

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL
BANCO MAGDALENA E.S.P.**



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

**DIRECCIONES TÉCNICAS DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO**

Bogotá, agosto 2019

Contenido

1	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	5
1.1	Sumario.....	5
1.2	Datos Generales del Prestador	5
2	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS	8
2.1	Aspectos administrativos.....	8
2.1.1	<i>Empleados</i>	8
2.1.2	<i>Organigrama</i>	8
2.1.3	<i>Convención colectiva</i>	9
2.1.4	<i>Certificaciones en Competencias Laborales</i>	9
2.1.5	<i>Auditoría Externa de Gestión y Resultados – Control Interno.....</i>	9
2.2	Aspectos financieros	11
2.2.1	<i>Informe de Revisor Fiscal</i>	11
2.2.2	<i>Estado de Reporte al SUI y Convergencia hacia Normas Internacionales de Información Financiera – NIF.....</i>	11
2.2.3	<i>Análisis de los Estados Financieros 2016, 2017 y 2018</i>	12
2.2.4	<i>Balance General 2017-2018.....</i>	13
2.2.5	<i>Estado de resultado 2018 – 2017.....</i>	16
2.2.6	<i>Indicadores financieros</i>	17
3	ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS	20
3.1	Aspectos técnicos de Acueducto.....	20
3.1.1	<i>Sistema de abastecimiento.....</i>	20
3.1.2	<i>Almacenamiento</i>	30
3.1.3	<i>Redes de distribución</i>	31
3.2	Indicadores de prestación del servicio de acueducto.....	32
3.2.1	<i>Cobertura de Acueducto</i>	32
3.2.2	<i>Presiones en red de distribución.....</i>	32
3.2.3	<i>Índice de Continuidad</i>	33
3.2.4	<i>Pérdidas de agua</i>	34
3.2.5	<i>Estimación de oferta vs demanda</i>	35
3.2.6	<i>Calidad del Agua suministrada por la red de distribución</i>	36
3.3	Aspectos técnicos de alcantarillado.....	39

3.3.1	<i>Cobertura del sistema de alcantarillado</i>	39
3.3.2	<i>Estructura del sistema de alcantarillado</i>	39
3.3.3	<i>Estación de Bombeo La Esmeralda</i>	40
3.3.4	<i>Tratamiento de aguas residuales y vertimiento</i>	41
3.4	Aspectos Técnicos de Aseo	42
3.4.1	<i>Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS y Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA</i>	42
3.4.2	<i>Recolección y transporte de residuos no aprovechables</i>	47
3.4.3	<i>Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas</i>	59
3.4.4	<i>Disposición final</i>	65
3.5	Plan de Emergencia y Contingencia	72
3.5.1	<i>Plan de Emergencia y Contingencia para los Servicios de Acueducto y Alcantarillado</i>	72
3.5.2	<i>Plan de Emergencia y Contingencia para el servicio de aseo</i>	73
4	ASPECTOS COMERCIALES	75
4.1	Sistema de Información Comercial – SIC	76
4.2	Sitio Web del prestador	76
4.3	Contrato de Condiciones Uniformes -CCU	77
4.3.1	<i>Contrato de los servicios de acueducto y alcantarillado</i>	77
4.4	Catastro de Suscriptores	79
4.5	Suscriptores	79
4.6	Micromedición	80
4.7	Tarifas	80
4.7.1	<i>Tarifas de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado</i>	80
4.7.2	<i>Tarifas servicio de aseo</i>	81
4.8	Facturación y recaudo	84
4.8.1	<i>Proceso de suspensión y corte</i>	84
4.8.2	<i>Indicador de eficiencia de recaudo</i>	85
4.8.3	<i>Facturas</i>	86
4.8.4	<i>Facturas del servicio de público de acueducto alcantarillado y aseo</i>	86
4.9	Cartera	88
4.10	Gestión de cobro	88
4.11	Estratificación aplicada	89
4.12	Concurso Económico	89
4.13	Subsidios y Contribuciones	89
4.13.1	<i>Balance de subsidios y contribuciones</i>	91

4.14	Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos	92
	<i>Procedimiento de atención de PQR.....</i>	93
	<i>Formato de atención al usuario.....</i>	94
5	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	95
5.1	Indicador financiero agregado	95
5.2	Indicadores Técnicos de prestación	95
6	CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI	96
6.1	Actualizaciones de RUPS.....	96
7	ACCIONES DE LA SSPD	102
8	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	104
8.1	Aspectos administrativos y financieros	104
8.2	Aspectos técnicos	105
	8.2.1 <i>Técnicos de Acueducto y alcantarillado</i>	105
	8.2.2 <i>Aseo.....</i>	106
8.3	Aspectos comerciales.....	108
	8.3.1 <i>Servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.....</i>	108
	8.3.2 <i>Aspectos tarifarios acueducto y alcantarillado.....</i>	108
	8.3.3 <i>Aspectos tarifarios servicio de aseo</i>	109
9	ANEXOS.....	111
9.1	Análisis plan de emergencia y contingencia	111
	9.1.1 <i>Desarrollo del análisis.....</i>	111
	9.1.2 <i>Elaboración de inventarios.....</i>	112
	9.1.3 <i>Identificación de requerimientos</i>	115
	9.1.4 <i>Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.....</i>	117
	9.1.5 <i>Establecimiento de necesidad de ayuda externa</i>	117
	9.1.6 <i>Fortalecimiento de educación y capacitación</i>	118
	9.1.7 <i>Línea de mando</i>	118
	9.1.8 <i>Protocolo de actuación</i>	119
	9.1.9 <i>Formatos para evaluación de daños</i>	121

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO S.A E.S.P.

ANÁLISIS AÑOS 2017 y 2018

1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1 Sumario

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

El presente informe de evaluación integral de la prestación de los mencionados servicios, incorpora análisis de los años 2017 y 2018, con base en la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada en el mes de julio de 2019 por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y los últimos reportes de información al Sistema Único de Información – SUI que realiza el prestador.

Dentro de los antecedentes previos al desarrollo del presente documento, es importante mencionar aspectos de especial relevancia, los cuales pueden afectar directamente la continuidad y calidad en la prestación de dicho servicio en el corto y mediano plazo, de acuerdo con la última visita de inspección y vigilancia llevada a cabo entre los días 23 al 25 de julio de 2019, y que se desarrollarán con detalle más adelante.

1.2 Datos Generales del Prestador

La Empresa De Servicios Públicos De El Banco, Magdalena realiza la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de El Banco del departamento Magdalena, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, con fecha de constitución el 26 de agosto de 1989.

Presta los servicios de Acueducto y Alcantarillado desde el 26 de octubre de 2009 y de Aseo desde 01 de octubre de 1989.

Sobre la situación de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de el Banco se hace necesario realizar las siguientes precisiones:

El municipio de El Banco y la Empresa de Servicios Públicos del Banco Magdalena, mediante convenio No. 002 de 2003¹ contrató con la empresa OPERAGUA S.A. E.S.P., los servicios de acueducto y alcantarillado por un término de 25 años de esta manera a partir del 01 de junio de 2003 prestó los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio

¹ Objeto: Apoyar el cumplimiento de las obligaciones que adquieran la empresa con el operador que resulte seleccionado como consecuencia de la convocatoria pública No. 001 de 2002

de El Banco.

En la vigencia 2009 debido a una asonada de 64 días de posesión de las instalaciones de la empresa de servicios públicos por inconformismo en la prestación del servicio de acueducto, el cual era de tres horas al día para un sector, la administración municipal tomó la decisión de que a través de la empresa de servicios públicos del Banco se asumiera la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio.

En la vigencia 2013 la empresa realizó el proceso de modernización, lo que generó la contratación de la operación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo con el operador KAGUA SUR S.A.S. E.S.P., sociedad anónima mixta cuya inscripción en RUPS se encuentra rechazada en el año 2015, de dicho año a la fecha no se tiene ninguna solicitud adicional de actualización.

La empresa KAGUA SUR S.A.S. E.S.P., suscribió contrato de operación, financiación, rehabilitación, construcción, expansión y mantenimiento de la infraestructura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y sus actividades complementarias en el municipio de el Banco Magdalena en marzo de 2014 por un término de 25 años.

Según información suministrada en visita, la empresa KAGUA SUR S.A.S. E.S.P., prestó los servicios hasta la vigencia 2016, después de que se terminara la contratación de suministro de energía con Electricaribe lo que generó una disminución de la continuidad en el servicio de acueducto, generando además inconformismo por parte de la comunidad a tal punto que un ciudadano presentó una tutela cuya medida cautelar ordenó al municipio garantizar la prestación de los servicios públicos afectados. Es así que la empresa de servicios públicos tenía la obligación impuesta por el juzgado de suministrar el recurso necesario para operar.

El costo de dicha operación ascendía alrededor de \$2.000.000 diarios, suma que se entregaba al operador KAGUA SUR S.A.S. E.S.P., Posteriormente se solicitó al juzgado una aclaración de la medida cautelar y este mismo informó que la garantía consistía solamente en la administración, operación de los servicios públicos. Una vez se dio a conocer la decisión judicial KAGUA SUR S.A.S. E.S.P., sin argumento alguno, decidió abandonar en su totalidad las instalaciones de la empresa, por lo que la Empresa de Servicios Públicos de El Banco asumió la prestación de los servicios en su totalidad. Posterior a ello el fallo de febrero de 2016 emanado del juzgado único de familia de El Banco ordenó a la empresa KAGUA Sur S.A.S. E.S.P., reasumir la prestación de los servicios públicos.

Luego de dos reuniones en la Superintendencia de servicios públicos no fue posible que el operador KAGUA SUR S.A.S. E.S.P., diera cumplimiento a lo fallado, argumentando que la empresa y el municipio debía pagar una indemnización por los perjuicios causados y a su vez cancelar lo correspondiente a subsidios del tiempo que demoró la tutela. De igual forma solicitaba realizar el giro directo de la nación a KAGUA SUR S.A.S. E.S.P., en lo correspondiente a agua potable y saneamiento básico, lo que no era posible debido a que ni el municipio ni la empresa habría causado perjuicios al operador y además los giros de agua potable realizados por el Ministerio de Vivienda se encontraban suspendidos, porque

el municipio durante la vigencia 2014 y 2015 no realizó cargue de información a la plataforma, por lo tanto el giro de dichos recursos se encontraba suspendido hasta tanto no se cumpliera un plan de mejoramiento. Así las cosas, el operador KAGUA SUR S.A.S. decidió no asumir la prestación de los servicios, no obstante, la Empresa De Servicios Públicos de El Banco, instauró una demanda de nulidad contractual en el Tribunal Administrativo del Magdalena, la cual fue fallada en primera instancia a favor de la empresa de servicios públicos, actualmente (15 de julio de 2019) el Consejo de Estado admitió el recurso de apelación de la sentencia fallada en primera instancia. A la fecha de publicación de esta Evaluación Integral el prestador sigue siendo EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P.

Tabla 1. Datos generales del prestador

ITEM	PRESTADOR
ID	245
Razón social	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P.
Sigla	E.S.P. EL BANCO
Tipo de Sociedad	EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT	800106050 - 7
Fecha última de actualización RUPS	14 de enero de 2014
Fecha de constitución	26 de agosto de 1989
Nombre Representante Legal	Marlon Adrian Patiño Cuenca
Cargo Representante Legal	Gerente
Fecha de posesión representante legal	1 de enero de 2016
Servicios prestados	Acueducto, alcantarillado y aseo
Clasificación	Más de 2.500 suscriptores
Estado del prestador	Operativo
Zona rural atendida	NA
Zona urbana atendida	Más de 2.500 suscriptores
Estado de la certificación de los municipios en el SGP 2017	Certificado – Resolución SSPD 201840110116225 del 18 de septiembre de 2018

Fuente: Consulta RUPS

2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

En esta sección se presenta el análisis de la información financiera y administrativa y financiera del prestador.

2.1 Aspectos administrativos

2.1.1 Empleados

Conforme con la información suministrada en visita, el prestador, el prestador cuenta con el siguiente personal:

Tabla 2. Personal de la empresa

Acueducto	Alcantarillado	Aseo
<ul style="list-style-type: none">• 3 fontaneros• 3 operadores de planta• 6 vigilantes de la planta• 1 jefe de laboratorio• 1 practicante del Sena	<ul style="list-style-type: none">• 7 vigilantes• 6 fontaneros• 1 supervisor	<ul style="list-style-type: none">• 3 conductores del camión compactador.• 8 recolectores.
Dentro de la parte comercial de los tres servicios se tiene: tres personas quienes realizan la gestión de PQR, tres censadores y dos repartidores.		
Hace parte de los tres servicios: gerente, secretaria administrativa y financiera, ingeniero ambiental, dos abogados. De acueducto y alcantarillado se tienen contratado un supervisor.		

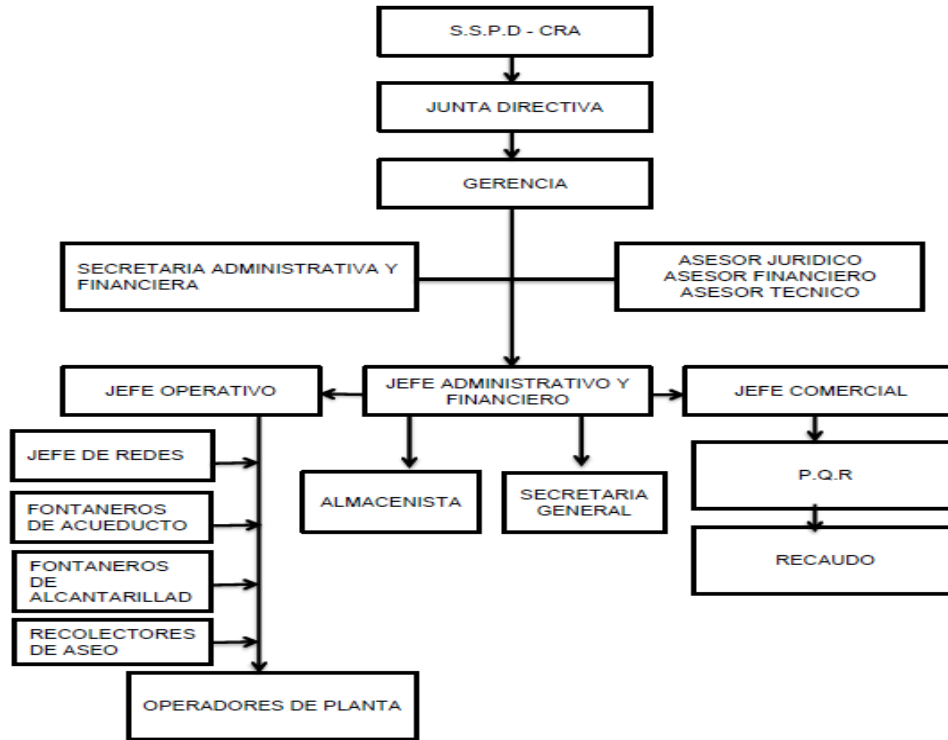
Fuente: Prestador en visita julio de 2019.

Para la vigencia 2018 se encontraban vinculados directamente con la empresa cuatro personas que son, el gerente, secretaria administrativa y financiera, la técnica en laboratorio y un recolector, tres son practicantes del Sena y los 46 restantes se encuentran vinculados por prestación de servicios.

2.1.2 Organigrama

Acorde con el Organigrama del prestador suministrado en visita, el mayor órgano de decisión es la Asamblea General de Accionistas, que ejerce control directo sobre la Junta Directiva, de quien dependen el Gerente. De la Gerencia se desprende directamente la secretaria administrativa y financiera, el asesor jurídico, asesor financiero y asesor técnico como se muestra a continuación:

Imagen 1. Organigrama



Fuente: Prestador en visita julio de 2019.

2.1.3 Convención colectiva

En desarrollo de la visita de inspección y vigilancia, el prestador informó que no contaba con sindicatos conformados, y por tanto no existen convenciones colectivas suscritas.

2.1.4 Certificaciones en Competencias Laborales

Para los años de análisis el prestador no tuvo personal administrativo y/o operativo certificado en competencias laborales, informó que contaba con certificaciones del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), para el personal operativo en las actividades de Potabilización de Agua y Manejo de Aguas Residuales.

2.1.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados – Control Interno

La empresa se encuentra clasificada como pública, por lo tanto, no está obligada a contratar auditoría externa conforme a lo establecido en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001:

Artículo 6. *Modificase el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:*

"Artículo 51. 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. (..) 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.

(...) No estarán obligados a contratar auditoría externa de gestión y resultados, los siguientes prestadores de servicios públicos domiciliarios:

A criterio de la Superintendencia, las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994, si demuestran que el control fiscal e interno de que son objeto satisfacen a cabalidad los requerimientos de un control eficiente. Las comisiones de regulación definirán de manera general las metodologías para determinar los casos en que las entidades oficiales no requieran de una auditoría externa; (Texto subrayado Declarado INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C 29 de 2002).

En cuanto al sistema de control interno se observa que:

El artículo 47 de la Ley 142 de 1994 la cual establece: “es función de la Superintendencia velar por la progresiva incorporación y aplicación del control interno en las empresas de servicios públicos. Para ello vigilará que se cumplan los criterios, evaluaciones, indicadores y modelos que definan las comisiones de regulación, y podrá apoyarse en otras entidades oficiales o particulares.

Artículo 48. Facultades para asegurar el control interno. Las empresas de servicios públicos podrán contratar con entidades privadas la definición y diseño de los procedimientos de control interno, así como la evaluación periódica de su cumplimiento, de acuerdo siempre a las reglas que establezcan las Comisiones de Regulación.

Artículo 49. Responsabilidad por el control interno. El control interno es responsabilidad de la gerencia de cada empresa de servicios públicos. La auditoría interna cumple responsabilidades de evaluación y vigilancia del control interno delegadas por la gerencia. La organización y funciones de la auditoría interna serán determinadas por cada empresa de servicios públicos”.

Ahora bien, la Ley 87 de 1993 estableció en su **ARTÍCULO 6o. RESPONSABILIDAD DEL CONTROL INTERNO.** El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será de responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos.

En este contexto se observó que la empresa no tiene implementado un sistema de control interno de esta manera presuntamente incumple lo establecido en la Ley 87 de 1993 y la Ley 142 de 1994.

De igual manera se observó que conforme a la información suministrada en visita durante las dos últimas vigencias no fue objeto de auditorías por parte de la Contraloría General de la República u otra contraloría territorial.

2.2 Aspectos financieros

2.2.1 Informe de Revisor Fiscal

En cumplimiento del artículo 203 del Código de Comercio y el parágrafo segundo del artículo 13 de la Ley 43 de 1990, el cual señala que es *“obligatorio tener revisor fiscal todas las sociedades comerciales, de cualquier naturaleza, cuyos activos brutos al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente de cinco mil salarios mínimos y/o cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente a tres mil salarios mínimos”*, de esta manera la empresa tenía la obligación de tener revisor fiscal, sin embargo en visita se informó que no contaba con el mismo.

2.2.2 Estado de Reporte al SUI y Convergencia hacia Normas Internacionales de Información Financiera – NIF

De conformidad con el Acuerdo Municipal de creación de la empresa, dada su naturaleza pública la misma está bajo el ámbito de aplicación establecido por la Resolución 414 de 2014 del 08 de septiembre de 2014 y sus resoluciones modificatorias. Una vez verificado el SUI el prestador no ha certificado ninguna información relacionada con el proceso de convergencia a nuevos marcos normativos, como lo establece la mencionada resolución y, por lo tanto, tampoco ha realizado el reporte de las taxonomías correspondientes.

Dado lo anterior, la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P., de acuerdo con lo establecido por la Resolución 414 de 2014, presuntamente debió elaborar y presentar sus estados financieros acorde a los siguientes plazos:

- Período de preparación obligatoria: comprende entre septiembre 8 a diciembre 31 de 2014.
- Período de transición: (debe llevarse la contabilidad bajo el Plan General de Contabilidad Pública, el Manual de Procedimientos y la Doctrina Contable Pública y simultáneamente bajo nuevos marcos normativos) enero 1 a diciembre 31 de 2015.
- Período de aplicación: (se deja de aplicar el modelo del Plan General de Contabilidad Pública y se emiten, a diciembre 31 de 2016, los primeros estados financieros bajo nuevos marcos normativos) inicia el 1 de enero de 2016.

Imagen 2. Estado de reporte financiero al SUI

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Aplicativo de reporte de información financiera con NIIF

21/08/2019 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Usuario actual : DAAA_MEROJAS

Cargues de información
Consultar cargues de información

Taxonomías
Consultar taxonomías

XBRL

Consulta de cargues de información

• Debe seleccionar al menos un filtro para realizar la búsqueda

Tenga en cuenta que debe seleccionar al menos un filtro.

Empresa

Taxonomía

Estado de cargue

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios	Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF	Historico Rechazados	Datos Responsable	Historico de no certificados
No se encontraron registros asociados a la búsqueda realizada.											

Fuente: SUI 21/08/2019.

2.2.3 Análisis de los Estados Financieros 2016, 2017 y 2018

Como se mencionó anteriormente, el prestador no ha realizado el reporte de las taxonomías de los años 2015, 2016, 2017 y 2018, en el SUI. En la visita adelantada en el mes de julio se solicitó la siguiente información:

- Estados financieros básicos aprobados por la asamblea u órgano competente, así como las notas/revelaciones a dichos estados financieros para las vigencias 2017 y 2018 bajo NIF y desglosados por acueducto, alcantarillado y aseo.
- Acta o constancia de aprobación de los estados financieros, para las vigencias 2017 y 2018.
- Copia de los extractos bancarios en PDF, para las vigencias 2017 y 2018.
- Detalle por tercero y por edades de vencimiento de la cuenta de deudores.
- Detalle por tercero y por edades de las cuentas por pagar.
- Detalle por tercero, tasa, plazo, saldo de las obligaciones financieras.
- Listado detallado con valores de la propiedad planta y equipo, indicando la propiedad de estos (propios o arrendados) y la depreciación y deterioro acumulados.
- Detalle de gastos separados por concepto y terceros. Se debe anexar soporte de los 5 principales gastos (factura, cuenta de cobro, etc.).
- Flujo de caja proyectado para 2019.
- Declaraciones de renta presentadas.
- Informe revisor fiscal años 2018 y 2017.

De lo anterior, fueron suministrados los estados financieros de las vigencias 2017 y 2018, las conciliaciones y extractos bancarios de las vigencias 2017 y 2018 y el flujo de caja proyectado para el año 2019.

Previo al análisis de los estados financieros, se evidencia que presuntamente no están preparados bajo nuevos marcos normativos para reporte de información financiera; tampoco existe claridad respecto al grupo al cual pertenece la empresa, bajo nuevos

marcos normativos. Por lo cual, el prestador bajo su responsabilidad deberá verificar y evaluar los impactos que genere en su situación financiera, la aplicación del nuevo marco normativo que le corresponda.

Por otro lado, el análisis que se muestra más adelante, no indica que esta Superintendencia esté aceptando la situación financiera del prestador, puesto que los estados financieros suministrados durante la visita presentan las siguientes características:

1. Presuntamente se encuentran preparados bajo marcos normativos contables y financieros no vigentes. Al respecto, la nota 2.4 a los estados financieros revela lo siguiente:

“Dentro del plan de Adopción del Nuevo Marco Normativo, la tarea de saneamiento contable emitido por la Contaduría ha sido dificultosa, dado que la Esp no ha adelantado los procesos administrativos útiles para la contratación de Personal Especializado, puesto que la administración expone que las realizaciones de estos avalúos resultan bastante onerosas y la entidad no cuenta con los recursos necesarios para tal Gestión. Con el fin de garantizar la integridad de la información relacionada con el proceso contable la administración no adopto las estrategias necesarias para promover y facilitar las actividades operativas requerida como tampoco brindo los apoyos económicos y logísticos necesarios para un adecuado cierre del periodo contable año 2018”. (Sic)

2. Los estados financieros están acompañados de solo 6 notas generales, las cuales no muestran detalle alguno sobre la composición de cada una de las cuentas del balance y del estado de actividad financiera, económica y social.
3. El prestador no aportó informes de control interno y/o de revisoría fiscal.
4. No se cuenta con el acta de aprobación en asamblea de éstos.
5. La información financiera solicitada durante la visita, no fue suministrada de manera completa.
6. De acuerdo con lo manifestado por la Contadora, durante la visita, la información contable de la anterior administración no fue lo suficientemente detallada, con el fin de establecer la composición de cada una de las cuentas; por lo cual, se requiere un proceso de saneamiento contable.

Por lo anterior, el análisis hecho tampoco es concluyente, dado que se realiza bajo condiciones que generan alta incertidumbre sobre la situación financiera actual de la empresa.

2.2.4 Balance General 2017-2018

A continuación, se presenta el análisis del estado de situación financiera del año 2018 comparado con el año 2017, expresado en pesos colombianos:

Tabla 3. Análisis vertical y horizontal balance general 2018 vs. 2017 (Millones de pesos).

Denominación	2018	%	2017	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
--------------	------	---	------	---	--------------------	--------------------

Efectivo	122.964.529	0,5%	639.690.147	2,7%	(516.725.618)	(80,8%)
Préstamos por cobrar	521.153.797	2,1%	521.615.527	2,2%	(461.730)	(0,1%)
Activos corrientes totales	644.118.326	2,6%	1.161.305.674	4,9%	(517.187.348)	(44,5%)
Cuentas por cobrar	5.334.143.337	21,9%	5.262.439.340	22,2%	71.703.997	1,4%
Propiedad, planta y equipo	18.324.663.739	75,1%	17.324.801.000	72,9%	999.862.739	5,8%
Otros Activos	94.077.191	0,4%	4.650.000	0,0%	89.427.191	1923,2%
Total de activos no corrientes	23.752.884.267	97,4%	22.591.890.340	95,1%	1.160.993.927	5,1%
Total Activos	24.397.002.593	100,0%	23.753.196.014	100,0%	643.806.579	2,7%
Cuentas por pagar	3.992.988.485	16,4%	3.949.680.624	16,6%	43.307.861	1,1%
Beneficios a los empleados	548.242.971	2,2%	455.683.845	1,9%	92.559.126	20,3%
Total pasivos corrientes	4.541.231.456	18,6%	4.405.364.469	18,5%	135.866.987	3,1%
Total pasivos	4.541.231.456	18,6%	4.405.364.469	18,5%	135.866.987	3,1%
Patrimonio de las empresas	19.855.771.137	81,4%	19.347.831.545	81,5%	507.939.592	2,6%
Total patrimonio	19.855.771.137	81,4%	19.347.831.545	81,5%	507.939.592	2,6%
Total de patrimonio y pasivos	24.397.002.593	100,0%	23.753.196.014	100,0%	643.806.579	2,7%

Fuente: Visita Empresa de Servicios Públicos de El Banco Magdalena E.S.P. - 23 al 26 de julio de 2019.

A continuación, se enuncian los aspectos relevantes hallados desde el análisis vertical y horizontal del balance general del año 2018 con cifras comparativas del año 2017:

- En el año 2018, el efectivo representa el 0,5% de los activos totales, los cuales están representados por \$3.523.646 en Caja Principal, y recursos depositados en dos Fiducias y una cuenta de ahorros, así:

Tabla 4. Relación cuentas bancarias

Banco	Tipo cuenta	Uso
BBVA	Ahorros	Recaudo
Banco de Bogotá	Fiducia	Recaudo de subsidios y pago de proveedores, nómina y contratistas.
Banco de Bogotá	Fiducia	Recaudo de recursos de inversión entregados por la Alcaldía Municipal y pago a contratistas.

Fuente: Visita Empresa de Servicios Públicos de El Banco Magdalena E.S.P. - 23 al 26 de julio de 2019.

- Respecto a la cuenta de ahorros del banco BBVA, el prestador manifestó durante la visita, que se encuentra embargada debido al pasivo laboral y a procesos legales de tipo laboral.

Por otro lado, el dinero efectivo, proveniente del recaudo, se guarda dentro de la misma empresa, almacenado en caja fuerte.

- Para el año 2018, las cuentas por cobrar presentaron un saldo de \$5.334.143.337, representando así el 21,9% de los activos totales; están clasificadas en su totalidad

como no corrientes; al respecto la Contadora manifestó, durante la visita, que la información contable entregada por la anterior administración no fue lo suficientemente detallada con el fin de determinar su composición y edades, adicionalmente, expresó que el software actual de facturación tampoco permite identificar dicha información.

Durante la visita, el prestador reportó la cartera total a 31 de diciembre de 2018, así:

Tabla 5. Cartera diciembre 2018

Concepto	Cartera
Servicio de acueducto	1.451.565.520
Servicio de alcantarillado	770.218.438
Servicios de aseo	710.970.868
Total	2.932.754.826

Fuente: Visita Empresa de Servicios Públicos de El Banco Magdalena E.S.P. - 23 al 26 de julio de 2019.

- Respecto a la Propiedad, Planta y Equipo, en el año 2018, esta representó el 75,1% de los activos totales; según lo informado durante la visita, en esta existen construcciones en curso por valor de \$10.505.431.000, las cuales corresponden a la construcción de redes de acueducto y alcantarillado, que aún no han sido terminadas debido a que el contratista abandonó el contrato de construcción. Por otro lado, la Contadora, manifestó que la cuenta de Propiedades, Planta y Equipo también está sujeta a saneamiento contable, dado que la anterior administración no realizó entrega del detalle de esta.
- En cuanto a las cuentas por pagar, estas representan el 16,4% del total de patrimonio y pasivos en el año 2018, de acuerdo con lo manifestado por el prestador, no se tiene detalle sobre esta cuenta, ya que incorpora saldos entregados por la anterior administración, de los cuales no se cuenta con información alguna.
- Durante la visita, se identificó que las cuentas por pagar por consumo de energía suman aproximadamente \$1.798.085.841 desde el año 2009, estas incluyen el consumo de los operadores privados que tuvo el municipio y los intereses moratorios, que en algunas facturas ascienden al 1.000% de la deuda, tal y como se evidenció en la factura número 31600903006074 de fecha de emisión del 19 de marzo de 2009, en la cual, el consumo suma \$10.837.675 y los intereses por mora ascienden a \$128.365.024.
- Resulta relevante mencionar el incremento en los pasivos por beneficios a empleados, el cual fue del 20,3% con respecto al año 2017, colocándose en \$548.242.971 para el año 2018. Se desconoce la razón de este incremento.
- De acuerdo con el análisis vertical del año 2018, la participación de los activos corrientes (2,6%) es significativamente menor con respecto a la participación de los activos no corrientes (97,4%). Esto se debe a la gran representación que tienen las cuentas por cobrar y la propiedad, planta y equipo.
- Todo el pasivo presentado en el balance general es corriente y representa el 18,6%, sobre el total del patrimonio y pasivos en el año 2018; esto presuntamente muestra que los acreedores en total son dueños del 18,6% y los accionistas poseen el 81,4%. También, la participación de los pasivos corrientes (18,6%) es muy superior a la participación de los activos corrientes (2,6%), lo que indica la presunta inexistencia de capacidad para atender las obligaciones de corto plazo.

2.2.5 Estado de resultado 2018 – 2017

A continuación, se presenta el análisis del estado de resultado del año 2018 comparado con el año 2017, expresado en pesos colombianos:

Tabla 6. Análisis vertical y horizontal estado de actividad financiera, económica y social 2017 vs. 2016

Denominación	2018	%	2017	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
Ingresos operacionales	6.114.347.804	100,0%	5.508.891.119	100,0%	605.456.685	11,0%
Costo de Ventas	2.062.317.103	33,7%	1.897.966.673	34,5%	164.350.430	8,7%
Resultado Bruto	4.052.030.701	66,3%	3.610.924.446	65,5%	441.106.255	12,2%
Gastos de administración	417.888.035	6,8%	286.647.782	5,2%	131.240.253	45,8%
Depreciaciones	34.329.749	0,6%	1.050.000	0,0%	33.279.749	3169,5%
Transferencias Subvenciones	2.141.276.070	35,0%	2.552.530.147	46,3%	(411.254.077)	(16,1%)
Comisiones	22.042.880	0,4%	76.000.000	1,4%	(53.957.120)	(71,0%)
Otros gastos	928.554.875	15,2%	10.620.401	0,2%	917.934.474	8643,1%
Resultado del Ejercicio	507.939.092	8,3%	684.076.116	12,4%	(176.137.024)	(25,7%)

Fuente: Visita Empresa de Servicios Públicos de El Banco Magdalena E.S.P. - 23 al 26 de julio de 2019.

Lo anterior refleja que para el concepto de “*Transferencia Subvenciones*”, mostrado en el estado de resultados, se presenta un monto ejecutado de \$2.141.276.070 para el año 2018, que según lo informado por el prestador durante visita corresponde a los gastos y/o costos de obras y mantenimiento en las redes de alcantarillado, las cuales son financiadas a través de transferencias y subvenciones hechas por la Alcaldía Municipal.

A continuación, se enuncian los aspectos relevantes del año 2018 con cifras comparativas del año 2017:

- Los ingresos operacionales incrementaron en un 11% con respecto al año 2017, colocándose en \$6.114.347.804 en el año 2018. La composición de estos para el año 2018, está dada así:

Tabla 7. Ingresos operacionales año 2018.

Concepto	Ingresos
Venta servicio de acueducto	265.935.428
Venta servicio de alcantarillado	141.319.895
Venta servicios de aseo	140.634.932
Otros servicios	56.360.000
Transferencias y subvenciones	4.737.629.468
Otros ingresos	772.468.081
Total	6.114.347.804

Fuente: Visita Empresa de Servicios Públicos de El Banco Magdalena E.S.P. - 23 al 26 de julio de 2019.

- Los ingresos por transferencias y subvenciones reflejan un monto de \$4.737.629.468, los cuales corresponden a recursos de inversión y subsidios transferidos por la Alcaldía Municipal, según manifestado por el prestador durante la visita.

- Por otro lado, los otros ingresos que suman \$772.468.081, corresponden en su mayoría a recursos generados por la aplicación del seguro por incumplimiento en la amortización de los anticipos del contrato de construcción del alcantarillado de la comuna 3, el cual fue pagado por la compañía SURA.

En cuanto a los costos de ventas, en el año 2018 estos representaron el 33,7% de los ingresos operacionales y tuvieron un incremento del 8,7% con respecto al año 2017, ubicándose en \$2.062.317.103. La composición de estos para el año 2018, está dada así:

Tabla 8. Costos de ventas año 2018.

Concepto	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Total
Materiales	27.723.000	197.149.300	-	224.872.300
Generales	847.676.656	30.953.403	407.101.555	1.285.731.614
Sueldos y salarios	211.627.457	171.000.000	154.612.621	537.240.078
Contribuciones efectivas (seguridad social, ARL, cesantías, primas, etc.)	7.613.427	-	4.426.149	12.039.576
Aportes parafiscales	1.523.409	-	910.126	2.433.535
Total	1.096.163.949	399.102.703	567.050.451	2.062.317.103

Fuente: Visita Empresa de Servicios Públicos de El Banco Magdalena E.S.P. - 23 al 26 de julio de 2019.

Para el año 2018, los gastos de administración reflejaron un fuerte incremento del 45,8% con respecto al año 2017, ubicándose en \$417.888.035 y representando así el 6,8% de los ingresos operacionales. En su mayoría, están representados por salarios y demás gastos de personal.

- En el año 2018, se observó un decremento del 25,7% de la utilidad del ejercicio con respecto al año 2017, esto debido al fuerte incremento (8.643,1%) en los otros gastos y al incremento de los gastos de administración (45,8%). Presuntamente, la utilidad obtenida en el año 2018 fue apalancada por conceptos como “Otros ingresos” y “Venta de otros servicios” mostrados en el estado de resultados.

2.2.6 Indicadores financieros

Con las cifras de los estados financieros, se procedió a realizar el siguiente análisis sobre los principales indicadores financieros de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P.:

Tabla 9. Indicadores financieros

Grupo Indicador	Indicador	Formula	2018	2017
Liquidez	Razón corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	0,14	0,26
	Prueba ácida	$\frac{\text{Activo corr.} - \text{cuentas comerciales por cobrar}}{\text{Pasivo corriente}}$	0,14	0,26
	Capital neto de trabajo	$\text{Activo corriente} - \text{pasivo corriente}$	(\$3.897.113.130)	(\$3.244.058.795)

Actividad	Rotación de cartera	$\frac{\text{Cuentas comerciales por cobrar promedio} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$	314 días	344 días
	Rotación de activos totales	$\frac{\text{Ingresos de actividades ordinarias}}{\text{Activo total promedio}}$	0,25	0,23
Rentabilidad	Margen bruto	$\frac{\text{Ganancia bruta}}{\text{Ingresos activos ordinarios}}$	0,66	0,66
	Margen neto	$\frac{\text{Resultado del período}}{\text{Ingresos actividades ordinarias}}$	0,08	0,12
	Rendimiento del patrimonio (ROE)	$\frac{\text{Ganancia neta}}{\text{Patrimonio promedio}}$	0,03	0,04
	Rendimiento de activo total (ROA)	$\frac{\text{Ganancia neta}}{\text{Activo total promedio}}$	0,02	0,03
Endeudamiento y solvencia	Nivel de endeudamiento	$\frac{\text{Total pasivo}}{\text{Total activo}}$	0,19	0,19
	Concentración pasivos corrientes	$\frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Pasivo total}}$	1	1

Fuente: Visita Empresa de Servicios Públicos de El Banco Magdalena E.S.P. - 23 al 26 de julio de 2019.

Indicadores de liquidez

El indicador de razón corriente muestra una presunta ausencia de capacidad del prestador en atender sus obligaciones a corto plazo, ya que cuenta con \$0,14 en sus activos corrientes para atender cada \$1 que debe. Esta situación se mantiene con la prueba ácida, ya que el nivel del indicador es igual dado que las cuentas por cobrar están clasificadas como activos no corrientes.

Por otro lado, el prestador no cuenta con capital de trabajo alguno debido a la alta concentración de las cuentas por pagar corrientes.

Indicadores de actividad

El indicador de rotación de cartera indica que el prestador tarda en promedio 314 días en recuperar su cartera. En otras palabras, en promedio la totalidad de las cuentas por cobrar se convierten en efectivo cada 314 días; situación que podría sugerir al prestador el refuerzo y mejoramiento de sus procesos y procedimientos de cobro.

En cuanto al indicador de rotación de activos totales, éste muestra que por cada \$1 invertido en los activos totales, el prestador genera \$0,25 en ingresos, lo que refleja una presunta baja capacidad de las inversiones en activos para generar ingresos operacionales.

Indicadores de rentabilidad

El margen bruto refleja que los ingresos generaron un 66% de ganancia bruta. En otras palabras, que cada \$1 vendido, generó \$0,66 pesos de utilidad bruta, descontando solamente el costo de ventas.

Pasando al margen neto, éste indica que la ganancia correspondió al 8% de los ingresos, es decir, que de cada \$1 vendido en el año 2018, se obtuvieron \$0,08 pesos de utilidad neta, descontando todos los costos y gastos.

Pasando al rendimiento del patrimonio, éste indica que los accionistas obtuvieron un bajo rendimiento sobre su inversión, ya que fue del 3% en el año 2018.

Indicador de endeudamiento y solvencia

El endeudamiento del prestador es del 19%, es decir, que por cada \$1 que la empresa tiene invertido en activos, \$0,19 han sido financiados por los acreedores. Es decir, los acreedores son dueños del 19% de la compañía y los accionistas del 81%, situación que es poco riesgosa, debido a la baja concentración de la deuda.

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 julio de 2019 y los reportes de información al SUI por parte de la empresa prestadora

3.1.1 Sistema de abastecimiento

Fuentes de abastecimiento y Captación

Imagen 3. Captación Barcaza flotante Río Cesar - Magdalena



Fuente: Visita SSPD, junio de 2019

La captación consiste en una barcaza metálica ubicada en la desembocadura del río Cesar en el río Magdalena, en la rivera derecha, esta barcaza se encuentra anclada a una plataforma que le permite subir o bajar de acuerdo al nivel del río. Las medidas de la barcaza son 8,94m de largo por 7,47 m de ancho, tiene una eslora de 2,25 m, tiene caminos periféricos y señalización de emergencia, en su parte interna en el centro de la misma se encuentra la ventana de succión de 3,98 m de largo por 1,20 m de ancho por 2,25 m de profundidad donde se encuentra ubicada una malla de succión elaborada en varilla de $\frac{3}{4}$ " y protegida con pintura plastificada, está a su vez se encuentra dividida en tres compartimientos de succión elaborados en varilla de $\frac{1}{2}$ ".

En la visita se pudo evidenciar que no se cuenta con instrumentos de medición de caudales captados en la estructura.

En esta barcaza están ubicadas 3 unidades de succión de las cuales solo funcionan 2, una de 60 HP y una de 65 HP. Se realiza bombeo 18 horas diarias.

Respecto a mantenimientos, el prestador informó que se realiza cuando el sistema lo requiere, no se cuenta con un cronograma de mantenimientos establecido.

Concesiones de agua

Una vez verificado el Sistema Único de Información - SUI de esta entidad, se observó que la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA. E.S.P. no ha realizado el reporte de la información relacionada con la concesión.

Frente a esto, el prestador informó, como quedó establecido en el acta de visita, que no cuenta con concesión para la captación de aguas superficiales, debido a la falta de presupuesto para cumplir con los requerimientos establecidos por la autoridad ambiental competente, en el trámite de la resolución de la concesión.

Aducción

El agua captada es llevada mediante red de aducción de 208 m de longitud de Hierro Galvanizado de 12".

Imagen 4. Aducción Barcaza - PTAP



Fuente: Visita SSPD junio de 2019

Tabla 10. Aducciones reportadas en SUI

Año	Nombre de la Aducción	Tipo de la Aducción	Longitud de la Aducción(Km)	Caudal de Diseño(L/S)	Tipo de Diámetro	Tipo de Material	Fecha de Instalación	Fecha de Inicio de Operaciones	Fecha de Cargue
2005	RIO MAGDALENA	Tubería-Por bombeo	0,15	160	De 8 a 10 pulg	Hierro Dúctil	ND	ND	01-12-2005

Fuente: SUI

Al verificar la información reportada al SUI por el prestador respecto a la aducción, se observan presuntas inconsistencias en la información reportada vs la información registrada

durante la visita. De igual manera, se evidencia que el reporte fue realizado por el prestador OPERAGUA EL BANCO S.A E.S.P.

En ese sentido, la empresa debe revisar y solicitar las reversiones del caso y dar cumplimiento a la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010².

Plantas de Tratamiento de Agua Potable

Tabla 11. Sistemas de tratamiento El Banco

PTAP	Capacidad Instalada (l/s)	Observación
PTAP 1	85	En operación
PTAP 2	75	En operación

Fuente: Visita SSPD, julio de 2019

Pretratamiento

Inicialmente, se realiza un proceso de aireación del agua cruda, mediante una torre en concreto de 2.20 m de ancho por 5m de altura por 2.20 de largo.

El ingreso de agua se hace por medio de la tubería de impulsión de 12". La llegada del agua cruda a la torre es por la parte superior, esta cuenta con 3 bandejas en concreto con perforaciones de 2" de diámetro para la oxigenación del agua cruda. La primera bandeja tiene 1,96m de largo por 1,94m de ancho por 1,05m de profundidad, la segunda bandeja tiene 1,93m de largo por 1,93m de ancho por 0,33m de profundidad y la tercera tiene 1,93m de largo por 1,96m de ancho por 0,35m de profundidad.

En la parte baja de la estructura y a través de compuertas se le da paso a cualquiera de las dos plantas. Pasa por un vertedero triangular para la medición de caudal.

El sistema de tratamiento, está conformado por dos plantas convencionales de 85 y 75 l/s de capacidad. El sistema dispone de una torre de aireación que abastece a las plantas 1 y 2.

² 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.

Imagen 5. Torre de aireación



Fuente: Visita SSPD. junio de 2019

Sistema Planta De Tratamiento N° 1

La planta de tratamiento de agua potable # 1 se construyó en 1988, para tratar un caudal de 85 l/s.

La planta es de tipo convencional de alta tasa, mezcla rápida, vertedero triangular para medición de Caudal, pre sedimentador, resalto hidráulico para la aplicación de coagulante y un canal para el acceso a los floculadores hidráulicos de tabiques en madera verticales, cuenta también con dos sedimentadores de alta tasa con paneles tipo colmena, tres canales de agua clarificada en cada sedimentador y ocho filtros convencionales, cuatro de ellos son de canaleta de rebose frontal y los restantes de canaletas laterales.

Vertedero: Es un vertedero triangular metálico de cresta angosta con un ángulo de 45°, para la medición de caudal, con base en la fórmula de los vertederos triangulares. Respecto a la ecuación implementada, se tiene $Q = 1.33 \times h^{2.5}$, donde h es altura de la cresta de agua.

Presedimentador: Debido a las altas turbiedades predominantes en los ríos Cesar y Magdalena se construyó un presedimentador de 5.80m de largo, por 4.8m de ancho, por 4m de profundidad con placas en Asbesto-Cemento, para remover los sólidos suspendidos y mejorar así el agua cruda (esta remoción no es mayor del 5%).

Canal de dosificación: Luego del presedimentador hay un canal hidráulico sobre el cual se dosifica el Sulfato de Aluminio Tipo B sólido. Este canal es de concreto de 1.20 m de ancho,

5m de largo y 1m de profundidad. La aplicación del coagulante se hace por equipo dosificador mediante una tubería de PVC perforada de 1”.

Canal de conducción o acceso a floculadores: Es un canal de 8.76m de largo, 1.18m de ancho y 4.40 m de profundidad, presentando una velocidad promedio de m/s.

Floculador: El Floculador es de tipo hidráulico de 8,70m de largo, 1,20m de ancho, 4,40m de profundidad con tabiques verticales en madera de 0,025 m, de espesor. La longitud de cada tabique es de 1.2 m, siendo la separación entre tabiques de 1.30m y la profundidad de 3.20m.

Sedimentadores: Cuenta con dos Sedimentadores de alta tasa de 13,50m de largo por 5 m de ancho y profundidad 4,15m. Con panales tipo colmena metálica, y tres canaletas de agua clarificada para cada sedimentador, 1 central que tiene 1.03m de ancho, 0.058m de largo, 0.46m de profundidad, y 2 laterales que tiene 0.52m de ancho, 0.058m de largo, 0.44m de profundidad. Cada sedimentador tiene una válvula de 8” para el lavado del mismo.

Filtros: La planta cuenta con ocho unidades de filtración rápida convencionales. Cuatro de ellos con vertedero frontal y los restantes con vertederos laterales. Tienen un área útil de 208m de largo por 256m de ancho por 2.20 de profundidad con canaletas recolectoras de agua de lavado. El lecho filtrante este compuesto por 2 capas de gravas que van desde 1 “a 1 ½” 20 cm. De ½” a ¼ “20cm, Arenas de 0,8 mm a 1,2 mm 15 cm., de 0,55 mm a 0,45 mm 15 cm., y una última capa de antracita de 70 cm. Todo lo anterior para un lecho de 1,40 m de espesor.

Canal de agua filtrada: El agua filtrada es recibida por un canal que cumple tres funciones, como canal de conducción al tanque de almacenamiento, canal de retro lavado para cada uno de los filtros y desinfección. Este canal tiene 1,50m de ancho, 18m de largo, 2,25m de profundidad.

Imagen 6. PTAP # 1



Entrada a PTAP # 1



Presedimentador



Presedimentador



Canal de entrada



Sulfato de aluminio



Canal de mezcla rápida



Filtros



Floculadores



Sedimentadores



Dosificación de cloro

Fuente: Visita SSPD. junio de 2019

Sistema de Planta N° 2

La planta de tratamiento de agua potable # 2 se construyó para tratar un caudal de 75 l/s. Es de tipo convencional de alta tasa, mezclador rápido, vertedero triangular para medición de Caudal, pre sedimentador, difusores hidráulicos para la aplicación de coagulante y un canal para el acceso a los floculadores hidráulicos de tabiques en concreto horizontales, cuenta también con dos sedimentadores de alta tasa con paneles tipo colmena, dos tuberías perforadas de recolección de agua clarificada y seis filtros convencionales.

La planta de tratamiento N°2 cuenta con los siguientes elementos para tratamiento:

Vertedero: Es un vertedero triangular metálico de cresta angosta con un ángulo de 45°, para la medición de caudal, con base en la fórmula de los vertederos triangulares. Respecto a la ecuación del vertedero, se tiene que: $Q = 1,33 \times h^{2,5}$, donde h es altura de la cresta de agua.

Debido a las altas turbiedades predominantes en el Rio cesar y Magdalena se construyó un presedimentador de 12,70m de largo, 4m de ancho, 3,40m de profundidad, para remover los sólidos suspendidos y mejorar así el agua cruda (esta remoción no es mayor del 5%).

Difusores hidráulicos: Aprovechando la turbulencia que forman los difusores hidráulicos construidos se utiliza como punto de aplicación del Sulfato de Aluminio Tipo B, debido a que la distancia entre el dosificador y el punto de aplicación es de 14,90 m.

Canal de acceso a los floculadores: Canal en concreto de 4,36m de largo, 0,68m de ancho, 1m de profundidad.

Floculadores: El Floculador es de tipo hidráulico de 12.90m de largo, 3.87 m de ancho, 3m de profundidad. Hay dos cámaras de floculadores independientes de flujo horizontal, repartido en 5 compartimientos cada uno y 4 tabiques en cada compartimiento, el espesor de cada tabique es 0,09m, la longitud de cada tabique es de 1,63m, siendo la separación entre tabiques de 0,35m y la profundidad de 2,47m. El floculador tiene una válvula de compuerta de 8" para drenaje y lavado.

Sedimentadores: Existen dos sedimentadores de alta tasa de 12.62 de largo, 4m de ancho, 3m de profundidad, y panales tipo colmena metálicos, con tuberías de 6" perforadas en la parte superior para la recolección de agua clarificada, la cual es recogida en un canal general para ser conducida a los filtros.

Filtros: La planta cuenta con seis unidades de filtración rápida convencionales. Tienen un área útil de 2.30m ancho por 3.15m de largo con canaletas recolectoras de agua de lavado. El lecho filtrante está compuesto por 2 capas de gravas que van desde 1 "a 1 ½" 20 cm. De ½" a ¼ "20cm, Arenas de 0,8 mm a 1,2 mm 15 cm., de 0,55 mm a 0,45 mm 15 cm., y una última capa de antracita de 70 cm. Todo lo anterior para un lecho de 1,40m de espesor.

Canal de agua filtrada: El agua filtrada es recibida por un canal que cumple tres funciones, como canal de conducción al tanque de almacenamiento, canal de retro lavado para cada uno de los filtros y desinfección. Este canal tiene 0,85m de ancho, 5,67m de largo, 2,45m de profundidad.

Respecto al manejo de lodos generados por el proceso de potabilización, el prestador informa que son vertidos en la red de alcantarillado, para lo cual no cuenta con permiso de vertimientos de la autoridad ambiental competente.

Para realizar la dosificación del coagulante, cuenta con un equipo para realizar el test de jarras. En la visita realizada el día 24 de julio de 2019 se observó que este equipo es utilizado semanalmente o cuando las condiciones del agua lo exijan.

Imagen 7. PTAP # 2



Entrada a PTAP



Presedimentadores



Mezcla rápida



Sedimentadores



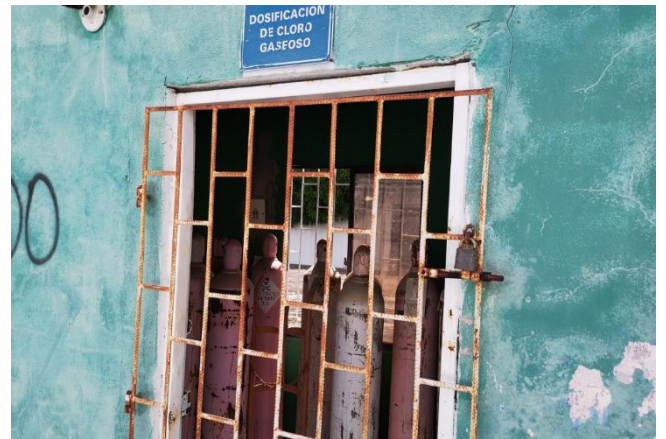
Filtros



Cloración



Filtros



Fuente: Visita SSPD. junio de 2019

Laboratorio de Procesos

El prestador cuenta con área de laboratorio, donde realiza análisis fisicoquímicos del proceso tales como pH, color, turbiedad, cloro y pruebas de jarras. Sin embargo, no se han adelantado acciones para la acreditación del laboratorio. Respecto a frecuencias de toma de muestras, informa que realiza muestreos 2 veces al día en relación al agua tratada, en la salida de la PTAP.

Imagen 8. Equipos laboratorio de procesos.



Test de jarras



Multiparámetro



Equipo Test de Jarras



Colorímetro



Planilla parámetro básicos en la PTAP

Fuente: Visita SSPD, junio de 2019



Registro operación

Según manifestó el operario de planta, se cuenta con parámetros de verificación para constatar la calibración de los equipos, pero no se tiene un registro y/o certificado de calibración de estos en las vigencias bajo análisis.

Mantenimientos de la PTAP

En la visita se pudo identificar que se cuenta con formatos de registro en los cuales registra información relacionada con la operación diaria de la planta de tratamiento, tales como caudales de operación, dosificación de químicos, calidad del agua durante el tratamiento, labores de limpieza y/o mantenimiento, los cuales fueron suministrados en la visita. Por otro lado, informó el prestador que no se posee un cronograma documentado relacionado con mantenimientos programados. El prestador hizo la entrega de un documento relacionado con el manual de operación del sistema. En el mismo, solo se evidencia la descripción del sistema. En relación a manuales de mantenimiento, el prestador no hizo entrega del documento.

3.1.2 Almacenamiento

El sistema de acueducto cuenta con Cuatro tanques de almacenamiento para el servicio del municipio de los cuales tres están localizados en la planta y hacia el centro de la población un tanque elevado de 750 M3 denominado tanque de la María el cual abastece el norte de la población.

El tanque Semi-enterrado de 1600 m3 localizado en La planta se alimenta por gravedad directamente de la planta de tratamiento N° 1 y 2 y este por medio de la estación de bombeo alimenta la población.

No se evidenció medición de niveles y macromedidores instalados en la salida de los tanques de almacenamiento en funcionamiento. En relación a mantenimientos, no se evidenció un programa que incluya las actividades, aun así, el lavado es realizado periódicamente mediante órdenes de trabajo.

Tabla 12. Capacidad de almacenamiento

Tanque	Capacidad	Material	Estado
Tanque N° 1	1600	Concreto	En funcionamiento
Tanque N° 2	1000	Concreto	En funcionamiento
Tanque N°3	350	Acero	Fuera de Servicio
Tanque N° 4	750	Concreto	En funcionamiento
Total de almacenamiento	3.700 m3		

Fuente: Visita SSPD, junio de 2019

Imagen 9. Tanques de almacenamiento Planta de Tratamiento



Fuente: Visita SSPD, junio de 2019

3.1.3 Redes de distribución

El municipio de El Banco cuenta con 3 sectores hidráulicos. En cuanto al inventario de redes de distribución para el municipio de El Banco, no se tiene información relacionada con catastro de redes de acueducto.

Ahora bien, al realizar consulta en SUI, no se evidencia un reporte relacionado con redes de distribución. En ese sentido el prestador debe adelantar lo pertinente para realizar el reporte de información y dar cumplimiento a la Resolución Compilatoria SSPD

20101300048765 de 14 de diciembre de 2010³ ya que no se ha reportado la información correspondiente a las vigencias bajo análisis.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017, el catastro de redes debe estar actualizado, incluir la localización de la tubería, las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución, por lo anterior, la empresa presuntamente incumpliría dicho artículo:

“ARTÍCULO 42. Catastro de redes. Debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución.”

La empresa no entregó información relacionada con el mantenimiento preventivo, pues informa que, aunque si se realiza, este proceso no se encuentra documentado.

3.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

3.2.1 Cobertura de Acueducto

De acuerdo con el prestador, la cobertura del servicio de acueducto es superior al 93%. Sin embargo, no cuenta con soportes ni bases de cálculo de la misma.

3.2.2 Presiones en red de distribución

Respecto a presiones del servicio en el municipio de El Banco, en relación al Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, el documento no cuenta con anexo técnico, por lo cual, no fue posible establecer los valores de presiones a las que la empresa se compromete a prestar.

El prestador no realiza la medición de presiones en la red de distribución. Tampoco cuenta con instrumentos para la medición de presiones. Por ende, se presenta un incumplimiento de lo dispuesto en el párrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000.

Al verificar la información reportada al SUI por el prestador respecto a las presiones de suministro de las tres vigencias bajo análisis, se observó que éstas no se encuentran reportadas, por lo que EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P. debe adelantar lo pertinente para realizar el reporte de información y

³ 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.

dar cumplimiento a la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010⁴.

3.2.3 Índice de Continuidad

Respecto a la continuidad del servicio en el municipio de El Banco, en relación al Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, presuntamente este documento no cuenta con anexo técnico, por lo cual, no fue posible establecer las horas de continuidad a las que la empresa se compromete a prestar.

Por otro lado, en la visita el prestador informó que el indicador de continuidad se calcula teniendo en cuenta las suspensiones que se realizan en las plantas de tratamiento y sus bombeos. Al total de horas de operación en el mes se le descuentan las horas de suspensión y de esta manera se calcula la continuidad en horas/día.

Según lo informado por la empresa durante la visita de inspección y vigilancia, el municipio de El Banco cuenta con una continuidad sectorizada, así:

Tabla 13. Datos y horarios de continuidad por sector

Sector	Horario	IC (h/día)
Sector 1 y 2	De 5 a 9 am	6
Sector 1 y 2	De 12 a 2 pm	
Sector 3	De 2 a 6 pm	6
Sector 1 y 2	De 6:30 a 8:30 pm	

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de El Banco Magdalena. E.S.P.

De acuerdo con lo anterior, se puede observar que para las vigencias bajo análisis el suministro de agua fue insuficiente, como lo establece el cuadro 9 de la Resolución 2115 de 2007 que estableció lo siguiente.

Tabla 14. Continuidad Resolución 2115 de 2007

Continuidad del servicio - IC	Puntaje
0- 10 HORAS/DIA (INSUFICIENTE)	0
10.1- 18 HORAS/DIA (NO SATISFACTORIO)	10
18.1- 23 HORAS/DIA (SUFICIENTE)	15
23.1 - 24 HORAS/DIA (CONTINUO)	20

Fuente: Resolución 2115 de 2007

⁴ 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.

Suspensiones

El prestador no suministró los registros de las suspensiones presentadas para las vigencias bajo análisis. Adicionalmente, una vez revisada la información reportada por el prestador en el SUI, se evidenció que no ha realizado el reporte de las suspensiones presentadas en las vigencias 2017, 2018 y 2019. Por ende, debe realizar dicho reporte según lo establece la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Frente a esto, las suspensiones serían catalogadas como las horas en las cuales la planta no funciona, teniendo en cuenta que su operación no es continua. Por lo anterior se tienen los siguientes datos de suspensiones:

Tabla 15. Suspensiones de PTAP

Horario
De 9 a 12 pm
De 6 a 6:30 pm
De 8:30 pm a 5 am

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de El Banco Magdalena. E.S.P.

3.2.4 Pérdidas de agua

Teniendo en cuenta el bajo índice de medición con que cuenta el municipio de El Banco, y la falta de medición debido a la inexistencia de macromedición, no es posible determinar el comportamiento de este indicador.

Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua

El prestador en visita hizo entrega del programa de uso eficiente y ahorro del agua para el municipio de El Banco, el cual fue enviado a CORMAGDALENA, sin embargo, no cuenta aún con resolución de aprobación.

Los objetivos que sirven como base del desarrollo del programa son:

- Fomentar mediante programas de integración y capacitación a la comunidad, una cultura ambiental, enfocada a la conservación y aprovechamiento moderado de los recursos hídricos del municipio.
- Conocer el estado actual de los recursos hídricos municipales mediante un diagnóstico donde se determine las condiciones físico-químicas y la demanda y oferta hídrica.
- Con la información recolectada, proyectar la sostenibilidad del recurso hídrico durante el siguiente quinquenio, y establecer indicadores que nos permitan seguir la efectividad del PUEAA.

El prestador no suministró información sobre la ejecución del programa.

3.2.5 Estimación de oferta vs 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.

A continuación, se presenta el resultado del cálculo de caudales para los diferentes componentes del sistema de acueducto de acuerdo con la metodología propuesta por el RAS 2000 y la Resolución 2320 de 2009. Para la proyección de población se utilizó el método geométrico.

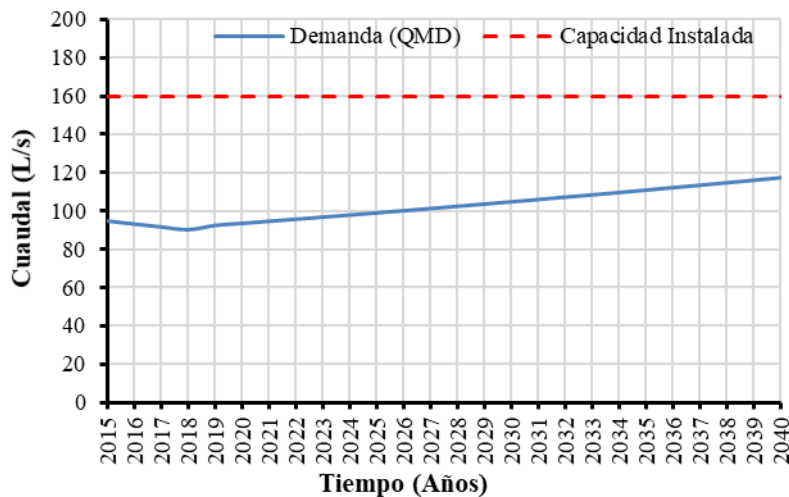
Los datos de entrada son:

Tabla 16. Datos de entrada Oferta – Demanda

Año	Municipio	Población Proyectada (DANE 2015)	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005)	Nivel de Complejidad Definitiva	Clima Acorde con Elevación	dneta residencial	IANC	k1 (RAS 2000)
[AAAA]		[hab]	[%]			[L/hab·día]	[%]	[adimen.]
2018	El Banco	35368	1,13	Medio-Alto	Cálido	135,00	30	1,2

Fuente: Cálculos SSPD

Gráfica 1. Cálculo Oferta vs. Demanda



Fuente: Cálculos SSPD

Es de precisar que para este cálculo se utilizó el IANC permitido por la normatividad. Adicionalmente se considera únicamente la población en la cabecera municipal. De acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable en el municipio de El Banco es suficiente para abastecer la demanda actual de la

población. Por ende, la no continuidad en el municipio, no sería efecto de la falta de fuentes de captación.

3.2.6 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 las características establecidas en la resolución 2115 de 2007.

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.

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.

Para los años bajo análisis 2016 - 2018, el prestador no reportó las actas de concertación, de actualización y de recibo a conformidad de la materialización de puntos de muestreo actualizadas para el municipio de El Banco, como se muestra a continuación:

Imagen 10. Reporte de actas de calidad del agua

Acueducto/Técnico-operativo/ACTAS CALIDAD DEL AGUA

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla todos

Generar reporte en formato XLS HTML PDF CSV

Año 2018

Departamento MAGDALENA

Municipio sin escogencia

Nombre de la empresa sin escogencia

Usted podrá visualizar los datos en los formatos:

HTML: Despliega el reporte en formato HTML en este espacio.

PDF: Despliega el reporte en formato PDF (Para que se despliegue en este espacio deberá tener instalado el plugin respectivo [Descarguelo aqui](#)).

CSV: Despliega el reporte en formato csv (Archivo plano separado por comas para utilizar con hoja de cálculo).

Excel: Despliega el reporte en formato XLS (Formato Excel).

Fuente: Consulta SUI, junio de 2019

Por lo anterior, EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA. E.S.P. debe adelantar lo pertinente para realizar el reporte de información y dar

cumplimiento a la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010⁵.

No obstante, durante la visita la empresa hizo entrega del documento relacionado con las actas de concertación de puntos y lugares de muestreo para los años 2016 – 2018, pero en estos, no se evidencian las firmas de las partes involucradas.

Ahora bien, de conformidad con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población atendida entre 20.001 a 100.000 habitantes debe ser mínimo 8.

Conforme con lo evidenciado durante la visita el prestador cuenta con un número mayor al mínimo de puntos, al contar con 9 puntos materializados de los cuales se visitó aleatoriamente 1, así:

Imagen 11. Puntos de muestreo in situ



Fuente: Visita SSPD, junio de 2019

Vigilancia de la Calidad del Agua Suministrada por Red de Distribución

De acuerdo con los resultados del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano – SIVICAP – administrado por el Instituto Nacional de Salud y que fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante los radicados SSPD 20185290226282 del 14 de marzo de 2018 para la vigencia 2017 y SSPD 20195290218912

⁵ 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 12 de marzo de 2019 para la vigencia 2018, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA -:

Tabla 31. IRCA Vigilancia 2017 y 2018

Año	Área de prestación	IRCA mensual												Meses
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
2017	El Banco	12,5	0	6,3	0	ND	0	21,4	0	0	3,1	3,7	3,0	11
2018	El Banco	3,8	20	0	27,9	7,5	10,4	20	6,3	4,7	0	19,4	43,8	12

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP

Como se observa en las anteriores tablas se suministró agua no apta para el consumo humano en 3 meses del año 2017 y en 8 meses del año 2018. Frente a esto, como el prestador no realiza toma de muestras en la red. El prestador no informó las acciones adelantadas para el mejoramiento de la calidad del agua distribuida.

Control de la Calidad del Agua Distribuida por Red

Conforme a la Resolución 2115 de 2007, la empresa, por atender a una población que se encuentra en el rango de 20.001 a 100.000 (habitantes atendidos), debe realizar como mínimo una (1) muestra diaria de Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro Residual Libre o residual del desinfectante usado; una (1) muestra quincenal de Alcalinidad, Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, residual del coagulante utilizado; y dos (2) muestras anuales de COT y Fluoruros.

Al verificar la información reportada por el prestador al SUI se observó que no ha realizado los reportes de las muestras de control para ninguna de las vigencias bajo análisis, por lo que presuntamente EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA. E.S.P.

Ahora bien, durante la visita de inspección la empresa informó que no realiza toma de muestras en la red. Así las cosas, se evidencia un presunto incumplimiento en relación a las frecuencias plasmadas en el ARTÍCULO 21º.- FRECUENCIAS Y NÚMERO DE MUESTRAS DE CONTROL DE LA CALIDAD FÍSICA Y QUÍMICA DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO QUE DEBE EJERCER LA PERSONA PRESTADORA de la resolución 2115 de 2007 en todos sus ítems.

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, se estableció en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010, y debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos.

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 del mismo, de acuerdo a lo establecido en el Resolución 4716 de 2010 del Ministerio de la Protección Social y Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

En la visita fue solicitada a la empresa información sobre el avance en la formulación del mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento del sistema de acueducto, para lo cual el prestador informó que, aunque la autoridad ambiental ha expedido resolución relacionada al mapa de riesgo, no se evidencia el cumplimiento del plan de trabajo correctivo frente a la toma de muestras de aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria.

3.3 Aspectos técnicos de alcantarillado

A continuación, se describe el sistema de alcantarillado con que cuenta el municipio de El Banco.

3.3.1 Cobertura del sistema de alcantarillado

De acuerdo con el prestador, la cobertura del servicio de alcantarillado es de aproximadamente el 89%. Sin embargo, no cuenta con soportes ni bases de cálculo de la misma.

3.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

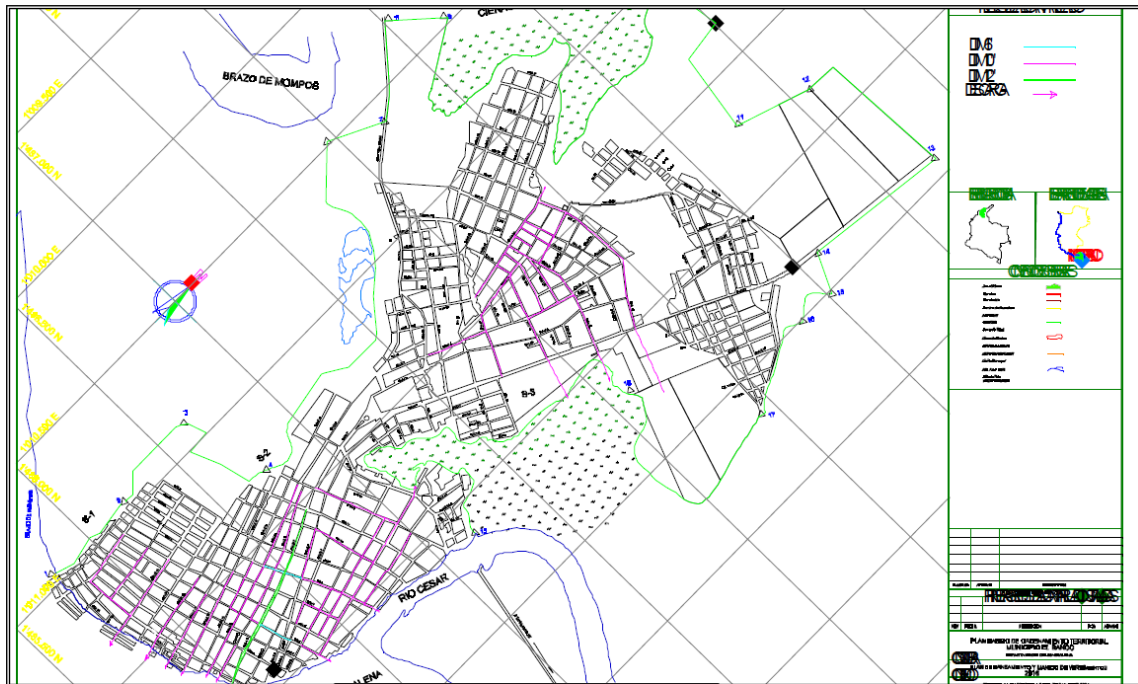
El Municipio de El Banco cuenta con una infraestructura para la conducción y evacuación de aguas residuales tipo sanitario, en El Banco no opera un sistema de alcantarillado de aguas lluvias y el manejo y evacuación de éstas, se da a través de cunetas conformadas al lado de las vías que conducen las aguas a canales.

No obstante lo anterior, el sistema sanitario municipal recibe muchas conexiones erradas de aguas lluvias, convirtiéndolo, en algunos tramos y épocas del año en un alcantarillado mixto, circunstancia que se precisa por el comportamiento de caudales en días lluviosos cuando el flujo se desborda por las tapas de los pozos de inspección, causando mucho traumatismo y la comunidad como esperanza de solución, en muchos casos, sellan las tapas, con cemento y algunos, con losas en concreto, según lo informado por el prestador.

La recolección de las aguas residuales se da mediante la acometida de alcantarillado domiciliaria pasando por la caja de inspección domiciliaria hasta llegar al pozo de inspección.

El número de pozos de inspección se desconoce su totalidad debido a que no se cuenta con registro de información de los diseños de alcantarillado.

Imagen 12. Catastro de redes de alcantarillado



Fuente: Visita SSPD, junio de 2019

3.3.3 Estación de Bombeo La Esmeralda

La estación de bombeo recoge todas las aguas del municipio y se hace una impulsión directa, en tuberías PVC de 14" de entrada y de salida 14".

Imagen 13. Estación de bombeo La Esmeralda



Fuente: Visita SSPD, junio de 2019

Respecto a mantenimientos, el prestador informa que realiza actividades de limpieza cuando sea necesario, lo cual no se pudo evidenciar en la bitácora propia de la EBAR. El prestador hizo entrega del manual de operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado en general.

3.3.4 Tratamiento de aguas residuales y vertimiento

El sistema de alcantarillado cuenta con una infraestructura de Tratamiento de aguas residuales se encuentra localizada a 1.1 kilómetros del casco urbano. Actualmente la planta no se encuentra en funcionamiento y en un presunto abandono debido a obras inconclusas. Por lo cual, este sistema de alcantarillado está descargando directamente todos sus vertimientos sobre el río Magdalena, el río Cesar y un brazo del río Mompox.

Imagen 12. PTAR fuera de uso



Fuente: Visita SSPD junio de 2019

Respecto al plan de saneamiento y manejo de vertimientos, el prestador informó que ha enviado el documento del PMSV a la CORPORACION AMBIENTAL, la misma no ha emitido Resolución donde adopte el plan de manejo de vertimientos. Por lo anterior el prestador no cuenta con un PSMV aprobado.

El prestador informa que en la actualidad se encuentra en la reducción de puntos de vertimientos, pasando de 19 a 12 emisarios finales, donde todos van al río Magdalena y al río Cesar.

Imagen 13. Vertimiento en río Magdalena



Fuente: Visita SSPD junio de 2019

3.4 Aspectos Técnicos de Aseo

3.4.1 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 así:

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

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

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

Según las Resoluciones 754 de 2014 y 288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, donde se establecen los lineamientos para realizar el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS y el Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo, 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 para la 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).

Tabla 17. Análisis de actividades del prestador.

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

Fuente: SSPD

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 del prestador mediante las siguientes actividades: Recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas. Llama la atención, porque el prestador registra en RUPS la actividad de lavado de áreas públicas si en el PGIRS no se encuentran los lineamientos para la ejecución de la misma.

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)

El último PGIRS del municipio El Banco, Magdalena reportado en el Sistema Único de Información (SUI) mediante el aplicativo INSPECTOR posee fecha de reporte el día 23/03/2016 el cual se encuentra en estado "POR EVALUAR".

Sin embargo, es de resaltar que el prestador entregó durante la visita el PGIRS del municipio El Banco, dicho documento es diferente al reportado por parte del ente territorial al aplicativo INSPECTOR. Sobre el particular, cabe anotar que dicho documento presuntamente es una versión más reciente puesto que fue elaborado en abril de 2016 y el documento reportado en el aplicativo en mención, fue elaborado en julio de 2010.

En este orden de ideas, para el respectivo análisis del presente documento, se tendrá en cuenta el PGIRS entregado durante la visita realizada al prestador los días 23,24,25 y 26 de julio de 2019.

Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA)

El prestador durante la visita entregó el PPSA con el que actualmente cuenta, y el cual la fecha no ha sido reportada al SUI. En consecuencia, se denota un presunto incumplimiento a lo establecido en la Resolución SSPD No. SSPD No.20174000237705 del 05/12/2017 posteriormente modificada parcialmente por las Resoluciones SSPD No. 20184000018825 del 27/02/2018 y SSPD No. 20184000056215 del 10/05/2018. Dado lo anterior, se requiere que de manera inmediata proceda a realizar el respectivo reporte del PPSA al SUI, único medio oficial de recibo de dicha información.

Así las cosas, se procede a analizar el PPSA entregado durante la visita de acuerdo con la Resolución 288 de 2015, donde se establecen una serie de parámetros necesarios los cuales deben ir en concordancia con la información del PGIRS

Tabla 18. Parámetros de cumplimiento PPSA Resolución MVCT 288 de 2015

Numeral	Observaciones
1. Actividades prestadas	El prestador registra las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles de vías y áreas públicas y disposición final. En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1 del anexo de la Resolución 288 de 2015.
2. Objetivos y metas	El prestador establece los objetivos y metas para las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables y barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Sin embargo, dentro del documento no se evidencia objetivos y metas para las actividades de corte de césped y poda de árboles de vías y áreas públicas y disposición final. De acuerdo con lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 2 del anexo de la Resolución 288 de 2015.
3.1. Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo	El prestador reporta que el PPSA fue adoptado en el mes de julio de 2016. En concordancia, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.1. del anexo de la Resolución 288 de 2015
3.2. Área de prestación del servicio	El prestador reporta como área de prestación del servicio de aseo al municipio de El Banco, Magdalena, junto con las localidades o comunas que atiende. Dado lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.2. del anexo de la Resolución 288 de 2015.
3.3. Actividad de recolección y transporte	El prestador describe como se debe hacer la presentación de los residuos no aprovechables por parte de los usuarios, reporta el lugar donde se realiza la disposición final de residuos y reporta las macrorrutas de recolección de residuos no aprovechables.

Numeral	Observaciones
	Sin embargo, no reporta la ubicación de la base de operaciones ni los puntos críticos. En consecuencia, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.3. del anexo de la Resolución 288 de 2015.
3.4. Actividad de transferencia	N/A
3.5. Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	El prestador reporta el número de kilómetros de cuneta de vías y áreas públicas y metros cuadrados de parques y zonas públicas objeto de barrido y limpieza y macrorrutas. Sin embargo, no reporta la ubicación de cuartelillos y tampoco el programa de instalación y mantenimiento de cestas para el municipio de El Banco, Magdalena. En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.5. del anexo de la Resolución 288 de 2015.
3.6. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas	El prestador no reporta la ubicación de las áreas a intervenir y tampoco las frecuencias de corte. De acuerdo con lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.6. del anexo de la Resolución 288 de 2015.
3.7. Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas	El prestador no reporta información de este aspecto. Por lo anterior este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.7. del anexo de la Resolución 288 de 2015.
3.8. Actividad de aprovechamiento	N/A
3.9. Actividad de tratamiento	N/A
3.10. Actividad de comercialización	El prestador no reporta información de este aspecto. Por lo anterior este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.10 del anexo de la Resolución 288 de 2015.
3.11. Actividad de lavado de vías y áreas públicas	N/A
3.12. Residuos especiales	El prestador no reporta información de este aspecto. Por lo anterior este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.12 del anexo de la Resolución 288 de 2015.
3.13. Programa de Gestión del Riesgo	El prestador no reporta información de este aspecto. Por lo anterior este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.13 del anexo de la Resolución 288 de 2015.
3.14. Subsidios y contribuciones	El prestador registra los factores de subsidio y aporte solidario. Sin embargo, no registra los acuerdos elaborados por el consejo municipal ni el convenio del Fondo de Solidaridad y Redistribución En consecuencia, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.14. del anexo de la Resolución 288 de 2015.

Numeral	Observaciones
4. Cumplimiento de las obligaciones del prestador contenidas en el PGIRS	El prestador no reporta información de este aspecto. Por lo anterior este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 4 del anexo de la Resolución 288 de 2015.

Fuente: Resolución MVCT 288 de 2015

Según lo anterior, el programa para la prestación del servicio de aseo establecido por el prestador presuntamente incumple lo establecido en los numerales 2, 3.3, 3.5, 3.6, 3.7, 3.10, 3.12, 3.13, 3.14 y 4 del anexo de la Resolución MVCT No 288 de 2015.

Comparación entre Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) Y Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA)

A continuación, se realiza una comparación entre el PGIRS y el PPSA.

Tabla 19. Comparación PGIRS -PPSA

Aspecto	PGIRS	PPSA
Recolección, transporte y transferencia		
Cobertura de recolección área urbana	90%	100%
Frecuencia de recolección área urbana	Dos veces por semana.	Dos veces por semana.
Cantidad de puntos críticos en área urbana	No reporta	No reporta
Lugar de disposición de residuos sólidos	Botadero a Cielo Abierto Hatillo de la Sabana.	Botadero a Cielo Abierto Hatillo de la Sabana.
Existencia de estaciones de transferencia	N/A	N/A
Capacidad de la estación de transferencia	N/A	N/A
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas		
Cobertura del barrido área urbana	28%	No reporta
Longitud de vías y áreas públicas	269,1 Km	249,8 Km
Área de parques y zonas públicas	No reporta	No reporta
Acuerdo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	N/A	N/A
Cantidad de cestas públicas instaladas en el área urbana	3	No reporta
Frecuencia actual de barrido área urbana	6 veces a la semana.	5 veces a la semana
Longitud de playas costeras	N/A	N/A
Corte de césped y poda de árboles		
Catastro de árboles ubicados en vías y áreas públicas que deben ser objeto de poda	580	No reporta
Catastro de áreas públicas urbanas objeto de corte de césped	8426.8 m ²	No reporta
Frecuencia actual de corte de césped	No reporta	No reporta
Frecuencia actual de poda de árboles	No reporta	No reporta

Aspecto	PGIRS	PPSA
Lavado de áreas públicas		
Inventario de puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado	No reporta	No reporta
Acuerdo de lavado de áreas públicas	No reporta	No reporta
Frecuencia actual de lavado de áreas públicas	No reporta	No reporta

Según la anterior tabla, se presentan inconsistencias entre el PGIRS y el PPSA en las actividades de recolección, transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas y corte de césped y poda de árboles. Por consiguiente, el prestador no puede ejecutar las actividades ni realizar el traslado vía tarifa de aquellos componentes que no coinciden con el PGIRS del municipio de El Banco.

3.4.2 Recolección y transporte de residuos no aprovechables

Esta actividad se realiza en todo el casco urbano del municipio. No se presta en área rural, de acuerdo a lo informado por el prestador.

Requisitos de la actividad de recolección

Tabla 20. Características de prestación de la actividad de recolección

No. Vehículos	No. de Conductores	No. operarios	No. Frecuencia / Semana
2 Compactadores	6	3	7 veces por semana (lunes a domingo) en el centro y vías principales 2 veces por semana en el resto del municipio

Fuente: Visita julio 2019

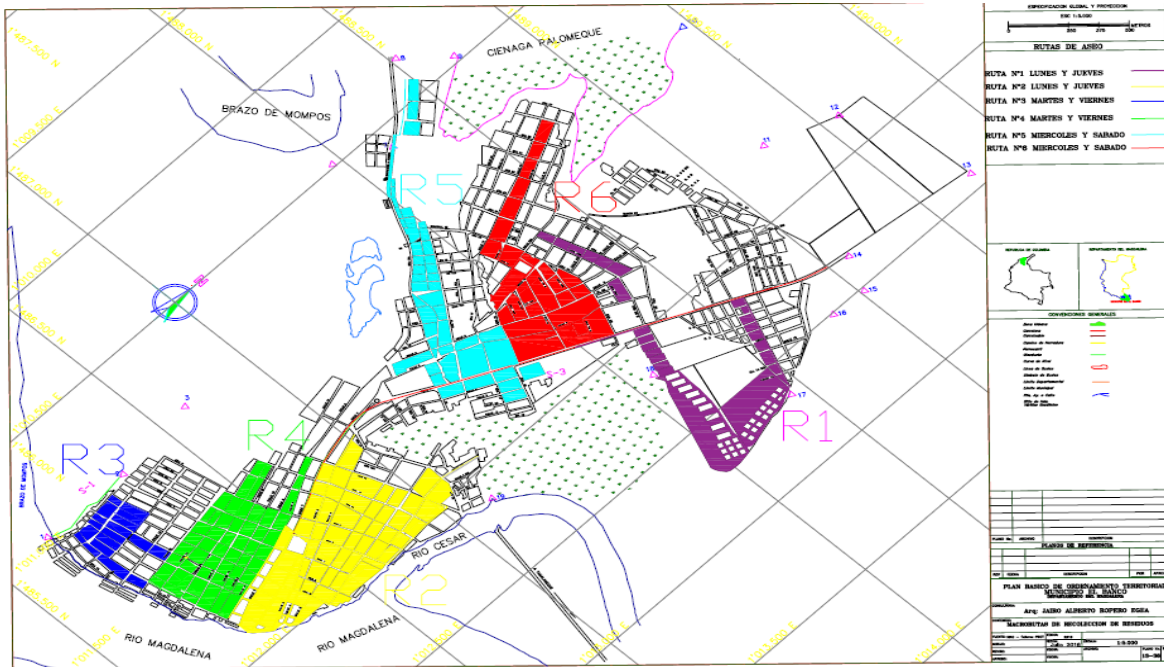
Sistemas de Recolección

Durante la visita se observó que el prestador realiza la recolección de residuos urbanos no aprovechables, a partir de su presentación en la acera de las calles. Para la recolección de las bolsas, residuos en contenedores y canecas la empresa utiliza 2 vehículos compactadores.

Macrorrutas y microrrutas

De acuerdo a lo informado en la visita, la empresa cuenta con 6 macrorrutas y 7 microrrutas. El plano de las macrorrutas es el siguiente:

Imagen 14. Plano de macrorrutas municipio El Banco



Fuente: Visita julio 2019

A continuación, se analiza la información aportada por el prestador:

Horarios y frecuencias de recolección

La empresa no tiene reporte de microrrutas en el SUI, por lo que no es posible realizar comparación con la información obtenida en visita.

Por otra parte, en la visita el prestador informó de las siguientes frecuencias y horarios de recolección en el Municipio de El Banco en 7 rutas:

Tabla 21. Microrrutas de recolección y transporte

Macro ruta (código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Hora de finalización
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
1	Calle Nueva Barrio Pueblo Nuevo Barrio Manzanares 1,2 y 3 Barrio 3 de diciembre Barrio la Paz Barrio José Benito	x			x				6:20 am	2:00 pm
2	Calle Nueva Puerto de las Chalupas Calle 6 Palacio Municipal Barrio Almirante Padilla Barrio San Francisco Barrio Santander Barrio Moscú Barrio el Progreso	x			x				6:20 am	3:30 pm

Macro ruta (código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Hora de finalización
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
3	2 De febrero La Candelaria Barrio El Progreso Barrio El Mercado		x			x			6:20 am	1:30 pm
4	Calle Nueva Centro Almotacén Barrio El Mercado Barrio 10 de julio Barrio las Delicias		x			x			6:20 am	2:30 pm
5	Barrios Las Marías Barrio San Mateo Barrio Las Américas La Cárcel Barrio San Martín Barrio Juan Vanegas Barrio El Huerto Barrio Las Brisas Barrio Villa Natalia			x			x		6:20 am	2:30 pm
6	Barrios Las Marías Barrio San Mateo Barrio Las Américas La Cárcel Barrio San Martín Barrio Juan Vanegas Barrio El Huerto Barrio Las Brisas Barrio Villa Natalia			x			x		6:20 am	2:00 pm
7	Calle nueva (calle 7), mercado público, muelle municipal, parque Telecom, salida vía Chimichagua.	x	x	x	x	x	x	x	6:20 am	1:30 pm

Fuente: Visita julio 2019

Se procedió a verificar las microrrutras registras por el prestador el PPSA, CCU, página web e información de la visita, de lo cual se tienen las siguientes observaciones:

Tabla 22. Comparación SUI – PPSA- CCU - Web

Información de Microrrutras	SUI	PPSA	CCU	Web del prestador
Cantidad microrrutras	No existe información	Coincide con la información de visita	No cuenta con información de rutas.	No hay información de las rutas de recolección
Horarios y frecuencias	No existe información	Coincide con la información de visita	No cuenta con información de rutas.	No hay información de las rutas de recolección

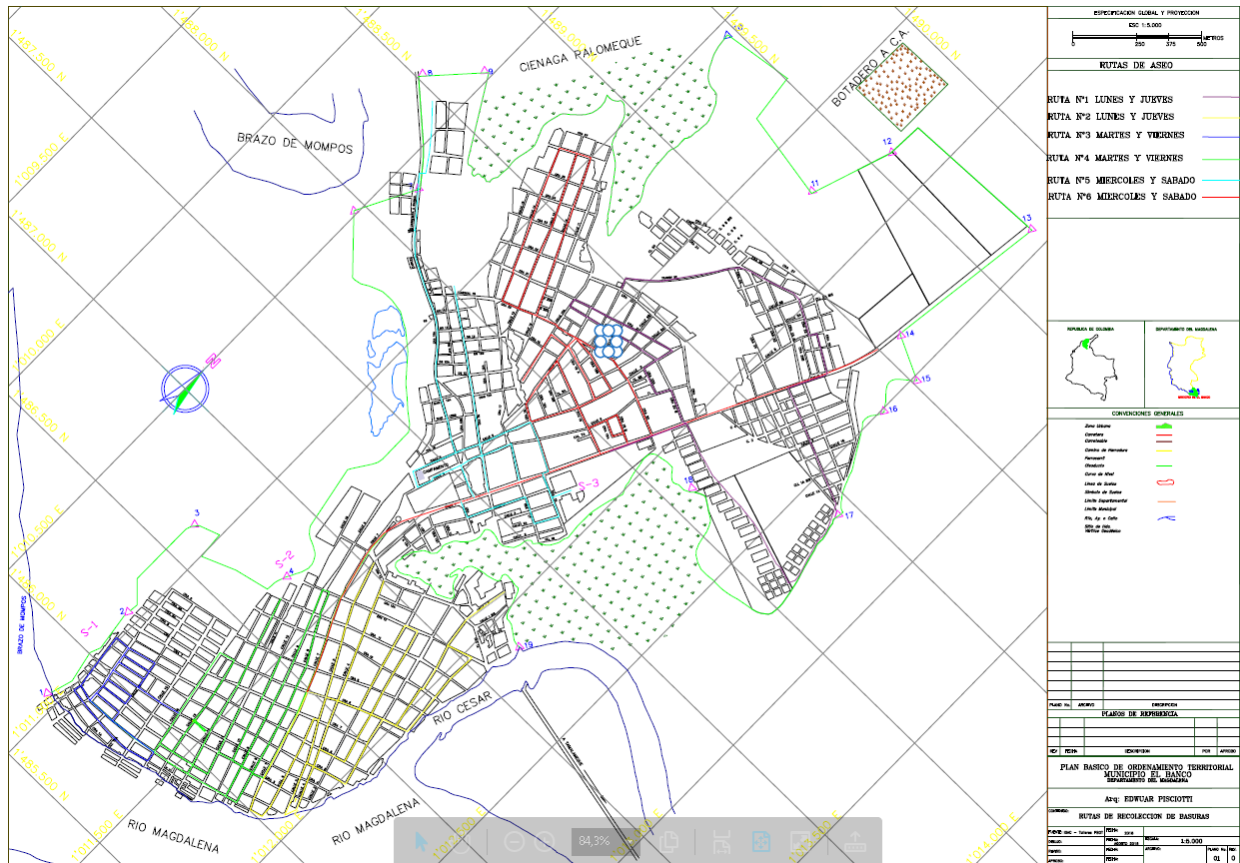
Fuente: Elaboración propia

Planos de microrrutas

A continuación, se muestra uno de los planos de las microrrutas con que cuenta el prestador.

Imagen 15 Plano de las microrrutas Empresa de Servicios Públicos de El Banco Magdalena E.S.P.

Imagen 16. Plano de microrrutas municipio El Banco



Fuente: visita julio 2019

Al respecto se observa que el plano no cuenta con punto inicial y final de las rutas, ni presentan el trayecto que debe seguir cada una de ellas en la actividad de recolección.

Ejecución de la actividad

Durante la visita desarrollada en julio de 2019, se verificó un total de 4 microrrutas de recolección de residuos no aprovechables de las cuales se identificó lo que se relaciona en las siguientes tablas:

Tabla 23. Observaciones a la verificación de campo

Número de microrruta informado	Hora	Sector/ barrio donde se encontraba el vehículo	Observaciones
1	24/07/2019 10:15 am	Calle 7 carrera 25	<ul style="list-style-type: none"> La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas OQE 793. El punto verificado en campo se encuentra dentro del plano de la microrruta entregada. Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial: Guantes y tapabocas No contaban con: gorra de sol y cuello, botas, overol La ruta es atendida de 5:00 a.m. a 3:00p.m. según lo informado. Esto coincide con lo registrado en la información entregada por la empresa.
2	24/07/2019 11:30 am	Calle 7 N 16-05	<ul style="list-style-type: none"> La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas OQE 792. El punto verificado en campo se encuentra dentro del plano de la microrruta entregada. Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial: Guantes y tapabocas No contaban con: gorra de sol y cuello, botas, overol La ruta es atendida de 6:00 a.m. a 6:00p.m. según lo informado.
3	25/07/2019 7:00 am	Muelle	<ul style="list-style-type: none"> La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas OQE 792. El punto verificado en campo se encuentra dentro del plano de la microrruta entregada. Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial: Guantes y tapabocas No contaban con: gorra de sol y cuello, botas, overol La ruta es atendida de 6:00 a.m. a 3:00p.m. según lo informado.
4	25/07/2019 2:00 pm	Calle 4 N° 3-21	<ul style="list-style-type: none"> La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas OQE 79. El punto verificado en campo se encuentra dentro del plano de la microrruta entregada. Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial: Guantes y tapabocas No contaban con: gorra de sol y cuello, botas, overol La ruta es atendida de 6:00 a.m. a 3:00p.m. según lo informado.

Fuente: Visita julio de 2019

No se realiza seguimiento satelital a las rutas de recolección.

Al no contar los operarios de recolección y transporte de residuos con los elementos necesarios de protección personal se presume que se está incumpliendo el artículo 2.3.2.2.3.27. del decreto 1077 de 2015 a saber: “Requisitos de la actividad de recolección.

(...)

6. Será responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo capacitar al personal encargado del manejo de residuos, dotarlo de equipos de protección personal, identificación, uniformes de trabajo con aditamentos reflectivos y demás implementos, así como condiciones conforme a la normativa vigente en materia laboral y de salud ocupacional. (...)

A continuación, se muestran los registros fotográficos que dan cuenta del desarrollo de la actividad de recolección en el municipio de El Banco:

Imagen 17. Desarrollo de la actividad



Fuente: Visita julio de 2019

Imagen 18. Operarios de recolección de residuos



Fuente: visita julio 2019

Parque automotor

El último cargue certificado en SUI del formato “Registro de Vehículos para el Transporte de Residuos Sólidos” por parte de la empresa, es del año 2011. A continuación, se muestra la información reportada.

Tabla 24. Análisis validación flota vehicular en SUI

Placa	Marca	Capacidad (YD ³)	Capacidad (Toneladas)	Modelo	Tipo de vehículo	Actividad desarrollada por el vehículo	Estado
SIN	Sin información	13	No disponible	1994	CAMIÓN	No disponible	En Operación
SIN	Sin información	10	No disponible	1988	TRACTOR	No disponible	En Operación

Fuente: SUI

En este reporte se identifica un total de 2 vehículos destinados a las actividades de recolección y transporte de residuos sólidos en el municipio de El Banco. De la información se observa que los vehículos no son compactadores, y aparecen en estado operativo. Sin embargo, dichos datos no se encuentran acordes con lo observado en visita, donde se evidenció el uso de dos compactadores de placas OKE 793 y OQE 792.

Ahora bien, durante la visita efectuada, también se procedió a la verificación de las características de los vehículos acorde a lo estipulado en el artículo 2.3.2.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015. A continuación, se relaciona lo evidenciado:


Tabla 25. Verificación de vehículos

Datos de verificación		Identificación del vehículo	
Fecha:	24/07/2019	Placas:	OKE 793
Hora:	10 am	Tipo:	Compactador
Dirección:	Calle 7 Carrera 25	Capacidad:	9 Ton
		Modelo:	2015
		Marca:	Internacional
		Propietario:	Empresa de Servicios Públicos de El Banco Magdalena
Observaciones		Evidencia fotográfica	
El vehículo presentaba un extintor sin fecha de vencimiento.		Vehículo de placas OKE 793 	

Datos de verificación	Identificación del vehículo
	

Datos de verificación		Identificación del vehículo	
Fecha:	24/07/2019	Placas:	OKE 792
Hora:	11:30 am	Tipo:	Compactador
Dirección:	Calle 7 Carrera 16	Capacidad:	9 Ton
		Modelo:	2015
		Marca:	Internacional
		Propietario:	Empresa de Servicios Públicos de El Banco Magdalena

Observaciones	Evidencia fotográfica
<p data-bbox="240 1268 574 1350">El vehículo presentaba un extintor sin fecha de vencimiento.</p> <p data-bbox="240 1377 574 1486">El vehículo presentaba las luces en la caja de compactación sin funcionamiento.</p>	<p data-bbox="834 1041 1143 1068">Vehículo de placas OKE 792</p>  

Datos de verificación	Identificación del vehículo
	

Fuente: visita julio 2019

Dado lo anterior existen presuntos incumplimientos a los numerales 14 y 17 del artículo 2.3.2.2.2.3.36. del decreto 1077 de 2015 que indican:

“ARTICULO 2.3.2.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:

(...)

14. Deberán estar dotados con equipos de carretera y de atención de incendios.

(...)

17. Deberán estar dotados de balizas o luces de tipo estroboscópico, ubicadas una sobre la cabina y otra en la parte posterior de la caja de compactación, así como de luces en la zona de la tolva. Para los vehículos recolectores sin compactación las luces deberán estar ubicadas sobre la cabina.”

Ahora bien, frente al lavado de vehículos durante la visita se informó que este se realiza en el Lavadero y Parqueadero La Ceiba, al respecto fueron aportadas facturas del pago por el servicio prestado. Además, se indicó que se realiza un enjuague diario a los vehículos y un lavado general cada 8 días.

Puntos críticos

Frente a este tema se informó que anteriormente se contaba con 6 contenedores ubicados en sitios estratégicos del municipio, sin embargo, estos se convirtieron en puntos críticos por lo que fueron suspendidos y ahora se encuentran en las instalaciones de la empresa, de acuerdo a lo evidenciado.

Imagen 19. Contenedores usados anteriormente para puntos críticos



Fuente: Visita julio 2019


En el último PGIRS del municipio se indica frente al tema lo siguiente:

“Por otra parte es importante resaltar, que en el municipio no se ha realizado un censo de puntos críticos en el área urbana, para determinar cuáles áreas son más vulnerables a la disposición inadecuada de residuos sólidos y en cuales se generan más residuos sólidos urbanos, para mejorar y ampliar la calidad del servicio en estos sectores.”

Durante la inspección en campo de la visita del mes de julio de 2019, se informó que se tienen identificados 8 puntos, algunos de estos fueron verificados evidenciándose lo siguiente:

Tabla 26. Puntos críticos evidenciados en visita del 23 al 25 de julio de 2019

Ubicación	Observaciones	Evidencia fotográfica
Calle 7 cra 26 vía Chimichagua	Controlado en temporadas.	
Muralla del barrio Moscú		
Barrio Villa Natalia	Algunos de los puntos verificados se observan controlados, tienen permanente supervisión y se realizan jornadas de limpieza	
Calle 2 cra 12		

Ubicación	Observaciones	Evidencia fotográfica
<p data-bbox="203 256 420 310">Cra 3 con calles 11 y 12</p> <p data-bbox="203 403 402 428">Cra 1 con calle 13</p> <p data-bbox="203 520 402 546">Calle 3 con cra 12</p>	<p data-bbox="433 256 704 336">Como se mencionó no están reportados en el PGIRS</p>	 <p>The first photograph shows a dirt lot with a large pile of trash, including plastic bottles and a broken white container. A dog is visible in the background. The second photograph shows a street scene with a wall that has a sign that reads 'PROHIBIDO BOTAR BASURAS' (No littering) and a fine of \$1,000,000. The third photograph shows a street scene with a motorcycle repair shop (TALLER) and a person standing near a motorcycle.</p>

Ubicación	Observaciones	Evidencia fotográfica
		

Fuente: visita julio 2019

En consideración a lo expresado en el PGIRS frente a la ausencia de un inventario de puntos críticos, se le recuerda al prestador su responsabilidad en el tema de acuerdo a lo establecido en el decreto 1077 de 2015 así:

“ARTÍCULO 2.3.2.2.3.45. 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.”

En este sentido el prestador no aportó durante la visita los soportes de la remisión del inventario de puntos críticos al ente territorial y los operativos de limpieza que se realizan en los mismos.

Base de operaciones

La empresa tiene dos sitios de parqueo para los vehículos de recolección y transporte de residuos, uno donde se encuentran las instalaciones de la PTAR y un parqueadero del municipio, denominado “Campamento” ubicado en la Calle 8 entre carreras 13 y 14. El sitio ubicado en las instalaciones de la PTAR presenta áreas amplias para el parqueo y maniobra de los vehículos, sin embargo, no existe señalización, equipos de control de incendios, ni servicios públicos.

El control de las operaciones se realiza en las oficinas administrativas del prestador a través de comunicación vía celular con los vehículos de recolección. No se cuenta con seguimiento satelital de los vehículos.

Imagen 20. Fotografías zona de parqueo de vehículos



Fuente: visita julio 2019

3.4.3 Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas

A continuación, se realiza un análisis de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas conforme a lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 en contraste con lo consignado por el prestador en SUI y lo evidenciado en la visita llevada a cabo en julio de 2019.

Características de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas

De acuerdo a lo informado por el prestador en la visita las características de la actividad de barrido son las siguientes:

Tabla 27. Características de prestación de la actividad de barrido

No. De operarios	Frecuencia	Kilómetros de barrido mensual	Tipo de barrido (manual/mecánico)
27	5 veces por semana, de lunes a viernes	185,64 km	Manual

Fuente: Visita julio 2019

La empresa presta la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en el municipio de El Banco en las zonas y vías principales del área urbana, no se realiza en las zonas residenciales. En este sentido es importante indicar que el PGIRS del municipio estima una cobertura para la actividad de barrido en el municipio de El Banco de un 28%. El horario en que se realiza la actividad es de 3:00 a 6:00 am.

Presuntamente no se está cumpliendo el artículo 2.3.2.2.2.4.51. del Decreto 1077 de 2015 al no realizarse la actividad de barrido en las zonas residenciales del municipio de conformidad con lo siguiente:

ARTÍCULO 2.3.2.2.2.4.51. 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.

Durante la visita se evidenció en las instalaciones de la empresa insumos para el desarrollo de la actividad. Las bolsas de barrido son de color negro y no tienen ninguna distinción de la empresa.

Imagen 21. Insumos Actividad de barrido



Fuente: visita julio 2019

Macrorrutas y microrrutas de la actividad de barrido y limpieza vías y áreas públicas

No fue posible realizar una comparación frente a la información reportada en SUI de este tema toda vez que no ha sido cargada. La empresa informó en visita que se tiene 4 rutas en las que se desarrolla la actividad.

A continuación, se ilustran las rutas reportadas en el PPSA del prestador:

Tabla 28. Macrorrutas de barrido en el municipio de El Banco

Micro ruta (código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Tipo de barrido (manual, mecánico)
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
1	El Muelle	x	x	x	x	x			3:00 am	Manual
2	Parque Telecom	x	x	x	x	x			3:00 am	Manual
3	Palacio M.	x	x	x	x	x			3:00 am	Manual
4	Parque Almirante Padilla	x	x	x	x	x			3:00 am	Manual
5	Terminal Transporte	x	x	x	x	x			3:00 am	Manual
6	Parque Mama Suraya	x	x	x	x	x			3:00 am	Manual
7	Calle 7	x	x	x	x	x			3:00 am	Manual
8	Mercado Público	x	x	x	x	x			3:00 am	Manual

Fuente: PPSA Empresa de Servicios Públicos de El Banco Magdalena E.S.P.E.S.P.

Fue aportado plano de las zonas donde se realiza las rutas de barrido, anexo a este documento.





Por otro lado, el prestador informó que la recolección y transporte de esta actividad se hace en la ruta de recolección especial (en compactador). Los residuos de barrido que corresponden a arena se almacenan en sacos blancos (remanentes del sulfato de aluminio utilizado en la PTAP) que son recogidos en carretas y dispuestos por los mismos operarios. El resto de los residuos se colocan en bolsas negras que son recogidas en los compactadores. No se realiza el pesaje de los mismos, se tiene un cálculo del pesaje de éstos.


De acuerdo con el PPSA la actividad de barrido atiende 249.8 Km mensuales de vías y áreas públicas, así mismo en el PGIRS se indica 269.1 km mensuales, cifras que no coinciden con lo expresado en la visita, por lo que se solicita aclarar dicha información.

Ejecución de la actividad de barrido

La verificación en campo de la prestación de esta actividad se realizó el 25 julio de 2019. A continuación, se describen los resultados de dicha verificación:

Tabla 29. Información recolectada en campo sobre la actividad de barrido

Microrruta	Hora y Fecha	Dirección	Observaciones	Evidencia fotográfica
2	5:00 am 25/07/2019	Plaza Roja	<ul style="list-style-type: none"> El operario no portaba plano de la microrruta. Portaban guantes y tapabocas. No se evidencia uso de overol reflectivo, ni calzado industrial. Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: bolsas, escoba y recogedor. El horario de la ruta informado por el prestador es 3:00 am a 6:00 am 	
3	5:10 am 25/07/2019	Alcaldía Municipal	<ul style="list-style-type: none"> El operario no portaba plano de la microrruta. Portaban guantes y tapabocas. No se evidencia uso de overol reflectivo, ni calzado industrial. Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: bolsas, escoba y recogedor. El horario de la ruta informado por el prestador es 3:00 am a 6:00 am 	
4	5:15 am 25/07/2019	Parque Almirante Padilla	<ul style="list-style-type: none"> El operario no portaba plano de la microrruta. Portaban guantes y tapabocas. No se evidencia uso de overol reflectivo, ni calzado industrial. Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: bolsas, escoba y recogedor. El horario de la ruta informado por el prestador es 3:00 am a 6:00 	
4	5:20 am 25/07/2019	Parque Almirante Padilla	<ul style="list-style-type: none"> El operario no portaba plano de la microrruta. Portaban guantes y tapabocas. No se evidencia uso de overol reflectivo, ni calzado industrial. Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: bolsas, escoba y recogedor. El horario de la ruta informado por el prestador es 3:00 am a 6:00 	

Microrruta	Hora y Fecha	Dirección	Observaciones	Evidencia fotográfica
			<ul style="list-style-type: none"> El operario no portaba plano de la microrruta. Portaban guantes y tapabocas. No se evidencia uso de overol reflectivo, ni calzado industrial. Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: bolsas, escoba y recogedor. El horario de la ruta informado por el prestador es 3:00 am a 6:00 	

Fuente: Visita julio de 2019

En términos generales se tienen las siguientes observaciones adicionales:

Los operarios no portaban los elementos de dotación de seguridad industrial y protección personal.

Se evidenció el cumplimiento de las rutas y horarios según los planos en las zonas verificadas.

Todos los operarios portaban elementos para la actividad de barrido.

Suministro, instalación y mantenimiento de cestas

En cuanto a la actividad de suministro e instalación de cestas, según lo informado por el prestador, la alcaldía es quien ha realizado la instalación de cestas. De acuerdo a lo indicado por el PGIRS se encuentran 13 cestas instaladas en el municipio de El Banco.

A continuación, se muestran algunas de las cestas públicas observadas en campo durante la visita de inspección realizada en julio de 2019.

Imagen 22. Registro fotográfico de cestas instaladas en El Banco



Fuente: Visita julio 2019

En el PPSA no se cuenta con información de cestas en el municipio.

Componente de Limpieza Urbana – CLUS

Según lo establecido en el PPSA la empresa tiene las actividades de corte de césped, poda de árboles y lavado de áreas públicas, sin embargo, en el RUPS se incluyen estas actividades, por lo que en visita se procedió a verificar dicha información encontrando lo siguiente:

Lavado de áreas públicas

De acuerdo a lo informado por el prestador el lavado de áreas públicas se realiza esporádicamente en las calles cuando se inundan (la última inundación es del año 2018). No fue aportada programación o inventario de las áreas.

Corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas

De acuerdo a lo informado en visita actualmente presta la actividad de corte de césped, cada 2 o 3 meses en los bulevares o separadores en las avenidas y parques. La última jornada se realizó en el mes de julio de 2019. Se observaron durante la visita los sitios mencionados en buen estado de mantenimiento.

No fueron aportados inventarios para las áreas susceptibles de corte de césped, así como los individuos arbóreos, así como tampoco fue aportada programación.

Limpieza de Playas/Zonas Ribereñas

El prestador informó durante la visita realizada en el mes de julio de 2019 que la limpieza de playas rivereñas se realiza por medio de un convenio realizado por la empresa con los denominados “Guardianes del río”, que realizan jornadas de limpieza en el río.

3.4.4 Disposición final

La información que se presenta a continuación corresponde al análisis de la prestación de la actividad verificada en la visita realizada durante el 24 de julio de 2019, en concordancia con lo establecido en el capítulo 3, Título 2 del Decreto 1077 de 2015, correspondiente a la disposición final de residuos sólidos.

A continuación, se presenta la evaluación de las características del sitio de disposición final:

Tabla 30. Aspectos técnicos de actividad de disposición final de residuos sólidos

Información sitio de disposición final	SI	NO	Observaciones
Nombre sitio disposición final			Botadero
Ubicación (vereda, corregimiento)			Por la vía que conduce al municipio de Chimichagua
Propietario predio			Municipio
Sistema de disposición final	SI	NO	
Botadero a cielo abierto	X		
Sistema de pesaje	SI	NO	Observaciones
Bascula		X	El sitio de disposición final carece de báscula de pesaje.
Otras alternativas de pesaje		X	
Registro de pesaje		X	El registro de pesaje se realiza mediante la estimación del llenado de los vehículos de la empresa que ingresan con residuos sólidos al botadero.
Información legal	SI	NO	Observaciones
Licencia Ambiental		X	No cuenta con licencia ambiental.
Vida Útil			Sin vida útil
Permiso de Vertimientos		X	
Actualización del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos	X		El documento fue reportado ante la SSPD en el año 2016.
Plan de Contingencias		X	El documento no ha sido reportado ante la SSPD, sin embargo durante la visita fue aportado.
Información técnica disposición final	SI	NO	Observaciones
Vigilancia y Seguridad		X	El botadero no tiene vigilancia alguna. Cualquier persona puede ingresar libremente.
Operación nocturna		X	
Equipos de protección personal	NA	NA	No había personal de la empresa en el botadero.
Registro de operaciones		X	
Reglamento Operativo		X	

Información sitio de disposición final	SI	NO	Observaciones	
Relleno sanitario	SI	NO	Observaciones	
El acceso al relleno es por una vía pública y de trazado permanente garantizando el acceso de todo tipo de vehículos en cualquier época del año.		X	Las vías de ingreso al sitio de disposición se evidenciaron en buen estado. La vía de ingreso no está pavimentada.	
Sistema de impermeabilización capa de arcilla y geo membrana.		X	No se realiza	
Sistema de recolección y evacuación de aguas de escorrentía.		X		
Sistema de recolección de Lixiviados		X		
Drenaje de gases (chimeneas)		X		
Compactación de residuos (frecuencia)		X	El prestador informó que se realiza compactación diaria con un búldozer, sin embargo el día de la visita el vehículo se encontraba en mantenimiento.	
Cobertura de residuos (material)		X		
Adecuación de la celda (limpieza y desmonte)		X		
Aspectos complementarios	SI	NO	Observaciones	
Predio	Cerco perimetral		X	
	Caseta		X	
	Instalaciones Sanitarias		X	
	Patio de Maniobras		X	
	Valla publicitaria		X	
Decreto 1077 de 2015	SI	NO	Observaciones	
Ubicación				
Distancia casco urbano (km)	X		7 Km aproximadamente	
Áreas de parques naturales		X		
Prohibición del ingreso de residuos líquidos y contaminados.		X	El Prestador no realiza control de acceso al sitio de disposición final de ningún tipo.	
Prohibición del ingreso de cenizas prendidas.		X		
Pesaje y Registro de cada uno de los vehículos que ingresan al relleno sanitario		X		
Cubrimiento diario de los residuos		X		
Control de vectores y roedores		X	Se evidenció presencia de moscas, y gallinazos en el botadero.	
Control de acceso al público y prevención del tráfico vehicular no autorizado y descarga ilegal de residuos		X	El prestador no realiza control de acceso al tráfico, se permite el acceso a cualquier particular.	
Prohibición de la realización de reciclaje en los frentes de trabajo del relleno		X	Se observaron recicladores en la zona.	
Mantenimiento del registro actualizado de las operaciones realizadas		X		
Caracterización anual de residuos (Numeral F.1.4.3. título F RAS)		X		

Información sitio de disposición final	SI	NO	Observaciones
Control y monitoreo de la calidad del recurso agua.		X	
Caracterización de aguas del sistema de drenaje		X	
Control y monitoreo a la calidad del aire		X	

Fuente: Visita julio 2019

De acuerdo a lo anterior, se identifica que el sitio de disposición final se configura como un botadero a cielo abierto por no regirse bajo los lineamientos operativos establecidos en el artículo 2.3.2.3.3.1.9. del Decreto 1077 de 2015, que establece:

“ARTICULO 2.3.2.3.3.1.9. Criterios operacionales. La persona prestadora del servicio público de aseo en la actividad complementaria de disposición final, deberá garantizar, entre otras, el cumplimiento de las siguientes condiciones durante la fase de operación:

- 1. Prohibición del ingreso de residuos peligrosos, si no existen celdas de seguridad en los términos de la normatividad vigente.*
- 2. Prohibición del ingreso de residuos líquidos y lodos contaminados.*
- 3. Prohibición del ingreso de cenizas prendidas.*
- 4. Pesaje y registro de cada uno de los vehículos que ingresan al relleno sanitario.*
- 5. Cubrimiento diario de los residuos.*
- 6. Control de vectores y roedores.*
- 7. Control de gases y las concentraciones que los hacen explosivos.*
- 8. Control del acceso al público y prevención del tráfico vehicular no autorizado y de la descarga ilegal de residuos.*
- 9. Prohibición de la realización de reciclaje en los frentes de trabajo del relleno.*
- 10. Condiciones establecidas en el permiso de vertimiento para la descarga, directa e indirecta, del efluente del sistema de tratamiento de lixiviados, en los cuerpos de agua, tanto subterránea como superficial.*
- 11. Mantenimiento del registro actualizado de las operaciones realizadas.*

(Decreto 838 de 2005, art. 10).”

Adicionalmente, se identifica que el prestador presuntamente incumple lo establecido en el artículo 2.3.2.3.3.2.10. del Decreto 1077 de 2015, el cual menciona lo siguiente:

“ARTICULO 2.3.2.3.3.2.10. Del control y monitoreo en el área de disposición final de residuos sólidos. Todo prestador del servicio público de aseo en la actividad complementaria de disposición final de residuos sólidos, deberá incluir en los diseños correspondientes la red de monitoreo de aguas subterráneas, la identificación de las fuentes superficiales y los puntos donde se realizará el control y monitoreo, sin perjuicio de lo dispuesto en la licencia ambiental.

Asimismo, dicho prestador deberá incluir en los diseños correspondientes los sitios donde se realizará el control de cada actividad para los siguientes parámetros:

Pesaje y registro de cada uno de los vehículos que ingresan al sitio para disposición final de residuos sólidos.

Caracterización anual de los residuos sólidos de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas en el Numeral F.1.4.3 del Título F del RAS o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.

Monitoreo mensual de la señalización presentada en el programa de monitoreo.

Control de las instalaciones sanitarias anualmente.

Control y monitoreo al sistema de compactación de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas en el Numeral F.6.6.4 del Título F del RAS o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.

Control y monitoreo de la calidad del recurso agua, como mínimo, de acuerdo con los siguientes parámetros y frecuencia, sin perjuicio de lo que disponga la autoridad ambiental.

(...)

Además de las fuentes superficiales y lixiviados, se deberá caracterizar las aguas provenientes del sistema de drenaje, para corroborar que no existe contacto con lixiviados.

Control y monitoreo de la calidad de aire, como mínimo, de acuerdo con los siguientes parámetros y frecuencia, sin perjuicio de lo dispuesto por la autoridad ambiental.

(...)”

Por otra parte, al configurarse como un botadero a cielo abierto, el sitio de disposición final no se adecua a la definición establecida para un relleno sanitario en el artículo 2.3.2.1.1. del Decreto 1077 de 2015:

“Artículo 2.3.2.1.1. Definiciones. Adóptense las siguientes definiciones:

(...)

77. *Relleno sanitario. Es el lugar técnicamente seleccionado, diseñado y operado para la disposición final controlada de residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, minimizando y controlando los impactos ambientales y utilizando principios de ingeniería, para la confinación y aislamiento de los residuos sólidos en un área mínima, con compactación de residuos, cobertura diaria de los mismos, control de gases y lixiviados, y cobertura final.*

(...)"

Condiciones de acceso

El sitio de disposición final se encuentra ubicado a aproximadamente 7 kilómetros de distancia del casco urbano del municipio de El Banco. En cuanto a las vías de acceso, se encuentra que existen como 2 km de vía pavimentada de la vía que se dirige a Chimichagua, luego se desvía hacia el corregimiento Hatillo vía sin pavimentar, pero en buenas condiciones.

Al ingreso del botadero, no se realiza control alguno, por lo que cualquier particular puede entrar y salir sin necesidad de registro previo. Durante la visita se identificó la presencia de recicladores realizando labores de aprovechamiento.

Adicionalmente, no se cuenta con portón de acceso, caseta de vigilancia ni de valla informativa. A continuación, se muestra el registro fotográfico tomado de las vías internas de ingreso al sitio:

Imagen 23. *Vías internas de acceso a botadero a cielo abierto*



Fuente: Visita julio 2019

Estado actual del permiso ambiental

El sitio de disposición final no se encuentra avalado bajo alguna autorización ambiental. Vale la pena indicar que en el PGIRS del municipio se hace alusión al proyecto del relleno sanitario Las Guayabitas, del cual se hizo una solicitud por medio del anterior operador de aseo KAGUA SUR S.A.S E.S.P. ante la autoridad ambiental CORPAMAG, mediante radicado N° 8332 de 3 Diciembre de 2014, donde la Corporación les solicita que se anexe

una documentación para adelantar el trámite de la licencia ambiental, sin embargo durante la visita no se hizo ninguna referencia por parte de la empresa de tal proyecto.

Estado de disposición de residuos en el botadero

Actualmente el sitio de disposición final es un botadero a cielo abierto. De acuerdo a lo informado durante la visita se realiza compactación de residuos, con buldócer, sin embargo, en la fecha de la visita no se evidenció, toda vez que de acuerdo a lo informado el vehículo se encontraba en mantenimiento. A continuación, se muestran las fotografías tomadas al interior del botadero a cielo abierto:

Imagen 24. *Fotografías de la actividad en el botadero a cielo abierto*



Fuente: Visita julio 2019

Imagen 25. *Presencia de vectores*



Fuente: Visita julio 2019

Imagen 26. Actividad de reciclaje en el botadero a cielo abierto



Fuente: Visita julio 2019

Municipios atendidos

De acuerdo a lo informado solo se dispone allí los residuos del municipio de El Banco.

Toneladas dispuestas

Revisada la información registrada en SUI se evidenció que el prestador no ha reportado información relacionada con toneladas dispuestas.

A continuación, se muestra la información aportada por el prestador en visita:

Tabla 31. Toneladas dispuestas. Año 2016.

Mes	Toneladas dispuestas
Enero	1041
Febrero	1039
Marzo	1020
Abril	1010
Mayo	1017
Junio	1040
Julio	1040
Agosto	1043
Septiembre	1042
Octubre	1040
Noviembre	1041
Diciembre	1040

Fuente: Visita julio 2019

Tabla 32. Toneladas dispuestas. Año 2019.

Mes	Toneladas dispuestas
Enero	Sin información
Febrero	617
Marzo	956
Abril	904
Mayo	868
Junio	955

Fuente: Visita julio 2019

No fue aportada información para los años 2017 y 2018. En este sentido no es posible comparar el comportamiento de las toneladas a través del tiempo, sin embargo, a partir de la información de 2016 y la del 2019 se observa que existe una disminución de las toneladas dispuestas, situación que debe ser explicada por el prestador.

3.5 Plan de Emergencia y Contingencia

3.5.1 Plan de Emergencia y Contingencia para los Servicios de Acueducto y Alcantarillado

De conformidad con las funciones otorgadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 3 de la Resolución 154 de 2014 del MVCT, se llevó a cabo la revisión del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) entregado en visita realizada en el mes de julio del 2019 por el prestador E.S.P. EL BANCO para el municipio de El Banco.

Efectuada la revisión, se establece que el PEC entregado por el prestador para la vigencia 2019, presuntamente NO cumple con los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154, presentando incumplimiento en ocho (8) de los doce (12) aspectos que establece la mencionada resolución.

Tabla 33. Aspectos con presunto incumplimiento – PEC entregado en visita en julio del 2019

Aspecto	Observaciones
1.2.1 Elaboración de Inventarios	El inventario adelantado por la empresa no se describe a cabalidad o no se tuvieron en cuenta. Los ítems con información faltante son: recursos físicos, recurso humano, recursos económicos, vehículos, equipos, almacenes, comunicaciones, hidrantes y otros equipos para atención de emergencias y sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables.
1.2.2. Identificación de requerimientos	Los requerimientos no se describen a cabalidad o no se tuvieron en cuenta. Los ítems con información faltante son: recursos físicos, recurso humano, edificaciones, recursos económicos, vehículos, equipos, comunicaciones, hidrantes y otros equipos para atención de emergencias y sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables.
1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa	El prestador debe: definir el tipo de ayuda que puede requerir durante la emergencia, establecer los medios de comunicación durante la emergencia, el responsable de coordinar la ayuda externa y por último debe determinar la

Aspecto	Observaciones
	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	El prestador debe realizar la evaluación y determinación de sus necesidades de capacitación en los temas relacionados en el plan de capacitación presentado en el PEC, a todo el personal que hace parte de la entidad prestadora.
1.3.1 Línea de mando	El prestador debe presentar un organigrama de tipo piramidal por cada tipo de evento a atender, donde se evidencie el papel de cada persona que participa en la atención. Así mismo, se debe evidenciar el establecimiento de todas las responsabilidades a las diferentes dependencias de la empresa.
1.3.2 Comunicaciones	Es necesario que el prestador incluya la siguiente información: 1. Un protocolo acorde al organigrama de la línea de mando según el evento atender. 2. Se debe evidenciar que únicamente el Gerente o su suplente estarán autorizados para entablar comunicaciones con otras entidades, el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo y para emitir comunicados al público.
1.3.3 Protocolo de actuación	Los protocolos de actuación propuestos por el prestador, deben contener las siguientes actividades mínimas requeridas en la Resolución 154 de 2014: 1. Establecer quien está a cargo de la atención a emergencias mientras se presenta el comité de atención a emergencias. 2. El momento de iniciar la evaluación de daños. 3. Establecer los tiempos en que es necesario declarar la emergencia manifiesta o calamidad pública. 4. El momento en el cual se levanta o finaliza la situación de emergencia.
1.3.4 Formato para evaluación de daños	Incluir la explicación de cómo diligenciar el formato para evaluación de daños presentado en el PEC.

3.5.2 Plan de Emergencia y Contingencia para el servicio de aseo

El prestador a la fecha (14/08/2019) no ha realizado el reporte de Plan de Emergencias y Contingencias (PEC) al aplicativo SUI, por lo anterior, se presenta un presunto incumplimiento a lo establecido en la Resolución SSPD No. 20161300062185 del 18 de noviembre de 2016.

No obstante, el prestador durante la visita realizada por esta Entidad, entregó el PEC el cual fue analizado, donde se concluye que 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:

- 1.2.1 Elaboración de inventarios
- 1.2.2 Identificación de requerimientos
- 1.2.3 Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.
- 1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa
- 1.2.5 Fortalecimiento de educación y capacitación
- 1.3.1 Línea de mando
- 1.3.2 Comunicaciones
- 1.3.3 Protocolo de actuación

- 1.3.4 Formato para evaluación de daños
- Aspecto 4: Análisis posterior al evento

Capítulo 2: Ejecución de la respuesta

Sobre el particular, es de resaltar que se remitió oficio al prestador con radicado N° 20194340005881 del 14 de agosto de 2019 con el análisis pertinente.

Comparación entre PGIRS, PPSA y PEC

En la siguiente tabla, se efectúa la comparación del PGIRS, PEC y el PPSA con respecto a los riesgos y las amenazas identificadas:

Tabla 34. Riesgos PGIRS, PEC VS. PPSA

PGIRS - Programa de Gestión del Riesgo	PPSA- Programa de Gestión del Riesgo	PEC
<p>El PGIRS reporta las siguientes amenazas que pueden poner en riesgo la prestación del servicio de aseo en el municipio de El Banco, Magdalena:</p> <p>Accidente de los vehículos durante la prestación del servicio, fallas mecánicas del vehículo recolector, inundaciones, vendavales, lluvias torrenciales y movimientos telúricos.</p>	No reporta.	<p>El PEC de la empresa reporta los siguientes riesgos los cuales pueden afectar la prestación del servicio público de aseo:</p> <p>Deslizamiento, inundaciones, actividad sísmica, incendios y alteraciones de orden público.</p>

Fuente: Elaboración propia SSPD

Se hace necesario que el prestador registre el Programa de Gestión del Riesgo en el PPSA y que dicho programa se encuentre alineado con el PGIRS del municipio y el PEC. Lo anterior se requiere con el fin de que el prestador pueda atender y superar de manera adecuada la atención de una emergencia con el fin de garantizar la prestación del servicio público de aseo en el municipio de El Banco, Magdalena.

Por otro lado, como se evidencia en la anterior tabla, el PEC no contempla las amenazas antrópicas de “accidentes de vehículos” y “fallas mecánicas”. Por lo anterior, se sugiere realizar de nuevo la priorización de las amenazas registradas en el PEC e incluir dichos eventos para que sean evaluados con el fin de reducir la incertidumbre de ocurrencia de estos. Lo anterior pensando en el principio de prevención con el fin de garantizar la prestación del servicio público de aseo con calidad y continuidad.

4 ASPECTOS COMERCIALES

La empresa atiende al municipio de El Banco en el Departamento del Magdalena.

El personal del área comercial se compone por los siguientes cargos:

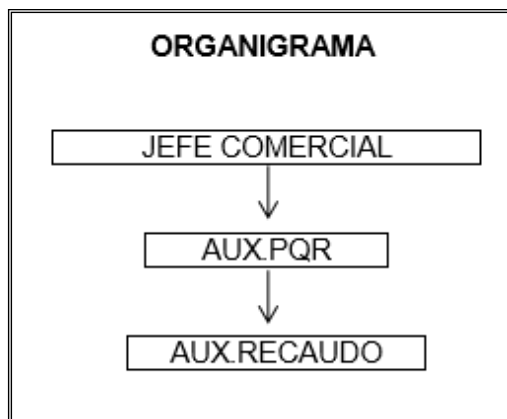
- Jefe Comercial
- Auxiliar de PQR
- Auxiliar de Recaudo

Su sede se encuentra ubicada en el municipio de El Banco donde se maneja un horario de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes.

Las labores que realiza el área comercial son:

- Facturación
- Entrega de facturación
- Recaudo
- Atención de PQR

Imagen 27. Organigrama Comercial



Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019

4.1 Sistema de Información Comercial – SIC

La empresa cuenta con el software SYSFAC que maneja los módulos de facturación y recaudo, al que se le paga un arriendo mensual de \$1.700.000 fijo para todos los años desde su adquisición. No tiene ningún enlace con la parte financiera y técnica.

Imagen 28. Sistema de Información Comercial



Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019.

4.2 Sitio Web del prestador

El prestador no cuenta con la respectiva página web, por lo que se configura un presunto incumplimiento 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.

(...)"

4.3 Contrato de Condiciones Uniformes -CCU

4.3.1 Contrato de los servicios de acueducto y alcantarillado

La empresa cuenta con Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, vigente. No tiene concepto de legalidad por parte de la CRA para los servicios de acueducto y alcantarillado. Según información reportada a SUI, la fecha de expedición fue el 01 de noviembre de 2012.

Imagen 29. Información CCU

The screenshot shows the SUI (Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios) interface. At the top, there are navigation icons for 'General', water, sewerage, electricity, gas, and telephone. Below the navigation bar, the search criteria are displayed: 'Acueducto/Administrativo/Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto'. The search filters include: 'Clasificación: Mas de 2500 suscriptores', 'Departamento: MAGDALENA', and 'Empresa: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P.'. There are also options to generate reports in XLS, HTML, PDF, or CSV format, and a 'calidad del reporte' icon.

Departamento	Empresa	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
MAGDALENA	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P.	1	245	2014-02-03	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	11 2012	2012-11-01	ND	SI	1	2012-11-01	contrato_245_270761_103.zip

Fuente: SUI – Consulta realizada en agosto de 2019.

En visita se evidenció que la Empresa dispone de un (1) Contrato de Condiciones Uniformes para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 30. Contrato de condiciones uniformes



DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA
MUNICIPIO DE EL BANCO
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPAL
NIT 800.106.050-7



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO.

Vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

CLÁUSULA PRIMERA:- PARTES EN EL CONTRATO: son partes en el contrato de Servicios Públicos, en adelante la empresa y los suscriptores. Los usuarios serán partes del contrato, vinculados por él, y por lo tanto, suscriptores. Una vez celebrado el contrato, serán también suscriptores solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble, o de la parte de éste en donde se presten los servicios públicos; los poseedores y tenedores, en cuanto sean beneficiarios del contrato y por lo tanto, usuarios; y los demás usuarios capaces. **CLÁUSULA SEGUNDA – OBJETO:** El presente contrato tiene por objeto que la “Empresa De Servicios Públicos El Banco”, preste los servicios públicos domiciliarios de **ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO**, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble siempre que las condiciones técnicas o el plan de inversiones de la empresa lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente. **CLAUSULA TERCERA – CONDICIONES DEL SUSCRIPTOR:** “ESPEL BANCO” está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y/o aseo y, por lo tanto a tener como suscriptor y/o usuario, a cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren la cláusula quinta de este documento. **CLÁUSULA CUARTA. – CONDICIONES DE LA SOLICITUD:** la solicitud para la prestación de servicio puede presentarse por escrito en las oficinas de la empresa, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan conocer la voluntad inequívoca del suscriptor potencial, identificarlo, identificar la naturaleza de sus actividades y estimar el consumo a que el contrato daría lugar. Al recibir la Solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pendientes, en un formulario preparado para este efecto. Los formularios se ofrecerán a los suscriptores y/o usuarios que deseen completarlos directamente. La empresa, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan arriba, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas definiciones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará

Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019

Por otro lado, se evidencia que El CCU presuntamente no se encuentra acorde con el modelo dispuesto en el anexo 1 de la resolución CRA 778 de 2016⁶ para el servicio de aseo y al modelo establecido en la Resolución CRA 375 de 2006 para los servicios de acueducto y alcantarillado, así como tampoco cuenta con anexo técnico.

Durante la visita se evidenció que este se encuentra publicado en la cartelera de oficina de atención al usuario.

⁶ Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias para las personas prestadoras que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en el área urbana y de expansión urbana, y todas las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento en dichas áreas, y se define el alcance de su clausulado.

Imagen 31. Publicación Contrato de Condiciones Uniformes



Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019.

4.4 Catastro de Suscriptores

El prestador tiene no entregó información al respecto

4.5 Suscriptores

De acuerdo con la información entregada en visita, la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL BANCO – MAGDALENA presta los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a los siguientes suscriptores por estrato:

Tabla 35. Suscriptores con corte a 24 de julio de 2019

Estrato	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Estrato 1	3.158	1.864	4.002
Estrato 2	1160	1161	1192
Estrato 3	382	386	393
Oficiales, industriales y comerciales	278	291	319
Total	4978	3702	5906

Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019.

Como se puede observar en la anterior tabla, para el año 2019, la mayor concentración de usuarios del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo se centra en los estratos 1 y 2.

Por otro lado, en cuanto al año 2018 y a los meses transcurridos del año 2019 y una vez verificado en el SUI se evidencia que el prestador no ha cargado la información correspondiente, por lo tanto, es necesario que el prestador dé cumplimiento a lo establecido en la Resolución 20184000018825 del 27 de febrero de 2018 dado que las fechas correspondientes al reporte aún se encuentran vigentes.

Finalmente, durante la visita, el prestador informó que a la fecha existen hogares comunitarios y remitió las facturas de cinco, en las cuales se observa que no factura de acuerdo con lo reglamentado por el Decreto 1766 de 2012, donde se indica que su estrato debe ser uno (1).

En lo relacionado con Vivienda de Interés Prioritario (VIP), la empresa no entregó información alguna.

4.6 Micromedición

Durante la visita adelantada por esta Superintendencia, el prestador informó que los usuarios no cuentan con instrumentos de medición instalados en ninguna de sus acometidas domiciliarias, por lo tanto, actualmente toda el área de prestación cuenta con una cobertura de micromedición efectiva del 0%, encontrando que no cumple con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

4.7 Tarifas

4.7.1 Tarifas de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado

De acuerdo con la información entregada en la visita realizada los días del 23 al 25 de julio de 2019, la empresa informó que atiende 4.978 suscriptores de acueducto y 3.702 en el servicio de alcantarillado. Por lo cual, es claro que la empresa se encuentra dentro del ámbito de aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017⁷.

Sin embargo, a pesar de que esta norma tiene como fecha límite de aplicación el primero de enero del año 2019⁸, a la fecha la empresa no ha presentado a esta Superintendencia soporte del inicio de aplicación de las tarifas calculadas con base en esta metodología.

De igual manera, en la información entregada se encuentra un estudio de costos con fecha el mes de diciembre de 2016, que cita como soporte la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 287 de 2004, la cual fue derogada por la Resolución CRA 825 de 2017, como se cita a continuación:

⁷ Modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018.

⁸ *ARTÍCULO 37. Aplicación de las tarifas derivadas de la presente resolución por los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Las tarifas resultantes de la aplicación de la metodología contenida en la presente resolución, comenzarán a aplicarse a más tardar el primero (1º) de enero de 2019, fecha hasta la cual las personas prestadoras que se encuentren en operación, podrán seguir aplicando las últimas tarifas aprobadas por su entidad tarifaria local.*

“ARTÍCULO 38. Vigencias y Derogatorias. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga la Resolución CRA 287 de 2004, la Resolución CRA 312 de 2005, la Resolución CRA 346 de 2005, la Resolución CRA 367 de 2006, y los artículos 116 y 117 de la Resolución CRA 688 de 2014.”

De acuerdo con las copias de facturas entregadas en la visita, se observa que la empresa se encuentra aplicando las tarifas resultantes de este estudio de costos a pesar de que la metodología con la cual fue calculado no se encuentra vigente, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 32. Tarifas

ACUEDUCTO					
Cargo fijo	1	4809	4809	0	4809
Consumo básico (<20)	19	1574	29906	0	29906
Consumo complementario (20-40)	0	1574	0	0	0
Consumo suntuario (>40)	0	1574	0	0	0
Uso de agua	1	580	580	0	580
SUBTOTAL ACUEDUCTO			35,295		35,295
ALCANTARILLADO					
Cargo fijo	1	2292	2292	0	2292
Consumo básico(<20)	19	1148	21812	0	21812
Consumo complementario (20-40)	0	1148	0	0	0
Consumo suntuario(>40)	0	1148	0	0	0
Tasa retributiva	1	361	361	0	361
SUBTOTAL ALCANTARILLADO			24,465		24,465
ASEO					

Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019.

Finalmente, consultando el Sistema Único de Información – SUI, se observa que la empresa no ha reportado la información correspondiente a las tarifas aplicadas

4.7.2 Tarifas servicio de aseo

Estudio de costos y tarifas del Aseo

El estudio de costos fue remitido dentro de los documentos solicitados a la empresa, el prestador aplica la Resolución CRA 351 y 352 de 2005. No obstante, la constancia de la aprobación por la Junta Directiva no se adjuntó a los documentos de la visita, de la verificación efectuada en el SUI, se identificó que el estudio de costos aportado en visita no se encuentra registrado en SUI.

De manera similar, el estudio de costos no fue socializado con la comunidad dado que en el SUI no se encuentra la audiencia pública del mismo, no se reporta la publicación en recorte de periódico conforme al formato 9 de la Resolución SSPD 15085 de 2009.

Lo anterior, presuntamente contraviene lo establecido en la resolución CRA 151 de 2001, modificada por la resolución CRA 403 de 2006, en la cual se determina que la aplicación de las tarifas se realizará una vez se surta el proceso antes descrito en su correcto orden.

Tabla 36. Estado de reporte de Estado de reporte información SUI

Nombre	Año	Periodo	Fecha de Certificación	Fecha Máxima de Reporte ⁹	URL PDF Certificado
Soporte Estudio de costos	2016	Anual	No registra	Diciembre 2016	http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=asecom_101
Acto de Aprobación de Tarifas de Aseo	2016	Anual	No registra	Diciembre 2016	http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=asecom_101
Publicación de costos y tarifas	2016	Anual	No registra	Diciembre 2016	http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=asecom_101

Fuente SUI – URL: <https://goo.gl/JkBnuM>

Respecto del reporte de información de los formatos relacionados, se observa, que la información relacionada en la tabla anterior no se encuentra reportada, ni certificada, lo que indica una infracción del prestador en la publicación de la información en el SUI.

Tarifas aplicadas (2017-2018 -2019)

Conforme al análisis realizado al estudio de costos, se evidencia un presunto incumplimiento por parte del prestador al dar aplicación a la Circular 001 de 2016 y a la Resolución CRA 832 de 2018, las cuales la empresa debió tener en cuenta y modificar su estudio de costos del año 2016, de la misma manera no es claro que la metodología tarifaria utilizó el prestador antes de año 2016 dado que el estudio de costos aplicando la Resolución CRA 351 de 2005 debió realizarse en el año 2006.

Las tarifas aplicadas en el servicio público domiciliario de Aseo en el APS atendida en el municipio de El Banco (Magdalena), para los años 2017, 2018 y lo corrido de 2019 son las siguientes:

Tabla 37. Tarifas Aplicadas Año 2017

Tipo	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
RE1	2.102	2.102	2.102	2.102	2.102	2.102	2.102	2.102	2.102	2.102	2.102	2.102

⁹ Cronograma de cargue Resolución No. SSPD - 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017.

Tipo	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
RE2	4.203	4.203	4.203	4.203	4.203	4.203	4.203	4.203	4.203	4.203	4.203	4.203
RE3	4.412	4.412	4.412	4.412	4.412	4.412	4.412	4.412	4.412	4.412	4.412	4.412
PP CO	4.712	4.712	4.712	4.712	4.712	4.712	4.712	4.712	4.712	4.712	4.712	4.712
PP OF	4.712	4.712	4.712	4.712	4.712	4.712	4.712	4.712	4.712	4.712	4.712	4.712

Fuente: Visita al prestador

Tabla 38. Tarifas Aplicadas Año 2018

Tipo	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18
RE1	3.822	3.822	3.822	3.822	3.822	3.822	3.822	3.822	3.822	3.822	3.822	3.822
RE2	7.643	7.643	7.643	7.643	7.643	7.643	7.643	7.643	7.643	7.643	7.643	7.643
RE3	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828
PP CO	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828
PP OF	19.108	19.108	19.108	19.108	19.108	19.108	19.108	19.108	19.108	19.108	19.108	19.108

Fuente: Visita al prestador

Tabla 39. Tarifas Aplicadas Año 2019

Tipo	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19
RE1	3.822	3.822	3.822	3.822	3.822	3.822	3.822	3.822
RE2	7.643	7.643	7.643	7.643	7.643	7.643	7.643	7.643
RE3	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828
PP CO	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828	10.828
PP OF	19.108	19.108	19.108	19.108	19.108	19.108	19.108	19.108

Fuente: Visita al prestador

Cabe aclarar que las tarifas relacionadas en los cuadros anteriores no han sido reportadas al SUI sistema oficial de información del sector, no guardan relación con los valores facturados, de acuerdo con el análisis realizado a una muestra aleatoria de facturas entregadas por el prestador en visita.

Tabla 40. Tarifa final reportada vs tarifa final facturada

Periodo	Estrato/Uso	Valor Reportado ESP	Valor Facturado	No. Factura	Diferencia
Ene 17	PP Oficial	\$4.712	\$4.712	0000072388	\$0
Mar 17	PP Oficial	\$4.712	\$19.108	0000084590	\$14.396
May 17	PP Oficial	\$4.712	\$19.108	0000096799	\$14.396
Ago 17	PP Oficial	\$4.712	\$19.108	0000115166	\$14.396
Oct 17	PP Oficial	\$4.712	\$19.108	0000127582	\$14.396

Fuente: www.sui.gov.co Aseo/Comercial/Tarifas Resoluciones Cra 351 Y 352 de 2005 (Formato 9 de la Circ. SSPD-CRA 6 DE 2006 Y Formato 6 de la Res. SSPD 15085 de 2009)

EL cuadro anterior evidencia diferencias en el valor de la tarifa final reportada vs la tarifa final facturada. No obstante, se solicita que el prestador incluya más facturas por mes en el cargue de información y no sólo 1 factura para el mismo suscriptor de uso oficial.

La empresa entrega los valores históricos de tarifas mes para los periodos requeridos en la visita. No obstante, la información que debe estar registrada en el SUI, es importante señalar que el reporte http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_126, no tiene cargadas las tarifas del prestador para los meses desde enero de 2017 a junio de 2019, por consiguiente, se requiere que el prestador adelante los cargues SUI correspondientes. Respecto al formato Aseo/Comercial/Información PDF-TIFF no se encuentra cargada la factura en pdf de los suscriptores con diferentes estratos y/o usos, por consiguiente, el prestador deberá adelantar el proceso de cargue de los reportes faltantes y ampliar la muestra del pdf. Adicionalmente, explicar la diferencia entre el valor reportado como tarifa de oficiales de \$4.712 y el registrado en la factura por un valor de \$19.108 presentando una diferencia de \$14.396 entre ambos valores.

4.8 Facturación y recaudo

De esta área se encargan principalmente tres (3) personas:

- Un Ingeniero de sistemas
- Una encargada de recibir y recaudar todos los pagos ingresados
- Un auxiliar de recaudo

El proceso de facturación inicia con pedir la papelería varios días antes del proceso inicial, se solucionan las PQR'S para ingresarlas al sistema, una vez ya todo listo (la papelería y el software), se empieza a imprimir la facturación por rutas, para luego hacer la debida entrega a los repartidores (2 personas), divididas en las rutas que le corresponden a cada uno y según cada sector asignado. Se tiene un solo ciclo de facturación.

Teniendo en cuenta que la empresa no cuenta con micromedición, la facturación se realiza por promedio en los servicios de acueducto y alcantarillado, así como consta en acta de visita.

El recaudo se realiza de lunes a viernes desde las 8:00 a.m. hasta las 12.00 m. y se retoma nuevamente de 2:00 p.m. hasta las 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a las 12:00 m.

Actualmente el prestador cuenta con un punto de recaudo que se encuentra habilitado en las instalaciones de la Empresa, se recibe el pago del usuario, se deja como soporte una colilla que está adherida al Recibo, basado en ese se obtienen los ingresos del día, luego se realiza al final de la jornada un cierre de caja al cual se le deducen los gastos que hubo en el día.

4.8.1 Proceso de suspensión y corte

En cuanto a este proceso, la empresa no reportó información alguna dentro de los documentos aportados en visita.

4.8.2 Indicador de eficiencia de recaudo

A continuación, se incluyen los registros mensuales de facturación y recaudo, correspondientes a la vigencia del año 2018 y lo corrido del año 2019, los cuales fueron suministrados por el prestador durante visita:

Tabla 41. Recaudo El Banco Año 2018

Mes	Facturado	Recaudado	Indicador Recaudo 2018
Enero	\$ 123.342.249	\$ 50.634.385	41,05%
Febrero	\$ 123.310.840	\$ 47.278.048	38,34%
Marzo	\$ 123.172.565	\$ 52.500.496	42,62%
Abril	\$ 122.911.517	\$ 52.276.947	42,53%
Mayo	\$ 122.965.601	\$ 53.167.337	43,24%
Junio	\$ 123.536.345	\$ 51.692.120	41,84%
Julio	\$ 123.505.810	\$ 49.592.514	40,15%
Agosto	\$ 123.199.084	\$ 50.389.324	40,90%
Septiembre	\$ 123.248.868	\$ 48.330.590	39,21%
Octubre	\$ 123.063.520	\$ 48.842.978	39,69%
Noviembre	\$ 124.577.158	\$ 52.901.836	42,47%
Diciembre	\$ 123.878.744	\$ 52.232.170	42,16%
Total	\$ 1.480.712.301	\$ 609.838.745	41,19%

Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019.

Para el año 2019, la información entregada durante la visita únicamente fue para el mes de junio:

Tabla 42. Recaudo El Banco junio de 2019

Mes	Facturado	Recaudado	Indicador Recaudo
junio	\$ 124.116.196	\$ 73.737.111	59,40%

Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019.

De acuerdo con la información antes presentada, se puede observar que el recaudo total de la empresa en la vigencia 2018 fue de 41,19%.

No se podría realizar un comparativo del comportamiento de este indicador para las dos vigencias, teniendo en cuenta que para el año 2019 solo remitió información del mes de junio, sin embargo, se puede afirmar que la empresa se ubica en rango III, es decir, tiene un comportamiento inferior en su indicador de recaudo, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2006.

Por otro lado, se evidencia que a la fecha el prestador no ha realizado el reporte del formato “23.5. FACTURACION COMERCIAL DE ASEO” así como tampoco los formatos “2.3.7.2 FACTURACIÓN ACUEDUCTO IGAC” y 3.3.6.2 FACTURACION ALCANTARILLADO IGAC” 2017 y 2018 en el SUI.

4.8.3 Facturas

4.8.4 Facturas del servicio de público de acueducto alcantarillado y aseo.

Teniendo en cuenta que el prestador atiende menos de 5.000 suscriptores en el municipio de El Banco para los servicios de acueducto y alcantarillado, se procede a revisar los requisitos de la factura de acuerdo con lo estipulado en la Resolución CRA 375 de 2006, encontrando que no cumple con todos los requisitos establecidos en la misma de acuerdo con lo siguiente:

Tabla 43. Revisión requisitos facturas

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.	SI
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	SI
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	SI
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	SI
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	NO
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	SI
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	SI
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	SI
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.	SI
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	SI


Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019.

Para el servicio de aseo, las facturas entregadas por el prestador presuntamente incumplen los numerales 8, 9 y 12 establecidos en la cláusula 17 de la Resolución CRA 376 de 2006, en lo referente al contenido mínimo de la factura, tal como se evidencia a continuación:

“Cláusula 17. Contenido mínimo de las facturas. La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. *El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.*
2. *El nombre del suscriptor y/o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio.*
3. *La dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobro.*
4. *El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.*
5. *El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.*
6. *Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. El pago que se haga en las oficinas de la persona prestadora, siempre será aceptable.*
7. *Discriminación de los cobros realizados de conformidad con la normatividad vigente.*
8. *El cálculo de las toneladas imputables al suscriptor y/o usuario durante el período de facturación y durante los dos períodos inmediatamente anteriores, cuando se dé aplicación a lo previsto en la Resolución CRA 352 de 2005.*
9. *La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral y seis períodos, si la facturación es mensual.*
10. *El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.*
11. *El valor y fechas de pago oportuno.*
12. *La frecuencia de recolección de los residuos.”*

Imagen 33. Factura del servicio


 República de Colombia
 El Banco - Magdalena
 Empresa de Servicios Públicos Municipal
 NIT: 800.106.050-7
Empresa del Pueblo

TOTAL A PAGAR P 1
\$ 504,601
PAGO OPORTUNO
30/07/2018

FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

FACTURA No. DE SERVICIOS PÚBLICOS 0000178428
 PERIODO FACTURADO: JUNIO DE 2018 (15/06/2018 - 15/07/2018) FECHA DE EMISIÓN: 31/07/2018
 No. USUARIO: 2310
 PLATA: 23 - SANTANDER FECHA DE EXPIRACION: 15/07/2018

DATOS DEL USUARIO
 MORALES JOSE
 C 1 N 11-15 SANTANDER
 MANZANA: 01
 BARRIO: SIN
 CLASE DE USO: RESIDENCIAL - BAJO BAJO
 ESTRATO: 1

DATOS DEL MEDIDOR
 SIN MARCA SIN MEDIDOR
DATOS DEL CONSUMO
 LECT. ANTERIOR: 551 FACT. VENDIDAS: 21
 LECT. ACTUAL: 570 CONSUMO (PPI): 19
 METODO LECTURA: APROXIMADO PROMEDIO: 19
ULTIMOS SEIS CONSUMOS
 19 19 19 19 19 19

RESUMEN DE SU CUENTA

DESCRIPCION	CANT.	VALOR UNITARIO	VALOR EGRESO TOTAL	VALOR INGRESO TOTAL	VALOR A PAGAR
ACUEDUCTO					
Carga fijo	1	4805	4805	-3367	1442
Consumo básico (1-20)	19	1574	29906	-20919	8987
Consumo complementario (20-40)	0	1574	0	0	0
Consumo adicional (40-)	0	1574	0	0	0
Uso de agua	1	580	580	0	580
SUBTOTAL ACUEDUCTO			35.235	-24.236	11.000
ALCANTARILLADO					
Carga fijo	1	2292	2292	-2094	198
Consumo básico (1-20)	19	1148	21812	-15278	6536
Consumo complementario (20-40)	0	1148	0	0	0
Consumo adicional (40-)	0	1148	0	0	0
Tasa residual	1	361	361	0	361
SUBTOTAL ALCANTARILLADO			24.455	-17.372	7.084
ASEO					
Valor tarifa	1	12738	12738	-8917	3822
SUBTOTAL ASEO			12.738	-8.917	3.822
ULTIMO PAGO	FECHA	01/08/2016	VALOR	18,837	

OTROS COBROS
 DEUDA ANTERIOR: 482875
SUBTOTAL OTROS COBROS
OTROS COBROS QUE ADEUDA
SUBTOTAL OTROS CONCEPTOS
482,875

HISTÓRICO DE FACTURACIÓN POR CONSUMO Y VALOR
 MED: 10 ACTUAL 10 MES 1 10 MES 2 10
 Kg: 10 10 10 10 FRECUENCIA: 10
 TOTAL: 10 10 10 10 OÍ ANO: 2

República de Colombia
 El Banco - Magdalena
 Empresa de Servicios Públicos Municipal
 NIT: 800.106.050-7
Empresa del Pueblo

PERIODO FACTURADO: 06/2018 PAGO OPORTUNO: 30/07/2018
TOTAL A PAGAR
\$ 504,601
FACTURA No.
0000178428
 Nombre Usuario: MORALES JOSE
 Dirección: C 1 N 11-15 SANTANDER
 No. Usuario: 2310
 Total Mes: \$ 21,926

Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019

4.9 Cartera

En relación con la cartera comercial, la empresa no entregó información al respecto en visita.

Sin embargo, en el acta quedó consignada la siguiente información relacionada con el tema financiero:

“Deudores: Conforme a la información suministrada en el software la empresa tiene una cartera total a la fecha por valor de \$1.673.462.292.”

4.10 Gestión de cobro

La empresa indicó que no realiza gestión de cobro a los usuarios morosos en el municipio.

4.11 Estratificación aplicada

En visita el gerente indicó que la Empresa de Servicios Públicos de El Banco Magdalena E.S.P. no hace parte del comité de estratificación del municipio, y que desconoce si en la administración municipal está conformando dicho comité.

4.12 Concurso Económico

La empresa no indicó de pagos a la alcaldía relacionados con este aspecto. Se revisó la información cargada al SUI, encontrando lo siguiente:

Tabla 44. Revisión requisitos facturas

Vigencia	Servicio	C XC estratificación	Aporte
2017- semestre 1	Acueducto - Alcantarillado - Aseo	SI	NO
2017- semestre 2	Acueducto - Alcantarillado - Aseo	SI	NO
2018- semestre 1	Acueducto - Alcantarillado - Aseo	ND	ND
2018- semestre 2	Acueducto - Alcantarillado - Aseo	ND	ND
2019 - semestre 1	Acueducto - Alcantarillado - Aseo	ND	ND

Fuente: Consulta realizada en SUI – agosto de 2019

Según lo reportado en SUI, el municipio realizó el cobro del concurso económico para la vigencia 2017, semestres uno y dos, sin embargo, la empresa presuntamente no realizó el pago respectivo.

De otra parte, no se ha reportado información relacionada con las vigencias 2018 y 2019.

4.13 Subsidios y Contribuciones

Durante el desarrollo de la visita, el prestador entregó copia del Acuerdo No. 002 del 26 de febrero de 2015, por medio del cual se establecieron los factores de subsidio para los estratos 1, 2 y 3 y los factores de contribución para los usuarios y/o suscriptores pertenecientes a los estratos 5, 6, industriales y comerciales en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para el municipio de El Banco - Magdalena, con una vigencia de 5 años, de la siguiente manera:

Tabla 45. Porcentajes de subsidios y contribuciones

Estrato	Acueducto		Alcantarillado		Aseo
	Cargo Fijo	Consumo Básico	Cargo Fijo	Consumo Básico	Servicio Ordinario
1	70%	70%	70%	70%	70%
2	40%	40%	40%	40%	40%

Estrato	Acueducto		Alcantarillado		Aseo
	Cargo Fijo	Consumo Básico	Cargo Fijo	Consumo Básico	Servicio Ordinario
3	15%	15%	15%	15%	15%
5	50%	50%	50%	50%	50%
6	60%	60%	60%	60%	60%
Comercial	50%	50%	50%	50%	50%
Industrial	30%	30%	30%	30%	30%

Fuente: Acuerdo No. 002 del 26 de febrero de 2015

De acuerdo con lo anterior, se observa que los porcentajes de subsidios y contribuciones cumplen con lo señalado en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011:

“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%).”

Por lo tanto, se procedió a revisar de manera aleatoria las facturas aportadas por el prestador en visita, encontrando lo siguiente:

Tabla 46. Revisión facturas

Fecha	N° factura	Estrato	Subsidio o aporte acuerdo	Subsidio o aporte aplicado por el prestador
jul-18	178428	Uno	-70%	-70%
jul-17	103780	Dos	-40%	-40%
jul-18	182611	Tres	-15%	-15%
mar-18	153179	Comercial	50%	-15%
jul-17	103591	Comercial	50%	-15%
jul-18	181034	Oficial	0%	0%

Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019.

Una vez revisadas las facturas aportadas por el prestador en visita, se observa que el acuerdo antes mencionado se aplicó de manera adecuada para los suscriptores de estratos uno, dos y tres y para los de uso oficial, no obstante, no se evidencia lo mismo para los

suscriptores de uso comercial, pues en el acuerdo se establece un porcentaje de contribución del 50% y la empresa aplica un porcentaje de subsidio del 15%.

Finalmente, la información del acuerdo, no se encuentra cargada en el Sistema Único de Información - SUI.

4.13.1 Balance de subsidios y contribuciones

En relación con el balance de subsidios y contribuciones el prestador certificó que la Alcaldía Municipal de El Banco - Magdalena, se encuentra al día con la cancelación de los recursos por dicho concepto.

Al respecto, el prestador entregó la relación mes a mes del año 2018 y de los meses acumulados hasta el mes del año 2019 del balance de subsidios y contribuciones, en el cual se refleja su comportamiento en la siguiente tabla:

Tabla 47. Balance Subsidios y contribuciones año 2018

Mes	Subsidios	Contribuciones	Balance
Enero	-	\$ 45.000.000	\$ 45.000.000
Febrero	-	-	\$ -
Marzo	-	-	\$ -
Abril	-	\$ 23.047.769	\$ 23.047.769
Mayo	\$ 816.353.780	-	-\$ 816.353.780
Junio	\$ 171.588.445	-	-\$ 171.588.445
Julio	\$ 171.588.445	\$ 30.000.000	-\$ 141.588.445
Agosto	\$ 170.000.000	\$ 1.599.998.800	\$ 1.429.998.800
Septiembre	\$ 140.000.000	\$ 140.000.000	\$ -
Octubre	\$ 150.000.000	-	-\$ 150.000.000
Noviembre	\$ 138.000.000	-	-\$ 138.000.000
Diciembre	\$ 140.000.000	\$ 156.650.000	\$ 16.650.000
Total	\$ 1.897.530.670	\$ 1.994.696.569	\$ 97.165.899

Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019.

Respecto al balance de subsidios y contribuciones, el prestador en visita informó que está mezclada entre los subsidios y contribuciones calculados por la prestación de los servicios de AAA y las transferencias y subvenciones hechas por la alcaldía para obras de alcantarillado. Por lo anterior se puede concluir que la empresa no tiene superavit. Lo anterior se deduce desde el análisis financiero, ya que como quedó consignado en el acta, el prestador reporta transferencias para inversión.

No obstante, se omite por parte del prestador la información sobre subsidios para los meses de enero a abril y respecto a las contribuciones de los meses de febrero, marzo, mayo, junio, octubre y noviembre de 2018, situación que deberá explicar.

Por otro lado, se observa un fuerte incremento en las contribuciones en el mes de agosto de 2018 del 924% aproximadamente, con respecto al mes anterior; esta situación debe ser

explicada por el prestador, dado que no se evidenció incrementos significativos en los suscriptores y/o usuarios pertenecientes al uso comercial.

4.14 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos

Su oficina se encuentra ubicada en la Calle 2 No. 6-50, Barrio Aquadema, y atiende en horario de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. Adicionalmente, el prestador informa que cuenta con correo electrónico (espmunicipalbanco@gmail.com), para recibir PQR's.

Durante la visita realizada, el prestador no entregó las estadísticas de las peticiones, quejas y reclamos recibidas durante el año 2019.

En esta se encontraba visible el reglamento interno de trabajo y el CCU, tal como se evidencia en las siguientes imágenes:

Imagen 34. Punto de atención comercial



Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019

El prestador manifestó durante la visita que se reciben las peticiones, quejas y reclamos de los suscriptores, de manera presencial, en la misma oficina principal del prestador, y mediante el correo electrónico que se mencionó. Sin embargo, indicó no poseer una línea telefónica oficial para este proceso y a cambio se publica el número telefónico de la Jefe Administrativa y Financiera en la página web de la Alcaldía Municipal.

Adicionalmente, comentó que no cuentan con un software para la recepción de las PQRS y que la herramienta utilizada es un Excel. Así pues, se informó que los trámites que más se presentan están relacionados con los servicios de acueducto y alcantarillado, referentes a la calidad en el servicio (reboses de alcantarillado, rejillas tapadas, etc.).

Es preciso anotar, que durante la visita se evidenció que no se recibieron PQR's relacionadas con el servicio de aseo; sin embargo, se recibieron 3 PQR's relacionadas con reboses de alcantarillado y 1 PQR relacionada con la suspensión del servicio de acueducto, las cuales se registraron en un formato de Excel con el consecutivo de julio del año 2019; y, se le indicó a estos usuarios, que en un término máximo de dos (2) días se dará solución a las quejas interpuestas.

Finalmente, se evidencia que el prestador no ha realizado el respectivo cargue del formato "RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO - RESOLUCIÓN 52855 DE 2015" "RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO" Y "RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO" en el SUI, para los años 2018 y 2019.

Procedimiento de atención de PQR

De acuerdo con la información entregada por el prestador durante visita, a continuación, se presenta el procedimiento que se tiene para la atención de las PQR:

Tabla 48. Procedimiento de atención de PQR

Acto	Descripción	Responsable
1	Se recepciona la queja, petición o reclamo por parte del usuario; para lo cual la Empresa tiene establecido un formato que debe ser diligenciado por el usuario o por la secretaria de la empresa, el cual debe ser firmado por el usuario y/o suscriptor.	Aux. Administrativa
2	En caso que la PQR esté relacionada con la prestación del servicio, se remite al Ingeniero Ambiental (encargado de la operación de acueducto, alcantarillado y aseo), quien durante los 2 días hábiles (máximo) siguientes realiza visita ocular al domicilio donde se presta el SPD e inicia a resolver la PQR; después de esto, procede a diligenciar un formato explicando la problemática y la solución realizada, para posteriormente anexarlo a la PQR y archivarlo. No se responde al usuario sobre la PQR interpuesta.	Ingeniero Ambiental (encargado de la operación de AAA)

Acto	Descripción	Responsable
3	Cuando la PQR está relacionada con la facturación, se realiza una visita y se solicita documentación soporte; por ejemplo, para el caso de predios desocupados se realiza una visita y se solicita recibos del servicio de gas o de electricidad para validación de que el predio está desocupado. Este tipo de PQR's se pueden resolver de manera inmediatamente, o en el próximo ciclo de facturación o en un plazo de 15 días, para realizar los respectivos ajustes. Y luego, es archivada. No se responde al usuario sobre la PQR interpuesta, a excepción cuando se tramita de manera inmediata.	Ingeniero de Sistemas
4	Sí la respuesta no satisface al usuario, no existen términos para interponer los recursos de ley (reposición y en subsidio el de apelación)	Usuario

Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019.

Formato de atención al usuario

Durante el desarrollo de la visita, el prestador suministró el siguiente formato de recepción de PQR's:

Imagen 35. Formato para presentar derecho de petición

DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA
MUNICIPIO DE EL BANCO
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPAL
NIT #00.106.050-7

P.Q.R

FECHA: _____

DIRECCION: _____ BARRIO: _____

TELEFONO: _____

CODIGO: _____

TIPO DE SERVICIO POR EL CUAL SE PRESENTA LA P.Q.R

ACUEDUCTO: ___ ALCANTARILLADO: ___ ACOMETIDA: ___

DESCRIPCION:

FIRMA DEL USUARIO:

TRUJILLO EN BUENO PAIS
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPAL EL BANCO MAGDALENA
Calle 191-50 - TELEFONO 4294026
EMPRESA DEL PUEBLO

Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019.

5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Indicador financiero agregado

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios elaboró el cálculo de los indicadores financieros y técnicos agregados IFA e IOCA para el período 2015 con base en la información reportada por el prestador en el SUI, de acuerdo con la metodología definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA – en la Resolución 315 de 2005. A partir del año 2015, las empresas clasificadas bajo la Resolución 414 de 2014 de la CGN tenían la obligación de reportar la información contable bajo NIF. Teniendo en cuenta que la CRA no ha definido las variables de cálculo para determinar el nivel de riesgo financiero bajo NIF, no es posible adelantar el cálculo del IFA para los años posteriores a 2015.

5.2 Indicadores Técnicos de prestación

En relación con los indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado para las vigencias 2017 a 2018, a continuación, se muestran estos resultados de acuerdo con la información suministrada en visita y reportada en el SUI por parte del prestador.

Tabla 49. Indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

Año	SUSCRIPTORES		COBERTURA (%)		CONTINUIDAD (h/día)	IRCA (%)	COBERTURA MICROMEDICIÓN (%)	IANC (%)
	ACU	ALC	ACU	ALC				
2017	ND	ND	ND	ND	6	4,7	0	ND
2018	ND	ND	93	89	6	11,9	0	ND
Julio 2019	4.978	3.702	ND	ND	6	-	0	ND

Fuente: Visita SSPD

6 CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

6.1 Actualizaciones de RUPS

La Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015 en la cual se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS, así:

Tabla 50. Periodicidad de Actualización

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

Fuente: Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018¹⁰, que derogó la Resolución SSPD 20151300047005 del 7 de octubre de 2015, dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, una (1) vez al año con la siguiente periodicidad:

Imagen 36. Actualización RUPS

ARTÍCULO CUARTO. - ACTUALIZACIÓN. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y de actividades complementarias a los mismos, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, así:

1. Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y quienes desarrollen actividades complementarias a los mismos, en los siguientes periodos:

DISTRIBUCIÓN SEGÚN ÚLTIMO DÍGITO DEL ID	FECHA LÍMITE PARA REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN
Prestadores cuyo ID termine entre 0 y 4	Hasta el 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine entre 5 y 9	Hasta el 30 de marzo


Fuente: Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018

De acuerdo con lo anterior, se observa que la actualización para el prestador EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P., debe realizarse en el “*En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo*”, cada año.

No obstante, una vez verificada la información de las actualizaciones del RUPS se puede observar que, tal y como se muestra en la siguiente imagen, el prestador no cuenta con actualizaciones aprobadas para las vigencias 2016, 2017, 2018 y 2019; lo anterior, conforme a la Resoluciones antes citadas.

¹⁰ Por la cual se deroga una resolución y se establecen los requerimientos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro Único de Prestadores (RUPS) para su inscripción, actualización y cancelación.

Imagen 37. Actualizaciones RUPS



Registro Unico de Prestadores de Servicios Públicos
Administrador RUPS

Consulta de solicitudes

?
🏠
✉️

Consulta de solicitudes

MARQUE UNA OPCIÓN DE CONSULTA Y LUEGO DILIGENCIE LOS DATOS RESPECTIVOS DE LA OPCIÓN:

Consulta por combinación de criterios

Motivo de la solicitud	Estado de la solicitud	Fecha de radicación	
<input type="text" value="- SELECCION -"/>	<input type="text" value="- SELECCION -"/>	DESDE: <input type="text"/>	HASTA: <input type="text"/>
Servicio	Clasificación del servicio	Departamento	Municipio
<input type="text" value="- SELECCION -"/>	<input type="text" value="- SELECCION -"/>	<input type="text" value="- SELECCION -"/>	<input type="text" value="- SELECCION -"/>
Nombre del prestador	Identificador del prestador	NIT del prestador	
<input type="text"/>	<input type="text" value="245"/>	<input type="text"/>	

Consulta por imprimible

Número de imprimible:

Consultar
Limpiar

Resultados de la consulta

#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
1	245	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P.	INSCRIPCION	ADMITIDA		20085245104319	20/05/2008			🔍 📄 📄
2	245	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20088245111393	21/08/2008			🔍 📄 📄
3	245	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20097245141626	13/07/2009			🔍 📄
4	245	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		200910245151387	29/10/2009			🔍 📄
5	245	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20106245180849	25/06/2010			🔍 📄
6	245	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20127245209497	18/07/2012			🔍 📄
7	245	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201211245270781	19/11/2012			🔍 📄
8	245	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20141245313124	14/01/2014			🔍 📄
9	245	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		201411245322881	08/11/2014			🔍 📄
10	245	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20153245324841	17/03/2015			🔍 📄
11	245	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_AMPARRA	20173245359671	20/03/2017	20175290272382	19/04/2017	🔍 📄 📄
12	245	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_AMPARRA	20185245366292	07/05/2018	20185290495912	23/05/2018	🔍 📄 📄
13	245	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_JMONTROYA	20187245367249	10/07/2018	20185290789582	28/07/2018	🔍 📄 📄

Fuente: Consulta SUI, agosto 2019

6.1. Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI por parte del prestador

A continuación, se señala el estado de reporte de cargue de información al Sistema Único de Información SUI de esta entidad, por parte del prestador, en el cual se observa que se tiene pendiente el reporte de 3164 formatos y/o formularios:

Tabla 51. Estado de carga de información al SUI

ID	Empresa	Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de carga
245	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P.	2002	5	12	70 %
		2003	1	25	96 %
		2004	1	56	98 %
		2005	1	62	98 %
		2006	23	38	62 %
		2007	90	56	38 %
		2008	83	54	39 %
		2009	117	51	22 %
		2010	324	46	12 %
		2011	291	152	34 %
		2012	169	214	55 %
		2013	317	32	9 %
		2014	353	6	1 %
		2015	332	108	24 %
		2016	239	175	42 %
		2017	293	96	24 %
		2018	303	1	0 %
		2019	162	0	0 %
		TOTAL			3164

Fuente: Consulta SUI – agosto de 2019

Tabla 52. Reportes pendientes por tópico

Año	Tópico	Total
2002	Administrativo y Financiero	4
	Técnico operativo	1
Total 2002		5
2003	Técnico operativo	1
Total 2003		1
2004	Técnico operativo	1
Total 2004		1
2005	Técnico operativo	1
Total 2005		1
2006	Administrativo y Financiero	15
	Comercial y de Gestión	3
	Técnico operativo	5
Total 2006		23
2007	Administrativo y Financiero	17
	Comercial y de Gestión	43

Año	Tópico	Total
	Técnico operativo	30
Total 2007		90
2008	Administrativo y Financiero	11
	Comercial y de Gestión	43
	Técnico operativo	29
Total 2008		83
2009	Administrativo	4
	Administrativo y Financiero	35
	Comercial y de Gestión	83
	MOVET	5
	Prestadores	3
	Técnico operativo	47
Total 2009		177
2010	Administrativo	4
	Administrativo y Financiero	50
	Comercial y de Gestión	201
	NSC	1
	Técnico operativo	68
Total 2010		324
2011	Administrativo	4
	Administrativo y Financiero	44
	Comercial y de Gestión	162
	NSC	1
	Técnico operativo	80
Total 2011		291
2012	Administrativo	4
	Administrativo y Financiero	44
	Comercial y de Gestión	85
	NSC	1
	Prestadores	3
	Técnico operativo	32
Total 2012		169
2013	Administrativo	4
	Administrativo y Financiero	52
	Comercial y de Gestión	185
	NSC	1
	Técnico operativo	75

Año	Tópico	Total
Total 2013		317
2014	Administrativo	4
	Administrativo y Financiero	52
	Comercial y de Gestión	192
	Generalidades-Riesgos	2
	NSC	1
	Preparación Obligatoria 2014	1
	Proceso NIF	1
	Riesgos Acueducto	3
	Riesgos Alcantarillado	3
	Riesgos Aseo	3
	Técnico operativo	91
Total 2014		353
2015	Administrativo	4
	Administrativo y Financiero	41
	Comercial y de Gestión	245
	Contribuciones 2016	1
	Generalidades-Riesgos	2
	Inicio Transición 2015	1
	NSC	1
	Riesgos Acueducto	3
	Riesgos Alcantarillado	3
	Riesgos Aseo	3
	Técnico operativo	28
Total 2015		332
2016	Administrativo	4
	Administrativo y Financiero	14
	Comercial y de Gestión	186
	Generalidades-Riesgos	2
	Riesgos Acueducto	3
	Riesgos Alcantarillado	3
	Riesgos Aseo	3
	Tarifario	2
	Técnico operativo	22
Total 2016		239
2017	Administrativo	4
	Administrativo y Financiero	17

Año	Tópico	Total
	Comercial y de Gestión	203
	Generalidades-Riesgos	2
	NSC	1
	Riesgos Acueducto	15
	Riesgos Alcantarillado	15
	Riesgos Aseo	15
	Técnico operativo	21
Total 2017		293
2018	Administrativo	4
	Administrativo y Financiero	20
	Comercial y de Gestión	185
	Generalidades-Riesgos	2
	NSC	1
	Riesgos Acueducto	15
	Riesgos Alcantarillado	15
	Riesgos Aseo	15
	Técnico operativo	46
Total 2018		303
2019	Administrativo y Financiero	6
	Cargue SIG	1
	Comercial y de Gestión	92
	Generalidades-Riesgos	2
	Riesgos Acueducto	10
	Riesgos Alcantarillado	10
	Riesgos Aseo	10
	Técnico operativo	31
Total 2019		162
TOTAL GENERAL		3164

Fuente: Consulta SUI – 26 de agosto de 2019

7 ACCIONES DE LA SSPD

- Mediante radicados SSPD N° 20184201148571 de 19/10/2018 se realizaron requerimientos ante el aumento de las precipitaciones en el área que cubre el prestador, por lo que se invita al prestador a desarrollar análisis del riesgo específico para identificar las consecuencias del fenómeno y adelantar las acciones preventivas a las que haya lugar.
- Con Radicado SSPD N° 20194200020511 de 23/01/2019, se solicitó al prestador al prestador tomar las acciones preventivas para afrontar la temporada seca del primer semestre de 2019 y posible ocurrencia del fenómeno de El Niño.
- Requerimientos y reiteraciones para cargues de información al SUI en los meses de mayo, julio, octubre de 2018 y febrero, marzo y mayo de 2019.
 - 20184230810071 de 31/05/2018
 - 20184231058231 de 6/07/2018
 - 20184201146001 de 9/10/2018
 - 20194200063821 de 7/02/2019
 - 20194230175941 de 27/03/2019
 - 20194230303171 de 7/05/2019
 - 20194230536691 de 5/07/2019

- Con Radicado SSPD N° 20184201153361 del 6 de noviembre de 2018, se informó al prestador sobre el proyecto de resolución de los programas de riesgo de calidad del agua.
- Esta Superintendencia recibió por parte del Instituto Nacional de Salud (INS), el reporte consolidado de los resultados de los análisis fisicoquímicos y microbiológicos de las muestras de vigilancia tomadas por la Secretaria de Salud durante la vigencia 2018, las cuales fueron reportadas en el Sistema de Información para la Vigilancia de la Calidad de Agua para Consumo Humano (SIVICAP).

En ese sentido, esta Dirección Técnica, verificó la información del SIVICAP 2018, identificando que para el municipio EL BANCO se suministró en promedio, agua no apta para consumo humano; por lo que, mediante Radicado SSPD N° 20194200455351 de 14 de junio de 2019, se solicitó al prestador adelantar las medidas pertinentes para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y continuidad en la distribución de agua potable para consumo humano.

- Teniendo en cuenta el radicado SSPD N° 20185290175722 del 28 de febrero de 2018, mediante el cual la Secretaria Departamental del Magdalena requiere al Alcalde de Banco adelantar acciones respecto a la correlación identificada entre el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA y los eventos asociados a diferentes enfermedades.

Esta Superintendencia mediante radicado SSPD N° 20184230586981 del 27 de abril de 2018, requirió al prestador un informe con las actividades propuestas para reducir el nivel de riesgo de la calidad del agua, cronograma, recursos de inversión y responsables de la ejecución. Posteriormente se realizó reiteración con radicado SSPD N° 20184231093461 del 23 de julio de 2019.

- Mediante radicado SSPD N° 20194230178851 de 29/03/201, se solicitó al prestador el cargue del Plan de Emergencia y Contingencia al Sistema Único de Información – SUI para las vigencias 2015, 2016, 2017 y 2018.
- Con Radicado 20194230227051 del 15 de abril del 2019 se solicitó información de los sistemas de agua potable y saneamiento básico que están bajo la administración del prestador en las áreas de prestación.
- Mediante radicado 20194200492921 del 28 de junio de 2019, se le solicita al prestador remitir de información sobre la aplicación de la nueva metodología tarifaria expedida mediante la Resolución CRA 825 de 2017 modificada por la Resolución CRA 844 de 2018.

8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 Aspectos administrativos y financieros

- La empresa no tiene implementado un sistema de control interno, incumpliendo presuntamente lo establecido en la Ley 87 de 1993 y Ley 142 de 1994.
- El prestador no cuenta con el plan de Gestión y Resultados de que trata el artículo 52 de la Ley 142 de 1994, por lo que, no tiene documentados sus procesos de planeación, toma de decisiones y verificación, en el marco del Direccionamiento Estratégico, presuntamente incumpliendo la normatividad descrita.
- El prestador no se encuentra al día con su obligatoriedad en el reporte de información financiera en el sistema único de información de servicios públicos domiciliarios – SUI.
- El prestador no suministró la totalidad de la información solicitada durante la visita realizada los días 23, 24, 25 y 26 de julio de 2019. Sin embargo, los estados financieros entregados fueron usados para el respectivo análisis; pese a que: no presentan notas y revelaciones explicatorias de las cuentas que los componen, no cuentan con la respectiva acta de aprobación y tampoco con informes de revisoría fiscal, control interno y/o auditorías externas.
- La empresa presuntamente continúa aplicando normatividad contable no vigente para la elaboración de sus estados financieros; adicionalmente, aún no ha realizado clasificación de grupo para reporte de información financiera bajo nuevos marcos normativos.
- El prestador no posee detalle de la composición de las cuentas que componen el balance general y el estado de actividad financiera, económica y social, debido a que presuntamente no se realizó un adecuado empalme contable con la anterior administración.
- Se genera una alerta importante ya que la situación financiera actual del prestador no es clara; por lo cual, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios informa que el análisis realizado no es concluyente debido a las condiciones y características de los estados financieros suministrados durante la visita, las cuales están descritas en el análisis.
- Las cuentas de ahorros del prestador se encuentran embargadas debido a procesos legales de tipo laboral, por lo que el dinero efectivo, proveniente del recaudo, se guarda dentro de la misma empresa, almacenado en caja fuerte.
- En el año 2018, se identificó un presunto fuerte incremento del 20,3% en los pasivos por beneficios a empleados, del cual se desconoce su razón.
- La utilidad obtenida en el año 2018 fue presuntamente apalancada por los conceptos de “*Otros ingresos*” y “*Venta de otros servicios*”, mostrados en el estado de resultados.
- Los indicadores de liquidez reflejan una presunta inexistencia de capacidad del prestador, para atender sus obligaciones a corto plazo.
- La empresa presuntamente incumple el artículo 203 del Código de Comercio y el parágrafo segundo del artículo 13 de la Ley 43 de 1990, el cual señala que es “obligatorio tener revisor fiscal todas las sociedades comerciales, de cualquier naturaleza, cuyos activos brutos al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior

sean o excedan el equivalente de cinco mil salarios mínimos y/o cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente a tres mil salarios mínimos”. La empresa no cuenta con revisor fiscal

8.2 Aspectos técnicos

8.2.1 Técnicos de Acueducto y alcantarillado

- Para realizar la dosificación del coagulante, el prestador cuenta con un equipo para realizar el test de jarras en todos los sistemas. En la visita realizada el día 24 de julio de 2019 se observó que este equipo es utilizado diariamente, cumpliendo el artículo 108 de la Resolución 1096 de 2000 el cual estipula que el ensayo debe realizarse diariamente.
- La empresa no entregó información relacionada con el mantenimiento preventivo sobre las redes de distribución del municipio de El Banco por lo que presuntamente no se cuenta con la programación de mantenimientos.
- No es posible calcular con precisión las pérdidas de agua debido a la falta de macromedición y micromedición. Por ende, no es posible determinar si éstas superan el 30% definido en la Resolución CRA 151 de 2001.
- De acuerdo con los resultados obtenidos, la continuidad del servicio de acueducto se clasifica como INSUFICIENTE para los años 2017 y 2018 de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución 2115 de 2007.
- El prestador no realiza el control de la calidad del agua en la red de distribución del municipio de El Banco, incumpliendo las frecuencias plasmadas en el ARTÍCULO 21º.- FRECUENCIAS Y NÚMERO DE MUESTRAS DE CONTROL DE LA CALIDAD FÍSICA Y QUÍMICA DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO QUE DEBE EJERCER LA PERSONA PRESTADORA de la resolución 2115 de 2007.
- El prestador no realiza la medición de presiones en la red de distribución, presuntamente incumpliendo con lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000.
- El prestador no cuenta con medición de caudales ni a la entrada ni salida del sistema de tratamiento del municipio El Banco, Magdalena incumpliendo con el artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000. Adicionalmente, los lodos generados en estos procesos son dispuestos sin tratamiento ni permiso de la autoridad ambiental, incumpliendo con el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.
- Se evidenció que, para las vigencias se identificó que, para los meses de enero, marzo y julio de 2017, además de los meses de febrero, abril, junio, julio, agosto, noviembre y diciembre de 2018, se suministró agua no apta para consumo humano por ser mayor al 5%.
- El Plan de Emergencia y Contingencia, presentado por el prestador EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P., 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:
 - ✓ Elaboración de inventarios.
 - ✓ Identificación de requerimientos.

- ✓ Establecimiento de necesidad de ayuda externa.
- ✓ Fortalecimiento de educación y capacitación.
- ✓ Línea de mando.
- ✓ Comunicaciones.
- ✓ Protocolo de actuación.
- ✓ Formato para evaluación de daños.

8.2.2 Aseo

- El PGIRS del municipio reportado en el aplicativo INSPECTOR el día 23/03/2016 cuenta con fecha de elaboración de julio de 2010 y el PGIRS entregado el día de la vista fue elaborado en el mes de abril de 2016. Por lo anterior, el municipio debe reportar el último PGIRS con el que cuenta de conformidad a lo establecido en la Resolución SSPD No. 20151300054195 del 15 de diciembre de 2015, para lo cual se realizó requerimiento mediante radicado SSPD No. 2019434000589 14/08/2019. Lo anterior, teniendo en cuenta que el prestador entregó una versión diferente durante la visita realizada por esta Entidad.
- El prestador a la fecha (14/08/2019) no ha realizado el reporte del PPSA en el aplicativo SUI, por lo cual se denota un presunto incumplimiento a lo establecido en la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05/12/2017. No obstante, es de resaltar que el documento entregado durante la visita incumple con lo establecido en los numerales 3.3, 3.5, 3.6, 3.7, 3.10, 3.12, 3.13, 3.14 y 4 del anexo de la Resolución MVCT No 288 de 2015.
- El Plan de Emergencia y Contingencia- PEC para el municipio de El Banco, Magdalena no ha sido reportado en el aplicativo SUI a la fecha (14/08/2019). Por lo anterior, se presenta un incumplimiento a lo establecido en la Resolución SSPD No. 20161300062185 del 18 de noviembre de 2016.
- El PEC entregado durante la visita presuntamente no cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución MVCT 154 de 2014. Por otra parte, se sugiere realizar de nuevo la priorización de las amenazas registradas en el PEC e incluir los eventos de “accidentes de vehículos” y “fallas mecánicas” con el fin de que dichos eventos se encuentren alineados con el Programa de Gestión de Riesgo del PGIRS del municipio de El Banco. En este sentido, se recuerda que el PEC debe estar articulado con el Consejo municipal de gestión de riesgo de desastres, de conformidad con el artículo 2 de la Resolución MVCT No. 527 de 2018.
- Se hace necesario que el prestador realice la actualización RUPS de conformidad a lo establecido en la Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018. Lo anterior, teniendo en cuenta que no realiza la actividad de lavado de áreas públicas según lo evidenciado en el PGIRS y el PPSA entregados durante la visita.
- Se presentan diferencias entre lo que establece el PGIRS del municipio y el PPSA en las actividades recolección y transporte de residuos no aprovechables (cobertura de prestación no coincide), barrido y limpieza de áreas y vías públicas (longitud de vías y la frecuencia de esta actividad son diferentes entre los documentos analizados). Ahora bien, para las actividades de corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas,

los lineamientos establecidos en el PGIRS no son suficientes para que el prestador realice dicha actividad.

Teniendo en cuenta lo anterior, la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P, no puede ejecutar las actividades ni realizar el traslado vía tarifa de aquellos componentes que no coinciden con el PGIRS del municipio de El Banco.

- La actividad de recolección y transporte se está realizando con las frecuencias mínimas establecidas en el Decreto 1077 de 2015.
- Presuntamente se incumple el numeral 6 del artículo 2.3.2.2.2.3.27. del decreto 1077 de 2015 al no dotarse de equipos de protección personal completo a los operarios de la actividad de recolección y transporte.
- En consideración al estado del inventario de los puntos críticos del municipio de El Banco y los operativos de limpieza de los mismos debe informarse la gestión realizada con el municipio frente a este tema, con el fin de dar cumplimiento al artículo 2.3.2.2.2.3.45 del decreto 1077 de 2015.
- Los vehículos utilizados por el prestador presentan presuntos incumplimientos a los numerales 14 y 17 del artículo 2.3.2.2.2.3.36. del decreto 1077 de 2015, esto es ausencia de equipos contra incendios, así como fallas en luces sobre la tolva.
- La base de operaciones no cuenta con una adecuada señalización en diferentes áreas, los sentidos de circulación, tampoco se cuenta con equipo de seguridad y prevención de accidentes, que permitan la inmediata y oportuna atención se situaciones emergencia, contraviniendo lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.50 del Decreto 1077.
- La actividad de barrido y limpieza de áreas públicas en El Banco realizada por parte de la empresa prestadora solo se efectúa en los sectores céntricos del municipio, en este sentido presuntamente se incumple lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.4.51 el decreto 1077 de 2015, frente a la responsabilidad de realizar barrido y limpieza de áreas públicas en el área donde se realiza la actividad de recolección y transporte.
- Los operarios de barrido no cuentan con todos los elementos de seguridad industrial y salud ocupacional necesarios para el desarrollo de la actividad por lo que presuntamente se incumple con lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.4.59 del Decreto 1077 de 2015.
- Existen diferencias entre las cifras de kilómetros de barrido de áreas públicas informadas en el PPSA, PGIRS y visita por lo se solicita aclaración respecto.
- En cuanto a la actividad de disposición final se encontró que el prestador dispone en un botadero a cielo abierto, incumpliendo presuntamente lo establecido como criterios operacionales en el artículo 2.3.2.3.3.1.9 del Decreto 1077 de 2015.
- Teniendo en cuenta que no se realizan labores de monitoreo, ni de control en el sitio de disposición final, se estaría dando un presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.3.3.2.10 del Decreto 1077 de 2015.
- La información técnica del servicio de aseo es deficiente, respecto a temas como microrutas de recolección y de barrido, vehículos, toneladas dispuestas, entre otra.

8.3 Aspectos comerciales

8.3.1 Servicio de acueducto, alcantarillado y aseo

- Se evidenció que el CCU del prestador, no tiene anexo técnico, por lo tanto, no cumple con el modelo establecido en la Resolución CRA 375 de 2006.
- No se evidenció la publicación de los horarios de las rutas de recolección y transporte de residuos no aprovechables y de barrido y de limpieza de vías y áreas públicas, en la página web del prestador, por lo que se estaría dando un presunto incumplimiento a lo establecido en el numeral 1 del Artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015
- El prestador presuntamente no factura de acuerdo con lo reglamentado por el Decreto 1766 de 2012 para los suscriptores con beneficio ICBF.
- El indicador de micromedición del prestador es de 0%, encontrando que no cumple con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- La empresa no realiza actividades de suspensión y corte, así como tampoco entregó información relacionada con cartera.
- La empresa tiene un indicador de recaudo para los tres servicios del 41,19% que la ubica en Rango III (inferior), de acuerdo con lo estipulado en la Resolución CRA 315 de 2006 por lo tanto, debe idear mecanismos que le ayuden a mejorar dicho indicador.
- Respecto a la facturación, el prestador no incluyó información referente a los meses de enero a mayo de 2019, por lo tanto, deberá explicar dicha situación.
- Las facturas entregadas por el prestador presuntamente no cumplen con lo estipulado en las Resoluciones CRA 375 y 376 de 2006, en lo referente al contenido mínimo de las mismas.
- Según lo reportado en SUI, el municipio realizó el cobro del concurso económico para la vigencia 2017, semestres uno y dos, sin embargo, la empresa presuntamente no realizó el pago respectivo.
- El prestador debe desagregar los valores que indicó en el balance de subsidios y contribuciones, dado según lo informado en visita, se incluyeron pagos por la alcaldía con destinación específica a obras de inversión de alcantarillado.
- Se encontró que, en facturas revisadas para suscriptores de uso comercial, la empresa aplica un porcentaje de subsidio del 15%, sin embargo, el acuerdo establece un porcentaje de contribución del 50%.
- Se omite por parte del prestador la información sobre subsidios para los meses de enero a abril y respecto a las contribuciones de los meses de febrero, marzo, mayo, junio, octubre y noviembre de 2019, situación que deberá explicar.
- El prestador no se encuentra al día con el reporte de la información relacionada con los suscriptores y/o usuarios, la eficiencia en el recaudo de la facturación, los factores de subsidios y contribuciones y las peticiones, quejas y reclamos, en el SUI.

8.3.2 Aspectos tarifarios acueducto y alcantarillado

- La empresa no ha informado a esta Superintendencia la aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017. Se solicitó aclaración al

respecto mediante Radicado SSPD 20194200492921 del 28/06/2019, al cual la empresa no ha dado respuesta.

- La empresa no ha reportado la información correspondiente a las tarifas aplicadas al Sistema Único de Información.

8.3.3 Aspectos tarifarios servicio de aseo

- La constancia de la aprobación por la Junta Directiva no se adjuntó a los documentos de la visita, de la verificación efectuada en el SUI, se identificó que el estudio de costos aportado en visita no se encuentra registrado en SUI, tampoco se registra la publicación de tarifas en medio de comunicación conforme al Formato 7 de la Resolución SSPD 15085 de 2009.
- Conforme al análisis realizado al estudio de costos, se evidencia un presunto incumplimiento por parte del prestador al dar aplicación a la Circular 001 de 2016 y a la Resolución CRA 832 de 2018, las cuales la empresa debió tener en cuenta y modificar su estudio de costos del año 2016, de la misma manera no es claro que metodología tarifaria utilizó el prestador antes de año 2016 dado que el estudio de costos aplicando la Resolución CRA 351 de 2005 debió realizarse en el año 2006.
- La empresa entrega los valores históricos de tarifas mes para los periodos requeridos en la visita (2017-2019). No obstante, respecto a la información que debe estar registrada en el SUI, el reporte http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_126, no tiene cargadas las tarifas del prestador para los meses desde enero de 2017 a junio de 2019, por consiguiente, se requiere que el prestador adelante los cargues SUI correspondientes.
- Respecto al formato Aseo/Comercial/Información PDF-TIFF no se encuentra cargada la factura en pdf de los suscriptores con diferentes estratos y/o usos, el prestador deberá adelantar el proceso de cargue de los reportes faltantes de los años 2017, 2018 y 2019 y ampliar la muestra del pdf que se limita en la actualidad a suscriptores oficiales.
- Adicionalmente, el prestador deberá explicar la diferencia entre el valor reportado como tarifa de oficiales de \$4.712 y el registrado en la factura por un valor de \$19.108 presentando una diferencia de \$14.396 entre ambos valores para los periodos de marzo a octubre de 2017.

Proyectó: Mario Andrés Botto Rojas – Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
Adriana Milena Barreto Sierra – Profesional Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
Mery Constanza Rojas Fierro-Profesionales Especializado DTGAA
Dajhana Londoño López – Contratista Grupo de Evaluación Integral - DTGAA
Antonio José Cervantes - Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
María Alejandra Gallo Romero - Contratista Grupo Sectorial DTGAA
Rodney Castaño Alzate - Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo
Lucía del Pilar Cruz Rodríguez - Profesional Especializado Grupo de Evaluación Integral de Aseo
Angela Bibiana González - Contratista Dirección Técnica de Gestión de Aseo
Gustavo Adolfo Duarte - Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo
Andrés Felipe López Sánchez – Contratista Grupo sectorial de Aseo.

Revisó: Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral (A) – DTGAA
Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo Sectorial DTGAA
Sandra Ramírez Ubaté - Coordinadora Grupo Evaluación Integral -

Aprobó: Víctor Hugo Arenas Garzón – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Armando Ojeda - Director Técnico de Gestión de Aseo

9 ANEXOS

9.1 Análisis plan de emergencia y contingencia

Los lineamientos a los que se refiere la Resolución 154 de 2014 se encuentran consignados en el anexo técnico en 2 capítulos.

9.1.1 Desarrollo del análisis

A continuación, se presenta el análisis realizado para el prestador EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P. (en adelante E.S.P. EL BANCO) respecto al Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de El Banco, Magdalena entregado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la visita realizada en el mes de julio de 2019.

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.

CAPÍTULO 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.

El prestador E.S.P. EL BANCO presenta en su plan la identificación de las siguientes amenazas naturales: sismos/terremotos, volcanismo, movimientos en mas, tsunamis, sequías, inundaciones, avenidas torrenciales, descarga eléctrica, vendaval, huracanes y mareas que podrían afectar en caso de una emergencia la prestación normal de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Ahora bien, para el análisis del riesgo realiza una evaluación con base en los componentes de frecuencia, exposición y vulnerabilidad, con el fin de realizar la priorización de los eventos amenazantes que causan la mayor cantidad de perjuicios a los servicios públicos ofrecidos. Para la amenaza califica la frecuencia de ocurrencia de cada uno de los eventos asociados a los componentes de los sistemas. Posteriormente, el nivel de exposición al cual están sometidos los componentes del sistema de acueducto y alcantarillado y la vulnerabilidad se evalúa a través de los daños o falla que cada evento amenazante puede causar sobre cada uno de los componentes del

sistema. Igualmente, estima los efectos posibles que se generaron sobre la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado por la ocurrencia de los eventos.

Imagen 38. Amenazas priorizadas identificadas para los sistemas de acueducto y alcantarillado

PRIORIDAD	CONCEPTO
I	Son amenazas que su potencialidad, cobertura territorial, comportamiento histórico conocido y condiciones en las que se presentaría actualmente, pueden afectar en gran medida la salud de las personas, la infraestructura o las redes de servicio en el municipio
II	Amenazas que por sus características asociativas o eventos desencadenantes primarios, puedan potenciar mayores afectaciones en el municipio
III	Amenazas de efecto limitado, baja potencialidad o área de afectación que por sus características solo reducirían afectaciones parciales o temporales en la población e infraestructura
*	Amenazas calificadas como improbables en el municipio

Fuente: PEC El Banco

Imagen 39. Consolidado de análisis de riesgo

Amenaza	Vulnerabilidad		Efectos		Prioridad de la Amenaza	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Sismos/ Terremotos	2	2	2	2	2	2
Inundaciones	1	2	1	2	2	2
Movimientos en masa/ Deslizamientos	2	1	2	1	2	2
Sequias	1	1	2	1	2	2
Volcanismos(Erupción volcánica)	*	*	*	*	*	*
Tsunamis	*	*	*	*	*	*
Avenidas Torrenciales	*	*	*	*	*	*
Descarga eléctrica	*	*	*	*	*	*
Vendaval	*	*	*	*	*	*
Huracanes	*	*	*	*	*	*
Mareas	*	*	*	*	*	*

Fuente: PEC El Banco

Aspecto 2: los requerimientos institucionales, los recursos físicos y humanos para atender los posibles impactos causados por un evento.

9.1.2 Elaboración de inventarios.

Tabla 53. Elaboración de inventarios

Ítem	Información reportada por el prestador	Inventario faltante
Recursos físicos	En el PEC entregado en la visita, el prestador realiza una descripción del sistema de	

Ítem	Información reportada por el prestador	Inventario faltante
	<p>acueducto, el cual es abastecido por dos fuentes hídricas, correspondientes a los ríos Magdalena y Cesar. En la mencionada descripción, se relaciona información sobre los componentes de captación, aducción, planta de tratamiento y tanques de almacenamiento.</p> <p>En relación al sistema de tratamiento de agua potable, el prestador indica que la empresa cuenta con dos plantas de tratamiento. La planta de tratamiento N° 1 se construyó en 1988, cuenta con procesos de mezcla rápida, pre sedimentación, floculación y filtración y la planta de tratamiento N° 2 cuenta de igual forma con los procesos de la planta N° 1.</p> <p>Ahora bien, respecto al sistema de alcantarillado, el prestador menciona que cuenta con una infraestructura para la conducción y evacuación de aguas residuales tipo sanitario, y para el sistema de alcantarillado de aguas lluvias y el manejo y evacuación de éstas, lo realiza a través de cunetas conformadas al lado de las vías que conducen las aguas a canales. Los componentes del sistema son: recolección de aguas residuales, transporte, estación de bombeo, tratamiento de aguas residuales, emisario final y fuente receptora.</p> <p>Adicional a esto, el prestador indica que la planta de tratamiento de aguas residuales actualmente no se encuentra en funcionamiento, por lo cual tiene proyectado la construcción de 4 módulos de tratamiento y una unidad de almacenamiento primario, con el propósito de que funcione y pueda entrar en operación.</p>	<p>El prestador debe indicar si cuenta con catastro de redes, discriminado por dimensiones para los servicios de acueducto y alcantarillado.</p> <p>Igualmente, deberá incluir el año de construcción, modificaciones realizadas o reforzamientos estructurales a la planta de potabilización.</p>
Recurso humano	<p>En el PEC entregado, el prestador presenta el organigrama de la empresa identificando los diferentes cargos que integran cada área.</p>	<p>El prestador debe incluir en su plan la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Descripción del número de personas con las cuales cuenta en planta, contratistas y todas las demás figuras que la empresa pueda manejar para el cumplimiento de sus tareas. 2. Descripción del número de personas por profesión, nombre, número telefónico en el domicilio y celular si posee. Incluir la persona de contacto en su familia.
Edificaciones	<p>En el PEC entregado, el prestador indica que cuenta con una sede para la prestación de los servicios misionales, de soporte y la sede de la planta de tratamiento de agua, describiendo las áreas que funcionan en cada una de ellas</p>	
Recursos económicos	<p>En el PEC entregado, el prestador dice que cuenta con rubros de inversión para obras de</p>	<p>Indicar la vigencia fiscal y fuente.</p>

Ítem	Información reportada por el prestador	Inventario faltante
	acueducto y alcantarillado, así como también para la adquisición de equipos, expansión y renovación de redes de acueducto y alcantarillado.	
Vehículos	Una vez revisado el plan, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe elaborar un listado de los vehículos y la maquinaria para operación y mantenimiento, en este listado debe describir el tipo de vehículo, la cantidad, el estado y combustible que usa.
Equipos	Una vez revisado el plan, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe elaborar un listado con los equipos que cuenta para la prestación de los servicios como: canguros, computadores, cortadoras, perforadoras, motobombas, entre otros. En el listado se debe detallar la cantidad, el tipo de equipo y el estado en que se encuentra.
Almacenes	En el PEC entregado, el prestador menciona que cuenta con todos los insumos y materiales, para reposición, reconstrucción, restitución y/o reparación de la infraestructura de acueducto y alcantarillado que pueda afectarse durante la emergencia, teniendo claro las cantidades de cada elemento.	El prestador debe integrar en su plan un inventario actualizado con la descripción detallada de los insumos con los que cuenta para la reposición y reparación de la infraestructura. En éste debe discriminar la cantidad de cada elemento.
Comunicaciones	En el PEC entregado, el prestador relaciona los equipos de comunicación, con su respectiva cantidad y ubicación. Sin embargo, no incluye algunas de las características establecidas en la Resolución 154 de 2014.	El prestador debe describir el tipo de equipo, a cargo de quien se encuentra y el estado del equipo.
Sistemas de monitoreo	En el PEC entregado, el prestador relaciona una tabla en la cual describe los equipos que posee para controlar la cantidad, calidad y continuidad del servicio.	-----
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	Una vez revisado el plan, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe incluir una descripción de los equipos y la infraestructura que posee para la atención de emergencias y para la atención a usuarios en condiciones de anormalidad, especificando su estado, localización y cantidad. Algunos ejemplos de los equipos o infraestructura son: hidrantes, plantas potabilizadoras portátiles, carrotanques y unidades móviles sanitarias, entre otras.
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	En el PEC entregado por el prestador, se presentan las edificaciones indispensables para la atención de emergencia.	En el caso en que el prestador cuente con la información de los posibles albergues temporales y las edificaciones indispensables establecidas por el municipio, deberá incluir en el plan la capacidad máxima de personas que pueden albergar, la accesibilidad a las edificaciones establecidas y la infraestructura de servicios públicos disponibles en dichas locaciones.

Como se observa en la anterior tabla, 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.

9.1.3 Identificación de requerimientos

Tabla 54. Identificación de requerimientos

Ítem	Información reportada por el prestador	Requerimiento faltante
Recursos físicos	Una vez revisado el plan, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe incluir una lista con el material necesario para la reparación, reconstrucción o restitución de la infraestructura que pueda afectarse durante la emergencia, en ésta debe evidenciarse la cantidad estimada, el tipo de material y las dimensiones.
Recurso humano	En el PEC entregado, el prestador presenta el comité de emergencias, encabezado por el Gerente General y continuando con el Subgerente Técnico Operativo.	<p>El prestador debe incluir un listado con el número de personas que se requieren para atender una emergencia, describiendo su perfil profesional, tiempo dedicación y su rol o función en la atención.</p> <p>Debe incluir en el plan un organigrama para la atención de emergencias para cada una de las amenazas identificadas, discriminando el rol de cada uno de los participantes en la atención.</p>
Edificaciones	Una vez revisado el plan, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	<p>Establecer un sitio físico 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"> 1. Posibilidad de generación de energía propia. 2. Información cartográfica de toda la infraestructura. 3. Directorio de todos los funcionarios de la empresa. 4. Equipos de cómputo y material de oficina. 5. Directorio del personal de otras entidades que se encargarán de la atención de emergencias. 6. Equipos de comunicación. 7. Receptores de radio y televisión. 8. Conexión a internet y fax. 9. Juego de llaves de vehículos de la institución. 10. Herramientas básicas y kit de primeros auxilios. 11. Provisión de alimentos. 12. Copia del plan de Emergencia y Contingencia. <p>Es importante que la selección de la sala de crisis se realice con base a los siguientes criterios:</p>

Ítem	Información reportada por el prestador	Requerimiento faltante
		<ul style="list-style-type: none"> Localización estratégica respecto a la infraestructura de los servicios y a otras entidades con las que deba interactuar. Contar con accesibilidad en momentos de normalidad o en situaciones de emergencia.
Recursos económicos	Una vez revisado el plan, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe efectuar un análisis financiero de los costos que puede implicar la atención a una emergencia, discriminado por ítem.
Vehículos	Una vez revisado el plan, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	Listar la cantidad y el tipo de vehículos y maquinaria necesarios para transportar: <ol style="list-style-type: none"> Personal a las zonas distantes. Equipo de mantenimiento, repuestos y tuberías para reparaciones. Maquinaria pesada para obras de reparación. Describiendo la cantidad y el tipo de combustible que utiliza.
Equipos	Una vez revisado el plan, no se evidencia información en los documentos entregados por el prestador relacionada con este aspecto.	Incluir el listado de equipos necesarios para evaluar y reparar la infraestructura que pueda afectarse durante la emergencia.
Comunicaciones	Una vez revisado el plan, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	Listado 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 entregado por el prestador, se definen los sistemas de alarmas frente a cada alerta, verde, amarilla, naranja, roja y negra. Así mismo, se especifican los medios de comunicación para transmitir la alarma al personal de la institución, los cuales se establecen en emisora, perifoneo y volantes.	-----
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	Una vez revisado el plan, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	Incluir la información relacionada con los elementos y equipos para mantener en funcionamiento los hidrantes del municipio donde se presta el servicio. Igualmente, tendrá que incorporar los requerimientos para llevar los servicios públicos domiciliarios a los albergues temporales que se establezcan en el municipio durante una emergencia.
Sitios posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	Una vez revisado el plan, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	Evidenciar los medios con los que cuenta para prestar los servicios públicos domiciliarios a los albergues y demás edificaciones.

Como se observa en la anterior tabla, los requerimientos establecidos 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.

9.1.4 Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios

Comparando la información presentada por el prestador y lo requerido por la Resolución 154 de 2014, se puede evidenciar en el PEC entregado, que el prestador presenta las diferentes funciones del comité central de emergencias y la de sus integrantes (Gerente General, Subcomité Operativo, Subcomité de Logística, Recursos e Información y Funcionarios), de conformidad con las funciones mínimas exigidas en la norma vigente.

9.1.5 Establecimiento de necesidad de ayuda externa

El PEC del sistema de acueducto y alcantarillado entregado, define las necesidades de apoyo externo con entes de socorro del orden municipal, de acuerdo a la magnitud e impacto de los eventos de emergencia.

No obstante, en el plan remitido por el prestador, no se identifican los criterios mínimos establecidos por la Resolución 154 de 2014, en relación al establecimiento de ayuda externa, tales como:

1. Definir el tipo de ayuda que puede requerir el prestador durante la emergencia, ya sea técnica, administrativa o financiera y que entidad puede proveérsela.
2. Establecer los medios de comunicación durante la emergencia que se necesitarían para la atención de ésta y el responsable de coordinar la ayuda externa.
3. Por último, el prestador debe determinar la necesidad de establecer pactos y acuerdos de apoyo mutuo con otros prestadores de servicios públicos domiciliarios en situaciones de emergencia. En tal caso, se debe evidenciar en el plan los mencionados acuerdos.

Tabla 55. Necesidad de ayuda externa

MAGNITUD DE LOS DAÑOS EN LA INFRAESTRUCTURA Y AFECTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	APOYO EXTERNO
En servicio: No se ve afectada la continuidad o calidad regular del servicio de acueducto. En caso del alcantarillado no se presentan inundaciones, rebosamientos o encharcamiento de las calles.	No se requiere apoyo Externo
Uso restringido: Racionamiento del servicio de acueducto por varias horas en un día. Para el caso de alcantarillado, se presenta una inundación al día en varios sectores del Municipio.	Carros tanques
Fuera de Servicio: Racionamiento del servicio de acueducto menor a 2 días. Para el caso de alcantarillado, se presentan inundaciones en vías, reflujo de aguas negras por acometidas domiciliarias, anegación de viviendas, entre otros	Defensa civil, Cuerpo de Bomberos, policía, Cormagdalena
Destruído: Racionamiento del servicio de acueducto mayor a 2 días. Para el caso de alcantarillado, se presentan inundaciones en vías, reflujo de aguas negras por acometidas domiciliarias, anegación de viviendas, entre otros	Consejo Municipal de Gestión del Riesgo, Defensa civil, Cuerpo de Bomberos, Carros tanques que ayuden al suministro de Agua.

Fuente: PEC El Banco

9.1.6 Fortalecimiento de educación y capacitación

En el PEC entregado, la empresa relaciona el plan de capacitaciones, donde se deben tratar temas como: PEC del sistema de acueducto y alcantarillado, conformación de brigadas y de plan de ayuda mutua, primeros auxilios y actuación en casos de emergencia. Sin embargo, no se evidencia que el prestador haya realizado la evaluación y determinación de sus necesidades de capacitaciones en los temas relacionados anteriormente a todo el personal que hace parte de la entidad prestadora de servicios.

Aspecto 3: Secuencia coordinada de acciones.

9.1.7 Línea de mando

En el PEC, se observa que el Gerente General es quien encabeza y coordina la atención de emergencias. Así mismo, el prestador expone las responsabilidades de la persona que coordina la atención de emergencias en cada dependencia, presentando algunas responsabilidades definidas en la Resolución 154 de 2014.

No obstante, no se evidencia información relacionada con los siguientes criterios:

1. Presentar un organigrama de tipo piramidal por cada tipo de evento a atender, donde se evidencie el papel de cada persona que participa en la atención.

2. El establecimiento de responsabilidades a las diferentes dependencias de la empresa, relacionado a los siguientes temas, según corresponda:
 - Recolección y transporte de excretas.
 - Atención a edificaciones indispensables (hospitales, clínicas, bomberos, etc.)

Comunicaciones

En el PEC del sistema de acueducto y alcantarillado, el prestador describe en un cuadro la activación de comunicaciones. Ahora bien, según el nivel de alarma establecido para la emergencia, emitirá boletines, los cuales deben contener datos de: condiciones de producción, turnos de distribución, puntos de abastecimiento y horarios, abastecimiento de agua por medios no convencionales, restricciones del servicio, racionamientos del servicio. Usando como medios la emisora, canal comunitario, perifoneo, volantes.

No obstante, en el protocolo de comunicaciones propuesto por el prestador no se consideran los siguientes aspectos:

1. El protocolo debe estar acorde al organigrama de la línea de mando según el evento atender.
2. Se debe evidenciar que únicamente el Gerente o su suplente estarán autorizados para entablar comunicaciones con otras entidades, el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo y para emitir comunicados al público.

9.1.8 Protocolo de actuación

En el PEC, se presenta una tabla con cinco niveles de alarma (verde, amarilla, naranja, roja y negra) de acuerdo a los reportes de evaluación de los daños a la infraestructura de acueducto y alcantarillado y su respectiva afectación a la prestación del servicio. Igualmente se presentan las acciones de respuesta según el nivel de alerta.

ACUEDUCTO

Tabla 56. Niveles de alerta acueducto

ALARMA	NIVEL DE ALARMA	IMPACTO	DESCRIPCIÓN
Verde	1	Muy Bajo	<ul style="list-style-type: none"> Acueducto: En servicio: No se ve afectada la continuidad o calidad regular del servicio. Se generan signos de alarma que pueden afectar la normal prestación del servicio. La producción es suficiente para que se mantenga la prestación del servicio de manera aceptable. Alcantarillado no se presentan inundaciones, rebosamientos o encharcamiento de las calles.
Amarilla	2	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> Acueducto: Desabastecimiento bajo o parcial. Uso restringido: Racionamiento del servicio por varias horas en un día. La disminución de la disponibilidad de agua potable afecta la continuidad y presión en red de distribución. Alcantarillado: Se presenta una inundación al día en varios sectores del Municipio
Naranja	3	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Acueducto: Desabastecimiento moderado. La disminución de la producción ha afectado de manera generalizada el servicio, pasando de un servicio continuo a servicio frecuenciado. Racionamiento del servicio de acueducto menor a 2 días. Infraestructura destruida. Alcantarillado: se presentan inundaciones en vías, reflujo de aguas negras por acometidas domiciliarias, anegación de viviendas, entre otros.
Roja	4	Alto	<ul style="list-style-type: none"> Acueducto: El desabastecimiento es alto: Racionamiento del servicio de acueducto mayor a 2 días. La disminución de la producción de agua ha hecho imposible el abastecimiento a la red de distribución. Alcantarillado, se presentan inundaciones en vías, reflujo de aguas negras por acometidas domiciliarias, anegación de viviendas, entre otros.
Negra	5	Muy Alto	Acueducto: El desabastecimiento es extremo. Imposible la producción o la prestación del servicio. Suspensión de la producción en la Planta de Tratamiento.

Fuente: PEC El Banco

Imagen 40. Respuesta en los diferentes niveles de alerta

ALERTA	NARANJA	NIVEL 3	IMPACTO:MEDIO
ACCIONES DE RESPUESTA			
<ul style="list-style-type: none">• Se establece un servicio frecuenciado para compensar la producción en Planta de Tratamiento de Agua Potable.• En el momento en que existan sectores donde la capacidad operativa no pueda atender por medio de las frecuencias de servicio, se suministrará con los tanques de almacenamiento de (¿?) m3 móviles, en cada uno de los barrios.• Solicitar el apoyo de la fuerza pública (Policía Nacional) para la protección de los tanques de almacenamiento de (¿?) m3 móviles que se utilizarán para la distribución.• En el momento de prevalecer e intensificarse la emergencia, la empresa hará uso del convenio con el, para interconectar los sistemas de distribución y de esta manera suministrar Agua Potable a una parte de la población.• Solicitar al Consejo Municipal de Gestión del Riesgo la activación de los planes emergencia de todas las instituciones públicas y privadas en el Municipio.			

ALERTA	NEGRA	NIVEL 5	IMPACTO: MUY ALTO
ACCIONES DE RESPUESTA			
<ul style="list-style-type: none">• Solicitar al Consejo Municipal de Gestión del Riesgo, la declaratoria de Evento Crítico Nacional, para que la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres UNGRD, active la sala de crisis.• Informar al Consejo Municipal de Gestión del Riesgo, las ayudas necesarias para el restablecimiento de la infraestructura, suministro de 32 litros de agua por persona, como la ración mínima recomendada por la ONU, para emergencias prolongadas.• Informar a través de todos los medios de comunicación existentes, las medidas de uso racional y métodos para potabilizar el agua recolectada de otras fuentes diferentes a la red de acueducto.			

Fuente: PEC EL Banco

No obstante, en el protocolo de acciones propuesto por el prestador no se consideran las siguientes actividades mínimas:

1. Establecer quien está a cargo de la atención a emergencias mientras se presenta el comité de atención a emergencias.
2. El momento de iniciar la evaluación de daños.
3. Establecer los tiempos en que es necesario declarar la emergencia manifiesta o calamidad pública.
4. El momento en el cual se levanta o finaliza la situación de emergencia.

9.1.9 Formatos para evaluación de daños

En el plan entregado por el prestador, se evidencia el formato para la recolección y evaluación de los daños que causen los eventos presentados sobre la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado. No obstante, es necesario que el prestador incluya una explicación de cómo diligenciar el formato.

Aspecto 4: Análisis posterior al evento

Una vez revisada la información reportada en el sistema de gestión documental Orfeo de esta Superintendencia y en el SUI, no se evidencia información relacionada con

eventos peligrosos que hayan sido reportados en el área de prestación a cargo del prestador. Por lo tanto, no es posible verificar el cumplimiento de este aspecto, toda vez que está sujeto a la activación del PEC.

No obstante, lo anterior, se le recuerda que, en el caso de presentarse un evento peligroso, el cual requiera del despliegue de las actividades comprendidas en este plan, 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.

CAPÍTULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA

El prestador en el PEC para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, presenta las acciones de respuesta para las diferentes amenazas que afectan al municipio, igualmente describe las diferentes acciones que se desarrollarían durante las diferentes amenazas para la atención de las situaciones de contingencia asociadas a las amenazas identificadas