

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS
PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO**

Bogotá, diciembre de 2019

Contenido

1	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	5
1.1	Datos Generales del Prestador	5
1.1.1	<i>Composición accionaria</i>	<i>5</i>
2	ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS.....	7
2.1	Aspectos administrativos.....	7
2.1.1	<i>Empleados</i>	<i>7</i>
2.1.2	<i>Convención Sindical</i>	<i>8</i>
2.1.3	<i>Estructura Organizacional.....</i>	<i>8</i>
2.1.4	<i>Revisoría Fiscal</i>	<i>8</i>
2.1.5	<i>Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR.....</i>	<i>9</i>
2.1.6	<i>Informes de Control Interno</i>	<i>9</i>
2.1.7	<i>Competencias Laborales</i>	<i>10</i>
2.2	Aspectos financieros	10
2.2.1	<i>Estado de Reporte al SUI y Convergencia hacia Normas de Información Financiera – NIF</i>	<i>10</i>
2.2.2	<i>Reportes financieros periodo de preparación obligatoria en NIF</i>	<i>10</i>
2.2.3	<i>Reportes financieros inicio de transición en NIF</i>	<i>11</i>
2.2.4	<i>Reportes financieros periodo de aplicación NIF.....</i>	<i>12</i>
2.2.5	<i>Análisis de los Estados Financieros 2017-2018.....</i>	<i>13</i>
2.2.6	<i>Estado de Situación Financiera</i>	<i>13</i>
2.2.7	<i>Análisis del Estado de Resultados Integral</i>	<i>16</i>
2.2.8	<i>Indicadores financieros</i>	<i>17</i>
3	ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS	19
3.1	ASPECTOS TÉCNICOS DE ACUEDUCTO	19
3.1.1	<i>Sistema de Abastecimiento</i>	<i>19</i>
3.1.2	<i>Estaciones de Bombeo de Agua Potable – EBAP.....</i>	<i>28</i>
3.1.3	<i>Almacenamiento</i>	<i>29</i>
3.1.4	<i>Red de Distribución.....</i>	<i>30</i>
3.2	Indicadores de Prestación del Servicio.....	31
3.2.1	<i>Cobertura de Acueducto</i>	<i>31</i>
3.2.2	<i>Presiones en la Red.....</i>	<i>31</i>

3.2.3	<i>Índice de Continuidad</i>	32
3.2.4	<i>Índice de Agua No Contabilizada</i>	34
3.2.5	<i>Estimación Oferta vs Demanda</i>	35
3.2.6	<i>Calidad de Agua Suministrada por Red de Distribución</i>	36
3.3	Plan de emergencia y contingencia	41
4	ASPECTOS COMERCIALES	43
4.1	Sistema de Información Comercial – SIC	43
4.2	Contrato de Condiciones Uniformes – CCU	43
4.3	Catastro de suscriptores.....	45
4.4	Suscriptores	45
4.5	Micromedición	47
4.5.1	<i>Proceso de cambio de medidores</i>	48
4.5.2	<i>Laboratorio de medidores</i>	48
4.6	Tarifas	48
4.7	Facturación y recaudo	49
4.7.1	<i>Proceso de suspensión y corte</i>	49
4.7.2	<i>Facturas</i>	50
4.7.3	<i>Proceso de recaudo</i>	51
4.7.4	<i>Indicador de recaudo</i>	52
4.8	Cartera	53
4.9	Gestión de cobro	55
4.10	Estratificación aplicada.....	56
4.11	Concurso Económico	56
4.12	Subsidios y Contribuciones	57
4.13	Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos	60
4.13.1	<i>Estadística de PQR</i>	62
4.13.2	<i>Formato de atención al usuario</i>	63
5	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	66
5.1	Indicadores de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado .	66
6	CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI	67
6.1	Actualizaciones de RUPS.....	67
6.2	Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI por parte del prestador.....	69
7	ACCIONES DE LA SSPD	71

8	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
8.1	Aspectos administrativos.....	75
8.2	Aspectos financieros	75
8.3	Aspectos técnico – operativos	75
8.4	Aspectos comerciales.....	77
9	ANEXOS.....	78
9.1	Análisis plan de emergencia y contingencia	78
9.1.1	<i>Desarrollo del análisis.....</i>	<i>78</i>
9.1.2	<i>Elaboración de inventarios.....</i>	<i>80</i>
9.1.3	<i>Identificación de requerimientos</i>	<i>82</i>
9.1.4	<i>Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.....</i>	<i>83</i>
9.1.5	<i>Establecimiento de necesidad de ayuda externa</i>	<i>84</i>
9.1.6	<i>Fortalecimiento de educación y capacitación</i>	<i>84</i>
9.1.7	<i>Línea de mando</i>	<i>84</i>
9.1.8	<i>Comunicaciones</i>	<i>85</i>
9.1.9	<i>Protocolo de actuación</i>	<i>85</i>
9.1.10	<i>Formatos para evaluación de daños</i>	<i>87</i>

**EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.
ANÁLISIS AÑOS 2017, 2018, 2019**

1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en los municipios de San Estanislao, Santa Rosa, Villanueva y Soplaviento, Bolívar, 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, 2018 y 2019, con base en la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada en el mes de octubre 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 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 30 de septiembre de 2019 al 4 de octubre, y que se desarrollarán con detalle más adelante.

1.1 Datos Generales del Prestador

La prestación del servicio público de acueducto en los municipios de Santa Rosa, San Estanislao, Soplaviento y Villanueva – Bolívar, está a cargo del prestador EISPD S.A. E.S.P., desde el 04 de agosto de 2015 como una sociedad anónima.

1.1.1 Composición accionaria

Tabla 1. Composición Accionaria a enero de 2019

Nombre socio	% participación
Gobernación de Bolívar	5
Alcaldía de Santa Rosa de Lima	21
Alcaldía de Villanueva	21
Alcaldía de San Estanislao	30
Alcaldía de Soplaviento	23
TOTAL	100%

Fuente: EISPD S.A. E.S.P. – visita octubre de 2019

Por otra parte, según la información relacionada en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS de esta entidad, se encuentran los siguientes datos generales del prestador:

Tabla 2. Datos generales del prestador

Ítem	Prestador
ID	20275
Razón social	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.
NIT	806013532 - 7
Estado del Prestador	Operativa
Servicios y actividades	Acueducto
Fecha inicio de operaciones	04 de agosto de 2015
Área de operación	San Estanislao, Santa Rosa, Villanueva y Soplaviento, Bolívar
Tipo de prestador	Sociedad Anónima Oficial
Inscripción en RUPS	01 de octubre de 2013
Fecha última Actualización RUPS	SSPD 20182020275365868 del 15 de mayo de 2018
Nombre Representante legal	Rohyman Amado Orozco Polo
Cargo Representante Legal	Gerente
Fecha de Posesión Representante Legal	22 de febrero de 2016
Clasificación	Más de 2.500 suscriptores
Auditoría Externa de Gestión y Resultados	No aplica

Fuente: RUPS, última actualización 5/11/2019 – Visita octubre de 2019

2 ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

En esta sección se presentan los principales hallazgos en materia administrativa y financiera del prestador.

2.1 Aspectos administrativos

2.1.1 Empleados

Conforme a la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información-SUI y la información entregada durante la visita de inspección, respecto al personal por servicio y salarios promedios para las vigencias 2017, 2018 y 2019 se tiene lo siguiente:

Tabla 3. Personal EISPD S.A. E.S.P.

Área	Tipo de vinculación	2017	2018	2019
Directivos	Libre nombramiento y remoción	7	6	6
Administrativos	Contrato indefinido	9	9	10
Operadores	Contrato indefinido	12	12	14
Fontaneros	Contrato indefinido	10	10	12
Aprendiz SENA	Contrato de aprendizaje	2	2	1
Total		40	39	43

Fuente: EISPD S.A. E.S.P. – visita octubre de 2019

Acorde con la información suministrada en visita, el prestador presentó la siguiente distribución de sus empleados, el sueldo y promedio del sueldo que devengaron los mismos durante los años 2017, 2018 y 2019 por área.

Tabla 4. Salario promedio personal

Año	Área	Sueldo promedio
2017	Directivos	\$ 2,260,176
	Administrativos	\$ 922,772
	Operadores	\$ 802,500
	Fontaneros	\$ 856,000
2018	Directivos	\$ 2,738,398
	Administrativos	\$ 1,044,655
	Operadores	\$ 906,504
	Fontaneros	\$ 849,848
2019	Directivos	\$ 2,962,164
	Administrativos	\$ 1,079,412
	Operadores	\$ 960,894
	Fontaneros	\$ 900,839

Fuente: EISPD S.A. E.S.P. – visita octubre de 2019.

2.1.2 Convención Sindical

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

2.1.3 Estructura Organizacional

La estructura organizacional de EISPD S.A. E.S.P. comprende una asamblea general como cabeza de la organización, seguido de la junta directiva y posterior a esta, la gerencia General. La oficina de Control Interno, la Oficina Jurídica, la oficina de sistemas integrados de gestión, la subgerencia administrativa y financiera, la subgerencia técnica operativa y la subgerencia comercial derivan de la gerencia general.

A continuación, se presenta la estructura organizacional con base en la información suministrada por el prestador en visita.

Imagen 1. Organigrama



Fuente: EISPD S.A. E.S.P. – visita octubre de 2019

2.1.4 Revisoría Fiscal

A pesar de que la información financiera suministrada en visita, se encuentran firmada por el revisor fiscal, los dictámenes realizado por el señor Napoleón Ferrer de TP 72921-T no fueron aportados

2.1.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

La empresa se encuentra clasificada como oficial, 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. *Modifícase 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).

2.1.6 Informes de Control Interno

La empresa cuenta con oficina de control interno. La información suministrada fue la relacionada con las auditorías internas practicadas en la vigencia 2019 a gestión estratégica del talento humano, gestión de acueducto, gestión comercial y gestión jurídica.

Dentro de los hallazgos se encuentran:

- Se requiere adelantar estrategias de cobro para que el usuario cumpla con la obligación del pago del servicio suministrado.
- Ausencia del pago por parte de los municipios con relación a los subsidios del servicio de acueducto.
- La planta de tratamiento de agua potable PTAP, no tiene la capacidad para proveer el suministro requerido.
- Fallas del fluido eléctrico y bajas en el voltaje afectan la prestación del servicio de agua potable.

2.1.7 Competencias Laborales

En relación a competencias laborales, el prestador envía correo adjunto remitido por el SENA, donde se menciona que, a 1 de octubre de 2019, 8 operarios se encuentran en capacitación de la norma 280201221 relacionada con la actividad de “Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas” y otros 7 operarios se encuentran en capacitación relacionada con la norma 280201219, relacionada con “Corregir defraudación de fluidos de acuerdo con procedimientos técnicos”.

2.2 Aspectos financieros

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

De acuerdo con la naturaleza jurídica del prestador, debe aplicar el marco normativo establecido por la resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación, sin embargo, se observa en SUI que a la fecha la empresa no ha realizado la respectiva clasificación de acuerdo al nuevo marco normativo aplicable.

De igual manera, el prestador no realizó el reporte de información financiera para las vigencias 2016, 2017 y 2018, como se muestra en la siguiente imagen, por lo tanto, el análisis contenido en la presente evaluación integral es basado en la documentación suministrada por el prestador en la visita.

Para el manejo de contable la empresa cuenta con un contador.

La empresa cuenta con el software Ansoft el cual es manejado a partir del 2018.

Imagen 2. Reporte de información financiera para las vigencias 2017 – 2018

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Aplicativo de reporte de información financiera con NIIF

25/10/2019 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Usuario actual : DAAA_MERCOJAS

Cargues de información
Consultar cargues de información

Taxonomías
Consultar taxonomías

XBRL

Consulta de cargues de información

org.hibernate.exception.DataException: could not execute query

Tenga en cuenta que debe seleccionar al menos un filtro.

Empresa: EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SUI [Limpiar Empresa]

Taxonomía: Todos los taxonomías

Estado de cargue: Todos los estados

Buscar

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicio	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: Consulta SUI Taxonomías XBRL –octubre de 2019.

2.2.2 Reportes financieros periodo de preparación obligatoria en NIF

Ya que la empresa se encuentra clasificada según lo establecido por resolución 414 de 2014, debió elaborar y presentar la información financiera acorde a los siguientes plazos

establecidos en la resolución 201413000055955 del 13 de febrero de 2014, lo cual no sea ha realizado.

Tabla 5. Reporte preparación obligatoria

Información	Código	Formularios y formatos	Plazo de reporte
Reporte clasificación y plan de implementación	NIF-A-0012	Formulario 1 – NIF : Clasificación empresas públicas	Hasta 12/feb/2015
	NIF-A-0013	Formulario 2 – NIF : Plan de acción empresas públicas 2014	

Fuente: Resolución 201413000055955 del 13 de febrero de 2014.

2.2.3 Reportes financieros inicio de transición en NIF

La empresa debía reportar información conforme a lo establecido en la resolución 20151300020385 del 25 de agosto de 2015, según el último dígito del ID. A la fecha de elaboración de la evaluación integral la empresa no había realizado el respectivo reporte.

Tabla 6. Reporte periodo de transición

Información	Código	Formularios y formatos	Plazo de reporte
Reporte ESFA, Conciliación y Revelaciones y Políticas	NIF-A-0014	Formulario 1: Información General	Según último dígito del ID
	6034	Formato 11 - Hoja de Trabajo Estado de Situación Financiera de Apertura	
	6036	Formato 12 - Conciliación Patrimonial Estado de Situación Financiera de Apertura	
	6037	Formato 13 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera de Apertura	
	6038	Formato 14 - Estado de Situación Financiera Adopción anticipada	0 y 1 Hasta 31/Ago/2015
	6039	Formato 15 - Conciliación Patrimonial Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada	2 y 3 Hasta 28/Ago/2015
	6040	Formato 16 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada	4 y 5 Hasta 27/Ago/2015
	6035	Formato 17 - Estado de Situación Financiera de Apertura Consolidado	6 y 7 Hasta 26/Ago/2015
	6041	Formato 18 - Revelaciones y políticas Estado de Situación Financiera de Apertura Consolidado	8 y 9 Hasta 25/Ago/2015
	6042	Formato 19 - Información Empresas Incluidas en la Consolidación	
	6043	Formato 20 - Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada Consolidado	
	6044	Formato 21 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada Consolidado	

Fuente: Resolución 20151300020385 del 29 de julio de 2015

2.2.4 Reportes financieros periodo de aplicación NIF

Conforme a lo establecido a la resolución 20161300013475 del 19 de mayo de 2015, modificada por la resolución 20161300016975 del 17 de junio de 2016 y 2018100024475 del 15 de marzo de 2018 se establecieron los plazos de reporte de información, así:

Tabla 7. Reporte período de aplicación

Información	Código	Formularios y formatos	Plazo de reporte
Requerimientos de información Financiera de 2015 en XBRL	NIF-A-0015	Formulario Único de Clasificación	4 y 5 Hasta 13/Jul/2016
	XBRL	Estados Financieros NO Comparados 2015 - Grupos 2, 414 y vol. G-1	6 y 7 Hasta 14/Jul/2016
	XBRL	Notas a los Estados Financieros NO Comparados 2015 - Grupos 2, 414 y vol. G-1	8 y 9 Hasta 15/Jul/2016
	XBRL	Formatos Complementarios 2015 - Grupos 2, 414 y vol. G-1	

Fuente: Resolución 20161300013475 del 19 de mayo de 2015, modificada por la Resolución 20161300016975 del 17 de junio de 2016 y 2018100024475 del 15 de marzo de 2018

Mediante resolución 20171300042935 del 30 de marzo de 2017, modificada por la resolución 20171300042935 del 24 de mayo 2017 y complementada con la resolución 20181000024475 del 15 de marzo de 2018 y 20191000006825 del 18 de marzo de 2019 en las cuales se establecieron los plazos de reporte de información de la vigencia 2017, 2018 y 2019 así:

Tabla 8. Reporte periodo de aplicación vigencia 2017, 2018 y 2019

Información	Código	Formularios y formatos	Plazo de reporte
Requerimientos de información Financiera de 2016, 2017 y 2018 en XBRL	XBRL	Estados Financieros 2016 Individuales y Consolidados - Notas a los Estados Financieros 2016 Individuales y Consolidados Formatos Complementarios 2016 Todos excepto Res. 533/15	Del 10 al 14 de Julio de 2017
	XBRL	Estados Financieros 2017 Individuales y Consolidados - Notas a los Estados Financieros 2017 Individuales y Consolidados Formatos Complementarios 2017	Del 7 al 15 de mayo de 2018
	XBRL	Estados Financieros 2018 Individuales y Consolidados - Notas a los Estados Financieros 2018 Individuales y Consolidados Formatos Complementarios 2018	Del 22 al 26 de abril de 2019

Fuente: Resolución 20171300042935 del 30 de marzo de 2017, modificada por la Resolución 20171300042935 del 24 de mayo 2017 y complementada con la Resolución 20181000024475 del 15 de marzo de 2018 y 20191000006825 del 18 de marzo de 2019

De esta manera se observa que la empresa no realizó cargue alguno de la información financiera bajo nuevos marcos normativos.

2.2.5 Análisis de los Estados Financieros 2017-2018

Los Estados Financieros analizados en esta sección corresponden a los suministrados en visita para las vigencias 2017 y 2018 los cuales se encuentra firmados por parte del representante legal, revisor fiscal y el contador público. No es posible establecer si los mismos se encuentran aprobados por la junta directiva.

2.2.6 Estado de Situación Financiera

Tabla 9. Estado de Situación Financiera 2017-2018 (cifras pesos)

	31/12/2017	31/12/2018	Diferencia absoluta	Diferencia relativa
ACTIVO				
Activo corriente				
Efectivo y Equivalentes al efectivo	1.007.700	3.420.813	2.413.113	239,47%
Inversiones de Administración de Alta Liquidez	1.391.911.254	35.234.998	- 1.356.676.256	-97,47%
Cuentas por cobrar	1.646.776.421	3.374.779.397	1.728.002.976	104,93%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	3.039.695.375	3.413.435.208	373.739.833	12,30%
Activo no corriente			-	
Propiedad, Planta y Equipo	2.911.957.294	2.638.561.330	- 273.395.964	-9,39%
Bienes y servicios pagados por anticipado		16.809.217	16.809.217	100,00%
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	2.911.957.294	2.655.370.547	- 256.586.747	-8,81%
TOTAL ACTIVO	5.951.652.669	6.068.805.755	117.153.086	1,97%
PASIVOS			-	
Pasivos corrientes			-	
Cuentas por pagar	352.967.212	223.807.300	- 129.159.912	-36,59%
Beneficios a los Empleados	102.545.760	134.594.603	32.048.843	31,25%
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	455.512.972	358.401.903	- 97.111.069	-21,32%
Pasivos no corrientes			-	
Cuentas por pagar	1.725.215.830	1.739.768.646	14.552.816	0,84%
Otras provisiones diversas	29.405.312	29.405.312	-	0,00%
otros pasivos ventas		33.243.886	33.243.886	100,00%
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	1.754.621.142	1.802.417.844	47.796.702	2,72%
TOTAL PASIVOS	2.210.134.114	2.160.819.747	- 49.314.367	-2,23%
PATRIMONIO			-	
Capital suscrito y pagado	20.000.000	20.000.000	-	0,00%
Utilidad o excedente acumulado	516.194.591	1.378.481.443	- 1.894.676.034	-367,05%
Propiedad planta y equipo	5.100.000.000	5.100.000.000	-	0,00%
Perdida o déficit del ejercicio	-		1.894.676.036	-100,00%
Utilidad del ejercicio		166.467.453	166.467.453	100,00%
TOTAL PATRIMONIO	3.741.518.555	3.907.986.010	166.467.455	4,45%
TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO	5.951.652.669	6.068.805.757	117.153.088	1,97%

Fuente: Elaboración SSPD con información de visita de septiembre de 2019

Activo

El mayor componente del activo correspondió a las cuentas por cobrar por valor de \$3.374.779.397 que equivalen al 55,61% del activo total para la vigencia 2018, seguida por la propiedad, planta y equipo con un 43,48% de los activos totales.

La empresa tiene las cuentas bancarias embargadas motivo por el cual maneja los recursos por intermedio de Fiducia.

Cuentas Bancarias

La empresa maneja los recursos a través de la Fiduprevisora a través de cinco fondos distribuidos así:

Tabla 10. Cuentas bancarias

Entidad financiera (Fiduprevisora)	Número de cuenta	Tipo de cuenta
Fondo de inversión colectiva 310222	830964706 municipio de Soplaviento	Ahorro
Fondo de inversión colectiva 310223	830964680 municipio San Estanislao	Ahorro
Fondo de inversión colectiva 310224	830964698 municipio de Villanueva	Ahorro
Fondo de inversión colectiva 310225	830964714 municipio de Santa Rosa	Ahorro
Fondo de inversión colectiva alta liquidez 8325	309006724	Ahorro

Fuente: EISPD S.A. E.S.P. – visita octubre de 2019

Cuentas por cobrar

En cuanto a las cuentas por cobrar se observa un incremento considerable de \$1.728 millones que corresponde a un aumento 104,93% para la vigencia 2018, al compararse con la vigencia inmediatamente anterior.

Tabla 11. Nota 3 cuentas por cobrar

	31/12/2018	31/12/2017
Otros servicios	273.621	273.621
Servicio de acueducto	3.902.678.534	1.896.326.024
Subsidio servicio de acueducto	754.684.521	276.649.553
Anticipo para adquisiciones de bienes y servicios	16.809.217	1.200.000
Retención en la fuente	36.000	36.000
Cuentas por cobrar		500.000
Provisiones para deudores (CR)	- 528.208.777	- 528.208.777
TOTAL	3.391.588.597	1.646.776.421

Fuente: Notas a los estados financieros

Se observa que la mayor representatividad de las cuentas por cobrar corresponde al servicio de acueducto la cual presenta un incremento del 115,07% para la vigencia 2018.

No es posible establecer a que hace referencia con dicho incremento, ya que las notas a los estados financieros no revelan dicha situación.

La nota tres de los estados financieros hace una relación sobre las cuentas por cobrar en la que se puede determinar errores en el total de las cuentas por cobrar para la vigencia 2018.

Pasivo

Dentro del pasivo, la cuenta más representativa son las cuentas por pagar por valor de \$1.739.768.646 que corresponde al 80,51% del pasivo total, no es posible establecer a que corresponde dichos valores.

Tabla 12. Nota 6 cuentas por pagar

	31/12/2018	31/12/2017
Bienes y Servicios	167.108.085	118.474.515
Comisiones sobre recursos entregados en Administración	3.305.388	6.082.156
Aportes a fondos pensionales	7.634.701	22.800.165
Aportes a seguridad social en salud	18.039.832	17.516.632
Aportes a ICBF,SENA Y CAJAS DE COMPENSACION	5.729.221	13.002.515
Otros descuentos de nomina	765.101	5.525.657
Honorarios	2.241.550	2.850.000
Servicios	9.300.949	26.491.893
Arrendamiento		772.200
Compras	5.531.359	10.478.652
Impuestos a las ventas retenidos por consignar	10.034.133	42.014.098
Contrato de obra	6.381.965	233.000
Contribuciones	12.994.300	21.095.000
Tasas	7.935.820	3.968.995
Otros impuestos municipales	74.672.042	40.058.577
Venta de bienes	1.149.580	
Venta de servicios	556.935	556.935
Compra de bienes	19.706.206	5.820.329
Compra de servicios	89.867.453	4.908.333
En administración	31.774.884	31.774.884
TOTAL	474.729.504	352.967.212

Fuente: Notas a los estados financieros

La nota seis de los estados financieros hace una relación sobre las cuentas por pagar en la que se puede determinar errores en el total de las mismas, para la vigencia 2017.

Tabla 13. Nota 8 Otras cuentas por pagar y Provisiones

	31/12/2018	31/12/2017
Servicio de energía	1.454.021.256	1.439.468.443
Otros créditos judiciales	285.747.388	285.747.387
Otras provisiones diversas	29.405.312	29.405.312
Otros pasivos	33.243.886	
TOTAL	1.802.417.842	1.754.621.142

Fuente: Notas a los estados financieros

En la nota ocho de los estados financieros se manifiesta “reconoce las cuentas relacionadas como pasivos no corrientes y su variación numérica más que todo depende de la cuenta de servicio de energía operativa” No es claro a que hace referencia dicha revelación teniendo en cuenta que conforme a la información suministrada en el acta No. 005 del 26 de marzo de 2019 de reunión de asamblea general de accionistas, la empresa presenta sumas adeudadas a Electricaribe por valor de \$125.647.420.

Según información suministrada, la empresa tiene 13 procesos en contra, 11 de los cuales son laborales cuyas pretensiones suman el valor de \$789.202.651, en los estados financieros suministrados en visita no fue posible establecer la contabilización de los mismos.

Patrimonio

Dentro del patrimonio la empresa reconoció valores constantes de propiedad planta y equipo por valor de \$5.100.000.000 siendo esta una cuenta del activo.

Manifiesta las notas a los estados financieros para la vigencia 2018 que “... (...) la empresa generó pérdida debido a un ajuste en la cartera comprendida por la facturación de los usuarios”, sin embargo, en no fue posible establecer la razonabilidad de dichas cifras.

2.2.7 Análisis del Estado de Resultados Integral

Tabla 14. Estado de Resultados 2017-2018 (Cifras en pesos colombianos)

	31/12/2017	31/12/2018	Diferencia absoluta	Diferencia relativa
Ingresos por prestación de servicios	59.706.991	1.551.503.241	1.491.796.250	2498,53%
Subvención por recursos transferidos por el gobierno	1.941.067.503	2.496.313.258	555.245.755	28,61%
Costos por prestación de servicio	1.847.896.309	2.720.802.404	872.906.095	47,24%
Utilidad Bruta	152.878.185	1.327.014.095	1.174.135.910	768,02%
Gastos Administrativos	672.532.931	676.365.946	3.833.015	0,57%
Provisiones, Agotamiento, Depreciaciones y Amortizaciones	280.270.732	282.395.964	2.125.232	0,76%

	31/12/2017	31/12/2018	Diferencia absoluta	Diferencia relativa
Utilidad Operacional	- 799.925.478	368.252.185	1.168.177.663	146,04%
Ingresos financieros	458.250	48.148.160	47.689.910	10406,96%
Otros ingresos y gastos no operacionales	1.095.208.807	249.932.892	- 845.275.915	-77,18%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	- 1.894.676.035	166.467.453	2.061.143.488	-108,79%

Fuente: información de visita de octubre de 2019.

En el estado de resultados para la vigencia 2018 la empresa presentó ingresos por la prestación de los servicios de \$1.551,5 millones con un incremento considerable de 2.498,53% con relación a la vigencia inmediatamente anterior. Los costos de ventas fueron incrementados en un 47,24% lo que originó que la empresa pasara de una pérdida operacional de \$799 millones a una utilidad de \$368 millones.

La empresa contabilizó subvención de recursos transferidos por el gobierno los cuales se encuentran mal contabilizados siendo estas cuentas por cobrar y pagar conforme a los criterios de reconocimiento de dichas partidas.

La empresa presentó otros gastos no operacionales por valor de \$1.095,2 millones, para la vigencia 2017, en las notas a los estados financieros no fue posible establecer a que corresponde.

En general se observa una ausencia total de las revelaciones de las cifras expresadas en el estado de resultado integral.

Conforme a la información suministrada en el acta No. 005 del 26 de marzo de 2019 de reunión de asamblea general de accionistas, se manifiesta que “..(...) *en lo respecta el Estado de Situación Financiera de la EISPD SA ESP, es comparativo correspondiente a la vigencia 2017-2018 haciendo un informe detallados de las cuentas comentando que se tiene una utilidad de 166.000.000 pero en realidad la utilidad fue \$38.000.000; lo cual se debe hacer uno correctivos en la parte comercial porque cuando se emite la facturación los intereses por mora se relacionan y es un ingreso para la empresa, pero el usuario no paga el servicios ni los interese por mora, y estamos mirando con la SUPERSERVICIOS como se puede subsanar ese inconvenientes para que se vea la realidad cuando el usuario pague. Solicitando su intervención el alcalde de Soplaviento y accionista de la EISPDA SA ESP Wilinton Romero Zamora, quien comenta que la realidad es un déficit para la empresa*”

De esta manera no es posible establecer realmente el resultado final de ejercicio para la vigencia 2018.

2.2.8 Indicadores financieros

Los presentes indicadores financieros son medidos conforme a la información suministrada en visita, aclarando que existe una ausencia de razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros, de esta manera se hace claridad que con la

medición presentada esta superintendencia NO está dando por aceptada la situación financiera de la empresa.

Tabla 15 Indicadores financieros 2017-2018 (Cifras en pesos colombianos)

	Formula	2017	2018
De Rentabilidad			
Margen Operacional de Utilidad	Utilidad de operación * 100	-1339,75%	23,74%
	Ingresos de operación		
Margen Neto de Utilidad	Utilidad neta*100	-3173,29%	10,73%
	Ingresos de operación		
ROA	Utilidad de Operación *100	-13,44%	997,14%
	Activo Total		
ROE	Utilidad neta*100	-51%	1238%
	Patrimonio		
De Liquidez			
Razón Corriente	Activo Corriente	2,58	2,97
	Pasivo Corriente		
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	1.261.565	2.563.190
Prueba Ácida	Activo Corriente - deudores	0,79	0,64
	Pasivo Corriente		
Solidez	Activo Total	3,16	3,26
	Pasivo Total		
De Actividad			
Número de Días de la Cartera	Cuentas por Cobrar x 360	124,38	186,31
	Ventas Netas		
Rotación de Cartera	360	2,89	1,93
	Número de Días Cartera		

Fuente: información de visita de octubre de 2019.

En general se observa una presunta recuperación situación financiera de la empresa, reflejado en los indicadores de rentabilidad y liquidez esto debido al incremento de los ingresos por venta del servicio de acueducto. Se observa la alta representatividad que tiene los deudores dentro del activo corriente, ante lo cual la empresa no tendría capacidad de sus activos corrientes para dar respuesta a sus obligaciones.

3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1 ASPECTOS TÉCNICOS DE ACUEDUCTO

3.1.1 Sistema de Abastecimiento

A continuación, se presenta análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia en el mes de octubre de 2019 y los reportes de información al SUI.

Fuentes - Concesiones de Agua

Los municipios de Santa Rosa, San Estanislao, Soplaviento y Villanueva se abastecen de una única fuente superficial, tal y como se describe a continuación:

Tabla 16. Fuente de abastecimiento.

Fuente	Concesión	Número de concesión	Caudal adjudicado (L/s)	Fecha inicial	Fecha final
Canal Del Dique	No	ND	ND	ND	ND

Fuente: EISPD S.A. E.S.P. – visita octubre de 2019

Imagen 3. Canal del Dique



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2019

Según informó la empresa, no se cuenta con la concesión de agua ya que se han tenido inconvenientes y demoras con la Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique - CARDIQUE. De acuerdo con lo anterior, el prestador entregó copia de la solicitud de la concesión de aguas superficiales a CARDIQUE mediante oficio No. 7985 del 4 de diciembre de 2019.

Sin embargo, a la fecha no se ha expedido la concesión de agua para el Canal del Dique, por lo que presuntamente el prestador se encuentra incumpliendo lo establecido en el

artículo 25 de la Ley 142 de 1994, pese a que inició operaciones en los municipios el 4 de agosto de 2015.

Al verificar el Sistema Único de Información SUI, se observa que la empresa no ha realizado el reporte relacionado con la captación del sistema que opera actualmente y la concesión de agua.

Estructuras de Captación

Como resultado del plan de choque realizado por Aguas de Bolívar, a través de inversiones para optimizar el sistema de acueducto de los municipios que conforman el área de prestación de los servicios, se construyó una barcaza con su respectivo sistema de bombeo, el cual consta de 2 bombas con una capacidad de 91 l/s cada una, donde la primera fue sometida a un cambio en el alternador, alcanzando una capacidad de bombeo de 97 l/s. De igual manera, el sistema de bombeo cuenta con una planta de energía alterna ante contingencias.

En la visita, se evidenció que no hay instrumentos de macromedición en la captación ni se realiza la medición de caudales captados, y frente a mantenimientos en la estructura, el prestador informa que cuando el sistema de succión lo necesita, realizan actividades de remoción de material en las rejillas, las cuales son registradas en bitácora.

Como contingencia, posee una captación de agua en el mismo Canal del Dique, la cual se realiza a través de un bombeo lateral localizado en tierra en el municipio de San Estanislao. Esta estructura era la captación anterior a la construcción de la barcaza y posee una bomba con una capacidad de 104 l/s.

Imagen 4. Captación



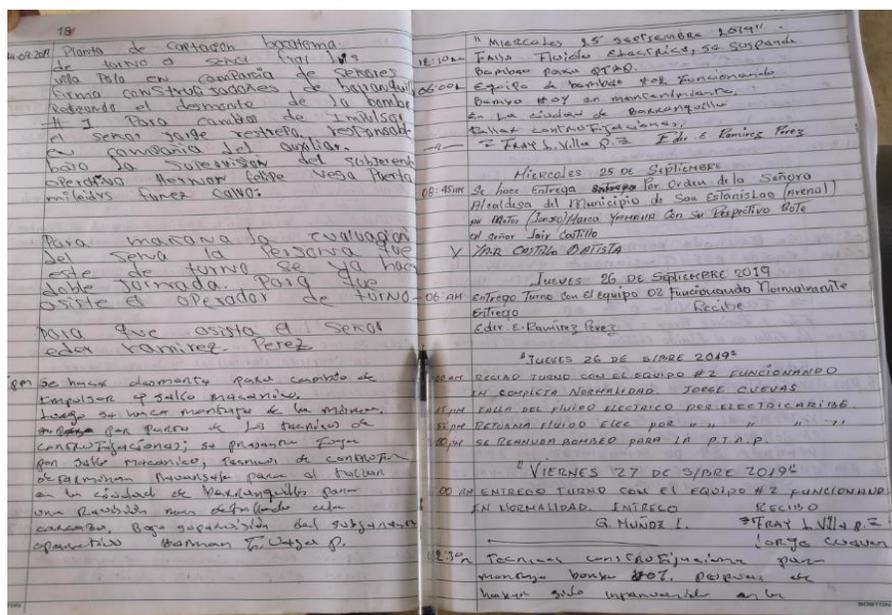
Captación actual

Motores en barcaza

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2019

Ahora bien, respecto a la operación y mantenimiento de esta estructura, en la captación se encuentran tres operarios, uno cada 12 horas. Los operarios llevan registro de bombeo y captación en bitácora de operación.

Imagen 5. Bitácora de operación.



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2019

Adicionalmente, el prestador manifestó que el mantenimiento de estos sistemas se realiza según necesidad.

Finalmente, el prestador entregó copia del Manual de Operación, mantenimiento y control del acueducto de la regional la línea, en donde se evidencian los componentes que hacen parte del sistema.

Al verificar la información reportada al SUI, se encuentra que para las vigencias que lleva como operador, la EISPD SA ESP no ha realizado el reporte pertinente de información de la estructura de captación, por lo que debe adelantar lo pertinente para cumplir lo señalado en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010¹.

Aducciones

El prestador cuenta con una línea de aducción de 1.800 m en PVC en su gran mayoría (1.600 m) y hierro, la cual conduce el agua de la captación a la Planta de Tratamiento de Agua Potable de San Estanislao de Kostka.

¹ 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 6. Inicio de aducción.



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2019

Plantas de Tratamiento de Agua Potable – PTAP

El prestador opera una PTAP en el municipio de San Estanislao de Kostka, la cual trata el agua para los cuatro municipios del área de prestación del servicio de acueducto. La planta cuenta con las siguientes características:

Tabla 17. Planta de Tratamiento de Agua Potable.

Municipio	Tipo	Procesos	Capacidad instalada (L/s)	Caudal de operación (L/s)	Planta de emergencia
San Estanislao	Convencional	Floculación hidráulica, sedimentación, filtración y cloración.	120	97	No

Fuente: EISPD S.A. E.S.P. – visita octubre de 2019

La información anterior coincide con el último reporte al SUI, correspondiente al año 2007:

Tabla 18. Plantas de Tratamiento de Agua Potable – Reporte SUI.

Nombre de la empresa	Departamento	Municipio	Nombre de la planta	Capacidad utilizada (l/s)	Caudal de diseño (l/s)	Tipo de proceso
Empresa Intermunicipal De Servicios Públicos Domiciliarios De Acueducto Y Alcantarillado S.A. E.S.P.	Bolívar	San Estanislao	San Estanislao De Ko	102	120	Floculación
	Bolívar	San Estanislao	San Estanislao De Ko	102	120	Desarenación
	Bolívar	San Estanislao	San Estanislao De Ko	102	120	Desinfección
	Bolívar	San Estanislao	San Estanislao De Ko	102	120	Aplicación de Químicos
	Bolívar	San Estanislao	San Estanislao De Ko	102	120	Aireación
	Bolívar	San Estanislao	San Estanislao	San Estanislao	102	120

Nombre de la empresa	Departamento	Municipio	Nombre de la planta	Capacidad utilizada (l/s)	Caudal de diseño (l/s)	Tipo de proceso
			De Ko			
	Bolívar	San Estanislao	San Estanislao De Ko	102	120	Filtración
	Bolívar	San Estanislao	San Estanislao De Ko	102	120	Sedimentación

Fuente: Consulta SUI – noviembre de 2019

Imagen 7. Procesos de la Planta de Tratamiento.



Canal de Ingreso.



Dosificación de PAC



Floculación.



Sedimentación.



Filtros



Dosificación Hipoclorito.

Fuente: Registro fotográfico SSPD – Visita octubre de 2019

El agua entra a la planta a través de una cámara de quietamiento, en la cual se mide el caudal de entrada por diferencia de alturas a través del método Perfil de Creager, lo cual se registra en el formato de operación.

Posterior a la medición de los niveles de entrada, en la misma cámara de quietamiento se realiza por goteo la dosificación del coagulante Policloruro de aluminio – líquido PAC, la cual es calculada con base en el resultado de la medición de turbiedad.

En ocasiones, si este parámetro se modifica significativamente, la dosificación se realiza mediante la dosis óptima arrojada por el ensayo de jarras y el caudal de entrada. Frente al test de jarras, se evidenció que el prestador lo realiza de manera diaria, normalmente cuando los operarios realizan cambios de turno.

Respecto al stock de coagulante, se evidenció en la visita realizada el día 1 de octubre de 2019 que se contaba con siete (7) canecas de PAC en reserva, adicionales a la que se encontraba en ese momento en uso.

Existen dos (2) floculadores tipo alabama de flujo vertical cada uno con ocho (8) cámaras.

Posterior a la floculación, el agua pasa a dos (2) sedimentadores, cada uno con dos (2) compartimientos. El primero es un tanque de sedimentación convencional y el segundo es un sedimentador de alta tasa tipo panal. Por otro lado, el prestador informó que no se cuenta con permiso de vertimiento ni tratamiento de los lodos generados en el proceso de potabilización del agua.

Una vez realizada la sedimentación, el agua pasa al proceso de filtración. Existen dos (2) filtros rápidos en el interior de la edificación y cinco (5) filtros rápidos localizados en el exterior de la edificación. Los lechos filtrantes se componen de antracita, arena, gravilla y grava.

El agua proveniente de los filtros pasa al canal de agua filtrada, en el cual se dosifica hipoclorito de calcio (desinfectante) en forma de solución por un sistema de goteo.

Una vez clorada el agua, es transportada a los tanques de almacenamiento de la PTAP (para ser distribuida en los municipios de San Estanislao y Soplaviento) o a la Estación de Bombeo de Agua Potable de la PTAP (para ser distribuida en los municipios de Santa Rosa y Villanueva).

Las líneas de salida de la planta son las siguientes:

- A tanque elevado que abastece la parte alta de San Estanislao de Kostka. Esta línea cuenta con equipo de macromedición volumétrico en funcionamiento.
- A tanque semienterrado que abastece las partes medias y baja de San Estanislao de Kostka y al municipio de Soplaviento. Esta línea no cuenta con equipo de macromedición.
- A la EBAP que bombea a la EBAP Patón, de donde se rebombee a los municipios de Villanueva y Santa Rosa. Esta Línea cuenta con equipo de macromedición volumétrico en funcionamiento.

Imagen 9. Formatos en PTAP.

CONTROL AGUAS EN PROCESO

FECHA: 01-10-19 PMP: 044-12

ORDEN	ANÁLISIS DE TURBIDIDAD			ANÁLISIS DE COLORES			ANÁLISIS DE PH			ANÁLISIS DE CLORO		
	TURBIDIDAD	COLORES	PH	TURBIDIDAD	COLORES	PH	TURBIDIDAD	COLORES	PH	TURBIDIDAD	COLORES	PH
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7	0.784		8.97	2.91	10.7	7.81	0.29	7.19	0.49			2.75
8												
9												
10												
11	0.720		10.7	10.4		0.29						
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												

OPERADOR: J. Jansón

OBSERVACIONES:

Columna N°1: Hora de toma de lecturas de los parámetros
 Columna N°2: Lecturas de turbiedad, color, conductividad, pH y conductividad del agua cruda en la cámara de entrada
 Columna N°3 y 4: Lecturas de turbiedad, color, conductividad, pH y conductividad del agua sedimentada
 Columna N°5-6: Lecturas de turbiedad, color, conductividad, pH y conductividad del agua filtrada

REGISTRO DE ENSAYO DE JARRAS

FECHA: 01-10-19

ORDEN	ANÁLISIS DE TURBIDIDAD			ANÁLISIS DE COLORES			ANÁLISIS DE PH			ANÁLISIS DE CLORO		
	TURBIDIDAD	COLORES	PH	TURBIDIDAD	COLORES	PH	TURBIDIDAD	COLORES	PH	TURBIDIDAD	COLORES	PH
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												

OPERADOR: J. Jansón

OBSERVACIONES:

Columna N°1: Hora de toma de lecturas de los parámetros
 Columna N°2: Lecturas de turbiedad, color, conductividad, pH y conductividad del agua cruda en la cámara de entrada
 Columna N°3 y 4: Lecturas de turbiedad, color, conductividad, pH y conductividad del agua sedimentada
 Columna N°5-6: Lecturas de turbiedad, color, conductividad, pH y conductividad del agua filtrada

Fuente: Registro fotográfico SSPD – Visita octubre de 2019

Laboratorio

La PTAP cuenta con un laboratorio básico de operación, en el cual se realizan las pruebas de pH, Cloro, Turbiedad y Test de Jarras.

Según informó la empresa la calibración de estos equipos se realiza empíricamente, mediante la comparación de los resultados con los obtenidos a través de la medición de otros equipos ya calibrados. La última calibración se realizó en abril y mayo de 2018 por la firma CEIINC S.A.S.

Imagen 10. Instrumentos de laboratorio.



Multiparámetro



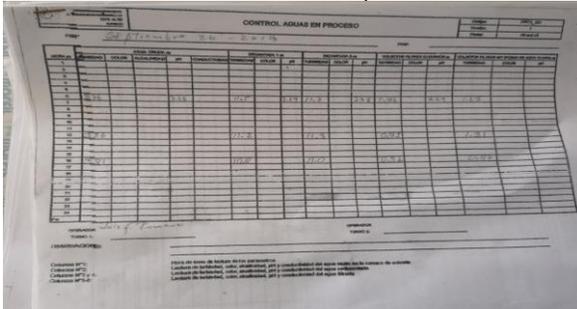
Test de jarras



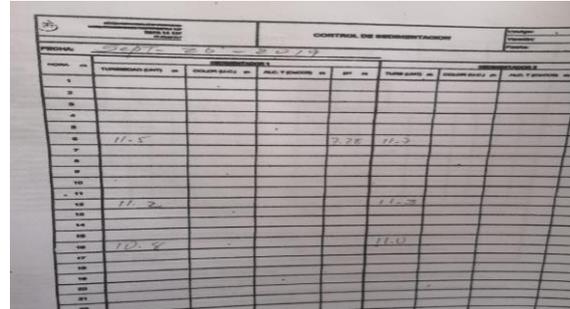
Sello de calibración Multiparámetro



Turbidímetro



Formatos de operación



Formatos de operación

Fuente: Registro fotográfico SSPD – Visita octubre de 2019

Conducciones

El prestador cuenta con varias líneas de conducción, las cuales conducen el agua de la PTAP a los cuatro municipios que comprenden el área de prestación.

Tabla 19. Características de las captaciones.

Conducción	Longitud (m)	Diámetro (in)	Material
PTAP a EBAP Patón	10.000	12	PVC
EBAP Patón a Tanque Cabras	4.100	12	PVC
Tanque Cabras a Villanueva	1.500	10	PVC
Villanueva a Santa Rosa	10.000	6 8	AC PVC
PTAP a Soplaviento	200 1.100 500	10 8 10	PVC AC AC

Fuente: EISPD S.A. E.S.P. – visita octubre de 2019

La conducción de la PTAP al municipio de Soplaviento cuenta con un tramo de 80 m aproximadamente, el cual es subfluvial (cruza el Canal del Dique).

3.1.2 Estaciones de Bombeo de Agua Potable – EBAP

EBAP PTAP

La PTAP cuenta con una Estación de Bombeo de Agua Potable – EBAP, de donde se bombea el agua tratada hasta la EBAP Patón. En esta última se rebombee el agua a los municipios de Villanueva y Santa Rosa.

Esta estación cuenta con dos bombas en operación, que operan alternadas y con caudales de aproximadamente 75 l/s.

Imagen 11. Estación de bombeo de agua potable – PTAP.



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2019

Finalmente, el agua clorada es conducida a través de tres líneas de salida:

- A tanque elevado que abastece la parte alta de San Estanislao de Kostka. Esta línea cuenta con equipo de macromedición volumétrico en funcionamiento.
- A tanque semienterrado que abastece las partes medias y baja de San Estanislao de Kostka y al municipio de Soplaviento. Esta línea no cuenta con macromedición.
- A la EBAP que bombea a la EBAP Patón, de donde se rebombee a los municipios de Villanueva y Santa Rosa. Esta Línea cuenta con equipo de macromedición volumétrico en funcionamiento.

EBAP Patón

Es una estación de bombeo de agua potable en la línea de conducción que transporta el agua a los municipios de Villanueva y Santa Rosa, la cual recibe el agua del sistema de bombeo que se encuentra en la PTAP de San Estanislao. Esta estación cuenta con dos bombas en operación, que funcionan con caudales de aproximadamente 60 l/s.

Imagen 12. Estación de bombeo de agua potable Patón.



Bombas en operación.

Planta eléctrica

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2019

3.1.3 Almacenamiento

El prestador cuenta con cuatro tanques de almacenamiento con las siguientes características:

Tabla 20. Tanques de almacenamiento – PTAP

Municipio	Capacidad (m ³)	Tipo	Componente	Zona que abastece
San Estanislao (PTAP)	730	Semienterrado	Distribución	San Estanislao partes bajas y medias y Soplaviento
San Estanislao (PTAP)	90	Elevado	Distribución	San Estanislao parte alta y lavado de filtros
Tanque Cabra	750	Semienterrado	Conducción	Almacena y suministra agua a Villanueva y Santa Rosa
Tanque Cabra	730	Semienterrado	Conducción	En Stand- by

Fuente: EISPD S.A. E.S.P. – visita octubre de 2019

Imagen 13. Tanques de almacenamiento – PTAP



Tanque elevado.

Macromedidor salida Tanque Elevado



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2019

De la EBAP Patón, el agua es conducida al tanque Cabras, del cual el agua es conducida por medio de gravedad a los municipios de Villanueva y Santa Rosa. Este tanque cuenta con una capacidad de 750 m³.

3.1.4 Red de Distribución

Las redes de distribución de los municipios atendidos por EISPD S.A. E.S.P., se encuentran sectorizadas de la siguiente manera:

- Santa Rosa: Cuenta con 4 sectores hidráulicos.
- Villanueva: Cuenta con 7 sectores hidráulicos.
- San Estanislao: La parte alta de la red se encuentra sectorizada en 7 zonas.
- Soplaviento: No cuenta con sectorización hidráulica.

Por otro lado, el prestador informó que a la fecha de la visita no se contaba con catastro de redes actualizado, tal y como lo dispone el artículo 102 de la Resolución No. 1096 de 2000.

ARTÍCULO 102.- 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.

En general, no se tiene en SUI reportes de información relacionados con la información técnica de los sistemas que opera, ya que no se han realizado los mismos desde la fecha de inicio del contrato de operación de la EISPD S.A. E.S.P.

3.2 Indicadores de Prestación del Servicio

3.2.1 Cobertura de Acueducto

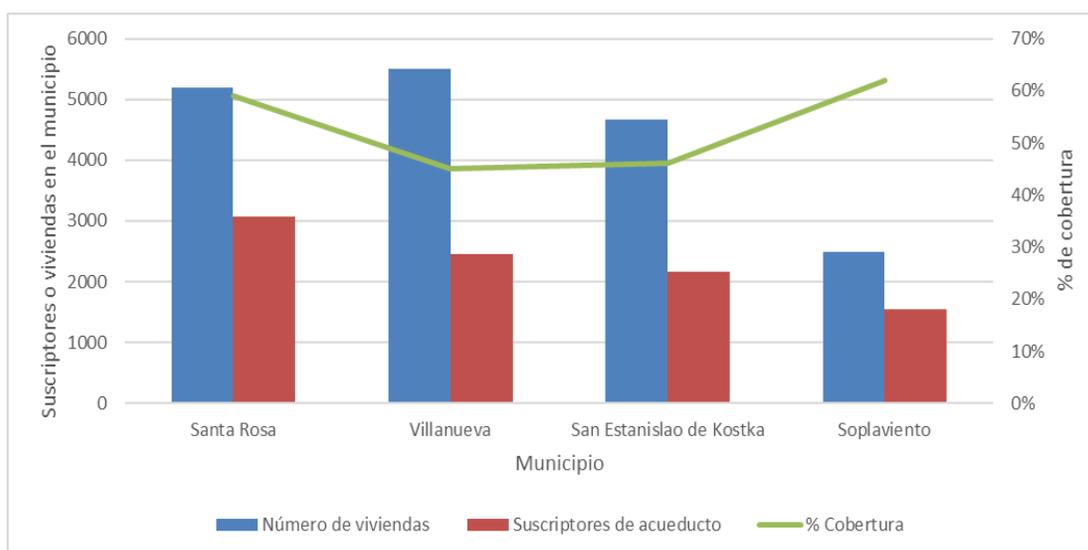
El prestador no suministró información histórica relacionada con la cobertura de acueducto en los cuatro municipios en los que se presta este servicio. Ahora bien, de acuerdo con la información suministrada en visita por el prestador, la cobertura de acueducto al mes de octubre de 2019 en los municipios del área de prestación es la siguiente:

Tabla 21. Cobertura del sistema de acueducto.

Indicador	Santa Rosa	San Estanislao	Soplaviento	Villanueva
Cobertura Acueducto (%)	59	46	62	45

Fuente: EISPD S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2019

Gráfica 1. Cobertura del sistema de acueducto.



Fuente: EISPD S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2019

3.2.2 Presiones en la Red

Según informó el prestador en visita, no se realiza la toma de presiones en la red de distribución en ninguno de los municipios del área de prestación. Por motivo de lo anterior, no existe información sobre las presiones en las redes de distribución para las vigencias bajo análisis.

Respecto a las presiones en la red en los municipios de prestación, la última versión del anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, definió lo siguiente:

“La presión mínima será de 10 mca, definida con base en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico o el que lo modifique, adicione o aclare”

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 parágrafo 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 la EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A 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 2010².

3.2.3 Índice de Continuidad

Respecto a la continuidad en el servicio de acueducto en los municipios atendidos por EISPD S.A. E.S.P., vale la pena aclarar que en la última versión del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU correspondiente al mes de octubre de 2017, se definió en el anexo técnico:

“La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores la EISPD S.A E.S.P., deberá establecer metas anuales para reducir la diferencia en entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios”

Respecto a continuidad, según lo evidenciado en visita, tal y como quedó en el acta, el prestador maneja unos horarios relacionados con el suministro de agua para cada municipio desde la PTAP. Según esto, por gravedad, para los municipios de Soplaviento y San Estanislao, se suministra el líquido entre las 4 am y las 9 am y entre las 4 pm a 11 pm, por lo cual presuntamente suministraría 12 horas a los municipios mencionados.

Ahora bien, se debe tener en cuenta que la presurización de la red lleva un tiempo de llenado, por lo cual no es posible establecer que esta fuera la continuidad real en los municipios abastecidos por gravedad.

Frente a los municipios de Santa Rosa y Villanueva, se realizan bombeos de 19 horas diarias desde la planta de tratamiento de agua potable. Posterior a esto, en cada municipio se realizan sectorizaciones de continuidad; por lo cual, teniendo en cuenta que el municipio de Villanueva tiene 7 sectores, cada sector recibe el líquido 8 horas con frecuencia semanal.

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.

De igual manera, el municipio de Santa Rosa, en cada uno de sus 3 sectores, recibe el líquido 8 horas con frecuencia semanal (1,14 h/día). Esto se resume de la siguiente manera:

Tabla 22. Continuidad por municipios según lo informado en visita.

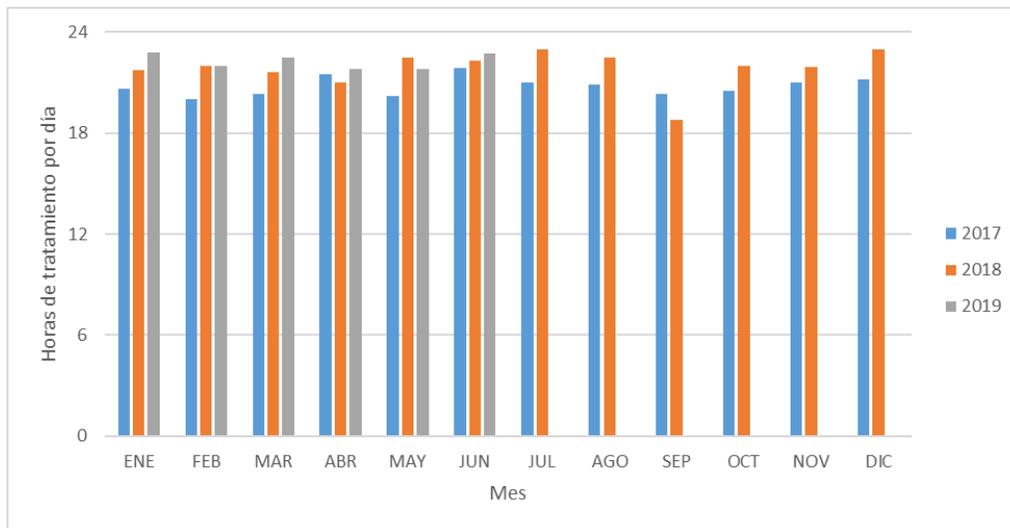
Indicador	Santa Rosa *	San Estanislao	Soplaviento	Villanueva *
Continuidad (h/día)	1,14	12	12	1,14

*En cada sector hidráulico

Fuente: EISPD S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2019

Ahora bien, de acuerdo con la información suministrada en visita por el prestador, se registraron las siguientes continuidades en los años 2017, 2018 y lo corrido de 2019, teniendo en cuenta el tiempo de producción de la Planta de Tratamiento:

Gráfica 2. Horas de producción PTAP.



Fuente: EISPD S.A. E.S.P. – visita octubre de 2019

De acuerdo con la información anterior, evidenciamos que la continuidad en los municipios ha sido inferior al mínimo establecido en el anexo técnico del CCU para las vigencias bajo análisis.

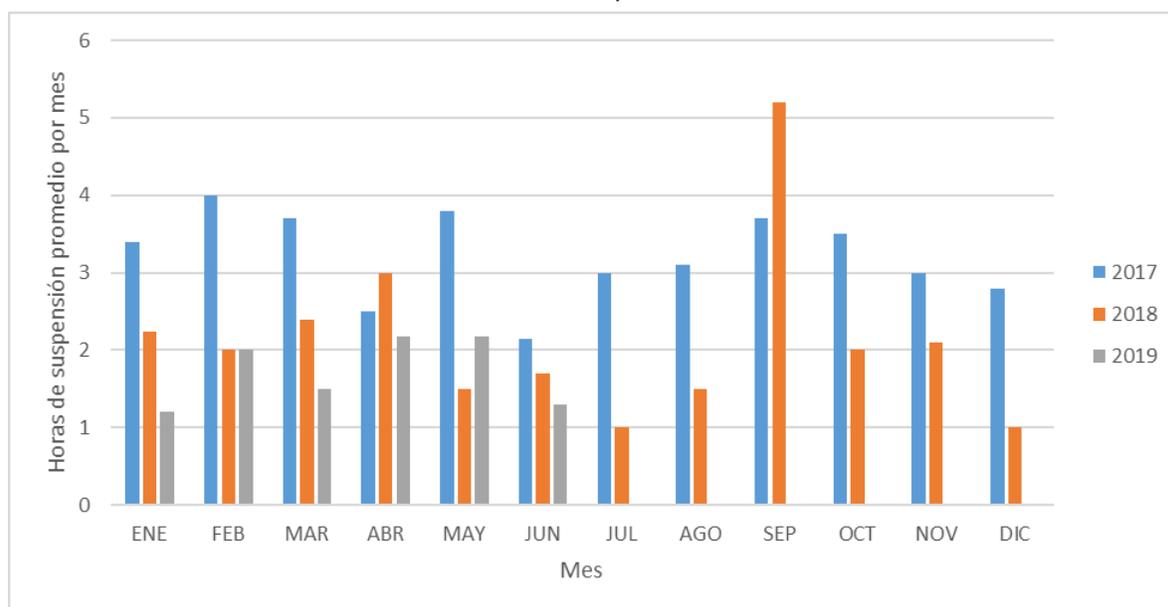
Por otro lado, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, la continuidad en el servicio de acueducto clasifica como NO SATISFACTORIA para los municipios de San Estanislao y Soplaviento y como INSUFICIENTE para los municipios de Santa Rosa y Villanueva.

Finalmente, el prestador no suministró en visita la información relacionada con el indicador de continuidad conforme lo establece la Resolución 315 de 2005, por lo que presuntamente no se encuentra realizando dicho cálculo. Tampoco ha realizado el reporte al SUI de los resultados del indicador de continuidad para las vigencias bajo análisis.

Suspensiones

El prestador entregó en visita la relación de horas de producción promedio de la PTAP, por lo cual, se tiene un estimado del promedio de las horas de suspensión en la planta de tratamiento como se evidencia a continuación:

Gráfica 3. Horas de suspensión en la PTAP.



Fuente: EISPD S.A. E.S.P. – visita octubre de 2019

Finalmente, el prestador no ha reportado al SUI, la información relacionada con las suspensiones en el servicio de acueducto para las vigencias bajo análisis.

3.2.4 Índice de Agua No Contabilizada

Debido a que no se cuenta con un porcentaje significativo de micromedición, se desconoce el volumen de agua facturada. Por motivo de lo anterior, también se desconoce el valor de las pérdidas de agua en el sistema (IANC).

Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua

El prestador informó que cuenta con Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua. Los objetivos del mismo están enfocados a las siguientes acciones:

- Cuidado y preservación de la cuenca.
- Respetar el caudal ambiental y considerar el uso de los usuarios aguas abajo.
- Monitorear la calidad de la fuente de abastecimiento.
- Medir el caudal derivado para el sistema
- Controlar las fugas (corregir daños en la infraestructura de tuberías, cámaras, válvulas de control y ventosas).

- Medir y controlar los caudales de entrada y salida a los diferentes componentes del sistema de acueducto (caudal del agua captada, caudal de entrada a la planta de tratamiento de agua potable (PTAP) y caudal distribuido hacia la red de distribución.
- Disminuir el agua de lavado de estructuras.
- Tratar el agua de lavado de filtros y decantadores: reciclar o reutilizar el agua.
- Revisa los costos económicos por ajustes en el proceso de tratamiento.
- Controlar o evitar los reboses
- Revisar escenarios de incremento de la vida útil para priorizar proyectos de inversión.

Al respecto, es importante señalar que de acuerdo con lo establecido en la Ley 373 del 6 de junio de 1997, el seguimiento al programa lo realiza la respectiva autoridad ambiental.

Este programa se realizó para la vigencia 2019-2025, el cual, presuntamente en la actualidad no cuenta con aprobación de la respectiva autoridad.

3.2.5 Estimación Oferta vs 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 2009³, para la proyección de población se utilizó el método geométrico. Se debe aclarar que el prestador desconoce el valor de las pérdidas de agua en el sistema (IANC). Por motivo de lo anterior, para la estimación de la oferta – demanda se supone un valor de pérdidas de agua en el sistema igual a 75%.

Los datos de entrada son:

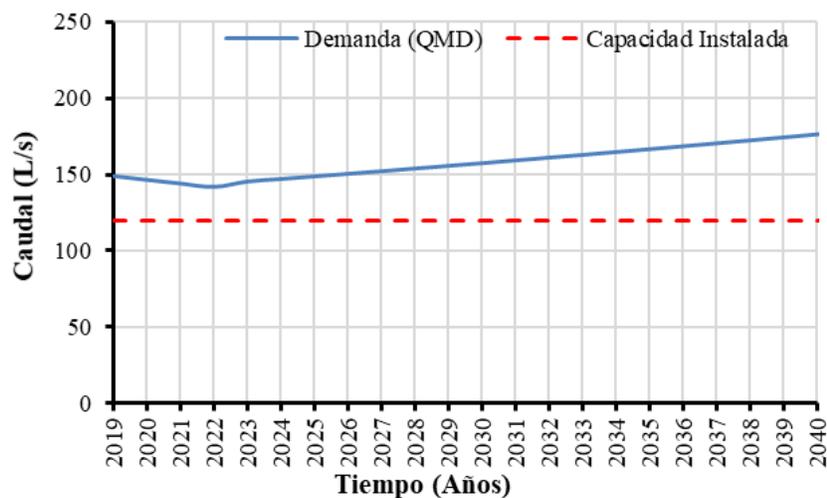
Tabla 23. Datos de entrada

Año	Municipio	Población (DANE 2015)	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005)	Nivel de Complejidad Definitiva	Clima Acorde con Elevación	Q _{neto} residencial	IANC supuesto	k1 (RAS 2000)
[AAAA]		[hab]	[%]			[L/hab-día]	[%]	[adimen.]
2019	Santa Rosa	55729	1,13	Medio Alto	Cálido	135	30	1,20
	San Estanislao							1,20
	Soplaviento							1,20
	Villanueva							1,20

Fuente: Cálculos SSPD

³ Por la cual se modifica parcialmente la Resolución No. 1096 de 2000 que adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico –RAS.

Gráfica 4. Oferta vs. Demanda.



Fuente: Cálculos SSPD

De acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual de la Planta de Tratamiento de Agua Potable en San Estanislao de Kostka no es suficiente para abastecer la demanda actual de la población en los municipios de San Estanislao de Kostka, Soplaviento, Santa Rosa y Villanueva.

La producción de agua para el año 2019 tendría que ser de 149,27 L/s para abastecer a los municipios del área de prestación de EISPD S.A. E.S.P., esto teniendo en cuenta que se realizó la simulación con un IANC del 30%, siendo éste el valor permitido por la normatividad. Sin embargo, esto no refleja la actualidad de los municipios objeto de visita.

3.2.6 Calidad de Agua Suministrada por Red de Distribución

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

Verificada la información que el prestador tiene reportada en SUI en cuanto a las 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, se presenta a continuación el análisis de todos los reportes desde el año 2017:

Año 2017:

Tabla 24. Reporte actas de calidad del agua 2017.

ACTAS CALIDAD DEL AGUA							
Año		2017					
Departamento		BOLIVAR					
Municipio		SAN ESTANISLAO					
Nombre de la empresa		EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.					
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION	
BOLIVAR	SAN ESTANISLAO	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	actas concertacion 2016 y 2017.pdf	2018-02-16 09:16:31	

ACTAS CALIDAD DEL AGUA
 Año 2017
 Departamento BOLIVAR
 Municipio SANTA ROSA
 Nombre de la empresa EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
BOLIVAR	SANTA ROSA	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	actas concertacion 2016 y 2017.pdf	2018-02-16 09:16:31

ACTAS CALIDAD DEL AGUA
 Año 2017
 Departamento BOLIVAR
 Municipio SOPLAVIENTO
 Nombre de la empresa EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
BOLIVAR	SOPLAVIENTO	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	actas concertacion 2016 y 2017.pdf	2018-02-16 09:16:31

ACTAS CALIDAD DEL AGUA
 Año 2017
 Departamento BOLIVAR
 Municipio VILLANUEVA
 Nombre de la empresa EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
BOLIVAR	VILLANUEVA	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	actas concertacion 2016 y 2017.pdf	2018-02-16 09:16:31

Fuente: Consulta SUI – noviembre de 2019

Para el año 2017, el prestador presuntamente reportó las actas de concertación de puntos de muestreo los municipios del área de prestación. Sin embargo, al verificar las actas reportadas, se evidenció que éstas corresponden al año 2015 y 2016 para los municipios de San Estalísno y Soplaviento. Para los municipios de Santa Rosa y Villanueva no se evidencia información relacionada. Por ende, no se tiene reporte del acta de actualización para el citado año como lo establece el parágrafo del artículo 5 de la Resolución 811 de 2008.

Año 2018:

Para el año 2018, el prestador no reportó las actas de concertación ni de conformidad de la materialización de puntos de muestreo para ninguno de los municipios del área de prestación. Por ende, no se tiene reporte del acta de actualización como lo establece el parágrafo del artículo 5 de la Resolución 811 de 2008.

Ahora bien, de conformidad con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para los municipios del área de prestación es:

Tabla 25. Número de puntos de muestreo mínimo y concertados por EISPD S.A. E.S.P.

Municipio	Población	Puntos de muestreo mínimos	Puntos de muestreo concertados
Santa Rosa	14.553	6	5
San Estanislao	11.961	6	6

Municipio	Población	Puntos de muestreo mínimos	Puntos de muestreo concertados
Soplaviento	8.250	5	6
Villanueva	18.233	6	7

Fuente: Resolución 811 de 2008

De acuerdo con lo anterior, el prestador presuntamente no cuenta con el número mínimo de puntos de muestreo exigidos según lo dispuesto en la Resolución 811 de 2008 para el municipio de Santa Rosa según lo evidenciado en visita.

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 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 26. IRCA Vigilancia 2017 – 2018 San Estanislao

Año	ESP RUPS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Meses
2017	Empresa Intermunicipal De Servicios Públicos Domiciliarios De Acueducto Y			9,4	85,3			50	66,7			59,4	28,1	6
2018	Alcantarillado S.A. E.S.P.		20,5	0,0			75	66,7				0,0	0,0	6

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP – noviembre de 2019

Tabla 27. IRCA Vigilancia 2017 – 2018 Santa Rosa

Año	ESP RUPS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Meses
2017	Empresa Intermunicipal De Servicios Públicos Domiciliarios De Acueducto Y		100					100						2
2018	Alcantarillado S.A. E.S.P.			0,0	50	85,5		76,8				0,0	12,5	5

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP – noviembre de 2019

Tabla 28. IRCA Vigilancia 2017 – 2018 Villanueva

Año	ESP RUPS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Meses
2017	Empresa Intermunicipal De Servicios Públicos Domiciliarios De Acueducto Y	28,1	37,5				92,4	75				34,4		5
2018	Alcantarillado S.A. E.S.P.		36,2	13,4				45,6				0,0	28,1	5

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP – noviembre de 2019

Tabla 29. IRCA Vigilancia 2017 – 2018 Soplaviento

Año	ESP RUPS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Meses
2017	Empresa Intermunicipal De Servicios Públicos Domiciliarios De Acueducto Y Alcantarillado S.A. E.S.P.		25	12,5	75		92,4	92,4	75	75	92,4	75	17,4	10
2018	Alcantarillado S.A. E.S.P.		92,4	89,7	89,2	75	89,2	61,2				0,0	9,4	8

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP – noviembre de 2019

De acuerdo con la información anterior, el prestador en el año 2017 suministró agua no apta para consumo humano así:

- **San Estanislao 2017:** Meses de marzo, abril, julio, agosto, noviembre y diciembre.
- **San Estanislao 2018:** Meses de febrero, junio y julio.
- **Santa Rosa 2017:** Meses de febrero y julio.
- **Santa Rosa 2018:** Meses de abril, mayo, julio, y diciembre.
- **Villanueva 2017:** Meses de enero, febrero, junio, julio y noviembre.
- **Villanueva 2018:** Meses de febrero, marzo, julio y diciembre.
- **Soplaviento 2017:** Meses de febrero, marzo, abril, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre.
- **Soplaviento 2018:** Meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio y diciembre.

Control de la Calidad del Agua Distribuida por Red

Conforme a la Resolución 2115 de 2007, la empresa prestadora, por atender a una población que se encuentra en el rango de 2.501 a 10.000 (habitantes atendidos), debe realizar como mínimo 3 muestras mensuales de Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro Residual Libre o residual del desinfectante usado y 2 muestras anuales de COT y Fluoruros, en cada municipio.

Con relación a la toma de muestras de control para análisis microbiológicos de Coliformes totales y E. Coli, debe realizar 3 muestras mensuales en cada municipio.

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 cual 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 2010.

La empresa no cuenta con un laboratorio certificado ni inscrito en el Programa Interlaboratorio de Control de Calidad de Aguas Potables - PICCAP, por motivo de lo cual la toma y el análisis de las muestras de control de la calidad del agua (físicoquímicas y microbiológicas) las realiza el laboratorio CONAMFI LTDA de manera mensual.

Conforme a lo anterior, el prestador suministró resultados obtenidos para los años 2018 y lo corrido de 2019, las cuales son enviadas al laboratorio CONAMFI en la ciudad de Cartagena, el cual participa en el programa PICCAP según información remitida. Para el año 2017, no se remite información relacionada con resultados de tomas de muestras.

Cabe resaltar que, en los resultados del año 2018, no se clasifican por municipio, por lo cual no es posible establecer las frecuencias con las que se envían muestras al laboratorio. Por otro lado, para la vigencia 2019, se evidenció lo siguiente.

Tabla 30. Resultados muestras de control 2019.

Municipio	Frecuencias 2019	Muestras con incumplimientos
San Estanislao	3 muestras mensuales en parámetros fisicoquímicos	
	3 muestras mensuales en parámetros microbiológicos	
Soplaviento	3 muestras mensuales en parámetros fisicoquímicos	<ul style="list-style-type: none"> • 0183-08-19 Soplaviento: Coliformes Totales: 35 • 0186-09-19 Soplaviento: Coliformes Totales: 56
	3 muestras mensuales en parámetros microbiológicos	
Villanueva	3 muestras mensuales en parámetros fisicoquímicos	<ul style="list-style-type: none"> • 0190-08-19 Villanueva: Coliformes Totales: 10 • 0180-07-19 Villanueva: Coliformes Totales: 120, Coliformes Fecales: 1, E. Coli: 1 • 0213-06-19 Villanueva: Coliformes Totales: 3
	3 muestras mensuales en parámetros microbiológicos	
Santa Rosa	3 muestras mensuales en parámetros fisicoquímicos	<ul style="list-style-type: none"> • 0191-08-19 Santa Rosa Coliformes Totales: 1 • 0192-08-19 Santa Rosa Coliformes Totales: 13 • 0216-06-19 Santa Rosa Coliformes totales: 2
	3 muestras mensuales en parámetros microbiológicos	

Fuente: EISPD S.A. E.S.P. – visita octubre de 2019

De acuerdo con lo anterior, al analizar cada muestra de control se observan presuntos incumplimientos en los parámetros de coliformes totales y E. Coli.

Mapa de Riesgos de las Fuentes de Abastecimiento

Frente al mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento superficiales y su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010, y que debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos, el prestador informó que no se cuenta con mapa de riesgos para ninguno de los cuatro municipios de su área de prestación.

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.

Al no tener la empresa mapa de riesgo formulado y aprobado por la Autoridad Sanitaria; no se puede establecer el cumplimiento en la toma de muestras de aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas para el plan de trabajo correctivo del mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria. Tampoco se cuenta con un plan correctivo.

3.3 Plan de emergencia y contingencia

Teniendo en cuenta las funciones asignadas a esta Superintendencia mediante el artículo 5 de la Resolución 154 de 2014, la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado llevó a cabo el análisis del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) reportado por la EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P. el 14 de diciembre de 2017 al Sistema Único de Información (SUI) para el servicio público de acueducto en los municipios de San Estanislao, Santa Rosa, Soplaviento y Villanueva, en el departamento de Bolívar.

Cabe resaltar que, el prestador realizó el cargue del PEC para la vigencia 2018, sin embargo, la información cargada para dicha vigencia corresponde a actas de concertación de puntos de muestreo y no al PEC.

Efectuada la revisión, se puede concluir que el PEC de la EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P. presuntamente NO cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en el anexo 1 de la Resolución 154 de 2014 del MVCT.

Tabla 31. Aspectos con presunto incumplimiento – PEC cargado al SUI el 14/12/2017

Aspecto	Observaciones
1.2.1 Elaboración de Inventarios	El prestador no presenta o presenta parcialmente la información de los inventarios.
1.2.2. Identificación de requerimientos	El prestador no presenta o presenta parcialmente la información de los requerimientos.
1.2.3. Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios	El prestador indica las funciones del comité central de emergencias. Sin embargo, no se incluyen la totalidad de las indicadas en la Resolución 154 de 2014.
1.2.4. Establecimiento de necesidad de ayuda externa	El prestador define posibles colaboradores. No obstante, no precisa el tipo de ayuda requerida, ni identifica las emergencias que requerirán la solicitud de dicha ayuda.
1.2.5. Fortalecimiento de Educación y Capacitación	El prestador presenta la necesidad de capacitación a brigadistas. Sin embargo, no se realiza una evaluación de necesidades de capacitación para la totalidad del personal de la empresa.
1.3.1 Línea de Mando	El prestador presenta un organigrama general y no por tipo de evento. Adicionalmente, no se establecen responsabilidades para

Aspecto	Observaciones
	todas las temáticas indicadas en la Resolución 154 de 2014.
1.3.3. Protocolo de actuación	El prestador define protocolos de actuación para cada una de las amenazas identificadas con riesgo. Sin embargo, en los protocolos no se incluyen todas actividades mínimas requeridas en la resolución para este aspecto.
1.3.4 Formatos para evaluación de daños	El prestador presenta el formato para la evaluación de daños, pero no incluye información de cómo diligenciarlo.
Capítulo 2: Ejecución de la respuesta	El prestador no presenta el desarrollo de uno de los protocolos a modo de ejemplo.

4 ASPECTOS COMERCIALES

La empresa atiende al municipio los municipios de Santa Rosa, Villanueva, San Estanislao de Kotska y Soplaviento, en el Departamento de Bolívar.

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

- Subgerente Comercial
- 4 auxiliares de PQR
- 1 Auxiliar facturación
- 1 Auxiliar de corte y suspensión
- 4 Gestores comerciales

Su sede principal se encuentra ubicada en el municipio de Santa Rosa de Lima, barrio Calle Nueva de Las Flores Carrera 28 # 16 – 147, donde se maneja un horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes.

Cada municipio cuenta con una sede de atención al usuario, con un horario 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 4:00 pm.

Las labores que realiza el área comercial son:

- Facturación
- Cartera
- Atención de PQR
- Suspensiones, reconexiones y cortes

4.1 Sistema de Información Comercial – SIC

La empresa cuenta con sistema de información comercial denominado Antsoft, integrado con la parte financiera y de recaudo.

El prestador informó que con este sistema de información comercial se puede hacer gestión de las PQR, sin embargo, no lo están haciendo debido a que se genera un error en el sistema, el cual está en gestión de solución con el proveedor.

Debido a lo anterior, la empresa lleva una base de datos en Excel, que incluye información de causales, descripción de los casos y número de quejas por municipio.

4.2 Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

La empresa cuenta con Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, vigente para los cuatro municipios donde presta el servicio de acueducto. Éste tiene concepto de legalidad otorgado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico Número 20180120197821 de fecha 14 de agosto de 2018. Según información reportada a SUI, no ha sido actualizado el documento, de acuerdo con lo siguiente.

Imagen 14. Información CCU

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto
 Clasificación Mas de 2500 suscriptores
 Departamento BOLIVAR
 Empresa EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.

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
BOLIVAR	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	1	20275	2018-05-15	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	001	2015-10-07	2016-02-26	SI	20162110016061	2016-04-05	

Fuente: SUI – Consulta realizada en octubre de 2019.

En visita realizada en el mes de octubre de 2019, se pudo evidenciar que la empresa tiene ejemplares disponibles del CCU en todas las oficinas de atención comercial.

Imagen 15. Contrato de condiciones uniformes vigente concepto de legalidad

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

4.3 Catastro de suscriptores

La empresa entregó el catastro de suscriptores por municipio, en un archivo Excel, donde se evidencian datos como código del usuario, nombre, dirección, uso, estrato, servicio prestado, consumos, número de medidor, barrio y sector.

Tabla 32. Catastro de usuarios

1	NU	Zo	Ru	Cor	An	Codigo	Nombre	Direccion	U	f							Consum	Cons.Basi	Cons.Co
2	4826	1	1	67400	0	101067400	MELIDA PARDO GONZALEZ	LA CEREZA K 27 SN-75	1	2	S	N	N	N	N	1	7.000	7.000	
3	4828	1	1	67700	0	101067700	MARICELA TATIZ	LA CEREZA K27 SN-83	1	2	S	N	N	N	N	1	7.000	7.000	
4	4829	1	1	67600	0	101067600	CONCEPCION CARRABALLO DE GOMEZ	LA CEREZA OFICINA MUTUAL SER	1	2	S	N	N	N	N	1	7.000	7.000	
5	4830	1	1	67800	0	101067800	RAFAEL GOMEZ CARABALLO	LA CEREZA LOCALES	1	2	S	N	N	N	N	1	7.000	7.000	
6	4831	1	1	67900	0	101067900	MARIA TERESA REBOLLEDO	LA CEREZA K27 SN-91	1	2	S	N	N	N	N	1	7.000	7.000	
7	4832	1	1	68200	0	101068200	CENELIA VIVANCO	LA CEREZA K 27# 14 A SN-94	1	1	S	N	N	N	N	1	14.000	14.000	
8	4833	1	1	66000	0	101066000	COLEGIO INEDUSARLI	LA CEREZA K27 SN	12	10	S	N	N	N	N	1	5.000	5.000	
9	4834	1	1	66100	0	101066100	TELECOM	K27 SN	11	10	S	N	N	N	N	1	1.390	1.390	
10	4835	1	1	68500	0	101068500	ANA CAMELA BAENA	EL OLIVO K27#15-37	1	2	S	N	N	S	N	1	7.000	7.000	
11	4836	1	1	68600	0	101068600	ALBERTO ENRIQUE MACHACON	EL OLIVO K27#15-37	1	2	S	N	N	S	N	1	7.000	7.000	
12	4837	1	1	59500	0	101059500	GUADALUPE RODRIGUEZ	EL OLIVO C14 SN-44	1	2	S	N	N	S	N	1	7.000	7.000	
13	4838	1	1	68300	0	101068300	DORA MACHACON	EL OLIVO K27#15 37	1	2	S	N	N	S	N	1	7.000	7.000	
14	4839	1	1	67300	0	101067300	BEATRIZ ESCORCIA	EL OLIVO C14 SN-41	1	1	S	N	N	N	N	1	14.000	14.000	
15	4840	1	1	59800	0	101059800	CATALINA MENDOZA	SAN JOSE C14A SN-45	1	1	S	N	N	S	N	1	14.000	14.000	
16	4841	1	1	59600	0	101059600	ROSA MARIA MATTOS	LA CEREZA C14 SN-46	1	2	S	N	N	S	N	1	7.000	7.000	
17	4842	1	1	160800	0	101160800	BEATRIZ ARROYO	EL OLIVO K 30 A SN-112	1	1	S	N	N	S	N	1	14.000	14.000	
18	4843	1	1	160900	0	101160900	ANA LUISA PARDO MARRUGO	OLIVO K 30A SN-113	1	1	S	N	N	S	N	1	14.000	14.000	
19	4844	1	1	161000	0	101161000	DENIS MARQUEZ CASTRO	EL OLIVO K 30A SN-114	1	1	S	N	N	S	N	1	14.000	14.000	
22	4847	1	1	161500	0	101161500	FANOL GAMARRA	EL OLIVO K 30A#5-38	1	1	S	N	N	S	N	1	14.000	14.000	
23	4848	1	1	158500	0	101158500	MANUELA GAMARRA	EL OLIVO K 27#15-37	1	2	S	N	N	N	N	1	7.000	7.000	
25	4850	1	1	61100	0	101061100	EUNICE ARNEO	LA CEREZA C16 SN-192	1	2	S	N	N	N	N	1	7.000	7.000	
26	4851	1	1	60400	0	101060400	MARIA ESTELA ALTAMAR	LA CEREZA C16 #9-20	1	2	S	N	N	N	N	1	7.000	7.000	

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

4.4 Suscriptores

La empresa presentó información de suscriptores por municipio de la siguiente manera:

Tabla 33. Suscriptores Acueducto y Alcantarillado Años 2017, 2018 y 2019 Santa Rosa

Año	2017	2018	Jun-19
Clasificación	Usuarios acueducto	Usuarios acueducto	Usuarios acueducto
Estrato 1	1.219	1.267	2.699
Estrato 2	375	357	349
Estrato 3	0	0	1
Estrato 4	0	0	0
Comercial	7	5	10
Oficial	7	4	4
TOTAL	1.608	1.633	3.063

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

Tabla 34. Suscriptores Acueducto y Alcantarillado Años 2017, 2018 y 2019 Villanueva

Año	2017	2018	Jun-19
Clasificación	Usuarios acueducto	Usuarios acueducto	Usuarios acueducto
Estrato 1	2.170	2.194	2.407
Estrato 2	25	33	34
Estrato 3	5	5	2

Año	2017	2018	Jun-19
Clasificación	Usuarios acueducto	Usuarios acueducto	Usuarios acueducto
Estrato 4	8	8	8
Comercial	1	1	6
Oficial	0	1	1
TOTAL	2.209	2.242	2.458

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

Tabla 35. Suscriptores Acueducto y Alcantarillado Años 2017, 2018 y 2019 San Estanislao de Kostka

Año	2017	2018	Jun-19
Clasificación	Usuarios acueducto	Usuarios acueducto	Usuarios acueducto
Estrato 1	1.689	1.802	1.793
Estrato 2	259	267	268
Estrato 3	72	65	64
Estrato 4	40	36	36
Comercial	1	2	3
Oficial	4	4	4
TOTAL	2.065	2.176	2.168

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

Tabla 36. Suscriptores Acueducto y Alcantarillado Años 2017, 2018 y 2019 Soplaviento

Año	2017	2018	jun-19
Clasificación	Usuarios acueducto	Usuarios acueducto	Usuarios acueducto
Estrato 1	1.460	1.476	1.478
Estrato 2	58	44	44
Estrato 3	43	26	23
Estrato 4	0	0	0
Comercial	2	3	3
Oficial	0	0	0
TOTAL	1.563	1.549	1.548

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

De acuerdo con la información entregada por el prestador en visita, se observa que el municipio con mayor número de suscriptores corresponde a Santa Rosa, para la vigencia 2019, en las vigencias 2017 y 2018, fue el municipio de Villanueva el que más suscriptores tuvo. Por lo tanto, la empresa cuenta con un total general de 9.237 suscriptores, donde el estrato 1 representa el 91% de participación.

Según lo indicado por la gerente, no cuentan con información documentada acerca de los usuarios a los cuales les aplica los beneficios ICBF y VIP, y tampoco han recibido solicitudes relacionadas con los mismos.

4.5 Micromedición

La empresa presenta la siguiente información de micromedición:

Tabla 37. Indicador de Micromedición nominal año 2019

Periodo	Municipio	Suscriptores	Suscriptores con medidor	Indicador
2017	Santa Rosa	1.608	0	0%
	Villanueva	2.209	0	0%
	San Estanislao	2.065	59	2,8%
	Soplaviento	1.563	0	0%
2018	Santa Rosa	1.633	1	0%
	Villanueva	2.242	0	0%
	San Estanislao	2.176	78	2,8%
	Soplaviento	1.549	0	0%
2019	Santa Rosa	3.063	1.851	60%
	Villanueva	2.458	692	28%
	San Estanislao	2.168	82	4%
	Soplaviento	1.548	0	0%

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

Tabla 38. Indicador de Micromedición efectiva

Periodo	Municipio	Suscriptores	Suscriptores micromedidos	Indicador
2017	Santa Rosa	1.608	0	0%
	Villanueva	2.209	0	0%
	San Estanislao	2.065	51	2,46%
	Soplaviento	1.563	0	0%
2018	Santa Rosa	1.633	1	0%
	Villanueva	2.242	0	0%
	San Estanislao	2.176	77	3,54%
	Soplaviento	1.549	0	0%
2019	Santa Rosa	3.063	1.850	60,4%
	Villanueva	2.458	689	28,03%
	San Estanislao	2.168	82	3,78%
	Soplaviento	1.548	0	0%

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

De la anterior información se puede observar que la empresa ha realizado instalación de micromedidores para la vigencia 2019, en su mayoría en el municipio de Santa Rosa y Villanueva.

Así mismo, podemos indicar que, para la vigencia actual, el prestador cuenta con un indicador de micromedición nominal del 60% en el municipio de Santa Rosa, 28% para el municipio de Villanueva, 4% para el municipio de San Estanislao y 0% para el municipio de Soplaviento, encontrando que no cumple con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

En visita indicó que no se tiene estipulado un programa por parte de la empresa para culminar la micromedición en los municipios.

4.5.1 Proceso de cambio de medidores

En visita, la empresa informó que no cuenta con un procedimiento actualizado para realizar cambio de medidores. Así mismo, indicó que no se ha realizado instalaciones de nuevos aparatos de medida.

4.5.2 Laboratorio de medidores

Al respecto, la empresa indicó lo siguiente:

“Los medidores que están en el municipio de San Estanislao de Kostka fueron entregados calibrados por el laboratorio de aguas de Cartagena, cuando la UNION TEMPORAL, quien fue contratada por el MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO, realizaba el acompañamiento y asesoría a la EMPRESA INTERMUNICIPAL. Los medidores del municipio de Santa Rosa y Municipio de Villanueva, fueron entregados calibrados tal como consta en los certificados de calibración entregados por los respectivos contratistas que realizaron la instalación de los mismos y contratados por los respectivos municipios.”

4.6 Tarifas

De acuerdo con el número de suscriptores atendidos por la empresa, esta se encuentra en el ámbito de aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 688 de 2014⁴.

Mediante oficio con radicado SSPD 20165290412732 del 24/06/2016, la empresa remitió copia de la Resolución No. 061 de 14/06/2016, en la cual se informa la aprobación por parte de la Junta Directiva mediante acta de reunión del 08/06/2016, de los costos de referencia resultantes de la aplicación de la metodología tarifaria citada en el párrafo anterior.

No obstante, lo anterior, a pesar de encontrarse vencido el plazo desde el 30 de enero de 2018, a la fecha la empresa no ha dado cumplimiento al reporte del estudio de costos en el Sistema Único de Reporte de Información para el Cálculo Tarifario – SURICATA.

De acuerdo con la información entregada en visita, las tarifas aplicadas para el servicio de acueducto en el segundo semestre de 2019, son las siguientes:

⁴ Modificada, adicionada y aclarada por la Resolución CRA 735 de 2015

Tabla 39. Tarifas aplicadas acueducto estrato 4, segundo semestre 2019

Cargo Fijo	Cargo Variable
10.381,30	1.989,43

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

4.7 Facturación y recaudo

La empresa cuenta con cuatro ciclos de facturación, uno por cada municipio y también tiene un procedimiento establecido para realizar el proceso, así:

El proceso de liquidación y facturación de los servicios públicos en la empresa se ejecuta utilizando como herramienta el software integrado **ANTSOFT** el cual se encuentra ajustado a todos los requerimientos y condiciones dadas para efectuar este proceso y a su vez está enfocado a un mejoramiento en la organización, control, ejecución y cobro de los servicios domiciliarios.

1. Proceso de registro de lecturas y crítica a las mismas
2. Entrada de pagos realizados por los usuarios
3. Registro de Modificaciones para los suscriptores que lo requieran.
4. Registro de valores por financiaciones y generación de Acuerdos de pago.
5. Aplicación de pagos
6. Aplicación de Saldos a Favor
7. Reliquidaciones de Facturas
8. Modificaciones por Notas Débito y Crédito
9. Creación de Nuevos usuarios
10. Novedades de usuarios por desvinculación o inactivación.
11. Proceso de registro de lecturas y crítica a las mismas.
12. Registro de tarifas para el nuevo periodo.
13. Liquidación Nuevo periodo
14. Facturación cobro del servicio
15. Generación de Informes y resúmenes de acuerdo a los datos procesados.

La toma de lectura está cargo de 2 fontaneros por cada municipio, la cual es registrada en una planilla física y posteriormente se trae la información y es entregada al Subgerente comercial para realizar el proceso de precritica y crítica.

4.7.1 Proceso de suspensión y corte

La empresa indicó en visita que tienen un procedimiento para realizar suspensiones y cortes. No obstante, no se realiza esta actividad debido a que los costos de realizar esta acción son muy altos en relación con las deudas de que los usuarios tienen con la empresa.

4.7.2 Facturas

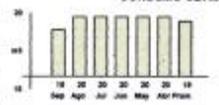
Teniendo en cuenta que el prestador atiende más de 5.000 suscriptores, se procede a revisar los requisitos de la factura de acuerdo con lo estipulado en la Resolución CRA 768 de 2016, encontrando que NO cumple con los requisitos establecidos en la misma de acuerdo con lo siguiente:

Tabla 40. Revisión requisitos facturas

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora 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. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.	NO
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	SI
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	SI
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	NO
11. 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.	NO
12. 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.	NO
13. 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.	SI
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	SI
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	NO

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

Imagen 16. Factura del servicio

 EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS CALLE 16 # 27-71 PARTI ALTA SALON BLANCO SANTA ROSA E.I.S.P.D. S.A. E.S.P NIT. 806.013.532-7		MATRICULA 2997		CODIGO 201109000	
Factura de Venta No. 307950		FECHA DE VENCIMIENTO 2018-11-16		VALOR A PAGAR 129.140	
VILLANUEVA		USO Residencial		CICLO 2	
NOMBRE ALCALDIA MUNICIPAL DIRECCION PLAZA PRINCIPAL C14 M13 SN DIR.ENTREGA PLAZA PRINCIPAL C14 M13 SN		ESTRATO 4		FECHA DE SUSPENSION 2018-11-17	
PERIODO DE CONSUMO DESDE: AÑO 2018 MES 10 DIA 01 HASTA: AÑO 2018 MES 10 DIA 31 DIAS 31 FECHA EMISION 2018-11-06		ULT.FECHA PAGO 2018-10-02		PERIODO DE COBRO	
CONSUMO ULTIMOS 6 MESES 		VALOR PAGO 236.721		PERIODO DE COBRO OCT-2018	
LECTURA ANTERIOR 0 TOTAL CONSUMO 16.000 No. MEDIDOR:		LECTURA ACTUAL 0 PROMEDIO 16 ESTADO MEDIDOR: Sin Medidor		ACUEDUCTO DESCRIPCION CONSUMO M3 VALOR REFERENCIA VALOR APLICADO TOTAL CARGO FIJO 10.381 10.381 10.381 BANCOS 16.000 1.850 1.850 28.594 COMPLEMENTARI 0 1.850 1.850 0 SUTURADO 0 1.850 1.850 0 TOTAL CONSUMO 39.876	
NOTICIAS DEL SERVICIO 		INFORMACION FACTURA Esta factura presta merito ejecutivo conforme a las normas vigentes (Derecho Civil y Comercial). La reconexion del servicio no autorizada en causal de corte y terminacion del Contrato (Decreto 302 del 2000. Cap IV Art. 26 y 26.5) Vigilate Superenvidios SSPD Resolucion Facturacion: 0000004114 del 2015/08/27		SUBSIDIOPORTE % 0 VALOR 0 INTERESES 437 TOTAL ACUEDUCTO 40.412	
TOTAL A PAGAR SERVICIO ACUEDUCTO		40.412			
SERVICIO CARTERA ANTERIOR A 201810 DESCRIPCION Abate a la deuda ALICORRE 2018 10		NO. CUOTA		SALDO POR PAGAR 88.728 VALOR MES -2.12	
PUNTOS DE PAGO Villanueva BARRIO CABRERO CRA 17 # 16-304 Diagonal a la Estacion de Policia  Gerente General		TOTAL OTROS COBROS 88.728		TOTAL A PAGAR 129.140	
 E.I.S.P.D. S.A. E.S.P NIT. 806.013.532-7		MATRICULA 2997 FACTURA 307950 NOMBRE ALCALDIA MUNICIPAL DIRECCION PLAZA PRINCIPAL C14 M13 SN PERIODO OCT-2018		 E.I.S.P.D. S.A. E.S.P NIT. 806.013.532-7	
TOTAL A PAGAR 129.140		TOTAL MES 40.412		TOTAL A PAGAR 129.140	
 4150008060135327802001002997380000001291409620181116		 41500080601353278020000299738000000454129620181116			

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

4.7.3 Proceso de recaudo

El prestador tiene contratados los servicios COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE BOLIVAR SAS (Supergiros y Ganayá), que cuenta con puntos de recaudo en cada municipio donde se presta el servicio de acueducto, de acuerdo con lo siguiente:

- Santa Rosa: 14 puntos
- San Estanislao: 1 punto
- Soplaviento: 8 puntos

- Villanueva: 14 puntos

Esta entidad, envía a la Subgerencia Comercial vía email, un archivo txt, el cual es incorporado al sistema de información comercial ANTISOFT, luego valida y aplica cada pago según se describe a continuación.

Para el registro de pagos, inicialmente debe radicarse el valor reportado por la entidad recaudadora (banco, corporación, caja) con su respectivo valor y fecha de pago; esto con el fin de que al registrar el detalle del movimiento revisando que el valor radicado coincida directamente con el total de pagos registrados.

- **Radicación punto de pago**

Para radicar el punto de pago debe tomar la opción de registro, luego entrar el código del ente recaudador que debe estar previamente registrado en la tabla de bancos (Menú principal, parámetros, bancos y cajas), la fecha de pago y el valor radicado y por ultimo confirmar dicho registro presionando la opción de Grabar, o en caso contrario omitir la grabación del registro.

De cada factura se descuenta un valor de \$606 por factura incluido IVA.

4.7.4 Indicador de recaudo

La empresa entregó la siguiente información de recaudo:

Tabla 41. Recaudo por municipio

Municipio		Villanueva	Soplaviento	San Estanislao	Santa Rosa	TOTAL
Año 2017	Facturado	464.803.490	275.764.696	419.755.410	267.019.141	1.427.342.737
	Recaudado	5.735.690	97.985.698	127.584.178	2.504.121	233.809.687
Indicador recaudo		1,23%	35,53%	30,39%	0,94%	16,38%
Año 2018	Facturado	477.621.658	280.834.425	542.974.816	258.935.699	1.560.366.598
	Recaudado	13.515.623	98.104.153	177.973.435	8.844.033	298.437.244
Indicador recaudo		2,83%	34,93%	32,78%	3,42%	19,13%
Año 2019 - Junio	Facturado	252.838.252	141.282.060	287.302.517	269.464.594	950.887.423
	Recaudado	6.924.321	45.995.605	83.039.503	11.501.614	147.461.043
Indicador recaudo		2,74%	32,56%	28,90%	4,27%	15,51%

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

De acuerdo con la información antes presentada, se puede observar que el recaudo total de la empresa se encuentra en un 17% durante lo corrido de las tres vigencias, siendo el año 2018 el de mayor comportamiento con un 19,13%.

En ese sentido, 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.

4.8 Cartera

En visita se evidenció que la empresa cuenta con su cartera dividida por usos, estratos y por edades, en su sistema de información comercial, la cual fue entregada de la siguiente manera:

Tabla 42. Cartera por uso y edades corte junio 2019 San Estanislao

Uso		30 DIAS	60 DIAS	120 DIAS	150 DIAS	360 DIAS	MAS 360	Valor Total			
		Valor	Valor								
1 - Residencial	1	32.542.484	29.790.490	28.931.772	27.973.137	26.904.704	25.710.620	98.536.496	284.605.782	25.380.516	580.376.000
1 - Residencial	2	5.775.825	4.939.417	4.654.842	4.414.182	4.116.210	3.894.399	15.530.197	42.507.541	7.070.777	92.903.389
1 - Residencial	3	1.761.698	1.534.142	1.493.391	1.419.841	1.402.224	1.294.757	5.961.552	19.768.330	2.307.165	36.943.101
1 - Residencial	4	1.483.146	1.380.893	1.505.915	1.500.467	1.460.934	1.361.504	6.212.846	29.189.968	1.632.562	45.728.234
1 - Residencial	Subtotal	41.563.153	37.644.942	36.585.919	35.307.627	33.884.072	32.261.280	126.241.091	376.071.620	36.391.020	755.950.724
11 - Comercial	10	84.437	83.628	82.819	82.010	81.201	80.392	411.551	1.349.613	29.995.488	32.251.140
11 - Comercial	Subtotal	84.437	83.628	82.819	82.010	81.201	80.392	411.551	1.349.613	29.995.488	32.251.140
12 - Oficial	10	163.092	161.472	159.853	118.257	116.101	115.021	587.907	2.567.668	212.013	4.201.383
12 - Oficial	Subtotal	163.092	161.472	159.853	118.257	116.101	115.021	587.907	2.567.668	212.013	4.201.383
TOTAL		41.810.682	37.890.042	36.828.591	35.507.894	34.081.374	32.456.693	127.240.550	379.988.900	66.598.521	792.403.247

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

Tabla 43. Cartera por uso y edades corte junio 2019 Santa Rosa

Uso		30 DIAS	60 DIAS	120 DIAS	150 DIAS	360 DIAS	MAS 360	Valor Total			
		Valor									
1 - Residencial	1	32.284.174	30.520.707	29.297.230	28.732.438	27.703.874	14.581.717	71.010.455	384.095.996	35.372.834	653.599.426
1 - Residencial	2	5.687.169	5.480.542	5.377.498	5.335.540	5.267.593	5.195.112	25.354.472	147.062.109	6.095.328	210.855.363
1 - Residencial	Subtotal	37.971.344	36.001.249	34.674.728	34.067.978	32.971.468	19.776.829	96.364.927	531.158.105	41.468.162	864.454.789
11 - Comercial	2	883	881	881	881	881	11.153	54.949	0	881	71.391

Uso		30 DIAS	60 DIAS		120 DIAS	150 DIAS		360 DIAS	MAS 360		Valor Total
		Valor	Valor								
11 - Comercial	10	449.997	444.755	439.518	434.282	429.041	187.360	912.219	2.450.305	601.860	6.349.338
11 - Comercial	Subtotal	450.880	445.637	440.399	435.163	429.922	198.513	967.169	2.450.305	602.741	6.420.729
12 - Oficial	10	140.574	99.528	98.459	57.954	57.424	56.894	276.520	1.326.493	148.054	2.261.901
12 - Oficial	Subtotal	140.574	99.528	98.459	57.954	57.424	56.894	276.520	1.326.493	148.054	2.261.901
TOTAL		38.562.798	36.546.414	35.213.586	34.561.095	33.458.813	20.032.236	97.608.616	534.934.903	42.218.957	873.137.419

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

Tabla 44. Cartera por uso y edades corte junio 2019 Soplaviento

Uso		30 DIAS	60 DIAS		120 DIAS	150 DIAS		360 DIAS	MAS 360		Valor Total
		Valor	Valor								
1 - Residencial	1	26.637.922	13.432.477	12.507.894	11.690.704	11.000.475	10.447.106	44.801.425	196.230.305	20.174.274	346.922.583
1 - Residencial	2	925.393	627.563	575.364	529.112	407.271	405.478	1.602.904	2.958.754	1.152.515	9.184.354
1 - Residencial	3	933.453	770.143	766.743	763.354	720.180	716.982	3.396.406	13.294.152	923.404	22.284.817
1 - Residencial	Subtotal	28.496.769	14.830.183	13.850.001	12.983.170	12.127.926	11.569.566	49.800.736	212.483.210	22.250.193	378.391.754
11 - Comercial	10	183.252	179.951	178.334	176.716	175.098	173.480	886.583	3.968.275	256.582	6.178.270
11 - Comercial	Subtotal	183.252	179.951	178.334	176.716	175.098	173.480	886.583	3.968.275	256.582	6.178.270
TOTAL		28.680.020	15.010.134	14.028.336	13.159.886	12.303.025	11.743.046	50.687.319	216.451.485	22.506.775	384.570.024

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

Tabla 45. Cartera por uso y edades corte junio 2019 Soplaviento

Uso		30 DIAS - 201905	60 DIAS - 201904		120 DIAS - 201902	150 DIAS - 201901		360 DIAS Hasta 201806	MAS 360 Mayor 201806		Valor Total
		Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	Valor	
1 - Residencial	1	37.902.384	37.485.850	37.116.386	36.812.636	36.344.733	30.778.778	164.111.381	929.679.816	40.731.392	1.350.963.356
1 - Residencial	2	902.011	834.686	783.125	732.043	704.941	701.824	3.233.589	13.648.671	959.663	22.500.553
1 - Residencial	3	82.128	81.788	81.448	81.108	80.768	80.428	404.387	2.316.799	86.270	3.295.126
1 - Residencial	4	348.152	309.010	307.609	225.149	183.850	183.051	749.724	4.248.212	367.643	6.922.401
1 - Residencial	Subtotal	39.234.676	38.711.334	38.288.568	37.850.936	37.314.292	31.744.081	168.499.082	949.893.498	42.144.968	1.383.681.436

Uso		30 DIAS - 201905	60 DIAS - 201904		120 DIAS - 201902	150 DIAS - 201901		360 DIAS Hasta 201806	MAS 360 Mayor 201806		Valor Total
		Valor	Valor	Valor							
11 - Comercial	10	406.988	402.130	397.276	392.422	387.568	87.149	438.108	2.085.052	432.093	5.028.788
11 - Comercial	Subtotal	406.988	402.130	397.276	392.422	387.568	87.149	438.108	2.085.052	432.093	5.028.788
TOTAL		39.641.665	39.113.465	38.685.844	38.243.359	37.701.861	31.831.230	168.937.190	951.978.550	42.577.061	1.388.710.224

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

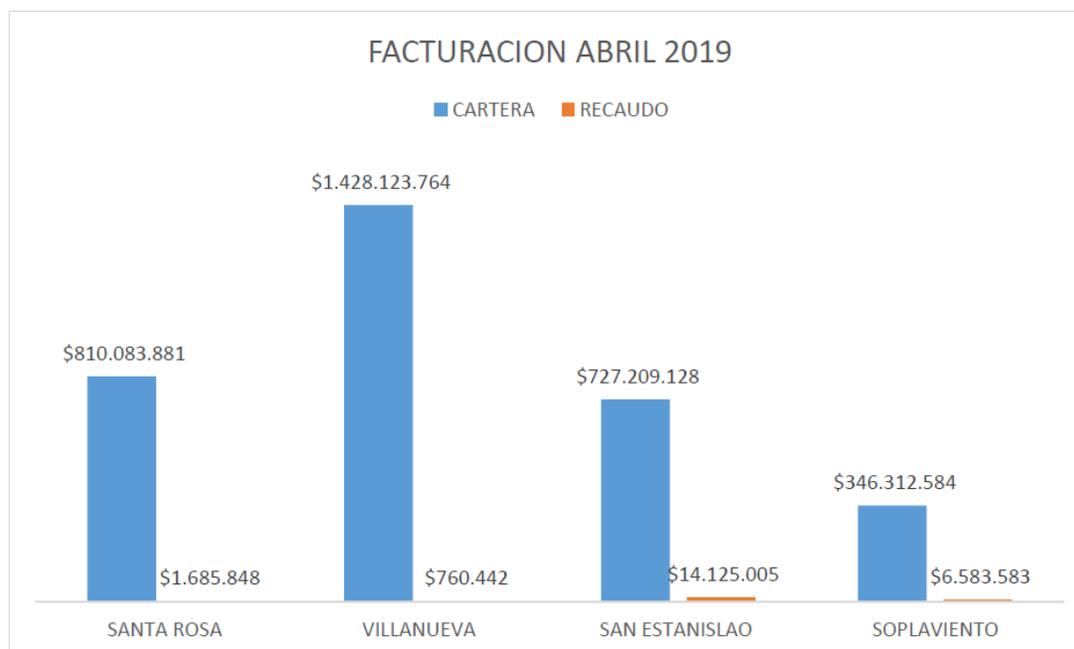
En los cuadros anteriores, se observa la mayoría de la cartera se encuentra concentrada en la edad de más de 360 días y en los usuarios de uso residencial estrato 1, así mismo, se puede concluir que el total de la misma con corte a junio de 2019 es de \$3.438.820.914.

4.9 Gestión de cobro

Dentro de la recuperación de cartera, la empresa realiza cartas de cobro persuasivo, campañas puerta a puerta en todos los municipios. Así mismo, contrataron cuatro gestores comerciales (uno por cada municipio, que visita a cada usuario), y un jurídico de cartera, igualmente, se realizan acuerdos de pago con los suscriptores.

En el informe entregado por el prestador con relación a la gestión de cobro para disminuir su cartera, con corte a abril presentó las siguientes cifras:

Gráfica 5. Oferta vs. Demanda.



Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

Tabla 46. Facturación abril 2019

FACTURACION ABRIL 2019			
MUNICIPIO	CARTERA	RECAUDO	% DE RECAUDO
SANTA ROSA	\$ 810.083.881	\$ 1.685.848	0,21%
VILLANUEVA	\$ 1.428.123.764	\$ 760.442	0,05%
SAN ESTANISLAO	\$ 727.209.128	\$ 14.125.005	1,94%
SOPLAVIENTO	\$ 346.312.584	\$ 6.583.583	1,90%
TOTAL	\$ 3.311.729.357	\$ 23.154.878	0,70%

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

De dicha información, se tiene que con el trabajo realizado se logró recuperar el 0,7% del total de su cartera con corte a abril de 2019.

Por otra parte, en el informe de cartera, la empresa indicó que envía cartas persuasivas mediante las cuales informa a los usuarios de realizar cortes y suspensiones, lo que se contradice con lo indicado anteriormente, y que quedó consignado en el acta.

La empresa no entregó los formatos o las cartas mediante los cuales indicó que se realizan las gestiones de cobro.

4.10 Estratificación aplicada

La empresa trabaja con la estratificación suministrada por cada municipio, los cuales se muestran a continuación:

- **Santa Rosa:** Decreto 075 de agosto de 2013.
- **Villanueva:** No tiene acto administrativo, se entregó a la empresa un archivo en Excel.
- **San Estanislao De Kotska:** No tiene la empresa estratificación en físico, por lo que aplica el estrato del anterior operador y en caso de solicitud de cambio de éste, se adjunta certificación de la secretaría de planeación.
- **Soplaviento:** Tiene archivo en PDF con el listado de predios con su estrato.

El representante en el comité permanente de estratificación, es el Gerente Rohyman Amado Orozco Polo.

4.11 Concurso Económico

En visita la empresa comentó que ninguna alcaldía ha realizado el cobro del concurso económico desde el año 2015.

Se consultó la información reportada en SUI encontrando lo siguiente:

Tabla 47. Consulta Concurso Económico

Año	Municipio	C XC Estratificación	Aporte
2016	San Rosa	No	No
2016	Soplaviento	No	No
2016	San Estanislao	No	No
2016	Villanueva	No	No
2017	San Rosa	No	No
2017	Soplaviento	No	No
2017	San Estanislao	No	No
2017	Villanueva	No	No
2018	San Rosa	No	No
2018	Soplaviento	No	No
2018	San Estanislao	No	No
2018	Villanueva	No	No

Fuente: Consulta SUI

Por lo anterior, se entiende que ningún municipio ha realizado el cobro de concurso económico para las vigencias objeto de análisis.

4.12 Subsidios y Contribuciones

La empresa aplica los siguientes acuerdos, que establecen los montos de subsidios y contribuciones por municipio:

- **San Estanislao de Kotska:** Acuerdo de concejo 014 de 2016, modificado por el Acuerdo 02 de mayo de 2018.

Tabla 48. Porcentajes de subsidios y contribuciones

Estrato	Subsidio
1	-70%
2	-40%
3	-15%

Fuente: Acuerdo 014 de marzo de 2016

Tabla 49. Porcentajes de subsidios y contribuciones

Estrato	Subsidio
1	-50%
2	-30%
3	-15%

Fuente: Acuerdo 02 de mayo de 2018.

- **Santa Rosa:** Acuerdo 006 de abril de 2016.

Tabla 50. Porcentajes de subsidios y contribuciones

Estrato	Subsidio / Contribución
1	-70%
2	-40%
3	-15%
5	50%
6	60%
Comercial	50%
Industrial	30%

Fuente: Acuerdo 006 de abril de 2016

- **Villanueva:** Acuerdo 010 de diciembre de 2014.

Tabla 51. Porcentajes de subsidios y contribuciones

Estrato	Subsidio / Contribución
1	-65%
2	-40%
3	-15%
5	50%
6	60%
Comercial	50%
Industrial	30%

Fuente: Acuerdo 010 de diciembre de 2014

- **Soplaviento:** Acuerdo 0001 de febrero de 2015.

Tabla 52. Porcentajes de subsidios y contribuciones

Estrato	Subsidio / Contribución
1	-70%
2	-40%
3	-0%
5	50%
6	60%
Comercial	50%
Industrial	30%

Fuente: Acuerdo 0001 de febrero de 2019

- **Soplaviento:** Acuerdo 006 de marzo de 2019.

Tabla 53. Porcentajes de subsidios y contribuciones

Estrato	Subsidio / Contribución
1	-50%
2	-30%
3	-0%
5	50%
6	60%
Comercial	52%
Industrial	30%

Fuente: Acuerdo 006 de marzo de 2019

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

Tabla 54. Revisión facturas

Fecha	Municipio	N° factura	Estrato	Subsidio o aporte acuerdo	Subsidio o aporte aplicado por el prestador
Octubre 2018	Villanueva	307950	Cuatro	0	0%
Octubre 2018	Soplaviento	309911	Uno	-70%	70%
Octubre 2018	Santa Rosa	310954	Dos	-40%	-40%
Octubre 2018	San Estanislao	313273	Tres	-15%	-15%

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

En consecuencia, se entiende que los acuerdos vigentes por cada municipio se aplicaron de la manera adecuada por parte del prestador en el mes de octubre de 2018.

Respecto de la deuda que tienen los municipios en relación con subsidios, el prestador suministro la siguiente información:

Tabla 55. Deuda subsidios por municipios

Facturación subsidios							
Descripción	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	Total
Subsidios y Contribuciones	224.353.737	224.460.547	224.499.191	225.940.855	208.395.606	247.715.029	1.355.364.965
Villanueva	69.990.564	69.990.564	69.979.942	69.979.942	64.479.881	67.247.480	411.668.373
Soplaviento	41.894.720	41.910.710	41.910.710	41.910.710	29.939.811	44.383.142	241.949.803
San Estanislao	38.805.773	38.805.773	38.825.760	38.834.084	38.774.121	56.858.436	250.903.947
Santa Rosa	73.662.680	73.753.500	73.782.779	75.216.119	75.201.793	79.225.971	450.842.842

Descripción	Ingreso real						Total
	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	
Subsidios y contribuciones	156.757.387	143.744.064	143.762.721	108.664.930	139.681.674	146.473.451	839.084.227
Villanueva	69.990.564	69.990.564	69.979.942	33.448.811	64.479.881	67.247.480	375.137.242
Soplaviento	0	0	0	0	0	0	0
San Estanislao	13.104.143	0	0	0	0	0	13.104.143
Santa Rosa	73.662.680	73.753.500	73.782.779	75.216.119	75.201.793	79.225.971	450.842.842

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

De acuerdo con la información, a la empresa se le adeuda un total de \$516.820.738, por concepto de subsidios, y los que deben un mayor valor son los municipios de Soplaviento y San Estanislao.

4.13 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos

La empresa tiene cuatro puntos de atención de PQR, uno en cada municipio, que manejan un horario de atención de 8:00 a 12:00 p.m. y de 2:00 a 4:00 de lunes a viernes.

Imagen 17. Punto de atención comercial Santa Rosa



Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

Imagen 18. Punto de atención comercial Villanueva



Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

Imagen 19. Punto de atención comercial San Estanislao de Kotska



Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

Imagen 20. Punto de atención comercial Soplaviento



Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

Al recibir las PQR en cada sede, se ingresa al sistema en una base de Excel que contiene radicado de entrada, fecha de recibo, matricula, nombre del usuario, dirección, teléfono, número de factura, concepto de la reclamación y fecha de vencimiento de dar respuesta de 15 días hábiles.

Luego se traslada a la sede principal en Santa Rosa., donde los expedientes se manejan en Gestión Documental.

Según la empresa, no se incluyen en su sistema de información comercial, debido a que la plataforma presenta errores en este módulo.

4.13.1 Estadística de PQR

Para la vigencia 2017, se tiene la siguiente información de PQR recibidas por la empresa:

Tabla 56. PQR año 2017

Municipio	Fecha de radicación	Tipo de Trámite	Causal	Fecha de Respuesta
Villanueva	25-05-2017	Queja	Facturación - Cobros por servicios no prestados	13-06-2017
Soplaviento	25-09-2017	Queja	Facturación - Cobros por servicios no prestados	12-10-2017
Soplaviento	25-09-2017	Queja	Facturación - Cobros por servicios no prestados	12-10-2017
Villanueva	29-09-2017	Queja	Facturación - Cobros por servicios no prestados	18-10-2017

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019

Según la información remitida por la empresa, el total de PQR para la vigencia 2017 fue de cuatro quejas por facturación – cobros por servicios no prestados. Según lo indicado por el prestador en visita, esto se debe a que no se tiene medidor en la mayoría de predios; sin embargo, en los desocupados igual se les factura.

Con respecto a los años 2018 y 2019, la empresa no entregó información alguna.

El prestador entregó dos quejas de usuarios, las cuales se procedieron a revisar, encontrando lo siguiente:

Tabla 57. Revisión quejas de usuarios

Fecha	Usuario	Tipo de Solicitud	Respuesta ESP
2019-09-17	Varios firman	Se solicita informar las horas en que el acueducto será prestado. Fugas en redes de acueducto. Facturación por servicios no prestados	La empresa indicó que el servicio de acueducto no es avisado, pues por problemas con el servicio de energía no se tienen horarios para prestarlo. Se hizo visita al lugar donde se constató que existen fugas y se están haciendo las reparaciones respectivas. Se constató que el usuario contaba con el servicio de acueducto.
2019-06-20	Marlon Baena	El usuario indica que le llega una factura que no es suya y que no cuenta con buena presión ni medidor.	La empresa realizó la visita y constató la situación del usuario por lo tanto dio respuesta en el sentido de indicar que debe acercarse a la empresa para legalizar su servicio.

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019

De acuerdo con la anterior revisión, la empresa dio solución a las dos quejas presentadas de manera satisfactoria.

4.13.2 Formato de atención al usuario

La empresa cuenta con los siguientes formatos para la atención a las PQR presentadas por sus usuarios:

Imagen 21. Formato para presentar derecho de petición

Logo of the company: A water drop containing a stylized 'E' and 'S'.

EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS
DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P
E.I.S.P.D. S.A. E.S.P
NIT. 806.013.532-7

Ciudad y fecha: _____

Señores
E.I.S.P.D. S.A.E.S.P
Ciudad

Asunto. **DERECHO DE PETICION. POLIZA:** _____

Por medio de este escrito presento ante usted, PETICION con fundamento en lo dispuesto por la constitución política y la ley de servicios públicos domiciliarios, para que sea analizado y solucionado el problema que a continuación le expongo:
Hechos _____

Petición: _____

La presente PETICION la sustento con base en las siguientes razones:

Anexo como soporte los documentos relacionados a continuación en () folios.
_____, los cuales solicito lo incorporen a la presente
PETICION.

La petición es presentada conforme lo establecido en el artículo 23 de la constitución nacional: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales" y el Artículo 152 ley 142 de 1994: "Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos".

Cordialmente,

Nombres y apellido: _____
Firma: _____
Documento de Identificación: _____
Dirección para Notificaciones: _____
Si desea ser notificado a su correo electrónico: si _____ No _____
Correo electrónico: _____
SPD Art 152 a 159.

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

Imagen 22. Formato para presentar reclamación



EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS
DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P
E.I.S.P.D. S.A. E.S.P
NIT. 806.013.532-7

Ciudad y fecha: _____

Señores
E.I.S.P.D. S.A E.S.P
Ciudad

Asunto. RECLAMACION. POLIZA: _____

Por medio de este escrito presento ante usted, **RECLAMACION** con fundamento a lo dispuesto por la constitución política y la ley de servicios públicos domiciliarios, para que sea analizado y solucionado el problema que a continuación le expongo:
Hechos

Concepto

RECLAMADO: _____

La presente RECLAMACION la sustento con base en las siguientes razones:

Anexo como soporte los documentos relacionados a continuación en () folios.
_____, los cuales solicito lo incorporen a la presente RECLAMACION.

La Reclamación es presentada conforme lo establecido en el artículo 23 de la constitución nacional: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales" y el Artículo 152 ley 142 de 1994: "Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos".

Cordialmente,

Nombres y apellido: _____

Firma: _____

Documento de Identificación: _____

Dirección para Notificaciones: _____

Si desea ser notificado a su correo electrónico: si _____ No _____

Correo electrónico: _____

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

Imagen 23. Formato para presentar queja



EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS
DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P
E.I.S.P.D. S.A. E.S.P
NIT. 806.013.532-7

Ciudad y fecha: _____

Señores
E.I.S.P.D.S.A. E.S.P
Ciudad

Asunto. **QUEJA. POLIZA:** _____

Por medio de este escrito presento ante usted **QUEJA** con fundamento a lo dispuesto en la constitución política y la ley de servicios públicos domiciliarios. A continuación le expongo mi **QUEJA**:

Hechos _____

La presente **QUEJA** la sustento con base en las siguientes razones:

Anexo como soporte los documentos relacionados a continuación en () folios. _____, los cuales solicito sean incorporados a la presente **QUEJA**.

La **QUEJA** es presentada conforme lo establece el artículo 23 de la constitución nacional: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales" y el artículo 152 ley 142 de 1994: "Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos".

Cordialmente,

Nombres y apellido: _____
Firma: _____
Documento de Identificación: _____
Dirección para Notificaciones: _____
Si desea ser notificado a su correo electrónico: si _____ No _____
Correo electrónico: _____
LSPD Art 152 a 159.

Fuente: Empresa – Visita realizada en octubre de 2019.

5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Indicadores de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

En relación con los indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado para las vigencias 2016 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 58. Indicadores de prestación de los servicios de acueducto

Municipio	Año	Suscriptores	Cobertura (%)	Continuidad (h/día)	IRCA (%)	Cobertura Micromedición (%)	IANC (%)
		ACU	ACU				
Santa Rosa	2017	1.608	-	-	100	0	-
	2018	1.633	-	-	44,96	0	-
	2019	3.063	59	1,14	-	60,4	-
Villanueva	2017	2.209	-	-	53,48	0	-
	2018	2.242	-	-	24,66	0	-
	2019	2.458	45	1,14	-	28,3	-
San Estanislao	2017	2.065	-	-	49,81	2,46	-
	2018	2.176	-	-	27,03	3,54	-
	2019	2.168	46	12	-	3,78	-
Soplaviento	2017	1.563	-	-	63,21	0	-
	2018	1.549	-	-	63,26	0	-
	2019	1.548	62	12	-	0	-

Fuente: Empresa – 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 59. 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 2018⁵, 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 24. 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 INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.”, debe realizarse en el “*En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo*”, cada año.

⁵ 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.

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 la vigencia 2019; además las actualizaciones del 2017 y 2018 se realizaron de manera extemporánea, lo anterior conforme a las resoluciones antes citadas.

Imagen 25. Actualizaciones RUPS



Sistema Único de Información de Servicios Públicos
SUI

Registro Único 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 - SELECCIONE -	Estado de la solicitud - SELECCIONE -	Fecha de radicación DESDE: <input type="text"/> HASTA: <input type="text"/>
Servicio - SELECCIONE -	Clasificación del servicio - SELECCIONE -	Departamento - SELECCIONE -
Nombre del prestador <input type="text"/>	Identificador del prestador 20275	Municipio - SELECCIONE -
		NIT del prestador <input type="text"/>

Consulta por imprimible

Número de imprimible

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	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2006220275102289	15/02/2006 ⚠️			🔍 📄 🗑️
2	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2006420275103040	28/04/2006 ⚠️			🔍 📄 🗑️
3	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2007420275105381	20/04/2007 ⚠️			🔍 📄 🗑️
4	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2008520275115861	08/05/2008 ⚠️			🔍 📄
5	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20081020275117071	17/10/2008 ⚠️			🔍 📄
6	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20101120275104838	05/11/2010 ⚠️			🔍 📄
7	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	CANCELACION	RECHAZADA		2012720275258201	17/07/2012			🔍 📄
8	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2016120275308145	12/01/2016	20165290014192	13/01/2016	🔍 📄 🗑️
9	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_AMPARRA	2017120275358782	30/01/2017	20175290228312	04/04/2017	🔍 📄 🗑️
10	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2017620275381033	27/08/2017	20175290489842	28/08/2017	🔍 📄 🗑️
11	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2018420275365888	18/04/2018	20185290331882	17/04/2018	🔍 📄 🗑️

Fuente: Consulta SUI, octubre 2019

6.2 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 499 formatos y/o formularios:

Tabla 60. Estado de cargue de información al SUI

ID	Empresa	Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	2003	36	39	52 %
		2004	0	24	100 %
		2005	0	22	100 %
		2006	0	17	100 %
		2007	0	15	100 %
		2010	1	0	0 %
		2011	1	0	0 %
		2012	1	0	0 %
		2013	1	0	0 %
		2014	1	0	0 %
		2015	46	57	55 %
		2016	97	82	45 %
		2017	78	61	43 %
		2018	116	29	20 %
		2019	121	0	0 %
	TOTAL	499	346	40 %	

Fuente: Consulta SUI – 9 de diciembre de 2019

Tabla 61. Reportes pendientes por tópico

Año	Tópico	Total
2003	Técnico operativo	36
Total 2003		36
2010	Técnico operativo	1
Total 2010		1
2011	Técnico operativo	1
Total 2011		1
2012	Técnico operativo	1
Total 2012		1
2013	Técnico operativo	1
Total 2013		1
2014	Técnico operativo	1
Total 2014		1

Año	Tópico	Total
2015	Administrativo	1
	Administrativo y Financiero	5
	Comercial y de Gestión	16
	MOVET	5
	Nuevos Marcos Normativos	1
	Técnico operativo	18
Total 2015		46
2016	Administrativo	1
	Administrativo y Financiero	1
	CMI	3
	Comercial y de Gestión	50
	Nuevos Marcos Normativos	1
	Técnico operativo	41
Total 2016		97
2017	Administrativo	1
	Administrativo y Financiero	1
	Comercial y de Gestión	34
	NUEVO MARCO TARIFARIO AA	1
	Nuevos Marcos Normativos	1
	Técnico operativo	40
Total 2017		78
2018	Administrativo	1
	Administrativo y Financiero	5
	Comercial y de Gestión	61
	Nuevos Marcos Normativos	1
	Riesgos Acueducto	5
	Técnico operativo	43
Total 2018		116
2019	Administrativo y Financiero	2
	Cargue SIG	1
	Comercial y de Gestión	70
	Riesgos Acueducto	11
	Técnico operativo	37
Total 2019		121
TOTAL GENERAL		499

Fuente: Consulta SUI – diciembre de 2019

7 ACCIONES DE LA SSPD

- Visita de inspección y vigilancia entre los días 17 al 20 de octubre de 2017, con el objetivo de verificar el estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en los municipios de San Estanislao, Santa Rosa, Soplaviento y Villanueva, Bolívar.
- Mediante radicado SSPD N° 20174211907351 del 26 de diciembre de 2017, se remitió al prestador la evaluación integral vigencias 2015 a 2017, para comentarios.
En ese sentido, con radicado SSPD N° 20184210236091 de 27 de febrero de 2018, se dio respuesta al radicado 20185290085462 del 2 de febrero de 2018, referente a los comentarios del prestador.
- Teniendo en cuenta el programa de gestión acordado entre el prestador y esta Superintendencia, firmado el 26 de octubre del 2017 y en el cual el prestador adquirió la obligación de presentar informes mensuales respecto al avance del mismo. Mediante radicado SSPD N° 20184230060781 del 31 de enero de 2018, se le solicitó a la empresa remitir de manera inmediata los informes de avances N° 1, 2 y 3.
Posteriormente, mediante radicado SSPD N° 20184230393771 del 2 de abril de 2018, se realizó reiteración para que el prestador remitiera el cuarto informe de avance.
En ese sentido, con radicado SSPD N° 20184230633801 de 7 de mayo de 2018, se dio respuesta al radicado 20185290335532 del 17 de abril de 2018, referente al informe final del programa de gestión.
- En el marco del informe sectorial de los servicios de acueducto y alcantarillado correspondiente a las vigencias 2014 a 2016, se solicitó reporte de información sectorial de acueducto y alcantarillado mediante radicado SSPD N° 20174231155241 de 17 de agosto de 2017.
- Mediante radicado SSPD N° 20184230500781 del 13 de abril de 2018, se solicitó el reporte de información sectorial de acueducto y alcantarillado en aras de adelantar el informe sectorial de los servicios públicos domiciliarios del cuatrenio.
- Mediante radicados SSPD N° 20174231016551 del 1 de agosto de 2017, 20184230397301 de 2 de abril de 2018 y 20184201150011 de 19 de octubre de 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.
- Teniendo en cuenta la situación de riesgo que se presentó en todo el país y las alertas expedidas por el IDEAM, mediante Radicado SSPD N° 20174210457391 del 16 de mayo del 2017, se requirió al prestador adelantar en forma inmediata las acciones técnico – operativas y funcionales que permitan mantener la calidad, continuidad y cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- En el marco del Comunicado Especial N° 009 del 25 de mayo de 2017 y el Boletín Informativo N° 172 del 31 de mayo de 2017, expedidos por el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM y la Unidad Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres – UNGRD; en los que pronostican para el 2017 el inicio de la temporada de huracanes y fenómenos climáticos en el mar Caribe, esta Superintendencia tramitó un Requerimiento al prestador con Radicado SSPD N°

20174230883791 del 10 de julio de 2017, para que el prestador adopte las medidas preventivas a las que haya lugar.

- Con radicado SSPD N° 20194200019831 de 22 de enero de 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 y octubre de 2018 y febrero, marzo, mayo, julio y septiembre de 2019.
 - 20184230811571 de 31/05/2018
 - 20184231055461 de 6/07/2018
 - 20184201147361 de 10/10/2018
 - 20194200063161 de 7/02/2019
 - 20194230175271 de 27/03/2019
 - 20194230302591 de 7/05/2019
 - 20194230536171 de 5/07/2019
 - 20194230802021 de 27/09/2019
- Teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución SSPD N° 20151300047005 del 7 de octubre de 2015, la cual indica que los prestadores deben actualizar la información del RUPS por lo menos una vez al año, se solicitó al prestador la actualización del RUPS mediante Radicado SSPD N° 20174201085421 del 4 de agosto del 2017.
- Mediante radicados SSPD N° 20174200081891 del 23 de marzo de 2017 y 20174231175691 del 22 de agosto de 2017, se solicitó al prestador el cargue del Plan de Emergencia y Contingencia al Sistema Único de Información – SUI para la vigencia 2018.
- Considerando los lineamientos expuestos en la Resolución 154 de 2014 del Ministerio de Viviendo, Ciudad y Territorio, mediante radicado SSPD N° 20174231770231 del 4 de diciembre de 2017, se remitió al prestador las observaciones al prestador del Plan de Emergencia y Contingencia y se le recordó el respectivo cargue al Sistema Único de Información – SUI.
- Mediante radicado SSPD N° 20194230777741 del 26 de septiembre del 2019, se solicitó al prestador el cargue del Plan de Emergencia y Contingencia al Sistema Único de Información – SUI para las vigencias 2019.
- Con radicado SSPD N° 20184201152531 del 2 de noviembre de 2018, se informó al prestador sobre el proyecto de resolución de los programas de riesgo de calidad del agua.
- Una vez realizada la verificación de los resultados de las muestras de calidad del agua reportadas por las autoridades sanitarias al Sistema de Vigilancia de la Calidad del Agua Potable (SIVICAP), por parte de la Empresa Intermunicipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P., esta Superintendencia en los meses de marzo, abril y mayo, le solicitó al prestador un plan de acción, el cual tiene como objeto mejorar las condiciones de suministro de agua potable a la población.
 - 20174230209281 de 30/03/2017
 - 20174230361461 de 27/04/2017

- 20174230458591 de 16/05/2017
- En los meses de julio, agosto y septiembre se solicitó a la Secretaria de Salud Departamental del Bolívar información sobre las muestras de vigilancia en el SIVICAP correspondientes al año 2017
 - 20184231111501 de 25/07/2018
 - 20184231207811 de 28/08/2018
 - 20184231348811 de 14/09/2018
- 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 los Municipios de SAN ESTANISLAO, SANTA ROSA, SOPLAVIENTO Y VILLANUEVA, BOLÍVAR, se suministró en promedio, agua no apta para consumo humano; por lo que, mediante radicados SSPD N° 20194200454941, 20194200454951, 20194200454961 y 20194200454971 del 14 de junio de 2019, respetivamente, se solicitó a las Alcaldías Municipales adelantar las medidas pertinentes para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y continuidad en la distribución de agua potable para consumo humano.

- Con radicado 20194230226371 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.
- Con radicado SSPD N° 20174210379931 del 28 de abril del 2017, se solicitó información referente al esquema de prestación en todas las áreas de prestación y en caso de contar con contratos de operación y/o inversión, remitir la copia del mismo.
- Teniendo en cuenta el plazo definido en la Resolución SSPD N° 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 para el reporte de información financiera, mediante radicado SSPD N° 20174210213561 del 31 de marzo de 2017 se solicitó al prestador el reporte de información de la vigencia 2016 al Sistema Único de Información – SUI.
- Se solicitó el cargue de información financiera al Sistema Único de Información – SUI para la vigencia 2016, lo anterior, mediante radicado SSPD N° 20174200315201 del 26 de abril del 2017.
- Mediante radicado SSPD N° 20174211603221 de 9 de noviembre del 2017, se realizó la verificación de aportes “Concurso Económico” y reporte al Sistema Único de Información – SUI.
- Mediante radicados SSPD N° 20194200348041 y 20194200348701 de 28 de mayo de 2019, se solicitó la verificación del cargue de información financiera para la vigencia 2017 y 2018, respectivamente.
- Conforme a lo establecido en la Resolución compilatoria SSPD N° 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 Resolución SSPD N° 20171300039945 de marzo 28 de 2017; mediante radicado SSPD N° 20194230537251 del 5 de julio de 2019, se solicitó el cargue de la información comercial para la vigencia 2018 al Sistema Único de Información – SUI.

- El mes de abril de 2017, se realizó la socialización del Sistema Único de Reporte de Información SURICATA, lo anterior se anunció al prestador mediante radicado SSPD N° 20174210196831 del 27 de marzo de 2017.
- Con Radicado SSPD N° 20184210165801 del 14 de febrero de 2018, se solicitó a prestador el reporte de información relacionada con la metodología tarifaria para acueducto y alcantarillado en el Sistema Único de Reporte de Información del Cálculo Tarifario – SURICATA.
- Mediante radicado SSPD N° 20174230028223 del 4 de abril del 2017, se solicitó de evaluación de méritos para dar apertura a una investigación administrativa contra el prestador EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P., por el presunto incumplimiento de la Resolución 154 de 2014 respecto al Plan de Emergencia y Contingencia.
- Mediante radicado SSPD N° 20194230058263 del 11 de junio del 2019, se solicitó de evaluación de méritos para dar apertura a una investigación administrativa contra el prestador EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P., por el presunto incumplimiento de la Resolución 2115 de 2007 respecto a los parámetros físico – químicos de la calidad del agua.

8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 Aspectos administrativos

- En relación a capacitaciones del personal operativo, se evidencia mediante correo electrónico del SENA que los operarios se encontraban en capacitación en normas relacionadas con la prestación del servicio de acueducto a la fecha de la visita.
- Se observa una ausencia de control interno contable. La oficina de control interno no realizó auditorías a las áreas y procesos que hacen parte del proceso financiero.

8.2 Aspectos financieros

- La empresa no realizó el cargue de información financiera para las vigencias 2016 a 2018 al SUI presuntamente incumpliendo lo establecido en las 201613000013475 de 2016, 20161300016975 de 2016, 20171300042935 de 2017, 20171300082805 de 2017, 201810000024475 de 2018.
- La empresa contabilizó como ingresos los recursos del fondo de solidaridad y redistribución de ingresos, lo cual presuntamente se encuentra mal realizado, debiendo contabilizarlo como cuentas por cobrar y cuentas por pagar, siendo estos los recursos destinados a sufragar subsidios para que personas de menores ingresos puedan pagar los servicios públicos domiciliarios conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994.
- Al revisar la información entregada en visita, la misma no cumple con los estándares de reporte de información financiera, toda vez que no presentan con integridad, completitud, ni la suficiente profundidad en la revelación, las situaciones que generan variaciones significativas entre los valores de los conceptos reportados.
- Pese a que los estados financieros se encuentran firmados por el revisor fiscal, no fue suministrado su dictamen para las vigencias evaluadas.

8.3 Aspectos técnico – operativos

- A la fecha no se ha expedido la concesión de agua para el Canal del Dique, por lo que presuntamente el prestador se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.
- El prestador no realiza la medición de caudales ni cuenta con equipos de macromedición en la estructura de captación, presuntamente incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000.
- El prestador cuenta con equipos de macromedición en funcionamiento en dos de las tres líneas que salen de la PTAP. Por otro lado, en la entrada a la PTAP se realiza la medición de caudales mediante el método Perfil de Creager.
- El prestador no cuenta con permiso de vertimientos de los lodos del proceso de potabilización ni realiza el respectivo tratamiento, presuntamente incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 119 de la Resolución 1096 de 2000.

- Al verificar la información reportada al SUI, se encuentra que para las vigencias que lleva como operador, la EISPD S.A. E.S.P. no ha realizado el reporte pertinente de información del sistema de acueducto que opera, por lo que debe adelantar lo pertinente para cumplir lo señalado en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010⁶.
- A la fecha de la visita aún no se cuenta con catastro de redes de acueducto actualizado, por lo que presuntamente contradice lo señalado en el artículo 102 de la Resolución 1096 de 2000.
- El prestador no realiza la toma de presiones en la red de distribución en ninguno de los municipios del área de prestación, presuntamente incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000.
- La continuidad en los municipios de San Estanislao y Soplaviento presuntamente ha sido inferior al mínimo establecido en el anexo técnico del CCU para las vigencias bajo análisis.
- Por otro lado, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, la continuidad en el servicio de acueducto clasifica como NO SATISFACTORIA para los municipios de San Estanislao y Soplaviento e INSUFICIENTE para los municipios de Santa Rosa y Villanueva.
- En lo relacionado a presiones, no se registran valores históricos del indicador, incumpliendo con lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000.
- Se desconoce el volumen de agua facturada teniendo en cuenta el bajo nivel de medición. Por motivo de lo anterior, también se desconoce el valor de las pérdidas de agua en el sistema (IANC).
- El prestador en los años 2017-2018 suministró agua no apta para consumo humano en más de 6 meses en cada uno de los municipios en los que presta, tal como se evidenció en el desarrollo de la evaluación.
- Al analizar cada muestra de control pudimos observar presuntos incumplimientos en los parámetros de coliformes totales.
- El Plan de Emergencia y Contingencia, cargado al SUI para la vigencia 2017 por el prestador EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. 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.

⁶ 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.

- Identificación de requerimientos.
- Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.
- Establecimiento de necesidad de ayuda externa.
- Fortalecimiento de Educación y Capacitación.
- Línea de mando.
- Protocolo de actuación.
- Formato para evaluación de daños
- Ejecución de la respuesta.

8.4 Aspectos comerciales

- La empresa no ha actualizado el CCU de acuerdo con lo requerido por la Resolución CRA 768 de 2016.
- No es posible verificar la correcta aplicación de la Ley 1450 de 2011 en su artículo 127, pues el prestador no tiene información al respecto.
- La empresa tiene una cobertura de micromedición nominal del 23%, por lo tanto, presuntamente no cumple con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- La factura emitida por el prestador, no cumple con todos los requisitos establecidos en la Resolución CRA 768 de 2016.
- La empresa tiene un indicador de recaudo del 16,8% 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.
- De acuerdo con lo evidenciado en cartera y el indicador de recaudo, se puede observar que la cultura de pago en el municipio no es la adecuada; por lo tanto, se insta al prestador para que asuma labores que le permitan generar una mejor cultura de pago en sus suscriptores y, de esta manera, poder recuperar su cartera de manera gradual y efectiva.
- Se adeudan \$516.820.738, por concepto de subsidios, y los que debe un mayor valor son los municipios de Soplaviento y San Estanislao.
- El prestador no entregó información de las PQR recibidas durante las vigencias 2018 y 2019, por lo tanto, se no pudo obtener un análisis de las mismas.
- La empresa no ha realizado el reporte del Sistema único de Reporte de Información para el Cálculo Tarifario – SURICATA.

Proyectó: Mario Andrés Botto Rojas – Contratista Grupo Evaluación Integral – DTGAA
 Antonio José Cervantes – Contratista Grupo Evaluación Integral – DTGAA
 Mery Constanza Rojas – Profesional Especializado Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
 Dajhana Londoño López – Contratista Grupo de Evaluación Integral - DTGAA
 Diana Córdoba Velandia – Ingeniera contratista Grupo sectorial DTGAA

Revisó: Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
 Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo sectorial DTGAA

Aprobó: Víctor Hugo Arenas – Director Técnico de Acueducto y Alcantarillado

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 INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P. (en adelante EISPD S.A. E.S.P) respecto al Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) del servicio público de acueducto en los municipios de San Estanislao, Santa Rosa, Soplaviento y Villanueva, departamento de Bolívar, reportado para la vigencia 2017 al Sistema Único de Información (SUI), el día 14 de diciembre de 2017 (tabla 62).

Cabe resaltar que, el prestador realizó el cargue del PEC para la vigencia 2018, sin embargo, la información cargada para dicha vigencia corresponde a actas de concertación de puntos de muestreo y no al PEC.

Tabla 62. Reporte Plan de Contingencia - servicio de acueducto

Reporte de planes de contingencia y emergencia

AÑO:

2017

DEPARTAMENTO:

BOLIVAR

EMPRESA:

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
BOLIVAR	SAN ESTANISLAO	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	Acueducto	Plan de contingencia definitivo.pdf	Certificado	14-12-2017
BOLIVAR	SAN ESTANISLAO	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA - 2017.pdf	Certificado	13-09-2017
BOLIVAR	SANTA ROSA	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	Acueducto	Plan de contingencia definitivo.pdf	Certificado	14-12-2017
BOLIVAR	SANTA ROSA	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA - 2017.pdf	Certificado	13-09-2017
BOLIVAR	SOPLAVIENTO	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	Acueducto	Plan de contingencia definitivo.pdf	Certificado	14-12-2017
BOLIVAR	SOPLAVIENTO	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA - 2017.pdf	Certificado	13-09-2017
BOLIVAR	VILLANUEVA	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	Acueducto	Plan de contingencia definitivo.pdf	Certificado	14-12-2017
BOLIVAR	VILLANUEVA	20275	EMPRESA INTERMUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA - 2017.pdf	Certificado	13-09-2017

Fuente: SUI

Es importante aclarar que, el prestador desarrolló un único PEC que abarca la atención de emergencias en todas sus áreas de prestación.

CRITERIOS PARA LA FORMULACIÓN DE LOS PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA:

El prestador debe desarrollar los análisis de 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.

En la sección “*METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN Y DETERMINACIÓN DE LAS AMENAZAS*” del PEC cargado al SUI, el prestador indica que como referencia, utilizó la guía municipal para la gestión del riesgo desarrollada por la DGR del Ministerio del Interior y de Justicia y, el documento lineamientos de política de gestión del riesgo de desastres en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de marzo de 2014.

Para cada componente del sistema de acueducto, el prestador realizó una evaluación de 4 aspectos (frecuencia de ocurrencia de evento amenazante, nivel de exposición, daños y efectos) para cada una de las siguientes amenazas:

- Sismos/Terremotos.
- Movimientos en masa.
- Sequías.
- Inundaciones.
- Vendaval y/o huracán.
- Alteración del orden público.
- Contaminación en la fuente.
- Averías.

Con base en lo anterior, en la sección “*6.4 ASPECTO 3: SECUENCIA COORDINADA DE ACCIONES*” del PEC cargado al SUI, se definen los correspondientes niveles de riesgo.

Tabla 63. Niveles de riesgo

Componente	Nivel de Riesgo (NR)								
	Sismos / Terremotos	Movimientos en masa / Deslizamiento	Sequías	Inundaciones	Vendaval y/o huracán	Incendio	Alteración del Orden Público	Contaminación en la fuente	Averías
ACUEDUCTO									
CAPTACIÓN (CANAL DEL DIQUE)	11	9	12	12	11	11	8	10	12
ADUCCIÓN	11	10	4	11	4	7	5	6	13
PTAP SAN ESTANISLAO	11	10	5	10	8	11	9	9	13
CONDUCCIONES	11	10	4	11	4	7	5	6	12
ESTACIÓN REBOMBEO	11	10	5	10	8	11	8	6	13
REDES DE DISTRIBUCION	11	10	5	11	4	7	8	6	13
REDES ELECTRICAS	11	10	4	11	13	11	6	4	11

Fuente: PEC EISPD S.A. E.S.P

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 64. Elaboración de inventarios

Ítem	Inventario EISPD S.A. E.S.P	Inventario faltante
Recursos físicos	<p>En la sección “<i>Descripción del sistema</i>”, el prestador realiza la descripción de cada uno de los componentes que conforman el sistema de acueducto de la empresa y muestra el catastro de redes, discriminado por dimensiones para cada una de sus áreas de prestación.</p> <p>Sin embargo, no indica el año de construcción de la PTAP, ni específica si esta tiene modificaciones o reforzamientos estructurales.</p>	<p>El prestador debe indicar el año de construcción de la PTAP e indicar si existen modificaciones o reforzamientos estructurales.</p>
Recurso humano	<p>En la sección “6.3.1.1 <i>Talento Humano</i>”, el prestador presenta una tabla con el número total de personas en la empresa, con cargo, número de teléfono e indica si ha recibido o no capacitación en gestión del riesgo.</p>	<p>El prestador debe incluir lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La descripción del número de personas con las cuales se cuenta discriminadas en funcionarios de planta, contratistas y todas las demás figuras. 2. Incluir en la tabla de personal la persona de contacto en su familia. 3. Agregar el organigrama de la empresa.
Edificaciones	<p>En la sección “6.3.1.2 <i>Edificaciones</i>”, el prestador realiza la descripción de las diferentes sedes de la empresa, con su localización y dependencias.</p>	---
Recursos económicos	<p>En el PEC cargado al SUI, no se incluye descripción al respecto.</p>	<p>Se debe evidenciar la disponibilidad de recursos económicos para la atención a emergencias, diferenciando su vigencia fiscal y fuente.</p>

Ítem	Inventario EISPD S.A. E.S.P	Inventario faltante
Vehículos	En la sección “6.3.1.3 Vehículos disponibles para operación en condiciones de normalidad” el prestador indica que no cuenta con vehículos para el desarrollo de sus actividades.	---
Equipos	En el PEC cargado al SUI, no se incluye descripción al respecto.	El prestador debe elaborar un listado con los equipos que cuenta para la prestación de 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 cargado al SUI, no se incluye descripción al respecto.	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 cargado al SUI, no se incluye descripción al respecto.	El prestador debe integrar un listado con los equipos móviles que cuenta para comunicaciones. Debe describir el tipo de equipo, la cantidad, a cargo de quién se encuentra, el estado del equipo y en que sitio se dispone normalmente.
Sistemas de monitoreo	En la sección “Sistemas De Monitoreo”, el prestador describe los sistemas de monitoreo de caudal (cantidad) y calidad de agua con los cuales cuenta la empresa. Sin embargo, no se describen equipos para la medición de la continuidad del servicio.	El prestador debe incluir en su plan una descripción de los sistemas que posee para el control de la continuidad del servicio que presta.
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	En la sección “Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias”, el prestador indica que no cuenta con hidrantes ni carrotanques para la atención a emergencias.	---
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	En el PEC cargado al SUI, no se incluye descripción al respecto	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. En el caso de no contar con la información, es importante recordarle que en cuanto se disponga de esta, se debe incluir en el plan siguiendo la descripción líneas arriba descrita.

Como se observa en la tabla anterior, 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 65. Identificación de requerimientos

Ítem	Requerimientos EISPD S.A. E.S.P	Requerimientos faltantes
Recursos físicos	En la sección “Anexo No. 2”, el prestador presenta una lista con el tipo de material, dimensiones y la cantidad necesaria en caso de emergencia.	---
Recurso humano	En la sección “6.3.2.2 <i>Talento humano</i> ” el prestador presenta una tabla con las personas disponibles a ser contratadas en caso de materialización de una emergencia. Sin embargo, esto no cumple con las especificaciones de la Resolución 154 de 2014.	<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, describiendo el rol de cada una de las personas que participarían en ésta.</p>
Edificaciones	En la sección “6.3.2.1 <i>Edificaciones</i> ” el prestador indica que la empresa deberá contar con una sala de crisis con las características establecidas en la Resolución 154 de 2014.	<p>El prestador <u>debe establecer un sitio físico</u> “sala de crisis” para reunir el personal que conforma el comité para la atención a emergencias. El mencionado espacio debe tener en cuenta los siguientes aspectos:</p> <p>Posibilidad de generación de energía propia. Información cartográfica de toda la infraestructura. Directorio de todos los funcionarios de la empresa. Equipos de cómputo y material de oficina. Directorio del personal de otras entidades que se encargarán de la atención de emergencias. Equipos de comunicación. Receptores de radio y televisión. Conexión a internet y fax. Juego de llaves de vehículos de la institución. Herramientas básicas y kit de primeros auxilios. Provisión de alimentos. Copia del plan de Emergencias y Contingencias.</p>
Recursos económicos	En la sección “6.3.2.6 <i>Recursos Económicos</i> ”, el prestador realiza una estimación de costos, discriminado por ítem	El prestador debe incluir análisis de costos para las amenazas clasificadas con nivel de riesgo medio.

Ítem	Requerimientos EISPD S.A. E.S.P	Requerimientos faltantes
	para cada tipo de amenaza clasificada con un nivel de riesgo alto.	
Vehículos	En la sección “6.3.2.3 Vehículos” el prestador señala los vehículos con los cuales deberá contar la empresa para la atención a emergencias y el tipo de combustible que utilizan. Sin embargo, no realiza discriminación en vehículos para transporte de personal, de mantenimiento o maquinaria pesada, de acuerdo con lo establecido en la resolución 154 de 2014.	Debe listar la cantidad y el tipo de vehículos y maquinaria necesarios para transportar: 1. Personal a las zonas distantes. 2. Equipo de mantenimiento, repuestos y tuberías para reparaciones. 3. Maquinaria pesada para obras de reparación. Describiendo el tipo de combustible que utiliza.
Equipos	En la sección “6.3.2.4 Inventario de materiales, equipos y herramientas para atención a emergencias” el prestador presenta una tabla con los equipos y herramientas necesarios para la atención a emergencias, indicando la cantidad y la ubicación.	---
Comunicaciones	En la sección “6.3.2.5 Comunicaciones” el prestador indica los equipos necesarios para mantener comunicación durante el desarrollo de la emergencia.	---
Sistemas de monitoreo	En el PEC cargado al SUI, no se incluye descripción al respecto	El prestador debe incluir un sistema de alarmas frente a cada amenaza identificada.
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	En la sección “Hidrantes para atención de emergencias” el prestador indica que la Empresa Intermunicipal deberá instalar hidrantes, diseñados según la normatividad técnica consignada en el RAS.	Además, el prestador debe incluir los elementos y equipos para mantener en funcionamiento los hidrantes.
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	En el PEC cargado al SUI, no se incluye descripción al respecto	El prestador debe indicar 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

En la sección “6.3.3 Funciones Mínimas del Grupo de Atención a Emergencias” se define la estructura del comité y las funciones del mismo. Sin embargo, dentro de las funciones asignadas no se incluyen las siguientes indicadas en la Resolución 154 de 2014:

- Elaborar, evaluar y actualizar el plan de emergencias y contingencias.

- Diseñar y actualizar formatos para evaluación de daños y análisis de necesidades – EDAN.
- Articular los resultados proceso de atención de emergencias con el plan de emergencia y contingencia para su actualización.
- Dar prioridad, coordinar y disponer las actividades y el uso adecuado de los recursos durante la emergencia, enfatizando en el abastecimiento de agua a las instituciones de salud, centros educativos, dotación mínima para consumo humano y para la extinción de incendios estructurales y forestales.

9.1.5 Establecimiento de necesidad de ayuda externa

En la sección “6.3.3.9 Grupo de apoyo externo”, el prestador indica lo siguiente:

“Dentro de éste grupo se encuentran las entidades que brindan apoyo en el control de una emergencia, tal como Bomberos, Unidad de antiexplosivos de la Policía Nacional, Cruz Roja, Policía, entre otros”.

Sin embargo, no realiza la identificación de las emergencias que por sus impactos hace necesario solicitar el apoyo externo, no define el tipo de ayuda que puede requerir (técnica, administrativa o financiera). Tampoco determina la necesidad de establecer pactos y acuerdos de apoyo mutuo con otros prestadores, los medios de comunicación a utilizar durante la emergencia, ni el responsable de coordinar la ayuda externa.

9.1.6 Fortalecimiento de educación y capacitación

En la sección “6.3.4 Fortalecimiento de Educación y Capacitación”, el prestador presenta una tabla con temáticas de capacitación para los brigadistas. Sin embargo, el prestador debe evaluar y determinar las necesidades de capacitación en temas relacionados con la atención a emergencias 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 la sección “6.3.3 Funciones Mínimas del Grupo de Atención a Emergencias” se establece por medio de un organigrama la línea de mando de los grupos para la atención a emergencias. De igual forma, se asignan funciones para cada uno de los grupos involucrados. Sin embargo, el organigrama presentado es general. De acuerdo con los lineamientos de la Resolución 154 de 2014 debe establecerse un organigrama por cada tipo de evento a atender.

Adicionalmente, no se evidencia la inclusión de las siguientes temáticas en el establecimiento de responsabilidades:

- Calidad del agua provista.
- Abastecimiento de servicios públicos a albergues temporales.

- Cierre de circuitos afectados por el evento.
- Atención a edificaciones indispensables.

9.1.8 Comunicaciones

En la sección “*Comunicaciones*” el prestador establece protocolos de comunicación interna, con comunidades y con agentes externos. El protocolo se encuentra de acuerdo con la línea de mando y en él se evidencia que solo el gerente puede emitir comunicados a agentes externos.

9.1.9 Protocolo de actuación

En la sección “6.4 ASPECTO 3: *SECUENCIA COORDINADA DE ACCIONES*” se establecen 3 tipos de niveles de alerta. Sin embargo, no se establecen acciones específicas para cada nivel de alerta.

Ahora bien, el prestador desarrolla un protocolo de actuación para cada uno de los riesgos identificados en sus áreas de prestación. A continuación, se presenta para cada protocolo, el análisis de cumplimiento respecto a las actividades requeridas en la Resolución 154 de 2014.

Protocolo de actuación en caso de sismo.

Este protocolo contiene actividades enfocadas a guiar a las personas para mantenerse a salvo en caso de sismos. Sin embargo, no establece las actuaciones necesarias respecto al servicio público de acueducto. Adicionalmente no se presentan las siguientes actividades establecidas en la Resolución 154 de 2014:

- Establecer quién está a cargo de la atención a emergencias mientras se presenta el comité de atención a emergencias.
- El momento de iniciar el abastecimiento de agua potable a la comunidad por medios no convencionales.
- Establecer los tiempos en que es necesario declarar la emergencia manifiesta o calamidad pública.
- El momento de iniciar los protocolos de comunicación.
- La ejecución de obras de emergencia para establecer parcial o temporalmente el servicio.
- El momento en el cual se levanta o finaliza la situación de emergencia.

Protocolo de actuación en caso de desabastecimiento de agua por sequía.

Este protocolo no incluye las siguientes actividades establecidas en la Resolución 154 de 2014:

- Establecer quién está a cargo de la atención a emergencias mientras se presenta el comité de atención a emergencias.

- Establecer los tiempos en que es necesario declarar la emergencia manifiesta o calamidad pública.

Protocolo de actuación en caso de inundación en la captación.

Este protocolo no incluye las siguientes actividades establecidas en la Resolución 154 de 2014:

- Establecer quién está a cargo de la atención a emergencias mientras se presenta el comité de atención a emergencias.
- Establecer los tiempos en que es necesario declarar la emergencia manifiesta o calamidad pública.

Protocolo de actuación en situación de incendio.

Este protocolo contiene actividades enfocadas a guiar a las personas para mantenerse a salvo en caso de incendios y a combatirlo o controlarlo. Sin embargo, no establece las actuaciones necesarias respecto al servicio público de acueducto. Adicionalmente no se presentan las siguientes actividades establecidas en la Resolución 154 de 2014:

- Establecer quién está a cargo de la atención a emergencias mientras se presenta el comité de atención a emergencias.
- El momento de iniciar el abastecimiento de agua potable a la comunidad por medios no convencionales.
- Establecer los tiempos en que es necesario declarar la emergencia manifiesta o calamidad pública.
- El momento de iniciar los protocolos de comunicación.
- La ejecución de obras de emergencia para establecer parcial o temporalmente el servicio.
- El momento en el cual se levanta o finaliza la situación de emergencia.

Protocolo de actuación en situación de vendaval o huracán.

Este protocolo no incluye las siguientes actividades establecidas en la Resolución 154 de 2014:

- Establecer quién está a cargo de la atención a emergencias mientras se presenta el comité de atención a emergencias.
- El momento de iniciar el abastecimiento de agua potable a la comunidad por medios no convencionales.
- Establecer los tiempos en que es necesario declarar la emergencia manifiesta o calamidad pública.
- La ejecución de obras de emergencia para establecer parcial o temporalmente el servicio.
- El momento en el cual se levanta o finaliza la situación de emergencia.

Protocolo de actuación en caso de contaminación en la fuente.

Este protocolo no incluye las siguientes actividades establecidas en la Resolución 154 de 2014:

- Establecer quién está a cargo de la atención a emergencias mientras se presenta el comité de atención a emergencias.
- Establecer los tiempos en que es necesario declarar la emergencia manifiesta o calamidad pública.

Protocolo de actuación en caso de averías.

Este protocolo no incluye las siguientes actividades establecidas en la Resolución 154 de 2014:

- Establecer quién está a cargo de la atención a emergencias mientras se presenta el comité de atención a emergencias.
- El momento de iniciar la evaluación de daños.
- El momento de iniciar el abastecimiento de agua potable a la comunidad por medios no convencionales.
- Establecer los tiempos en que es necesario declarar la emergencia manifiesta o calamidad pública.

Protocolo de actuación en situación de alteración del orden público.

Este protocolo no incluye las siguientes actividades establecidas en la Resolución 154 de 2014:

- Establecer quién está a cargo de la atención a emergencias mientras se presenta el comité de atención a emergencias.
- El momento de iniciar la evaluación de daños.
- El momento de iniciar el abastecimiento de agua potable a la comunidad por medios no convencionales.
- Establecer los tiempos en que es necesario declarar la emergencia manifiesta o calamidad pública.
- La ejecución de obras de emergencia para establecer parcial o temporalmente el servicio.
- El momento en el cual se levanta o finaliza la situación de emergencia.

9.1.10 Formatos para evaluación de daños

En la sección “6.4.3 Evaluación del Daño y Medidas de Recuperación” el prestador incluye el formato de acuerdo con lo establecido en la Resolución 154 de 2014. Sin embargo, no incluye una explicación de cómo diligenciarlo.

Aspecto 4: Análisis posterior al evento

De acuerdo con lo reportado por el prestador al SUI en el formulario “*Cuestionario de eventos acueducto*”, no se han reportado eventos que afecten la infraestructura del sistema de acueducto.

No obstante, es importante recordar al prestador que, una vez se presente la materialización de un evento, debe realizarse la evaluación de como funcionó la atención a emergencias e incluirse en la presente sección del PEC. En caso de que el prestador haya identificado fallas en el manejo de la emergencia, debe indicar que ajustes realizó al plan para eliminar las falencias identificadas en la evaluación.

CAPÍTULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA

En el PEC presentado por el prestador, no se evidencia la activación de un protocolo de actuación a modo de ejemplo.

Es necesario que realice la activación de uno de los protocolos a modo de ejemplo y, que el prestador describa el desarrollo de cada una de las acciones y actividades establecidas desde el inicio del evento hasta reestablecer la normalidad del servicio, como si se estuviese atendiendo una situación real.