

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE  
TIERRALTA EPM E.S.P.**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

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

## EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA EPM E.S.P.

### ANÁLISIS AÑOS 2016, 2017 y primer semestre de 2018

#### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Tierralta departamento del Córdoba, está a cargo del prestador EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA EPM E.S.P. (en adelante EE. PP. MM. E.S.P.), iniciando sus operaciones desde el 15 de agosto de 1996 como una Empresa Industrial y Comercial del estado.

Se encuentra inscrita en el Registro Único de Prestadores (RUPS) bajo el ID: 2484, cuya última fecha de solicitud de actualización de RUPS en estado aprobada se dio mediante el radicado 20184230164181 de 14/02/2018 de 24 de enero de 2018, en el cual tiene inscritas las actividades de captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización para el servicio de acueducto, por otro lado las actividades de recolección, conducción, tratamiento, disposición final y comercialización para el servicio alcantarillado y finalmente las actividades de aprovechamiento, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas, disposición final lavado de áreas públicas y recolección y transporte de residuos no aprovechables para el servicio de aseo.

Cabe mencionar que, durante la visita, el prestador informó que prestó el servicio de aseo hasta el 2 de julio de 2018 y que el prestador SEACOR S.A. E.S.P. empezó la operación del servicio de aseo a partir del 3 de julio de 2018.

La presente evaluación pretende mostrar de manera integral el estado de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Tierralta Córdoba durante los años 2016 y 2017, mediante la vigilancia y seguimiento del referido prestador, con base en la reglamentación de los servicios públicos, la regulación económica vigente, los reportes de información al SUI y la visita realizada del 4 al 6 de julio de 2018 por parte de esta Superintendencia.

#### Datos Generales del Prestador

De acuerdo a la verificación realizada de los reportes hechos por el prestador en el Registro Único de Prestadores – RUPS en su última actualización aprobada, con fecha del 14 de febrero de 2018, se tiene la siguiente información general del prestador:

**Tabla 1** Datos Generales del prestador

<b>ID Prestador</b>	2484
<b>Razón Social</b>	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA EPM E.S.P.
<b>Sigla</b>	EE. PP. MM. E.S.P.
<b>Tipo de Sociedad</b>	Empresa Industrial y Comercial del Estado
<b>NIT</b>	800195828-1
<b>Naturaleza Jurídica</b>	Tipo de prestador: (EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS) Orden Municipal

<b>Estado del prestador</b>	OPERATIVA		
<b>Fecha de constitución</b>	15/08/1996		
<b>Inicio de operaciones</b>	15/08/1996		
<b>Zona Urbana Atendida</b>	TIERRALTA – CORDOBA		
<b>Zona Rural Atendida</b>	N/A		
<b>Servicios prestados</b>	ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO		
<b>Clasificación</b>	Más De 2500 Suscriptores		
<b>Representante Legal</b>	Elena Patricia Leiva Meza		
<b>Cargo que Ocupa</b>	GERENTE		
<b>Fecha de Posesión</b>	03/01/2018		
<b>Contratos de Condiciones Uniformes Acueducto y Alcantarillado</b>	Fecha de actualización 15/03/2009	Concepto de Legalidad NO	No. Acto Administrativo NO CUENTA

Fuente: Consulta SUI, octubre 2018

## 2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

En este capítulo se describen los aspectos administrativos y financieros de la Empresa EE. PP. MM. 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 EE.PP.MM E.S.P.

Tabla 2 Personal

Tipo de Contrato	2016	2017	2018
Personal Bajo Contrato de prestación de servicios	86	85	101
Trabajadores Oficiales	8	8	8

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

#### 2.1.2. Salario Promedio EE.PP.MM E.S.P.

Durante la visita se pudo evidenciar que la mayoría de las personas que trabajan en la empresa están bajo contrato de prestación de servicios, por lo cual se hizo un balance del pago mensual de los contratistas y cuantos reciben este monto para cada una de las vigencias analizadas:

**Tabla 3 Honorarios Contratistas 2016**

No. de personas con el monto mensual del CPS		2016
	1	\$ 700.000
	22	\$ 800.000
	9	\$ 930.000
	3	\$ 1.000.000
	6	\$ 1.030.000
	2	\$ 1.200.000
	1	\$ 1.300.000
	1	\$ 1.700.000
	1	\$ 1.800.000
	1	\$ 1.818.182
	7	\$ 2.000.000
	1	\$ 3.000.000
	1	\$ 5.454.545
Total	56	\$ 22.732.727

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

**Tabla 4 Honorarios Contratistas 2017**

	No. de personas con el monto mensual del CPS	2017
	1	\$ 600.000
	3	\$ 700.000
	21	\$ 800.000
	1	\$ 850.000
	1	\$ 900.000
	8	\$ 930.000
	4	\$ 1.000.000
	3	\$ 1.030.000
	1	\$ 1.300.000
	1	\$ 1.400.000
	5	\$ 1.500.000
	1	\$ 1.700.000
	4	\$ 1.800.000

	No. de personas con el monto mensual del CPS	2017
	5	\$ 2.000.000
	2	\$ 2.500.000
	1	\$ 3.000.000
	1	\$ 4.200.000
	1	\$ 5.000.000
	1	\$ 14.166.667
	1	\$ 15.833.333
Total	66	\$ 61.210.000

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

**Tabla 5 Honorarios Contratistas 2018**

	No. de personas con el monto mensual del CPS	2018
	4	\$ 850.000
	45	\$ 1.000.000
	12	\$ 1.100.000
	4	\$ 1.200.000
	6	\$ 1.400.000
	3	\$ 1.500.000
	2	\$ 1.700.000
	4	\$ 2.000.000
	7	\$ 2.500.000
	4	\$ 3.000.000
	1	\$ 10.000.000
Total	92	\$ 26.250.000

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

Como se puede observar en las tablas anteriores, los honorarios de los contratistas se han venido incrementando en las vigencias analizadas, el monto de los honorarios oscila entre \$600.000 y \$ 15.833.333. Cabe mencionar que los contratos con cuantías mayores a \$ 10.000.000 corresponden a contratos con empresas para el mantenimiento integral, preventivo y correctivo de las redes de acueducto y alcantarillado.

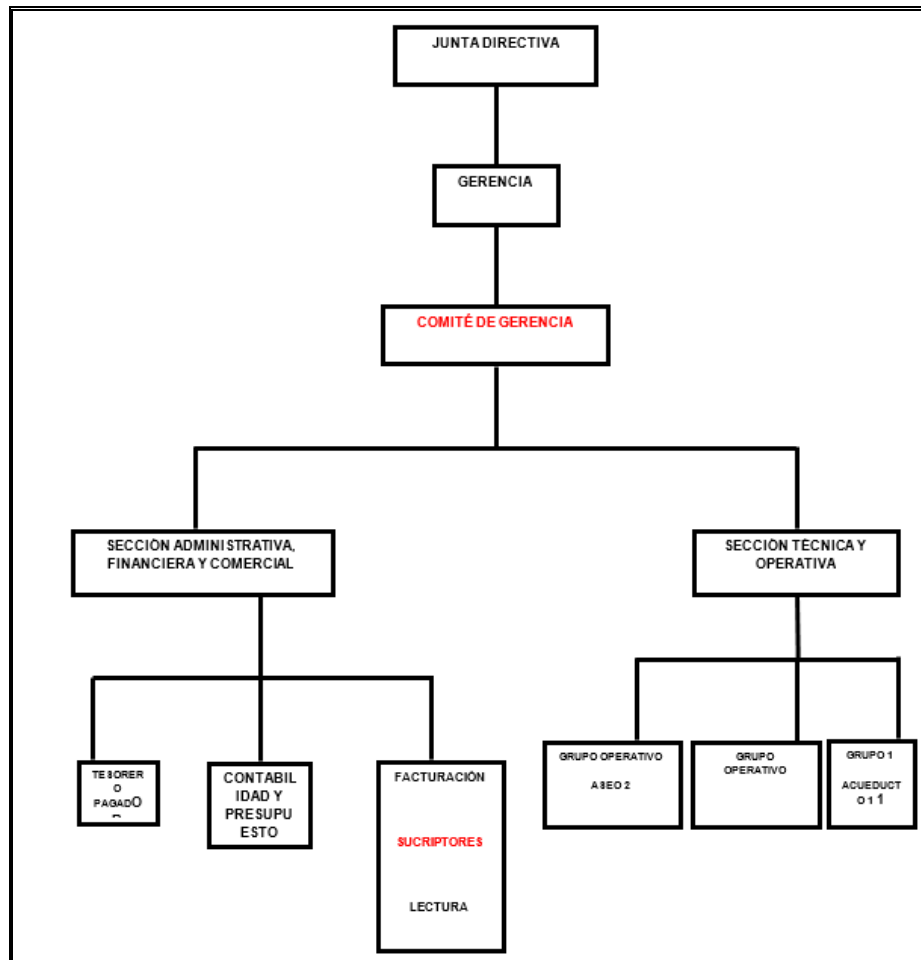
Por otro lado, los trabajadores oficiales cuentan con un salario básico que oscila entre \$

887.577 y \$3.889.839

### 2.1.3. Convenciones Colectivas

De acuerdo a la información suministrada en visita, el prestador no cuenta con convenciones colectivas.

### 2.1.4. Organigrama



Fuente: Información entregada por el prestador en visita

### 2.1.5. Competencias laborales del personal administrativo

De acuerdo con el análisis de la información suministrada en visita, el personal administrativo no cuenta con certificación en competencias laborales para los cargos que ejercen dentro de la empresa.

### 2.1.6. Competencias laborales del personal operativo de los servicios de acueducto y alcantarillado.

De acuerdo con lo evidenciado en visita y el análisis de la información suministrada en visita, las sesenta y cinco (65) personas que hacen parte del área operativa de la empresa no cuentan con certificación en competencias laborales para los cargos que

ejercen dentro de la empresa.

### 2.1.7. Auditoría Externa de Gestión y Resultados

De acuerdo a lo dispuesto en ARTÍCULO 51 de la Ley 142 DE 1994, se especifica lo siguiente:

*(...) **AUDITORÍA EXTERNA.** Independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas privadas especializadas. Cuando una Empresa de Servicios Públicos quiera cambiar a sus auditores externos, deberá solicitar permiso a la Superintendencia, informándole sobre las causas que la llevaron a esa decisión. La Superintendencia podrá negar la solicitud mediante resolución motivada.*

*La auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. En todo caso, deberán elaborar, además, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la entidad prestadora.*

***Parágrafo. A criterio de la Superintendencia, las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la presente Ley quedarán eximidas de contratar este control si demuestran que el control fiscal e intenso de que son objeto satisface a cabalidad los requerimientos de un control eficiente. (Subrayado fuera de texto) (...)***

De acuerdo a lo anterior, dada la naturaleza jurídica del prestador, este no está obligado a contratar una firma AEGR y lo realiza control interno

## 2.2 ASPECTOS FINANCIEROS

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

El prestador Empresas Publicas Municipales de Tierralta, aún no ha iniciado su proceso de adopción del nuevo marco normativo de contabilidad, (Régimen de Contabilidad Publica en Convergencia con Estándares Internacionales de Información Financiera)

Revisado el SUI se observa que el prestador tiene cargada la información del Plan de Cuentas (PUC), con Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Colombia. (PCGA), para los servicios de Acueducto y Alcantarillado, con periodicidad anual.

No cargó la información financiera del servicio de aseo, siendo prestador de este servicio desde el año el 01 de febrero de 1996, según el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) hasta el 2 de julio de 2018.

Según el anexo resolución SSPD No.20101300048765 del 14/12/2010, Artículo 4.2.1.3 FORMATO. PLAN DE CONTABILIDAD, “...los prestadores del servicio de aseo deben reportar el Plan de Contabilidad del año 1998 a 2005, con periodicidad anual y a partir del año 2006 debe reportarse para el primer semestre y anual...”

“Estos Planes de Contabilidad deben reportarse por servicio y consolidado de la empresa...”

Conforme lo anterior se puede precisar que el prestador para el año 2015 no cumplió con el cargue del plan de cuentas con periodicidad semestral, el plan de cuentas del servicio de aseo y el consolidado semestral y anual, presuntamente incumpliendo con lo dispuesto en la resolución compilatoria SSPD No.20101300048765 del 14/12/2010.

**Imagen 1** Plan de cuentas cargado al SUI en el año 2015. (Acueducto y alcantarillado)

Libertad y Orden

Sistema Unico de Información de Servicios Públicos S.U.I.  
República de Colombia

EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P

-2484- Listar información correspondiente al año: 2015

**NO HAY DATOS DE ARCHIVOS VALIDADOS Y APROBADOS PARA ESTE AÑO**

ARCHIVOS VALIDADOS Y CERTIFICADOS PLAN CONTABLE

SERVICIO	ACTIVIDAD	PERIODO	Fecha Certificación (aaaa-mm-dd)	INFORMACION	RESUMEN
▶ ALCANTARILLADO		A - 1	2016-06-09 00:00:00.0	▶	▶
▶ ACUEDUCTO		A - 1	2016-06-09 00:00:00.0	▶	▶

PERIODO. S- Semestral A- Anual

Fuente: SUI

El prestador, Empresas Publicas Municipales de Tierralta E.S.P., se clasificó erradamente en el Grupo 2, del nuevo marco técnico de información financiera, lo cual corresponde al anexo 2 del Decreto 2420 de 2015. (NIF para Pymes).

De acuerdo a la información dispuesta por la autoridad de regulación Contaduría General de la Nación y a su naturaleza jurídica, el prestador se encuentra mal clasificado, siendo la clasificación correcta el Marco del Régimen de Contabilidad Pública de la Resolución 414 de 2014, “Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público”, situación que le fue puesta en conocimiento al prestador en la visita de inspección y vigilancia realizada del 8 al 10 de octubre de 2018.

El prestador tiene cargada la siguiente información de la convergencia a NIF, (Régimen de Contabilidad Publica en Convergencia con Estándares Internacionales de Información Financiera) en el SUI, donde se observa que se encuentra mal clasificado.



**Tabla 6** Reporte de avance Gobierno NIF – EPM  
Tierralta

AÑO	TOPICO	CODIGO	FORMATO	ESTADO	APLICACION	FECHA DE CERTIFICACION
2014	Preparacion Obligatoria 2014	NIF-A-0012	Formulario 1 - NIF : Clasificación Empresas Públicas	Certificado	Formularios	2017-09-14 09:34:45
2014	Preparacion Obligatoria 2014	NIF-A-0013	Formulario 2 - NIF : Plan de Acción Empresas Públicas 2014	Pendiente	Formularios	
2014	Proceso NIF	NIF-A-0005	Formulario A1 - NIF: Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales	Certificado	Formularios	2017-09-14 11:23:08
2014	Proceso NIF	NIF-A-0007	Formulario A3 - NIF: Preguntas Grupo 2 -PYMES	Certificado	Formularios	2017-09-14 11:54:16
2014	Proceso NIF	NIF-A-0009	Formulario B - NIF: Plan de Implementacion NIF Anual	Pendiente	Formularios	
2015	Inicio Transicion 2015	6034	Formato 11 - Hoja de Trabajo Estado de Situación Financiera de Apertura	Pendiente	Cargue Masivo	
2015	Inicio Transicion 2015	6036	Formato 12 - Conciliación Patrimonial Estado de Situación Financiera de Apertura	Pendiente	Cargue Masivo	
2015	Inicio Transicion 2015	6037	Formato 13 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera de Apertura	Pendiente	Cargue Masivo	
2015	Inicio Transicion 2015	NIF-A-0014	Información General	Certificado	Formularios	2017-09-14 14:11:46

Fuente: SUI – Gobierno NIF

Como se observa en la tabla anterior el prestador solo ha certificado cuatro formularios de forma errada, así:

- Formulario 1 - NIF: Clasificación Empresas Públicas
- Formulario A1 - NIF: Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales
- Formulario A3 - NIF: Preguntas Grupo 2 -PYMES
- Información General

Los aspectos más importantes de la adopción al nuevo marco como: el plan de implementación, ESFA, conciliación patrimonial y Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera de Apertura, no han sido reportados de acuerdo al marco que le corresponde.

Se desconoce la situación financiera actual del prestador debido a que no tiene información financiera dispuesta en el SUI.

## 2.2.2 Cronograma de aplicación de RCP – Resolución 414 y sus modificaciones

**Período de preparación obligatoria:** Es el comprendido entre la fecha de publicación de la presente resolución y el 31 de diciembre de 2014. En este período, las empresas darán continuidad a las actividades de preparación para la implementación del marco normativo, teniendo en cuenta los plazos y requisitos que establezcan la CGN y los organismos de inspección, vigilancia y control.

Las empresas presentarán los planes de acción relacionados con la preparación para la implementación obligatoria, a la CGN y a los organismos de inspección, vigilancia y control.

**Período de transición:** Es el comprendido entre el 1o de enero y el 31 de diciembre de 2015. Durante este período, las empresas seguirán utilizando, para todos los efectos legales, el Plan General de Contabilidad Pública, el Manual de Procedimientos y la Doctrina Contable Pública. De manera simultánea, prepararán información de acuerdo con el nuevo marco normativo a fin de obtener información financiera que pueda ser utilizada con propósitos comparativos en los estados financieros en los que se aplique por primera vez el marco referido.

Al 1 de enero de 2015, las empresas prepararán el estado de situación financiera de apertura que es aquel en el que, por primera vez, se miden los activos, pasivos y patrimonio de acuerdo con los criterios del nuevo marco normativo. Este estado no será

divulgado al público ni tendrá efectos legales al momento de su emisión.

**Período de aplicación:** Es el comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016. En este período, la contabilidad se llevará para todos los efectos, bajo el nuevo marco normativo.

A 31 de diciembre de 2016, las empresas presentarán los primeros estados financieros comparativos con sus respectivas notas bajo el nuevo marco normativo, así:

- a) Estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2016, comparado con el del 31 de diciembre de 2015 y con el del 1 de enero de 2015.
- b) Estado de resultado integral del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, comparado con el del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.
- c) Estado de cambios en el patrimonio del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, comparado con el del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015
- d) Estado de flujo de efectivo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, comparado con el del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

**Período de transición:** es el comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016. Durante este periodo, las empresas que conforman el SGSSS seguirán utilizando, para todos los efectos legales, el Plan General de Contabilidad Pública, el Manual de Procedimientos y la Doctrina Contable Pública. De manera simultánea, prepararán información de acuerdo con el nuevo marco normativo a fin de obtener información financiera que pueda ser utilizada con propósitos comparativos en los estados financieros en los que se aplique por primera vez el marco referido.

Al 1 de enero de 2016, las empresas que conforman el SGSSS prepararán el estado de situación financiera de apertura que es aquel en el que, por primera vez, se miden los activos, pasivos y patrimonio de acuerdo con los criterios del nuevo marco normativo. Este estado no será divulgado al público ni tendrá efectos legales al momento de su emisión.

**Período de aplicación:** Es el comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017. En este período, la contabilidad se llevará, para todos los efectos, bajo el nuevo marco normativo.

A 31 de diciembre de 2017, las empresas que conforman el SGSSS presentarán los primeros estados financieros comparativos con sus respectivas notas bajo el nuevo marco normativo así:

- a) Estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2017, comparado con el del 31 de diciembre de 2016 y con el del 1 de enero de 2016.
- b) Estado de resultado integral del 1o de enero al 31 de diciembre de 2017, comparado con el del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016.
- c) Estado de cambios en el patrimonio del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017, comparado con el del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016.
- d) Estado de flujo de efectivo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017, comparado con el del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016.

## **Resoluciones expedidas por la SSPD para el RCP Resolución 414 de 2014**

Resolución 20141300055955 de 05/12/2014 - Preparación Obligatoria  
Resolución 20151300020385 de 29/07/2015 - Inicio de Transición  
Resolución 20151300028525 de 20/08/2015 - Modifica la fecha de reporte del ESFA  
Resolución 20161300013475 de 19/05/2015 - Requerimiento de Información XBRL 2015  
Resolución 20171300042935 de 30/03/2017- Requerimiento de Información XBRL 2016  
Resolución 20181000024475 de 12/03/2018- Requerimiento de Información XBRL 2017

Las anteriores resoluciones expedidas por la Superintendencia presuntamente están siendo incumplidas por el prestador.

### **2.2.3 Conceptos del revisor fiscal y la auditoría externa**

El prestador no tiene revisor fiscal por ser una empresa industrial y comercial del estado (E.I.C.E), pero está sujeta al control fiscal que ejerce la Contraloría General de la Republica (CGR), durante la visita realizada del 8 al 10 de octubre de 2018, se solicitó el informe de la CRG de los años 2016 y 2017, el cual no fue entregado en el tiempo de la visita, quedando como compromiso en el acta enviarlo al correo [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co) a más tardar el viernes 12 de octubre de 2018. Revisado el radicado No. 20185291180062 del 12/10/2018, los informes no fueron anexados dentro de la demás información pendiente enviada por el prestador.

Al igual que los informes de la CGR de las vigencias 2016 y 2017, se solicitó al prestador los informes de Control Interno, los cuales tampoco fueron entregados, ni enviados en la información pendiente. El prestador no cumplió con los compromisos adquiridos en visita.

### **2.2.4 Análisis de los Estados Financieros 2016-2017**

En el desarrollo de la visita se solicitó al prestador los estados financieros de la vigencia 2016 y 2017, sin embargo, no fueron entregados de manera física, se observó que la CGR le solicitó los estados financieros con sus notas a EE. PP. MM. E.S.P., esta información estaba certificada por el Contador y Firmada por la Representante Legal, se solicitó copia escaneada de esta información con el propósito de analizarla y establecer de manera general bajo régimen precedente la situación financiera del prestador.

El prestador no hizo entrega de la información financiera solicitada en la visita, quedo como compromiso en el acta enviarla al correo [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co), antes del viernes 12 de octubre de 2018. Revisado el radicado No. 20185291180062 del 12/10/2018, los estados financieros no fueron anexados dentro de la demás información pendiente enviada por la gerente. El prestador no cumplió con el compromiso acordado en visita.

En la visita se lograron obtener los balances de prueba de las vigencias 2016 y 2017 en medio magnético y físico, con estos balances de prueba se construyó los estados financieros que serán analizados con el propósito de establecer de manera general las condiciones financieras en que el prestador prestó los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en los años 2016 y 2017.

**Tabla 7 Balance General 2016 – 2017**

<b>Balance General (\$ En pesos)</b>	<b>2016</b>	<b>%</b>	<b>2017</b>	<b>%</b>	<b>Variación</b>	<b>% Var.</b>
Efectivo	0	0,00%	1.107.064	0,01%	1.107.064	0,00%
Bancos y corporaciones	0	0,00%	1.107.064	0,01%	1.107.064	0,00%
Deudores	747.840.000	12,02%	1.004.842.641	12,05%	257.002.641	34,37%
Prestación de servicios	21.322.000	0,34%	21.322.000	0,26%	-	0,00%
Servicios públicos	726.518.000	11,67%	983.520.641	11,79%	257.002.641	35,37%
Inventarios	3.250.000	0,05%	3.250.000	0,04%	-	0,00%
Materiales para la prestación de servicios	3.250.000	0,05%	3.250.000	0,04%	-	0,00%
<b><i>Total Activo Corriente</i></b>	<b>751.090.000</b>	<b>12,07%</b>	<b>1.009.199.705</b>	<b>12,10%</b>	<b>258.109.705</b>	<b>34,36%</b>
Propiedades, planta y equipo	5.465.258.000	87,82%	7.326.143.218	87,82%	1.860.885.218	34,05%
Terrenos	37.354.000	0,60%	1.501.191.218	18,00%	1.463.837.218	3918,82%
Propiedades, planta y equipo en tránsito	6.201.000	0,10%	6.201.000	0,07%	-	0,00%
Bienes muebles en bodega	64.712.000	1,04%	64.712.000	0,78%	-	0,00%
Propiedades, planta y equipo en mantenim	200.596.000	3,22%	576.692.000	6,91%	376.096.000	187,49%
Edificaciones	1.398.935.000	22,48%	1.398.935.000	16,77%	-	0,00%
Plantas, ductos y túneles	591.888.000	9,51%	591.888.000	7,10%	-	0,00%
Redes, líneas y cables	5.163.067.000	82,97%	5.163.067.000	61,89%	-	0,00%
Maquinaria y equipo	17.135.000	0,28%	17.135.000	0,21%	-	0,00%
Equipo médico y científico	66.544.000	1,07%	66.544.000	0,80%	-	0,00%
Muebles, enseres y equipos de oficina	2.328.000	0,04%	23.280.000	0,28%	20.952.000	900,00%
Equipos de comunicación y computación	9.345.000	0,15%	9.345.000	0,11%	-	0,00%
Depreciación acumulada (cr)	(2.092.847.000)	-33,63%	(2.092.847.000)	-25,09%	-	0,00%
Otros activos	6.654.000	0,11%	6.654.000	0,08%	-	0,00%
Gastos pagados por anticipado	3.604.000	0,06%	3.604.000	0,04%	-	0,00%
Intangibles	3.050.000	0,05%	3.050.000	0,04%	-	0,00%
<b>Total Activos</b>	<b>6.223.002.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>8.341.996.923</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.118.994.923</b>	<b>34,05%</b>
Cuentas por pagar	1.446.482.000	23,17%	3.332.207.876	39,95%	1.885.725.876	130,37%
Adquisición de bienes y servicios nacionales	607.190.000	9,72%	2.476.097.193	29,69%	1.868.907.193	307,80%
Acreedores	836.712.000	13,40%	830.078.683	9,95%	(6.633.317)	-0,79%
Retención en la fuente y timbre	2.580.000	0,04%	3.070.000	0,04%	490.000	18,99%
Obligaciones laborales y de SSI	73.921.000	1,18%	155.831.912	1,87%	81.910.912	110,81%
Salarios y prestaciones sociales	73.921.000	1,18%	155.831.912	1,87%	81.910.912	110,81%
Pasivos estimados y provisiones	3.365.000	0,05%	3.365.000	0,04%	-	0,00%
Provisión para prestaciones sociales	3.365.000	0,05%	3.365.000	0,04%	-	0,00%
<b><i>Total Pasivos Corrientes</i></b>	<b>1.539.593.000</b>	<b>24,66%</b>	<b>3.491.404.788</b>	<b>41,86%</b>	<b>1.951.811.788</b>	<b>126,77%</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>1.539.593.000</b>	<b>24,66%</b>	<b>3.491.404.788</b>	<b>41,86%</b>	<b>1.951.811.788</b>	<b>126,77%</b>
Patrimonio institucional	4.704.361.000	75,34%	4.849.719.135	58,14%	145.358.135	3,09%
Resultados de ejercicios anteriores	-	0,00%	(63.409.862)	-0,76%	(63.409.862)	0,00%
Resultados del ejercicio	112.720.000	1,81%	(911.756.826)	-10,93%	(1.024.476.826)	-908,87%
Revalorización del patrimonio	-	0,00%	1.609.896.743	19,30%	1.609.896.743	0,00%
Patrimonio institucional incorporado	-	0,00%	2.704.450.080	32,42%	2.704.450.080	0,00%
Efecto del saneamiento contable	-	0,00%	1.510.539.000	18,11%	1.510.539.000	0,00%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>4.704.361.000</b>	<b>75,34%</b>	<b>4.849.719.135</b>	<b>58,14%</b>	<b>145.358.135</b>	<b>3,09%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>6.243.954.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>8.341.123.923</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.097.169.923</b>	<b>33,59%</b>
<b>Diferencia</b>	<b>20.952.000</b>		<b>(873.000)</b>			

Fuente: Balance de Prueba EE. PP. MM. E.S.P.

## Activos

La principal característica de la información de los activos es que en su mayoría no presentan variación y presentan diferencias en la ecuación patrimonial del balance

general, la cual indica que no representan de manera razonable la información de los activos del prestador, casos específicos los intangibles y los gastos pagados por anticipado que no se amortizaron, la depreciación que no presenta variación por falta de cálculo y registro, propiedades planta y equipo en tránsito que no salieron de su estado en tránsito en los dos años de análisis, los bienes en bodega que no salieron para su servicio, los materiales para la prestación de los servicios y los inventarios que no se consumieron, entre otras cuentas sin movimiento.

En la porción corriente del balance general, la cuenta más significativa que es casi todo el aspecto corriente del prestador son los deudores de los servicios públicos, de acueducto, alcantarillado y aseo, que suman en el año 2016, el valor de \$726,5 millones y en el año 2017, la cuenta termino con un saldo de 983,5 millones de pesos, el incremento de un año a otro fue de \$257 millones, equivalente a un 35,37% de más deudores de servicios públicos.

**Tabla 8 Deudores AAA (2016 - 2017)**

<b>Deudores AAA</b>	<b>2016</b>	<b>%</b>	<b>2017</b>	<b>%</b>	<b>Variación</b>	<b>% Variac.</b>
Acueducto	630.303.000	86,76%	696.947.838	70,86%	66.644.838	10,57%
Alcantarillado	33.672.000	4,63%	130.389.704	13,26%	96.717.704	287,23%
Aseo	62.543.000	8,61%	156.183.099	15,88%	93.640.099	149,72%
<b>Total</b>	<b>726.518.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>983.520.641</b>	<b>100,00%</b>	<b>257.002.641</b>	<b>35,37%</b>

Fuente: Balance de Prueba EE. PP. MM. E.S.P.

La tabla de deudores ilustra que las deudas por el servicio de acueducto son las de mayor valor en los dos años de análisis, seguido de los del servicio de aseo y finalmente en una menor cantidad los deudores de alcantarillado, pero en cuanto a las variaciones el comportamiento de los deudores es diferente, ya que el servicio que más aumento sus deudores es el de alcantarillado, con una variación del 287,23%, seguido de los deudores de aseo, que se incrementaron en un 149,72%, mientras que los deudores del servicio de acueducto solo se incrementaron en un 10,57%, el comportamiento de los deudores de acueducto y alcantarillado es atípico debido a que su facturación son proporcionales y los pagos se hicieron en conjunto con los tres servicios.

**Tabla 9 Deudores AAA por edades (2016 - 2017)**

<b>Edad</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Cartera No Vencida	41.065.889	41.073.076
De 1 a 30 Días	21.252.575	31.323.523
De 121 a 150 Días	19.111.115	24.466.304
De 151 a 180 Días	10.601.702	8.400.390
De 181 a 360 Días	54.591.006	33.433.549
De 31 a 60 Días	27.024.565	45.549.047
De 61 a 90 Días	49.653.260	62.239.830
De 91 a 120 Días	23.031.175	24.454.370
Mayor a 361 Días	1.699.647.606	775.029.422

Edad	2016	2017
<b>Total</b>	<b>1.945.978.893</b>	<b>1.045.969.511</b>

Fuente: EE. PP. MM. E.S.P.

De acuerdo a la tabla de deudores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por edades, construida con información entregada por el prestador en el radicado No. 20185291180062 del 12/10/2010, no se detalla los deudores por servicio y su valor total no es el mismo de la cuenta de deudores del balance general a 31 de diciembre de los años 2016 y 2017, el cual indica que no se concilia la cartera comercial con el saldo de la cuenta de deudores del balance general.

Se observa que la mayor parte de los deudores se concentra en la edad de más de 365 días de mora, situación que afecta la liquidez del prestador debido al no pago de las deudas más antiguas, aunque por la variación que presenta en esta edad es la de mayor recuperación de cartera, sin embargo, al no tener el estado de flujo de efectivo, no se puede conocer el valor exacto de recuperación, con la información suministrada por el prestador no se puede establecer cuál de los tres servicios tiene mayor deuda y en qué edad.

En general una gran cantidad de los valores facturados en servicios públicos prestados de acueducto, alcantarillado y aseo se quedan en cartera afectando la liquidez del prestador en el corto plazo generando dificultad para cumplir con el pago de las obligaciones.

Referente a los bancos y corporaciones que su valor no es representativo en el balance general, el prestador tiene tres cuentas bancarias que se relacionan a continuación en la tabla de cuentas bancarias.

**Tabla 10 Cuentas Bancarias 2017**

ENTIDAD	TIPO	NUMERO	SALDO	USO
Bancolombia	Ahorros	677-279694-51	35.240,95	Banco General
Colpatria	Corriente	7351012018	48.028,48	Banco General
Bancolombia	Corriente	677-761876-39	599.863,47	Convenio Interadministrativo

Fuente: EE. PP. MM. E.S.P.

La suma de los saldos del año 2017 informado por el prestador en la visita realizada del 8 al 10 de octubre de 2018, no coincide con el valor el saldo de la cuenta de bancos y corporaciones a 31 de diciembre de 2017 del Balance General.

La mayor parte de los activos no corrientes del prestador son las propiedades, planta y equipo, estas son 87,82% del total de los activos en los años 2016 y 2017, el mismo porcentaje muestra que no hubo variación en los dos años de análisis, situación que no es común en la estructura financiera de una ESP, debido a su dinámica en la prestación de los servicios públicos.

El valor más alto de las propiedades, planta y equipo se encuentra en la cuenta llamada, redes, líneas y cables que son en valor \$5.163 millones de pesos, no presentan variación, la vocación de los activos no es coherente con el valor debido a que las redes, líneas y cables son activos de las empresas prestadoras del servicio de energía, el saldo en el auxiliar de la cuenta líneas y cables de transmisión tiene un saldo de \$326 millones de

pesos que por ausencia de notas no se pudo establecer el detalle y las redes de distribución por valor de \$4.836 millones.

El prestador no cuenta con un programa de administración de bienes, por lo cual no hay una conciliación de los bienes con la contabilidad, los valores del listado de los bienes entregados en la visita realizada del 8 al 10 de octubre de 2018, no son coherentes con el saldo de las cuentas del Balance General a 31 de diciembre de 2016 y 2017.

### **Pasivos**

Los pasivos del prestador se suponen todos a corto plazo debido al saldo de las cuentas en que se registran, siendo las cuentas por pagar el mayor valor de los pasivos, estas cuentas se encuentran registradas en adquisición de bienes y servicios, acreedores y retenciones de la fuente y son \$1.446 millones en el año 2016 y \$3.332 millones en el año 2017, se incrementaron en \$1.885 millones, que equivalen a un 130,37% de mayor valor en pasivos en cuentas por pagar.

Debido a la materialidad del valor de las cuentas por pagar se solicitó al prestador el detalle por tercero, sin embargo, la información entregada en la visita del 8 al 10 de octubre de 2018, no es coherente con el saldo del Balance General, para el año 2016 el archivo no contiene información y para el año 2017, el valor en promedio es de \$2.956 millones de pesos en cuentas por pagar, como se muestra en la tabla de cuentas por pagar EPM de Tierralta.

**Tabla 11** Cuentas por pagar EPM de Tierralta – Año 2017

<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>
ABONO FUNDACION	2.000.000
ARRIENDO	1.581.000
ASESOR FINANCIERO	1.800.000
BONOS PENSIONADOS	50.000.000
CESANTIAS AÑO 2017	9.722.939
CONTRATOS VARIOS	976.502.407
CONTRATO MECI	16.000.000
CONTRATOS PRESTACION X SERVICIOS	14.500.000
CRA	58.554.843
CVS	390.260.860
DEMANDA	9.279.000
ELECTRICARIBE	455.584.433
INTERESES SOBRE CESANTIAS	1.166.753
PLANILLA ASISTIDA	661.362.025
PRIMA DE NAVIDAD	9.722.939
PRIMA DE SERVICIO	4.861.470
SALARIOS POR PAGAR	152.559.331
SERVIGENERALES	125.560.254
SUPERINTENDENCIA	14.935.000
VACACIONES	829.512
<b>Total</b>	<b>\$2.956.782.766</b>

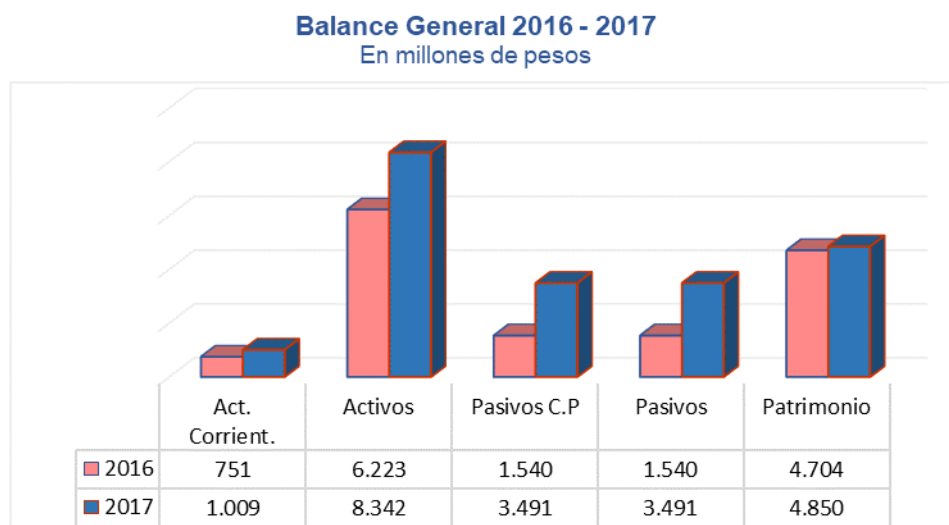
Fuente: EE. PP. MM. E.S.P.

## Patrimonio

Las cuentas de resultados de los ejercicios, anteriores y actual es contrario a lo que muestra el estado de resultado de los años 2016 y 2017, ya que según el estado de resultados en el año 2016 hubo una utilidad de \$112.7 millones y no existe un valor en la cuenta de resultado de ejercicios anteriores, pero al pasar año 2017, el resultado de ejercicios anteriores ya es de -\$63.4 millones.

Para el año 2017, el estado de resultados arrojó una pérdida de \$63.4 millones de pesos, pero en el balance general se trasladó una pérdida de \$911.7 millones de pesos, el cual es un indicio de pérdida del principio de hipótesis de negocio en marcha.

**Imagen 2 Balance General 2016 Vs 2017 – EE. PP. MM. E.S.P.**



Fuente: Balance de prueba

Como se observa en la imagen del Balance General la estructura financiera del prestador en los activos vario por efecto de los deudores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, en los pasivos por el aumento de cuentas por pagar y en el patrimonio por las pérdidas registradas.

**Tabla 12 Estado de actividades financieras, económicas y sociales 2016 – 2017**

	2016	%	2017	%	Variación	% Var.
<b>Ingresos</b>	<b>4.002.448.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.274.119.683</b>	<b>100,00%</b>	<b>271.671.683</b>	<b>6,79%</b>
Venta de servicios	1.247.701.000	31,17%	1.859.086.545	43,50%	611.385.545	49,00%
Servicio de acueducto	890.703.000	22,25%	1.712.026.040	40,06%	821.323.040	92,21%
Servicio de alcantarillado	112.677.000	2,82%	29.076.761	0,68%	(83.600.239)	-74,19%
Servicio de aseo	244.321.000	6,10%	117.983.744	2,76%	(126.337.256)	-51,71%
Transferencias	2.754.747.000	68,83%	2.414.888.888	56,50%	(339.858.112)	-12,34%
<b>Costos de ventas y operación</b>	<b>2.825.956.000</b>	<b>226,49%</b>	<b>1.813.205.468</b>	<b>97,53%</b>	<b>(1.012.750.532)</b>	<b>-35,84%</b>
Costo de ventas de servicios	2.825.956.000	70,61%	-	0,00%	(2.825.956.000)	-100%
Servicios públicos	2.825.956.000	70,61%	-	0,00%	(2.825.956.000)	-100%
Servicios públicos	2.825.956.000	70,61%	-	0,00%	(2.825.956.000)	-100%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>1.176.492.000</b>	<b>29,39%</b>	<b>2.460.914.215</b>	<b>57,58%</b>	<b>1.284.422.215</b>	<b>109,17%</b>
Gastos	1.176.492.000	29,39%	2.243.671.944	52,49%	1.067.179.944	90,71%
<b>Administración</b>	<b>1.055.330.000</b>	<b>26,37%</b>	<b>2.243.516.322</b>	<b>52,49%</b>	<b>1.188.186.322</b>	<b>112,59%</b>



Sueldos y salarios	484.155.000	12,10%	250.839.552	5,87%	(233.315.448)	-48,19%
Contribuciones imputadas	12.993.000	0,32%	-	0,00%	(12.993.000)	-100%
Contribuciones efectivas	14.365.000	0,36%	-	0,00%	(14.365.000)	-100%
Aportes sobre la nómina	5.648.000	0,14%	-	0,00%	(5.648.000)	-100%
Generales	538.169.000	13,45%	280.657.004	6,57%	(257.511.996)	-47,85%
<b>De Operación</b>	<b>2.750.000</b>	<b>0,07%</b>	<b>150.750</b>	<b>0,00%</b>	<b>(2.599.250)</b>	<b>-94,52%</b>
Sueldos y salarios	2.750.000	0,07%	150.000	0,00%	(2.600.000)	-94,55%
Jornales	2.750.000	0,07%	-	0,00%	(2.750.000)	100,00%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>118.412.000</b>	<b>2,96%</b>	<b>(63.409.862)</b>	<b>-1,48%</b>	<b>(181.821.862)</b>	<b>-153,55%</b>
Otros gastos	5.692.000	0,14%	4.872	0,00%	(5.687.128)	-99,91%
Financieros	5.692.000	0,14%	5.200	0,00%	(5.686.800)	-99,91%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>112.720.000</b>	<b>2,82%</b>	<b>(63.409.862)</b>	<b>-1,48%</b>	<b>(176.129.862)</b>	<b>-156,25%</b>

Fuente: Balance de prueba

Los ingresos del prestador de los años 2016 y 2017 provinieron en primer lugar de transferencias corrientes de la administración municipal en un 68,83% en el año 2016 y un 56,50% en el año 2017, en segundo lugar, de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los cuales apoyaron el ingreso en un 31,17% de los ingresos del 2016 y en el 43,50% en el año 2017, lo cual indica que el prestador tiene como actividad secundaria las prestaciones de los servicios y mantiene como su principal fuente de ingresos las transferencias municipales.

**Tabla 13** Participación por servicio en los ingresos

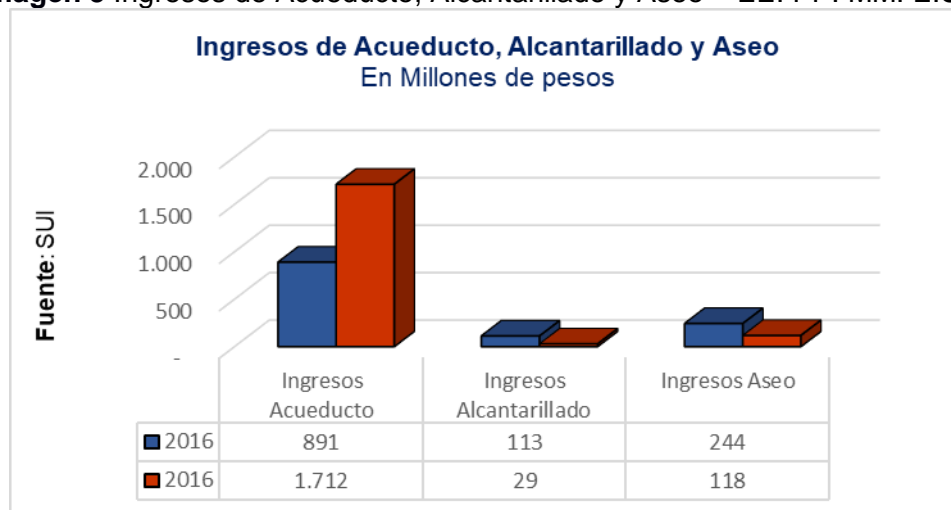
Servicio	2016	%	2017	%	Variación	% Var.
Acueducto	890.703.000	71,39%	1.712.026.040	92,09%	821.323.040	92,21%
Alcantarillado	112.677.000	9,03%	29.076.761	1,56%	-83.600.239	-74,19%
Aseo	244.321.000	19,58%	117.983.744	6,35%	-126.337.256	-51,71%
<b>Total</b>	<b>1.247.701.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.859.086.545</b>	<b>100,00%</b>	<b>611.385.545</b>	<b>49,00%</b>

Fuente: Balance de prueba

En la tabla de participación de los servicios en los ingresos, se observa que el servicio que más les aporta a los ingresos es acueducto, seguido del de aseo y finalmente el alcantarillado con una participación mínima a los ingresos.

En cuanto a la variación en los dos últimos años (2016 – 2017) el servicio de acueducto presenta un incremento del 92,21%, casi el doble del año 2016, situación contraria a los servicios de alcantarillado y aseo que disminuyeron en un 74,19% y 57,71% respectivamente. En conclusión, mientras el servicio de acueducto se duplicó en los ingresos, los de alcantarillado y aseo se redujeron a más de la mitad.

**Imagen 3** Ingresos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo – EE. PP. MM. E.S.P.



**Fuente:** Balance de prueba

El registro de los costos no está individualizado por cada servicio que se presta, lo cual indica que el prestador no lleva una contabilidad separada por cada servicio como lo establece el artículo 18 de la Ley 142 de 1994.

**Tabla 14** Costos

Servicio	2016	2017
Acueducto	890.703.000	1.712.026.040
Alcantarillado	112.677.000	29.076.761
Aseo	244.321.000	117.983.744
<b>Total</b>	<b>1.247.701.000</b>	<b>1.859.086.545</b>
<b>Costos</b>	<b>2.825.956.000</b>	<b>1.813.205.468</b>
<b>% de Costos</b>	<b>226,49%</b>	<b>97,53%</b>

**Fuente:** Balance de prueba

Los costos totales de la prestación de los servicios supera los ingresos causados por acueducto, alcantarillado y aseo en el año 2016, supero los ingresos en un el 226,49% y para el año 2017 fueron 97,53% de los ingresos, como se observa la tabla de costos. Para que se presente utilidad bruta en los ejercicios financieros se tuvo que causar ingresos por transferencias de la administración municipal, no se cuenta con información para determinar la forma en que se registran estos ingresos y su contraprestación.

Los costos presentan una disminución de \$1.012 millones de pesos, equivalente a una reducción de 35,84%, situación de las que se desconoce su causa más aún cuando los ingresos aumentaron, pero los costos disminuyeron.

Los gastos de administración del prestador fueron el 29,39% de los ingresos en el año 2016 y un 52,49% en el año 2017, su comportamiento fue contrario a los costos, los gastos aumentaron un 90,71%, indicando que hubo \$1.067 millones de más gasto administrativo, para el año 2017 los gastos administrativos fueron mayores que los costos, indicando que se usan más recursos para la administración que para la prestación de los servicios.

Finalmente, luego se tener unos ingresos financiados con trasferencias municipales, con costos superiores a los ingresos operacionales en el año 2016 e iguales a los ingresos en el 2017, el prestador genero una utilidad de \$112 millones en el año 2016 y una pérdida de \$63 millones en el año 2017, perdida que no es coherente con el valor de la cuenta de resultados del ejercicio del balance general.

**Imagen 4** Ingresos operacionales Vs Costos y Gastos - EE. PP. MM. E.S.P.



Fuente: Balance de prueba

La imagen de Ingresos operacionales Vs Costos y Gastos muestra la superioridad de la suma de los costos y gastos de administración frente a los ingresos de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo

## 2.2.5 Indicadores Financieros

**Tabla 15** Indicadores financieros de rentabilidad

De Rentabilidad	Formula	2016	2017
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	9,49%	-3,41%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de Neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	9,03%	-3,41%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	1,90%	-0,76%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	2,52%	-1,31%

Fuente: Cálculos SSPD a partir del Balance de prueba 2016 - 2017

Los resultados de los indicadores de liquidez del prestador se vieron afectados en el año 2017 por la pérdida operacional y neta que presentó en su resultado del ejercicio financiero, mientras que en el año 2016 el resultado del ejercicio fue utilidad que le permitió obtener resultados positivos en los indicadores de rentabilidad. El prestador presentó indicadores negativos de rentabilidad en el año 2017.

**Tabla 16** Indicadores financieros de liquidez

De Liquidez	Formula	2016	2017
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,49	0,29
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	(788.503.000)	(2.482.205.083)
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Deudores}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,00	0,00

Fuente: Cálculos SSPD a partir del Balance de prueba 2016 - 2017

Se tienen indicadores que muestran que el prestador no tiene liquidez, su capital de trabajo es negativo y no soporta una prueba acida debido a que su porción corriente del balance general está concentrada en los deudores de los servicios públicos.

**Tabla 17** Indicadores financieros de endeudamiento

Endeudamiento	Formula	2.016	2.017
Solidez	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	24,74%	41,85%
Nivel de endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$	32,73%	71,99%
Concentración a Corto Plazo	$\frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo Total}}$	100,00%	100,00%
Concentración a Largo Plazo	$\frac{\text{Pasivo a Largo Plazo}}{\text{Pasivo Total}}$	0,00%	0,00%

Fuente: Cálculos SSPD a partir del Balance de prueba 2016 - 2017

Presuntamente el prestador es sólido pero sus activos de propiedad, planta y equipo no han sido depreciados, ni amortizados, por lo cual una gran mayoría no presenta variación, su endeudamiento es alto debido al incremento de las cuentas por pagar, toda la concentración del pasivo es a corto plazo y depende de los deudores de los servicios públicos para su pago.

**Tabla 18** Indicadores financieros de actividad

De Actividad	Formula	2016	2017
Número de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$	215,77	194,57
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Dias Cartera}}$	1,67	1,85

Fuente: Cálculos SSPD a partir del Balance de prueba 2016 - 2017

El prestador recuperó su cartera aproximadamente cada 216 días en el año 2016 y cada 195 días en el año 2017, indica que solo una vez al año rota su cartera cuando su ciclo de rotación debe ser igual al de facturación teniendo en cuenta que los servicios públicos no se financian, ni se prestan a gratuidad.

**Tabla 19** EBITDA, rentabilidad EBITDA y Coeficiente Operacional

<b>EBITDA</b>	121.162.000	-61.682.912
<b>Rentabilidad EBITDA</b>	3,03%	-1,44%
<b>Coeficiente Operacional</b>	97,18%	101,48%

Fuente: Cálculos SSPD a partir del Balance de prueba 2016 – 2017

El prestador no tiene la capacidad de generar recursos de caja en el desarrollo de su actividad operacional, por lo cual su indicador de EBITDA es negativo, su rentabilidad es coherente con su capacidad de generar recursos de caja y su coeficiente operacional es superior al 100% en el año 2017, el cual indica una pérdida que requiere 1,48% más de ingresos para cubrir los costos y los gastos.

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

#### 3.1 ASPECTOS TÉCNICOS DE ACUEDUCTO

A continuación, se presenta el 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 octubre de 2018 y los reportes de información al SUI.

##### 3.1.1 Sistema de abastecimiento

##### Fuentes de abastecimiento – Concesiones de agua

El municipio de Tierralta Córdoba se abastece de fuente superficial Río Sinú, el abastecimiento se hace a través de bombeo.

**Imagen 5** Fuente de abastecimiento



Río Sinú

**Tabla 20** Concesión de Aguas

Fuente	Concesión	Número de concesión	Caudal adjudicado (L/s)	Fecha inicial	Fecha final
Río Sinú	SI	Res 1.2708 de 4 noviembre de 2008	156	2008	2023

Fuente: SSPD a partir de información entregada en visita

Respecto a la concesión de agua, el prestador actualmente cuenta con el permiso otorgado por la Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y San Jorge.

Por otro lado, con respecto a la información relacionada con la concesión de aguas que debe ser reportada al SUI, se pudo evidenciar que el prestador no ha reportado la información en mención.

### 3.1.2 Captación

La captación para la PTAP se realiza mediante bombas de succión sobre el Río Sinú, actualmente se desconoce el caudal de captación ya que no se cuenta con ningún tipo de instrumento de medición. El sistema de captación cuenta con tres bombas cada una con capacidad de 40 HP, actualmente se opera con dos bombas mientras una está en stand by. Las tres tuberías correspondientes a las bombas succionan a 12 pulgadas y conducen el agua en 8 pulgadas. Según lo analizado en visita, cada ocho horas se hace intercambio de bombas para dejar en stand by una diferente.

No se cuenta con planta alterna de energía, en condiciones normales el bombeo se realiza por 18 horas diarias continuas. En la visita adelantada, se informó que en el sistema de captación se realiza mantenimiento cada seis meses. Se cuenta con 3 operarios cada uno con turno de 24 horas, durante el turno se cuenta con una bitácora de operación donde se hace un inventario de los objetos que se cuentan y las actividades adelantadas durante el turno, en el mismo formato se diligencian los mantenimientos cada 6 meses de acuerdo a lo analizado.

**Tabla 21** Captación

Fuente	Tipo de captación	Número de bombas	Bombas en operación	Bombas en stand-by	Caudal de operación (L/s)	PTAP que abastece
Río Sinú	Bombas sumergibles	3	2	1	Se desconoce el caudal captado	PTAP TIERRALTA

Fuente: SSPD a partir de información entregada en visita

## Imagen 6 Sistema de Captación

el día 4 de 2018  
 Le Pasion Turno A Guillermo de  
 7 AM a 7 AM. inicio de con el  
 motor 7 alas 3 AM. estado  
 el motor #2 en buen estado.  
 de que pasara de las vitales como:  
 son 4 sillas 2 Termos, Estufa, maquina  
 linterna, mesqueras, Television Radio  
 operadas, extintor, Pastillas, pica,  
 pulsera, ATE, alparto osorio  
 Turno el dia 5 de del 2018.  
 Recien luego 7 AM. termine 7 AM. Dia 6 dos get  
 con el motor #2. se sus prueba el bombeo -  
 se inicio a 11 AM. por fluido eléctrico  
 se terminó con el motor #1.  
 se trae agua en el patio. solon de control  
 Guillermo Enrique Bombardero  
 hago entrega Radio mono-chete, atarayo. estupo:  
 cilindro 4 sillas, esudo palo rastillo  
 Guillermo Bombardero 2018/07/04

10-2018 Turno de 7 AM a 7 AM  
 Bombeo fue ASIA lo 220 AM Con el (2)  
 NCI Alas 4 AM Con el (1) fawlos 2 Termo-  
 man Guan vevle 2 Control TV Radio C  
 la Abadon extintor rastilla escoba cada ma-  
 cado llave engrasadora pimilla  
 ufa cilindro acilla 1 mesa 1 s  
 u lo nota el AGUA de las 2 Pluma -  
 a edionta - linterna



Bitácora de Operación de la bocatoma

Bombas Sumergibles



Sistema de Bombeo

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 2008, como se muestra en la siguiente tabla. Se evidenció que la información suministrada por el prestador durante la visita no es coincidente con la reportada al SUI, teniendo en cuenta

que en SUI no hay datos en el reporte.

**Tabla 22** Consulta SUI para captaciones del municipio de Tierralta

Bocatoma	Tipo de captación	Longitud	Altitud	Cota (msnm)	Fuente de Captación	Caudal medio diario (L/s)	Uso equipos de bombeo
Única Captación	Superficial flotante	ND	ND	ND	Río Sinú	ND	ND

Fuente: Consulta SUI

### 3.1.3 Aducción

El agua que es captada de la Río Sinú, inicialmente cuenta con dos líneas de aducción de 10 pulgadas, las cuales se convierten en una tubería de 8 pulgadas y otra de 16 pulgadas. La longitud total de la aducción es de aproximadamente 1300 m.

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 23** Aducciones EPA 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
Única Aducción	Canal abierto gravedad	1.5	100	De 8" a 10"	AC	ND	ND

Fuente: Consulta SUI, octubre 2018.

### 3.1.4 Sistema de Pre-tratamiento

El Sistema de acueducto cuenta con un pretratamiento antes de la PTAP, el cual consiste en un desarenador con una longitud de 20 metros lineales y 2 metros de ancho aproximadamente. De acuerdo a lo informado en visita, el desarenador recibe mantenimiento 1 vez a la semana, no obstante, en los registros de control y bitácoras no se observaron los registros.

En la visita realizada el día 8 de octubre de 2018, se evidenció que esta estructura se encontraba en buen estado, no obstante; no se observa un mantenimiento reciente. Dada la cantidad de sedimentos evidenciados en la visita



**Imagen 7 Pre-tratamiento**



**Desarenador**

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

La PTAP es de tipo convencional cuenta con una capacidad instalada de 100 l/s. Durante la visita, se pudo evidenciar que los operarios de la PTAP desconocen la capacidad instalada de la planta, teniendo en cuenta que no se usa ningún instrumento para medir el caudal de entrada y salida, de acuerdo a lo informado por el prestador esta planta fue optimizada entre los años 2015 a 2017 adelantada por el PDA.

El agua inicialmente entra a través de un canal que conduce el agua del desarenador al punto donde se dosifica el coagulante (Sulfato de aluminio tipo b). La dosificación del coagulante es a criterio del operario por que no se realiza el test de jarras, ya que el equipo se encuentra dañado y de acuerdo con lo informado, los equipos estuvieron dañados para las vigencias analizadas.

Una vez se adiciona el coagulante, el agua entra al sistema de floculación, primero se cuenta con una línea de floculadores rápidos, posteriormente el agua entra a una línea de floculadores lentos. Durante la visita se evidenció acumulación de sedimentos en las dos líneas de floculadores, lo que no coincide con el mantenimiento expresado por el prestador, donde se dijo que se realizaba una vez al mes. El agua floculada, pasa a 2 líneas de sedimentación acelerada tipo colmena, los sedimentadores estaban en buen estado, durante la visita adelantada, el prestador informó que se realiza mantenimiento cada 6 días, de acuerdo a la bitácora se pudo corroborar lo informado para los años de análisis. Posteriormente, el agua entra al sistema de filtración, compuesto por ocho filtros de grava arena y antracita y finalmente el agua es conducida a un tanque de almacenamiento donde se añade hipoclorito de calcio, el prestador desconoce la

capacidad del tanque, pero se informa que es de aproximadamente 14000 lt, por otro lado; se desconocen los tiempos de retención de los floculadores y sedimentadores de la PTAP.

En visita se pudo identificar que la caseta de dosificación de cloro gaseoso se encontraba averiada por lo cual no era posible dosificar el químico, por lo cual; actualmente se aplica con un tubo de PVC hipoclorito de calcio líquido.

El agua tratada es conducida del tanque de almacenamiento a los dos tanques elevados dentro del área de prestación para distribuir en las tres zonas del municipio por medio de bombeo.

En caso de suspensiones del fluido eléctrico, la planta cuenta no cuenta con energía alterna.

**Imagen 8.** PTAP Tierralta



Zona de Mezcla rápida



Floculadores



Acumulación de sedimentos en los floculadores



Sedimentadores



Filtros



Dosificador de Coagulante

Fuente: Registro fotográfico SSPD

- **Laboratorio de Proceso.**

El laboratorio de la PTAP no cuenta con equipos para medición de parámetros físicoquímicos y microbiológicos de proceso, los equipos existentes se encuentran dañados y sin calibración durante las vigencias analizadas. Según lo informado por el prestador en visita, se toma una muestra de agua cruda y de agua sedimentada, estas muestras son llevadas al municipio de Valencia a 30 minutos de distancia desde Tierralta, donde la Empresas Públicas de Valencia E.S.P. presta los equipos para el análisis respectivo, no obstante; no se cuenta con una constancia de dicho procedimiento, por lo cual no se pudo corroborar la ejecución de dicho proceso.

### Imagen 9. Laboratorio PTAP



Fuente: Registro fotográfico SSPD

### Manuales de Operación y Mantenimiento de la PTAP

Con respecto al manual de operación y mantenimiento de la PTAP, el prestador no entregó ningún documento que hiciera referencia a lo mencionado. Asimismo, no se entregó el cronograma de actividades de mantenimiento de las estructuras de la PTAP para las vigencias de análisis ni de soportes de mantenimiento de la PTAP.

### Bitácoras de operación y Mantenimiento de la PTAP

El prestador cuenta con tres (3) formatos donde se registran resultados de agua cruda, agua sedimentada y agua tratada una vez al día. Se analizan los siguientes parámetros para cada una:

- Olor y sabor
- Color
- Turbiedad
- Ph
- Temperatura

Cabe mencionar como ya se había mencionado anteriormente los análisis no se realizan en la PTAP, las muestras se llevan al municipio de Valencia para hacer el respectivo análisis de parámetros fisicoquímicos. Se cuenta adicionalmente con una bitácora de

operación de la PTAP, donde se describe las actividades desarrolladas por el operario durante el turno.

**Imagen 10. Registros operación PTAP**

EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P.  
REGISTRO DIARIO DE POTABILIZADORES AÑO 2018  
AGUA TRATADA

APLICACIÓN		RESULTADOS				FIRMA
FECHA	HORA	COLOR	TURBIEDAD	CLORO RESIDUAL	P.H.	
04-10-2018	7:40 Am.	1	1	0.71	7.05	Helio A Diaz
5-10-2018	6:33 Am	1	1	0.9	7.0	Jorge Burgos
6-10-2018	7:30 Am	1	1	1.08	7.2	Jorge GAVIRIN
7-10-2018	8:20 Am.	2	1	1.	6.9	Helio A Diaz

Registro diario de calidad de agua tratada

EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P.  
REGISTRO DIARIO DE POTABILIZADORES AÑO 2018  
AGUA CRUDA

FECHA	HORA	OLOR Y SABOR	COLOR	TURBIEDAD	PH	TEMPERATURA	FIRMA
7-10-2018	8:30 Am	Aceptable.	30.1	1.215 UNT	7.14	26°	Helio A Diaz.
2-10-2018	6:30 Am	Aceptable	42	1.321 UNT	7.12	27°	Jorge Burgos
3-10-18	7:15 Am	ACCEPTABLE	15.8	1.428 UNT	7.22	24°	JORGE GAVIRIN
4-10-18	7:00 Am	Aceptable.	77.5	1.395 UNT	7.25	25°	Helio A Diaz.
5-10-2018	6:45	Aceptable	31.6	1.96 UNT	7.3	26°	Jorge Burgos
6-10-2018	7:15 Am	ACCEPTABLE	49.	1.316 UNT	7.13	23°	JORGE GAVIRIN
7-10-2018	7:30 Am	Aceptable.	37	1.301 UNT	7.70	24°	Helio A Diaz

Registro diario de calidad de agua cruda

EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P. REGISTRO DIARIO DE POTABILIZADORES AÑO 2018 AGUA SEDIMENTADA							
FECHA	HORA	OLOR Y SABOR	COLOR	TURBIEDAD	PH	TEMPERATURA	FIRMA
7-10-2018	8:40AM	Acceptable.	7.5	3. UNT	7.0	26°	Helio A Diaz
2-10-2018	9:05 <sup>AM</sup>	Acceptable	2. upc	1.8 UNT	7.3	27°	Jorge Burgos
03.10.18	7:15 AM	ACCEPTABLE	1	2 UNT	7.2	28°	JOGE GAVIRIA
04-10-2018	8:20AM	Acceptable.	7.6	7.5 UNT	7.1	24°	Helio A Diaz.
05-10-2018	7:45 PM	Acceptable	3.0 PC	2 UNTC	7.2	26°	Jorge Burgos
6.10.2018	7:20 AM	ACCEPTABLE	2.0 pc	1.4. UNT	7.2	23°	JOGE GAVIRIA .F
7-10-2018	7:50AM	Acceptable.	7.8 PC	7.7 UNT	7.3	25°	Helio A Diaz.

Registro diario de calidad de agua sedimentada

99

TURNO DEL 6 - SABADO - DOMINGO 7-10-2018  
 Recibi 104 bultos de sulfato y todo antes anotado  
 Utilice. 13 bultos de sulfato,  
 ENTREGO 91 BULTO DE SULFATO 2 CANECAS DE  
 Hipoclorito 1x40kg y LA OTRA CON 23.4kg Utilice 3kg,  
 24 HORAS DE TRATAMIENTO SE LAVARON LOS FILTROS NUEVOS  
 EL AGUA PRESENTA TURBIEDAD.. MUY ALTA LO DEMAS  
 TODO COMPLETO Y EN ORDEN COMO LO INDICA JOGE  
 BURGOS. "GRACIAS DIOS"  
 JORGE GAVIRIA FUENTES

TURNO DEL DOMINGO 7-8 de octubre.-2018.- 06:00AM.  
 Recibi 97 bultos de sulfato Aplique 77  
 Entrego 80 " Recibi 1 Caneca x 45 kls + 20 kls.  
 de Hipoclorito Utilice. 2 kls. Entrego Caneca  
 Sellada x 45 kls + 7 B kls. Se laboraron los  
 Filtros viejos. Se hizo 27 Hrs de tratamiento.  
 Entrego 1 TV HD, 7 Cascos blancos, 2 EXTENSIONES,  
 1 Botiquin, 1 EXTINTOR, 1 Reflector Portatil, 1  
 Linterna de mano y demas Accesorios del  
 Laboratorio.  
 Helio A Diaz.

Bitacora de operación de la PTAP  
 Fuente: Registro fotográfico SSPD

- **Sistema de Bombeo**

Se cuenta con un sistema de bombeo que consiste en dos subsistemas de bombeo. Cada uno cuenta con tres bombas. Un subsistema conduce el agua al tanque elevado ubicado en la PTAP y el otro conduce el agua al segundo tanque elevado ubicado en el barrio la Paz. Cabe mencionar que el prestador desconoce la capacidad de cada una de las bombas.

Ahora bien, en la visita realizada el día 9 de octubre de 2018 se evidenció que este sistema de bombeo no cuenta con conexión a un circuito alternativo de energía como respaldo eléctrico.

**Tabla 24** Sistema de Bombeo PTAP

PTAP	Número de bombas	Bombas en operación	Bombas en stand-by	Caudal de operación (L/s)
PTAP	3	2	1	Se desconoce
PTAP	3	2	1	Se desconoce

Fuente: SSPD a partir de información entregada en visita.

Con respecto al mantenimiento del sistema de bombeo, el prestador manifestó que se hace de acuerdo a la necesidad que observen los operarios, no obstante; no se cuenta con registros que corroboren el mantenimiento adelantado en el sistema de bombeo durante las vicencias bajo análisis.

**Imagen 11.** Sistema de Bombeo



Caseta de Bombeo



Bombas

- **Almacenamiento**

El agua tratada en la PTAP es conducida a dos tanques de elevados el primero con una capacidad de 700 m<sup>3</sup> (ubicado en la PTAP) y el segundo con una capacidad de 600 m<sup>3</sup> (ubicado en el barrio la Paz). Ambas estructuras son en concreto reforzado.

### **Imagen 12** Tanque de almacenamiento PTAP



Fuente: Registro fotográfico SSPD

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

De acuerdo con lo informado por el prestador durante la visita, los lodos generados del proceso de potabilización de la planta operada por EE. PP. MM E.S.P, son depositados sin ningún tratamiento previo a las quebradas aledañas a los predios.

Por otro lado, según lo informado en visita, presuntamente no se cuenta con el permiso de vertimiento de los residuos generados en el proceso de potabilización.

#### **3.1.7 Red de distribución de Agua Potable**

La red de distribución recibe el agua proveniente de la planta de tratamiento, durante la visita se pudo evidenciar que no se cuenta con macromedición en ningún punto del sistema de acueducto.

Actualmente, el municipio se encuentra dividido en tres zonas. Cabe mencionar que el prestador desconoce el catastro de redes, en visita argumentó que quien tiene la información es el PDA, por lo cual ellos no cuentan con documentos del catastro de redes. Por lo anterior, no fue posible analizar la distribución de materiales de la red de acueducto y su estado actual.



- **Presiones en la Red**

De acuerdo con lo evidenciado en visita, el prestador no monitoreo en las vigencias de análisis las presiones en puntos de red de distribución, ni para el primer semestre del año 2018, tampoco cuenta con instrumentos de medición de presión. Por lo cual no es posible analizar si actualmente se está cumpliendo con la presión mínima establecida en el CCU de la empresa.

El anexo técnico del CCU de la empresa expresa lo siguiente con respecto a la presión:

*“El servicio de acueducto se prestará con la presión mínima establecida en la legislación vigente, salvo en el caso de zonas especiales con dificultades técnicas por estar localizados en zonas por encima de las cotas de prestación de servicio, en las cuales La Empresa Prestadora especificará la frecuencia con que se prestará el servicio. En todo caso, se atenderá a lo dispuesto en la Resolución 0330 expedida el 8 de junio de 2017, con una presión mínima de 10 m.c.a. (..)”*

Por lo anterior, el prestador presuntamente incumple con lo establecido en el CCU

Por otro lado, de acuerdo a la complejidad del sistema se debe tener una presión mínima de 15 m.c.a de acuerdo a lo estipulado en la Resolución 1096 de 2000, derogada por la Resolución 330 de 2017.

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

Con respecto al manual de operación y mantenimiento de redes de agua potable, el prestador no entregó el documento correspondiente a lo mencionado, por lo cual presuntamente no cuenta con este incumpliendo con lo establecido en el artículo 33 de la Resolución 1096 de 2000, derogada por la Resolución 330 de 2017.

### **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 Tierralta fue realizado de acuerdo con 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, no es posible realizar el análisis de oferta y demanda ya que el prestador no cuantifica las perdidas en el sistema.

## 3.2 Indicadores de prestación del servicio

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:

AÑO	COBERTURA DEL SERVICIO
2017	100%
2018 junio	100%

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

Cabe mencionar que el prestador no aportó la base de cálculo para calcular el indicador.

### 3.2.2 Índice de Continuidad

Durante la visita, el prestador informó que para las vigencias 2016, 2017 el primer semestre de 2018 se prestó el servicio de acueducto durante 18 horas continuas para cada una de las zonas cada tres días. No obstante, no se llevan registros de continuidad para el municipio.

Una vez verificado el Sistema Único de Información-SUI, se pudo evidenciar que el prestador no ha reportado información correspondiente a la continuidad para las vigencias exigidas.

Finalmente, en el anexo técnico del CCU se dispone lo siguiente con respecto a la continuidad:

#### *“CONTINUIDAD*

*La Persona Prestadora, prestará el servicio durante 24 horas diarias en la semana siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor como mantenimientos preventivos, correctivos o intervenciones para optimización o ampliación en cualquiera de los componentes del sistema de agua cruda y potable o en el evento en que existan zonas especiales con dificultades técnicas por estar localizadas por encima de la cota de prestación de servicio, situaciones en las cuales la Persona Prestadora, especificará la frecuencia con que se prestará el servicio. En caso de que se presenten interrupciones del servicio, la Persona Prestadora, activará los planes de contingencia los cuales consisten en el suministro de agua en carro tanques y la operación de válvulas para puesta en servicio de las interconexiones entre sectorizaciones de la red (..)”*

- **Suspensiones**

Con respecto a las suspensiones del servicio de acueducto en el municipio de Tierralta, para las vigencias analizadas el prestador no lleva registros de las suspensiones adelantadas, por lo cual no se puede analizar dicha información, ni calcula el indicador

con base en la Resolución CRA 315 de 2005

### **3.2.3 Índice de Agua no Contabilizada - IANC**

Como no se cuenta con instrumentos de macromedición para medir los caudales captados y distribuidos a la red, ni con instrumentos de medida a los usuarios no es posible calcular el IANC.

Cabe mencionar que el prestador suministro en visita el documento “*Manual de Pérdidas*” donde se hacen definiciones con respecto a los diferentes tipos de pérdidas, factores que influyen y un mecanismo de reducción de pérdidas. No obstante, no se cuenta con una aplicación de dicho manual.

- **Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua**

Durante la visita adelantada, el prestador entrego el “*Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua-PUEAA*” se desconoce la fecha de la elaboración, dentro del documento se cuenta con el diagnóstico y la descripción de todos los componentes del sistema de acueducto. No obstante, el prestador no suministro el acto administrativo por el cual la Corporación aprueba el PUEAA.

### **3.2.4 Calidad del Agua suministrada por 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 Tierralta 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 del Agua**

Una vez verificados los reportes en SUI se pudo evidenciar que para las vigencias 2016, 2017 y 2018 el prestador no ha reportado las Actas de concertación, Actualización y Recibo a Conformidad de Puntos.

No obstante, durante la visita adelantada el prestador suministro el documento denominado “*Informe de visita de concertación de puntos de muestreo de agua potable para el municipio de Tierralta*” adjunto el Informe de visita de concertación de los puntos de muestreo para agua potable del municipio de fecha de 4 de octubre de 2017 para los 10 puntos de muestreo.

**INFORME DE VISITA DE CONCERTACIÓN DE PUNTOS DE MUESTEO DE AGUA  
POTABLE PARA EL MUNICIPIO DE TIERRALTA – EMPRESAS PÚBLICAS  
MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P.**

**FECHA:** 04 de octubre de 2017

**LUGAR:** Municipio de Tierralta – Córdoba

**ACTIVIDADES REALIZADAS**

En cumplimiento de lo establecido en la Resolución No. 0811 de 2008 por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras concertadamente definen en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y vigilancia de la calidad de agua para consumo humano en la red de distribución, el día cuatro de octubre de 2017, funcionarios de la Secretaría de Desarrollo de la Salud departamental de Córdoba EFRÉN BENEDETTI TORRALVO, Profesional Universitario de Salud Ambiental y LUZ KARIME JIMÉNEZ VERGARA, Ingeniera Ambiental Contratista, se reunieron en el municipio de Tierralta con el Señor ALEX NAVARRO, quien se desempeña como POTABILIZADOR en EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P. (EPM TIERRALTA) con el fin de realizar recorrido para concertar los puntos de muestreo de agua potable para dicho municipio.

Luego del realizado el recorrido, los puntos concertados fueron los siguientes:

- **PUNTO 000923807 – PLANTA DE TRATAMIENTO**  
Punto fijo ubicado donde inicia la red de distribución. Se observó caja construida en concreto con puerta superior metálica y grifo habilitado para la toma de muestras. Al momento de la visita no había flujo de agua en este punto por razones de sectorización en el abastecimiento.



Punto 000923807 – Planta de Tratamiento

- **PUNTO 001023807 – INSTITUCIÓN EDUCATIVA MADRE LAURA**  
Punto fijo ubicado en uno de los extremos de la red de distribución. Este punto se encuentra al lado de un canal de aguas lluvias, razón por la cual se presenta riesgo de contaminación por infiltración. Este punto está adecuado en cajilla de concreto con

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 811 de 2008, el prestador cuenta con el mínimo número de puntos para los usuarios atendidos.

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

### Imagen 13. Punto de Muestreo



Punto de Muestreo



Llave de Punto de Muestreo

El día 9 de octubre de 2018 se realizó la toma de muestras de calidad de agua in situ en los puntos de muestreo de calidad del agua, concertados y materializados por parte del prestador. Los resultados de dichos muestreos son los siguientes:

Punto de muestreo	Cloro residual (mg/L)	Ph	Observaciones
Centro recreacional Palma Real	0	6.8	Buena presión.
Instituto Educativa Fe y Alegría	0,5	6.8	Muy poca presión
Familia Durango Morales	0.2	6.8	Buena Presión
Institución Educativa Junín	0.3	6.8	Poca presión

Fuente: Visita SSPD

Cabe mencionar que las muestras tomadas *in situ* no fueron tomadas con equipos electrónicos, si no con elementos que pueden dar a la subjetividad de quien toma la muestra. Adicionalmente no se cuenta con un equipo para la toma de presiones.

Durante la visita se observó que los puntos de muestreo no son de fácil acceso para la toma de muestras, ya que están enterrados. Adicionalmente el operario no usa guantes, ni bata ni estelariza el punto para la toma de muestras. No se cuenta con un instrumento para medición de presiones, por lo cual no se pudo analizar a profundidad.

Los resultados obtenidos de los parámetros tomados in situ no estuvieron dentro del rango permisible estipulado en la Resolución 2115 de 2007 para agua potable.

- **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 IN-F-003 V.2

Salud y que fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante los 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 -:

En cuanto a la toma de muestras de vigilancia, los resultados del indicador IRCA para el año 2016 no se cuenta con resultados registrados en el SIVICAP por la Autoridad Sanitaria. Para la vigencia 2017 se tienen los siguientes resultados:

**Tabla 25 IRCA 2017**

<b>MES</b>	<b>2017</b>
<b>ENE</b>	N.D
<b>FEB</b>	N.D
<b>MAR</b>	N.D
<b>ABR</b>	N.D
<b>MAY</b>	N.D
<b>JUN</b>	N.D
<b>JUL</b>	N.D
<b>AGO</b>	N.D
<b>SEP</b>	N.D
<b>OCT</b>	13,6
<b>NOV</b>	10,9
<b>DIC</b>	N,R
<b>Meses</b>	2
<b>Muestras</b>	9

Fuente: ENLACE SUI-SIVICAP

Como se puede observar en la tabla anterior, para los dos meses en donde la Autoridad Sanitaria tomón muestras en el municipio de Tierralta, se presentó un nivel de riesgo bajo, presuntamente se distribuyó agua No APTA para el consumo humano.

- **Control de la Calidad del Agua Distribuida por Red**

El prestador no cuenta con laboratorio propio para el análisis de las muestras de control, por lo cual las muestras de control son llevadas al laboratorio AMBIELAB LTDA el cual se encuentra certificado según la Resolución 1615 de 2015 y participa en el PICCAP.

Durante la visita se pudo evidenciar que el prestador realiza dos muestreos mensuales, cabe mencionar que el prestador solamente entregó los análisis para lo corrido del año 2018.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la población atendida por el prestador esta entre 20000 y 10000 personas, se debe tener la siguiente frecuencia de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 2115 de 2007:

**Tabla 26.** Frecuencia de toma de muestras de control de calidad del agua

Características	2016	2017	Frecuencia
	N° Muestras (Promedio)	N° Muestras (Promedio)	
pH	1	1	Diario
Cuenta de Cloro residual Libre	1	1	Diario
Turbiedad	1	1	Diario
Color aparente	1	1	Diario
Olor y sabor	1	1	Diario
Coliformes totales	1	1	Diario
Coliformes fecales	1	1	Diario
Alcalinidad total	1	1	Quincenal
Cloruros	1	1	Quincenal
Dureza total	1	1	Quincenal
Hierro	1	1	Quincenal

Fuente: Visita octubre de 2018

No obstante, al revisar los resultados de las muestras de control en red entregadas en visita y reportadas al SUI – en total 92 muestras para las vigencias analizadas, se evidenció que el prestador presuntamente no cumplió con las frecuencias mínimas para la vigencia 2018 ni para 2016 y 2017.

Fecha	Resultado	Parámetro	Punto de Muestreo
15/05/2017	6,83	Turbiedad	Institución Educativa el Recreo
7/11/2017	2,43	Turbiedad	Barrio 19 de marzo

Por otro lado, dentro de los reportes de resultados analizados por AMBIELAB LTDA el parámetro de Turbiedad de dos muestras estuvo fuera de los rangos admisibles de la Resolución 215 de 2007.

- **Mapa de Riesgos de la Fuente de Abastecimiento**

Frente al mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento superficiales y su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en el párrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010, y que debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos, en la visita el prestador informó que no se cuenta con acto administrativo del Mapa de Riesgos de la fuente de abastecimiento Río Sinú

Al respecto, es importante manifestar que, si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos, también es obligación de las

personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación de este, de acuerdo con lo establecido en el Resolución 4716 de 2010 del Ministerio de la Protección Social y Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Finalmente, al no tener la empresa mapa de riesgo formulado y aprobado por la Autoridad Sanitaria; no se puede establecer el cumplimiento en la toma de las muestras y el análisis de las características físicas, químicas y microbiológicas que determine el anexo técnico del mapa de riesgos y que sean de interés en cuanto a la salud pública.

### **3.3 ASPECTOS TÉCNICOS DE ALCANTARILLADO**

El municipio de Tierralta, Córdoba cuenta con un sistema de alcantarillado tipo convencional de recolección de aguas servidas. Actualmente se realiza descarga a Quebrada del Fui una vez el agua es tratada en el STAR.

#### **3.3.1 Cobertura del sistema de alcantarillado**

De acuerdo con la información suministrada por el prestador en visita, la cobertura

<b>AÑO</b>	<b>COBERTURA DEL SERVICIO</b>
2018 julio	40%

Cabe mencionar que el prestador no entregó las bases de cálculo para la vigencia 2018, por lo cual se desconoce cómo se calculó dicha cobertura. Asimismo, no se entregó la cobertura para las vigencias 2016 y 2017.

#### **3.3.2 Redes del sistema de alcantarillado**

De acuerdo a lo evidenciado en visita y analizando la información entregada por el prestador, se pudo concluir que se desconoce totalmente el catastro de redes del sistema de alcantarillado, actualmente la empresa no cuenta con un registro o documento donde se especifique el material de las tuberías, su longitud y diámetros, lo que presuntamente incumple con lo estipulado en la Resolución 1096 de 2000, derogada por la Resolución 330 de 2017.

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

El prestador actualmente cuenta con una STAR la cual se compone de una laguna de estabilización con un área aproximada de 1.5 hectáreas.

De acuerdo con lo informado por el prestador, cada tres meses se inyectan 110 microorganismos especializados (biobacter) para que la laguna cumpla con su función de oxidación, asimismo se adiciona carbón activado para optimizar los procesos en la STAR. No obstante, no se suministraron los soportes correspondientes a la compra de los microorganismos y el carbón activado que permita evidenciar que el prestador está realizando esta actividad.

Actualmente se desconoce el caudal de llegada no se cuenta con instrumentos de medición, y se informa que el caudal no es constante. De este sistema sale el agua tratada a un canal de aproximadamente 3 Km para posteriormente verter a la Quebrada del Juy.



**Tabla 27. STAR**



Laguna de Oxidación



Descargas de ARD a la laguna.

### **3.3.4 Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y permisos de vertimiento**

Con respecto al PSMV, se pudo evidenciar que se encuentra vigente hasta diciembre de 2018.

**Tabla 28. PSMV Tierralta**

Cuenta con PSMV o permiso de vertimiento?	Número de Resolución	Fecha de aprobación del PSMV	Inicio horizonte	Final del horizonte
SI	No. 2-2674	15 dic 2016	2016	2018

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

Adicionalmente en el documento, se estipularon compromisos a cumplir por parte del prestador, no obstante; no se entregaron soportes de las acciones adelantadas por parte del prestador.

### 3.3.5 Puntos de vertimiento

De acuerdo con lo estipulado en el PSMV, actualmente el municipio de Tierralta cuenta con 4 puntos de vertimientos.

**Tabla 29. Vertimientos**

No. Vertimientos	Descripción	Localización Geográfica		Fuente Receptora
1	Vertimiento al Sistema de Tratamiento	08° 11' 13.4" N	76°03'17.82" W	Quebrada El Juy
2	Caño Natural	08° 10' 38.6" N	76°03' 51.7" W	Caño Madre Vieja
3	Vertimiento proveniente del sistema de bombeo	08° 10' 54.4" N	76°03'42.1" W	Quebrada El Juy
4	Vertimiento directo al suelo	08° 10' 06.8" N	76°03'53.93" W	Suelo

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

Cabe mencionar que en el documento no se especifican los caudales de cada uno de los vertimientos, ni el prestador suministro información sobre las caracterizaciones realizadas y las mediciones de caudales en las vigencias bajo análisis.

### 3.3.6 Mantenimiento del Sistema de Alcantarillado.

De acuerdo con lo evidenciado en visita y el análisis de los documentos entregados por el prestador, presuntamente no se cuenta con un manual de operación y mantenimiento del sistema de acueducto y asimismo no se cuenta con cronograma de actividades desarrolladas para las vigencias analizadas. Lo anterior incumple con lo establecido en la Resolución 1096 de 2000, derogada por la Resolución 330 de 2017 con respecto al mantenimiento de los sistemas

## 3.4 EVALUACIÓN DE LINEAMIENTOS DE PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA RESOLUCIÓN 154 DE 2014.

En el año 2016 se llevó a cabo la revisión del Plan de Emergencia y Contingencias (PEC) del prestador EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P. - EE.PP.MM. ESP, con el objetivo de verificar el contenido mínimo del documento en

función de lo establecido en la Resolución 154 de 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

El PEC para el servicio público de acueducto reportado por el prestador el día 22 de febrero de 2016 al Sistema Único de Información (SUI) para la vigencia 2015, fue evaluado por el Grupo Sectorial de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (DTGAA), encontrando que el mismo presuntamente **NO CUMPLÍO** con los lineamientos establecidos en el anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

Así las cosas, la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado llevó a cabo nuevamente el análisis del PEC reportado por la empresa el día **15 de junio de 2017 (vigencia 2016)** al SUI, para lo cual se tienen las siguientes observaciones previas:

- Los documentos cargados para cada servicio público (acueducto y alcantarillado) de manera independiente, **son los mismos**. En este documento también se incluye información del servicio público de aseo.
- A pesar que el documento cargado señala que incluye el servicio público de alcantarillado, en su contenido **NO** se presenta información alguna que desarrolle integralmente este servicio, en aplicación a lo establecido en la Resolución 0154 de 2014, estableciéndose el presunto incumplimiento al respecto por parte del prestador.
- En las páginas 1 y 63 del PEC se menciona la palabra "*EMPUCAN*". Consultado de Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) se encuentra que corresponde a "*Empresas Públicas Municipales de Canalete - EMPUCAN*", en el municipio de Canalete, Córdoba.

En tal sentido, en la evaluación **SOLO SE ANALIZÓ** la información presentada en el PEC vigencia 2016 correspondiente al **SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO**, toda vez que el mismo **NO INCLUYE EL SERVICIO PÚBLICO DE ALCANTARILLADO**.

Por su parte, para las vigencias 2017 y 2018 EE.PP.MM. ESP no ha reportado los PEC para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado como se muestra en las siguientes tablas, **a pesar que los plazos de cargue al SUI de los PEC están ampliamente vencidos**.

En consecuencia, efectuada nuevamente la revisión, se establece que el PEC cargado por el prestador para la vigencia 2016, presuntamente NO cumple con los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 0154 de 2014, presentando incumplimientos en los doce (12) aspectos que exige la mencionada resolución.

**Tabla 30.** Aspectos con presunto incumplimiento – PEC cargado al SUI el 15/06/2017.<sup>1</sup>

ASPECTO	OBSERVACIONES
<p><b>Aspecto 1: La ocurrencia misma del evento y sus impactos económicos, sociales y ambientales.</b></p>	<p>A pesar que en los objetivos y el alcance del PEC reportado al SUI se incluye el <b>servicio público de alcantarillado</b>, en el documento <b>NO se desarrolla integralmente dicho servicio</b>.</p> <p><b>NO</b> se observa que se presenten los impactos económicos en caso de materialización de las amenazas generales identificadas. <b>NO</b> se evidencia que EE.PP.MM. ESP haya realizado un análisis para evaluar la ocurrencia de las amenazas, la exposición de la infraestructura a las amenazas, el nivel de vulnerabilidad y los efectos sobre la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado; que permita con base en los valores obtenidos de la evaluación, proceder a priorizar las amenazas a través de unos criterios de priorización.</p>
<p><b>1.2.1 Elaboración de Inventarios</b></p>	<p>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.</p>
<p><b>1.2.2. Identificación de requerimientos</b></p>	<p>Los requerimientos adelantados por la empresa se encuentran incompletos, si bien se relacionan algunos ítems establecidos en la resolución, otros no se describen a cabalidad o no se tuvieron en cuenta.</p>
<p><b>1.2.3 Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.</b></p>	<p>En su documento el prestador integra algunas de las funciones mínimas requeridas por la resolución, no obstante, es necesario que incluya la totalidad de las funciones establecidas en el Anexo de la resolución 154 de 2014.</p>
<p><b>1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa</b></p>	<p>El prestador debe identificar los eventos o situaciones que requerirán de ayuda externa para su atención. Adicional a esto, debe especificar qué tipo de ayuda puede requerir de entidades externas.</p>
<p><b>1.2.5 Fortalecimiento de educación y capacitación</b></p>	<p>El prestador debe determinar las necesidades que tiene relacionadas con educación y capacitación en temas de atención a emergencias y desastres.</p>
<p><b>1.3.1 Línea de mando</b></p>	<p>El prestador <b>NO</b> se establece un organigrama para cada una de las amenazas o eventos identificados en el análisis del riesgo.</p> <p>Respecto a las responsabilidades de las dependencias que participan en la atención, se presentan algunas funciones para las dependencias que conforman el comité de gestión de riesgos de EE.PP.MM. ESP; sin embargo, <b>NO</b> establece las responsabilidades de cada dependencia frente a temas en el marco de LO señalado en el anexo de la Resolución 0154 de 2014.</p>
<p><b>1.3.2 Comunicaciones</b></p>	<p>EE.PP.MM. ESP presenta el <i>“Esquema de comunicación y divulgación del comité de gestión de riesgos”</i>, señalando los medios utilizados para la comunicación y divulgación por parte del Comité de Información. El esquema presentado hace referencia <b>solo al servicio público de acueducto</b>.</p> <p>El esquema incluye acciones básicas asociadas al plan de divulgación para el sector educativo y salud, instituciones públicas, fuerzas públicas; para lo cual presenta los números telefónicos de contacto y dirección de <u>algunas entidades</u>.</p> <p>Ahora bien, presenta las funciones del Líder de Comunicación y Prensa, entre las cuales se encuentra <i>“Establecer contacto con los organismos de atención a emergencias, autoridades Militares y la Policía Nacional”</i>, sin embargo, EE.PP.MM. ESP <b>DEBE</b> tener en cuenta que:</p> <p><i>“Solo el Gerente del prestador de servicios, o su delegado, deberán estar autorizados para entablar comunicación con otras entidades, el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres y para emitir comunicados escritos o verbales para el público en general”</i>, lo anterior, según lo señalado en la Resolución 0154 de 2014.</p> <p>Adicionalmente, se tiene que el esquema <b>DEBE</b> ser complementado con la</p>

<sup>1</sup> Para mayor profundidad y alcance complementar con la información contenida en la evaluación de lineamientos de plan de emergencia y contingencia.

	<p>incorporación del 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. Igualmente, es necesario que el protocolo esté acorde a la línea de mando, sin embargo, como no es posible identificar los componentes de la línea de mando <b>NO</b> se puede establecer si el protocolo de comunicación es paralelo a la línea de mando.</p>
<p><b>1.3.3 Protocolo de actuación</b></p>	<p>EE.PP.MM. ESP presenta las actividades generales para atender las posibles emergencias que puedan suceder en el área de prestación <b>únicamente ante eventos de sequía</b>, dejando de lado las demás amenazas y eventos identificados en el documento por el prestador, como: <b>inundaciones, sismos, deslizamientos (movimientos en masa), vientos huracanados, incendios forestales, incendios estructurales, contaminación de ecosistemas y atentados terroristas.</b></p> <p>De lo anterior, se requiere que el prestador construya un protocolo para cada una de las amenazas identificadas que puedan afectar la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, discriminando las actividades que componen cada uno de los protocolos.</p> <p>Una vez revisado el protocolo para el evento de sequía se puede establecer que <b>NO</b> se evidencian las actividades mínimas establecidas en la Resolución 154, por lo tanto, es necesario que se complemente.</p>
<p><b>1.3.4 Formato para evaluación de daños</b></p>	<p>Debe incluir una explicación de cómo diligenciar el formato para evaluación de daños presentado en el PEC.</p>
<p><b>Aspecto 4: Análisis posterior al evento</b></p>	<p><b>NO</b> se evidencian datos relacionados con eventos peligrosos que se hayan materializados en el área de prestación respecto al servicio público de acueducto a cargo de EE.PP.MM. ESP para los periodos certificados (Años 2016 y 2017). Por lo tanto, no es posible verificar el cumplimiento de este aspecto, toda vez que, está sujeto a la activación del PEC.</p> <p>Por su parte, para el servicio público de alcantarillado, EE.PP.MM. ESP reportó que el día <b>16 de agosto de 2016</b> se presentó una inundación que afectó el componente de redes de recolección y a 270 suscriptores, para lo cual tuvo apoyo en la atención por parte de la Alcaldía Municipal. El costo de restablecimiento del componente afectado correspondió a \$ 1.500.000 MCTE.</p> <p>Por lo descrito, se le recuerda al prestador que al presentarse un evento peligroso que requiera del despliegue de las actividades comprendidas en el PEC, deberá llevarse a cabo una evaluación del funcionamiento de las acciones, con el fin de realizar los ajustes necesarios al plan para eliminar los inconvenientes identificados. La anterior información, deberá plasmarse en el documento.</p> <p>Es importante señalar, que a pesar que se materializó un evento de inundación que afectó las redes de recolección del sistema de alcantarillado, el PEC reportad al SUI <b>NO</b> contempla acciones para atender este evento, ni incluye el servicio público de alcantarillado; lo que lo hace más vulnerable el sistema ante la materialicen de este tipo de eventos.</p>
<p><b>Capítulo 2: ejecución de la respuesta</b></p>	<p>El prestador solo presenta el desarrollo del protocolo general para eventos de sequía, dejando por fuera: inundaciones, sismos, deslizamientos (movimientos en masa), vientos huracanados, incendios forestales, incendios estructurales, contaminación de ecosistemas y atentados terroristas.</p> <p><b>NO</b> se presenta información respecto a la ejecución de la respuesta por parte del prestador ante el evento de inundación ocurrido el día <b>16 de agosto de 2018</b>, a pesar que el cargue del PEC para la vigencia 2016 fue realizado el día <b>15 de junio de 2017</b>; sumado a que dicho documento <b>NO</b> incluye el servicio público de alcantarillado.</p>

En consecuencia, se puede establecer que el PEC del prestador EE.PP.MM. ESP, presuntamente no cumple con los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 0154 de 2014 del MVCT.

### 3.5 ASPECTOS TÉCNICOS DE ASEO

El análisis de los aspectos técnico - operativos en la prestación del servicio público de aseo por parte de las EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P en el municipio de Tierralta, Córdoba parte de la información certificada en el SUI, así como lo establecido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS y los resultados de la visita de vigilancia e inspección realizada los días 08, 09 y 10 de octubre de 2018.

Es importante resaltar que la empresa prestó el servicio de aseo en el municipio hasta el 02 de julio de 2018, y que a partir del 03 de julio de 2018 SEACOR S.A. E.S.P. asumió la prestación de dicho servicio en Tierralta. No obstante, a la fecha de la visita el prestador aún no había registrado esta novedad en el aplicativo RUPS.

A partir de lo anterior, el análisis de la prestación del servicio de aseo se realizará con corte a la fecha final hasta la cual la empresa ejecutó actividades propias de este servicio.

#### 3.5.1 Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS y Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA

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

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

(...)

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

Por su parte el Artículo 2.3.2.2.1.10 del mismo Decreto indica:

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

Así las cosas, en la Resolución 754 de 2014 y la Resolución 288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se establecen los lineamientos para realizar el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS y el Programa para la Prestación del

Servicio Público de Aseo. Se debe tener en cuenta que el PGIRS da las directrices al prestador de los parámetros y condiciones bajo los cuales debe desarrollar las actividades de este servicio, por lo cual el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA) debe ir en concordancia con el mismo.

Adicionalmente, es preciso destacar que el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del municipio define las condiciones básicas para realizar las actividades de limpieza urbana (CLUS), que deben reflejarse en el programa de prestación del servicio de la persona prestadora. Los cobros vía tarifa del servicio público de aseo, a los que haya lugar por concepto de CLUS, se deben basar en las actividades efectivamente realizadas por la persona prestadora para el periodo de facturación de acuerdo con los lineamientos del PGIRS.

En este sentido, cuando el PGIRS determine las condiciones básicas para realizar las actividades del CLUS en términos anualizados o agregados, como resultado de los inventarios de áreas o unidades a intervenir, la persona prestadora del servicio público de aseo podrá hacer la conversión a periodos mensuales o bimestrales (que debe verse reflejado en el estudio de costos), según sea el periodo de facturación, siempre y cuando la fracción calculada y facturada corresponda a la actividad efectivamente prestada.

Ahora bien, si en el PGIRS del municipio no se han definido las condiciones básicas para la prestación del CLUS al momento de determinar la tarifa con la nueva metodología, la persona prestadora del servicio público de aseo no podrá prestar dichas actividades, y por tanto tampoco podrá cobrarlas vía tarifa a los suscriptores de conformidad con lo establecido en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994. En este caso, el ente territorial como garante de la prestación de los servicios públicos deberá establecer los mecanismos para que las actividades de limpieza urbana se presten en el municipio por fuera del servicio público de aseo.

A continuación, se realiza una verificación de las actividades incluidas en el PGIRS, en relación con las actividades que se encuentran inscritas en el Registro Único de Prestadores y las que se encuentran relacionadas en el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA) del prestador EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P:

**Tabla 31.** Análisis actividades del prestador

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

Fuente: PGIRS y RUPS

Es importante aclarar que esta información corresponde a lo reportado en el último RUPS aprobado, certificado con fecha del 24 de enero del 2018. Sin embargo, durante la visita del 08 al 10 de octubre de 2018 se evidenció que la empresa dejó de prestar las actividades del servicio de aseo. Por tal motivo, es importante realizar los trámites

correspondientes para actualizar el RUPS, pues la última actualización donde se reporta la cancelación de las actividades de aseo se encuentra rechazada.

De acuerdo con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), el servicio público de aseo se debe prestar en su integralidad a través de los prestadores del servicio público mediante las siguientes actividades: Recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas, limpieza de playas costeras y zonas ribereñas y lavado de áreas públicas.

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P, para el área de prestación de Tierralta, debería prestar y registrar tanto su Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS) y en su Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA), las actividades de: Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas, y lavado de áreas públicas teniendo en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1077 de 2015.

### **3.5.2 Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)**

El último PGIRS del municipio de Tierralta, Córdoba reportado en el Sistema Único de Información (SUI) mediante el aplicativo INSPECTOR posee fecha de cargue del 11 de abril de 2016 y posee un estado "POR EVALUAR".

No obstante lo anterior, durante la visita del 08 al 10 de octubre de 2018, el prestador suministró una versión actualizada del PGIRS diferente a la que reposa en el aplicativo INSPECTOR. Por lo tanto, el análisis que se desarrolla en la presente evaluación integral está directamente vinculado a la versión más reciente del PGIRS.

En dicho documento y de acuerdo con la Resolución 0754 de 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se establecen una serie de parámetros necesarios como insumo para el PPSA del prestador del servicio de aseo del municipio.

### **3.5.3 Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA)**

EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P no ha realizado el cargue del PPSA al Sistema Único de Información. Además, durante la visita realizada del 8 al 10 de octubre del 2018 el prestador no suministró dicho documento. Teniendo en cuenta lo anterior, se configura un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.1.10 del Decreto 1077 de 2015:

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

*Para efectos de la formulación de este programa, las personas prestadoras definirán: objetivos, metas, estrategias, campañas educativas, actividades y cronogramas, costos y fuentes de financiación de acuerdo con los lineamientos definidos por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Este programa igualmente deberá definir todos los aspectos operativos de los diferentes*



componentes del servicio que atienda el prestador, el cual deberá ser objeto de seguimiento y control por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

**Parágrafo. El Programa para la Prestación del Servicio de Aseo debe revisarse y ajustarse de acuerdo con las actualizaciones del PGIRS y ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para su vigilancia y control, conforme a lo establecido en el artículo 3.4 de la Ley 142 de 1994.**

Por lo anterior, no es posible realizar un análisis detallado del documento debido a la carencia del mismo, el cual debería ajustarse a lo establecido en la Resolución MVCT 0288 de 2015. En este sentido, la empresa también estaría incumpliendo presuntamente el contenido de la precitada carta normativa.

### 3.5.4 Comparación entre PGIRS Y PPSA

A raíz del presunto incumplimiento que resulta del no reporte del Programa para la Prestación del Servicio de Aseo por parte de las EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P, no es posible realizar la comparación del PGIRS del municipio con el PPSA.

Así las cosas, a continuación, se presenta un resumen del esquema de prestación del servicio de aseo de acuerdo a lo establecido en el PGIRS del municipio.

**Tabla 32.** Comparación entre PGIRS y PPSA

Componente	PGIRS	PPSA
<b>Recolección, transporte y transferencia</b>		
Cobertura recolección de residuos no aprovechables en el área urbana (%)	90	----
Frecuencia recolección de residuos no aprovechables en el área urbana (veces/semana)	3 veces por semana	----
Cantidad de puntos críticos en el área urbana (-)	Se reportan en el anexo 3 pero éste no se encuentra anexo al PGIRS	----
Lugar de disposición de residuos sólidos	Relleno Sanitario Loma Grande ubicado en la ciudad de Montería	----
Existencia de estaciones de transferencia	No aplica	----
Capacidad de la estación de transferencia	No aplica	----
<b>Barrido y limpieza de vías y áreas públicas</b>		
Cobertura barrido y limpieza de vías y áreas públicas en área urbana (%)	70%	----
Longitud de y áreas públicas para barrido (Km/mes)	70% km lineales	----
Áreas de parques y zonas públicas para barrido (m <sup>2</sup> )	No hay información	----
Acuerdo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	No aplica	----
Frecuencia de barrido (veces/semana)	1 vez por semana	----

Componente	PGIRS	PPSA
Cantidad de cestas públicas instaladas en el área urbana (-)	15	----
Longitud de playas costeras	No aplica	----
<b>Corte de césped y poda de árboles</b>		
Catastro de árboles ubicados en vías y áreas públicas que deben ser objeto de poda (-)	Se reportan en el anexo 4 pero éste no se encuentra anexo al PGIRS	----
Frecuencia poda árboles (veces/año)	El PGIRS establece que no aplica	----
Catastro de áreas públicas urbanas objeto de corte de césped (m <sup>2</sup> )	Se reportan en el anexo 5 pero éste no se encuentra anexo al PGIRS	----
Frecuencia corte césped (veces/año)	El PGIRS establece que no aplica	----
<b>Lavado de áreas públicas</b>		
Inventario de puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado (m <sup>2</sup> )	Se reportan en el anexo 6 pero éste no se encuentra anexo al PGIRS	----
Acuerdo de lavado de áreas públicas	No aplica	----
Frecuencia de lavado de áreas públicas (veces/año)	El PGIRS establece que no aplica	----

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo anterior, y teniendo en cuenta la verificación en sitio de las actividades que desarrolla el prestador, se identificó que la operación del servicio de aseo no se encuentra en concordancia con lo consignado en el PGIRS. A lo largo del desarrollo del componente técnico se relacionarán los aspectos que no están acordes con los documentos rectores.

### 3.6 Recolección y transporte de residuos no aprovechables

#### 3.6.1 Requisitos de la actividad de recolección

Durante la visita del 08 al 10 de octubre de 2018, el prestador no suministró información referente al esquema de prestación del servicio de aseo. No obstante, entregó el compilado de la planta de personal, en la que se observa que contó con 2 conductores de maquinaria y 7 auxiliares de recolección y aseo hasta el 02 de julio de 2018.

Por otro lado, la empresa tampoco entregó información de frecuencias de recolección. No obstante, en la página web <http://epmtierralta.gov.co/es/novedades/noticias/528-cronograma-recoleccion> reposa el “CRONOGRAMA DE ASEO 2016”, en el que se observa que las diferentes zonas del municipio tienen recolección de 1, 2 o 3 veces por semana. De acuerdo con la anterior información, y considerando que el PGIRS del municipio establece una frecuencia de recolección de 3 veces por semana en el área urbana, la empresa estaría incurriendo en un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo 67 de la Resolución CRA 720 de 2015, en cuanto al esquema de prestación de este componente:

**“Artículo 67. Rutas de recolección.** La recolección de residuos aprovechables y no aprovechables debe realizarse, según lo establecido en el PGIRS y en el Programa de Prestación del Servicio, lo cual deberá incluirse en el contrato de condiciones uniformes (CCU).”

### 3.6.2 Sistemas de recolección

Durante la visita del 08 al 10 de octubre de 2018, el prestador no entregó información de la forma de presentación de residuos por parte de los usuarios ni de los sistemas de recolección utilizados. De igual forma, el prestador no indicó si contaba con cajas estacionarias o de almacenamiento para recolección de residuos de usuarios residenciales durante el término en que estaba a cargo de la prestación. Por lo anterior, no es posible verificar el cumplimiento del Artículo 2.3.2.2.2.3.28 del Decreto 1077 de 2015:

**“Artículo 2.3.2.2.2.3.28. Sistemas de recolección.** La recolección de residuos debe realizarse a partir de su presentación en la acera, unidades de almacenamiento o cajas de almacenamiento. Cuando existan, restricciones de acceso para los vehículos recolectores, el prestador, previa evaluación técnica, podrá realizar la recolección utilizando cajas de almacenamiento, o cualquier sistema alternativo que garantice su recolección.”

### 3.6.3 Macrorrutas y microrrutas

#### 3.6.3.1 Macrorrutas

De acuerdo con lo establecido en Numeral 26 del Artículo 2.3.2.1.1 el Decreto 1077 de 2015, la macrorruta se define de la siguiente manera:

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

(...)

**26. Macrorruta.** Es la división geográfica de una ciudad, zona o área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la actividad de recolección de residuos, ubicados en las vías y áreas públicas.”

Teniendo en cuenta lo anterior, durante la visita desarrollada del 08 al 10 de octubre de 2018 se solicitó al prestador el listado de macrorrutas de recolección y transporte de residuos no aprovechables en el municipio de Tierralta. No obstante, no se recibió respuesta por parte de éste. Por lo anterior, se estaría frente a un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.2.3.30 del Decreto 1077 de 2015 en cuanto al establecimiento de macrorrutas:

**“Artículo 2.3.2.2.2.3.30. Establecimiento de macrorrutas y microrrutas.** Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán establecer las macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada uno de los vehículos recolectores en la prestación del servicio, de acuerdo con las necesidades y cumpliendo con las normas de tránsito.”

Por su parte, el PGIRS del municipio tampoco traza macrorrutas de recolección de residuos. Además, considerando que la empresa no ha suministrado por ningún medio el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo y que no ha entregado el Contrato de Condiciones Uniformes bajo el cual se prestaba este servicio, no existe información aferente al concepto de macrorrutas para las EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA S.A. E.S.P.

### **3.6.3.2 Microrrutas**

En cuanto al concepto de microrruta, el Numeral 27 del Artículo 2.3.2.1.1 el Decreto 1077 de 2015 establece lo siguiente:

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

(...)

**27. Microrruta.** *Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio público de recolección de residuos; de barrido y limpieza de vías y áreas públicas; y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, dentro de una frecuencia predeterminada.”*

Al verificar el registro de microrrutas en el aplicativo SUI, se observó que el prestador no ha realizado el respectivo reporte. Por lo tanto, se configura un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo Primero de la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017:

**“Artículo primero.-** *Las personas que desarrollan actividades que hagan parte de la cadena de prestación del servicio público de aseo, o actividades complementarias al mismo, deben reportar al SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la información que se establece en el presente acto administrativo, de conformidad con los reportes de información, variables, periodicidad y fechas de cargue que se definen en el **Anexo 1** que hace parte integral del mismo y que será publicado en las páginas web [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) y [www.sui.gov.co](http://www.sui.gov.co) a partir de la fecha de publicación en el Diario Oficial de la presente resolución.”*

La empresa tampoco suministró información de las microrrutas de recolección en el municipio de Tierralta, pese a habérselas solicitado durante la visita. Por lo tanto, se refuerza el presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.2.3.30 del Decreto 1077 de 2015.

Por otro lado, en lo que respecta al requisito establecido en el Artículo 54 de la Resolución CRA 720 de 2015 de contar con sistemas de posicionamiento global en los vehículos de recolección, es necesario que la empresa indique si contaba con este tipo de tecnologías. En caso afirmativo, deberá remitir los correspondientes soportes que permitan verificar que se realizaba control en tiempo real de las frecuencias de recolección cuando prestaba el servicio:

**“Artículo 54. Medición de la frecuencia y horarios de recolección de residuos sólidos no aprovechables.** *Para la medición de la frecuencia y horarios de recolección de residuos sólidos no aprovechables, cada prestador deberá implementar un Sistema de Posicionamiento Global en los vehículos de recolección y*

transporte de residuos sólidos no aprovechables, el cual deberá estar constituido por los siguientes elementos, como mínimo:

1. Un dispositivo de posicionamiento global o GPS en cada camión recolector de residuos sólidos no aprovechables, que cuente con los dispositivos de seguridad necesarios para evitar su remoción del vehículo en el que fue instalado.
2. Un dispositivo de transmisión de datos en cada GPS, el cual transmitirá en línea la información del recorrido y horario de cada camión recolector a la central de información de la persona prestadora.
3. Un dispositivo de reconocimiento e identificación en cada camión recolector (chip ibutton).
4. Un software de recepción y procesamiento de información de georreferenciación, que esté en capacidad de procesar dicha información para establecer si cada ruta de recolección de residuos sólidos no aprovechables se presta con la frecuencia y el horario establecido en el correspondiente contrato de condiciones uniformes (CCU).
5. Un computador con el software de georreferenciación instalado y con conexión a internet.

**Parágrafo.** En los vehículos de recolección de residuos provenientes del barrido y limpieza, también se deberán instalar los dispositivos mencionados en este artículo.”

Considerando que según el cronograma de recolección que figura en la página web de la empresa el prestador iniciaba los recorridos de recolección a las 4:00 a.m., es necesario que relacione aquellas medidas especiales que había puesto en marcha para mitigar el ruido en las labores de recolección, de conformidad con lo estipulado en el Parágrafo del Artículo 2.3.2.2.2.3.31 del Decreto 1077 de 2015:

**“Artículo 2.3.2.2.2.3.31. Horarios de recolección.** La persona prestadora del servicio público de aseo determinará el horario de la recolección de los residuos sólidos teniendo en cuenta la cantidad de residuos generados, las características de cada zona, la jornada de trabajo, el clima, la capacidad de los equipos, las dificultades generadas por el tráfico vehicular o peatonal y cualquier otro elemento que pueda tener influencia en la prestación del servicio.

**Parágrafo.** Cuando la recolección se efectúe entre las 21:00 horas y las 06:00 horas del día siguiente en zonas residenciales, hoteles, hospitales, clínicas y demás centros asistenciales deberán tomarse medidas especiales para mitigar el ruido en la recolección y la compactación”.

#### 3.6.4 Parque automotor

EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA S.A. E.S.P no ha realizado el reporte en la plataforma SUI del parque automotor con el que contaba para la prestación del servicio de aseo. Por lo tanto, se configura un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo Primero de la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017.

Durante la visita del 08 al 10 de octubre de 2018, se solicitó al prestador el inventario de vehículos que disponía para desarrollar el componente de recolección y transporte de residuos no aprovechables. No obstante, la empresa no respondió a este requerimiento.

En el cronograma que figura en la página web de la empresa para la actividad de recolección se aprecia que existían 2 vehículos para esta labor. Sin embargo, no se describen las características de dichos vehículos. Por lo anterior, es imperante que la empresa remita la relación de la flota vehicular con la que contaba para la recolección de residuos en el municipio, elaborando un informe detallado de las características de cada ejemplar y adjuntando la evidencia fotográfica correspondiente.

### **3.6.5 Puntos críticos**

Durante la visita del 08 al 10 de octubre de 2018 se solicitó al prestador el censo de puntos críticos que tenía identificados cuando era responsable de la prestación del servicio de aseo. No obstante, la empresa no realizó entrega del inventario solicitado, ni suministró soportes documentales de que dicho censo fuese remitido a la administración municipal. Esta situación iría en contravía de lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.2.3.45 del Decreto 1077 de 2015:

*“**Artículo 2.3.2.2.2.3.45. Censo de puntos críticos.** Las personas prestadoras del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte en su área de prestación, harán censos de puntos críticos, realizarán operativos de limpieza y remitirán la información a la entidad territorial y la autoridad de policía para efectos de lo previsto en la normatividad vigente.*

*El municipio o distrito deberá coordinar con las personas prestadoras del servicio público de aseo o con terceros la ejecución de estas actividades y pactar libremente la remuneración.”*

Vale aclarar que la empresa hizo entrega de informes en los que se evidencia el desarrollo de jornadas de limpieza realizadas durante el año 2018 en algunos puntos susceptibles del municipio.

Por su parte, aunque el PGIRS de Tierralta indica que el censo de puntos críticos en área urbana y rural se encuentran en anexos, no se observan tales en el cuerpo del documento.

### **3.6.6 Base de Operaciones**

Al dejar de prestar el servicio de aseo en el municipio desde el 02 de julio de 2018, el prestador dejó de tener la obligación de poseer base de operaciones. No obstante, es necesario que la empresa indique en qué punto tenía establecida dicha infraestructura mientras era responsable de la prestación, y remita soportes fotográficos que permitan verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el Artículo 2.3.2.2.2.3.50 del Decreto 1077 de 2015:

*“**Artículo 2.3.2.2.2.3.50. Características de las bases de operación.** Las personas prestadoras del servicio público de aseo que presten el servicio en municipio o distritos mayores de 5.000 usuarios deberán tener base de operación, las cuales deberán ubicarse de acuerdo con lo definido en las normas de ordenamiento territorial y cumplir con las siguientes características:*

1. Contar con áreas adecuadas para el parqueo y maniobra de los vehículos, depósito de insumos para la prestación de servicio, zona de control de operaciones, vestidores e instalaciones sanitarias para el personal, y oficinas administrativas.
  2. Contar con los servicios públicos.
  3. Contar con una adecuada señalización en las diferentes áreas, así como de los sentidos de circulación.
  4. Contar con señales y equipo de seguridad para la prevención de accidentes, que permitan la inmediata y oportuna atención cuando se produzcan situaciones de emergencia.
  5. Contar con equipos de control de incendios.
  6. Contar con equipos de comunicación entre la base y los equipos de recolección.
- (...)"

Por otro lado, durante la visita del 08 al 10 de octubre de 2018, se solicitó al prestador que informara cómo se realizaba el lavado de los vehículos recolectores mientras prestó el servicio de aseo, ante lo cual no se obtuvo respuesta. Por lo tanto, es necesario que la empresa detalle cómo se realizaba este lavado, y en caso de estar tercerizado que allegue copia de los contratos o facturas relativos a dicha delegación. Lo anterior, para verificar el cumplimiento de lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.3.38 del Decreto 1077 de 2015 en relación con la frecuencia de lavado de los vehículos de recolección:

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

### **3.6.7 Barrido y limpieza de áreas públicas**

Considerando que en la planta de personal suministrada por la empresa no figuraban operarios para la actividad de barrido, es necesario que la empresa remita un informe detallado de cómo ejecutaba esta actividad cuando era prestador, anexando los respectivos soportes, de modo que sea posible verificar lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.4.51 del Decreto 1077 de 2015:

***“Artículo 2.3.2.2.4.51. Responsabilidad en barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte.”***

### **3.6.8 Macrorrutas**

Durante la visita desarrollada del 08 al 10 de octubre de 2018 se solicitó al prestador el listado de macrorrutas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en el municipio de Tierralta. No obstante, no se recibió respuesta frente a este tópico, lo cual se traduciría en un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.2.4.55 del Decreto 1077 de 2015 en cuanto al establecimiento de macrorrutas:

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

Por su parte, el PGIRS del municipio tampoco contiene información de macrorrutas para la actividad de barrido. Teniendo en cuenta que la empresa no ha suministrado por ningún medio el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo y que no ha entregado el Contrato de Condiciones Uniformes bajo el cual se prestaba este servicio, no existe información aferente al concepto de macrorrutas para las EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA S.A. E.S.P.

### **3.6.9 Microrrutas**

Se constató que la empresa no ha realizado el reporte de microrruta de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en la plataforma SUI, situación que se traduce en un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo Primero de la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017.

La empresa tampoco suministró información de las microrrutas de barrido en el municipio de Tierralta, a pesar de habérselas requerido durante la visita del 08 al 10 de octubre de 2018. Por lo tanto, se refuerza el presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.2.4.55 del Decreto 1077 de 2015.

Finalmente, la última versión del PGIRS no determina como tal las microrrutas de barrido, ni establece el horario de ejecución de esta actividad para cada zona del municipio, sino que se limita a estipular que la cobertura de esta actividad es del 70% de los kilómetros lineales de vías susceptibles de barrido y que debe realizarse una vez por semana. A partir de lo anterior, es necesario que la empresa precise con qué frecuencia desarrollaba este componente cuando lo desarrollaba, de forma que pueda verificarse el cumplimiento de lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.2.4.53 del Decreto MVCT 1077 de 2015:

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



**Parágrafo.** *El prestador de la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos deberá garantizar la frecuencia mínima de barrido y limpieza, o la que determine el PGIRS en toda el área de prestación a su cargo.”*

Por otro lado, se solicitó a la empresa la información relativa a la longitud mensual de barrido, pero ésta no se pronunció al respecto. Considerando que esta información debería estar consignada en el PPSA del prestador, y dicho documento no se ha puesto a disposición de esta Superintendencia, se incurre en un presunto incumplimiento de lo estipulado en el Parágrafo 1 del Artículo 21 de la Resolución CRA 720 de 2015:

**“Artículo 21. Costo de Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas por suscriptor (CBLs). (...)**

**Parágrafo 1.** *La longitud de vías y áreas barridas por la persona prestadora j debe corresponder a los definidos en el Programa para la Prestación del Servicio de aseo, con base en lo establecido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS).”*

Además, la información de kilómetros de barrido no ha sido reportada por la empresa en la plataforma SUI, lo cual representa un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo Primero de la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017.

### **3.6.10 Componente de Limpieza Urbana - CLUS**

A pesar de que en la última actualización certificada del RUPS de EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA S.A. E.S.P. se registraba la prestación de los componentes de corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas, y de lavado de áreas públicas, durante la visita del 08 al 10 de octubre de 2018 la empresa precisó que nunca ha ejecutado alguna de estas actividades. Por lo tanto, es necesario que aclare por qué había inscrito estos componentes sin que esto reflejara la realidad operativa de lo que se desarrollaba en el municipio de Tierralta.

Por su parte, aunque el PGIRS indica que el catastro de árboles, el inventario de zonas verdes objeto de corte de césped y el inventario de áreas objeto de lavado se encuentran en la sección de anexos, no se observa que éstos estén contenidos en el cuerpo del documento. No obstante, el PGIRS aclara que estas actividades no son ejecutadas en el municipio.

### **3.7 Aprovechamiento**

De acuerdo con la última actualización certificada de RUPS, EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P tenía inscrita la actividad de aprovechamiento. Sin embargo, al igual que sucedió con las actividades de CLUS, durante la visita del 08 al 10 de octubre de 2018 el prestador indicó que nunca prestó este componente. Al tenor de lo anterior, se requiere que la empresa indique a qué obedece esta inconsistencia en la información que reporta a esta Superintendencia.

A la fecha de elaboración de este documento, no existen otras empresas registradas como prestadoras de la actividad de aprovechamiento en el municipio de Tierralta.

### **3.8 Disposición Final**

EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P no presta la actividad de disposición final en el municipio de Tierralta. Los residuos generados en el municipio son llevados al Relleno Sanitario Loma Grande localizado en la ciudad de Montería a 78 Km del casco urbano de Tierralta.

El relleno es operado por SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P., en virtud de lo establecido en la Resolución CVS 08861 del 17 de febrero de 2005, modificada por la Resolución ANLA 0252 del 04 de marzo de 2015 y la Resolución ANLA 0569 del 21 de mayo de 2015. De acuerdo con las dos últimas, a partir de la capacidad estimada de las zonas autorizadas, el relleno tendría una vida útil de 17.3 años a partir de julio de 2015, es decir, estaría vigente hasta el año 2032.

Durante la visita del 08 al 10 de octubre de 2018, EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P suministró copia del contrato SG-C-024-017 suscrito con SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P. cuyo objeto es la “disposición final de residuos sólidos ordinarios en el Relleno Sanitario Loma Grande de la ciudad de Montería”. En dicho contrato, se establece que el término de duración del contrato sería hasta el 31 de diciembre de 2017 con posibilidad de prórroga si el usuario no determina lo contrario. De igual forma, se establece un valor a remunerar de \$34.308,15 por tonelada dispuesta en el relleno, más un incentivo de \$1.803,17 de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto 920 de 2013 frente al tema de rellenos sanitarios regionales.

Al revisar los reportes SUI del operador del sitio de disposición final desde el inicio de la aplicación del marco tarifario establecido en la Resolución CRA 720 de 2015, se encontró la información que se replica a continuación para aquellos residuos provenientes del municipio de Tierralta y recolectados por EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA S.A. E.S.P:

**Tabla 33.** Toneladas provenientes del municipio de Tierralta 2016-2018

Mes	2016	2017	2018
Enero		569.12	634.89
Febrero		507.76	527.41
Marzo		588.36	540.46
Abril	625.09	568.37	491.9
Mayo	644.61	725.59	619.4
Junio	631.9	672.74	666.2
Julio	656.61	671.72	
Agosto	619.29	552.89	
Septiembre	585.97	647.04	
Octubre	606.86	606.62	
Noviembre	638.3	435.58	
Diciembre	459.8	390.1	

Fuente: SUI

Por su parte, EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA S.A. E.S.P entregó durante la visita del 08 al 10 de octubre de 2018 la relación de toneladas recolectadas

para para los meses de abril y mayo de 2018. Además, la empresa reportó en SUI las toneladas provenientes del área de prestación de Tierralta para los años 2016 y 2017:

**Tabla 34.** Toneladas recolectadas municipio de Tierralta 2016-2017

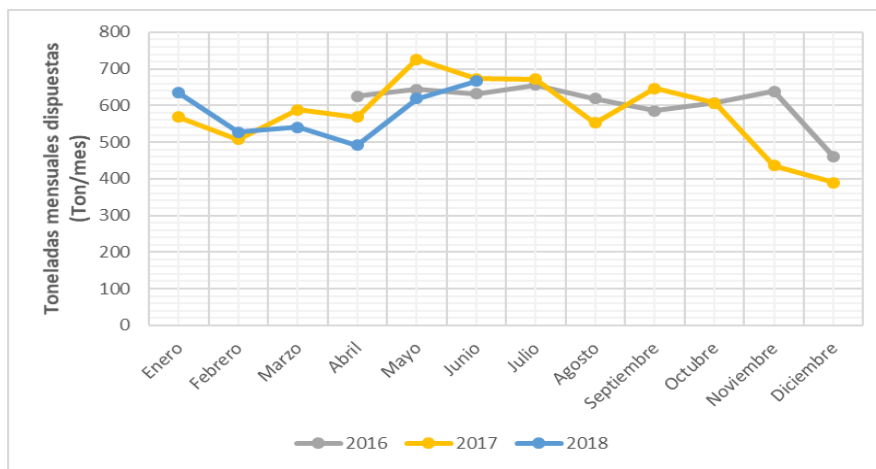
Mes	2016	2017
Enero	695.16	569.12
Febrero	524.08	507.76
Marzo	530.56	588.36
Abril	612.66	568.37
Mayo	631.48	725.59
Junio	609.18	672.74
Julio	610.98	671.72
Agosto	592.58	552.89
Septiembre	581.23	435.58
Octubre	606.76	552.89
Noviembre		435.58
Diciembre		390.1

Fuente: SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.

De acuerdo con lo anterior, puede observarse que al contrastar los registros de toneladas recolectadas y dispuestas provenientes del municipio de Tierralta coinciden para el año 2017, pero difieren para la vigencia 2016. Por lo tanto, el prestador deberá justificar a qué se debe esta inconsistencia y tendrá que explicar la falta de información para noviembre de y diciembre de 2016, y los meses del 2018 en los que prestó el servicio.

A continuación, se grafica el comportamiento que ha tenido la disposición final de residuos sólidos provenientes del municipio de Tierralta en el Relleno Sanitario Loma Grande en el periodo 2016 – 2018, a partir de lo reportado por el operador del sitio de disposición:

**Imagen 14.** Comportamiento de la disposición final de residuos en el municipio de Tierralta



Fuente: SUI

De la gráfica, puede observarse que entre el año 2016 y 2017 hubo un aumento en la cantidad de residuos dispuestos para los meses de mayo a julio y el mes de septiembre, mientras que en los dos últimos meses se presentó el comportamiento contrario. Entre 2017 y 2018 se registra una disminución general en la producción de residuos, a excepción del mes de enero. Adicionalmente puede observarse que el mes de mayor producción varía de año a año en el municipio de Tierralta.

### 3.9 Plan de Emergencia y Contingencia – PEC para el servicio de Aseo

Durante la visita del 08 al 10 de octubre de 2018, el prestador hizo entrega del Plan de Emergencia y Contingencia, el cual corresponde a la vigencia 2016. No obstante, al verificar el respectivo reporte en la plataforma SUI se encontró que la empresa cargó una nueva versión el 23 de mayo de 2016, cuya vigencia corresponde al año 2015. Por lo tanto, se realizará el análisis de la versión más actualizada del documento, no sin antes recordar a la empresa su obligación de actualizar este reporte en el SUI.

Por otra parte, se procedió a realizar un análisis de la información contenida en los cargues habilitados por la Resolución SSPD 20161300062185 del 10 de noviembre de 2016 del prestador EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P. para el municipio de Tierralta:

Tabla 35. Estado de cargue de los formatos y formularios de la Resolución SSPD 20161300062185 del 10 de noviembre de 2016

Formato/Formulario	Fecha de cargue
Formulario recursos e inventarios	No reporta
Formulario de recursos financieros	No reporta
Plan de Emergencia y Contingencia	23/05/2016
Formulario cuestionario eventos aseo	Último reportado el 02/04/18
Formulario registro de eventos - servicio de aseo	No reporta a pesar de registrar un evento en el 2017
Formato amenazas servicio de aseo	22/02/2016
Formato nivel de exposición servicio de aseo	22/02/2016
Formato resistencia daño servicio de aseo	22/02/2016

Fuente: Elaboración propia

Así las cosas, se evidencia que el prestador debe proceder a efectuar el reporte al SUI de los formatos y/o formularios pendientes a la fecha.

Se realizó la verificación de la versión del Plan de Emergencia y Contingencia suministrado en visita a partir de los lineamientos establecidos en la Resolución 0154 de 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, por la cual se reglamenta el contenido de este documento para el servicio de aseo. A continuación, se detalla el análisis desarrollado del PEC del prestador:

**Tabla 36.** Análisis del Plan de Emergencia y Contingencia

Numeral	Observaciones
<p><b>Artículo 3: “(...) el Plan de Emergencia y Contingencia que adopte cada persona prestadora de los servicios públicos deberá considerar las medidas necesarias para adaptarse a las <u>condiciones específicas del sistema de prestación y responder a las condiciones físicas, técnicas, operacionales, institucionales, económicas y ambientales del mismo</u>”</b></p>	<p>El prestador no formula un Plan de Emergencia y Contingencia para todas las actividades del servicio de aseo que presta.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, se encontró que <b>PRESUNTAMENTE NO</b> cumple con el Artículo 3 de la Resolución 154 de 2014, pues no incluye las siguientes actividades: barrido y limpieza de áreas públicas, aprovechamiento, lavado de áreas públicas; y corte de césped y poda de árboles (reportadas en RUPS).</p>
<p><b>1.1 Aspecto 1: La ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales, económicos y ambientales</b></p>	<p>El prestador describe las amenazas para el servicio de aseo en donde incluye sismos, volcanismos, movimientos en masa, tsunamis, incendios, inundaciones, avenidas torrenciales, descargas eléctricas, vendavales, huracanes y mareas.</p> <p>A cada una de éstas se les evalúa la frecuencia, el nivel de exposición, el daño y el efecto. Sin embargo, no se describen para cada uno de los componentes del servicio de aseo que presta, ni se describen los efectos en la sociedad y en los recursos naturales que pueden tener.</p> <p>En este sentido, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE NO</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.1 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>

Numeral	Observaciones
<p><b>1.2.1 Elaboración de inventarios</b></p>	<p>El prestador reporta los siguientes inventarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recursos físicos:</b> se reporta en la página 49 una tabla indicando el cronograma de ruta de recolección de residuos sólidos discriminado por hora de salida, día, Ruta carro N1 y N2. Sin embargo, no se describe en detalle la prestación de las demás actividades que presta.</li> <li>• <b>Recursos Humanos:</b> por medio de una tabla se describe el componente humano, en donde se discrimina el área personal, el nombre del personal, responsable, teléfono y dirección. Sin embargo, no se describen aspectos relacionados con el contacto de un familiar en caso de emergencia, su profesión, y si ha sido capacitado en la gestión del riesgo.</li> <li>• <b>Edificaciones:</b> No reporta.</li> <li>• <b>Recursos Económicos:</b> No reporta.</li> <li>• <b>Vehículos:</b> reporta los recursos disponibles que tiene la defensa civil, la policía y los hospitales. Sin embargo, no describe el estado y el combustible con el que funciona.</li> <li>• <b>Equipos:</b> No reporta.</li> <li>• <b>Almacenes:</b> No reporta.</li> <li>• <b>Comunicaciones:</b> por medio de una tabla reporta los equipos de comunicación disponibles incluyendo la cantidad y la institución. Sin embargo, no identifica su estado y su ubicación específica.</li> <li>• <b>Sistemas de monitoreo:</b> No reporta.</li> <li>• <b>Hidratantes y equipos:</b> No reporta.</li> <li>• <b>Sitios de posibles albergues temporales:</b> No reporta.</li> </ul> <p>De acuerdo con lo anterior, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE NO</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.1 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
<p><b>1.2.2. Identificación de requerimientos</b></p>	<p>El prestador no reporta requerimientos relacionados con recursos físicos, recursos humanos, edificaciones, recursos económicos, vehículos, equipos, comunicaciones, sistemas de monitoreo, hidrantes y otros equipos para atención de emergencias; y sitios de posibles albergues.</p> <p>En concordancia, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE NO</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.2 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014, debido a que falta la descripción de hidrantes y equipos y albergues.</p>

Numeral	Observaciones
<p><b>1.2.3 Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios</b></p>	<p>El prestador reporta las funciones de los comités operacionales y de información. Sin embargo, no incluye las funciones mínimas del comité de emergencia establecidas en la normatividad vigente relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar, evaluar y actualizar el plan de emergencia.</li> <li>• Diseñar y actualizar formatos para la evaluación de daños y análisis de necesidades.</li> <li>• Coordinar la socialización del plan de emergencia.</li> <li>• Supervisar y evaluar el proceso de atención de emergencias y articular los resultados del plan para su actualización.</li> <li>• Gestionar la financiación para los programas de reducción de riesgos.</li> <li>• Dar prioridad, coordinar y disponer las actividades y el uso adecuado de los recursos durante la emergencia.</li> </ul> <p>En este sentido, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE NO</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.3 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
<p><b>1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa</b></p>	<p>El prestador no identifica las emergencias que por su magnitud e impactos hacen necesario solicitar apoyo externo. Además, no define el tipo de ayuda que podría requerir ni el responsable de coordinar la ayuda externa.</p> <p>En este sentido, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE NO</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.4 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
<p><b>1.2.5 Fortalecimiento de Educación y Capacitación</b></p>	<p>El prestador describe que en coordinación con la Secretaría de Educación y el CMGRD se programarán capacitaciones a docentes sobre las amenazas que se estén presentando y como contrarrestarlas. Sin, embargo, no se reporta la necesidad de realizar capacitaciones al personal de la empresa relacionadas con evaluación de daños, primeros auxilios, manejo de equipos de comunicación.</p> <p>En este sentido, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE NO</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.5 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
<p><b>1.3.1 Línea de Mando</b></p>	<p>El prestador reporta un organigrama de la estructura general del comité de gestión del riesgo. Éste se encuentra encabezado por el Gerente, seguido del líder en comunicación y el líder operativo, y por último se encuentran el director de gestión social, el líder de distribución y bombeo y el líder de producción.</p> <p>No obstante, la línea de mando no se establece de acuerdo con el tipo de evento a atender y dentro de las funciones no se incluyen aquellas relacionadas con recolección y transporte de excretas, de residuos sólidos, la evaluación de daños, entre otros aspectos establecidos en la normatividad.</p> <p>En este sentido, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE NO</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.1 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>

Numeral	Observaciones
<p><b>1.3.2 Comunicaciones</b></p>	<p>El prestador establece un esquema de comunicación y divulgación del comité de gestión de riesgos. Por medio de un diagrama de flujo se establecen las entidades que informan al prestador y a las entidades que el prestador informa.</p> <p>Adicionalmente, se reporta un plan de divulgación para el sector educativo, las instituciones públicas, fuerzas públicas, sector de la salud y al ciudadano.</p> <p>Sin embargo, el esquema planteado no se encuentra acorde al organigrama de la línea de mando ni se reporta el protocolo de comunicación para realizar la toma de decisiones.</p> <p>Por lo anterior, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE NO</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.2 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
<p><b>1.3.3 Protocolo de actuación</b></p>	<p>El prestador reporta un protocolo de actuación para la amenaza de sequía en el servicio de acueducto para cada uno de los niveles de alerta identificados. Sin embargo, no se reporta el protocolo de actuación para cada una de las amenazas identificadas con respecto al servicio de aseo con los lineamientos exigidos en la normatividad.</p> <p>En este sentido, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE NO</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.3 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
<p><b>1.3.4 Formato para evaluación de daños</b></p>	<p>El prestador no reporta un formato para la evaluación de daños, ni la explicación de cómo debe diligenciarlo.</p> <p>Dado lo anterior, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE NO</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.4 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
<p><b>1.4 Análisis posterior al evento</b></p>	<p>De acuerdo con la información cargada en el SUI y de acuerdo con la Resolución SSPD 20161300062185 del 2016, el prestador reporta en el cuestionario de eventos que en el 2017 se presentó un evento.</p> <p>Sin embargo, en el plan de emergencia y contingencia no se presenta un análisis posterior al evento reportado en el SUI.</p> <p>En consecuencia, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE NO</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.4 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
<p><b><u>CAPITULO 2 EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA</u></b></p>	<p>El prestador no reporta las acciones que se deben llevar a cabo durante las situaciones de emergencia.</p> <p>En este sentido, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE NO</b> cumple con los lineamientos establecidos en el capítulo 2 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta el resultado de la verificación, se puede concluir que el PEC para el servicio de aseo para el municipio de Tierralta, Córdoba, de vigencia 2016 suministrado en la visita del 08 al 10 de octubre de 2018 por el prestador EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P, presuntamente no cumple con la inclusión de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 0154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Al no cumplir con dichos lineamientos se involucra un panorama de riesgos importante que pueden tener repercusiones en la adecuada provisión del servicio de aseo en su continuidad, calidad y eficiencia.



### 3.9.1 Comparación entre PGIRS, PPSA y PEC

A continuación, se efectúa la comparación del PGIRS y PEC de la empresa con respecto a los riesgos y las amenazas identificadas:

Tabla 37. Esquema de gestión del riesgo PGIRS, PPSA y PEC

PGIRS – Programa de Gestión del Riesgo	PPSA – Programa de Gestión del Riesgo	PEC
El proyecto de Gestión del Riesgo tiene como objetivo Identificar las condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo, así como impactos sobre la prestación del servicio público de aseo y la definición de acciones de control y mitigación. Para esto el PGIRS plantea actividades relacionadas con la formulación de los riesgos, capacitación de éstos y el seguimiento.	---	El prestador describe las amenazas para el servicio de aseo en donde incluye sismos, volcanismos, movimientos en masa, tsunamis, incendios, inundaciones, avenidas torrenciales, descargas eléctricas, vendavales, huracanes y mareas.

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la comparación del programa de gestión del riesgo no se pudo realizar ya que el prestador no ha realizado el cargue del PPSA y éste no fue entregado al finalizar la visita realizada del 8 al 10 de octubre del 2018.

### 3.9.2 Sitio web prestador

El prestador cuenta con la respectiva página web al cual se puede ingresar siguiendo el link: [epmtierralta.gov.co/](http://epmtierralta.gov.co/)

Se verificó el sitio web del prestador y se constató que no se encuentra publicada una copia del Contrato de Condiciones Uniformes del servicio de aseo. Además, en la página web es posible encontrar los horarios de las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, pero no de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

Por otro lado, en la página web no se evidencia la información de tarifas aplicadas del servicio de aseo durante los años de prestación. Además, no existe información de ubicación y horario de la oficina de atención al usuario, números telefónicos ni un correo electrónico para la radicación de las PQR. No obstante, se encontró en la página web un enlace para la radicación de PQRs.

De acuerdo con lo anterior, se estaría incurriendo en un presunto incumplimiento a lo establecido en los Numerales 1, 2, 3, 5 y 6 del Artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015:

**“Artículo 2.3.2.2.4.2.112. Página web.** Las personas prestadoras deberán disponer de página web la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. Rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo.

2. Tarifas.

3. Contrato de Condiciones Uniformes.

4. Un enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios.

5. Direcciones de oficinas de peticiones, quejas y recursos para la atención de los usuarios.

6. Números teléfonos para la atención de usuarios.

(...)"

#### **4. ASPECTOS COMERCIALES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO**

##### **4.1 SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

Se analiza los aspectos comerciales de la empresa relacionados con el análisis referente al número de suscriptores, los niveles de consumos, las tarifas, los subsidios y contribuciones, la calidad del servicio, el nivel de satisfacción del usuario (NSU), entre otros. Adicionalmente se podrían presentar comparativos sectoriales con empresas que pertenezcan al mismo mercado geográfico o de producto.

##### **4.1.1 Descripción general del área, organización, personal por labor, horarios, instalaciones.**

La Empresa está conformada por una Junta Directiva, le sigue una línea staff conformada por la Asesoría Jurídica, en seguida se encuentra la Gerencia de la cual se desprenden dos (2) áreas.

La primera por la parte Administrativa, Financiera y Comercial y la segunda por la Sección Técnica y Operativa. No tiene un organigrama establecido para el área Comercial.

Para llevar a cabo el proceso comercial, la Empresa cuenta con el siguiente personal:

- Tesorero Pagador.
- Bloque de Contabilidad y Presupuesto.
- Área de Facturación: se encuentra el catastro de suscriptores y a ésta envían las lecturas para el proceso de liquidación de facturas.
- Área de distribución de facturas, boletas y notificaciones.

El área cuenta con las siguientes personas:

- Un (1) Tesorero Pagador
- Un (1) Jefe de Presupuesto, un (1) auxiliar.
- Un (1) Jefe de contabilidad, un (1) auxiliar.

El horario de trabajo del Área Administrativa, que incluye el Área Comercial, es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. en condiciones normales.

La sede de la empresa está ubicada en la Calle 12 N° 22-40 barrio 19 de marzo, Tierralta, departamento de Córdoba.

#### 4.1.2 Sistema de Información Comercial – SIC

La Empresa maneja un software libre, Sistema de Facturación y Control de los Sistemas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo - SIFCAAA.

Este software tiene la capacidad de conectarse con otros programas de contabilidad y del área financiera. Actualmente la Empresa está en proceso de prueba para articular todas las áreas y tiene previsto que éste, culmine en un plazo de 1 a 2 años.

#### 4.1.3 Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

Las Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P. tiene un (1) solo CCU para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, el cual fue actualizado en el segundo semestre de 2018.

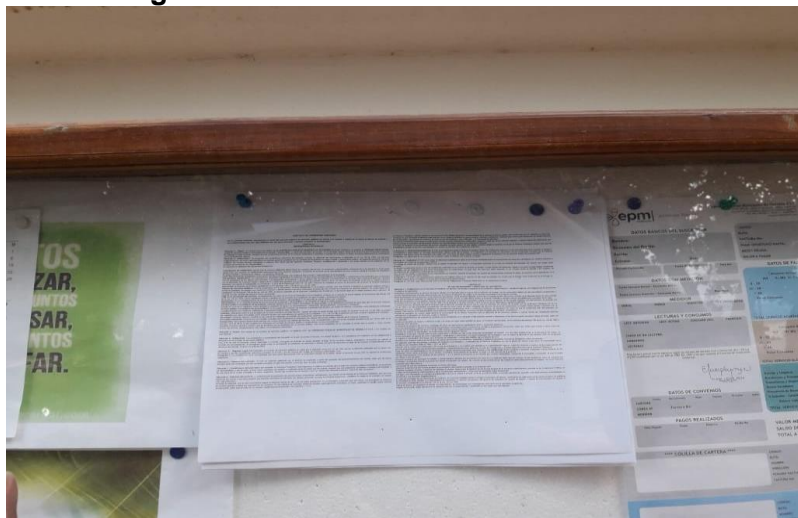
**Tabla 38.** Contrato de Condiciones Uniformes servicio de acueducto.

Empresa 	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
EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P.	2484	2018-02-22	Acueducto	Más de 2500 suscriptores	003	2009-03-15	ND	NO	ND	ND	

Fuente: Sistema Unico de Información – SUI 19 de octubre de 2018.

De acuerdo con la información reportada en el SUI, se observa que la Empresa expidió el CCU el 15 de marzo de 2009 y, la última actualización la realizó el 22 de febrero de 2018. El CCU, se encuentra publicado en la cartelera que se encuentra ubicada en la parte externa frontal de la sede en la que funciona la Empresa, como se observa en la siguiente imagen.

**Imagen 15.** Publicación del CCU en cartelera.



Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre de 2018.

En caso que alguna persona solicite el CCU, se le imprime y entrega sin costo alguno o si lo prefieren se envía por correo electrónico.

#### 4.1.4 Concepto de legalidad de la CRA.

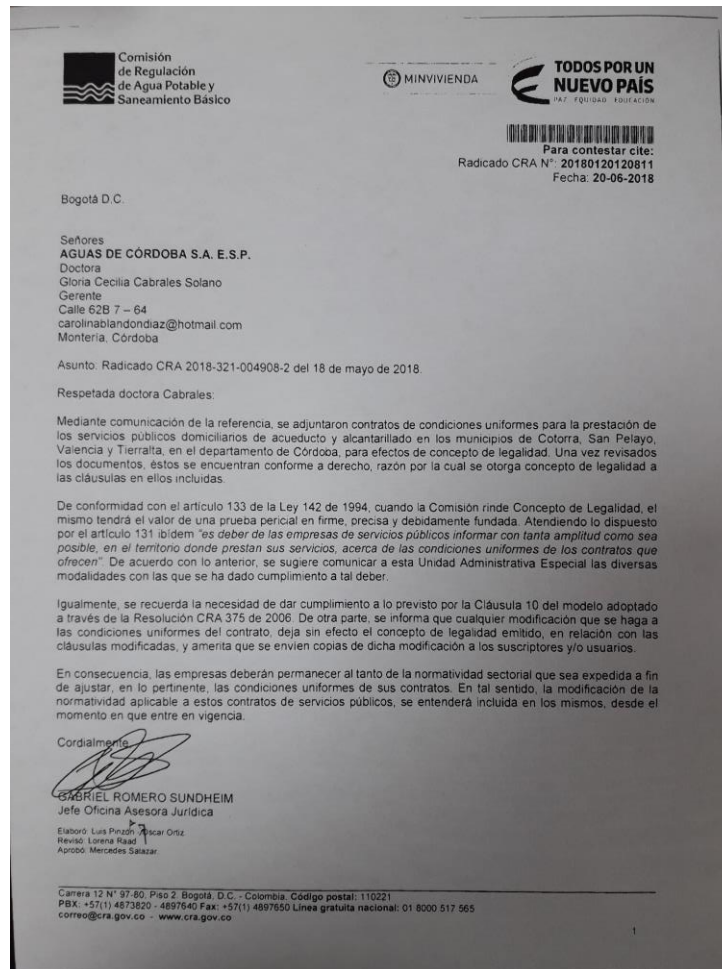
La Empresa manifiesta que no cuenta con concepto de legalidad de la CRA en razón a que tomaron el modelo propuesto por ésta con base en la Resolución 688 de 2014.

No obstante, entregaron copia del oficio con radicado CRA N° 20180120120811 de 20 de junio de 2018, en el cual manifiesta que:

*“Mediante comunicación de la referencia, se adjuntaron contratos de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en los municipios de... y Tierralta, en el departamento de Córdoba, para efectos de concepto de legalidad. Una vez revisados los documentos, éstos se encuentran conforme a derecho, razón por la cual se otorga concepto de legalidad a las cláusulas en ellos incluidas.*

...”

#### Imagen 16. Concepto de Legalidad CRA



Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre de 2018.

#### 4.1.5 Suscriptores

La Empresa cuenta con 6.691 usuarios de acueducto y 2.099 de alcantarillado con corte a agosto de 2018.

Por otra parte, informó que, se encuentra trabajando en la normalización de 3.033 usuarios del barrio 9 de agosto (nuevo), los cuales están identificados y registrados en el sistema y que, les presta el servicio de acueducto, pero no les está efectuando cobro alguno. Una vez estén legalizados procederán con el cobro e instalación de medidores.

#### 4.1.6 Beneficiarios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

La Empresa cuenta con seis (6) usuarios que son beneficiarios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, registrados en el sistema, que están verificados por el prestador.

**Tabla 39.** Reporte beneficiarios del ICBF

ICBF BENEFICIARIOS						
Código	Estrato y uso	Tarifa acueducto	Tarifa alcantarillado	Cartera	Total deuda	meses mora
103890	01	4799	0	4593	9392	2
121180	01	4799	0	4593	9392	2
103017	02	9407	6164	0	15571	1
103335	01	4703	0	0	4703	1
122305	01	4703	0	0	4703	1
125255	01	4799	0	4593	9392	2

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre de 2018.

Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P. no cuenta con usuarios de Viviendas de Interés Prioritario.

#### 4.1.6 Catastro de suscriptores

En el año 2014 la Empresa tenía un total de usuarios, para el servicio de acueducto registrados en el sistema de 5.921, para el año 2016 ascendía a 6.260. La actualización del catastro de usuarios se inició aproximadamente mayo de 2016 y se han sumado mes a mes, encontrando que, los usuarios potenciales para el servicio de acueducto ascendían aproximadamente de 12.500 a 13.000 en el casco urbano, incluyendo el barrio 9 de agosto que se encuentra en proceso de normalización.

En relación con la vigencia del 2017, para diciembre se tenían registrados en el sistema 6.580 usuarios.

Para agosto de 2018, el total de usuarios ascendió a 6.691 registrados en el sistema. Actualmente se encuentran 3.033 usuarios censados del barrio 9 de agosto, que se encuentran en proceso de normalización por parte del Municipio y, una vez éste termine el proceso, procederán a iniciar la instalación de micromedidores y cobro del servicio.

**Tabla 40. Suscriptores de acueducto**

<b>SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO</b>										
<b>ESTRATO</b>	<b>DIC 2016.</b>	<b>DIC 2017.</b>	<b>ENERO 2018</b>	<b>FEBRERO 2018</b>	<b>MARZO 2018</b>	<b>ABRIL 2018</b>	<b>MAYO 2018</b>	<b>JUNIO 2018</b>	<b>JULIO 2018</b>	<b>AGOSTO 2018</b>
COMERCIAL	230	283	282	284	289	303	302	302	296	295
INDUSTRIAL	2	2	1	1	1	1	1	1	0	0
OFICIAL	49	64	65	65	65	65	65	65	58	58
1	4489	4784	4789	4793	4813	4820	4873	4883	4885	4895
2	1490	1447	1445	1440	1455	1450	1456	1451	1447	1443
<b>TOTAL</b>	<b>6260</b>	<b>6580</b>	<b>6582</b>	<b>6583</b>	<b>6623</b>	<b>6639</b>	<b>6697</b>	<b>6702</b>	<b>6686</b>	<b>6691</b>

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre de 2018.

El estrato que más suscriptores tiene el 1 con el 73,16%, le sigue el 2 con un 21,57%, el comercial con el 4,41% y el oficial con 087%.

Para el servicio de alcantarillado 1.254 usuarios y los potenciales en la vigencia de 2016 ascendían a 3.000 aproximadamente; para el 2017 se tenían registrados 1.665 y para el 31 de agosto de 2018 hay registrados 2.099 usuarios.

**Tabla 41. Suscriptores de alcantarillado**

<b>SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO</b>										
	<b>DIC 2016.</b>	<b>DIC 2017.</b>	<b>ENERO 2018</b>	<b>FEBRERO 2018</b>	<b>MARZO 2018</b>	<b>ABRIL 2018</b>	<b>MAYO 2018</b>	<b>JUNIO 2018</b>	<b>JULIO 2018</b>	<b>AGOSTO 2018</b>
COMERCIAL	166	227	228	231	234	254	253	253	256	255
OFICIAL	25	31	31	31	33	33	33	33	33	52
1	476	771	774	777	844	886	938	947	953	1038
2	587	636	634	631	674	687	693	690	689	754
<b>TOTAL</b>	<b>1254</b>	<b>1665</b>	<b>1667</b>	<b>1670</b>	<b>1785</b>	<b>1860</b>	<b>1917</b>	<b>1923</b>	<b>1931</b>	<b>2099</b>

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre de 2018.

#### 4.1.7 Micromedición

La Empresa informó que, en el año 2014 había instalados 3.900 medidores de acuerdo con el Plan Departamental de Agua – PDA y registrados en el sistema 1.442, con una cobertura de 37%.

Para el año 2016, había disminuido a 1.405 los usuarios registrados en el sistema, en razón a que en, varias crecientes de la Quebrada del Juí se llevó gran parte de los barrios Escolar, Recreo, parte de Nuevo Oriente, Amauri García y por el lado del Río Sinú, se llevó un barrio que se llamaba Calazan Berrío, un gran porcentaje del barrio El Prado y casi la mitad del barrio Libardo López.

En relación con el año 2017, habían registrados en el sistema 1.415 usuarios.

Para el agosto de 2018 había 1.414 medidores registrados en el sistema. La Empresa, manifestó que no ha podido avanzar en la instalación de los aparatos de medida a los nuevos usuarios censados, porque el Municipio se encuentra adelantando obras de ampliación de redes de alcantarillado en más del 90% del casco urbano. Significa que la cobertura de micromedición efectiva es del 36%.

**Tabla 42. Micromedición a diciembre 2016**

<b>Estrato</b>	<b>Suscriptores con medidor</b>	<b>Suscriptores sin medidor</b>	<b>Total suscriptores</b>
01	670	7131	7801
02	588	914	1502
Vacío	147	156	303
<b>Total suscriptores</b>	<b>1405</b>	<b>8201</b>	<b>9606</b>

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre de 2018.

**Tabla 43. Suscriptores a diciembre de 2017**

<b>Estrato</b>	<b>No. Suscriptores con medidor</b>	<b>No. Suscriptores sin medidor</b>	<b>Total suscriptores</b>
01	692	7363	8055
02	561	909	1470
Vacía	166	185	351
<b>Total Suscriptores</b>	<b>1419</b>	<b>8457</b>	<b>9876</b>

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre de 2018.

**Tabla 44. Suscriptores a agosto de 2018**

<b>Estrato</b>	<b>Suscriptores con medidor</b>	<b>Suscriptores sin medidor</b>	<b>Total</b>
01	709	7733	8442
02	534	917	1451
Vacía	171	198	369
<b>Total</b>	<b>1414</b>	<b>8848</b>	<b>10262</b>

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre de 2018.

El prestador Informó que, una vez las obras de ampliación de redes culminen la Empresa procederá a aumentar el índice de micromedición instalando nuevos medidores y registrando aquellos que, aún el consumo, se le cobra por promedio según la Resolución y tarifas indexadas por la Junta Directiva de E.P.M. Tierralta E.S.P., La Empresa manifestó que, el Municipio tiene planeado culminar las obras aproximadamente para finales del año 2019.

En relación con el barrio 9 de agosto, la Empresa lo intervendrá, en compañía de las Juntas de Acción Comunal socializando la prestación, instalación de micromedidores y cobro del servicio, en razón a que es un barrio que se está normalizando. En más del 50% de la parte que compone el casco urbano de Tierralta.

De acuerdo con lo anterior, se tienen los siguientes análisis, para el año 2016, de acuerdo con el catastro de suscriptores tenía 6260 usuarios y respecto a la micromedición informo que ascendía a 9606 usuarios, lo que implica que hay una diferencia de 3346 usuarios.

De estos 9606 suscriptores, 7801 corresponden a estrato 1 de los cuales el 8,59% cuentan con medidor y el 91,41% no tienen aparato de medida; 1502 al estrato 2 de los

cuales el 39,15% están micromedidos y el 60,85% no; 303 suscriptores a un estrato que la Empresa denomina “Vacío” de los cuales el 48,51% tiene aparato de medida y el 51,49% no.

En resumen, de acuerdo con el informe suministrado por el Prestador, a diciembre de 2016, contaba con 9606 suscriptores de los cuales el 14,63% cuenta con medidor, es decir, 1405 y 85,37% no está micromedido, es decir, 8201.

Para el año 2017, de acuerdo con el catastro de suscriptores tenía 6580 usuarios y respecto a la micromedición informó que ascendía a 9876 usuarios, lo que implica que hay una diferencia de 3296 usuarios.

De estos 9876 suscriptores, 8055 corresponden a estrato 1 de los cuales el 8,59% cuentan con medidor y el 91,41% no tienen aparato de medida; 1470 al estrato 2 de los cuales el 38,16% están micromedidos y el 61,84% no; 351 suscriptores a un estrato que la Empresa denomina “Vacío” de los cuales el 47,29% tiene aparato de medida y el 52,71% no.

En resumen, de acuerdo con el informe suministrado por el Prestador, a diciembre de 2017, contaba con 9876 suscriptores de los cuales el 14,37% cuenta con medidor, es decir, 1419 y 85,63% no está micromedido, es decir, 8457.

Para agosto de 2018, de acuerdo con el catastro de suscriptores tenía 6691 usuarios y respecto a la micromedición informó que ascendía a 10262 usuarios, lo que implica que hay una diferencia de 3571 usuarios.

De estos 10262 suscriptores, 8442 corresponden a estrato 1 de los cuales el 8,40% cuentan con medidor y el 91,60% no tienen aparato de medida; 1451 al estrato 2 de los cuales el 36,80% están micromedidos y el 63,20% no; 369 suscriptores a un estrato que la Empresa denomina “Vacío” de los cuales el 46,34% tiene aparato de medida y el 53,66% no.

En resumen, de acuerdo con el informe suministrado por el Prestador, a agosto de 2018, contaba con 10262 suscriptores de los cuales el 13,78% cuenta con medidor, es decir, 1414 y 86,22% no está micromedido, es decir, 8848.

#### 4.1.8 Reporte estadístico mensual de medidores dañados y para cambio.

**Tabla 45.** reporte estadístico mensual de medidores dañados, para cambio.

FECHA	CODIGO	DIRECCION	BARRIO	ACUEDUCTO	ANOTACION	LEC. INICIAL	LEC. FINAL	SERIAL	FECHA DE INSTALACION
<b>OCTUBRE</b>									
	117135		PRADO	CONSUMO ELEVADO	EN EL MOMENTO DE LA REVISION SE CONSTATO QUE EL MEDIDOR NO SIRVE HAY QUE COLOCAR UNO NUEVO.				
	113920		CHAPINERO	INSTALAR MEDIDOR	EN EL MOMENTO DE LA REVISION SE CONSTATO QUE EL MEDIDOR NO SIRVE HAY QUE COLOCAR UNO NUEVO.				
	118390		CENTRO	INSTALAR MEDIDOR	INSTALAR MEDIDOR				
	101360		PRADO	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	101345		PRADO	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	100495		PRADO	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	100310		PRADO	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	100290		PRADO	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	101395		PRADO	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	115926		Prado	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	115810		Prado	CONSUMO	INSTALAR MEDIDOR				



FECHA	CODIGO	DIRECCION	BARRIO	ACUEDUCTO	ANOTACION	LEC. INICIAL	LEC. FINAL	SERIAL	FECHA DE INSTALACION
<b>OCTUBRE</b>									
				ELEVADO					
	115175		Prado	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	115270		Prado	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	117985		Prado	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	126645		Alfonso López	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	118670		Alfonso López	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	118666		Alfonso López	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	107670		19 de marzo	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	119482		19 de marzo	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	119215		19 de marzo	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	118430		19 de marzo	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	101395		PRADO	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	113400		ESCOLAR	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	125105		GALÁN	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR	OK 0057		13088655	11/12/2017
	124265		GALÁN	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR	OK 0152		13087496	11/05/2017
	124145		19 DE MARZO	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	121370		19 DE MARZO	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	120000		ALFONSO LÓPEZ	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	124050		19 DE MARZO	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR	OK 0149		13098622	11/12/2017
	113785		19 DE MARZO	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR	OK 0360		13092334	11/12/2017
	126625		ALFONSO LÓPEZ	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	102925		PRADO	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	124110	CALLE 22	19 DE MARZO	INSTALAR MEDIDOR	EN EL MOMENTO DE LA REVISION SE CONSTATO QUE EL CONSUMO ESTA ELEVADO PORQUE EL MEDIDOR NO SIRVE Y HAY QUE CAMBIARLO.	OK 0509		13093954	09/05/2018
	106430		20 DE JULIO	INSTALAR MEDIDOR	EN EL MOMENTO DE LA REVISION SE CONSTATO QUE EL MEDIDOR NO SIRVE HAY QUE COLOCAR UNO NUEVO.	OK 0000		13081072	09/05/2018
09/05/2018	103255		19 DE MARZO	INSTALAR MEDIDOR	EN EL MOMENTO DE LA REVISION SE CONSTATO QUE NO HAY MEDIDOR INSTALADO Y HAY QUE INSTALAR UNO NUEVO.	OK 0608		13096211	08/05/2018
	114050		19 DE MARZO	INSTALAR MEDIDOR	MEDIDOR QUE FUE RETIRADO HAY QUE INSTALARLO NUEVAMENTE.	OK 0330		13092792	12/12/2017
<b>NOVIEMBRE</b>									
04/12/2017	103740	KRA 13 # 8A-05	20 DE JULIO	REVISION Y LIMPIEZA DEL MEDIDOR	EN EL MOMENTO DE LA REVISION SE CONSTATO QUE EL MEDIDOR ESTA PARADO HAY QUE HACERLE MANTENIMIENTO. NOTA: LA VIVIENDA LA HABITAN 2 PERSONAS	OK 0040		13092792	12/12/2017
04/12/2017	103740	CALLE 8	19 DE MARZO	COLOCAR MEDIDOR NUEVO	EN EL MOMENTO DE LA REVISION SE CONSTATO QUE NO HAY MEDIDOR Y LE COBRAN CONSUMO MEDIDO. NOTA: LA VIVIENDA LA HABITA 1 PERSONA	OK 0130		13093942	08/05/2018
05/12/2017	114160		19 DE MARZO	COLOCAR MEDIDOR NUEVO	EN EL MOMENTO DE LA REVISION SE CONSTATO QUE NO HAY MEDIDOR INSTALADO, YA QUE LOS SEÑORES DEL ALCANTARILLADO LO DAÑARON Y NO LO ARREGLARON				
07/12/2017	118170	KRA 15 # 8-16	EL CENTRO	CONSUMO ELEVADO	AL MOMENTO DE LA INSPECCION SE CONSTATO QUE EL MEDIDOR SE ENCUENTRA EN MAL ESTADO, E ILLEGIBLE POR LO TANTO SE LE ESTABA HACIENDO COBRO PROMEDIADO. NOTA: CAMBIAR MEDIDOR.	OK 0360		MEDIDOR EN BUEN ESTADO, POCO CONSUMO	12/04/2018
18/12/2017	118030	CLL 6 # 15-00	EL CENTRO	NO LE LLEGA AGUA	TUBERIA APLASTADA, CONTADOR SULFATADO POR TAL MOTIVO SE LE PUSO SERVICIO DIRECTO Y HAY QUE CAMBIAR MEDIDOR.				
18/12/2017	107415	CALLE 10 # 11-31	20 DE JULIO	NO LE LLEGA AGUA	TUBERIA TAPONADA, MEDIDOR SULFATADO POR TAL MOTIVOS SE COLOCÓ SERVICIO DIRECTO HAY QUE CAMBIAR MEDIDOR.				
<b>DICIEMBRE</b>									
03/01/2018	115620	KRA 11 10A-06	20 DE JULIO	CONSUMO ELEVADO	MEDIDOR NO SIRVE, CAMBIAR MEDIDOR				

FECHA	CODIGO	DIRECCION	BARRIO	ACUEDUCTO	ANOTACION	LEC. INICIAL	LEC. FINAL	SERIAL	FECHA DE INSTALACION
<b>OCTUBRE</b>									
05/01/2018	120055	KRA 18	19 DE MARZO	FUGA EN EL MEDIDOR	CAMBIAR MEDIDOR				
05/01/2018	121920		PENJAMO	NO LLEGA AGUA	SE CONSTATO QUE NO LLEGA AGUA POR QUE MEDIDOR NO SIRVE, HAY QUE CAMBIAR MEDIDOR				
09/01/2018	116165	KRA 12 N 9-64	20 DE JULIO	CAMBIO DE USO	EN EL MOMENTO DE LA REVISION SE CONSTATO QUE EL MEDIDOR NO FUNCIONA, SE HACE NOVEDAD PARA CAMBIO DE USO RESIDENCIAL A COMERCIAL YA QUE FUNCIONA ES UNA PANADERIA (PANADERIA RICO PAN)	OK 0294		13086811	12/04/2018
11/01/2018	114125		CHAPINERO	CONSUMO ELEVADO	EN EL MOMENTO DE LA REVISION SE CONSTATO QUE HAY QUE CAMBIAR MEDIDOR POR QUE EL QUE HAY NO SIRVE, LA VIVENDA LA HABITAN 2 PERSONAS				
11/01/2018	121565	KRA 20 N 10-24	19 DE MARZO	CONSUMO ELEVADO	NO ES UN LOCAL COMERCIAL, POR LO TANTO HAY QUE CAMBIAR USO LA VIVIENDA ES HABITADA POR 2 PERSONAS, CAMBIAR MEDIDOR.				
11/01/2018	128050		V. NAZARETH	CONSUMO ELEVADO	EN EL MOMENTO DE LA REVISION SE CONSTATO QUE EL CONSUMO ESTA ELEVADO POR QUE EL MEDIDOR NO SIRVE, POR LO TANTO HAY QUE CAMBIARLO.				
12/01/2018	102600	CALLE 5	EL PRADO	CONSUMO ELEVADO	MEDIDOR NO SIRVE, CAMBIAR MEDIDOR				
19/01/2018	121855		PENJAMO	LECTURA IREGULAR	CAMBIAR MEDIDOR				
<b>ENERO</b>									
16/02/2018	106415	CLL 9# 11-31	20 DE JULIO	CONSUMO ELEVADO	EN EL MOMENTO DE LA REVISION SE CONSTATO QUE EL MEDIDOR NO SIRVE POR LO TANTO HAY QUE PROMEDIAR COBRO.				
19/02/2018	103660	CLL 8 # 15-28	CENTRO	NO SUBE AGUA	EN EL MOMENTO DE LA REVISION SE CONSTATO QUE NO LE LLEGABA EL SERVICIO POR QUE EL MEDIDOR ESTABA TAPADO, SE LE RETIRA MEDIDOR Y SE PONE EL AGUA DIRECTA.				
<b>FEBRERO</b>									
22/03/2018	105595		20 DE JULIO	CONSUMO ELEVADO	EN EL MOMENTO DE LA REVISION SE CONSTATO QUE EL MEDIDOR NO CORRE POR LO TANTO SE LE ESTA PROMEDIANDO YA QUE LAS LECTURAS NO CONCUERDAN LA VIVIENDA ES HABITADA POR 2 PERSONAS HAY QUE CAMBIAR MEDIDOR.				
26/03/2018	121955		PENJAMO	CONSUMO ELEVADO	EL EL MOMENTO DE LA REVISION SE CONSTATO QUE EL MEDIDOR NO SIRVE, SE LE RETIRO Y SE LE DEJA EL SERVICIO DIRECTO NOTA: HAY QUE COLOCAR MEDIDOR.				
<b>MARZO</b>									
06/04/2018				CONSUMO ELEVADO	EN EL MOMENTO DE LA REVISION SE CONSTATO QUE EL CONSUMO ESTA ELEVADO POR PROMEDIO YA QUE EL MEDIDOR NO SIRVE COMO LO INDICA LA LECTURA NOTA: ES UNA FARMACIA.	ok 00120			
09/04/2018	102220	CALLE 5# 9-78	PRADO					13093439	22/06/2018
09/04/2018	121244		19 DE MARZO	INDEPENDIZAR SERVICIO	INSTALAR MEDIDOR	OK 0370			09/04/2018
09/04/2018	116246	KRA 12# 11-81	ESCOLAR	SIN MEDICION	INSTALAR MEDIDOR	OK 0409			13/04/2018
09/04/2018	116247	KRA 12# 11-85	ESCOLAR	SIN MEDICION	INSTALAR MEDIDOR	OK 0535			13/04/2018
09/04/2018	116245	KRA 12# 11-79	ESCOLAR	SIN MEDICION	INSTALAR MEDIDOR	OK 0028			13/04/2018
26/04/2018	115820		PRADO	MEDIDOR NO SIRVE	INSTALAR MEDIDOR				
26/04/2018	115550		20 DE JULIO	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
26/04/2018	102435	CLL 5 # 11-70	PRADO	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
08/05/2018	103720	CLL 8	19 DE MARZO	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR	OK 0431		13098964	08/05/2018
19/04/2018	126665		ALFONSO LOPEZ	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
03/05/2018	117555	KRA 14 # 5-14	PRADO	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR	OK 0123		13093062	15/05/2018
04/05/2018	103720	CLL8	19 DE MARZO	CONSUMO	INSTALAR MEDIDOR				

FECHA	CODIGO	DIRECCION	BARRIO	ACUEDUCTO	ANOTACION	LEC, INICIAL	LEC, FINAL	SERIAL	FECHA DE INSTALACION
OCTUBRE									
				ELEVADO					
09/05/2018	106925	CLL 10 KRA 7A	COOTIAGRO	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR	OK 0374		1308654	15/05/2018
09/05/2018	106185		20 DE JULIO	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR	OK 0203		13091355	15/05/2018
21/05/2018	118230	KRA 16 # 1-40	PRADO	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
	120000	ALFONSO LOPEZ	ALFONSO LOPEZ	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
23/05/2018	121230	KRA 19 # 8-89	19 DE MARZO	CONSUMO ELEVADO	INSTALAR MEDIDOR				
23/05/2018	119185	KRA 17	19 DE MARZO	AGUA NO CONTABILIZADA	INSTALAR MEDIDOR				
30/05/2018	125325		19 DE MARZO	MEDIDOR RETIRADO NO SIRVE	INSTALAR MEDIDOR				
30/05/2018	124145		19 DE MARZO	MEDIDOR RETIRADO NO SIRVE	INSTALAR MEDIDOR				
22/05/2018	101525		PRADO	MEDIDOR RETIRADO NO SIRVE	INSTALAR MEDIDOR				
21/06/2018	115100	CLL 2 KRA 11	EL PRADO	MEDIDOR EXTRAVIADO	INSTALAR MEDIDOR				
21/06/2018	107485		20 DE JULIO	INSTALAR MEDIDOR	INSTALAR MEDIDOR				
21/06/2018	106135	CLL 8	20 DE JULIO	LOTE EN CONSTRUCCION	INSTALAR MEDIDOR				
26/06/2018	113295	CLL 11 # 15-60	ESCOLAR	MEDIDOR EN MAL ESTADO	INSTALAR MEDIDOR	OK 0490		130855113	25/07/2018
	103275	19 DE MARZO	19 DE MARZO	MEDIDOR DAÑADO	INSTALAR MEDIDOR				
28/06/2018	121245	KRA 19 # 9-10	19 DE MARZO	LOCAL NUEVO	INSTALAR MEDIDOR				
03/07/2018	102105	CLL 4 KRA 13 Y 14	PRADO(3215686624) LLAMAR ANTES ROBERTO NEGRETE.	NO TIENE MEDICION	INSTALAR MEDIDOR				
	118970	19 DE MARZO	19 DE MARZO	MEDIDOR EN MAL ESTADO	INSTALAR MEDIDOR				
	103040	CALLE 7 N° 12-56	PRADO	CAMBIO DE MEDIDOR	INSTALAR MEDIDOR				
	114135	CHAPINERO	CHAPINERO	RESTAURAR MEDIDOR	INSTALAR MEDIDOR				
	122965	VISTA HERMOSA	VISTA HERMOSA	INSTALAR MEDIDOR	INSTALAR MEDIDOR				
17/07/2018	121245	KRA 9 CALLE 9-10	19 DE MARZO	INSTALAR MEDIDOR	INSTALAR MEDIDOR				
	122325	PENJAMO	PENJAMO	MEDIDOR DAÑADO	INSTALAR MEDIDOR				
31/07/2018	#####	CLL 10 KRA 22 ESQUINA	19 DE MARZO	INSTALAR MEDIDOR	INSTALAR MEDIDOR	OK 0022	OK 0025	13080243	31/07/2018
02/08/2018	118165	KRA 15	CENTRO	CAMBIAR MEDIDOR	INSTALAR MEDIDOR				
08/08/2018	118280	KRA 16 N° 7-05	19 DE MARZO	CAMBIAR MEDIDOR	INSTALAR MEDIDOR				
08/08/2018	118285	KRA 16	19 DE MARZO	CAMBIAR DE MEDIDOR	INSTALAR MEDIDOR				
08/08/2018	118335	CRA 16 B DE 19 DE MARZO	19 DE MARZO	CAMBIAR MEDIDOR	INSTALAR MEDIDOR				
08/08/2018	118365	CRA 16 N° 7-45	19 DE MARZO	CAMBIAR MEDIDOR	INSTALAR MEDIDOR				
08/08/2018	118430	KRA 16 N° 9-17	19 DE MARZO	CAMBIAR MEDIDOR	INSTALAR MEDIDOR				
08/08/2018	118785	KRA 16	ALFONZO LOPEZ	INSTALAR MEDIDOR	INSTALAR MEDIDOR				
08/08/2018	120000	ALFONSO LOPEZ	ALFONZO LOPEZ	CAMBIAR MEDIDOR	INSTALAR MEDIDOR				
08/08/2018	122965	VISTA HERMOSA	VISTA HERMOSA	INSTALAR MEDIDOR	INSTALAR MEDIDOR				
13/08/2018	102600	CALLE 5 B	EL PRADO	CAMBIAR MEDIDOR	INSTALAR MEDIDOR				
	102732	CALLE 6 #11 Y 12	PRADO	CAMBIAR MEDIDOR	INSTALAR MEDIDOR				
	102155	CALLE 4 N° 14-67	PRADO	CAMBIAR MEDIDOR	INSTALAR MEDIDOR				
21/08/2018	102395	CALLE 5 N° 11-03	PRADO	CAMBIAR MEDIDOR	INSTALAR MEDIDOR				

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre de 2018.

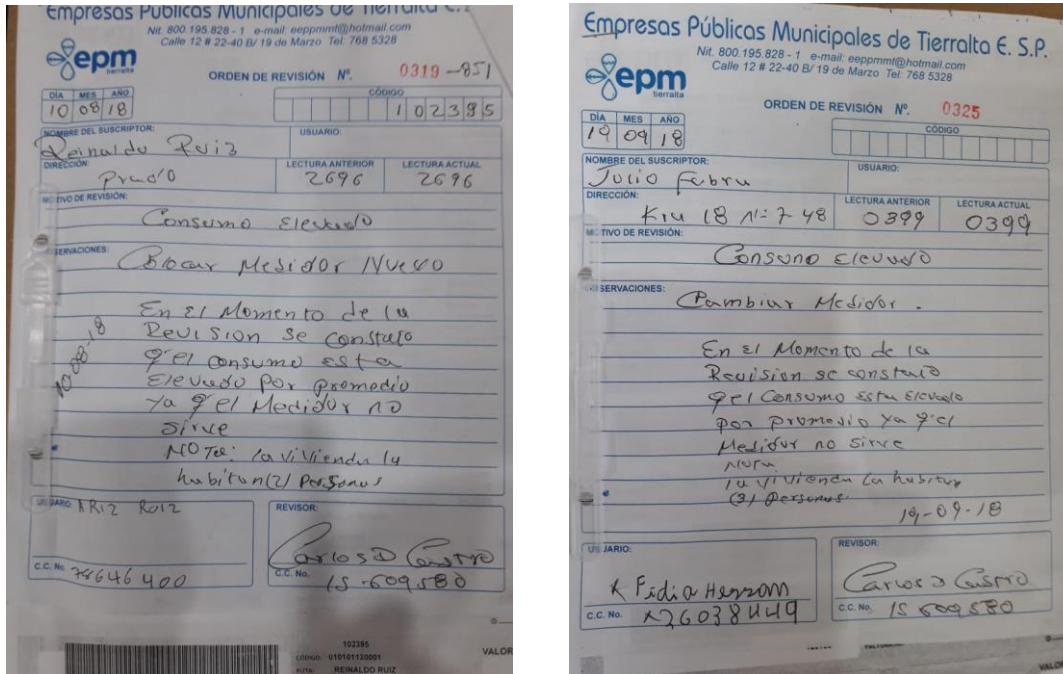
La Empresa tiene conocimiento de los medidores que debe cambiar porque se encuentran no aptos para la medición real del consumo. No obstante, se observa que no ha realizado la labor para cumplir con la normatividad vigente.

#### 4.1.9 Laboratorio de medidores.

La Empresa cuenta con un taller, el cual no está certificado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC y trabajan 3 técnicos (certificados por el SENA) que se encargan de la parte de mantenimiento, instalación, reinstalación, calibración, reubicación de medidores, y una bodega en la que se tienen los insumos para poner en funcionamiento aquellos medidores que no se encuentran en buen estado. No cuenta con un contrato con un laboratorio de medidores certificado por el ONAC.

#### 4.1.10 Actas de medidores

Imagen 17. Ordenes de revisión de medidores.



Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre de 2018.

#### 4.1.11 Proceso de cambio de medidores.

En relación con la instalación de nuevos medidores la Empresa lleva a cabo una actualización del catastro de usuarios donde se detectan algunos predios que están haciendo uso del servicio sin autorización, los cuales son inmediatamente registrados en el sistema y procede a instalar un medidor con el fin de disminuir el Índice de Agua no Contabilizada – IANC.

Para determinar el cambio de un medidor, primero verifica que el aparato se encuentre dañado en terreno, se inicia por el proceso de toma de lectura donde aquellos medidores que no registran consumo, por política de la Empresa se le factura los m3 promedio de acuerdo con el número de habitantes del inmueble. Los usuarios al ver la lectura elevada, se acercan a la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos donde se les explica el proceso a seguir y se le programa una visita para inspeccionar y da lugar a la reparación, reinstalación del dispositivo de medida o cambio del medidor.

Otro sistema se hace por medio de las cuadrillas de corte, que éstos al detectar una fuga, también tienen la potestad de dar aviso a la Oficina de Atención al Usuario de la Empresa, con el objeto que llame al técnico para que vaya a inspeccionar.

Proceso cambio de medidores, no está documentado. Anexan el manual de reparación de medidores. En Excel tablas con las estadísticas de cambio de medidores y causales.

#### **4.1.12 Proceso de instalación de medidores.**

El prestador detecta los nuevos usuarios por el proceso de caracterización y actualización de usuarios, es decir, el catastro de usuarios. Una vez registrados en el Sistema, se le entrega el listado al jefe de redes y al técnico encargado para que coticen los materiales necesarios con el fin de instalar el medidor en el predio o localidad que se requiera y se registra la novedad de las lecturas iniciales y finales para liquidar y facturar los consumos del usuario.

Respecto a los tiempos de atención, éstos dependen de la sectorización en bombeo y número de horas prestadas del servicio porque todas las obras requieren de la presión de agua ya que así se detectan las posibles fugas haciendo las pruebas de vacío necesarias para garantizar la calidad de la conexión. Existen 3 sectores, cada uno de ellos toma entre 1 y 3 días para la atención de usuarios en condiciones normales ya que también se dependen de la energía eléctrica para poder operar el servicio o que no haya daño en motores ni en tramos de redes.

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

No existe información al respecto, la primera instalación no se cobra el medidor.

## **4.2 Tarifas**

Esta Superintendencia realizó verificación de la aplicación de la metodología establecida en la Resolución CRA 287 de 2004 y del análisis de tarifas aplicadas de los servicios de acueducto y alcantarillado a través de radicado SSPD 20174210686731 del 13 de junio de 2017 tomando como base el estudio de costos y tarifas que dicha empresa suministró en mesa de trabajo llevada a cabo el día 13/10/2016.

Del estudio de costos, se identificó que a empresa aprobó las tarifas de referencia mediante Resolución No. 80 de 25 de octubre de 2011 expedida por la Junta Directiva para el municipio de Tierralta, la cuales se presentan a continuación:

**Tabla 46.** Costos de referencia – Estudio de costos y tarifas Resolución CRA 287 de 2004

<b>Nombre de la Variable</b>	<b>Ac</b>	<b>AI</b>
Cargo Fijo	2.259	2.059
Cargo por Consumo	2.051	884,74

Fuente: Radicado SSPD 20174210686731 del 13 de junio de 2017. Pesos de noviembre de 2011

Así las cosas, esta Superintendencia a través de radicado SSPD 20174210686731 del 13 de junio de 2017 mencionó "(...) de la información registrada en el estudio de costos y tarifas se concluye que los costos calculados por EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES

DE TIERRALTA E.S.P., suponen una adecuada aplicación de la metodología en la Resolución 287 de 2004”.

Así mismo como resultado de la verificación de las tarifas aplicadas tanto para el servicio de acueducto como para el de alcantarillado esta SSPD señaló “(...) al comparar las tarifas de referencia aprobadas para el servicio de acueducto mediante Resolución No. 80 de 2011, frente a los costos de referencia del estudio de costos, se obtiene como resultado que la entidad tarifaria local presuntamente aprobó tarifas de referencia para acueducto coincidentes en el cargo fijo y en el cargo por consumo”.

No obstante, lo anterior esta entidad deja claro que no pudo realizar verificación de tarifas cobradas por la fecha, ni la verificación de la actualización por IPC y los factores de subsidios y contribuciones, ya que a junio de 2016 no había reportado formatos de tarifas aplicadas, así mismo, no tiene factura en PDF contra las que se pudiese haber realizado la respectiva verificación.

Por lo anterior, esta Superintendencia solicito realizar los respectivos reportes a al SUI MOVET de la información mencionada.

De otra parte, durante visita integral el prestador suministró las tarifas aprobadas a través de Acuerdo No. 004 de 2018 actualizadas con factor de 3.06%, la cual según informa la empresa no se realizaba desde octubre de 2011. De acuerdo con lo anterior, la tarifas que la empresa comunica que aplica en la actualidad se presentan en la siguiente tabla:

**Tabla 47.** Tarifas Indexadas – Acuerdo No. 004 de 2018 junio 15 de 2018

ESTRATO	SUB /CONT	Cargo Fijo	Cargo Consumo Básico	Cargo Complementario	Cargo Consumo Suntuario
COSTOS DE REFERENCIA		\$ 2.952,23	2.681,46	2.681,46	2.681,46

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre de 2018.

Ahora bien, esta Superintendencia consulto el SUI el último acto de aprobación del concejo municipal de Tierralta, Cordoba de los factores de subsidios y contribuciones para los servicios de acueducto y alcantarillado – Acuerdo N° 013 de noviembre de 2015, los cuales debían empezar a regir a partir de la vigencia 2016 según quedo establecido a través del artículo primero:

**Tabla 48.** Factor de Subsidios – Acuerdo N°013 de noviembre 30 de 2015

ESTRATO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO
Estrato 1	70%	70%	70%	70%
Estrato 2	40%	40%	40%	40%
Estrato 3	15%	15%	15%	15%

Fuente: SUI, octubre 2018

**Tabla 49.** Aporte Solidario – Acuerdo N°013 de noviembre 30 de 2015

ESTRATO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO
Comercial	50%	50%	50%	50%
Industrial	30%	30%	30%	30%

Fuente: SUI, octubre 2018

Ahora, esta Superintendencia identifico que EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P, a diciembre de 2013 contaba con 5.926 suscriptores en el servicio público de acueducto y 1.123 suscriptores en el servicio de alcantarillado; por consiguiente, debía dar aplicación a la metodología para grandes prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado expedida bajo la Resolución CRA 688 de 2014. En ese sentido, esta entidad mediante radicado SSPD 20164210414941 del 22 de julio de 2016 remitió oficio al prestador con asunto “Solicitud información sobre aplicación de la nueva metodología tarifaria” comunicando al prestador que las tarifas resultantes de la aplicación de la resolución en mención debían ser aplicadas a partir del primero (1°) de julio de 2016.

Conforme lo anterior, requirió remitir las tarifas resultantes del estudio de costos, constancia de comunicación de las nuevas tarifas a los usuarios y de audiencia con los vocales de control, copia del acto administrativo con el cual aprueba la entidad tarifaria local los costos de referencia con base en la nueva metodología y la fecha de inicio de aplicación de la tarifa resultante de la nueva metodología.

Sobre el particular, el prestador mediante radicado 20165290504912 del 29 de julio de 2016 informa que “(...) no ha sido posible cumplir con todos ya que no había información la información, o por lo menos no se encontró para empezar con dichas tareas, es así que para el cálculo tarifario no se tenía un registro del caudal producido, el número de suscriptores no era el correcto, los balances e información financiera no estaba justada a la realidad, entonces es todo este cumulo de procesos que no tiene retraso para cumplir con todos los requerimientos (...)”; no obstante, menciona que “(...) se tiene un borrado, el cual se perfeccionará y se presentara a la Junta Directiva para su aprobación el 15 de agosto del 2015 (...) se espera empezar aplicar las nuevas tarifas para el 1 de septiembre del 2016”.

A la fecha no hay evidencia en el sistema gestión documental de esta entidad del estudio de costos y tarifas bajo la resolución CRA 688 de 2014. Tampoco es posible determinar, si se presenta el caso que el prestador ya calculo las tarifas y están siendo aplicadas, dado que no ha remitido los requerimientos para dar cumplimiento a lo estipulado en la sección 5.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001.

Así mismo, se informa a EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P que el plazo para certificar el estudio de costos y tarifas estimado bajo la Resolución CRA 688 de 2014 en el Sistema único de Reporte de Información de Calculo Tarifario se encuentra vencido desde el 30 de enero de 2018, tal y como quedo establecido en la Resolución SSPD N° 20174000209705 de 25/10/2017; por lo tanto, no está cumpliendo con la norma citada.

Dicho esto, esta Superintendencia solicita que el prestador remita:

1. Las tarifas resultantes del estudio de costos
2. Constancia de comunicación de las nuevas tarifas a los usuarios
3. Constancia de audiencia con los vocales de control

4. Copia del acto administrativo con el cual aprueba la entidad tarifaria local los costos de referencia con base en la nueva metodología
5. Fecha de inicio de aplicación de la tarifa resultante de la nueva metodología.
6. Certificar el estudio de costos y tarifas en el aplicativo SURICATA.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones y posteriores revisiones que pueda realizar esta Superintendencia en función del cumplimiento de sus funciones de vigilancia y control dispuestas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

En cuanto al balance de subsidios y contribuciones no fue suministrado por el prestador en la visita y tampoco informó sobre las deudas que tenga el municipio hacia la empresa en cuanto a los subsidios.

### **4.3 Facturación y recaudo**


La facturación y recaudo es la parte comercial que se encarga de facturar el consumo de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado a los usuarios del municipio de Tierralta, la cual se compone de un (1) jefe de facturación, tres (3) auxiliares de toma de lecturas y reparto.

### **4.4 Facturas**

A partir de la facturación de julio de 2018 ya no se cobra el servicio de aseo, porque fue entregado por libre competencia a una entidad privada, razón por la cual ya no aparece en la factura usuarios industriales a los cuales se les prestaba el servicio de aseo.

**Imagen 18.** Factura

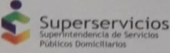




epm  
TIERRALTA

Empresas Públicas Municipales De Tierralta E.S.P

Calle 12 # 21 - 40 St. 19 de Agosto Tierralta. 706 53 28  
vigilado por la superintendencia de servicios públicos  
NT: 800.195.828-1 - Núm: 1 - 23807000-1  
epm@epm.com



Superservicios  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

---

**DATOS BÁSICOS DEL SUSCRIPTOR**  
ELKIN MARIO ARCILA (BANCO AGRARIO)

Nombre: CALLE 3 CRA 15 B/PRADO  
Dirección del Predio: PRADO  
Barrio: PRADO  
Estrato: COMERCIAL  
Uso: COMERCIAL

**DICIEMBRE/2017**    1 8 de octubre    2 TAB Int.

**DATOS CON MEDICIÓN**

Fecha Lectura Actual - Consumo Desde: 09/30/2018    30  
Fecha Lectura Anterior - Consumo Hasta:    Dias Fact.

**MEDIDOR**

SERIAL	MARCA	DIAMETRO	F. INSTALACIÓN

**LECTURAS Y CONSUMOS**

LECT. ANTERIOR	LECT. ACTUAL	CONSUMO (M3)	PROMEDIO

CAUSA DE NO LECTURA:  
CONSUMOS  
LECTURAS

Esta factura presta mérito ejecutivo según las normas del derecho Civil y Comercial (Art. 130 Ley 142/94 modificada por la Ley 689 de 2001 Art. 189) y las que contiene el Contrato de Condiciones Uniformes

**SIN MEDICIÓN**

*E. Leiva Meza*  
ELENA LEIVA MEZA  
Ingeniera de Telecomunicaciones

**DATOS DE CONVENIOS**

Fecha	No. Convenio	Valor	Cuotas	V. Cuota	Saldo
688	52,000	8	6,500	0	0

CONEC AC Factura No: 0 0 0 0  
MEDIDOR

**PAGOS REALIZADOS**

Fecha	Valor	RECAUDOS DEL SINU	Número
12/29/2017	35,035	RECAUDOS DEL SINU	171100347-02

CODIGO: 101665  
RUTA: 010100630001  
FACTURA No: 17120347  
PAGO OPORTUNO HASTA: ENERO/30  
MESES DEUDA: 1  
VALOR A PAGAR: 35,035

**DATOS DE FACTURACIÓN MENSUAL**

2,259

**ACUEDUCTO**

Consumo Actual	Cargo Fijo	Consumo
M3: 0,00 Vr. M3: Vr Consumo	10,259	0
0 - 20	Consumo	0
20 - 40	Recargo	0
> 40	Reconexión	0
Valor Consumo	Conex-acued	0
10,259	Medidor	0
	Convenio	0
	Intereses	6,259
	Subsidio/Contrib	18,777
<b>TOTAL SERVICIO ACUEDUCTO</b>		

2,059

**ALCANTARILLADO**

Consumo Actual	Cargo Fijo	Consumo
M3: 0,00 Vr. M3: Vr Consumo	4,424	0
0 - 20	Consumo	0
20 - 40	Recargo	0
> 40	Conex-Alcant	0
Valor Consumo	Intereses	3,242
4,424	Subsidio/Contrib	9,725
<b>TOTAL SERVICIO ALCANTARILLADO</b>		

4,355

**ASEO**

Barrido y Limpieza	Cargo Fijo	Recargo
0	0	0
Recolección y Transporte	Recargo	2,178
Tratamiento y Disposición Final	Intereses	0
Tramo Excedente	Subsidio/Contrib	0
Frecuencia de Recolección	0,00	0
% Subsidio - Gestión	6,533	6,533
Últimos Cobros Aseo	6,533	6,533
<b>TOTAL SERVICIO ASEO</b>		

35,035

VALOR MES: 0  
SALDO DE CARTERA: 35,035  
TOTAL A PAGAR

**\*\*\*\* COLILLA DE CARTERA \*\*\*\***

CODIGO: 101665  
RUTA: ELKIN MARIO ARCILA (BANCO CALLE 3 CRA 15 B/PRADO)  
NOMBRE: DICIEMBRE/2017  
DIRECCIÓN: 17120347  
PERIODO FACTURADO:  
FACTURA No:

VALOR CARTERA: 0  
VALOR CARTERA: 0

**101665**

**VALOR MES**  
35,035  
Periodo Facturado  
DICIEMBRE/2017

**101665**

CODIGO: 010100630001  
RUTA: ELKIN MARIO ARCILA (BANCO CALLE 3 CRA 15 B/PRADO)  
NOMBRE: DICIEMBRE/2017  
DIRECCIÓN DEL PREDIO: 17120347  
Factura No:

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre de 2018.

De conformidad con lo establecido en la Cláusula 16 de la Resolución CRA 768 de 2016, se observa que la factura expedida por la Empresa, presuntamente no cumple con los siguientes numerales de la precitada resolución:

- Se está emitiendo “SIN MEDICIÓN”, por lo que no presenta el número de identificación del medidor, ni lectura actual ni anterior.
- No presenta la dirección de envío de la factura;
- No se observan los sitios y modalidades donde los usuarios y/o suscriptores pueden realizar los pagos;
- No indica la base promedio con la cual liquida el consumo;
- No presenta comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con que cobró los seis (6) períodos inmediatamente anteriores;

- No indica la fecha de suspensión del servicio en caso de no pago y no informa los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.
- No es claro si la Empresa entrega la factura por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago.
- No se indica la fecha máxima de entrega de la factura.

#### **4.4.1 Ciclos de facturación**

Los ciclos de facturación son mensuales, abriendo el primer día y cerrando el último día de mes.

#### **4.4.2 Proceso de facturación.**

De acuerdo con la información suministrada por la Empresa, es el siguiente:

- Se verifica el cronograma de facturación, se actualiza el período de lectura (se corre el ciclo), posteriormente se genera el archivo de lecturas, lecturas en terreno, impresión del estado de crítica, recepción del estado de crítica, actualización de lecturas, actualización de lecturas de predios desocupados, posteriormente las desviaciones significativas por bajo o alto consumo.
- Posteriormente viene la “recrítica” y ahí se realiza la grabación de “recrítica” en oficina.
- Después se hace el traslado de diferidos a corrientes, que son aquellas cuentas que pasan a recuperación de cartera y queda normalizada la cuenta.
- Como siguiente paso, está la actualización del período de facturación. Se asigna el período que se va a facturar y se aplica la generación de cargos (intereses por mora).
- Generación y verificación de actualización de tarifas.
- Se consultan los usuarios sin consumo.
- Generación de cargos de descuento (aplicación por falla en la prestación del servicio).
- Generación de cuentas de cobro para entidades oficiales.
- Generación e impresión de la factura masiva.
- Reparto de las facturas.

#### **4.4.3 Estadísticas de cobros por promedio, por diferencia de lecturas.**

**Tabla 50.** Suscriptores de acueducto con y sin medidor

ESTRATO	CON	SIN	CON	SIN	CON	SIN
	DIC 2016.	DIC 2016.	DIC 2017.	DIC 2017.	AGOSTO 2018	AGOSTO 2018
COMERCIAL	134	96	153	130	158	137
INDUSTRIAL	0	2	1	1	0	0
OFICIAL	13	36	13	51	13	45
1	670	3819	696	4088	709	4186
2	588	902	552	895	534	909

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre de 2018.

#### 4.4.3.1 Pre crítica

El proceso de la Pre-crítica comienza por corroborar al azar un porcentaje de los datos suministrados en la toma de lectura, los cuales después de verificarlos se contrastan con los promedios históricos mensuales facturados. Si existe un resultado incoherente se repite el proceso de campo y registro en el sistema.

#### 4.4.3.2 Crítica

Es el proceso de verificación y corrección de estadística y registro del consumo de los usuarios. Se hace a aquellos que tienen medidor.

**Tabla 51.** Estadística crítica agosto de 2018.

codigo	codi_ruta	lec_temp	lect_act	lect_ant	lect_ant1	lect_ant2	lect_ant3	n_medidor	FILTRO	ESTRATO	USO
100265	010100200000	444	444	443	441	434	426	101097	1	02	1
100395	010100290000	176	176	175	174	172	171	101342	1	02	1
100570	010100350102	1311	1311	1310	1298	1284	1277	100971	1	02	1
101455	010100410000	739	739	739	739	739	739	100404	0	02	1
101580	010100530000	15	15	15	10	10	10	099620	0	02	1
101595	010100540001	57	57	57	57	57	57	099337	0	02	1
101635	010100580001	335	335	335	335	335	335	099338	0	02	1
102045	010100850100	191	181	181	179	169	167	100322	0	02	1
102240	010101020000	174	174	174	174	174	174	099398	0	02	1
102335	010101060102	160	22	22	130	110	100	0	0	02	1
102435	010101150000	521	521	521	515	509	499	13091637	0	02	1
102500	010101180100	329	329	329	327	321	315	099520	0	02	1
102605	010101270004	392	392	392	382	382	381	101509	0	02	1
102840	010101410008	67	67	66	64	62	61	0	1	02	1
102930	010101460103	312	312	312	312	312	312	100016	0	02	1
103020	010101530100	1300	1300	1300	1300	1300	1300	100257	0	02	1
103025	010101540000	190	190	190	190	190	190	0	0	02	1
103030	010101540100	1120	1120	1120	1120	1120	1100	100435	0	02	1
103042	010101550102	31	31	30	29	28	27	0	1	02	1
103043	010101550103	139	139	139	139	134	133	101539	0	02	1
103089	010101570200	351	351	351	351	351	351	100528	0	02	1
103130	010101590004	96	96	96	90	89	89	099897	0	02	1
103270	010101680001	1300	1300	1300	1300	1300	1300	100111	0	02	1
103560	010101930500	1183	1183	1183	1183	1183	1183	099874	0	02	1
103630	010102050000	14	14	14	14	14	14	0	0	02	1
103715	010102150000	6	6	6	6	6	6	099939	0	02	1
103765	010102190000	1826	1826	1825	1819	1808	1793	099966	1	02	1
103840	010102290102	1047	1047	1047	984	874	784	1016610	0	02	1
106210	010102460003	7	7	7	7	7	7	0	0	02	1
106240	010102490001	1399	1399	1399	1399	1399	1399	099980	0	02	1
106245	010102500000	95	95	95	95	95	95	099403	0	02	1

codigo	codi_ruta	lec_temp	lect_act	lect_ant	lect_ant1	lect_ant2	lect_ant3	n_medidor	FILTRO	ESTRATO	USO
106430	010102590000	25	25	24	16	16	13	099775	1	02	1
106440	010102600000	970	970	970	963	963	963	100008	0	02	1
106480	010102650100	943	943	943	941	928	919	0	0	02	1
106535	010102700000	236	236	236	236	236	236	100388	0	02	1
106650	010102810002	97	97	96	93	93	93	9658639	1	02	1
107520	010103030203	784	784	784	783	780	776	0	0	02	1
107670	010103130301	60	60	60	36	33	29	0	0	02	1
107770	010103190000	2182	2182	2182	2179	2179	2169	0	0	02	1
113065	010103610101	25	25	24	19	14	10	099361	1	02	1
113120	010103650300	801	801	801	801	801	801	0	0	02	1
113270	010103780001	711	711	711	711	711	711	099936	0	02	1
113375	010103870002	1345	1345	1345	1345	1345	1345	0	0	02	1
113425	010103880056	102	102	101	97	96	93	100073	1	02	1
113430	010103880057	354	354	353	351	349	348	099713	1	02	1
113435	010103880058	203	203	203	203	203	203	099705	0	02	1
113535	010103940001	419	419	418	417	367	321	099866	1	02	1
113550	010103950100	507	507	507	507	507	478	099672	0	02	1
114095	010104200410	1060	1060	1060	1048	1037	1021	100955	0	02	1
115120	010104580008	1307	1307	1307	1287	1267	1237	100822	0	02	1
115380	010104680264	304	304	304	304	304	304	0	0	02	1
115615	010104880000	1463	1463	1462	1434	1430	1414	099296	1	02	1
115665	010104930000	46	46	46	46	46	46	0	0	02	1
116005	010105110002	229	229	229	229	229	229	099653	0	02	1
116040	010105140000	4	4	4	4	4	4	099912	0	02	1
116135	010105230000	430	430	430	430	430	430	0	0	02	1
117120	010105410102	601	601	600	599	591	584	0	1	02	1
117140	010105410107	236	236	236	236	236	236	0	0	02	1
117145	010105410108	438	438	438	438	438	438	0	0	02	1
117150	010105410109	10	10	10	10	10	10	0	0	02	1
117290	010105560000	48	48	47	45	45	44	0	1	02	1
117560	010105780100	930	930	930	930	930	930	0	0	02	1
117566	010105780201	151	151	150	148	146	145	0	1	02	1
117570	010105790000	510	510	510	510	510	510	0	0	02	1
117590	010105800004	356	356	355	354	354	353	0	1	02	1
117730	010105890004	6	6	5	4	3	3	100262	1	02	1
117735	010105890006	48	48	47	46	44	44	099379	1	02	1
117760	010105920001	285	285	284	283	282	281	100415	1	02	1
117965	010106070000	2	2	1	1	1	1	0	1	02	1
118050	010106190000	875	875	874	874	873	871	100369	1	02	1
118070	010106200000	308	308	308	308	308	308	099787	0	02	1
118080	010106220000	230	218	218	218	214	214	099879	0	02	1
118085	010106220001	693	693	693	686	677	666	099447	0	02	1
118110	010106250000	199	199	199	199	199	199	099789	0	02	1
118135	010106300000	256	256	255	257	256	256	100421	1	02	1
118175	010106340001	603	603	603	601	600	593	100005	0	02	1
118375	010106510000	8	8	8	8	8	8	099593	0	02	1
118380	010106510001	4	4	4	4	4	4	099790	0	02	1
118445	010106580000	2241	2241	2241	2241	2241	2241	099682	0	02	1
118475	010106590101	119	119	119	119	119	112	099659	0	02	1
118565	010106660002	303	303	302	300	298	296	099568	1	02	1
118620	010106720100	969	969	969	959	969	969	100425	0	02	1
119335	010107060003	477	477	476	475	474	465	099708	1	02	1
120345	010107360500	598	598	598	588	598	598	101122	0	02	1
121185	010107440000	360	360	359	355	349	348	100253	1	02	1
121390	010107600500	820	820	820	810	810	810	101334	0	02	1
122965	010107921925	468	468	467	447	870	840	0	1	02	1
124070	010108060100	179	179	178	178	178	175	0	1	02	1
124185	010108130000	260	260	260	256	256	256	100245	0	02	1
124710	010108130211	9960	9960	9960	9960	9960	9960	0	0	02	1
124715	010108130212	66	66	66	66	66	66	0	0	02	1
126650	010108280201	610	610	610	602	610	601	101358	0	02	1
127275	010108300009	158	158	158	158	158	158	101198	0	02	1
127670	010108300122	385	385	385	385	385	385	101401	0	02	1
127880	010108300175	606	606	606	602	594	588	101058	0	02	1

codigo	codi_ruta	lec_temp	lect_act	lect_ant	lect_ant1	lect_ant2	lect_ant3	n_medidor	FILTRO	ESTRATO	USO
127920	010108300183	732	732	732	722	710	699	101150	0	02	1
128265	010108300261	533	533	533	530	530	530	0	0	02	1
128310	010108300272	463	463	463	454	443	433	101030	0	02	1
128425	010108300305	959	959	959	940	929	928	0	0	02	1
128470	010108300317	660	660	660	650	650	650	101421	0	02	1

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre de 2018.

#### 4.4.3.3 Revisiones

La Empresa informó, respecto a las revisiones que, se genera el archivo de aquellas lecturas significativas, se llama a los de toma y reparto y se les asigna, según su sector, las lecturas a verificar y corregir dándoles 24 horas para realizar este trabajo, se recibe la retoma y se pone en consideración de la crítica otra vez. En caso de que el error persista, se asignan el consumo por promedio de acuerdo con los habitantes del predio.

Se esperan las visitas de los usuarios que fueron facturados por promedio. De no llegar éstos, la factura queda en firme. Si se repite el error, vuelve y se realiza el procedimiento, hasta que el usuario realice el reclamo.

Sólo se le avisa al usuario, la desviación significativa, en caso de derroche de agua.

Cuando se va a releer, se le entrega al funcionario, un formato llamado “Volante de Lectura del Medidor”, donde para verificar tiene 10 causales para determinar la causa probable, si es que existe el error o si la lectura está correcta cuál ha sido la causa.

La revisión se hace posterior a la emisión de la factura; existe un formato de “Orden de Revisión”.

La Empresa, presuntamente no está cumpliendo con lo establecido en los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 que establece, el primero de ellos que la Empresa debe ayudar al usuario a detectar la causa del alto consumo, y debe darle dos (2) meses para que el usuario repare el daño, mientras tanto cobrará por el consumo promedio histórico y el 149, determina que la Prestadora debe efectuar revisión previa a la facturación investigando cuál fue la causa que originó el alto consumo, efectuando visitas técnicas en las cuales puede utilizar aparatos técnicos como geófonos, para detectar posibles fugas imperceptibles.

#### 4.4.3.4 Suspensiones y cortes

La suspensión se genera cuando el usuario entra en mora por más de dos (2) meses.

El corte se realiza de acuerdo con la política de cobro de la Empresa. Trimestralmente se hace un proceso de cobro persuasivo, en más de 90 días. Este cobro se realiza trimestralmente, cuando se ha insistido en dos (2) oportunidades continuas, se procede al corte del servicio.

Las estadísticas del año 2018, no se generan porque en este período sólo se han pasado dos (2) oficios de cobro persuasivo y se están generando las órdenes de cobro.

**Tabla 52.** Suspensiones y cortes.  
Diciembre de 2017.

<b>Código</b>	<b>estrato</b>	<b>uso</b>	<b>m_deuda</b>	<b>medidor</b>
100080	02	1	9	1
100085	02	1	48	1
100120	02	1	12	1
100250	01	1	8	1
100275	01	1	17	1
100395	02	1	7	1
101385	01	1	7	1
101450	02	1	9	1
101455	02	1	20	1
101635	01	1	8	1
102420	01	1	10	1
102535		2	8	1
102575	02	1	21	1
102750	02	1	8	1
102930	02	1	22	1
103000	02	1	6	1
103050	01	1	9	1
103145	02	1	6	1
103155	02	1	8	1
103160	02	1	7	1
103250	01	1	10	1
103270	02	1	9	1
103390	01	1	7	1
103450	01	1	6	1
103510	02	1	9	1
103600		2	37	1
103720	02	1	6	1
103775	02	1	7	1
103850	02	1	6	1
103905	01	1	6	1
106160	02	1	20	1
106215	02	1	8	1
106380	02	1	7	1
106440	02	1	9	1
106570	01	1	9	1
106650	02	1	7	1
107705	02	1	9	1
107730	02	1	10	1
108920	02	1	10	1
110000	01	1	26	1
113065	02	1	6	1
113145	02	1	51	1
113375		2	12	1
113605	02	1	8	1
113680	02	1	10	1
113700	02	1	18	1
113780	01	1	6	1
113836	02	1	7	1
114020	01	1	6	1
114780	01	1	7	1
114800	02	1	8	1

<b>Código</b>	<b>estrato</b>	<b>uso</b>	<b>m_deuda</b>	<b>medidor</b>
115050	01	1	11	1
115052	01	1	6	1
115105	01	1	10	1
115380	02	1	8	1
115665	02	1	25	1
115750	02	1	18	1
115755	01	1	8	1
115760	01	1	9	1
115955	01	1	7	1
116045	02	1	6	1
116135	01	1	7	1
117140	02	1	10	1
117145	02	1	7	1
117150	02	1	11	1
117395		2	8	1
117485	02	1	10	1
117570	02	1	6	1
118050	02	1	6	1
118220	01	1	41	1
118315	01	1	9	1
118335	02	1	8	1
118475		2	6	1
118865		2	17	1
118935	02	1	14	1
119170	02	1	6	1
119315	01	1	9	1
119340	02	1	6	1
120160	02	1	7	1
120180	01	1	14	1
120205	02	1	6	1
121385	02	1	7	1
121705	01	1	6	1
121760	01	1	7	1
121770	02	1	8	1
121835	02	1	10	1
121850	01	1	10	1
122020	01	1	10	1
122050	01	1	8	1
124155	02	1	20	1
124185	01	1	18	1
124275	01	1	7	1
124285	01	1	6	1
125340	01	1	6	1
126720	01	1	6	1
127245	01	1	7	1
127435	01	1	6	1
127685	01	1	8	1
127765	01	1	7	1
127796	01	1	8	1

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre de 2018.

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

**Tabla 53.** Facturación por servicio año 2018

MES	ACUEDUCTO	MT3	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
ENERO	71.389.143	51.940	10.393.543	23.772.880	<b>105.555.566</b>
FEBRERO	68.719.121	50.769	8.916.962	20.448.395	<b>98.084.478</b>
MARZO	68.806.701	53.577	8.951.207	20.334.072	<b>98.091.980</b>
ABRIL	71.821.305	54.738	19.259.728	29.723.214	<b>120.804.247</b>
MAYO	68.770.785	51.594	18.441.721	29.998.440	<b>117.210.946</b>
JUNIO	71.902.612	53.293	19.631.754	30.029.116	<b>121.563.482</b>
JULIO	68.106.274	52.934	19.604.617	-	<b>87.710.891</b>
AGOSTO	68.562.203	49.753	25.239.284	-	<b>93.801.487</b>
SEPTIEMBRE					-
OCTUBRE					-
NOVIEMBRE					-
DICIEMBRE					-
<b>TOTAL PERIODO 2018 FACTURADO</b>					<b>\$ 842.823.077</b>

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre de 2018.

#### 4.4.4 Proceso de recaudo

Para el proceso de recaudo Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P. tiene contrato con la empresa Recaudos del Sinú S.A.S.; tiene un (1) mes para realizar la gestión de recaudo. El cobro es el resultado de la gestión de recaudo.

##### 4.4.4.1 Medios y puntos de recaudo.

Existen dos (2) medios de pago.

El punto de pago efectivo en la Empresa ubicado en la Carrera 15 No. 6-49, Tierralta. El horario es de 7:00a.m. a 12:m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Aquellas entidades que no pueden hacer presencia en el punto de pago se pueden en la cuenta de ahorros de la Empresa con referencia en la factura o cuenta de cobro de Bancolombia. Recibe los pagos en el horario bancario.

##### 4.4.4.2 Aplicación del recaudo

Todos los recaudos deben ir a la Cuenta de Ahorros de Bancolombia, obtenidas de las dos (2) formas anteriores.



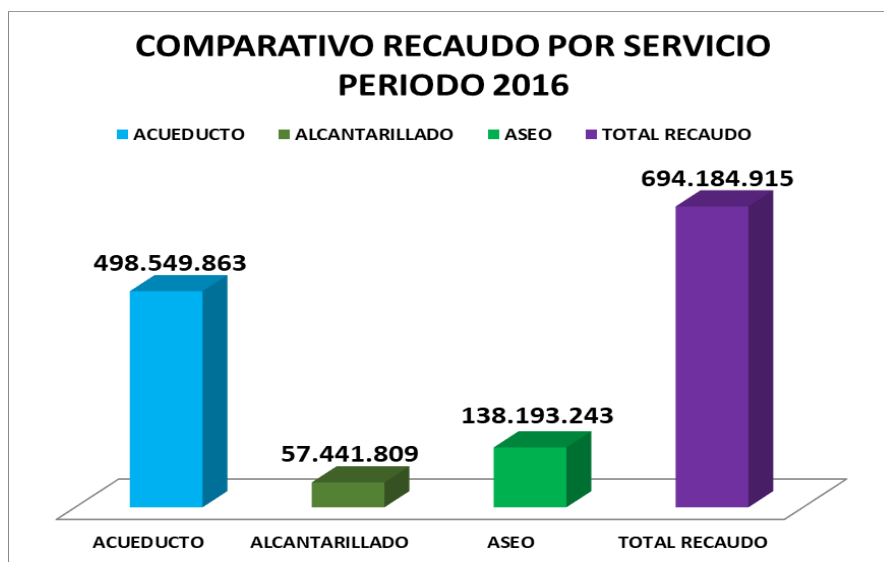
#### 4.4.4.3 Recaudo total y por ventas de agua mensual en \$

**Tabla 54.** Recaudo por servicio – Período 2016.

MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL RECAUDO
ENERO	148.535.460	14.989.494	17.537.383	<b>181.062.337</b>
FEBRERO	31.360.095	3.674.018	4.803.405	<b>39.837.518</b>
MARZO	34.646.024	4.732.868	19.715.235	<b>59.094.127</b>
ABRIL	31.308.695	3.988.324	10.081.106	<b>45.378.125</b>
MAYO	31.953.884	5.411.304	14.707.331	<b>52.072.519</b>
JUNIO	36.425.851	3.928.894	11.128.994	<b>51.483.739</b>
JULIO	34.773.271	4.299.593	12.953.472	<b>52.026.336</b>
AGOSTO	31.029.628	3.293.727	8.538.840	<b>42.862.195</b>
SEPTIEMBRE	31.909.641	3.259.252	11.644.930	<b>46.813.823</b>
OCTUBRE	25.417.962	3.840.641	6.397.650	<b>35.656.253</b>
NOVIEMBRE	28.787.905	2.861.836	11.385.829	<b>43.035.570</b>
DICIEMBRE	32.401.447	3.161.858	9.299.068	<b>44.862.373</b>
	<b>498.549.863</b>	<b>57.441.809</b>	<b>138.193.243</b>	<b>694.184.915</b>

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre de 2018.

**Imagen 19.** Comparativo recaudo por servicio – Período 2016



Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre de 2018.

**Tabla 55.** Recaudo por servicio – Período 2017.

MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL RECAUDO
ENERO	89.539.969	12.197.887	26.064.350	<b>127.802.206</b>

MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL RECAUDO
FEBRERO	31.007.816	3.269.887	9.808.690	<b>44.086.393</b>
MARZO	24.140.908	2.848.850	14.308.542	<b>41.298.300</b>
ABRIL	28.655.189	2.579.215	12.445.475	<b>43.679.879</b>
MAYO	78.679.140	7.420.582	16.389.263	<b>102.488.985</b>
JUNIO	35.609.113	3.624.043	10.614.881	<b>49.848.037</b>
JULIO	30.846.170	3.568.950	21.752.064	<b>56.167.184</b>
AGOSTO	38.126.454	3.406.154	12.684.090	<b>54.216.698</b>
SEPTIEMBRE	27.170.627	3.240.405	10.764.641	<b>41.175.673</b>
OCTUBRE	27.050.973	3.376.706	11.146.534	<b>41.574.213</b>
NOVIEMBRE	39.667.337	4.615.511	13.531.385	<b>57.814.233</b>
DICIEMBRE	27.631.414	3.550.007	37.235.640	<b>68.417.061</b>
	<b>478.125.110</b>	<b>53.698.197</b>	<b>196.745.555</b>	<b>728.568.862</b>
<b>TOTAL PERIODO 2017 RECAUDO</b>				<b>\$ 728.568.862</b>

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre de 2018.

**Imagen 20.** Comparativo recaudo por servicio. Período 2017.



Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre

**Tabla 56.** Recaudo por servicio – Período 2018.

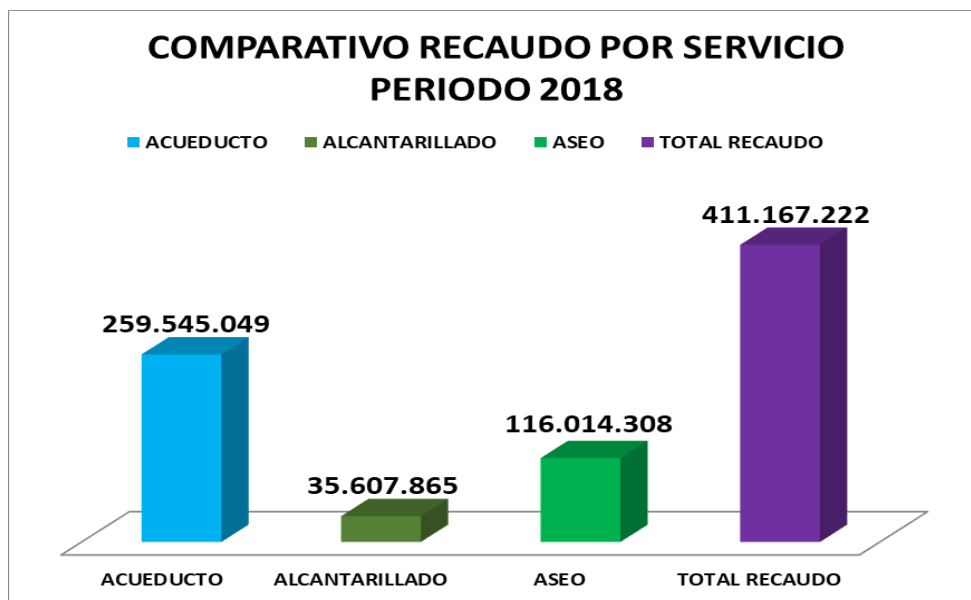
MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL RECAUDO
ENERO	33.889.445	4.251.469	18.812.192	<b>56.953.106</b>
FEBRERO	30.060.177	3.889.073	16.017.493	<b>49.966.743</b>
MARZO	43.402.664	6.006.204	23.849.781	<b>73.258.649</b>
ABRIL	31.138.114	4.604.818	13.616.151	<b>49.359.083</b>
MAYO	30.873.938	4.353.840	23.451.995	<b>58.679.773</b>

JUNIO	32.914.818	4.563.609	18.359.341	<b>55.837.768</b>
JULIO	34.818.808	4.101.463	1.883.240	<b>40.803.511</b>
AGOSTO	22.447.085	3.837.389	24.115	<b>26.308.589</b>
SEPTIEMBRE				-
OCTUBRE				-
NOVIEMBRE				-
DICIEMBRE				-
	<b>259.545.049</b>	<b>35.607.865</b>	<b>116.014.308</b>	<b>411.167.222</b>

<b>TOTAL PERIODO 2018 RECAUDO</b>	<b>\$ 411.167.222</b>
-----------------------------------	-----------------------

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre

**Imagen 21.** Comparativo recaudo por servicio. Período 2018.



Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre

#### 4.4.4.4 Efectividad del recaudo

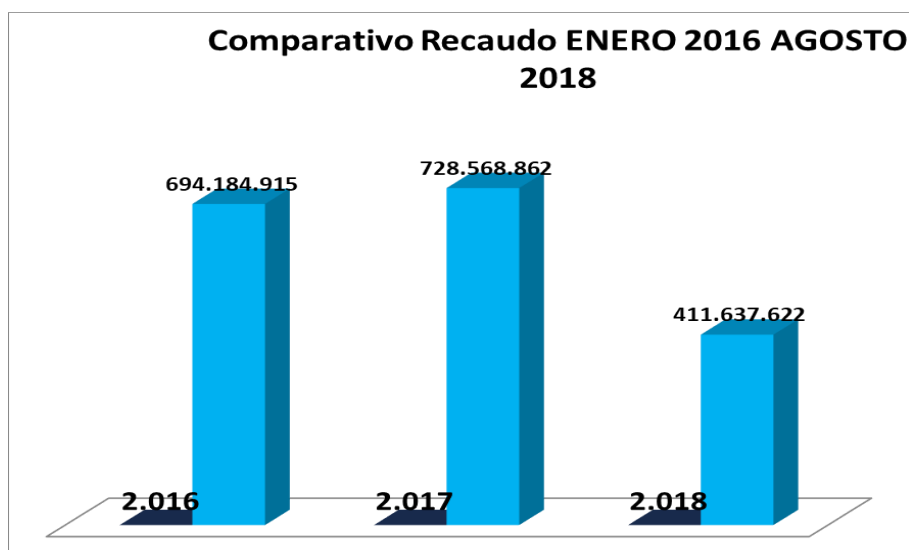
**Tabla 57.** Recaudo comparativo anual.

MES	2.016	2.017	2.018
ENERO	181.062.337	127.802.206	56.953.106
FEBRERO	39.837.518	44.086.393	50.258.343
MARZO	59.094.127	41.298.300	73.434.449
ABRIL	45.378.125	43.679.879	49.362.083
MAYO	52.072.519	102.488.985	58.679.773
JUNIO	51.483.739	49.848.037	55.837.768
JULIO	52.026.336	56.167.184	40.803.511
AGOSTO	42.862.195	54.216.698	26.308.589

MES	2.016	2.017	2.018
SEPTIEMBRE	46.813.823	41.175.673	
OCTUBRE	35.656.253	41.574.213	
NOVIEMBRE	43.035.570	57.814.233	
DICIEMBRE	44.862.373	68.417.061	
	<b>694.184.915</b>	<b>728.568.862</b>	<b>411.637.622</b>

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre

**Imagen 22.** Comparativo recaudo enero 2016 agosto 2018.



Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre

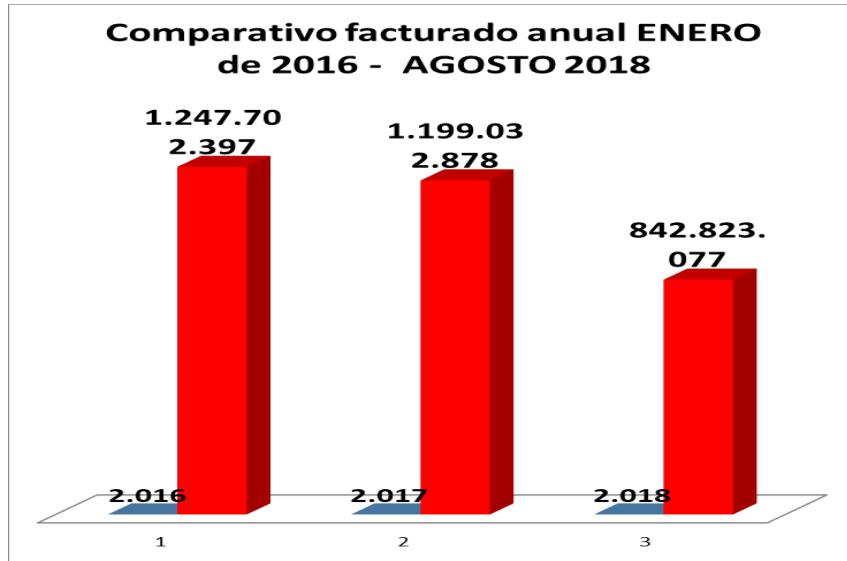
**Tabla 58.** Comparativo facturado

MES	2.016	2.017	2.018
ENERO	109.038.281	105.555.566	<b>105.555.566</b>
FEBRERO	103.931.970	98.084.478	<b>98.084.478</b>
MARZO	103.949.500	98.091.980	<b>98.091.980</b>
ABRIL	106.265.906	100.892.674	<b>120.804.247</b>
MAYO	102.171.084	96.347.046	<b>117.210.946</b>
JUNIO	107.602.015	106.018.866	<b>121.563.482</b>
JULIO	99.371.470	99.150.887	<b>87.710.891</b>
AGOSTO	104.816.508	97.207.848	<b>93.801.487</b>
SEPTIEMBRE	102.731.151	97.972.523	-
OCTUBRE	102.587.840	98.450.688	-
NOVIEMBRE	103.943.573	100.665.416	-
DICIEMBRE	101.293.099	100.594.906	-

MES	2.016	2.017	2.018
	1.247.702.397	1.199.032.878	842.823.077

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre

**Imagen 23.** Comparativo facturado anual enero 2016 agosto 2018.



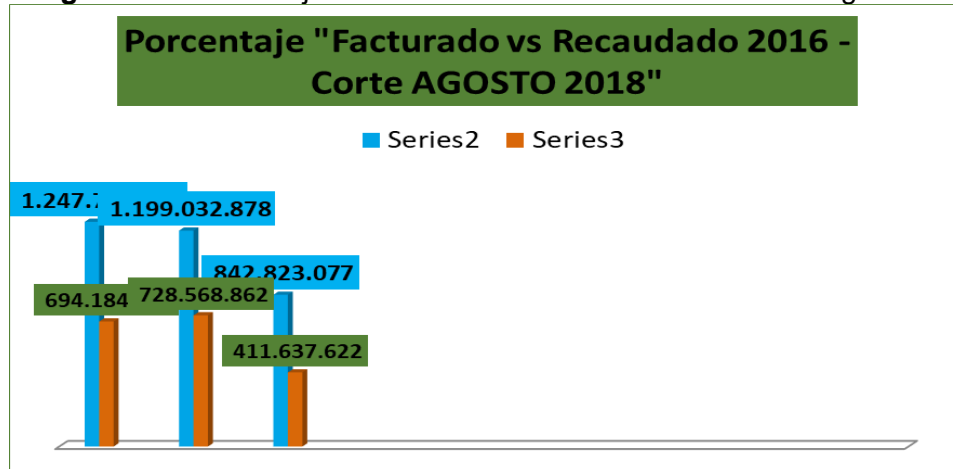
Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre

**Tabla No.16** Porcentaje facturación vs recaudo

ITEM	2016	2017	2018
Facturado	1247702397	1199032878	842823077
Recaudado	694184915	728568862	411637622
Porcentaje	0,55637059	0,60763043	0,48840336

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre

**Imagen 24.** Porcentaje “Facturado vs Recaudado 2016 – Corte agosto 2018”



Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P. Visita – 8 a 10 de octubre

#### 4.4.5 Cartera

En el anexo 8.1 se presenta el manual de recuperación de cartera elaborado por el prestador.

##### 4.4.5.1 Reporte de cartera por edades, uso, estrato, en mora, suspendido y cortado.

**Tabla 59.** Listado de cartera por edades por usos y estratos – diciembre de 2016

LISTADO DE CARTERA POR EDADES POR USOS Y ESTRATOS - EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA 122016							
CARTERA	ESTRATO / USO	SUSCRIP TORES	VALOR MES	VALOR CARTERA	TOTAL DEUDA	% VALOR	% CANTIDAD
Cartera No Vencida	Comercial	136	5.529.402	0	5.529.402	0,28	1,45
Cartera No Vencida	Oficial	5	7.144.853	0	7.144.853	0,36	0,05
Cartera No Vencida	01	5054	13.420.781	0	13.420.781	0,68	54,03
Cartera No Vencida	02	745	14.970.853	0	14.970.853	0,76	7,96
De 1 a 30 Días	Comercial	25	839.071	900.560	1.739.631	0,08	0,26
De 1 a 30 Días		1	873.805	856.000	1.729.805	0,08	0,01
De 1 a 30 Días	Oficial	2	657.136	657.136	1.314.272	0,06	0,02
De 1 a 30 Días	01	575	4.292.268	3.929.179	8.221.447	0,42	6,14
De 1 a 30 Días	02	201	4.279.039	3.968.381	8.247.420	0,42	2,14
De 31 a 60 Días	Comercial	22	687.351	1.536.291	2.223.642	0,11	0,23

LISTADO DE CARTERA POR EDADES POR USOS Y ESTRATOS - EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA 122016							
CARTERA	ESTRATO / USO	SUSCRIP TORES	VALOR MES	VALOR CARTERA	TOTAL DEUDA	% VALOR	% CANTIDAD
De 31 a 60 Días	Oficial	2	57.175	270.327	327.502	0,01	0,02
De 31 a 60 Días	01	645	4.263.384	9.986.044	14.249.428	0,73	6,89
De 31 a 60 Días	02	166	3.076.457	7.147.536	10.223.993	0,52	1,77
De 61 a 90 Días	Comercial	12	375.605	1.479.884	1.855.489	0,09	0,12
De 61 a 90 Días	Oficial	22	2.521.560	22.701.529	25.223.089	1,29	0,23
De 61 a 90 Días	01	390	2.526.410	10.667.414	13.193.824	0,67	4,16
De 61 a 90 Días	02	95	1.925.844	7.455.014	9.380.858	0,48	1,01
De 91 a 120 Días	Comercial	8	614.393	4.561.856	5.176.249	0,26	0,08
De 91 a 120 Días	01	148	1.149.326	7.993.929	9.143.255	0,46	1,58
De 91 a 120 Días	02	52	1.134.343	7.577.328	8.711.671	0,44	0,55
De 121 a 150 Días	Comercial	4	138.540	979.816	1.118.356	0,05	0,04
De 121 a 150 Días		1	65.595	3.269.446	3.335.041	0,17	0,01
De 121 a 150 Días	Oficial	1	10.073	47.087	57.160	0,00	0,01
De 121 a 150 Días	01	55	1.021.102	4.579.561	5.600.663	0,28	0,58
De 121 a 150 Días	02	32	792.367	8.207.528	8.999.895	0,46	0,34
De 151 a 180 Días	01	28	198.826	2.430.644	2.629.470	0,13	0,29
De 151 a 180 Días	02	10	285.994	7.686.238	7.972.232	0,40	0,10
De 181 a 360 Días	Comercial	5	160.575	2.904.792	3.065.367	0,15	0,05
De 181 a 360 Días	Oficial	6	709.110	15.026.184	15.735.294	0,80	0,06
De 181 a 360 Días	01	98	819.654	15.378.003	16.197.657	0,83	1,04
De 181 a 360 Días	02	39	934.723	18.657.965	19.592.688	1,00	0,41
Mayor a 361 Días	Comercial	18	1.283.198	83.606.098	84.889.296	4,36	0,19
Mayor a 361 Días	Oficial	11	1.985.766	105.800.494	107.786.260	5,53	0,11
Mayor a 361 Días	01	589	14.719.918	995.863.903	1.010.583.821	51,93	6,29
Mayor a 361 Días	02	150	7.828.602	488.559.627	496.388.229	25,50	1,60

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.

**Tabla 60.** Listado de cartera por edades por usos y estratos – diciembre de 2017

LISTADO DE CARTERA POR EDADES POR USOS Y ESTRATOS - EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA 122017							
CARTERA	ESTRATO / USO	SUSCRIP TORES	VALOR MES	VALOR CARTERA	TOTAL DEUDA	% VALOR	% CANTIDAD
Cartera No Vencida	Comercial	136	6.372.352	0	6.372.352	0,60	1,40
Cartera No Vencida		2	3.067.917	0	3.067.917	0,29	0,02
Cartera No Vencida	Oficial	6	4.984.793	0	4.984.793	0,47	0,06
Cartera No Vencida	01	5.140	13.834.131	0	13.834.131	1,32	53,13
Cartera No Vencida	02	626	12.813.883	0	12.813.883	1,22	6,47
De 1 a 30 Días	Comercial	60	1.975.646	2.212.334	4.187.980	0,40	0,62
De 1 a 30 Días	Oficial	43	3.701.013	3.312.799	7.013.812	0,67	0,44
De 1 a 30 Días	01	766	5.491.835	5.272.734	10.764.569	1,02	7,91
De 1 a 30 Días	02	225	4.607.068	4.750.094	9.357.162	0,89	2,32
De 31 a 60 Días	Comercial	39	1.963.140	5.241.318	7.204.458	0,68	0,40
De 31 a 60 Días	Oficial	2	83.375	167.574	250.949	0,02	0,02
De 31 a 60 Días	01	700	4.800.463	12.145.821	16.946.284	1,62	7,23
De 31 a 60 Días	02	291	6.410.914	14.736.442	21.147.356	2,02	3,00
De 61 a 90 Días	Comercial	16	593.487	2.821.362	3.414.849	0,32	0,16
De 61 a 90 Días	Oficial	2	6.024.846	21.275.023	27.299.869	2,61	0,02
De 61 a 90 Días	01	503	3.432.412	14.859.867	18.292.279	1,74	5,20
De 61 a 90 Días	02	128	2.415.763	10.817.070	13.232.833	1,26	1,32
De 91 a 120 Días	Comercial	14	513.163	3.616.913	4.130.076	0,39	0,14
De 91 a 120 Días	01	244	1.623.000	11.199.501	12.822.501	1,22	2,52
De 91 a 120 Días	02	49	914.884	6.586.909	7.501.793	0,71	0,50
De 121 a 150 Días	Comercial	6	151.384	1.404.691	1.556.075	0,14	0,06
De 121 a 150 Días	01	129	918.341	11.450.252	12.368.593	1,18	1,33
De 121 a 150 Días	02	53	985.837	9.555.799	10.541.636	1,00	0,54
De 151 a 180 Días	Comercial	2	29.407	370.086	399.493	0,03	0,02
De 151 a 180 Días	01	58	395.810	4.761.185	5.156.995	0,49	0,59
De 151 a 180 Días	02	12	224.566	2.619.336	2.843.902	0,27	0,12



LISTADO DE CARTERA POR EDADES POR USOS Y ESTRATOS - EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA 122017							
CARTERA	ESTRATO / USO	SUSCRIP TORES	VALOR MES	VALOR CARTERA	TOTAL DEUDA	% VALOR	% CANTIDAD
De 181 a 360 Días	Comercial	3	111.341	2.067.388	2.178.729	0,20	0,03
De 181 a 360 Días	01	91	690.408	12.036.446	12.726.854	1,21	0,94
De 181 a 360 Días	02	27	717.332	17.810.634	18.527.966	1,77	0,27
Mayor a 361 Días	Comercial	7	366.290	25.832.358	26.198.648	2,50	0,07
Mayor a 361 Días	Oficial	11	1.443.096	88.756.999	90.200.095	8,62	0,11
Mayor a 361 Días	01	246	6.704.861	506.063.272	512.768.133	49,02	2,54
Mayor a 361 Días	02	36	2.232.148	143.630.398	145.862.546	13,94	0,37

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre

**Tabla 61.** Listado de cartera por edades por usos y estratos – agosto de 2018.

LISTADO DE CARTERA POR EDADES POR USOS Y ESTRATOS - EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA 082018							
CARTERA	ESTRATO / USO	SUSCRIP TORES	VALOR MES	VALOR CARTERA	TOTAL DEUDA	% VALOR	% CANTIDAD
Cartera No Vencida	Comercial	153	7.737.007	0	7.737.007	0,60	1,52
Cartera No Vencida	Oficial	46	3.232.475	0	3.232.475	0,25	0,45
Cartera No Vencida	01	1.913	13.000.990	0	13.000.990	1,02	19,09
Cartera No Vencida	02	692	12.617.000	0	12.617.000	0,99	6,90
De 1 a 30 Días	Comercial	50	1.968.568	1.492.044	3.460.612	0,27	0,49
De 1 a 30 Días	Oficial	1	72.061	33.683	105.744	0,00	0,01
De 1 a 30 Días	01	791	5.001.480	4.730.762	9.732.242	0,76	7,89
De 1 a 30 Días	02	192	3.590.874	3.649.444	7.240.318	0,57	1,91
De 31 a 60 Días	Comercial	29	1.306.918	2.887.680	4.194.598	0,33	0,28
De 31 a 60 Días	01	483	2.995.178	7.821.694	10.816.872	0,85	4,82
De 31 a 60 Días	02	139	2.215.821	6.365.156	8.580.977	0,67	1,38
De 61 a 90 Días	Comercial	17	749.205	2.541.657	3.290.862	0,25	0,16
De 61 a 90 Días	01	3.758	13.247.635	56.622.624	69.870.259	5,50	37,51
De 61 a 90 Días	02	112	1.789.485	10.868.658	12.658.143	0,99	1,11
De 91 a 120 Días	Comercial	10	415.888	3.012.137	3.428.025	0,27	0,09
De 91 a 120 Días	Oficial	2	51.142	642.665	693.807	0,05	0,02
De 91 a 120 Días	01	297	1.880.862	14.616.167	16.497.029	1,30	2,96

LISTADO DE CARTERA POR EDADES POR USOS Y ESTRATOS - EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA 082018							
CARTERA	ESTRATO / USO	SUSCRIP TORES	VALOR MES	VALOR CARTERA	TOTAL DEUDA	% VALOR	% CANTIDAD
De 91 a 120 Días	02	50	754.631	8.413.606	9.168.237	0,72	0,49
De 121 a 150 Días	Comercial	10	381.794	4.174.308	4.556.102	0,35	0,09
De 121 a 150 Días	01	277	1.984.142	20.906.048	22.890.190	1,80	2,76
De 121 a 150 Días	02	94	1.611.531	20.625.640	22.237.171	1,75	0,93
De 151 a 180 Días	Comercial	12	359.093	5.848.575	6.207.668	0,48	0,11
De 151 a 180 Días	01	187	1.243.908	17.253.807	18.497.715	1,45	1,86
De 151 a 180 Días	02	42	681.541	11.335.778	12.017.319	0,94	0,41
De 181 a 360 Días	Comercial	10	463.133	6.195.969	6.659.102	0,52	0,09
De 181 a 360 Días	01	278	2.007.215	40.694.634	42.701.849	3,36	2,77
De 181 a 360 Días	02	85	1.621.731	39.244.604	40.866.335	3,22	0,84
Mayor a 361 Días	Comercial	4	164.804	10.474.261	10.639.065	0,83	0,03
Mayor a 361 Días	Oficial	9	1.092.438	90.295.484	91.387.922	7,20	0,08
Mayor a 361 Días	01	238	7.285.745	611.764.070	619.049.815	48,79	2,37
Mayor a 361 Días	02	37	2.277.192	172.265.865	174.543.057	13,75	0,36

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre

#### 4.4.5.2 Gestión de cobro.

El prestador en visita no suministro información sobre la gestión de cobros que se encuentra adelantando y adelanto en las vigencias bajo análisis.

#### 4.5 Estratificación aplicada

En la visita el prestador informó sobre los siguientes acuerdos que se encuentra aplicando:

- Decreto 076 del 6 de septiembre de 2005 se aplica en el municipio la estratificación socioeconómica (anexo 8.2)
- Decreto No. 016 de 6 de febrero de 2009 Por medio del cual se aplica la estratificación al cobro de las tarifas de servicios públicos domiciliarios.

##### 4.5.1 Comité Permanente de Estratificación – CPE

La Empresa informó que, el Comité está conformado, se reúnen cada período terminado y que la representante de la Empresa es la Gerente.

No suministraron el Acto Administrativo por el cual se nombró a la Gerente como Representante de Empresa ante el CPE.

##### 4.5.2 Concurso económico.

El prestador no cuenta con información de pagos sobre el concurso económico.

#### 4.5.3 Proceso de aplicación de estratos en suscriptores y desarrollo nuevos.

La Empresa no tiene información porque son manejados por Planeación Municipal. Lo que la Empresa hace es aplicar la novedad para inclusión en el proceso de facturación.

#### 4.5.4 Certificación para recursos SGP-APSB.

La Empresa informó que, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante Resolución No. SSPD 20164010049135 de 28 de noviembre de 2016 resolvió **“ARTÍCULO PRIMERO. - CERTIFICAR** al Municipio de TIERRALTA del Departamento de CÓRDOBA, en relación con la administración de los recursos del Sistema General de Participaciones para agua potable y saneamiento básico”.

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

El área de PQR's se encuentra ubicada la sede principal de la empresa ubicada en Calle 12 Carrera 22 No. 40 barrio 19 de marzo, Casa Administrativa, cuenta con 1 persona de atención para recepcionar y dar trámite y sigue el procedimiento administrativo.

##### 4.6.1 Procesos de atención de reclamaciones y peticiones de los suscriptores.

**Tabla 19.** Descripción del proceso de PQR's.

<b>1. Proceso:</b>	Comercial
<b>2. Procedimiento:</b>	Peticiones
<b>3. Objetivo:</b>	Responder oportunamente a todos los derechos de petición y recursos interpuestos por los usuarios de los servicios públicos prestados por EPMT.
<b>4. Alcance:</b>	Recepción de la petición hasta notificación al Peticionario
<b>5. Definiciones:</b>	<p><b>Derecho de Petición:</b> Mecanismo de defensa que tienen los usuarios de los servicios públicos, a través del cual hacen una solicitud respetuosa ya sea verbal o escrita a las empresas prestadoras de servicios públicos, la cual tiene diferentes fines, tales como, descuentos en la factura, lectura del medidor, visita al predio objeto de reclamo, etc.</p> <p><b>Recurso de Reposición:</b> En el caso que el usuario no se encuentre de acuerdo con la decisión tomada dentro del derecho de petición interpuesto, la ley le otorga la posibilidad de solicitar que la misma sea revisada por el mismo funcionario que la profirió.</p> <p><b>Recurso de Apelación:</b> Cuando el funcionario confirma su decisión en el trámite del recurso de reposición, y el usuario ha interpuesto en subsidio recurso de apelación, el expediente se envía a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a fin que dicha instancia resuelva el caso.</p> <p><b>Notificación Personal:</b> Como su nombre lo indica, es la notificación de la decisión que se hace personalmente al usuario que presenta la petición.</p> <p>Notificación por Edicto: Cuando el usuario no puede ser notificado personalmente de la decisión, transcurridos cinco (5) días, se debe hacer la notificación por el término de 10 días.</p> <p><b>Peticionario:</b> Persona o usuario que presenta Derecho de Petición.</p>

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.

Visita – 8 a 10 de octubre

##### 4.6.2 Formatos de atención al usuario.

**Imagen 25.** Formato de recepción de PQR.

Empresas Públicas Municipales de Tierralta E. S.P.



Nit. 800.195.828 - 1 e-mail: eeppmmt@hotmail.com  
Calle 12 # 22-40 B/ 19 de Marzo Tel: 768 5328

Día	Mes	Año

FORMATO RECEPCIÓN  
DE QUEJAS Y RECLAMOS

No. 0291

Nombre \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Código \_\_\_\_\_ Ruta: \_\_\_\_\_

Tipo de queja: Acueducto  Alcantarillado  Aseo

MOTIVO DE LA QUEJA

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_


FIRMA FUNCIONARIO PQRSF

FIRMA USUARIO

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre

**Imagen 26.** Formato de PQR.

U  
1  
10  
EN

 **Empresas EE.PP.MM. - Tierralta**  
(Acueducto - A)

**Radicado No**  
**781**

*Oficina de Peticiones  
Quejas y Reclamos*

*Fecha:*  
miércoles, 25 de abril de 2018

*Solicitante*  
**JACINTO TORDECILLA** Código **126665**

*Dirección*  
B. ALFONSO LOPEZ

*Motivo de la Queja*  
**Alto consumo - ACUEDUCTO**

*Detalle u observación.*  
REVISAR INSTALACIONES Y MEDIDOR

*Funcionario que recibió la PQR*

\_\_\_\_\_  
*Solicitante*

\_\_\_\_\_  
*Funcionario P.Q.R.*

11

Fuente: Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.  
Visita – 8 a 10 de octubre

#### **4.6.3 Estadísticas de PQR's para el período**

En la visita el prestador suministro información sin embargo la misma no es clara para realizar análisis.

#### **4.7.4 Casos frecuentes, mayor reiteración.**

La causal más representativa es la de alto consumo y las acciones son las visitas de campo en las cuales se verifica las posibles causas de la desviación significativa, ya sea por error o por corroboración de la misma.

La respuesta dada por el prestador es de aproximadamente entre 1 y 3 días.

#### 4.6.4 Estadísticas SAP

En la actualidad no se han presentado porque está atenta a dar respuesta dentro de los términos legales y a solucionar los problemas.

#### 4.7 ASPECTOS COMERCIALES DEL SERVICIO DE ASEO

#### 4.8 Sitio Web prestador

El prestador cuenta con la respectiva página web al cual se puede ingresar siguiendo el link: <http://epmtierralta.gov.co>

#### 4.9 Contrato de Condiciones Uniformes

Durante el desarrollo de la visita el prestador no hace entrega del respectivo CCU para el servicio público de aseo, de igual manera se realizó búsqueda en la página web evidenciando que no se cuenta con una opción dentro de la misma para su búsqueda, por lo anterior estaría incumpliendo lo señalado en el artículo 2.3.2.2.4.2.112. del Decreto 1077 de 2015 el cual establece:

*“Página web. Las personas prestadoras deberán disponer de página web la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:*

1. Rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo.
2. Tarifas.
3. Contrato de Condiciones Uniformes. (Subrayado fuera de texto)
4. Un enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios.
5. Direcciones de oficinas de peticiones, quejas y recursos para la atención de los usuarios.
6. Números teléfonos para la atención de usuarios.”

#### 4.10 Suscriptores

Una vez revisado el Sistema Único de Información SUI se evidenció que el prestador realizó el cargue correspondiente a suscriptores para los meses de enero a diciembre de 2016 siendo estos:

Tabla 62 Suscriptores diciembre 2016

Estrato	Número de Suscriptores
Estrato 1	3.679
Estrato 2	1.590
Pequeño Productor	403
<b>TOTAL</b>	<b>5.672</b>

Fuente: SUI

Durante el desarrollo de la visita el prestador para el servicio público de aseo no suministró.

Para los años 2017 y 2018 no tiene información cargada. De acuerdo a lo anterior estaría incumpliendo lo señalado en la Resolución SSPD No. 2018400018825 del 27 de febrero de 2018.

#### 4.11 Facturación y Recaudo

Una vez verificado en el Sistema Único de Información SUI se evidencia que para el servicio público de aseo el prestador tiene cargada la siguiente información de los años 2016 y 2017:

**Tabla 63** Valores Facturados - Recaudados 2016

Periodo	Valor Facturado	Valor Recaudado	Eficiencia %
Enero	\$2.847.495.573	\$180.574.695	6.3%
Febrero	\$2.682.104.695	\$39.569.503	1.5%
Marzo	\$2.633.828.801	\$58.898.061	2.2%
Abril	\$2.612.566.301	\$45.134.553	1.7%
Mayo	\$2.631.011.688	\$51.761.725	2%
Junio	\$2.655.854.282	\$51.071.025	1.9%
Julio	\$2.539.486.864	\$51.598.520	2%
Agosto	\$2.489.523.890	\$42.459.436	1.7%
Septiembre	\$2.337.712.865	\$46.531.069	2
Octubre	\$2.297.808.634	\$35.372.090	1.5%
Noviembre	\$2.275.021.119	\$42.762.596	1.9%
Diciembre	\$2.117.988.053	\$42.936.653	2%
<b>TOTAL</b>	<b>\$30.120.402.765</b>	<b>\$ 688.669.926</b>	<b>2%</b>

Fuente: SUI

**Tabla 64** Valores Facturados – Recaudados 2017

Periodo	Valor Facturado	Valor Recaudado	Eficiencia %
Enero	\$325.756.336	\$31.775.305	9.8%
Febrero	\$301.783.999	\$15.017.618	5%
Marzo	\$285.256.403	\$17.767.946	6.2%
Abril	\$281.871.760	\$18.057.153	6.4%
Mayo	\$263.616.587	\$22.255.900	8.4%
Junio	\$257.838.143	\$15.392.385	6%
Julio	\$264.054.114	\$27.407.823	10.4%
Agosto	\$233.118.677	\$17.649.106	7.6%
Septiembre	\$224.944.376	\$15.791.008	7%
Octubre	\$227.611.154	\$15.056.215	6.6%
<b>TOTAL</b>	<b>\$2.665.851.549</b>	<b>\$196.170.459</b>	<b>7%</b>

Fuente: SUI

Para los meses de noviembre y diciembre del año 2017 y de enero a septiembre del año 2018 no tiene información cargada en el Sistema Único de Información SUI. De acuerdo a lo anterior estaría incumpliendo lo señalado en la Resolución SSPD No. 2018400018825 del 27 de febrero de 2018.

Durante el desarrollo de la visita con relación al servicio público de aseo para los años 2016, 2017 y 2018 suministro la siguiente información:

Tabla 65 Valores Facturados - Recaudados 2016

MES	FACTURADO	RECAUDO	EFICIENCIA %
ENERO	19.014.941	17.537.383	92%
FEBRERO	20.054.376	4.803.405	24%
MARZO	20.068.066	19.715.235	98%
ABRIL	19.847.395	10.081.106	51%
MAYO	20.125.339	14.707.331	73%
JUNIO	19.883.676	11.128.994	56%
JULIO	19.501.132	12.953.472	66%
AGOSTO	21.382.654	8.538.840	40%
SEPTIEMBRE	21.278.148	11.644.930	55%
OCTUBRE	21.155.953	6.397.650	30%
NOVIEMBRE	21.173.735	11.385.829	54%
DICIEMBRE	20.835.175	9.299.068	45%
<b>TOTAL</b>	<b>244.320.590</b>	<b>138.193.243</b>	<b>57%</b>

Fuente: EPM TIERRALTA ESP

Tabla 66 Valores Facturados - Recaudados 2017

MES	FACTURADO	RECAUDO	EFICIENCIA %
ENERO	23.772.880	26.064.350	110%
FEBRERO	20.448.395	9.808.690	48%
MARZO	20.334.072	14.308.542	70%
ABRIL	20.380.634	12.445.475	61%
MAYO	20.328.419	16.389.263	81%
JUNIO	27.190.485	10.614.881	39%
JULIO	27.325.247	21.752.064	80%
AGOSTO	25.075.826	12.684.090	51%
SEPTIEMBRE	25.126.309	10.764.641	43%
OCTUBRE	25.335.707	11.146.534	44%
NOVIEMBRE	25.473.303	13.531.385	53%
DICIEMBRE	25.592.096	37.235.640	145%
<b>TOTAL</b>	<b>286.383.373</b>	<b>196.745.555</b>	<b>69%</b>

Fuente: EPM TIERRALTA ESP

Tabla 67 Valores Facturados - Recaudados 2018

MES	FACTURADO	ASEO	EFICIENCIA %
ENERO	23.772.880	18.812.192	79%
FEBRERO	20.448.395	16.017.493	78%
MARZO	20.334.072	23.849.781	117%
ABRIL	29.723.214	13.616.151	46%
MAYO	29.998.440	23.451.995	78%
JUNIO	30.029.116	18.359.341	61%
JULIO		1.883.240	



MES	FACTURADO	ASEO	EFICIENCIA %
AGOSTO		24.115	
TOTAL	154.306.117	116.014.308	75%

Fuente: EPM TIERRALTA ESP

Una vez revisada esta información se evidencia que la misma no guarda relación entre lo reportado en SUI y lo entregado durante la visita. Por lo anterior el prestador deberá explicar a qué se debe dicha situación.

#### 4.11.1 ESTRATEGIA DE COBROS Y FLUJOGRAMA DE FACTURACION

Durante el desarrollo de la visita el prestador hace entrega de la Estrategia de Cobro que tiene para el servicio público de aseo siendo el siguiente:

*“La gerencia de la Empresa por ser una Empresa Industrial y Comercial del Estado que protege el cumplimiento de la finalidad social del Estado de que todos los colombianos tengamos acceso a los servicios básicos (Acueducto y Saneamiento Básico) ha diseñado una serie de estrategias para que los ciudadanos puedan acceder y mantener los servicios que se prestan.*

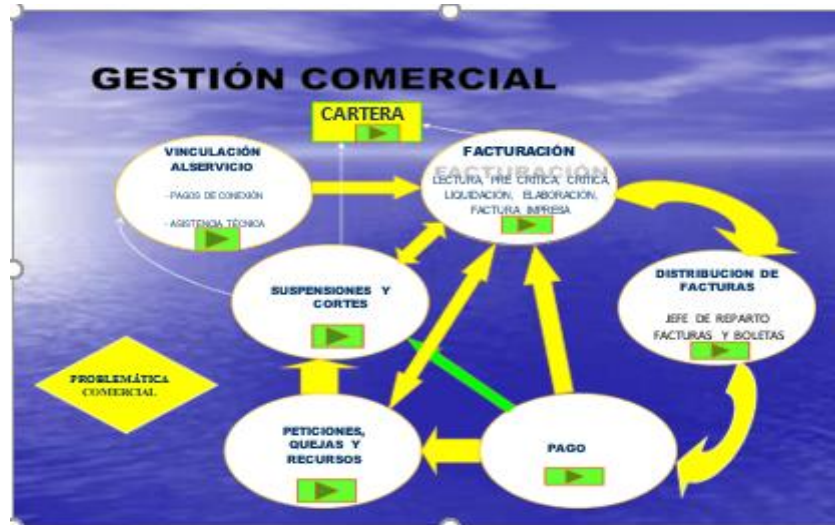
*Para esta fase se tuvieron en cuenta todos los aspectos que conllevan a la difícil situación de la gestión de cobro en las empresas de servicios públicos. Se realizó la revisión de los procedimientos y estrategias que la empresa está utilizando en la actualidad para gestionar la cartera y obtener resultados.*

- *Considerando que existen casos especiales de usuarios con circunstancias socioeconómicas críticas, se puede recibir una cuota inicial mínima equivalente al 10%.*
- *También se ha realizado puerta a puerta con el personal de la entidad con el fin de llegar a una negociación justa para ambas partes.*
- *Se realizan cortes del servicio toda vez que no se llegue a un acuerdo o no exista la disposición e intención de pago por parte del usuario siempre y cuando su cartera sea mayor a 2 meses*
- *Notificaciones de cobro pre jurídico en las cuales se insiste en generar un plan de alivio al usuario, sin embargo, se deja clara la opción de cobro judicial o coactivo por el cual puede escoger epm tierralta con el fin de recuperar cartera*
- *Instalación de puntos de cobro satelitales en los barrios más alejados y en condiciones de vulnerabilidad con carteras representativas, la cuales gozan de unos descuentos especiales concertado entre la comunidad y la entidad prestadora de servicios públicos, esta estrategia ha permitido depurar una suma considerable de morosos que con el paso del tiempo se convertiría en cartera irre recuperable.*
- *Jornada de descuentos aprobada por la junta directiva en todo el casco urbano para diciembre de 2016, en los cuales fueron desmontados en cartera aquellos barrios en los que no existía una cultura de pago definida.*

- *Entre las estrategias de cobro y recuperación de cartera se encuentran la utilización de medios radiales, altavoces y pendones alusivos a la campaña y políticas de descuentos en cada barrio de la zona urbana.”*

De igual manera hace entrega del Flujograma utilizado dentro de su gestión comercial para su facturación siendo el siguiente:

Imagen 27 Flujograma Gestión Comercial




Fuente: EPM TIERRALTA ESP

#### 4.12 Facturas

Las facturas entregadas por el prestador incumplen la Cláusula 16 de la Resolución CRA 778 de 2016 y el artículo 43 del Resolución CRA 720 de 2015 en lo referente al contenido mínimo de la factura.


Imagen 28 Factura servicio de aseo - Tierralta



**epm**  
TIERRALTA

Empresas Publicas Municipales De Tierralta E.S.P

Calle 12 # 22 - 40 # 19 de Marzo Telefon: 708 51 28  
vigilado por la superintendencia de servicios públicos  
NIT: 900.194.628-1 - Nub: 1 - 23807000-1  
empm@tierralta.com



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

**DATOS BÁSICOS DEL SUSCRIPTOR**  
CARMELO MORENO

Nombre: **B. ALFONSO LOPEZ**  
Dirección del Predio: **ALFONSO LOPEZ**  
Barrio: **BAJO - BAJO**      Uso: **RESIDENCIAL**  
Estrato:      197484 de EMBon      2 000 Int.

**DATOS CON MEDICIÓN**

Fecha Lectura Actual - Consumo Desde: **09/30/2018**      30  
Fecha Lectura Anterior - Consumo Hasta:      Dias Fact.


**MEDIDOR**

SERIAL	MARCA	DIÁMETRO	X INSTALACIÓN
101064			

**LECTURAS Y CONSUMOS**

DOB ANTERIOR	LECT. ACTUAL	CONSUMO (M3)	PROMEDIO
CAUSA DE NO LECTURA: 8	7	9	8
CONSUMOS 1113	1105	1098	1080

**LECTURAS**



Esta factura presta meritos operativos según las normas del derecho Civil y Comercial (Art. 130 Ley 142/94 modificada por la Ley 689 de 2001 Art. 189) y las que contiene el Contrato de Condiciones

*Elena Leyva Meza*  
ELENA LEYVA MEZA

**DATOS DE CONVENIOS**

CARTERA	Fecha	No. Convenio	Nº de Casas	Vs. Costo	Saldo
CONEX AC	Factura No:	0	0	0	0

**PAGOS REALIZADOS**

Fecha	Valor Pagar	RECAUDOS DEL SINU	RECAUDOS DEL SINU
9/20	12054011	171100007	171000007
11/28/2017		RECAUDOS DEL SINU	17100006-02

**126640**

CODIGO: **010108280100**  
RUTA: **17126006**  
FACTURA No: **ENERO/30**  
PAGO OPORTUNO HASTA: **1**  
MESES DEUDA: **8,370**  
VALOR A PAGAR

**DATOS DE FACTURACIÓN MENSUAL**

**ACUEDUCTO**      2,059

Consumo Actual	Cargo Fijo
14,363	14,363
M3: 00 Vr: M3 Yr Consumo	Consumo
0 - 20	Recargo
20 - 40	Reconexión
> 40	Conex-acued
Valor Consumo	Medidor
	Convenio
	Intereses
	Subsidio/Contrib
	<b>4,987</b>

**TOTAL SERVICIO ACUEDUCTO**      2,059

**ALCANTARILLADO**      2,059

Consumo Actual	Cargo Fijo
4,153	4,153
M3: 100 Vr: M3 Yr Consumo	Consumo
0 - 20	Recargo
20 - 40	Conex-Alcant
> 40	Intereses
Valor Consumo	Subsidio/Contrib
	<b>2,476</b>

**TOTAL SERVICIO ALCANTARILLADO**      2,476

**ASEO**      3,024

Barrido y Limpieza	Cargo Fijo
Recolección y Transporte	Recargo
Tratamiento y Disposición Final	Intereses
Trama Excedente	Subsidio/Contrib
Frecuencia de Recolección	
% Solicitud - Copyplic 807	
Últimos Cobros Año	<b>907</b>

**TOTAL SERVICIO ASEO**      3,024

**VALOR MES**      8,370  
**SALDO DE CARTERA:**      0  
**TOTAL A PAGAR**      **8,370**

\*\*\*\* COLILLA DE CARTERA \*\*\*\*


126640

CODIGO: 126640  
RUTA: 010108280100  
NOMBRE: CARMELO MORENO  
DIRECCIÓN: B. ALFONSO LOPEZ  
PERIODO FACTURADO: DICIEMBRE/2017  
FACTURA No: 17126006

VALOR CARTERA 0

VALOR CARTERA



126640

126640

CODIGO: 010108280100  
RUTA: CARMELO MORENO  
NOMBRE: B. ALFONSO LOPEZ  
DIRECCIÓN DEL PREDIO: 17126006  
Factura No:

VALOR MES 8,370

Periodo Facturado: DICIEMBRE/2017

Fuente: EPM TIERRALTA ESP

#### 4.13 Tarifas del servicio de aseo

##### 4.13.1 Estudio de Costos y Tarifas

El prestador durante el desarrollo de la visita no entregó el estudio de costos y tarifas aplicando la metodología tarifaria establecida en las Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005, una vez revisado el SUI se encuentra que el prestador publicó el estudio de costos

y tarifas el 16 de octubre de 2009 y contiene el documento de pdf página 2 la siguiente información:

## 1. CUADRO RESUMEN

Tipo de suscriptor	Tarifa TBL (\$/suscriptor)	Tarifa TRT (\$/suscriptor)	Tarifa TTE (\$/suscriptor)	Tarifa TDT (\$/suscriptor)	Tarifa TFR (\$/suscriptor)	Ti (\$/suscriptor)
Estrato 1	\$ 277.07	\$ 8,082.41	\$ -	\$ -	\$ 1,325.47	\$ 9,684.96
Estrato 2	\$ 277.07	\$ 8,082.41	\$ -	\$ -	\$ 1,325.47	\$ 9,684.96
Estrato 3	\$ 277.07	\$ 8,082.41	\$ -	\$ -	\$ 1,325.47	\$ 9,684.96
Estrato 4	\$ 277.07	\$ 8,484.15	\$ -	\$ -	\$ 1,355.60	\$ 10,116.82
Estrato 5	\$ 277.07	\$ 9,207.27	\$ -	\$ -	\$ 1,409.84	\$ 10,894.18
Estrato 6	\$ 277.07	\$ 12,822.88	\$ -	\$ -	\$ 1,681.01	\$ 14,780.96
Pequeño productor	\$ 277.07	\$ 25,517.71	\$ -	\$ -	\$ 2,633.12	\$ 28,427.90
Gran productor	\$ 277.07	\$ 75,734.58	\$ -	\$ -	\$ 6,399.39	\$ 82,411.04

Al respecto, la empresa deberá explicar la razón por la cual no entregó el estudio de costos dentro de los documentos remitidos en la visita.

### 4.13.2 Cargue de Publicación de Tarifas

Al respecto, la empresa entrega el documento Acuerdo No. 004 de 2018 por medio del cual se autoriza a las EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA a actualizar vía indexación las tarifas aprobadas en el último estudio tarifario”.

#### EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA CORDOBA E.S.P.

#### ACUERDO No 004 de 2018

(Junio 15 de 2018)

“Por medio de la cual se autoriza a las EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA a actualizar vía indexación las tarifas aprobadas en el último estudio tarifario”

La Junta Directiva de las empresas Publicas Municipales de Tierralta, en uso de sus facultades legales, estatutarias y...

#### CONSIDERANDO:

1. Que mediante acuerdo No 004 de octubre 24 de 2011 se aprueban las tarifas de los servicios publicos domiciliarios prestados por las empresas publicas municipales de tierralta
2. Que las empresas publicas de tierralta, no ha actualizado la tarifa desde el año 2011, aprobado en el referido anterior y adoptadas mediante resolucion de gerencia No 080 de octubre 25 de 2011.
3. Que de acuerdo a los indices de precios al consumidor (IPC) y las metas de inflacion del pais, todos los costos de operación y mantenimiento para la producción de agua potable y el sostenimiento de los sistemas de alcantarillado en el municipio de Tierralta han venido aumentando considerablemnete todos los años.
4. Que el crecimiento poblacional ha aumentado considerablemente y actualmente se atienden mas usuarios de los que se tenian en la vigencia 2011, razon por la cual se deben actualizar los costos en las bases reales.

Una vez revisado el acuerdo se evidencia que sólo contiene las tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, pero no de aseo.

Adicionalmente, no se soporta la evidencia de la publicación de las tarifas según los requisitos establecidos en los artículos 5.1.2.2 , 5.1.2.3 y 5.1.2.4 de la Resolución CRA 151 de 2001 conforme al periódico donde debe publicarse, de la siguiente manera:

**Artículo 5.1.2.2 Información a los usuarios.** La entidad tarifaria local deberá comunicar a los usuarios las nuevas tarifas y realizar una audiencia con los Vocales de Control de los Comités de Desarrollo y Control Social, inscritos ante la persona prestadora y las autoridades municipales, para explicar la determinación, en un lapso máximo de (15) quince días calendario a partir de la aprobación por parte de la Junta Directiva o quien haga sus veces. Se exceptúan de esta obligación las variaciones por actualización.

**PARÁGRAFO.** En caso de que los Comités de Desarrollo y Control Social no estén constituidos, la entidad tarifaria local del servicio podrá convocar una audiencia pública.

**Artículo 5.1.2.3 Aplicación de las tarifas.** Las nuevas tarifas no podrán ser aplicadas por la persona prestadora antes de quince (15) días hábiles contados a partir del cumplimiento de los requisitos establecidos en los Artículos 5.1.2.1 y 5.1.2.2 de la presente resolución.

**Modificado por la Resolución CRA 162 de 2001.**

**Artículo 5.1.2.4 Información periódica a los usuarios.** En los meses de enero y julio de cada año, la entidad tarifaria local debe informar a sus usuarios, utilizando medios escritos de amplia circulación local o en las facturas de cobro de los servicios, las tarifas mensuales que se aplican para el semestre en curso. Para estos efectos, la persona prestadora podrá aproximar las tarifas a dos decimales.

Al respecto, la empresa deberá justificar por qué no dio cumplimiento al proceso de publicación de las tarifas según los requisitos establecidos en los artículos 5.1.2.2 , 5.1.2.3 y 5.1.2.4 de la Resolución CRA 151 de 2001.

La empresa deberá explicar la razón por la cual no entregó el acto de aprobación de tarifas de aseo dentro de los documentos remitidos en la visita ni la publicación de las mismas en medios de amplia circulación local.

#### 4.13.3 Tarifas aplicadas

Respecto a las tarifas aplicadas por el prestador, el mismo no entrega las tarifas aplicadas para el servicio público de aseo de los años 2016 a 2018. Por consiguiente, se comparan las tarifas reportadas en SUI para los periodos de noviembre y diciembre de 2016 con las tarifas plasmadas en las facturaciones del mismo periodo y cargadas también a SUI

#### Noviembre y diciembre de 2016

ID	EMPRESA	ESTRATO	FACTOR DE SUBSIDIO O CONTRIBUCIÓN	TARIFA FINAL (TI)
2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	01 BAJO-BAJO	-7	\$ 2.425
2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	02 BAJO	-4	\$ 4.849
2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	03 MEDIO-BAJO	-.15	\$ 6.870
2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	04 MEDIO	0	\$ 8.082
2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	05 MEDIO-ALTO	.5	\$ 13.811
2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	06 ALTO	.6	\$ 20.517
2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	10 INDUSTRIAL	.3	\$ 33.173
2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	11 COMERCIAL	.5	\$ 38.277
2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	11 COMERCIAL	.5	\$ 113.602
2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	12 OFICIAL	0	\$ 25.518

**DATOS BÁSICOS DEL SUSCRIPTOR**

Nombre: SEC SALUD - MALARIA SEM  
Dirección del Predio: CALLE 5 No. 14-50  
Barrio: PRADO  
Estrato: Uso: OFICIAL

Periodo Facturado: **NOVIEMBRE/2016** Fecha de Emisión: 03/01/2017 Tasa Int.: 2.08

**DATOS CON MEDICIÓN**

Fecha Lectura Actual - Consumo Desde: 02/01/2017  
Fecha Lectura Anterior - Consumo Hasta: 02/28/2017 Días Fact.: 28

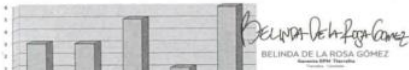
**MEDIDOR**

SERIAL	MARCA	DIÁMETRO	F. INSTALACIÓN
099849			

**LECTURAS Y CONSUMOS**

LECT. ANTERIOR	LECT. ACTUAL	CONSUMO (M3)	PROMEDIO		
262	274	12	5		
CAUSA DE NO LECTURA:					
CONSUMOS	3	5	1	8	
LECTURAS	259	256	251	250	244

Esta factura presta mérito ejecutivo según las normas del derecho Civil y Comercial (Art. 130 Ley 142/94 modificado por la Ley 689 de 2001 Art. 189) y las que contiene el Contrato de Condiciones Uniformes



**DATOS DE CONVENIOS**

CARTERA	Fecha	No. Convenio	Valor	Cuotas	Vr. Cuota	Saldo
CONEX AC	11	0	0	0	0	0
MEDIDOR		Factura No:	0	0	0	0
			0	0	0	0

**PAGOS REALIZADOS**

CODIGO: 102625  
RUTA: 010101290200  
FACTURA No: 16110542  
PAGO OPORTUNO HASTA: PAGO INMEDIATO  
MESES DEUDA: 18  
VALOR A PAGAR: 506,425

**DATOS DE FACTURACIÓN MENSUAL**

Consumo Actual				Cargo Fijo
M3	Vr M3	Vr	Consumo	Consumo
0 - 20	12.00	2052	24,622	2,259
20 - 40				24,622
> 40				0
Valor Consumo				24,622
TOTAL SERVICIO ACUEDUCTO				31,051

Consumo Actual				Cargo Fijo
M3	Vr M3	Vr	Consumo	Consumo
0 - 20	12.00	895	10,617	2,059
20 - 40				10,617
> 40				0
Valor Consumo				10,617
TOTAL SERVICIO ALCANTARILLADO				14,858

Consumo Actual				Cargo Fijo
M3	Vr M3	Vr	Consumo	Consumo
0 - 20	3.00	2052	6,155	4,812
20 - 40				6,155
> 40				0
Valor Consumo				6,155
TOTAL SERVICIO ACUEDUCTO				2,524

**DATOS BÁSICOS DEL SUSCRIPTOR**

Nombre: LUZ MARINA OSORIO  
Dirección del Predio: CALLE 8 KRA 21-22  
Barrio: 19 DE MARZO  
Estrato: BAJO - BAJO Uso: RESIDENCIAL

Periodo Facturado: **DICIEMBRE/2016** Fecha de Emisión: 03/01/2017 Tasa Int.: 2.08

**DATOS CON MEDICIÓN**

Fecha Lectura Actual - Consumo Desde: 02/01/2017  
Fecha Lectura Anterior - Consumo Hasta: 02/28/2017 Días Fact.: 28

**MEDIDOR**

SERIAL	MARCA	DIÁMETRO	F. INSTALACIÓN
099625			

**LECTURAS Y CONSUMOS**

LECT. ANTERIOR	LECT. ACTUAL	CONSUMO (M3)	PROMEDIO		
322	325	3	3		
CAUSA DE NO LECTURA:					
CONSUMOS	4	5	2	3	5
LECTURAS	318	313	311	308	303

Esta factura presta mérito ejecutivo según las normas del derecho Civil y Comercial (Art. 130 Ley 142/94 modificado por la Ley 689 de 2001 Art. 189) y las que contiene el Contrato de Condiciones Uniformes



**DATOS DE CONVENIOS**

CARTERA	Fecha	No. Convenio	Valor	Cuotas	Vr. Cuota	Saldo
CONEX AC	11	0	0	0	0	0
MEDIDOR		Factura No:	0	0	0	0
			0	0	0	0

**PAGOS REALIZADOS**

CODIGO: 103910  
RUTA: 010102340103  
FACTURA No: 16120821  
PAGO OPORTUNO HASTA: ENERO/28  
MESES DEUDA: 1  
VALOR A PAGAR: 3,431



**DATOS DE FACTURACIÓN MENSUAL**

Consumo Actual				Cargo Fijo
M3	Vr M3	Vr	Consumo	Consumo
0 - 20	3.00	2052	6,155	2,259
20 - 40				6,155
> 40				0
Valor Consumo				6,155
TOTAL SERVICIO ACUEDUCTO				2,524

Consumo Actual				Cargo Fijo
M3	Vr M3	Vr	Consumo	Consumo
0 - 20				0
20 - 40				0
> 40				0
Valor Consumo				0
TOTAL SERVICIO ALCANTARILLADO				0

Consumo Actual				Cargo Fijo
M3	Vr M3	Vr	Consumo	Consumo
0 - 20	70.00			3,024
20 - 40				0
> 40				0
Valor Consumo				3,024
TOTAL SERVICIO ACUEDUCTO				2,524



 Juntos por Tierralta  
 vigilado por la superintendencia de servicios públicos  
 NIT: 800.195.828-1 - Núm: 1 - 23807000-1  
 eepmmt@hotmail.com  
 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

---

**DATOS BÁSICOS DEL SUSCRIPTOR**

Nombre: ANA VICTORINA NEGRETE  
 Dirección del Predio: CALLE 1 NO. 15-73  
 Barrio: PRADO  
 Estrato: MEDIO - BAJO      Uso: RESIDENCIAL

Período Facturado: **NOVIEMBRE/2016**      Fecha de Emisión: 03/01/2017      Tasa Int.: 2,08

**DATOS CON MEDICIÓN**

Fecha Lectura Actual - Consumo Desde: 02/01/2017  
 Fecha Lectura Anterior - Consumo Hasta: 02/28/2017      Días Fact.: 28

**MEDIDOR**

SERIAL	MARCA	DIÁMETRO	F. INSTALACIÓN
100938			

**LECTURAS Y CONSUMOS**

LECT. ANTERIOR	LECT. ACTUAL	CONSUMO (M3)	PROMEDIO
1420	1450	30	24

CAUSA DE NO LECTURA:

CONSUMOS	LECTURAS
24	1396
20	1376
29	1347
25	1322
21	1301

Esta factura presta mérito ejecutivo según las normas del derecho Civil y Comercial (Art. 130 Ley 142/94 modificada por la Ley 499 de 2001, Art. 109) y las que contiene el Contrato de Condiciones Uniformes.

*Belinda de la Rosa Gómez*  
 BELINDA DE LA ROSA GÓMEZ  
 Suscrip. de Tierralta

**DATOS DE CONVENIOS**

CARTERA	Fecha	No. Convenio	Valor	Cuentas	Vr. Cuenta	Saldo
CONEX AC		Factura No:	0	0	0	0
MEDIDOR			0	0	0	0

---

**DATOS DE FACTURACIÓN MENSUAL**

CODIGO: 100120  
 RUTA: 010100120000  
 FACTURA No: 16120024  
 PAGO OPORTUNO HASTA: PAGO INMEDIATO  
 MESES DEUDA: 3  
 VALOR A PAGAR: 114,900

**ACUEDUCTO**

Consumo Actual	Cargo Fijo
M3    Vr M3    Vr Consumo	
0 - 20    20,00    2052    41,036	2,259
20 - 40    10,00    2052    30,518	Consumo    61,554
> 40	Recargo    0
Valor Consumo    61,554	Reconexión    0
	Conex-acued    0
	Medidor    0
	Convenio    0
	Intereses    1,251
	Subsidio/Contrib    -17,318
<b>TOTAL SERVICIO ACUEDUCTO</b>	<b>47,746</b>

**ALCANTARILLADO**

Consumo Actual	Cargo Fijo
M3    Vr M3    Vr Consumo	
0 - 20	0
20 - 40	0
> 40	0
Valor Consumo    0	Consumo    0
	Recargo    0
	Conex-Alcant    0
	Intereses    0
	Subsidio/Contrib    0
<b>TOTAL SERVICIO ALCANTARILLADO</b>	<b>0</b>

**ASEO**

Barrido y Limpieza	Cargo Fijo
Recolección y Transporte	3,512
Tratamiento y Disposición Final	Recargo    0
Tramo Excedente	Intereses    88
Frecuencia de Recolección	Subsidio/Contrib    -1,405
% Subsidio - Contribuc    40,00	
Últimos Cobros Aseo	
2,195    2,195    2,195	
<b>TOTAL SERVICIO ASEO</b>	<b>2,195</b>

Y los últimos cargues de facturas del servicio impresas corresponden a los periodos de noviembre y diciembre de 2016 donde se observa lo siguiente:

- Los suscriptores residencial estrato 1 se les cargo \$907 en la factura impresa y el valor reportado en SUI es de \$2.425.
- Los suscriptores residencial estrato 3 se les cargo \$2.195 en la factura impresa y el valor reportado en SUI es de \$6.870.
- Los suscriptores comerciales se les cargo \$7.212 en la factura impresa y el valor reportado en SUI es de \$38.277.
- Los suscriptores oficiales se les cargo \$6.514 en la factura impresa y el valor reportado en SUI es de \$25.518.

La empresa deberá explicar la razón de las diferencias entre los valores reportados a SUI como tarifa de Aseo y los observados en la factura a los suscriptores. Adicionalmente, explicar porque en el SUI sólo hay reportes de facturas hasta el mes de diciembre de 2016 y por qué motivo no se entregaron en la visita las tarifas del servicio público de aseo de 2016 a 2018.

#### 4.13.4 Hogares Comunitarios

Al prestador se le solicitó en la visita la siguiente información:

- Listado Hogares Comunitarios identificados con **cuenta contrato** por: NUID, Dirección, Barrio, Nombre
- Oficio remisorio del ICBF (Decreto 1766 del 2012).
- Copia de facturas de hogares comunitarios.



Ante la solicitud, la empresa no entrega la información requerida por esta Entidad, por consiguiente, el prestador deberá explicar a qué se debe dicha situación y adjuntar la información requerida.

#### 4.14 Subsidios y Contribuciones

El prestador durante el desarrollo de la visita hace entrega del Acuerdo No. 016 del 4 de diciembre de 2017 “POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECEN LOS PORCENTAJES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES PARA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO CON DESTINO AL FONDO DE SOLIDARIDAD Y REDISTRIBUCION DE INGRESOS DEL MUNICIPIO DE TIERRALTA CORDOBA”. En el mismo se acuerdan los siguientes porcentajes para el servicio de aseo son los siguientes:

Tabla 68 Porcentaje Subsidios y Contribuciones

CLASE DE USO	TIERRALTA
Estrato 1	70%
Estrato 2	40%
Estrato 3	15%
Estrato 5	50%
Estrato 6	60%
Pequeño Productor	30%
Gran Productor	30%

Fuente: EPM TIERRALTA ESP

El porcentaje de subsidios y contribuciones informado por el prestador se encuentra acorde con lo señalado en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011 el cual señala:

*“Artículo 125. Subsidios y contribuciones para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.*

*Los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 2 de la Ley 632 de 2000 serán como mínimo los siguientes: Suscriptores Residenciales de estrato 5: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Residenciales de estrato 6: sesenta por ciento (60%); Suscriptores Comerciales: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Industriales: treinta por ciento (30%).”*

Una vez consultado el Sistema Único de Información SUI se evidencia que el prestador tiene cargado el Acuerdo No. 015 del 8 de diciembre de 2012 tal como se muestra en la siguiente imagen:

## Imagen 29 Cargue Acuerdo Municipal Subsidios y Contribuciones

ID_EMPRESA	EMPRESA	FORMATO	ARCHIVO	ESTADO DEL CARGUE	PERIODICIDAD	AÑO DE REPORTE	PERIODO DE REPORTE	FECHA DE CERTIFICACION
2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	Acto de aprobacion de factores de subsidio y contribucion -pdf o tiff- (Formato 20 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	<a href="#">acuerdo sub y contribucion tierralta .pdf</a>	Certificado	Anual	2009	1	2012-10-16
2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	Acto de aprobacion de factores de subsidio y contribucion -pdf o tiff- (Formato 20 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	<a href="#">acuerdo sub y contribucion tierralta .pdf</a>	ND	Anual	2010	1	2012-10-16
2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	Acto de aprobacion de factores de subsidio y contribucion -pdf o tiff- (Formato 20 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	<a href="#">acuerdo sub y contribucion tierralta .pdf</a>	ND	Anual	2011	1	2012-10-16
2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	Acto de aprobacion de factores de subsidio y contribucion -pdf o tiff- (Formato 20 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	<a href="#">acuerdo sub y contribucion tierralta .pdf</a>	ND	Anual	2012	1	2012-08-15
2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	Acto de aprobacion de factores de subsidio y contribucion -pdf o tiff- (Formato 20 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	<a href="#">acuerdo subsidios contribuciones 2012.pdf</a>	ND	Anual	2013	1	2016-10-05

Fuente: SUI

### 4.15 Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR

Consultado en el Sistema Único de Información SUI se evidencia que el prestador no ha realizado el cargue correspondiente a las PQR para los años 2016, 2017 y lo corrido del 2018.

Durante el desarrollo de la visita hizo entrega de la siguiente información:

**Tabla 69** PQR año 2016 - 2018

FECHA RADICADO	CAUSAL
27/07/2016	PREDIO DESOCUPADO
15/03/2017	FACTURACION DOBLE
4/04/2017	REVISION POR DOBLE FACTURACION
30/05/2017	USUARIO MANIFIESTA DOBLE FACTURACION
22/07/2017	USUARIO MANIFIESTA TENER DOBLE FACTURACION
12/04/2018	NO PASA EL CARRO DEL ASEO
21/05/2018	CASA SOLA

Fuente: EPM TIERRALTA ESP

Se genera incumplimiento en cuanto a la Resolución 20161300011295 del 28 de Abril de 2016 la cual establece el reporte de información de los derechos de petición presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información - SUI.

### 4.16 Oficina de Atención al usuario

Las EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA ESP actualmente atiende a sus usuarios en las oficinas de la empresa SEACRO SA ESP, cuenta con un horario de atención de lunes a viernes de 8:00am – 12:00pm y 2:00pm – 4:00pm.

### Imagen 30 Oficina Atención al Usuario







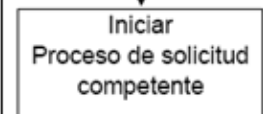
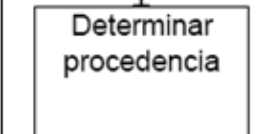
Fuente: Registro fotográfico

#### 4.16.1 Formato de atención al usuario

En el link <http://epmtierralta.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr> existe una opción donde los usuarios pueden hacer seguimiento a la petición queja o reclamo utilizando el código que se desplegará al enviar de manera exitosa la información solicitada en el siguiente formulario.

#### 4.16.2 Procedimiento Para La Atención De Peticiones

Durante el desarrollo de la visita el prestador suministro el procedimiento que tiene para responder oportunamente a todos los derechos de petición y recursos interpuestos por los usuarios de los servicios públicos prestador por EPMT siendo:

Actividad a realizar	Descripción de la actividad	Resultado	Responsable	Registro
	Recepcionar y radicar los documentos presentados por el usuario mediante Derecho de Petición, Recurso de Reposición o Subsidio de Apelación	Derecho de petición y anexos	Facturador.	Citación para notificación.
	Almacenar datos de la petición o Recurso en la base de datos del sistema comercial.	Reporte para SUI y control de radicación y respuesta.	Facturador.	Cuadro estadístico SUI. Registro en el sistema.
	Analizar la Petición o Recurso para determinar si es o no competencia de Facturación o Empresas Públicas Municipales de Tierralta E.S.P.	Estudio de Petición	Facturador.	N.A.
	Remitir Petición (solicitud) a dependencias competentes y otras Entidades y se notifica al usuario.	Oficio de Remisión	Facturador.	Oficio de Remisión
	Ordenar la práctica de pruebas en el caso que se requiera, a las dependencias encargadas, al usuario o se verifica en el sistema según sea el caso	Ordenes de pruebas y verificación de estas	Facturador.	Orden de Trabajo Oficio (Verificación de No. De Suspensiones, lecturas, No. De Medidor, Pagos Financiaciones)
	Analizar las pruebas practicadas para determinar el tipo de procedencia	Análisis de Pruebas aportadas al caso	Facturador.	N/A

	<p>Expedir Resolución u oficio para declarar procedente o no la petición; Confirmar o Revocar Decisión</p>	<p>Resolución</p>	<p>Facturador.</p>	<p>Resolución u oficio</p>
<p>Expedir citación para notificación personal.</p>	<p>Expedir oficio de citación al peticionario, a fin que se presente a la empresa dentro de los cinco días siguientes a notificarse personalmente de la decisión proferida.</p>	<p>Oficio</p>	<p>Facturador.</p>	<p>Oficio</p>
	<p>Remitir a dependencias competentes y otras Entidades para aplicar los términos de la respuesta a la Petición; o a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el expediente para el tramite del recurso de Apelación.</p>	<p>Oficio</p>	<p>Facturador.</p>	<p>Oficio</p>
	<p>Notificar personalmente al peticionario la respuesta. En el caso que no se pueda notificar personalmente se notifica por edicto.</p>	<p>Notificación</p>	<p>Facturador.</p>	<p>Notificación personal.</p>
	<p>Expedir edicto para notificar la decisión tomada y publicar por termino de 10 días hábiles</p>	<p>Edicto</p>	<p>Facturador.</p>	<p>Edicto</p>
<p><b>7. Condiciones Generales:</b> Derecho de petición escrito o verbal, Fotocopia cédula, Factura objeto de reclamo (Todos los predios), Ordenes de Visitas.</p>				
<p><b>8. Documentos relacionados:</b> Artículo 23 de la Constitución Nacional, Código Contencioso Administrativo, Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001, Resolución CRA 151 de 2001, Contrato de condiciones uniformes, Conceptos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Jurisprudencia relacionada.</p>				
<p><b>9. Controles:</b> Actualización y verificación de normas de servicios públicos. Verificación documentación y pruebas aportadas, Revisión factura.</p>				
<p><b>10. Elementos suplementarios (Anexos):</b> Formato de notificación al peticionario, tabla de financiación, formato de respuesta, resoluciones y oficios, notificación personal, edicto, cuadro estadístico.</p>				

Fuente: EPM TIERRALTA ESP

#### 4.17 Estratificación

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

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

##### **Adopción Estratificación Urbana y/o Rural**

De acuerdo con la indagación realizada en la plataforma INSPECTOR del SUI, la alcaldía del municipio de Tierralta, en calidad de ente territorial, cargó los Decretos No. 076 del 06 de septiembre de 2005 *"POR LA CUAL SE ADOPTA LA ACTUALIZACION DE ESTRATIFICACION SOCIECONOMICA DEL AREA URBANA DEL MUNICIPIO DE TIERRALTA - CORDOBA"*, y Decreto Número 017 del 13 de enero de 2016 *"POR MEDIO DEL CUAL SE ACTUALIZA EL COMITÉ PERMANENTE DE ESTRATIFICACION EN EL MUNICIPIO DE TIERRALTA – CORDOBA"*.

El Secretario de Planeación cargó la siguiente certificación:

##### **Imagen 31** Certificación

<p style="text-align: center;"><b>CERTIFICA:</b></p> <p>Que las estratificaciones socioeconómicas aplicadas en el Municipio de Tierralta Córdoba, durante la vigencia 2016 están acorde con la metodología diseñadas y aprobadas por la ley 505 de 1999.</p> <p>Para constancia se firma en el municipio de Tierralta a los 24 días del mes de Abril de 2017.</p> <p>Para constancia se firma en el municipio de Tierralta a los 24 dias del mes de mayo de 2017.</p> <p style="text-align: center;"> <b>DARÍO E. MENDOZA FUENTES.</b> Secretario de Planeación Municipal.</p>
---

Fuente: SUI – Inspector

## **Comité permanente de estratificación**

El municipio, debe contar con un Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica (CPE), el cual debe funcionar conforme a lo estipulado en el modelo de reglamento proferido por Departamento Nacional de Planeación; así mismo debe atender los requerimientos del Decreto 0007 de 2010, respecto al concurso económico o cobro de la tasa contributiva, y lo establecido en la circular externa 20121000000044 de febrero de 2012 “Circular Informativa sobre el pago oportuno de los aportes de las empresas comercializadoras a la estratificación municipal”.

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

Al realizar la verificación del estado del reporte al SUI, se evidenció que para el servicio público de aseo el prestador a partir del año 2014 hasta la fecha no ha realizado el respectivo cargue de información encontrándose en estado pendiente. De igual manera la Alcaldía no ha realizado el respectivo cargue.

## **5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**

Conforme a la Resolución CRA 315 de 2005 la comisión reguladora de agua potable y saneamiento básico estableció la metodología para clasificar las personas de acueducto y alcantarillado y aseo de acuerdo con un nivel de riesgo.

A partir del año 2016, las empresas clasificadas en el Grupo II 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 2016 y 2017 aún.

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

Con el fin de verificar la información cargada por HONDA TRIPLE A 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 2016 y la 2018.

De acuerdo con lo anterior se evidencia que para los años 2016 y 2017 el prestador registra un cargue de información del 16% y 1% respectivamente en el Sistema Único de Información – SUI incumpliendo lo establecido en el Artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compilatoria 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.

### **6.1 Estado de reporte de información al SUI**

Con el fin de verificar la información cargada por EE. PP. MM. 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 2016 y la 2018.

**Tabla 70.** Reportes Pendientes EE. PP. MM.

TOPICO	2015	2016	2017	2018	Total general
Administrativo	4	4	4		12
Administrativo y Financiero	41	36	17	6	100
Cargue SIG				4	4
Comercial y de Gestión	170	28	85	134	417
Generalidades-Riesgos	2	2	2	2	8
Inicio Transición 2015	3				3
MOVET					0
NSC	1	1	1		3
Preparacion Obligatoria 2014					0
Prestadores					0
Proceso NIF					0
Riesgos Acueducto	3	3	3	11	20
Riesgos Alcantarillado	3	3	3	12	21
Riesgos Aseo	3	3	4	12	22
Tarifario		2			2
Técnico operativo	37	11	9	21	78
Total general	267	93	128	202	690

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028)

## 6.2 Actualizaciones de RUPS

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010<sup>2</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 71.** 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

<sup>2</sup> Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.



De igual manera, la Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015<sup>3</sup>, en la cual se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS, así:

**Tabla 72.** 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 **“Quinto mes del año, antes del 30 de mayo”**.

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

**Imagen 32.** Actualizaciones de RUPS

10	<a href="#">339570</a>	2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201612484339570	29/01/2016 19:31:02
11	<a href="#">343829</a>	2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201642484343829	14/04/2016 09:04:02
12	<a href="#">355529</a>	2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	ACTUALIZACION	APROBADA	2016102484355529	11/10/2016 11:13:46
13	<a href="#">349531</a>	2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201662484349531	30/06/2016 14:00:39
14	<a href="#">359010</a>	2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	ACTUALIZACION	APROBADA	201722484359010	13/02/2017 08:12:13
15	<a href="#">364029</a>	2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	ACTUALIZACION	APROBADA	201812484364029	24/01/2018 12:10:04
16	<a href="#">368415</a>	2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	ACTUALIZACION	PENDIENTE DE REVISION	2018102484368415	08/10/2018 17:41:02

<sup>3</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

## 7. CONCLUSIONES

### ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

- El personal operativo y administrativo que tienen en la empresa más de 6 meses no cuenta con certificación en competencias laborales de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 1570 de 2004.
- Actualmente no se cuenta con plan de gestión, ni certificación de calidad y procesos documentados.

### ASPECTOS TECNICO-OPERATIVOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- Se evidenció que no se cuenta con macromedición en el sistema de acueducto operado por el prestador.
- No se cuenta con energía alterna para los sistemas de bombeo.
- No se cuenta con equipos para la medición de los parámetros físicoquímicos y microbiológicos en el proceso de potabilización.
- Para las vigencias 2016, 2017 el primer semestre de 2018 se prestó el servicio de acueducto durante 18 horas para cada una de las zonas cada tres días. No obstante, el prestador presuntamente incumple con lo dispuesto en el anexo técnico del contrato de condiciones uniformes.
- El riesgo de calidad de agua es medio para agosto de 2018, asimismo de acuerdo con los resultados de las muestras de vigilancia realizadas por la Secretaria de Salud Departamental, para los meses de octubre y noviembre de 2017 se tuvo riesgo medio, lo que presuntamente indica que el agua distribuida en el municipio de Tierralta; no es apta para el consumo humano.
- No se calculan las pérdidas en el sistema.
- La micromedición efectiva está por debajo del 95% exigido por la Ley 142 de 1994.
- De acuerdo con lo evidenciado en visita, el prestador no monitorea en las vigencias de análisis las presiones en puntos de red de distribución, ni para el primer semestre del año 2018, tampoco cuenta con instrumentos de medición de presión.
- De acuerdo con la información entregada en visita, el último Plan maestro de acueducto y alcantarillado fue realizado en el año 1996.
- Durante la visita se evidenció la falta de conocimiento por parte de los operarios, en la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado.
- No se cuenta actualmente con catastro de redes de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- De acuerdo con lo evidenciado en visita, no se cuenta con cronograma de mantenimientos de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- El PEC reportado al SUI por el prestador EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P. - EE.PP.MM. ESP para la vigencia 2016, presuntamente no cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, los cuales son:
  1. La ocurrencia del evento y sus impactos sociales, económicos y ambientales.
  2. Elaboración de inventarios.
  3. Identificación de requerimientos.
  4. Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.
  5. Establecimiento de necesidad de ayuda externa.

6. Fortalecimiento de educación y capacitación.
7. Línea de mando.
8. Comunicaciones.
9. Protocolo de actuaciones.
10. Formato para evaluación de daños.
11. Análisis posterior al evento.
12. Ejecución de la respuesta.

Es importante indicar que el documento reportado al SUI por EE.PP.MM. ESP el 15 de junio de 2017 para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de manera independiente, son los mismos; sin embargo, a pesar que señala que incluye el servicio público de alcantarillado, en su contenido **NO** se presenta información alguna que desarrolle integralmente este servicio, en aplicación a lo establecido en la Resolución 0154 de 2014, estableciéndose el presunto incumplimiento al respecto por parte del prestador.

Adicionalmente, en el PEC se menciona al prestador "*Empresas Públicas Municipales de Canalete - EMPUCAN*", en el municipio de Canalete, Córdoba.

Sumado a lo anterior, para las vigencias 2017 y 2018 EE.PP.MM. ESP no ha reportado los PEC para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, **a pesar que los plazos de cargue al SUI de los PEC están ampliamente vencidos.**

## **ASPECTOS TÉCNICO OPERATIVOS DE ASEO**

- El prestador no suministró el contrato de condiciones uniformes bajo el cual se encontraba realizando la prestación del servicio de aseo. Por lo tanto, estaba incurriendo en un presunto incumplimiento de los lineamientos adoptados por la Resolución CRA 778 de 2016.
- Durante la visita del 08 al 10 de octubre de 2018 se evidenció que la empresa dejó de prestar las actividades del servicio de aseo. Por tal motivo, se deben realizar los trámites correspondientes para actualizar el RUPS, pues la última actualización donde se reporta la cancelación de las actividades de aseo se encuentra rechazada.
- EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P no ha realizado el cargue del Programa para la Prestación del Servicio de Aseo al Sistema Único de Información. Además, durante la visita realizada del 8 al 10 de octubre del 2018 el prestador no suministró dicho documento. Teniendo en cuenta lo anterior, se configura un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.1.10 del Decreto 1077 de 2015.
- Considerando que las frecuencias de recolección publicadas en la página web de la empresa son menores a las establecidas en el PGIRS del municipio, la empresa estaría incurriendo en un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo 67 de la Resolución CRA 720 de 2015.
- Durante la visita, el prestador no entregó información de la forma de presentación de residuos por parte de los usuarios ni de los sistemas de recolección utilizados. Por lo anterior, no es posible verificar el cumplimiento del Artículo 2.3.2.2.2.3.28 del Decreto 1077 de 2015.

- Durante la visita se solicitó al prestador el listado de macrorrutas de recolección y transporte de residuos no aprovechables en el municipio de Tierralta. No obstante, no se recibió respuesta por parte de éste. Por lo anterior, se estaría frente a un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.2.3.30 del Decreto 1077 de 2015. La empresa tampoco suministró información de las microrrutas de recolección en el municipio de Tierralta, pese a habérselas solicitado.
- Al verificar el registro de microrrutas de recolección en el aplicativo SUI, se observó que el prestador no ha realizado el respectivo reporte. Por lo tanto, se configura un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo Primero de la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017.
- EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA S.A. E.S.P no ha realizado el reporte en la plataforma SUI del parque automotor con el que contaba para la prestación del servicio de aseo, ni suministró la información relativa a este tópico a pesar de habersele solicitado en visita. Por lo tanto, se configura un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo Primero de la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017.
- Durante la visita se solicitó al prestador el censo de puntos críticos que tenía identificados cuando era responsable de la prestación del servicio de aseo. No obstante, la empresa no realizó entrega del inventario solicitado, ni suministró soportes documentales de que dicho censo fuese remitido a la administración municipal. Esta situación iría en contravía de lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.2.3.45 del Decreto 1077 de 2015.
- La empresa no suministró información alguna sobre la prestación de la actividad de barrido, por lo cual no es posible verificar lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.2.4.51 del Decreto 1077 de 2015.
- Durante la visita se solicitó al prestador el listado de macrorrutas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en el municipio de Tierralta. No obstante, no se recibió respuesta frente a este tópico, lo cual se traduciría en un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.2.4.55 del Decreto 1077 de 2015 en cuanto al establecimiento de macrorrutas. De igual forma, tampoco suministró información de las microrrutas de barrido en el municipio de Tierralta, a pesar de habérselas requerido durante la visita del 08 al 10 de octubre de 2018.
- Se constató que la empresa no ha realizado el reporte de microrruta de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en la plataforma SUI, situación que se traduce en un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo Primero de la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017.
- Se solicitó a la empresa la información relativa a la longitud mensual de barrido, pero ésta no se pronunció al respecto. Considerando que esta información debería estar consignada en el PPSA del prestador, y dicho documento no se ha puesto a disposición de esta Superintendencia, se incurre en un presunto incumplimiento de lo estipulado en el Parágrafo 1 del Artículo 21 de la Resolución CRA 720 de 2015.
- A pesar de que en la última actualización certificada del RUPS de EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA S.A. E.S.P. se registraba la prestación de los componentes de corte de césped y poda de árboles en vías y áreas

públicas, y de lavado de áreas públicas, durante la visita la empresa precisó que nunca ejecutó las actividades antes mencionadas.

- De acuerdo con la última actualización certificada de RUPS, EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P tenía inscrita la actividad de aprovechamiento. Sin embargo, al igual que sucedió con las actividades de CLUS, durante la visita el prestador indicó que nunca prestó este componente.

## **ASPECTOS FINANCIEROS**

- El prestador no se ha clasificado correctamente en un marco de contabilidad financiera con referente internacional.
- No se ha iniciado el proceso de transición a los nuevos marcos de información financiera.
- El prestador no cuenta con información financiera cargada al SUI.
- No se cuenta con contabilidad separada por cada uno de los servicios que presta.
- En la información del plan de cuentas del año 2015 no presentó la información financiera del servicio de aseo, ni el consolidado, tampoco presentó la información semestral.
- Los estados financieros bajo régimen precedente de contabilidad no están dictaminados y carecen de la firma de la representante legal, sin embargo, el prestador presentó información financiera a la Contraloría debidamente dictaminada y firmada por la representante legal.
- El balance de prueba entregado en la visita de inspección y vigilancia realizada del 8 al 10 de octubre de 2018, no cumple con la ecuación patrimonial.
- Los saldos de la cartera comercial no coinciden con los saldos de las cuentas de deudores del balance general, lo cual indica que no hay conciliación.
- Los activos de propiedad, planta y equipo no presentan variación por efectos de la depreciación y amortización.
- No se cuenta con un sistema de administración de activos que ayude a llevar el control de estos, por lo cual no se registra la depreciación.
- Se registran activos sin vocación para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, como líneas y cables de transmisión.
- La información de las cuentas por pagar no es igual a las de los reportes entregados por el prestador.
- No se detalla los costos por cada uno de los servicios que presta.
- Los resultados de los ejercicios financieros no son coherentes con las cuentas de resultados del balance general.
- En el año que presentó utilidad (2016) no se observa el cálculo de la reserva legal.
- Los gastos de administración del año 2017 son superiores a los costos de prestación de los servicios.

## **ASPECTOS COMERCIALES**

- La Empresa tiene identificados y registrados en el sistema a 3.033 usuarios del barrio 9 de agosto (nuevo), a los cuales les presta el servicio de acueducto, pero no les efectúa cobro alguno, presuntamente violando entre otros los artículos 99 numeral 9 y 146 de la Ley 142 de 1994, que establecen:

*“Artículo 99.9 (...) no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta Ley para ninguna persona natural o jurídica.”*

*“Artículo 146: La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

*(...)*

*... Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.”*

- La información suministrada respecto del catastro de usuarios, presenta diferencias con la micromedición, para el año 2016 de 3346 usuarios, para el año 2017 de 3296 y para agosto de 2018 asciende a 3571.
- La micromedición ha venido disminuyendo de 14,63% en el año 2016, 14,37% en el año 2017 y se encuentra en agosto de 2018 en 13,78%. La Empresa presuntamente, no ha tomado acciones para mejorarla y cumplir con la normatividad, muy por el contrario, se ha deteriorado.
- En el Catastro de Usuarios, no se cuenta con información para los estratos Comerciales, industriales y oficiales. Por otra parte, indica que tiene suscriptores con un estrato que denomina “Vacío”, que para agosto de 2018 ascendió a 369, es decir, equivalente al 3.69% de los usuarios.
- La Empresa no cuenta con un laboratorio de medidores certificado por el ONAC ni tiene contrato con laboratorio alguno. Sólo tiene un taller, el cual no está certificado ONAC que se encargan del mantenimiento, instalación, reinstalación, calibración, reubicación de medidores, presuntamente incumpliendo con la normatividad relacionada con la micromedición y el derecho que tienen los usuarios a que se les mida el consumo real y a pagar el precio por éste.
- El Prestador tiene conocimiento de los medidores que debe cambiar porque se encuentran no aptos para la medición real del consumo. No obstante, se observa que no ha realizado la labor para cumplir con la normatividad vigente.
- La Empresa, para el cambio de medidores, no tiene en cuenta lo establecido en la Resolución CRA 413 de 2006, que prevé que: *“... el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión o retiro provisional, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación mínima de tres (3) días hábiles, indicando la fecha y el momento del día, mañana o tarde, durante el cual se realizará la visita. ...”*; asimismo, que tiene derecho a estar asistido por un técnico en la materia.
- La Empresa, presuntamente no está cumpliendo con lo establecido en los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994 que establece, el primero de ellos que la Empresa debe ayudar al usuario a detectar la causa del alto consumo, y debe darle dos (2) meses para que el usuario repare el daño, mientras tanto cobrará por el consumo promedio histórico y el 149, determina que el Prestador debe efectuar revisión previa a la facturación verificando cuál fue la causa que originó el alto consumo, efectuando visitas técnicas en las cuales puede utilizar aparatos técnicos como geófonos, para detectar posibles fugas imperceptibles.

- El CCU para el servicio público de aseo para el momento de la visita, no se encontraba publicado en la página web.
- Respecto a los suscriptores correspondientes al servicio de aseo para los años 2017 y 2018 no tiene información cargada. De acuerdo a lo anterior estaría incumpliendo lo señalado en la Resolución SSPD No. 2018400018825 del 27 de febrero de 2018.
- En relación con los valores facturados y Recaudados para los meses de noviembre y diciembre del año 2017 y de enero a septiembre del año 2018 no tiene información cargada en el Sistema Único de Información SUI. De acuerdo a lo anterior estaría incumpliendo lo señalado en la Resolución SSPD No. 2018400018825 del 27 de febrero de 2018.
- Las facturas entregadas por el prestador presuntamente no cumplen con todos los requisitos establecidos en la Cláusula 16 de la Resolución CRA 778 de 2016 y el artículo 43 del Resolución CRA 720 de 2015 en lo referente al contenido mínimo de la factura de aseo.
- Deberá realizar actualización del Acuerdo por medio del cual se fijan los porcentajes de subsidios y contribuciones dado que una vez consultado el Sistema Único de Información SUI se evidencia que el prestador tiene cargado el Acuerdo No. 015 del 8 de diciembre de 2012 y no el entregado durante el desarrollo de la visita.
- El prestador no suministró información en cuanto a la fecha el municipio de Tierralta le adeuda por concepto de subsidios o si los mismos han sido cancelados en su totalidad.
- Se genera un presunto incumplimiento en cuanto a la Resolución 20161300011295 del 28 de abril de 2016 la cual establece el reporte de información de los derechos de petición presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información - SUI.

Proyectó: Viviana Marcela Franco Hernández- Ingeniera Grupo de Evaluación Integral de Acueducto y Alcantarillado  
 Jhon Alonso Castañeda- Financiero Grupo de Evaluación Integral de Aseo  
 Gabriela Patricia Leal Carreño – Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo  
 Ivonne Tangariffe- Funcionaria Comercial Grupo de Evaluación Integral de Acueducto y Alcantarillado  
 Mery Constanza Rojas- Funcionaria Grupo de Evaluación Integral de Acueducto y Alcantarillado  
 Christian Fabián Puerto Gómez- Contratista Grupo Sectorial de la DTGAA

Revisó: Mary Angélica Jiménez Monroy – Coordinadora Grupo Evaluación Integral de Aseo  
 Johanna Milena Cortes Quiroga- Coordinadora Grupo Evaluación Integral de Acueducto y Alcantarillado  
 Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo Sectorial de la DTGAA

Aprobó: Bibiana Guerrero Peñarete- Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
 Luisa Fernanda Camargo Sánchez – Directora Técnica de Gestión de Aseo (e)

## 8. ANEXOS

### 8.1 Manual de recuperación de cartera

#### "CARTERA POR EDADES:

*Describe la cartera morosa a la fecha por el número de meses valor de mes facturado y saldo pendiente clasificados por usos y por estratos, información que se utiliza para generar las órdenes de cortes y suspensión, creando así el procedimiento:*

*Para facilitar el proceso de recuperación de cartera, y la implementación de las Políticas de financiación, la Empresa distribuirá la cartera de acuerdo con la edad de mora.*

#### *1. Responsables de la gestión de recaudo:*

*1.1. De acuerdo con lo anterior, la gestión de recaudo de la cartera entre 1 y 180 días, es responsabilidad del Secretario General con el apoyo del Área Técnico Operativa, o quien haga sus veces, quienes serán responsables entre otras, de la ejecución de procesos de atención al cliente, conexión de usuarios al sistema de acueducto y alcantarillado, distribución de agua potable, medición del consumo, facturación y gestión de cartera.*

*1.2. La cartera que se encuentre con 180 días o más de vencida, está a cargo de la Jurisdicción Coactiva, a quien le corresponde el cobro de estas obligaciones las cuales deben constar en facturas en firme, expedidas legalmente, que no hayan sido canceladas dentro de los 180 días a su vencimiento, y se encuentren suspendidas o cortadas.*

#### *2. Etapas de la Gestión de Cobranza*

*La gestión de cobranza de las obligaciones a favor de la Empresa, se desarrollará en tres*

*(3) etapas dependiendo de la edad de mora en la que se encuentre la cuenta, y sin perjuicio de la etapa en la que se encuentre la obligación, se deberán adelantar labores preventivas a través de campañas que incentiven la cultura de pago de los servicios públicos domiciliarios.*

#### *Etapas pre jurídica:*

*Para la totalidad de la cartera vencida, independiente de la cuantía y con una edad de mora entre 1 y 180 días. Se desarrollan todas las labores preventivas de cartera y de acercamiento al usuario en busca de obtener el recaudo de los valores facturados, evitando tener que ingresar a la etapa persuasiva, lo que se refleja en una disminución de los costos en las labores de recaudo y cobro.*

*Se realiza un acercamiento al usuario mediante la remisión de comunicaciones en las cuales se relaciona la deuda existente con la Empresa, visitas de campo,*



*llamadas, brigadas de Gestión Social en las que se ofrecen las opciones de financiación de acuerdo a la normatividad vigente.*

*Durante esta etapa se aplican las medidas de suspensión y corte del servicio, de acuerdo a las edades de mora y a las directrices que la Empresa defina para tal fin.*

*La financiación de la deuda se hace llenando todos los requisitos definidos en las disposiciones vigentes. Si se presenta incumplimiento del acuerdo, en esta etapa, la deuda puede ser refinanciada por una sola vez, y si el incumplimiento persiste la deuda pasa automáticamente a la etapa persuasiva.*

*Para efectuar el paso formal de estas deudas a persuasiva, en esta etapa se adelantan las indagaciones necesarias para establecer la ubicación e identificación del predio, tales como: dirección actual, propietario o usuario, número de matrícula catastral y estableciendo su consistencia o no con los datos registrados en el sistema, haciendo los ajustes necesarios de acuerdo con las novedades resultantes.*

*Se debe realizar el seguimiento de las financiaciones efectuadas, para verificar el cumplimiento en los pagos, en caso de incumplimiento se le remite una comunicación recordando su deuda y notificando la suspensión y o corte por incumplimiento.*

*El recaudo de las obligaciones en esta etapa estará a cargo del departamento de cartera o, quien para tal efecto designe la Empresa para ejecutar dichas funciones.*

*Etapa persuasiva:*

*Esta etapa se desarrolla en virtud del principio de economía consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo, y busca obtener el pago voluntario de la obligación antes de iniciar el cobro coactivo.*

*Una vez la obligación, es marcada nuestro sistema en "Cobro Coactivo", es decir, transcurridos 180 días de mora, contados desde la segunda fecha de pago de la primera factura en mora, el departamento de cartera con los profesionales de apoyo de Jurisdicción Coactiva, iniciará la etapa persuasiva para lograr el pago voluntario de la obligación, efectuando un acercamiento al obligado, mediante los procedimientos que definan para tal propósito. A su vez durante esta etapa se verificará que el título ejecutivo goce de firmeza legal, es decir, que no existan reclamaciones pendientes, ni recursos por resolver, o cualquier circunstancia que afecte la existencia y validez del título ejecutivo. Esta etapa tendrá una duración de dos (2) meses.*

*Así mismo, basándose en los documentos aportados por el Secretario General o por quien haga sus veces, y recopilados durante la etapa Pre jurídica se adelantarán las gestiones tendientes a identificar plenamente al deudor y sus bienes, información que servirá de base para el inicio del proceso coactivo, en caso de que a ello haya lugar.*

*Si se presenta incumplimiento del acuerdo, en esta etapa se pasará la deuda a la etapa coactiva, se decretarán medidas cautelares previas, y se librá el mandamiento de pago.*

*No se agotará etapa persuasiva respecto de obligaciones que se encuentren con una altura de mora de cuatro (4) años, las cuales pasarán inmediatamente a cobro coactivo administrativo.*

**Cobro Coactivo:**

*Esta etapa se desarrollará conforme al procedimiento establecido en los artículos 823 y siguientes del Estatuto Tributario, y en lo no previsto en el mismo, conforme a lo dispuesto en el Código General del Proceso, y además normas que lo complementen.*

*Las actuaciones y el impulso del proceso, deben ser dispuestos mediante actos administrativos cuya estructura y sucesión procesal está indicada en las normas tributarias, de manera concordante con las del proceso ejecutivo civil.*

\_\_\_\_\_  
**REPRESENTANTE LEGAL**

\_\_\_\_\_  
**JEFE DE FACTURACION Y CARTERA”**

## 8.2 ANALISIS DEL PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Los lineamientos a los que se refiere la Resolución 154 de 2014 se encuentran consignados en el anexo técnico en dos (2) capítulos.

### DESARROLLO DEL ANÁLISIS

A continuación, se presenta el análisis realizado para el prestador **EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P. - EE.PP.MM. ESP** respecto al Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Tierralta, Córdoba reportado para la vigencia 2016 al Sistema Único de Información (SUI), el día 15 de junio de 2017:

**Tabla 73.** Estado de reporte PEC servicios públicos de acueducto y alcantarillado vigencia 2016

Reporte de planes de contingencia y emergencia

AÑO: 2016  
 DEPARTAMENTO: CORDOBA  
 MUNICIPIO: TIERRALTA  
 EMPRESA:

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
CORDOBA	TIERRALTA	2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	Acueducto	<a href="#">plan de contingencia 2016 corregido.pdf</a>	Certificado	15-06-2017
CORDOBA	TIERRALTA	2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	Alcantarillado	<a href="#">plan de contingencia 2016 corregido.pdf</a>	Certificado	15-06-2017
CORDOBA	TIERRALTA	2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	Aseo	ND	Pendiente	ND

Fuente: SUI.

De la tabla anterior, es preciso señalar que revisados los PEC reportados por EE.PP.MM. ESP al SUI el 15 de junio de 2017, se encontró lo siguiente:

- Los documentos cargados para cada servicio público (acueducto y alcantarillado) de manera independiente, **son los mismos**. En este documento también se incluye información del servicio público de aseo.
- A pesar que el documento cargado señala que incluye el servicio público de alcantarillado, en su contenido **NO** se presenta información alguna que desarrolle integralmente este servicio, en aplicación a lo establecido en la Resolución 0154 de 2014, estableciéndose el presunto incumplimiento al respecto por parte del prestador.
- En las páginas 1 y 63 del PEC se menciona la palabra “*EMPUCAN*”. Consultado el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) se encuentra que corresponde a “*Empresas Públicas Municipales de Canalete - EMPUCAN*”, en el municipio de Canalete, Córdoba.

En tal sentido, en la evaluación **SOLO SE ANALIZA** la información presentada en el PEC vigencia 2016 correspondiente al **SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO**, toda vez que el mismo **NO INCLUYE EL SERVICIO PÚBLICO DE ALCANTARILLADO**.

Por su parte, para las vigencias 2017 y 2018 EE.PP.MM. ESP no ha reportado los PEC para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado como se muestra en las siguientes tablas, **a pesar que los plazos de cargue al SUI de los PEC están ampliamente vencidos**.

**Tabla 74.** Estado de reporte PEC servicios públicos de acueducto y alcantarillado vigencia 2017

Reporte de planes de contingencia y emergencia

AÑO: 2017  
 DEPARTAMENTO: CORDOBA  
 MUNICIPIO: TIERRALTA  
 EMPRESA:

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
CORDOBA	TIERRALTA	2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	Acueducto	ND	Pendiente	ND
CORDOBA	TIERRALTA	2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	Alcantarillado	ND	Pendiente	ND
CORDOBA	TIERRALTA	2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	Aseo	ND	Pendiente	ND

Fuente: SUI.

**Tabla 75.** Estado de reporte PEC servicios públicos de acueducto y alcantarillado vigencia 2018

Reporte de planes de contingencia y emergencia

AÑO: 2018  
 DEPARTAMENTO: CORDOBA  
 MUNICIPIO: TIERRALTA  
 EMPRESA:

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
CORDOBA	TIERRALTA	2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	Acueducto	ND	Pendiente	ND
CORDOBA	TIERRALTA	2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	Alcantarillado	ND	Pendiente	ND
CORDOBA	TIERRALTA	2484	EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA E.S.P	Aseo	ND	Pendiente	ND

Fuente: SUI.

## CRITERIOS PARA LA FORMULACIÓN DE LOS PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA:

El prestador debe desarrollar el estudio de los riesgos, inventarios, requerimientos, secuencias coordinadas de acciones, análisis posterior al evento y construir un plan de emergencia y contingencia por cada área de prestación (APS) que tenga a su cargo. Los planes de emergencia y contingencia de los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo deben estar articulados con el Plan Municipal de la gestión del riesgo de desastres y estrategias Municipales de respuesta a que se refiere el artículo 37 de la Ley 1523 de 2012. **CAPITULO 1: PREPARACIÓN DE LA RESPUESTA – FORMULACIÓN DE LOS PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA.**

**Aspecto 1: La ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales económicos y ambientales.**

En los capítulos 3 y 4 del PEC reportado al SUI por EE.PP.MM. ESP se establece entre otros aspectos lo siguiente:

### **“3. OBJETIVOS**

#### **OBJETIVO GENERAL:**

- ❖ Elaborar El Plan de Contingencias para el servicio de Acueducto, Alcantarillado, Aseo conforme a la resolución 0154 del 2014, para las Empresas Publicas Municipales de Tierralta - Córdoba.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- ❖ Elaborar el Plan de Contingencias del servicio de Acueducto teniendo en cuenta los lineamientos contemplados en la resolución 0154 de 2014.
- ❖ Elaboración del Plan de Contingencias del servicio de Aseo para las Empresas Publicas Municipales de Tierralta - Córdoba.
- ❖ Elaborar el plan de contingencia del servicio de Alcantarillado para las Empresas Publicas Municipales de Tierralta - Córdoba.

(...)

### **4. ALCANCE**

El Plan de Contingencia para las EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE TIERRALTA de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo es un instrumento que busca fortalecer la capacidad de respuesta de la empresa ante eventos naturales; en él se define los niveles de riesgo, objetivos, recursos y su actuación ante la ocurrencia de una emergencia; comprende el desarrollo e implementación de procedimientos de respuesta a aquellos eventos con potencial daño a los componentes del sistemas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, afectando la prestación de estos servicios.

(...)” (Subrayado fuera de texto original)

De lo anterior, se tiene que a pesar que en los objetivos y el alcance del PEC reportado al SUI se incluye el **servicio público de alcantarillado**, en el documento **NO se desarrolla integralmente dicho servicio.**

Por su parte, en el acápite **“Diagnóstico de los principales factores considerados para el plan de contingencia”** presentado en la página 21 del PEC, se indica:

“Todos los fenómenos descritos a continuación no han ocurrido en el Municipio de Tierralta; sin embargo se evalúa y se describen a continuación los procedimientos a seguir, la infraestructura con que se cuenta, el personal humano y la capacidad técnica de respuesta.

(...)” (Subrayado fuera de texto original)

Adicionalmente, en el capítulo **“Descripción de las amenazas presentes para el servicio público de acueducto y aseo en las Empresas públicas de Tierralta, conforme al plan de gestión de riesgos del municipio”** presentado en la página 26 del PEC, el prestador señala:

“A continuación se realizara la determinación de las amenazas que pueden afectar la infraestructura de los sistemas de Acueducto y/o Alcantarillado (fenómenos naturales o antrópicos) y recurrencia de los fenómenos presentados (Art. 197 de la Resolución 1096 de 2000 – RAS-2000). Para la continuidad y calidad de los servicios ofrecidos por las EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS DE TIERRALTA.

Para la identificación de los tipos de amenazas existentes en el sistema de Acueducto y Alcantarillado, se toma como referencia la clasificación adoptada por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios así mismo las encontradas en el municipio, descritas en el plan local de emergencias, contingencia y de gestión de riesgos. (...)”

Revisado su contenido se observa que el prestador relaciona de manera general las amenazas que podrían materializarse y que podrían llegar a generar afectaciones a la infraestructura y prestación del servicio público de acueducto. Las amenazas identificadas por el prestador son: inundaciones, sismos, deslizamientos (movimientos en masa), sequía, vientos huracanados, incendios forestales, incendios estructurales, contaminación de ecosistemas y atentados terroristas.

Como justificación del PEC, el prestador indica lo siguiente en la página 5:

“La falla en la prestación del servicios de Acueducto, por un periodo muy largo, generaría problemas de salud pública ya que todos sabemos que el agua es un elemento vital para para los seres humanos.

El mal funcionamiento del servicio de Alcantarillado puede ocasionar problemas de contaminación y de salubridad, que pueden llevar a la generación de enfermedades en la población afectada.” (Subrayado fuera de texto original)

De lo anterior, **NO** se observa que se presenten los impactos económicos en caso de materialización de las amenazas generales identificadas.

Adicionalmente, **NO** se evidencia que EE.PP.MM. ESP haya realizado un análisis para evaluar la ocurrencia de las amenazas, la exposición de la infraestructura a las amenazas, el nivel de vulnerabilidad y los efectos sobre la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado; que permita con base en los valores obtenidos de la evaluación, proceder a priorizar las amenazas a través de unos criterios de priorización.

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

### 1.2.1 Elaboración de inventarios.

ITEM	INFORMACIÓN REPORTADA POR EL PRESTADOR	INVENTARIO FALTANTE
------	--	---------------------

ITEM	INFORMACIÓN REPORTADA POR EL PRESTADOR	INVENTARIO FALTANTE
Recursos Físicos	En el PEC no se evidencia información relacionada con este ítem.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de los sistemas de acueducto y alcantarillado.</li> <li>- Catastro de redes.</li> <li>- Planos o esquemas de flujo de los sistemas de acueducto y alcantarillado con su infraestructura.</li> <li>- Datos generales de la infraestructura como: año de construcción, posibles modificaciones en remodelaciones o reforzamientos estructurales, en caso que aplique.</li> </ul>
Recurso Humano	<p>En el acápite denominando “<i>Componente humano</i>” presentado en la página 22 del PEC, EE.PP.MM. ESP muestra una tabla en la cual detalla la siguiente información: <b>i) Área personal. ii) Nombre del personal. iii) Responsable. iv) Número telefónico. v) Dirección.</b></p> <p>En el acápite “<i>Inventario de recursos disponibles para la atención de emergencias de las empresas públicas y el municipio de Tierralta</i>” se muestran las tablas “<i>Recursos humanos para búsqueda y rescate</i>”, “<i>Recursos de salud</i>” y “<i>Talento humano</i>” en las páginas 23, 24 y 25 del PEC, en las cuales, <b>solo</b> indica la cantidad de recursos humanos capacitados en búsqueda y rescate; las personas e instalaciones disponibles para las siguientes entidades: Alcaldía, Policía, Defensa Civil y Hospital.</p> <p>En la página 55 del PEC presenta el organigrama del comité de gestión de riesgos de EE.PP.MM. ESP, que está incluido en el PEC del servicio público de aseo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción del número de personas con las cuales EE.PP.MM. ESP cuenta en planta, contratista, pasantes y todas las demás figuras que pueda tener para cumplir con sus tareas.</li> <li>- Persona de contacto en su familia.</li> <li>- Descripción del personal de EE.PP.MM. ESP que ha recibido capacitación en la gestión del riesgo, especialmente en lo relacionado con atención de emergencias, y que puedan coordinar algunas actividades en el caso de que se presente alguna.</li> </ul>
Edificaciones	En el PEC no se evidencia información relacionada con este ítem.	Localización y sedes de las diferentes dependencias de EE.PP.MM. ESP, así como de los departamentos que funcionan en ellas.
Recursos económicos	En el PEC no se evidencia información relacionada con este ítem.	Disponibilidad de recursos económicos diferenciando vigencia fiscal y fuente.

ITEM	INFORMACIÓN REPORTADA POR EL PRESTADOR	INVENTARIO FALTANTE
Vehículos	En la acápite “ <i>Inventario de recursos disponibles para la atención de emergencias de las empresas públicas y el municipio de Tierralta</i> ” se muestra la tabla “ <i>Inventario transporte</i> ” en las páginas 24 y 25 del PEC, en las cuales, <b>solo</b> relaciona la cantidad de vehículos (camionetas, carros, ambulancias) disponibles para las siguientes entidades: Alcaldía, Policía, Defensa Civil y Hospital; sin embargo, <b>NO PRESENTA</b> información de este aspecto concerniente a EE.PP.MM. ESP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vehículos y maquinaria para operación y mantenimiento de EE.PP.MM. ESP, utilizada en sus actividades diarias.</li> <li>- Cantidad, estado y combustible con el que funcionan los vehículos relacionados.</li> </ul>
Equipos	En la acápite “ <i>Empresas inventario de recursos disponibles para la atención de emergencias de las públicas y el municipio de Tierralta</i> ” se muestran la tabla “ <i>Inventario maquinaria</i> ” en la página 24 del PEC, en la cual, indica que la Alcaldía, la Policía, la Defensa Civil y el Hospital no cuentan con maquinaria.	Información de los equipos y maquinaria para la prestación de servicios por parte de EE.PP.MM. ESP, como: canguros, computadores, cortadoras, perforadoras, motobombas, entre otros, que indique: tipo de equipo, estado y cantidad.
Almacenes	En el PEC no se evidencia información relacionada con este ítem.	Inventario actualizado con la descripción detallada de todos los insumos para reposición y reparación de infraestructura, relacionando la cantidad de cada elemento.
Comunicaciones	En la acápite “ <i>Inventario de recursos disponibles para la atención de emergencias de las empresas públicas y el municipio de Tierralta</i> ” se muestra la tabla “ <i>Equipos de comunicación</i> ” en la página 23 del PEC, en la cual, <u>solo</u> relaciona la cantidad de equipos de comunicación disponibles para las siguientes entidades: Alcaldía, Policía, Defensa Civil y Hospital; sin embargo, <b>NO PRESENTA</b> información de este aspecto concerniente a EE.PP.MM. ESP.	Listado de los equipos móviles que cuenta para comunicaciones. Debe describir el tipo de equipo, la cantidad, a cargo de quién se encuentra, el estado del equipo y en que sitio se dispone normalmente.
Sistemas de monitoreo	En el PEC no se evidencia información relacionada con este ítem.	Descripción de los sistemas que posee EE.PP.MM. ESP para el control de la calidad, cantidad y continuidad del servicio que presta, como por ejemplo: Caudalímetros, equipos con los que se cuenta para medir calidad del agua, entre otros.
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	En el PEC no se evidencia información relacionada con este ítem.	Información y discriminación sobre toda la infraestructura y equipos que EE.PP.MM. ESP posee para la atención de emergencias (como hidrantes), así como para atender a sus usuarios en condiciones de anormalidad (como plantas potabilizadoras portátiles, carrotanques y unidades sanitarias móviles), describiendo su estado, localización y cantidad.



ITEM	INFORMACIÓN REPORTADA POR EL PRESTADOR	INVENTARIO FALTANTE
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	En el PEC no se evidencia información relacionada con este ítem.	Información relacionada con la localización de los posibles albergues temporales, así como datos como: la capacidad máxima de personas que puede albergar, accesibilidad a dichas edificaciones y la infraestructura de servicios públicos disponibles. <sup>4</sup>

Como se observa en la anterior tabla el inventario adelantado por EE.PP.MM. ESP se encuentra incompleto, si bien se relacionan algunos ítems establecidos en la Resolución 154 de 2014, otros no se describen a cabalidad o no se tuvieron en cuenta.

### 1.2.2 Identificación de requerimientos.

ITEM	INFORMACIÓN REPORTADA POR EL PRESTADOR	REQUERIMIENTO FALTANTE
Recursos Físicos	En el PEC no se evidencia información relacionada con este ítem.	Información respecto al material para reparación, reconstrucción o restitución de la infraestructura que pueda afectarse durante la emergencia, relacionando la cantidad estimada, tipo de material y dimensiones.
Recurso Humano	En el PEC no se evidencia información relacionada con este ítem.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de personas que se requieren para atender una emergencia, describiendo su perfil profesional, tiempo de dedicación y su rol o función en la atención.</li> <li>- Organigrama por amenaza, para la atención de emergencia, discriminando el rol de cada una de las personas que participarían en ésta.</li> <li>- El comité para la atención de emergencias que presenta el prestador deberá estar conformado por los directivos de la empresa, responsables en condiciones de normalidad de las áreas operativa, administrativa y financiera; en caso de contar con una persona encargada de gestión del riesgo, deberá verse integrada al comité.</li> </ul>
Edificaciones	En el PEC no se evidencia información relacionada con este ítem.	<p>Establecimiento de un sitio físico "sala de crisis" para reunir el personal que conforma el comité para la atención a emergencias.</p> <p>El mencionado espacio debe tener en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Posibilidad de generación de energía</li> </ol>

<sup>4</sup> Si bien es cierto que la localización de los posibles albergues temporales no es competencia del prestador de servicios públicos domiciliarios, es importante que conozca los sitios que el municipio, a través de su Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastre, haya definido como aptos para ubicar la población que pueda verse afectada por un desastre, con el fin de orientar las acciones que se requieren para prestar los servicios, durante el tiempo que dure la emergencia.

ITEM	INFORMACIÓN REPORTADA POR EL PRESTADOR	REQUERIMIENTO FALTANTE
		<p>propia.</p> <p>2. Información cartográfica de toda la infraestructura.</p> <p>3. Directorio de todos los funcionarios de la empresa.</p> <p>4. Equipos de cómputo y material de oficina.</p> <p>5. Directorio del personal de otras entidades que se encargarán de la atención de emergencias.</p> <p>6. Equipos de comunicación.</p> <p>7. Receptores de radio y televisión</p> <p>8. Conexión a internet y fax</p> <p>9. Juego de laves de vehículos de la institución.</p> <p>10. Herramientas básicas y kit de primeros auxilios.</p> <p>11. Provisión de alimentos.</p> <p>12. Copia del plan de Emergencias y Contingencias.</p>
Recursos económicos	En el PEC no se evidencia información relacionada con este ítem.	Información respecto al análisis financiero de los costos que puede implicar la atención de una emergencia, discriminado por ítem.
Vehículos	En el PEC no se evidencia información relacionada con este ítem.	Información respecto a la cantidad y tipo de vehículos y maquinaria necesaria para transportar personal a zonas distantes; transportar equipo de mantenimiento, repuestos y tubería para reparaciones; maquinaria pesada para obras de reparación. Asimismo, deberá relacionar la cantidad y tipo de combustible para todo tipo de vehículos.
Equipos	En el PEC no se evidencia información relacionada con este ítem.	Información de los equipos necesarios para evaluar y reparar la infraestructura que pueda afectarse durante la emergencia.
Comunicaciones	En el PEC no se evidencia información relacionada con este ítem.	Información de los equipos que permitan la comunicación permanente entre el personal que evalúa en campo los efectos de la emergencia sobre la prestación de los servicios y el comité central.
Sistemas de monitoreo	En el PEC no se evidencia información relacionada con este ítem.	Definir el sistema que dará las alarmas frente a cada amenaza y el medio de comunicación para transmitir dichas alarmas al personal de la institución.
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	En el PEC no se evidencia información relacionada con este ítem.	Información respecto a los elementos y equipos para mantener en funcionamiento los hidrantes del municipio donde se presta el servicio; así como, los requerimientos para llevar los servicios públicos domiciliarios a los albergues temporales que se creen en el municipio por una emergencia.
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	En el PEC no se evidencia información relacionada con este ítem.	Información respecto a los medios para prestar los servicios públicos domiciliarios a los albergues temporales y demás edificaciones.

Como se observa en la anterior tabla, los requerimientos establecidos por EE.PP.MM. ESP se encuentran incompletos, ya que no se relacionan los ítems establecidos en 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 las páginas 56 a 61 del PEC reportado al SUI, EE.PP.MM. ESP relaciona un listado con las funciones que le asigna a cada uno de los comités y subcomités encargados de atender las emergencias que puedan presentarse en el área de prestación, según el organigrama presentado en la página 55 del documento referido. **Es importante señalar, que las funciones descritas, están asociadas única y exclusivamente al servicio público de acueducto.**

Sobre el listado de funciones asignadas, se evidencia que no se ajustan a las funciones mínimas requeridas por la Resolución 154 de 2014, toda vez que no incluyó las siguientes:

- Elaborar, evaluar y actualizar el plan de emergencias y contingencias.
- Diseñar y actualizar formatos para Evaluación de Daños y Análisis de Necesidades (EDAN).
- Coordinar la socialización del plan de emergencia y contingencia a todo el personal.
- Gestionar financiación para los programas de reducción de riesgos.

### **1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa.**

Revisada la información presentada en el PEC, **NO** se observa que EE.PP.MM. ESP haya identificado las emergencias que por su magnitud e impactos hacen necesario solicitar apoyo externo. Igualmente, **NO** define el tipo de ayuda que podría requerir, del orden técnico, financiero o administrativo; y qué entidad podría proveérsela.

A su vez, **No** se evidencia lo relacionado con los medios de comunicación durante la emergencia que se necesitarían para la atención de la misma, así como del responsable de coordinar la ayuda externa.

Adicionalmente, **NO** determina la necesidad de establecer pactos y acuerdos de apoyo mutuo con otros prestadores de servicios públicos domiciliarios en situaciones de emergencia.

### **1.2.5 Fortalecimiento de educación y capacitación.**

En las páginas 63 y 64 del PEC se presenta el “*Plan de divulgación para el sector educativo*” en el marco del “*Esquema de comunicación y divulgación del comité de gestión de riesgos*” en el que se indican entre otros aspectos, lo siguiente:

*“(…) Además, en coordinación con la Secretaría de Educación, el CMGRD y las EMPRESAS PUBLICAS DE TIERRALTA EMP TIERRALTA E.I.C.E E.S.P, se programaran capacitaciones a docentes sobre las amenazas que se estén presentando y como contrarrestarlas, ubicación de puntos de acopio y recomendaciones para hacer un uso eficiente del agua; con esta estrategia, se busca que los docentes retroalimenten a los estudiantes y estos a su vez lleven el mensaje a todos sus hogares.*

(...)” (Subrayado fuera de texto original)

Sin embargo, **NO** se observa que EE.PP.MM. ESP haya incluido 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.

A su vez, **NO** se evidencia que indique aspectos respecto a la capacitación de la totalidad del personal que hace parte de la entidad prestadora de servicios. Tampoco se muestran aspectos relacionados 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, en los términos señalados en el numeral 1.2.5 del anexo de la Resolución 154 de 2014.

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

#### **1.3.1 Línea de mando.**

En la página 55 del PEC se presenta el organigrama del comité de gestión de riesgos de EE.PP.MM. ESP, **que está incluido en el PEC del servicio público de aseo**. Se indica que está presidido por el Gerente del prestador.

**NO** se establece un organigrama para cada una de las amenazas o eventos identificados en el análisis del riesgo.

Respecto a las responsabilidades de las dependencias que participan en la atención, se presentan algunas funciones para las dependencias que conforman el comité de gestión de riesgos de EE.PP.MM. ESP; sin embargo, **NO** establece las responsabilidades de cada dependencia frente a temas relacionados con:

- Recolección y transporte de excretas.
- Recolección, transporte y disposición de residuos sólidos.
- Abastecimiento de servicios públicos a los albergues temporales.
- Garantizar recursos económicos, físicos y humanos.
- Evaluación de daños y reparaciones inmediatas.
- Atención a edificaciones indispensables (Hospitales, clínicas, bomberos, etc.).

#### **1.3.2 Comunicaciones.**

En las páginas 62 a 67 del PEC, EE.PP.MM. ESP presenta el “*Esquema de comunicación y divulgación del comité de gestión de riesgos*”, señalando los medios utilizados para la comunicación y divulgación por parte del Comité de Información. El esquema presentado hace referencia **solo al servicio público de acueducto**.

El esquema incluye acciones básicas asociadas al plan de divulgación para el sector educativo y salud, instituciones públicas, fuerzas públicas; para lo cual presenta los números telefónicos de contacto y dirección de algunas entidades. También menciona de manera general a los ciudadanos y líderes de las Juntas de Acción Comunal.

Ahora bien, en la página 57 presenta las funciones del Líder de Comunicación y Prensa, entre las cuales se encuentra “*Establecer contacto con los organismos de atención a emergencias, autoridades Militares y la Policía Nacional*”, sin embargo, EE.PP.MM. ESP **debe** tener en cuenta que:

*“Solo el Gerente del prestador de servicios, o su delegado, deberán estar autorizados para entablar comunicación con otras entidades, el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres y para emitir comunicados escritos o verbales para el público en general”,* lo anterior, según lo señalado en la Resolución 0154 de 2014.

Adicionalmente, se tiene que el esquema **DEBE** ser complementado con la incorporación del 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. Igualmente, es necesario que el protocolo esté acorde a la línea de mando, sin embargo, como no es posible identificar los componentes de la línea de mando, **NO** se puede establecer si el protocolo de comunicación es paralelo a la línea de mando.

### **1.3.3 Protocolo de actuación.**

En las páginas 33 a 40 del PEC, EE.PP.MM. ESP presenta las actividades generales para atender las posibles emergencias que puedan suceder en el área de prestación **únicamente ante eventos de sequía**, dejando de lado las demás amenazas y eventos identificados en el documento por el prestador.

Inicialmente, EE.PP.MM. ESP presenta cuatro (4) niveles de alerta, haciendo uso de codificación con colores, a través de la cual establece el nivel, el impacto, la descripción, junto con las actividades y acciones de respuesta básicas para cada una, **solamente para la ocurrencia de eventos de sequía, dejando por fuera: inundaciones, sismos, deslizamientos (movimientos en masa), vientos huracanados, incendios forestales, incendios estructurales, contaminación de ecosistemas y atentados terroristas.**

De lo anterior, se requiere que el prestador construya un protocolo para cada una de las amenazas identificadas que puedan afectar la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, discriminando las actividades que componen cada uno de los protocolos.

Una vez revisado el protocolo para el evento de sequía se puede establecer que **NO** se evidencian las actividades de:

- Identificación de quién atiende la emergencia hasta tanto se presenta el comité de emergencias.
- El momento en que se inicia la evaluación de daños.
- Momento de las declaratorias de emergencia manifiesta o declaratoria de calamidad pública.
- El momento en el cual se inicia la aplicación de protocolos de comunicación.
- La ejecución de obras de emergencia para restablecer parcial o temporalmente el servicio
- El momento en el cual se levanta o finaliza la situación de emergencias y se regresa a la normalidad.

### **1.3.4 Formato para evaluación de daños.**

En la página 69 del PEC en la sección “Anexos”, EE.PP.MM. ESP relaciona el formato para evaluación de daños presentado en la Resolución No. 0154 de 2014, a través del cual se recolecta la información necesaria para evaluar daños.

No obstante, es necesario que el prestador incluya una explicación de cómo diligenciar el documento.

#### **Aspecto 4: Análisis posterior al evento.**

Una vez revisada la información reportada en el SUI, **NO** se evidencian datos relacionados con eventos peligrosos que se hayan materializados en el área de prestación respecto al servicio público de acueducto a cargo de EE.PP.MM. ESP para los períodos certificados (Años 2016 y 2017). Por lo tanto, no es posible verificar el cumplimiento de este aspecto, toda vez que, está sujeto a la activación del PEC.

Por su parte, para el servicio público de alcantarillado, EE.PP.MM. ESP reportó que el día **16 de agosto de 2016** se presentó una inundación que afectó el componente de redes de recolección a 270 suscriptores, para lo cual tuvo apoyo en la atención por parte de la Alcaldía Municipal. El costo de restablecimiento del componente afectado correspondió a \$ 1.500.000 MCTE.

Por lo descrito, se le recuerda al prestador que al presentarse un evento peligroso que requiera del despliegue de las actividades comprendidas en el PEC, deberá llevarse a cabo una evaluación del funcionamiento de las acciones, con el fin de realizar los ajustes necesarios al plan para eliminar los inconvenientes identificados. La anterior información, deberá plasmarse en el documento.

Es importante señalar, que a pesar que se materializó un evento de inundación que afectó las redes de recolección del sistema de alcantarillado, el PEC reportado al SUI **NO** contempla acciones para atender este evento, ni incluye el servicio público de alcantarillado; lo que lo hace más vulnerable el sistema ante la materialización de este tipo de eventos.

#### **CAPÍTULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA.**

El prestador solo presenta el desarrollo del protocolo general para eventos de sequía, dejando por fuera: inundaciones, sismos, deslizamientos (movimientos en masa), vientos huracanados, incendios forestales, incendios estructurales, contaminación de ecosistemas y atentados terroristas.

**NO** se presenta información respecto a la ejecución de la respuesta por parte del prestador ante el evento de inundación ocurrido el día **16 de agosto de 2018**, a pesar que el cargue del PEC para la vigencia 2016 fue realizado el día **15 de junio de 2017**; sumado a que dicho documento **NO** incluye el servicio público de alcantarillado.