

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE  
PAILITAS E.S.P.  
EMSERPUPA 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, diciembre de 2014**

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAILITAS E.S.P.  
EMSERPUPA E.S.P**

**ANALISIS AÑO 2013**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAILITAS E.S.P. realiza la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Pailitas del departamento del Cesar, es una empresa industrial y comercial del estado, constituida desde el 10 de diciembre de 1993 e inició la operación de los servicios desde el mismo año.

**Tabla 1. Datos generales del prestador**

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAILITAS E.S.P.
<b>SIGLA</b>	EMSERPUPA E.S.P
<b>NIT</b>	800.218.640-3
<b>FECHA DE CONSTITUCIÓN</b>	10/12/1993
<b>FECHA DE INICIO DE OPERACIONES</b>	10/12/1993
<b>NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL</b>	LEONARDO FABIO ANGARITA MARTÍNEZ
<b>CARGO REPRESENTANTE LEGAL</b>	GERENTE
<b>SERVICIOS PRESTADOS</b>	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
<b>MUNICIPIOS ATENDIDOS</b>	PAILITAS- CESAR
<b>CLASIFICACIÓN</b>	MÁS DE 2500 SUSCRIPTORES
<b>ESTADO DE LA CERTIFICACIÓN EN EL SGP</b>	CERTIFICADO PARA LA VIGENCIA 2012

Fuente: RUPS 2012 y visita 2014.

La última actualización del RUPS que ha realizado la empresa es de marzo de 2012, por lo que la empresa debe realizar de manera inmediata dicha actualización teniendo en cuenta que la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 2010 establece que:

**“Artículo 1.1.1.4 PERIODICIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN**

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

<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>(...)</i>	<i>(...)</i>

(...) **Parágrafo 3o.** La actualización también procederá cuando se presente una novedad en la información registrada en el RUPS, la cual deberá ser reportada en los siguientes diez (10) días hábiles de producida la novedad”.

## 2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

### 2.1 Aspectos Financieros

Los estados financieros del prestador correspondientes a los años 2012 y 2013 no se encuentran reportados en el SUI, incumpliendo con el plazo estipulado en la resolución No.20121300003545 del 14 de febrero de 2012, la cual estableció como fecha límite para el reporte el 05 de abril para el plan de cuentas y sus anexos. Por tanto, no se puede comparar la información entregada durante la visita de los estados financieros y tampoco evidenciar si son consistentes.

Con base en la información entregada en la visita se presenta la información tanto del Estado de Resultados como del Balance General:

#### 2.1.1. Estado de Resultados

Imagen Estado de Resultados Año 2013- Visita

EMPR.DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAELITAS EMSERPUPA		FECHA :	01/08/2014
NIT : 8002186403-2			
PERIODO INICIAL : 01/13		PERIODO FINAL : 12/13	
P Y G ACUMULADO			
<b>ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS</b>			
4	INGRESOS		
43	VENTA DE SERVICIOS		
4321	SERVICIO DE ACUEDUCTO		
432102	CONSUMO	-104,808,085.00	
* SUBTOTAL	SERVICIO DE ACUEDUCTO		-104,808,085.00
4322	SERVICIO DE ALCANTARILLADO		
432204	POR TRATAMIENTO DE AGUAS RESID	-28,699,493.00	
* SUBTOTAL	SERVICIO DE ALCANTARILLADO		-28,699,493.00
4323	SERVICIO DE ASEO		
432390	OTROS SERVICIOS DE ASEO	-71,063,341.00	
* SUBTOTAL	SERVICIO DE ASEO		-71,063,341.00
4350	SERVICIOS FINANCIEROS		
435090	OTROS INGRESOS FINANCIEROS	-116,435.00	
* SUBTOTAL	SERVICIOS FINANCIEROS		-116,435.00
** SUBTOTAL	VENTA DE SERVICIOS		-204,687,354.00
44	TRANSFERENCIAS		
4403	CORRIENTES GOBIERNO GENERAL		
440390	Otras transferencias corriente	-565,835,622.00	
* SUBTOTAL	CORRIENTES GOBIERNO GENERAL		-565,835,622.00
** SUBTOTAL	TRANSFERENCIAS		-565,835,622.00
*** TOTAL	INGRESOS		-770,522,976.00
5	GASTOS		
51	DE ADMINISTRACION		
5101	SUELDOS Y SALARIOS		
510101	SUELDOS DE PERSONAL	142,182,301.00	
510109	HONORARIOS	43,000,000.00	
510130	Capacitacion bienestar social	800,000.00	

Fuente: Información entregada en la visita- Hoja No. 1

EMPR. DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAILITAS EMSERPUPA      FECHA : 01/08/2014  
 NIT : 8002186403-2  
 PERIODO INICIAL : 01/13      PERIODO FINAL : 12/13  
 P Y G ACUMULADO

**ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS**

510146	Contratos de personal temporal	109,149,410.00	
510147	VIATICOS	9,301,968.00	
	<b>* SUBTOTAL</b>		<b>304,433,679.00</b>
5103	CONTRIBUCIONES EFECTIVAS		
510302	APORTES A CAJAS DE COMPENSACIÓ	2,912,842.00	
510305	COTIZACIONES A RIESGOS PROFESI	998,933.00	
510390	Otras contribuciones efectivas	2,316,000.00	
	<b>* SUBTOTAL</b>		<b>6,227,775.00</b>
5104	APORTES SOBRE LA NOMINA		
510401	APORTES ICBF	2,184,204.00	
510402	APORTES AL SENA	1,455,437.00	
	<b>* SUBTOTAL</b>		<b>3,639,641.00</b>
5111	GENERALES		
511120	Publicidad y propaganda	1,500,000.00	
511125	SEGUROS GENERALES	190,240.00	
	<b>* SUBTOTAL</b>		<b>1,690,240.00</b>
	<b>** SUBTOTAL</b>		<b>315,991,335.00</b>
52	DE OPERACION		
5202	SUELDOS Y SALARIOS		
520201	SUELDOS Y SALARIOS	65,348,086.00	
	<b>* SUBTOTAL</b>		<b>65,348,086.00</b>
5211	GENERALES		
521112	MATERIALES Y SUMINISTROS	46,849,068.00	
521113	MANTENIMIENTO	8,752,000.00	
521115	SERVICIOS	11,236,470.00	
521144	Combustibles y lubricantes	79,189,124.00	
521190	Otros gastos generales	208,268,520.00	
	<b>* SUBTOTAL</b>		<b>354,295,182.00</b>
	<b>** SUBTOTAL</b>		<b>419,643,268.00</b>
58	OTROS GASTOS		
5805	FINACIEROS		

Fuente: Información suministrada en la visita Hoja No. 2

EMPR. DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAILITAS EMSERPUPA      FECHA : 01/08/2014  
 NIT : 8002186403-2  
 PERIODO INICIAL : 01/13      PERIODO FINAL : 12/13  
 P Y G ACUMULADO

**ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS**

580536	COMISIONES Y OTROS GASTOS BANC	2,059,227.00	
	<b>* SUBTOTAL</b>		<b>2,059,227.00</b>
	<b>** SUBTOTAL</b>		<b>2,059,227.00</b>
<b>*** TOTAL</b>	<b>GASTOS</b>		<b>737,693,830.00</b>
<b>*** UTILIDAD</b>			<b>-32,829,146.00</b>

NELSON FESTER ALVIS  
 CONTADOR

AUDEN VILORIA TORRES  
 REPRESENTANTE LEGAL

Fuente: Información suministrada en la visita Hoja No. 3



Al revisar el Estado de Resultados correspondiente al año 2013 y que fue entregado en la visita se puede observar que no existe homogeneidad de la información ya que ese informe es extraído del sistema sin ningún tipo de reclasificación y presenta un nivel de desagregación diferente al del año 2012 el cual tiene una presentación más formal o ejecutiva.

Lo anterior indica que el prestador no entregó durante la visita una información consistente que permita efectuar un análisis de la situación financiera de la empresa, ya que es imposible el cálculo de los indicadores de gestión que miden y evalúan los resultados obtenidos por la empresa.

## 2.1.2 Balance General

Imagen Balance General año 2013

EMPR. DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAILITAS EMSEMPUPA		FECHA :	01/08/2014
NIT/Cedula : 8002185403-2			
PERIODO :		12/13	
<b>BALANCE GENERAL</b>			
1	ACTIVO		
11	EFFECTIVO		
1110	BANCOS Y CORPORACIONES		
111005	CUENTA CORRIENTE BANCARIA	15,149,895.00	
* SUBTOTAL	BANCOS Y CORPORACIONES		15,149,895.00
1125	FONDOS ESPECIALES		
112590	OTROS DEPOSITOS	72,820.00	
* SUBTOTAL	FONDOS ESPECIALES		72,820.00
** SUBTOTAL	EFFECTIVO		15,222,715.00
13	RENTAS POR COBRAR		
1305	VIGENCIA ACTUAL		
130504	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO IVA	4,140,589.00	
* SUBTOTAL	VIGENCIA ACTUAL		4,140,589.00
** SUBTOTAL	RENTAS POR COBRAR		4,140,589.00
14	DEUDORES		
1406	SERVICIOS PUBLICOS		
140602	SERVICIO DE ACUEDUCTO	219,341,003.00	
140603	SERVICIO DE ALCANTARILLADO	136,564,620.00	
140604	SERVICIO DE ASEO	90,370,413.00	
* SUBTOTAL	SERVICIOS PUBLICOS		445,276,036.00
1420	ABANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS		
142090	OTROS ABANCES Y ANTICIPOS	-648,018.00	
* SUBTOTAL	ABANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS		-648,018.00
1475	DEUDAS DE DIFICIL RECAUDO		
147508	VENTA DE BIENES	88,970,462.00	
* SUBTOTAL	DEUDAS DE DIFICIL RECAUDO		88,970,462.00
1480	PROVISION PARA DEUDORES (CR)		
148008	DEUDAS DE DIFICIL RECAUDO		-101,243,807.00

Fuente: Información entregada en la visita Hoja No. 1

EMPR.DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAILITAS EMSERPUPA      FECHA: 01/08/2014  
 NIT/Cedula: 8002186403-2  
 PERIODO: 12/13

**BALANCE GENERAL**

* SUBTOTAL	PROVION PARA DEUDORES (CR)		-101,243,807.00
** SUBTOTAL	DEUDORES		430,354,703.00
16	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		
1605	TERRENOS		
160501	URBANOS	10,000,000.00	
* SUBTOTAL	TERRENOS		10,000,000.00
1640	EDIFICACIONES		
164001	EDIFICIOS Y CASAS	25,000,000.00	
* SUBTOTAL	EDIFICACIONES		25,000,000.00
1645	PLANTAS DUCTOS Y TUNELES		
164502	PLANTA DE TRATAMIENTO	1,975,025,000.00	
* SUBTOTAL	PLANTAS DUCTOS Y TUNELES		1,975,025,000.00
1650	REDES LINEAS Y CABLES		
165002	REDES DE DISTRIBUCION	1,868,351,450.00	
* SUBTOTAL	REDES LINEAS Y CABLES		1,868,351,450.00
1655	MAQUINARIA Y EQUIPO		
165512	EQUIPO PARA ESTACIONES DE BOMB	21,659,625.00	
* SUBTOTAL	MAQUINARIA Y EQUIPO		21,659,625.00
1665	MUEBLES ENSERES Y EQUIPOS DE		
166501	MUEBLES Y ENSERES	8,858,465.00	
* SUBTOTAL	MUEBLES ENSERES Y EQUIPOS DE		8,858,465.00
1670	EQUIPOS DE COMUNICACION Y COMP		
167002	Equipo de computacion	12,290,000.00	
* SUBTOTAL	EQUIPOS DE COMUNICACION Y COMP		12,290,000.00
1685	DEPRESIACION ACUMULADA		
168502	PLANTAS DUCTOS Y TUNELES	-545,272,856.00	
* SUBTOTAL	DEPRESIACION ACUMULADA		-545,272,856.00

Fuente: Información entregada en la visita (Hoja No.2)

EMPR.DE SERVICIOS PUBLICOS DE PALITAS EMSERPUPA      FECHA : 01/08/2014  
 NIT/Cedula : 8002186403-2  
 PERIODO : 12/13

**BALANCE GENERAL**

**	SUBTOTAL	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	3,375,811,684.00 ✓
***	TOTAL	ACTIVO	3,826,629,762.00
<hr/>			
2		PASIVO	
24		CUENTAS POR PAGAR	
2401		BIENES Y SERVICIOS	
240101		BIENES Y SERVICIOS	-3,076,866.00
*	SUBTOTAL	BIENES Y SERVICIOS	-3,076,866.00 ✓
2425		ACREEDORES	
242504		servicios publicos	5,336,200.00
242518		APORTES A FONDOS PENSIONALES	-1,017,784.00
242519		APORTES A SEGURIDAD SOCIAL EN	-1,377,293.00
242520		Aportes al ICBF, SENA y cajas	-7,153,079.00
242524		Embargos judiciales	4,000,000.00
*	SUBTOTAL	ACREEDORES	-211,956.00 ✓
2436		RETENCION EN LA FUENTE E IMPUE	
243603		HONORARIOS	-360,000.00
243605		SERVICIOS	-287,309.00
243606		COMPRAS	-635,500.00
243680		OTRAS RETENCIONES	-1,968,150.00
*	SUBTOTAL	RETENCION EN LA FUENTE E IMPUE	-3,150,969.00 ✓
2440		IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TA	
244011		contribuciones	-10,570,196.00
*	SUBTOTAL	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TA	-10,570,196.00
2490		OTRAS CUENTAS POR PAGAR	
249003		VINCULADOS ECONOMICOS	4,920,490.00
*	SUBTOTAL	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	4,920,490.00
**	SUBTOTAL	CUENTAS POR PAGAR	-12,069,455.00 ✓
25		ORUGACIONES LABORALES Y DE SE	
2505		SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIAL	
250502		CESANTIAS	-60,108,078.00

Fuente: Información entregada en la visita (Hoja No. 3)

**BALANCE GENERAL**

250503	Intereses sobre cesantías	-1,716,274.00
250504	VACACIONES	-3,589,285.00
250505	Prima de vacaciones	-1,529,544.00
250507	Prima de Navidad	-5,823,041.00
* SUBTOTAL	SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIAL	-62,746,202.00 ✓
2560	SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	
256001	Contratos de capitalización -	-3,609,825.00
* SUBTOTAL	SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	-3,609,825.00 ✓
2560	SEGURIDAD SOCIAL EN RIESGOS PR	
256001	Servicio de prevención	-781,752.00
* SUBTOTAL	SEGURIDAD SOCIAL EN RIESGOS PR	-781,752.00 ✓
2570	SEGURIDAD SOCIAL EN PENSIONES	
257001	Prestaciones económicas	-8,902,015.00
* SUBTOTAL	SEGURIDAD SOCIAL EN PENSIONES	-8,902,015.00
** SUBTOTAL	OBLIGACIONES LABORALES Y DE SE	-76,039,894.00 ✓
*** TOTAL	PASIVO	-88,129,350.00
9		
91	RESPONSABILIDADES CONTINGENTES	
9120	LITIGIOS Y/O DEMANDAS	
912005	LITIGIOS, DEMANDAS Y DEMAS PRO	-556,266,281.00
* SUBTOTAL	LITIGIOS Y/O DEMANDAS	-556,266,281.00
9195	OTRAS RESPONSABILIDADES CONTIN	
919501	OTRAS RESPONSABILIDADES	-99,773,156.00
* SUBTOTAL	OTRAS RESPONSABILIDADES CONTIN	-99,773,156.00
** SUBTOTAL	RESPONSABILIDADES CONTINGENTES	-656,041,437.00
94	RESPONSABILIDADES CONT. POR CO	
9495	OTRAS RESPONSABILIDADES CONTIN	
949501	OTRAS RESPONSABILIDADES	656,041,437.00

Información entregada en la visita (Hoja No. 4)

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAIMITAS EMBERRUPA		FECHA :	01/06/2014
NIT/Cedula :		8002185403 2	
PERIODO :		12/13	
<b>BALANCE GENERAL</b>			
* SUBTOTAL	OTRAS RESPONSABILIDADES CONTIN		888,041,437.00
** SUBTOTAL	RESPONSABILIDADES CONT. POR CD		888,041,437.00
*** TOTAL			0.00
1	PATRIMONIO		
31	HACIENDA PUBLICA		
3110	RESULTADO DEL EJERCICIO		
311001	Excedente del ejercicio	-32,829,148.00	
* SUBTOTAL	RESULTADO DEL EJERCICIO		-32,829,148.00
** SUBTOTAL	HACIENDA PUBLICA		-32,829,148.00
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL		
3208	CAPITAL FISCAL		
320801	CAPITAL FISCAL	-3,866,126,786.00	
* SUBTOTAL	CAPITAL FISCAL		-3,866,126,786.00
3225	RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES		
322501	Utilidad o excedentes acumulados	-85,940,505.00	
322502	PÉRDIDA O DÉFICIT ACUMULADOS	248,386,615.00	
* SUBTOTAL	RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES		162,446,110.00
** SUBTOTAL	PATRIMONIO INSTITUCIONAL		-3,703,671,266.00
*** TOTAL	PATRIMONIO		-3,736,430,412.00

Fuente: Información entregada en la visita (Hoja No. 5)

Al revisar la estructura del Balance General del año 2013 se observa el saldo de la cuenta Otras cuentas por Pagar con naturaleza contraria a su naturaleza lo que demuestra también inconsistencia de la información entregada y que no es comparable con nada por cuanto el prestador no ha reportado esa información al SUI.

Por lo anterior, y dado que al igual que el Estado de resultados, la información entregada no es homogénea, no es posible efectuar análisis del Balance General ya que no mostraría la situación financiera real de la empresa; sin embargo se pueden mencionar algunas conclusiones respecto de la lectura de los estados financieros y la información recibida en la visita.

- El prestador facturó en el año 2013 un total de \$485 Millones de los cuales solo reconoce en sus estados financieros \$204 millones.
- El recaudo corriente para el servicio de acueducto y alcantarillado es del 46%, lo que indica que tiene una alta concentración de cartera a diciembre 31 de 2013, su valor asciende a la suma de \$532 millones de la cual tan solo el 20% esta provisionada.
- La operación es deficitaria en un 300%, toda vez que los ingresos operacionales son de \$204.687.354 y no cubren los costos y gastos operacionales que ascienden a \$737.693.830, razón por la cual el prestador se ve obligado a financiar parte de su operación con transferencias que se denominan en los estados financieros como recursos recibidos del Gobierno General por valor de \$565 millones.

- La empresa reporta una planta de personal de 10 funcionarios por un valor de \$ 8 millones de pesos mensuales, sin embargo, reporta gastos de personal por \$379 millones, valor que no es consistente con la nómina informada, inclusive si se adicionara el valor prestacional.
- Se evidencia un pasivo laboral de \$ 76 millones de pesos que no es razonable para la planta de personal reportada, pues derivaría un atraso en pago de prestaciones sociales de varios años que sería importante que el prestador aclare.
- La empresa registra en Cuentas de Orden, contingencias por litigios y demandas en un valor estimado de \$656 millones.

Igualmente, es importante mencionar que en la visita no entregaron la aprobación de los estados financieros por parte de la Junta Directiva ni pronunciamiento alguno por parte de la Controlaría Departamental.

Al revisar el reporte de los Estados Financieros y sus anexos en el SUI desde el año 2009 al 2013 se observa como el prestador a partir del año 2010 ha venido incumpliendo de manera reiterativa con esta exigencia, por tanto, una vez más se le solicita a la empresa cumplir con esta obligación de manera inmediata.

### 2.1.3. Indicadores Financieros:

Al no contar con estados financieros con información consistente y homogénea no es posible efectuar el análisis de los correspondientes indicadores financieros.

### 2.1.4 Desempeño de los indicadores financieros en el sector.

La Empresa Pública de Servicios Públicos de Paillitas - EMSERPUPA E.S.P es una empresa Industrial y Comercial del Estado de servicios públicos con un número mayor de 2.500 suscriptores. No se procede a realizar el análisis del desempeño de la empresa frente al sector porque los estados financieros no cuentan con información homogénea y consistente que permita contar con indicadores que reflejen la situación financiera real del prestador.

## 3. Aspectos Administrativos

### 3.1. Número de Empleados

Según la información entregada por el prestador en la visita, la planta de personal para el año 2013 se encontraba conformada de la siguiente manera:

**Tabla 2. Personal por Categoría de Empleo 2013**

Nombre Cargo	Cantidad	Sueldo Básico
Gerente	1	1.825.183
Jefe Financiera	1	1.209.213
Auxiliar Administrativo	2	1.232.000
Operador de Planta	3	1.848.000
Operador de Válvula	1	679.361
Fontanero	2	1.232.000
<b>TOTAL</b>	10	8.025.757

Fuente: SUI

La mayor cantidad de empleos (6) se concentran en actividades relacionadas con la parte técnica, mientras que 4 funcionarios están dedicados al desarrollo de actividades de apoyo.

Dado que la entidad no ha efectuado el cargue de personal al SUI para los años 2012-2013 no se puede efectuar ningún parámetro de comparación, por lo que se requiere a la empresa para que realice el reporte de manera inmediata, de acuerdo con lo establecido en la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 2010.

### 3.2 Eficiencia Laboral

No es posible calcular la eficiencia laboral de la empresa para los servicios de acueducto y alcantarillado dado que el prestador no ha reportado al SUI la información del plan contable y comercial. Tampoco se cuenta con información relacionada con consumos totales en metros cúbicos para los dos servicios.

## 4. ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

### 4.1 Aspectos Técnicos de Acueducto

La empresa no ha reportado la información correspondiente al sistema de acueducto al Sistema Único de Información-SUI, por lo que se requiere a la empresa para que realice el reporte de manera inmediata, de acuerdo con lo establecido en la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 2010.

Por lo anterior, de acuerdo a lo informado por la empresa durante la visita de octubre de 2014, el municipio cuenta con dos sistemas de captación en las fuentes Arroyo Hondo y Quebrada Verde, y una planta de tratamiento de agua potable, los dos sistemas se describen a continuación:

#### Sistema Arroyo Hondo:

*Captación:* El sistema cuenta con una bocatoma de fondo, una red de aducción compuesta por tubería de 16" de longitud aproximada de 600 ml que conduce al desarenador, de allí es conducida por una tubería de 14 km hasta la PTAP.

El prestador informa que desconoce la resolución de concesión de aguas otorgada al municipio y manifiesta que solicitará una copia del expediente al municipio, sin embargo, una vez consultado el Sistema Único de Información SUI, se evidencia lo siguiente:

**Tabla 3** Permiso de Concesión de Agua

NOMBRE DE LA FUENTE	TIPO DE FUENTE DE AGUA	CONCESIÓN DE AGUAS	FECHA INICIAL AUTORIZACIÓN	FECHA FINAL DE AUTORIZACIÓN	CAUDAL ADJUDICADO (l/s)
ARROYO HONDO	SUPERFICIAL	18-10-2005 CORPOCESAR	18/10/2005	18/10/2015	60

Fuente: Información SUI.

En el cuadro anterior, se evidencia que el permiso vence en octubre del 2015, por lo que el prestador deberá iniciar el trámite ante la Corporación Autónoma Regional del Cesar con el fin de garantizar la continuidad del permiso ambiental y el cumplimiento de lo establecido en el Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

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

La planta cuenta con una capacidad de diseño de 80 l/s, se compone por una canaleta en donde se mide el caudal, mezcla rápida hidráulica, dos sistemas de floculadores hidráulicos uno de flujo horizontal y otro vertical, dos estructuras de sedimentación, 7 filtros de tasa rápida y a un tanque en donde se aplica cloro gaseoso para desinfección. La planta no cuenta con laboratorio de procesos, por lo cual no se miden los parámetros fisicoquímicos ni se realiza prueba de jarras para la determinación de la dosis de coagulante.

De acuerdo a lo evidenciado en la visita realizada en octubre de 2014 se informó que el caudal tratado registraba un valor de 78 l/s, el cual es superior al caudal permitido de captación en la concesión de aguas de la Tabla 3, este caudal es medido mediante una regleta instalada en el canal de entrada de la planta. La planta cuenta con una bodega de almacenamiento de cloro gaseoso de sulfato de aluminio y un almacén donde se contienen varios insumos y herramientas.

La PTAP no cuenta con manual de operación, mantenimiento y/o emergencia, carece de laboratorio de procesos, el prestador menciona que las memorias de diseño y planos de la planta no fueron entregados por los anteriores administradores del sistema, no cuenta con medición de caudal a la salida de la planta y no cuenta con planta eléctrica de respaldo.

Durante la visita mencionada el prestador informó que no cuenta con tratamiento de los lodos generados en el proceso de potabilización lo cual no está acorde con lo establecido en el Artículo 119 de la Resolución 1096 del 2000.

Se evidencia la necesidad de realizar las inversiones para garantizar la adecuada captación, tratamiento y distribución del agua, con el fin de brindar un servicio eficiente y con calidad. Por lo anterior, la empresa debe informar las gestiones adelantadas para mejorar las condiciones técnicas del sistema de este acueducto.

### **Sistema Quebrada Verde:**

*Captación:* El sistema capta mediante una bocatoma de tipo lateral, el caudal captado llega a un desarenador en concreto y posteriormente se conduce por gravedad hasta los barrios El Bosque y Los Fundadores sin que se realice tratamiento para potabilización del agua, por lo cual se suministra agua cruda. Se desconoce el caudal captado y no se tiene información si se cuenta o no con el permiso de captación, por lo anterior, se requiere que el prestador reporte la información si se cuenta con ella, o, realice el trámite de concesión de aguas ante la autoridad ambiental con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 25 de la Ley 142 de 1994 de manera inmediata.

El prestador no cuenta con catastro de redes lo cual no está acorde con lo establecido en el Artículo 102 de la Resolución 1096 del 2000.



## 4.2 Indicadores de Prestación del Servicio

**Tabla 4.** Indicadores de la gestión técnica del servicio de acueducto

Indicador	Variable	Normativa que lo exige	Unidad	Dato	Período de información	Observaciones
Cobertura Acueducto	-	-	%	90,41	-	Información Dane 2005
Cobertura Alcantarillado	-	-	%	96,41	-	Información Dane 2005
Continuidad	-	Resolución 2115 de 2007	(horas/día)	24	Promedio de 2013	Visita octubre 2014
Micromedición	Usuarios con micromedición	Ley 142 de 1994	Usuarios	-	Abril 2014	Cobertura de micromedición menor del 95%, lo cual contradice lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
	Usuarios sin micromedición		Usuarios	-	Abril 2014	
	Cobertura de micromedición		%	0	Abril 2014	
IANC	-	Resolución CRA 151 de 2001	%	-	Promedio 2013	-
Calidad del Agua	IRCA	Resolución 2115 de 2007, Resolución 811 de 2008	%	69,1	2013	SIVICAP 2013
	Actas de Concertación		-	SI	2009	SUI
	Actas de materialización		-	SI	2009	SUI

Fuente: Visita octubre de 2014, DANE 2005, SIVICAP 2013, SUI

### 4.2.1 Calidad del Agua

En la siguiente tabla se muestran los resultados de vigilancia de calidad de agua del año 2013 para el municipio de Pailitas, reportados por la autoridad sanitaria al SIVICAP y remitida por el Instituto Nacional de Salud – INS a esta superintendencia mediante el enlace SUI-SIVICAP.

**Tabla 5.** Índice de Riesgo de Calidad del Agua

IRCAS MENSUALES 2013												ANUAL			
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	Nivel de Riesgo	Meses	Muestras
58,3	68,8	100,0	59,8	76,7	61,7	59,8	62,9	77,9	74,4	61,8	-	69,1	ALTO	11	29

Fuente: SUI- SIVICAP 2013

De acuerdo con la tabla anterior, el prestador durante los meses de enero a noviembre de 2013 suministro agua no apta para consumo humano con un valor de IRCA de 69,1% riesgo alto, Índice que no cumple la exigencia de la Resolución 2115 de 2007 (IRCA < 5%), el mayor valor se presentó en el mes de marzo (IRCA 100%) suministrando agua inviable sanitariamente, por lo cual la empresa deberá realizar las acciones necesarias para mejorar la calidad del agua de manera inmediata y garantizar en todo momento que el agua que suministren a los usuarios sea apta para el consumo humano, teniendo en cuenta que el sistema de acueducto del municipio cuenta con una PTAP en la cual no se realizan pruebas fisicoquímicas para la operación y que en los barrios Los Fundadores y El Bosque se distribuye agua cruda directamente de la captación.

Una vez consultado el SUI se encontró que el prestador desde el año 2009 no reporta información de las actas de concertación y materialización de puntos de muestreo, lo cual, contradice lo establecido en el Artículo 5 de la Resolución 811 de 2008, en el cual se establece que la persona prestadora anualmente deberá actualizar el acta de puntos y lugares de muestreo y reportar la información al SUI.

#### 4.2.2 Micromedición

El prestador en la visita realizada en octubre de 2014 indico que no cuenta con micromedición en ningún sector del municipio, por contradiciendo lo señalado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 el cual establece que las empresas y los suscriptores tienen derecho a la medición de sus consumos y que la cobertura de micromedición debe ser superior al 95%, por lo que la empresa deberá realizar las acciones necesarias para incrementar los niveles de micromedición y dar cumplimiento a la mencionada ley.

Una vez consultado el sistema Único de Información –SUI se encontró que la empresa desde el año 2009 no reporta información referente al valor de micromedición, por lo que la empresa presuntamente esta incumplimiento la resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

#### 4.2.3 Índice de Agua No Contabilizada – IANC

Durante la visita realizada en octubre de 2014 el prestador informó que no realiza la medición de los consumos de los suscriptores, ni realiza la medición del caudal a la salida de la planta, por lo tanto, no se cuenta con la información necesaria para el cálculo del IANC establecida en la Resolución 315 de 2005, numeral 1.1 del Anexo 2 que establece el cálculo con el volumen producido medido a la salida de la planta y el volumen total facturado por la empresa, por lo tanto, no se puede determinar el porcentaje de pérdidas del sistema de acueducto.

Por lo anterior, se le requiere al prestador determinar el indicador teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución CRA 315 del 2005 y reportar la información al SUI.

#### 4.2.4 Continuidad

De acuerdo a información suministrada por el prestador en visita realizada en octubre de 2014, indico que la continuidad para el primer semestre de 2014 fue de 24 horas/día en el municipio de Pailitas, considerada continua de acuerdo a la clasificación establecida en la Resolución 2115 del 2007, sin embargo, esta información no se encuentra reportada en el SUI.

#### 4.3 Desempeño de los indicadores técnicos frente a la normatividad vigente

**Tabla 6.** Análisis de Desempeño Indicadores Técnicos

ITEM	NORMATIVIDAD	VALOR NORMATIVIDAD	VALOR EMPRESA
IRCA	Resolución 2115 de 2007	Sin Riesgo < 5%	69,1%
IANC	Resolución CRA 287 de 2004	< 30%	Sin Información
CONTINUIDAD	Resolución 2115 del 2007	23,1 - 24 horas/día (CONTINUO)	24 horas/día

Fuente: Normatividad vigente

En la tabla anterior, se presentan los resultados de los indicadores de la prestación del servicio de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAILITAS E.S.P. con relación a la normatividad vigente. Se observa que el indicador de riesgo para la calidad del agua IRCA se encuentra muy por encima del valor máximo del 5%, adicionalmente, el prestador no realiza la determinación ni control de las pérdidas del sistema.

Por lo anteriormente mencionado, los indicadores técnicos evidencian que la empresa presentó un nivel muy inferior de desempeño durante el 2013.

#### **4.4 Aspectos Técnicos de Alcantarillado**

La empresa presta el servicio de alcantarillado en el municipio de Pailitas con una cobertura del 90.41%, el sistema es de tipo combinado, el prestador manifestó en visita de octubre de 2014 que no cuenta con catastro de redes, lo cual contradice el Artículo 102 de la Resolución 1096 del 2000, sin embargo manifestó que estas redes se componen por tubería de gres con diámetros de entre 8" hasta 44" y una longitud de 32 kilómetros en sus redes, que conducen el agua residual hasta la PTAR del municipio operando por gravedad.

La PTAR Pailitas depura las aguas residuales mediante un proceso preliminar pasando el agua residual por un canal que conduce el agua al desarenador y a las compuertas que transportan el agua a un sistema de cribado, de allí el agua pasa a dos vertederos que llevan el agua residual a las 3 lagunas de maduración y posteriormente a 3 lagunas facultativas las cuales están intercomunicadas por una red de tubería de 24", seguido a este proceso el agua es vertida al Arroyo Hondo cuyo con un caudal reportado de 66 l/s.

Durante la visita realizada en octubre de 2014 el prestador manifestó que no cuenta con los documentos de los permisos de vertimientos, sin embargo, en la visita de marzo de 2012 se registró que el municipio cuenta con la Resolución No. 360 del 26 de marzo de 2010 de la Corporación Autónoma Regional del Cesar (CORPOCESAR).

#### **4.5 Vulnerabilidad**

Mediante el radicado SSPD No. 20125290222042 la empresa remitió el Plan de Contingencia del año 2012 enfocados a atender los diferentes eventos naturales y describiendo lo ocurrido en las crecientes presentadas en octubre de 2011, desbordamiento en noviembre de 2007 y los daños ocurridos en las épocas de verano presentadas en 2011. En el Plan de Contingencia, describe los estudios de análisis de vulnerabilidad y amenazas que se pudieren presentar en el futuro describiendo el organigrama para contingencia y fuente de recursos con el que se gestionaría los diferentes eventos. En los radicados SSPD No. 20125290339482 y 20125290650872 se amplió la información solicitada por esta superintendencia, sin embargo, el plan deberá ajustarse para el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la Resolución 154 de 2014 la cual otorga un plazo de 18 meses contados a partir de la emisión.

Respecto al cargue de la información en el sistema SUI de los Formulario 27 y 28. "Vulnerabilidad Alcantarillado" de los años 2013 y 2014, la empresa no ha realizado el reporte, durante la visita de octubre de 2014 la empresa manifestó que no se han presentado eventos naturales que ocasionaran interrupción en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en los años 2013 y el primer semestre de 2014.

### **5. ASPECTOS COMERCIALES**

#### **5.1. Contrato de Condiciones Uniformes**

La empresa ha establecido el contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el año 2008, y no fue sometido a

concepto de legalidad ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

## 5.2. Suscriptores

A continuación se presenta la variación de los suscriptores del servicio de acueducto y alcantarillado para el año 2013 a septiembre de 2014 de acuerdo con la información entregada por el prestador en la visita:

**Tabla 7.** Variación de suscriptores 2013 a Septiembre 2014

	2013		2014	
ESTRATO/USO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Estrato 1	1.921	1.921	1.921	1.921
Estrato 2	1.062	1.062	1.062	1.062
Comercial	110	110	110	110
<b>TOTAL</b>	<b>3.093</b>	<b>3.093</b>	<b>3.093</b>	<b>3.093</b>

Fuente: Información entregada en la visita

En la tabla anterior se observa en el 2013 y hasta septiembre de 2014 que no hay variación de suscriptores en el período analizado y que el total de los mismos son 3.093. Los mayores suscriptores tanto del servicio de acueducto como de alcantarillado se concentran en el estrato 1 con una participación del 62% seguido por el estrato 2 con el 34%.

La empresa no ha realizado el reporte de los suscriptores al SUI, siendo el último reporte en el año 2009, donde reflejaba información para los estratos 1 y 2 y los sectores comercial y oficial, con un total de 2.839. Por lo anterior, la empresa debe realizar el cargue de la información de manera inmediata.

## 5.3. Facturación

Para los servicios de acueducto y alcantarillado, una vez revisado el Sistema Único de información, se evidencia que la empresa no ha reportado los valores facturados, así como los relacionados a los subsidios y contribuciones aportados por los usuarios en el municipio de Pailitas.

Se le recuerda al Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Pailitas E.S.P, que la preparación y presentación de esta información es responsabilidad exclusiva del prestador de servicios públicos domiciliarios, para lo cual esta superintendencia concede unos plazos suficientes con el fin de que las entidades sometidas a su vigilancia cumplan con la obligación de reporte.

Por lo anterior, se solicita realizar las acciones a las que haya lugar para normalizar el cargue de la información relacionada con los valores facturados de los servicios de acueducto y alcantarillado. Sin embargo durante la visita presentó la siguiente información:

**Tabla 8** Facturación año 2013

MES	Acueducto	Alcantarillado	TOTAL
ESTRATO 1	99.861.264	49.930.632	<b>149.791.896</b>
ESTRATO 2	70.219.440	35.109.720	<b>105.329.160</b>
COMERCIAL	14.546.400	7.273.200	<b>21.819.600</b>
<b>TOTAL</b>	<b>184.627.104</b>	<b>92.313.552</b>	<b>276.940.656</b>

Fuente: Información entregada en la visita

En la anterior tabla se evidencia que el prestador facturó a sus 3.093 suscriptores para los servicios de acueducto y alcantarillado un valor total de \$276.940.656 donde la mayor concentración se registra en el estrato 1 con una participación del 54% y ello debido a la mayor concentración de usuarios en este estrato.

**Tabla 9** Total Ingresos por Recaudos año 2013

MES	Acueducto	Alcantarillado	Total Ingreso
ENERO	8.890.575	4.445.288	13.335.863
FEBRERO	7.300.047	3.650.024	10.950.071
MARZO	7.401.640	3.700.820	11.102.460
ABRIL	9.258.833	4.629.417	13.888.250
MAYO	8.626.855	4.313.428	12.940.283
JUNIO	7.128.116	3.564.058	10.692.174
JULIO	6.797.136	3.398.568	10.195.704
AGOSTO	7.329.896	3.664.948	10.994.844
SEPTIEMBRE	5.291.120	2.645.560	7.936.680
OCTUBRE	5.781.928	2.890.964	8.672.892
NOVIEMBRE	5.618.718	2.809.359	8.428.077
DICIEMBRE	5.018.508	2.509.254	7.527.762
<b>TOTAL</b>	<b>84.443.372</b>	<b>42.221.688</b>	<b>126.665.060</b>

Fuente: Información entregada en la visita

De la tabla anterior se puede advertir que la empresa obtuvo Ingresos por Recaudos para el año 2013 proveniente de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado \$126.665.060

Al comparar la información de las dos tablas inmediatamente anteriores se puede observar que del valor total facturado para el año 2013 por concepto del servicio de acueducto y alcantarillado el prestador presenta un indicador de Eficiencia del Recaudo del 46% o sea, el 54% se convierte en cartera lo que representa una ineficiencia en el tema del recaudo que implica un riesgo alto en la liquidez de la empresa.

#### 5.4. Aspectos Tarifarios

Con la expedición del marco regulatorio para los servicios de acueducto y alcantarillado mediante Resolución CRA 287 de 2004 y la Circular 004 del 22 de septiembre de 2006 que establece la manera en que las personas prestadoras del servicio público de acueducto y alcantarillado deben reportar al Sistema Único de Información –SUI- la información correspondiente al estudio de costos y tarifas.

Esta superintendencia procedió a consultar el Sistema Único de Información constatando que a la fecha el prestador no ha certificado el cargue del estudio de costos para los servicios de acueducto y alcantarillado en el Modelo de Verificación de Costos y Tarifas (MOVET).

#### **5.4.1. Tarifas aplicadas acueducto y alcantarillado**

Una vez revisado el Sistema Único de Información, se evidencia que la empresa no ha reportado las tarifas aplicadas de los servicios de acueducto y alcantarillado en ningún momento, para ninguna vigencia, sin embargo, De acuerdo a la información suministrada durante la visita por el prestador, EMSERPUPA E.S.P. realiza el cobro de los servicios de acueducto y alcantarillado a los usuarios por medio de una tarifa plena diferenciada entre estratos por el porcentaje de subsidios que se les asigna.

Con el fin de precisar lo expuesto por el prestador, se observa lo siguiente:

- Así mismo, revisado el “Reporte Acto Aprobación de Tarifas”, se evidencia que el prestador no ha cargado el documento mediante el cual adopta las tarifas a aplicar a los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Pailitas.
- El prestador mediante oficio con radicado SSPD 20145290629752 del 12 de noviembre de 2014, informó a esta entidad que *“...nos encontramos en proceso de Contratación de los Estudios de Costos y tarifas, debido que e en los archivos de la empresa no se encuentran dichos estudios para reportar al Sistema Único de Información...”*<sup>1</sup>.

En todo caso, se le recuerda al prestador que *“...a determinación de los costos de los servicios, implica la evaluación de un conjunto de factores que va desde la cobertura y oportunidad en su presentación hasta la eficiencia clasificación de los distintos tipos de usuarios de los mismos. Si a esto se agrega la circunstancia de que para impulsar el desarrollo de un país, se requiere que sus habitantes dispongan de agua potable, energía eléctrica, medios de comunicación, etc., se aprecia la dimensión del esfuerzo del legislador a fin de conciliar la realidad con los objetivos de justicia social que se encuentran en el origen y justificación de la organización de los servicios públicos...”*<sup>1</sup>

De conformidad con lo señalado, la prestación de los servicios públicos domiciliarios ha de ser eficiente y debe respetar los principios de solidaridad y universalidad, razón por la cual, las empresas que suministran el servicio no pueden trabajar a pérdida, es decir, deben recuperar los costos en que incurran y asegurarse de obtener recursos para poder invertir en el mismo sector, con el fin de tener unos mínimos beneficios que se traduzcan en mayor competitividad y mejores beneficios para los usuarios.

De esa manera, los costos económicos en que incurra la empresa de servicios públicos para la prestación eficiente del servicio y cuyo cobro proviene del contrato de servicios públicos a través de la factura, no pueden ser objeto de descuido y la empresa debe procurar por realizar las gestiones comerciales conforme la normativa vigente.

Conforme lo anterior, se solicita remitir cronograma de actividades mediante el cual darán cumplimiento a la elaboración, adopción y aplicación del estudio de costos conforme lo

---

1

IN-F-003 V.1

Sentencia C- 580 de 1992, con ponencia del Magistrado Fabio Morón Díaz

dispuesto en la Resolución CRA 287 de 2004. Se requiere remitir todos los soportes a los que haya lugar.

Así mismo, se requiere realizar los cargues de información al SUI conforme lo dispuesto en la Resolución compilatoria SSPD 20101300048765 de 2010.

## 5.5. Atención al Cliente

### 5.5.1. Peticiones

En cuanto a las PQR's recibidas por el operador en el año 2013, en la siguiente imagen se muestra cada una de las causales que dieron origen a las mismas:

Imagen Relación PQR año 2013

Denuncia numero	Nombre del quejoso	Cedula	Hechos de la denuncia
1	Alirio Bonilla	6.792.250	sobre un tubo roto en el barrio nueve de abril
2	Jesus Boneth Meneses	6.792.147	que el agua no llega en su casa en el barrio nueve de abril
3	Jairo Humberto Navarro	6.791.382	que el camion del aseo dañó una placa de cemento
4	Huber Guerrero Pacheco	12.503.618	que el camion del aseo no paso arrecoger la basura
5	Blanca Peres Moreno	36.567.404	el camion del aseo no paso por la calle 5
6	Luis Daniel Basto	5.443.230	hay un tubo roto en el barrio lucerna
7	William Duarte	77.081.934	que el camion no le recoge la basura
8	Mirian Prieto	36.868.833	que en el barrio el bosque no llegó el agua 24 de abril
9	Maria Bernales	36.566.001	que los restaurante de al frente de su casa riegan la basura
10	Celena Lobo M	36.588.878	Desperdicio de Agua por Piscina
11	José Noel Ropero	6792517	Aguas lluvias estan dañando cajilla
12	Magali Mora	36.495.452	que en el barrio el bosque no llega el agua
13	Isidro Gozales Fuentes	6.793.919	que el agua en el barrio el bosque no llega
14	Juan de Dios Rodriguez	12.545.036	que hay un manjón en el barrio 27 de marzo que esta votando agua negra por las calles
15	Jorge Manzano	77.081.476	no me llega el agua pq esta la tubería taponada
16	Heli Rico Yain	6.791.042	No instalaron Cajilla
17	Edgar Tozzano	91.285.385	que este mes no le llegó el recibo y lo necesita para pagar el servicio
18	Nefer Angarita	77.151.604	el camion del aseo no paso por el barrio jardin
19	Elena Castilla	36.565.124	no le llega el agua a su casa por taponamiento
20	Dingneris Bohorquez	36.566.984	la tubería de aguas negra esta causando derramamiento en el barrio el bosque
21	Luis José Nieto	5.719.810	las tuberías que instalaron al frente de mi casa y no las taparon y estan causando daño
22	Marlene Julio Quintero	36.568.390	para que se realice una visita a su casa pq estan llegando dos recibos con su nombre
23	Orlando Lobo	6.739.319	el camion del aseo no termino el recorrido normal en el barrio pueblo nuevo
24	Maria Luisa Leon	26.921.313	el camion del aseo no paso por el barrio el bosque
25	Aparicio Rangel	7.321.343	hay taponamiento de agua potable en el barrio 27 de marzo
26	Auden Galvis	6.692.777	un manjón rebosado en el barrio el bosque contaminando las calles
27	Irene Caballero	36.495.776	taponamiento de agua en el barrio los fundadores
28	Medardo Elías	6.792.570	no paso el carro del aseo los días que toca

Fuente: Información suministrada en la visita

Para el año 2013, el prestador recibió 28 PQR de las cuales 8 corresponden al servicio de acueducto, 11 al servicio de alcantarillado y 9 al servicio de aseo.

Las principales causales para el servicio de acueducto se concentran en “No le llega el agua” que se puede asimilar a la continuidad del servicio y para el servicio de alcantarillado la causal es “tubería taponada”.

Para el período comprendido entre enero y septiembre de 2014 se presentaron 56 reclamaciones de las cuales 33 corresponden al servicio de acueducto y 23 al servicio de alcantarillado registrando con ello un incremento del 194% en el número de PQR recibidas en lo corrido del año 2014 en comparación con el año 2013. A continuación se relacionan las PQR con su correspondiente causal:



Imagen Relación PQR año 2013

No.	NOMBRE USUARIO	DIRECCION	MOTIVO O CLASE DE RECLAMO
1	MANUEL RODRIGUEZ	CRA 5 NO. 28-1	ELABORAR TAPA DE ALCANTARILLADO QUE DAÑO MAQUINA
2	Luz Marina Silva Campos	El Bosque	Dice no paga cuenta porque no le llega agua
3	Evangelina Florez	Cra 7 No. 9-1	Dice no paga cuenta porque no le llega agua
4	Jorge Quintero Galvis	Los Fundadores	Dice no paga cuenta porque o le llega agua. Se constato que si
5	Alvaro Herrera	Efecty	Solicita se le efectue conexiom de domiciliaria
6	Ajucora	Parque Central	Taponamiento en canal de desagüe de la fuente
7	EDS Servicar	Carretera	Arreglo de cañería de aguas residuales que pasa por el frente
8	Manuel Chona Quintero	Cra 7 no. 5	Suspension del servicio casa dehabitada
9	Alonso Junior Peñaranda	calle 9 No. 8-4	Dice que la casa esta desocupada
10	Diomelina Bandera Noriega	Pueblo nuevo	Tubo madre roto, hay fuga de agua.
11	Angel Miguel Bueno Quintero	Cra 6 no. 5-40	Suspender cobro servicio de agua
12	Monica LOPEZ	Nueva Granada	Fuga de agua potable
13	Jorge Martinez-Barrío El Jardín	Mangueras Incora	Fuga de agua potable
14	Diocelina Bayona	Calle 8 No. 9-16	Taponamiento de agua potable
15	Anibal Ovayo	San Pedro	Taponamiento de agua potable
16	Sra Isomina - Barrio Los Fundadores	Cai	No llega agua
17	Roberto Fuentes	Los Fundadores	Taponamiento de aguas negras
18	Elba Gualtero	Las Cumbres	Fuga de agua potable
19	Frente a casa del profesor tony	las flores	Fuga de agua potable
20	Disney Carvajalino	El bosque	Taponamiento de agua
21	Esquina Mona Medina	Barrio Lucerna	Taponamiento de manjoi
22	La mona Medina	Barrio Lucerna	Taponamiento de Manjoi
23	Oscar Maldonado	Barrio La Esperanza	No le llega el agua
24	yoni Velasquez	Cra No. 34-12- Lucerna	No le llego el recibo del agua
25	Jose Otalvaro	La Concentracion	Taponamiento de aguas negras
26	Yolanda Galvis	Barrio Jorge Elecer Gaitan	Daño en manjoi
27	Alberto Espalza	Barrio El Jardín	Fuga de agua
28	Victor Manuel Avendaño	Calle 8 No. 9-16 El Bosque	No le llega agua
29	Carlos Molinares Herrera	Barrio 27 de Marzo	Manjoi esta derramando materias fecales
30	Yuliceth Rios	Calle 5 Cra 11 Barrio 9 de Abril	Tapa de manjoi esta suelta
31	Juan Nepomuceno Pallares Ramirez	Cra 9 No. 4-73 Nueve de Abril	Taponamiento alcantarillado
32	Unga Sierra	Barrio 9 de Abril	Devolucion de aguas negras
33	Olga Leon Contreras	Calle 7 Cra 4 Pueblo Nuevo	No le llega agua
34	Yolanda Flores	Cra 4 No.7-28 Pueblo Nuevo	No le llega agua
35	Nayrith Carrascal Angarita	Calle 12 Cra 10 El Bosque	Rebosamiento aguas negras
36	Diocel Quintero	Calle 11 NO. 9-24	Se daño registro de agua-rebosamiento
37	Ludis Chona	Calle 11 no. 7-45	Rebosamiento aguas negras
38	Koqui Carvajal		Rejilla partida
39	Carmen Adolfo Trujillo	Calle 12 no. A45	No le llega agua
40	Aparicio Rangel	Frente a Magola Diaz	No le llega agua
41	Nelson Andrade	Peluquería Rojatin	No le llega agua
42	Marta Jaimés	Barrio Lucerna	Fuga de agua
43	Duberlis Angarita	Pueblo Nuevo	Rebosamiento aguas negras
44	Diomelina Vaca Oriz	Barrio San Pedro	Taponamiento alcantarillado
45	Aleida Perez Rizzo	Barrio El Bosque	Rebosamiento aguas negras
46	Ludis Avendaño	Barrio Los Fundadores	Rebosamiento aguas negras
47	Jose Cortes	Quesera Barrio Centro	Fuga de agua
48	Neyis Beleño	Barrio alto Prado	Fuga de agua
49	Pedraza	Barrio 27 Marzo	Fuga de agua
50	Luis Acevedo	Cra 9 no. 6-50 Nueve de Abril	Casa deshabitada
51	Elena Mier	Cra 15 Esquina	Fuga de agua potale
52	Serafine Maria Lidueñas	Calle 11 no. 1B-57	Taponamiento de aguas negras
53	Jorge Martinez Contreras	Cra 1B No. 7-13- El Jardín	Tubería partida- Fuga de agua
54	Serafin Pabon Ramirez	En el mercado	Fuga de agua potale
55	Julio Calderon	Barrio Las Cumbres	Fuga de aguas negras
56	Sandra Pacheco	Calle 11 no. 5-87	Rebosamiento de aguas negras

Fuente: Información suministrada en Visita

## 6. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La superintendencia realizó para el periodo entre el año 2011 y 2012 la clasificación IFA correspondiente a la información financiera reportada por los prestadores al SUI de acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005, de acuerdo con el siguiente detalle:

**Tabla 10.** Indicadores de la gestión

Liquidez	Endeudamiento	Rango	Cobertura de Intereses	Eficiencia en el recaudo	Rango ER	Rango CI	RANGO IFA	NIVEL IFA
SIN INFORMACION	SIN INFORMACION	RANGO III	SIN INFORMACION	SIN INFORMACION	RANGO III	RANGO III	RANGO III	ALTO

Fuente: SUI

De la anterior información se puede apreciar que el prestador quedó clasificado en Rango III, es decir, Riesgo Alto por cuanto desde el año 2010 no ha reportado ninguna clase de información al SUI lo que imposibilita el análisis financiero, comercial y administrativo del prestador.

### 6.1. Informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados

La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAILITAS E.S.P. EMSERPUPA E.S.P es una empresa industrial y comercial del estado, de orden municipal, prestadora de los servicios en un Municipio clasificado para la vigencia 2013 como categoría sexta,



por lo cual, la empresa no se encuentra obligada a contratar la auditoría externa de gestión y resultados, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 142 de 1994, Artículo 51, Parágrafo 1°, literal a) “Las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994, si demuestran que el control fiscal e interno de que son objeto satisfacen a cabalidad los requerimientos de un control eficiente. Las comisiones de regulación definirán de manera general las metodologías para determinar los casos en que las entidades oficiales no requieran de una auditoría externa”

## 7. CALIDAD Y ESTADO DE REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

El prestador tiene pendiente el reporte de 2.264 formatos o formularios al SUI que equivalen al 57% del total de la información solicitada mediante Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 11.** Estado de reporte de información al SUI.

<b>AÑO</b>	<b>REPORTES PENDIENTES</b>	<b>REPORTES RADICADOS</b>	<b>PORCENTAJE DE CARGUE</b>
2002	22	96	81 %
2003	36	134	78 %
2004	85	190	69 %
2005	60	245	80 %
2006	80	165	67 %
2007	67	266	79 %
2008	83	233	73 %
2009	193	200	50 %
2010	357	72	16 %
2011	334	99	22 %
2012	358	46	11 %
2013	351	21	5 %
2014	238	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>2.264</b>	<b>1.767</b>	<b>43 %</b>

Fuente: SUI diciembre de 2014

De acuerdo con lo anterior, se requiere que la empresa realice el reporte de toda la información faltante de manera inmediata, toda vez que el no reporte impide a esta superintendencia realizar las acciones de vigilancia y control sobre la empresa, sin perjuicio de las acciones legales que implique en no cargue oportuno de la información.

## 8. ACCIONES DE LA SSPD

En desarrollo de las acciones de vigilancia esta superintendencia realizó en el año 2013 visitas de vigilancia e inspección así como de verificación de denuncias en el mes de abril, junio y diciembre. En el 2014 se ha continuado con las acciones de vigilancia, por lo cual se realizó visita el día 15 de enero con el fin de verificar aspectos comerciales relacionados con el cobro del seguro y/o asistencia exequial de acuerdo con información de medios de comunicación y la más reciente visita realizada en el mes de septiembre en la cual se realizó la verificación del servicio de acueducto en los aspectos técnicos, comerciales, administrativos y financieros.

## 9. CONCLUSIONES

- Al consultar en SUI los reportes de los estados financieros de los últimos cinco (5) años, se pudo constatar que el último año reportado por el prestador correspondió al año 2009 y de ahí en adelante la empresa no ha cumplido con dicha obligación.
- Se viene presentando por parte del prestador un incumplimiento en lo preceptuado en la Resolución No.20121300003545 del 14 de febrero de 2012, para el reporte de estados financieros y sus anexos.
- La operación es deficitaria en un 300%, toda vez que los ingresos operacionales son de \$204.687.354 y no cubren los costos y gastos operacionales que ascienden a \$ 737.693.830, razón por la cual el prestador se ve obligado a financiar parte de su operación con transferencias que se denominan en los estados financieros como recursos recibidos del Gobierno General por valor de \$565 millones.
- La escasa información entregada por la empresa en la visita de octubre de 2014 permite evidenciar un desorden y falta de conocimiento para adelantar una gestión financiera por parte del prestador que le permita optimizar los escasos recursos que percibe toda vez que no hay coherencia, ni consistencia en la misma. A manera de ejemplo se cita lo siguiente: en la visita el prestador entregó como valor total facturado para el año 2013 incluido los tres (3) servicios \$485.860.800 y en el estado de resultados refleja \$204.570.919 lo cual genera diferencias que se deben explicar por parte de la empresa.
- El número de suscriptores entre el año 2013 y de enero a septiembre de 2014 no registró ninguna variación en su número estancándose en 3.093 usuarios, según información entregada en la visita, ya que la empresa no ha realizado el reporte al SUI desde el año 2010.
- Con la información de Facturación y de Recaudo entregada por la empresa, se puede establecer que la Eficiencia del Recaudo se establece en 46%, o sea, que el 52% de lo facturado en el 2013 se convirtió en cartera producto de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, lo que representa una ineficiencia en el tema del recaudo que implica un riesgo alto en la liquidez de la empresa.
- No hay un procedimiento concreto para consignar en los formatos de visita el resultado de las mismas en terreno de acuerdo con los formatos de muestra que fueron entregados en la visita.
- La causa más frecuente de reclamaciones para el servicio de acueducto en la empresa correspondió a “No le llega el agua” y para el servicio de alcantarillado es “tubería taponada”. De lo anterior se observa que el prestador no tiene tipificadas las causales de PQR de acuerdo a la clasificación establecida en la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 2010, por lo que la empresa deberá ajustar la información de acuerdo a la mencionada normatividad.
- El no reporte de información por parte del prestador limita y no le permite a la Superintendencia el desarrollo sus funciones de inspección y vigilancia asignadas por la Ley 142 de 1994.

- Se le solicita a la empresa hacer el cargue de la información financiera de las vigencias 2010 a 2013 de manera inmediata, el cargue extemporáneo de la información dará lugar a las investigaciones y sanciones pertinentes.
- Se le recuerda al prestador que la información contable debe cumplir varios requisitos para que se considere como tal, la cual debe ser oportuna, objetiva, consistente, relevante, verificable y comprensible.
- En la vista de octubre de 2014 el prestador informó que el caudal tratado registraba un valor de 78 l/s, el cual es superior al caudal permitido de captación en la concesión de aguas registrada en el SUI, este caudal es medido mediante una regleta instalada en el canal de entrada de la planta.
- La PTAP no cuenta con laboratorio de procesos, por lo cual, no se miden los parámetros fisicoquímicos ni se realiza prueba de jarras para la determinación de la dosis de coagulante, tampoco cuenta con manual de operación, mantenimiento y/o contingencia, no cuenta con medición de caudal a la salida de la planta y no cuenta con planta eléctrica de respaldo, de lo anterior se puede deducir que no es eficiente la operación de la planta, lo que no garantiza la calidad del agua tratada y suministrada.
- La planta de tratamiento de potabilización no cuenta con tratamiento de los lodos generados en el proceso de potabilización lo cual no está acorde con lo establecido en el Artículo 119 de la Resolución 1096 del 2000, por lo tanto el prestador debe informar las acciones a realizar que mitiguen esta condición.
- La empresa realiza la captación de la fuente Quebrada Verde y es distribuida directamente a la red después de la desarenación a los barrios El Bosque y Los Fundadores, sin ningún tratamiento de potabilización, el prestador informó durante la visita de octubre de 2014 que desconoce el caudal captado y que no cuenta con el permiso de concesión de aguas para esta fuente, lo cual no está de acuerdo con lo establecido en el Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.
- Una vez consultado el SUI se encontró que el prestador desde el año 2009 no reporta información de las actas de concertación y materialización de puntos de muestreo, lo cual, contradice lo establecido en el Artículo 5 de la Resolución 811 de 2008, en el cual se establece que la persona prestadora anualmente deberá actualizar el acta de puntos y lugares de muestreo y reportar la información al SUI.
- De acuerdo a los resultados de la Secretaria Departamental de Salud reportados por el INS a través del enlace SUI-SIVICAP, el IRCA en promedio para el año 2013 fue de 69,1% riesgo alto, es decir, que la empresa suministró agua no apta para consumo humano, contradiciendo la exigencia de la Resolución 2115 de 2007 (IRCA < 5%), el mes de marzo suministro agua con valor de IRCA de 100% inviable sanitariamente, por lo cual la empresa deberá realizar las acciones necesarias para mejorar la calidad del agua de manera inmediata y garantizar en todo momento que el agua que suministren a los usuarios sea apta para el consumo humano.
- La cobertura de micromedición para el Municipio de Pailitas es del 0%, debido a que no cuenta con micromedición en ningún sector del municipio, contradiciendo lo señalado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 el cual establece que las empresas y los suscriptores tienen derecho a la medición de sus consumos y que la cobertura de

micromedición debe ser superior al 95%, por lo que la empresa deberá realizar las acciones necesarias para incrementar los niveles de micromedición y dar cumplimiento a la mencionada ley.

- La empresa al no contar con micromedición no conoce las pérdidas presentadas en el sistema de acueducto y teniendo en cuenta que no realizan la medición de caudal a la salida de la planta ni se mide el consumo de los suscriptores, no se cuenta con la información necesaria para el cálculo del IANC, por lo que se le requiere al prestador determinar el indicador teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución CRA 315 del 2005 y reportar la información al SUI.
- El prestador informó que la continuidad del servicio de acueducto para el primer semestre del 2014 fue de 24 h/d, es decir continua, de acuerdo a la clasificación establecida en la Resolución 2115 del 2007, sin embargo, el prestador no ha reportado la información al SUI, por lo que se requiere que realice el cargue de manera inmediata
- El sistema de alcantarillado del municipio de Pailitas cuenta con una PTAR, cuyo punto de vertimiento de las aguas residuales se realiza en la Quebrada Arroyo Hondo, después de realizársele el tratamiento en la PTAR operada por EMSERPUPA E.S.P, según el prestador no existen más puntos de vertimiento en el municipio.
- El prestador no realiza caracterizaciones, (análisis físico-químicos y microbiológicos) de las fuentes de vertimiento, ni del agua tratada y tampoco aforo del caudal vertido para los años 2011 al 2014, por esta razón no fue posible realizar el análisis respectivo de remoción de carga contaminante DBO5, DQO y SST y establecer si la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales del municipio, se encuentra operando según los límites establecidos en la Tabla 46 de la Resolución 1096 del 2000.
- Se requiere que el prestador mantenga copia de PSMV otorgado al municipio y realice las actualizaciones de novedad en la plataforma SUI.
- La empresa EMSERPUPA E.S.P., deberá actualizar los contenidos para el cumplimiento de lo descrito en los Artículos 2.4.2.31 FORMULARIO. CUESTIONARIO VULNERABILIDAD ACUEDUCTO y Artículo 3.4.1.31 FORMULARIO. CUESTIONARIO VULNERABILIDAD ALCANTARILLADO, del ANEXO RESOLUCIÓN No. SSPD - 20101300048765 DEL 14- 12- 2010 "Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035".
- En el Sistema Único de Información, se evidencia que la empresa no ha reportado las tarifas aplicadas de los servicios de acueducto y alcantarillado en ningún momento, para ninguna vigencia, sin embargo, De acuerdo a la información suministrada por el prestador durante la visita, EMSERPUPA E.S.P. realiza el cobro de los servicios de acueducto y alcantarillado a los usuarios por medio de una tarifa plena diferenciada entre estratos por el porcentaje de subsidios que se les asigna

- A la fecha, el prestador no ha dado cumplimiento a la aplicación de la metodología dispuesta en la Resolución CRA 287 de 2004, mediante la cual se establece la metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- La Circular conjunta SSPD–CRA 004 de 2006 impartió instrucciones a las empresas prestadoras para el reporte al Sistema Único de Información (SUI) de los resultados de la aplicación de la metodología tarifaria definida en la Resolución CRA 287 de 2004. Para ello, se desarrolló el Modelo de Verificación de Estudios Tarifarios (MOVET), el cual, los prestadores debieron utilizar a través del sitio web: [www.sui.gov.co](http://www.sui.gov.co). Por lo anterior, se solicita precisar las acciones que adelanta para normalizar dicha situación.

**Proyectó:** Laura M. Ruiz - Lina M. Arango - Gerardo A. Amézquita - Alberto Vásquez- Janeth Briceño - Contratistas Grupo de Evaluación Integral DTGAA

**Revisó:** Sandra L. Perdomo - Contratista Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

**Aprobó:** Juan Carlos Gómez Vallejo - Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado