

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO CARREÑO
S.A. E.S.P. – SEPPCA 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, noviembre de 2018**

SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A. E.S.P. – SEPPCA S.A. E.S.P.

ANÁLISIS AÑO 2017 y PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2018

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1. Sumario

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

Es de precisar que el municipio cuenta con un sistema de alcantarillado construido por el PDA y entregado al municipio para su operación. No obstante, a la fecha de la visita, el municipio no prestaba el servicio de alcantarillado. Asimismo, el prestador manifestó su desinterés en operar este sistema debido a presuntos incumplimientos por parte del municipio respecto al contrato de operación actualmente suscrito para la prestación del servicio de acueducto.

El presente informe de evaluación integral de la prestación del mencionado servicio, incorpora análisis de los años 2017 y el primer semestre de 2018, con base en la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada en el mes de octubre de 2018 por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD y los reportes de información al Sistema Único de Información – SUI que realiza el prestador.

Dentro de los antecedentes previos al desarrollo del presente documento, es importante mencionar aspectos de especial relevancia, los cuales pueden afectar directamente la continuidad y calidad en la prestación de dicho servicio en el corto y mediano plazo, de acuerdo con la última visita de inspección y vigilancia llevada a cabo entre los días del 17 al 19 de octubre de 2018, los reportes de información al SUI, y que se desarrollarán con detalle más adelante.

1.2. Datos Generales del Prestador

Servicios Públicos de Puerto Carreño S.A. E.S.P. – SEPPCA S.A. E.S.P. se constituyó mediante escritura pública No. 1051 del 05 de diciembre de 2000 como una sociedad anónima de carácter privado, para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, telecomunicaciones, energía y gas combustible. Posteriormente, mediante el contrato 106 de del 06 de diciembre de 2000 suscrito entre el municipio de Puerto Carreño y SEPPCA S.A. E.S.P., éste último asumió la prestación, financiación, administración y concesión del servicio de acueducto en el municipio durante un periodo de 30 años.

Esta empresa cuenta con una composición accionaria privada en su totalidad. Adicionalmente, en su calidad de empresa con carácter privado, cuenta con Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR en cabeza de la firma Terminal Blue S.A.S. desde el año 2018.

A continuación, se describen los datos generales del prestador, con base en la última actualización del RUPS del día 29 de junio de 2018, la cual se encuentra aprobada

mediante radicado SSPD 20184231007671 del 27 de junio de 2018, e información de la última visita adelantada en el mes de octubre de 2018:

Tabla 1. Datos generales del prestador.

ID. Empresa	2957	
Razón social	SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A. E.S.P.	
Sigla	SEPPCA S.A. E.S.P.	
Estado del Prestador	Operativa	
Fecha de Inicio de Nuevo Estado	-	
Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima Privada	
Servicios prestados	Acueducto	
NIT	842000130 - 4	
Inscripción en RUPS	30 de enero de 2001	
Fecha última Actualización RUPS	29 de junio de 2018	
Fecha de constitución	05 de diciembre de 2000	
Fecha de Inicio de operaciones	25 de enero de 2002	
Nombre Representante legal	Enrique Salas Mejía	
Cargo Representante Legal	Gerente	
Fecha de Posesión Representante Legal	05 de diciembre de 2000	
Clasificación	Más de 2.500 suscriptores	
Zona Rural Atendida	Ninguna	
Estado de la certificación del municipio - SGP 2016	Certificado – Resolución SSPD 20174010119845 del 17 de julio de 2017	
Auditoría Externa de Gestión y Resultados	Terminal Blue S.A.S.	
	Vigencia del contrato: Desde el 02 de enero de 2018 hasta el 03 de enero de 2019.	
Contrato de condiciones uniformes	Se encuentra reportado en el SUI	
	Fecha de expedición	Fecha de Actualización
	28 de noviembre de 2001	ND

Fuente: RUPS 29 de junio de 2018 – visita octubre de 2018

1.3. Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

Una vez revisado el SUI, se encontró que la empresa cuenta con CCU para el servicio de acueducto, con fecha de expedición 28 de noviembre de 2001 con concepto de legalidad por parte de la CRA radicado CRA-OJ-4905 de fecha 23 de noviembre de 2001.

Imagen 1. Información CCU.

Acueducto/Administrativo/Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla: todos Generar reporte en formato: XLS, HTML, PDF, CSV

Clasificación: Mas de 2500 suscriptores

Departamento: VICHADA

Empresa: SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A. E.S.P.

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

Clasificación: Mas de 2500 suscriptores

Departamento: VICHADA

Empresa: SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A. E.S.P.

Departamento	Empresa	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización BPS	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
VICHADA	SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A. E.S.P.	1	2957	2018-06-29	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	01	2001-11-28	ND	B	CRA-OJ-4303	2001-11-23	

Fuente: SUI consulta realizada en octubre de 2018

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

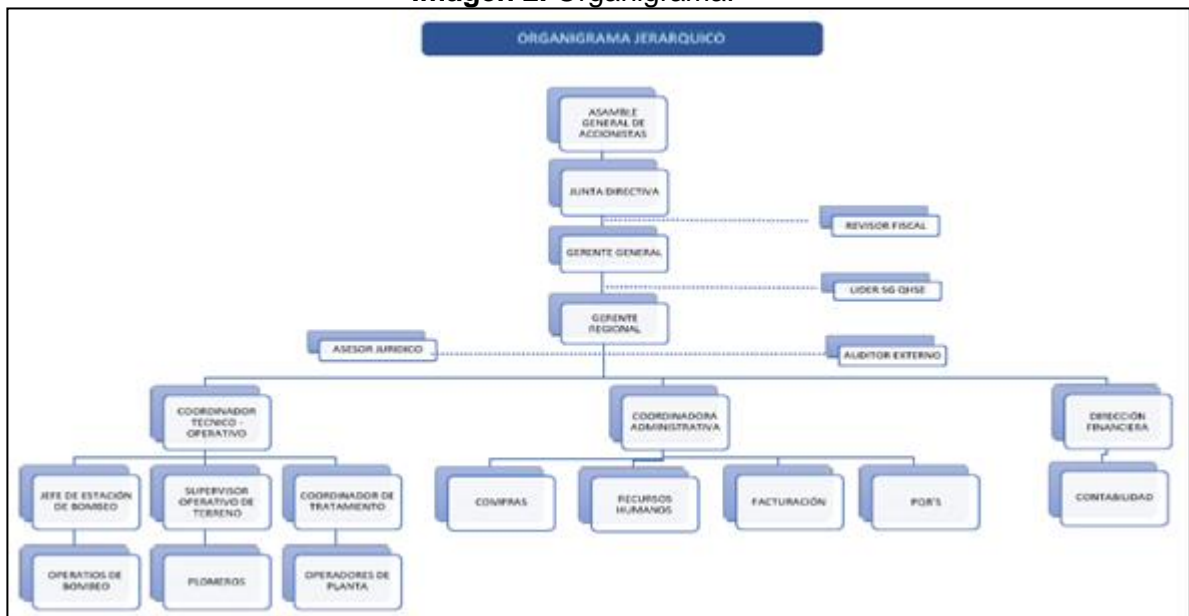
En esta sección se presenta el análisis de la gestión administrativa y financiera del prestador para las vigencias bajo análisis.

2.1. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

2.1.1. Estructura Organizacional

Servicios Públicos de Puerto Carreño S.A. E.S.P. cuenta con una estructura organizacional de forma piramidal. Esta refleja la estructura que se ilustra a continuación:

Imagen 2. Organigrama.



Fuente: Servicios Públicos de Puerto Carreño S.A. E.S.P. – visita octubre de 2018

De la Gerencia dependen 3 ramas: la Coordinación Técnico-Operativa, la Coordinación Administrativa y la Dirección Financiera. De la Coordinación Técnico-

Operativa dependen la Jefatura de la Estación de Bombeo, la Coordinación de Tratamiento y la Oficina Supervisora Operativa de Terreno.

2.1.2. Empleados

A continuación, se presenta la distribución de empleados de la empresa a la fecha de la visita:

Tabla 2. Distribución de personal.

Área	Número de empleados
Término fijo (aprendiz SENA)	1
Término indefinido	20
Prestación de servicios	1
TOTAL	22

Fuente: Servicios Públicos de Puerto Carreño S.A. E.S.P. – visita octubre de 2018

Al respecto, se debe precisar que el prestador no suministró la información solicitada con corte al mes de diciembre de 2017, motivo por el cual no es posible determinar si se ha presentado variación en el número de personal entre las vigencias 2017 y el primer semestre de 2018. Por otro lado, el salario promedio para la vigencia 2018 es de \$1.054.790.

Finalmente, de acuerdo con la última información reportada en el SUI para el año 2017, el salario promedio mensual durante dicha vigencia fue \$1.068.557.

2.1.3. Convención Sindical

El prestador no cuenta con sindicatos.

2.1.4. Certificaciones de calidad

El prestador no ha adelantado ningún proceso de acreditación de calidad y, por lo tanto, no cuenta con personal ni procesos acreditados.

2.1.5. Competencias Laborales

De los 22 empleados que laboran en la empresa, 17 desempeñan funciones relacionadas con la operación de la infraestructura y los 5 restantes desempeñan funciones administrativas. De acuerdo con lo anterior, el prestador cuenta con 3 operarios certificados en las siguientes normas:

Tabla 3. Personal certificado en competencias laborales.

Norma	Número de empleados	Fecha de la certificación	Vigencia
Operar sistemas de bombeo en condiciones de seguridad de acuerdo con normas técnicas	1	01 de noviembre de 2017	01 de noviembre de 2020
Determinar características fisicoquímicas del agua de acuerdo con procedimientos técnicos	2		
Vigilar la calidad del agua para consumo de acuerdo con la normatividad	1		

Fuente: Servicios Públicos de Puerto Carreño S.A. E.S.P. – visita octubre de 2018

Así las cosas, no todo el personal se encuentra certificado en competencias laborales, presuntamente incumpliendo lo dispuesto en la Resolución 1570 de 2004.

Al respecto, el prestador suministró en visita soportes de la gestión realizada ante el SENA regional Vichada para la certificación de los trabajadores de la empresa. Sin embargo, este proceso no se ha podido adelantar debido principalmente a:

- Exclusión de procesos de certificación en agua potable y saneamiento básico dentro de la programación del SENA.
- Dificultades logísticas por parte del SENA para adelantar procesos de certificación a grupos menores de 20 aspirantes.
- Imposibilidad para completar el cupo debido a que las demás empresas de acueducto del departamento se encuentran distantes y el transporte de sus trabajadores implicaría altos costos.
- No se cuenta con otro tipo de entidades interesadas en adelantar procesos de certificación en agua potable y saneamiento básico.

2.1.6. Revisoría Fiscal

En cumplimiento del artículo 203 del Código de Comercio y el párrafo segundo del artículo 13 de la Ley 43 de 1990, el cual señala que es *“obligatorio tener revisor fiscal todas las sociedades comerciales, de cualquier naturaleza, cuyos activos brutos al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente de cinco mil salarios mínimos y/o cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente a tres mil salarios mínimos”*, para las vigencias evaluadas la empresa contó con los revisores fiscales relacionados a continuación :

Tabla 4. Revisor Fiscal.

Vigencia	Nombre	TP
2016	Nubia Yolanda Vega Gómez	27152-T
2017	Nelly Carolina Delgado Pérez	227204-T

Fuente: Visita septiembre de 2018

2.1.1. Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

La empresa se encuentra clasificada como privada, por lo tanto, está obligada a contratar auditoría externa conforme a lo establecido en el art 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. Conforme a la información registrada en RUPS la empresa tiene inscrito actualmente como auditor externo de gestión y resultados a la empresa Terminal Blue SAS

De esta manera la empresa registró como AEGR para las vigencias auditadas:

2018:

Datos Generales Auditor Externo de Gestión y Resultados		
Información Básica		
Razón Social: TERMINAL BLUE SAS		
Sigla: TERMINAL BLUE SAS	Nit: 901178778 - 4	Vigencia Contrato Actual: desde 02/01/2018 hasta 03/01/2019
Representante Legal		
Primer Apellido: RODRIGUEZ	Segundo Apellido: SALAMANCA	Nombres: WILLIAM ARTURO
Identificación: CEDULA DE CIUDADANIA : 1076620105GERENTE GENERAL		
Correo Electrónico: Dirección Principal		

2017:

Datos Generales Auditor Externo de Gestión y Resultados		
Información Básica		
Razón Social: INGENIERIA DE SOLUCIONES Y DESARROLLO SAS		
Sigla: Ingesoldes SAS	Nit: 900838900 - 6	Vigencia Contrato Actual: desde 06/01/2017 hasta 08/01/2018
Representante Legal		
Primer Apellido: Rangel	Segundo Apellido: Lopez	Nombres: Beatriz
Identificación: CEDULA DE CIUDADANIA : 1101683591REPRESENTANTE LEGAL		
Correo Electrónico: Dirección Principal		

Fuente: RUPS

2.2. ASPECTOS FINANCIEROS

2.2.1. Concepto del Revisor Fiscal

En cuanto a la vigencia 2016 el revisor fiscal emitió el siguiente dictamen:

En mi opinión los estados financieros separados presentan fielmente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de la Compañía SEPPCA S.A. E.S.P. a 31 de diciembre de 2016, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el Decreto 3022 de 2013, que incorpora las Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES.

En cuanto a la vigencia 2017 el revisor fiscal emitió el siguiente dictamen:

En mi opinión los estados financieros presentan fielmente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de la Compañía SEPPCA S.A. E.S.P. a 31 de diciembre de 2017 y 2016, así como sus resultados y flujos de efectivo correspondientes a los ejercicios terminados en dichas fechas, de conformidad con el Decreto 3022 de 2013, que incorpora las Normas Internacionales de Información Financiera para Pymes.

Conceptos emitidos por la AEGR

Para las vigencias evaluadas no se realizó el debido reporte de la gestión del auditor externo de gestión y resultados al SUI, como se evidencia a continuación:

Tabla 5. Cargue del Auditor externo

AÑO	CODIGO	FORMATO	ESTADO	APLICACION
2016	AGR-A-0001	01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno	Pendiente	Formularios
2016	ACU-A-0015	15. Municipios donde presta el servicio	Pendiente	Formularios
2016	ACU-A-0016	16. Indicadores de Primer Nivel	Pendiente	Formularios
2016	ACU-A-0017	17. Concepto General Evaluación y Resultados	Pendiente	Formularios
2016	ACU-A-0018	18. Concepto General Nivel de Riesgo	Pendiente	Formularios
2016	ACU-A-0020	20. Indicadores de proceso	Pendiente	Formularios
2016	ACU-A-0021	21. Concepto General Indicadores Segundo Nivel	Pendiente	Formularios
2016	770	ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo
2016	765	MATRIZ DE RIESGO ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo
2016	773	NOVEDADES PDF ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo
2016	772	ORGANIGRAMA PDF ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo
2016	771	VIABILIDAD FINANCIERA PDF ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo
2017	AGR-A-0001	01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno	Pendiente	Formularios
2017	ACU-A-0015	15. Municipios donde presta el servicio	Pendiente	Formularios
2017	ACU-A-0016	16. Indicadores de Primer Nivel	Pendiente	Formularios
2017	ACU-A-0017	17. Concepto General Evaluación y Resultados	Pendiente	Formularios
2017	ACU-A-0018	18. Concepto General Nivel de Riesgo	Pendiente	Formularios
2017	ACU-A-0020	20. Indicadores de proceso	Pendiente	Formularios
2017	ACU-A-0021	21. Concepto General Indicadores Segundo Nivel	Pendiente	Formularios
2017	770	ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo
2017	765	MATRIZ DE RIESGO ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo
2017	773	NOVEDADES PDF ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo
2017	772	ORGANIGRAMA PDF ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo

AÑO	CODIGO	FORMATO	ESTADO	APLICACION
2017	771	VIABILIDAD FINANCIERA PDF ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo

Fuente: SUI

2.2.2. Convergencia a Normas Internacionales de Información Financiera – NIF

En esta sección, se presenta el proceso de convergencia del prestador del antiguo marco normativo contable – PUC hacia el nuevo marco normativo de las NIF.

Imagen 3. Estado de cargue de información al SUI Años 2015-2016-2017

Fuente: Consulta SUI Taxonomías XBRL – octubre de 2018.

2.2.3. Reportes financieros período de preparación obligatoria en NIF

La empresa se encuentra clasificada como Grupo II – NIF Pymes, debiendo elaborar y presentar la información financiera acorde a los siguientes plazos conforme a lo establecido en la resolución 20141300004095 del 21 de febrero de 2014.

Tabla 6. Reporte preparación obligatoria.

INFORMACIÓN	CÓDIGO	FORMULARIOS Y FORMATOS	PLAZO DE REPORTE
Reporte clasificación y plan de implementación	NIF-A-0005	Formulario A1 – NIF: Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales	Hasta 28/Mar/2014
	NIF-A-0006	Formulario A2 - NIF: Preguntas Grupo 1 - NIFF plenas	
	NIF-A-0007	Formulario A3 - NIF: Preguntas Grupo 2 - PYMES	
	NIF-A-0008	Formulario A4 - NIF: Preguntas Grupo - Microempresas	
	NIF-A-0009	Formulario B – NIF: Plan de Implementación NIF Anual	

2.2.4. Reportes financieros inicio de transición en NIF

La empresa debía reportar información conforme a lo establecido en la resolución 20151300020385 del 29 de julio de 2015, según el último dígito del ID.

Tabla 7. 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	

2.2.5. Reportes financieros periodo de aplicación NIIF

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 8. 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	

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 en las cuales se establecieron los plazos de reporte de información de la vigencia 2017, así:

Tabla 9. Reporte periodo de aplicación vigencia 2017.

INFORMACIÓN	CÓDIGO	FORMULARIOS Y FORMATOS	PLAZO DE REPORTE
Requerimientos de información Financiera de 2016 en XBRL	XBRL	Estados Financieros 2016 Individuales y Consolidados - Todos excepto Res. 533/15	Grupo 2 - Del 10 al 14 de Julio de 2017
	XBRL	Notas a los Estados Financieros 2016 Individuales y Consolidados - Todos excepto Res. 533/15	
	XBRL	Formatos Complementarios 2016 - Todos excepto Res. 533/15	

La empresa certificó la información financiera bajo los nuevos marcos normativos por fuera de los términos establecidos en la norma relacionas para cada una de las vigencias.

2.2.6. Análisis de los Estados Financieros 2016-2017

Los Estados Financieros analizados en esta sección corresponden a los publicados en SUI y comparados con los suministrados en visita.

2.2.7. Análisis del Estado de Situación Financiera - Años 2016 – 2017

Tabla 10. Estado de Situación Financiera 2016-2017

	2.016	2.017	diferencia	%
Activos [sinopsis]				
Activos no corrientes [sinopsis]				
Propiedades, planta y equipo	11.166.491	9.763.211	-1.403.280	-12,57%
Activos intangibles distintos de la plusvalía	213.626.897	216.272.897	2.646.000	1,24%
Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar no corrientes				
Otros activos financieros no corrientes	341.557.725	341.557.725	0	0,00%
Total de activos no corrientes	570.521.893	571.813.272	1.291.379	0,23%
Activos corrientes [sinopsis]			0	
Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes	504.625.938	570.382.309	65.756.371	13,03%
Cuentas Comerciales por Cobrar por Prestación de Servicios públicos corrientes	419.466.410	68.182.604	-351.283.806	-83,75%
Cuentas Comerciales por Cobrar por Adquisición de Bienes corrientes	85.159.528		-85.159.528	-100,00%
Otras cuentas por cobrar corrientes	0	502.199.705	502.199.705	100%
Activos por impuestos corrientes	41.335.000	58.022.955	16.687.955	40,37%

	2.016	2.017	diferencia	%
Efectivo y equivalentes al efectivo	113.982.803	32.790.151	-81.192.652	-71,23%
Total de activos corrientes	659.943.741	661.195.415	1.251.674	0,19%
Total de activos	1.230.465.634	1.233.008.687	2.543.053	0,21%
Patrimonio y pasivos [sinopsis]				
Patrimonio [sinopsis]				
Capital emitido	100.000.000	100.000.000	0	0,00%
Ganancias acumuladas	256.268.124	303.449.255	47.181.131	18,41%
Patrimonio total	356.268.124	403.449.255	47.181.131	13,24%
Pasivos [sinopsis]				
Pasivos no corrientes [sinopsis]				
Cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar no corrientes	591.375.843	449.687.765	-141.688.078	-23,96%
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de bienes no corrientes	139.209.766		-139.209.766	-100,00%
Otras cuentas comerciales por pagar no corrientes	452.166.077	449.687.765	-2.478.312	-0,55%
Otros pasivos financieros no corrientes	0	83.049.112	83.049.112	100%
Total pasivos no corrientes	591.375.843	532.736.877	-58.638.966	-9,92%
Pasivos corrientes [sinopsis]				
Disposiciones actuales [sinopsis]				
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	209.509.898	221.415.323	11.905.425	5,68%
Total provisiones corrientes	209.509.898	221.415.323	11.905.425	5,68%
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	44.919.769	35.994.240	-8.925.529	-19,87%
Otras cuentas comerciales por pagar corrientes	38.876.709	29.133.718	-9.742.991	-25,06%
Pasivos por impuestos corrientes, corriente	28.392.000	39.412.992	11.020.992	38,82%
Total pasivos corrientes	282.821.667	296.822.555	14.000.888	4,95%
Total pasivos	874.197.510	829.559.432	-44.638.078	-5,11%
Total patrimonio y pasivos	1.230.465.634	1.233.008.687	2.543.053	0,21%

Fuente: sui

2.2.7.1. Activos

El mayor componente de su estado de situación financiera individual corresponde a otras cuentas por cobrar corrientes por valor de \$502 millones, que creció en 100% frente a 2016, y que equivale al 40.73% de los activos totales para la vigencia 2017.

El 46.38% de los activos se encuentran distribuidos en su porción no corriente y el 53.62% en su porción corriente.

Para la vigencia 2017 la cuenta "cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes" presentó una disminución del 83.75% y a su vez un incremento en la cuenta "otras cuentas por cobrar" en un 100% por un valor de \$502.1 millones.

Los bancos y corporaciones están compuesta por los depósitos en cuentas en seis cuentas corrientes las cuales presentaron los saldos relacionados a continuación:

Tabla 11. Cuentas bancarias.

DESCRIPCION	DIC-2017	DIC -2016
BBVA	4.382.702	106.198.930
BANCO AGRARIO	160.578	160.578
BANCO BOGOTA	26.814	528.764
TOTAL	4.543.280	106.887.272

Fuente: Notas a los estados financieros

En cuanto a las cuentas comerciales por cobrar en las notas a los estados financieros, detallan:

Tabla 12. Cuentas por cobrar

DESCRIPCION	DIC-2017	DIC -2016
Cuentas por cobrar clientes	144.156.201	83.659.527
Cuentas por cobrar proveedores y contratistas	5.200.000	1.500.000
Cuentas por cobrar a trabajadores	1.559.698	0
Otras cuentas por cobrar	419.466.410	419.466.410
total	570.382.309	554.495.325

Fuente: Notas a los estados financieros

La nota 7 de los estados financieros aclara el origen de dichos rubros, en el cual se establece que las cuentas por cobrar-clientes: Corresponde a cartera entre 0 y 90 días por prestación de los servicios de acueducto a estratos 1-2-3 sector residencial, comercial y oficial, que las cuentas por cobrar proveedores y contratistas corresponde a un anticipo dado a un contratista, que las otras cuentas por cobrar corresponde a deudas por subsidios desde el mes de enero de 2002 hasta 31 de diciembre de 2006 y cuyo valor es constante para las dos vigencias evaluadas.

Al comparar los relacionados con las cuentas por cobrar con las reportadas en SUI se observaron diferencias reflejadas en las Cuentas Comerciales por Cobrar por Prestación de Servicios públicos corrientes las cuales presentaron una disminución del 83.75% para la vigencia 2017 en SUI, pasando de \$419 Millones a \$68 millones, mientras que en las notas a los estados financieros pasaron de \$83,6 millones a \$131.5 millones, además de Otras cuentas por cobrar corrientes que se incrementaron en \$502 millones según SUI, mientras que las notas a los estados financieros reflejan valores constantes de \$419 millones para las vigencias evaluadas. La empresa deberá presentar las explicaciones frente a la situación presentada.

Tabla 13. Deudores por servicios públicos acueducto-2016

	No vencida [miembro]	Vencida 1 a 30 días [miembro]	Vencida 31 a 60 días [miembro]	TOTAL
Formato Complementario - Cuentas por cobrar (Acueducto - Detallado por estrato) [sinopsis]				
Formato Complementario - Cuentas por cobrar (Acueducto - Detallado por estrato) [partidas]				

	No vencida [miembro]	Vencida 1 a 30 días [miembro]	Vencida 31 a 60 días [miembro]	TOTAL
Servicio de acueducto [partidas]				
Distribución	0	0	0	0
Otros Servicios	0	0	0	0
Comercialización [sinopsis]				
Residencial Estrato 1	32.510.092	0	23.541.792	56.051.884
Residencial Estrato 2	11.874.131	10.529.890	0	22.404.021
Residencial Estrato 3	2.487.332	2.716.291	0	5.203.623
Total Comercialización	46.871.555	13.246.181	23.541.792	83.659.528
Total Servicio de Acueducto	46.871.555	13.246.181	23.541.792	83.659.528
Deterioro de cuentas por cobrar [partidas]				
Total deterioro cuentas por cobrar	0	0	0	0

Fuente: SUI

Tabla 14. Deudores por servicios públicos acueducto-2017

	No vencida [miembro]	Vencida 1 a 30 días [miembro]	Vencida 31 a 60 días [miembro]	Total
Formato Complementario - Cuentas por cobrar (Acueducto - Detallado por estrato) [partidas]				
Detalle Cuentas por cobrar Servicio de Acueducto				
Servicio de acueducto [partidas]				
Distribución	0	0	0	0
Otros Servicios	0	0	0	0
Comercialización [resumen]				
Residencial Estrato 1	16.850.000	0	20.650.431	37.500.431
Residencial Estrato 2	12.540.000	7.914.781	0	20.454.781
Residencial Estrato 3	6.401.000	3.826.392	0	10.227.392
Total Comercialización	35.791.000	11.741.173	20.650.431	68.182.604
Cuentas por Cobrar brutas servicio de Acueducto	35.791.000	11.741.173	20.650.431	68.182.604
Detalle Deterioro cuentas por cobrar Servicio de Acueducto				
Deterioro de cuentas por cobrar [partidas]				
Cuentas por cobrar netas Servicio Acueducto	35.791.000	11.741.173	20.650.431	68.182.604

Fuente: SUI

Al verificar la información rendida en cada uno de sus componentes se observa que la empresa realizó el reporte de la información de los deudores por servicio de acueducto, de igual manera se observa que no existe valores establecidos como deterioro.

En los activos intangibles se desglosa el valor invertido en obra provenientes con recursos estatales por valor de \$213.6 millones, y la compra de software facturación por valor de \$2.6 millones.

2.2.7.2. Pasivos

Dentro de los pasivos totales el monto más representativo es la cuenta “otras cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar no corrientes” que representan el 54.21% del pasivo total y que corresponde a las cuentas por pagar a socios y accionistas por valor de \$449,6 millones para la vigencia 2017 y la adquisición de bienes y servicios.

En cuanto a otros pasivos financieros no corrientes se observa que la empresa adquirió para la vigencia 2017 una deuda por \$100 millones de pesos con el BBVA se solicita informar el destino de dichos recursos.

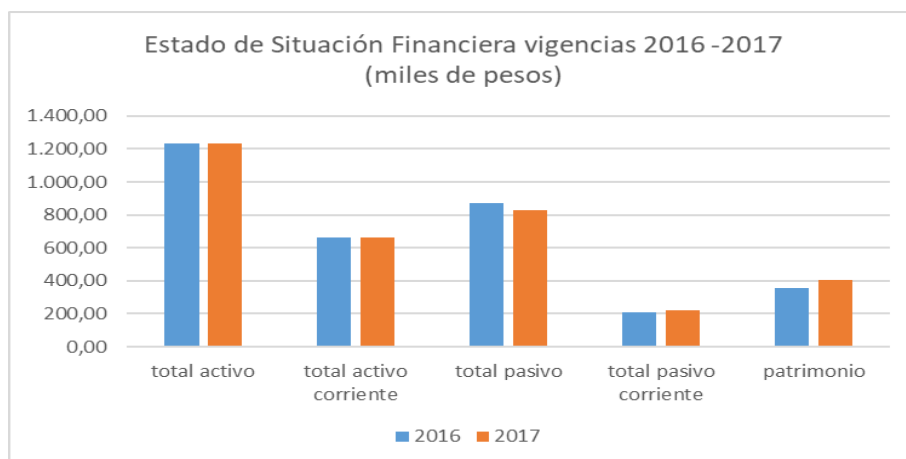
La empresa mediante radicado SSPD 20185291382922 del 29 de noviembre de 2018 realiza explicación de la destinación de los recursos otorgados mediante el crédito, no obstante, se observa ausencia del principio de revelación de las cifras en las notas a los estados financieros.

En cuanto la situación relacionada con el no giro de recursos de subsidios por parte del Municipio de Puerto Carreño correspondientes a los meses de agosto a noviembre de 2018 esta Superintendencia realizará de acuerdo a las competencias otorgadas mediante la Ley 142 de 1994 el respectivo seguimiento, sin embargo, deberá informar a la Procuraduría General de la Nación sobre lo plasmado conforme a lo establecido en la Directiva 015 de 2005 del mismo ente de control.

2.2.7.3. Patrimonio

El capital de la empresa está conformado por un capital autorizado de \$100.000.000, de los cuales, CIMECEL S.A.S. es dueño de \$1.000.000, y el resto se encuentra distribuido entre cinco socios particulares.

Gráfica 1. Evolución de los Componentes del Estado de Situación Financiera 2016-2017.



2.2.8. Análisis del Estado de Resultados Integrales 2016-2017.

A continuación, se presenta el Estado de Resultados Integrales de las vigencias 2016-2017 con su respectivo análisis:

Tabla 15. Estado de Resultados Integrales 2016-2017.

	2016	2017	Diferencia absoluta	Diferencia relativa
Ingresos de actividades ordinarias	973.390.653	1.005.628.683	32.238.030	3,31%
Costo de ventas	638.419.643	478.018.641	-160.401.002	-25,12%
Ganancia bruta	334.971.010	527.610.042	192.639.032	57,51%
Otros ingresos	47.471.502	9.043.031	-38.428.471	-80,95%
Costos de distribución	0	0	0	0,00%
Gastos de administración	333.530.272	448.858.054	115.327.782	34,58%
Otros gastos	4.876.858	6.812.469	1.935.611	39,69%
Otras ganancias (pérdidas)	0		0	0,00%
Ingresos financieros	7.176.798	19.504.488	12.327.690	171,77%
Costos financieros	5.992.946	41.267.476	35.274.530	588,60%
Participación en las ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	0	0	0	0,00%
Ganancia (pérdida), antes de impuestos	45.219.234	59.219.562	14.000.328	30,96%
Ingreso (gasto) por impuestos	17.759.220	20.134.651	2.375.431	13,38%
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas	27.460.014	39.084.911	11.624.897	42,33%
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas	0	0	0	0,00%
Ganancia (pérdida)	27.460.014	39.084.911	11.624.897	42,33%
Otro resultado integral [sinopsis]		0	0	0,00%
Resultado integral total	27.460.014	39.084.911	11.624.897	42,33%

Fuente: Notas a los estados financieros

2.2.9. Resultados de Operación

La empresa presentó ingresos de actividades ordinarias producto de la prestación del servicio de acueducto exclusivamente, para las vigencias 2016 y 2017. Los mismos presentaron un incremento del 3.31% para la vigencia 2017, los costos de ventas disminuyeron en un 25.12%, lo que permitió que la ganancia bruta se incrementara en un 57.51%. La empresa presentó otros ingresos por valor de \$47.4 millones para la vigencia 2016 y de \$9 millones para la vigencia 2017, las notas a los estados financieros no detallan el origen de dichos fondos, por lo tanto, se solicita su aclaración.

La empresa mediante radicado SSPD 20185291382922 del 29 de noviembre de 2018 realiza explicación de la cuenta otros ingresos, no obstante, se observa ausencia del principio de revelación de las cifras en las notas a los estados financieros.

Los costos de ventas disminuyeron en un 25.12%, los mismos corresponden al 44.63% de las ventas en la prestación de los servicios de acueducto.

Tabla 16. Costo de ventas – 2017-2018

Costo de ventas	2.016	2.017	Diferencia	%
servicios personales	239.550.208	258.693.725	19.143.517	7,99%
generales	34.457.531	27.129.580	-7.327.951	-21,27%
arrendamiento	153.600	3.570.000	3.416.400	2224,22%
consumo de insumos	234.961.409	133.795.067	-101.166.342	-43,06%
servicio de mantenimiento	16.431.741	30.719.448	14.287.707	86,95%
servicios públicos	1.418.420	1.791.800	373.380	26,32%
Materiales y otros costos	28.673.835	20.519.551	-8.154.284	-28,44%
seguros	16.240.000	0	-16.240.000	-100,00%
impuestos y tasas	2.332.898	1.799.470	-533.428	-22,87%
otros costos de bienes y servicios	64.200.000	0	-64.200.000	-100,00%
total costo de ventas	638.419.642	478.018.641	-160.401.001	-25,12%

Fuente: Notas a los estados financieros

Los gastos de administración se incrementaron en un 34.58% cuyo mayor componente son los servicios personales los cuales se incrementaron en un 47.69% para la vigencia 2017. Dado su incremento significativo se solicita aclaración de una manera precisa.

La empresa mediante radicado SSPD 20185291382922 del 29 de noviembre de 2018 da explicación del incremento de los gastos de administración en lo relacionado con los servicios personales, no obstante, se observa ausencia del principio de revelación de las cifras en las notas a los estados financieros

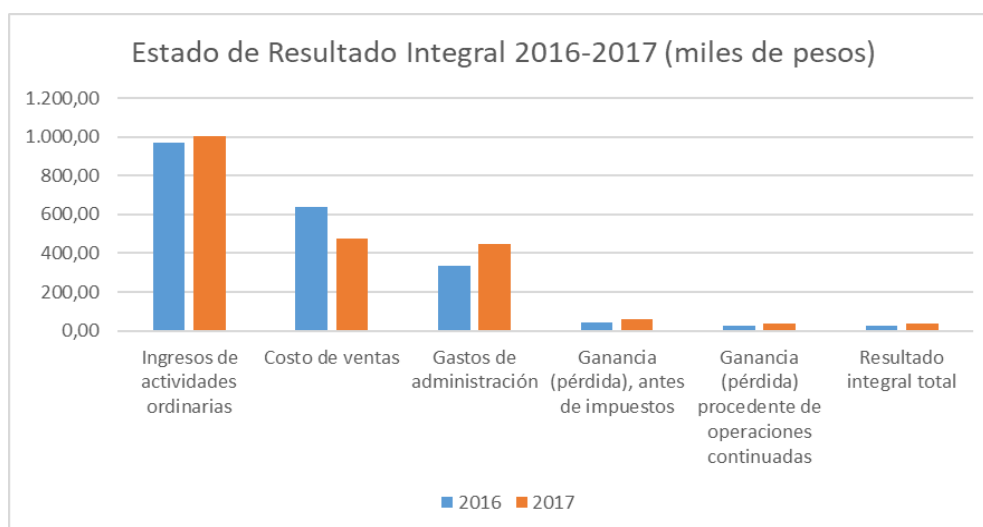
Tabla 17. Gastos de administración

Gastos administrativos y ventas	2.016	2.017	diferencia	%
Servicios personales	202.420.330	298.959.970	96.539.640	47,69%
contribuciones imputadas	164.300	789.817	625.517	380,72%
contribuciones efectivas	26.161.702	35.242.660	9.080.958	34,71%
generales	71.238.174	75.311.859	4.073.685	5,72%
impuestos contribuciones y tasas	33.545.766	38.553.748	5.007.982	14,93%
total gastos administrativos	333.530.272	448.858.054	115.327.782	34,58%

2.2.10. Resultado del Ejercicio

Los resultados de los ejercicios en las vigencias evaluadas presentaron comportamiento favorable, reflejado en el incremento de la utilidad bruta y neta, esto debido a la disminución de los costos de ventas en \$160 millones.

Gráfica 2. Evolución de los Componentes del Estado de Resultados Integrales 2016-2017.



Fuente: SUI

2.2.11. Análisis del Estado de Flujos de Efectivo 2016-2017.

A continuación, se presenta el Estado de Flujo de Efectivo de las vigencias 2016-2017 con su respectivo análisis:

Tabla 18. Estado de Flujos de Efectivo 2016-2017

	2016	2017
Ganancia (pérdida)	27.460.014	39.084.911
Ajustes para conciliar la ganancia (pérdida) [sinopsis]		
Ajustes por gasto por impuestos a las ganancias	3.448.000	4.219.439
Ajustes por la disminución (incremento) de cuentas por cobrar de origen comercial	47.904.003	25.924.656
Ajustes por disminuciones (incrementos) en otras cuentas por cobrar derivadas de las actividades de operación	-20.114.318	
Ajustes por el incremento (disminución) de cuentas por pagar de origen comercial	-57.768.583	0
Ajustes por incrementos (disminuciones) en otras cuentas por pagar derivadas de las actividades de operación	-33.210.029	-141.688.078
Ajustes por gastos de depreciación y amortización	3.872.688	1.403.280
Ajustes por deterioro de valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del periodo	-46.697.000	
Ajustes por provisiones	30.026.220	
Otros ajustes por partidas distintas al efectivo	158.100	
Total ajustes para conciliar la ganancia (pérdida)	-72.380.919	-110.140.703
Intereses pagados	0	37.400.476
Intereses recibidos	0	12.583.605
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)	15.995.000	16.228.000

	2016	2017
Otras entradas (salidas) de efectivo	0	
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en actividades de operación)	-60.915.905	-112.100.663
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión [sinopsis]		
Compras de propiedades, planta y equipo	1.032.400	
Compras de activos intangibles	0	2.646.000
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	-1.032.400	-2.646.000
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación [sinopsis]		
Importes procedentes de préstamos	290.985.382	110.000.000
Reembolsos de préstamos	125.000.000	76.445.989
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	165.985.382	33.554.011
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	104.037.077	-81.192.652
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo [sinopsis]		
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	104.037.077	-81.192.652
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo		113.982.803
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	113.982.803	32.790.151

Dentro del efectivo provisto por las actividades de financiación, el componente con mayor peso fue el pago de cuentas por pagar procedentes de préstamos el cual fue de \$110 millones para la vigencia 2017.

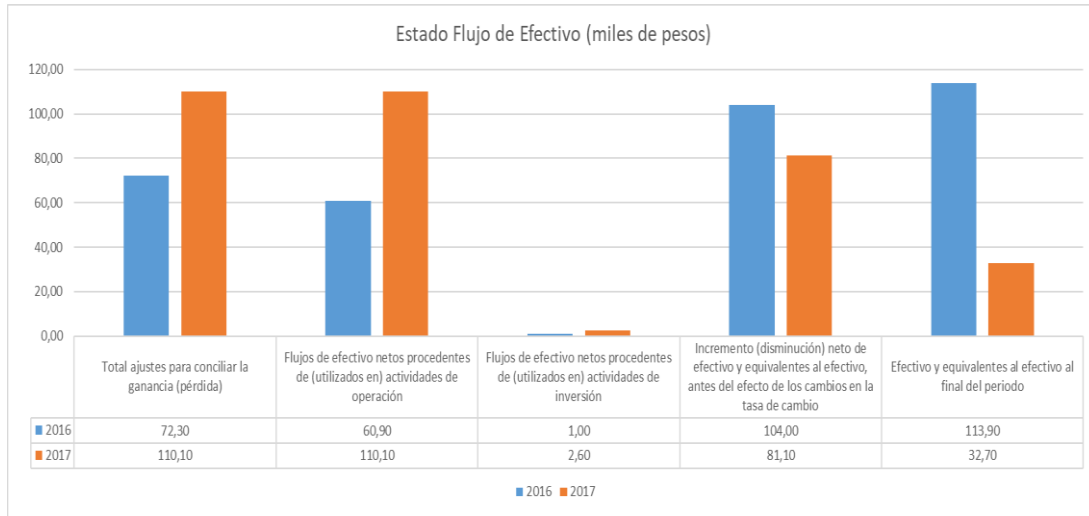
El efectivo usado en las actividades de inversión fue de tan solo \$ 1 millón para la vigencia 2016 y de \$2.6 millones para la vigencia 2017.

Por último, el efectivo final disminuyó en un 71.23% en la vigencia 2017 con relación al año anterior, lo que sumado al efectivo al inicio del año (\$113.9 millones) arroja un efectivo al final del año 2017 equivalente a \$32.7 millones el cual es inferior al efectivo al finalizar el año 2016.

En conclusión, el Estado de Flujos de Efectivo de la empresa mostró un comportamiento decreciente, esto debido a los ajustes en otras cuentas por pagar derivadas de las actividades de operación. De lo anterior se solicita los soportes con los cuales realizó dichos ajustes.

La empresa mediante radicado SSPD 20185291382922 del 29 de noviembre de 2018 *“aclara que una repercusión que acarrea el pago inoportuno de los subsidios desde el año 2002 a 2006 y los meses acumulados que el contratante no sufraga, conlleva a que los socios financien la operación del sistema con recursos propios tratando de inyectar capital líquido a la empresa para que pueda desarrollar actividades propias que son inherentes la calidad del servicio. A continuación, se presentan los recursos dispuestos por los socios, y como la empresa en la vigencia 2017 abona a dichos préstamos”*

Gráfica 3. Evolución de los Componentes del Estado de Flujos de Efectivo 2016-2017.



Fuente: Sui

Al comparar las cifras del estado de flujo de efectivo se observaron diferencias en los flujos de efectivo neto procedente de actividades de operación en cuanto a la información reportada en SUI con la que fue suministrada en visita. La empresa deberá aclarar dicha diferencia.

Mediante radicado SSPD 20185291382922 del 29 de noviembre de 2018, la empresa manifiesta “La diferencia que existe de cifra que existe entre el físico y el cargue en el SUI está en el flujo de efectivo netos procedentes de actividades de operación, y esto es ocasionado a planteamientos en las fórmulas. De esta manera se solicita que la empresa realice las modificaciones a que haya lugar.

2.2.12. Indicadores Financieros

Con las cifras entregadas en la visita, se procedió a realizar el cálculo y análisis de los indicadores financieros.

Tabla 19. Indicadores Financieros

De Rentabilidad	Formula	2016	2017
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de actividades ordinarias} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	2,82%	3,89%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	2,82%	3,89%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de actividades ordinarias} * 100}{\text{Activo Total}}$	2,23%	3,17%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	7,71%	9,69%

Rentabilidad: Los indicadores de rentabilidad reflejan un comportamiento positivo y creciente, indicando así que la empresa dentro de su operación de las ventas de los bienes y la prestación de los servicios de acueducto genera más utilidad en el transcurso de las vigencias evaluadas.

EBITDA	44.035.382	80.982.550
Rentabilidad EBITDA	4,52%	8,05%

En cuanto al Ebitda presenta un comportamiento igualmente positivo observándose un incremento del beneficio bruto de la empresa.

De Liquidez	Formula	2.016	2017
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	2,33	2,23
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	377.122.074	364.372.860
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Cuentas Comerciales por Cobrar por Prestación de Servicios públicos corrientes}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,85	2,00
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	1,41	1,49

Liquidez: Para la vigencia 2017 los indicadores de razón corriente y de capital de trabajo se vieron afectados, representando con esto la disminución de la capacidad que tiene la empresa para cumplir sus obligaciones a corto plazo. Ahora bien, analizando las cuentas por cobrar por prestación de servicios públicos las cuales al haber disminuido en un 83.75% permite que el indicador de prueba ácida tenga un buen desempeño para la vigencia 2017, situación que la empresa deberá aclarar, ya que se presume un mal reporte de información en el SUI, o una reclasificación.

La empresa mediante radicado SSPD 20185291382922 del 29 de noviembre de 2018, manifiesta que solicitará a la SSPD la reversión de la información subida al SUI referente de la vigencia 2017, toda vez que se evidencia una incongruencia en el cargue de las cuentas; Sin embargo, es de aclarar que la información total de las cuentas madres con consistentes relacionado con la información física de los EEFF. De esta manera esta Superintendencia advierte que la misma puede originar una modificación en el cálculo de los indicadores.

De Actividad	Formula	2016	2017
Número de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$	155,14	24,41
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Número de Días Cartera}}$	2,32	14,75

Actividad: En cuanto a los indicadores de manejo de cartera se observa un resultado positivo disminuyendo notablemente los días de recuperación de la cartera pasando de 155.14 a 24.41 días para la vigencia 2017 y su rotación de 2,32 veces a 14.75. Como se mencionó anteriormente, se hace necesario que la empresa aclare lo relacionado con las cifras de cuentas por cobrar para la vigencia 2017.

Igualmente, como se describió anteriormente, se presume un mal reporte de la información relacionada con la cartera, por lo que la empresa deberá realizar la respectiva aclaración y solicitar las reversiones que sean del caso. La empresa mediante radicado SSPD 20185291382922 del 29 de noviembre de 2018 dio contestación a la evaluación integral manifestando que la empresa solicitara a la SSPD la reversión de la información subida al SUI referente de la vigencia 2017, toda vez que se evidencia una incongruencia en el cargue de las cuentas; Sin embargo, es de aclarar que la información total de las cuentas madres con consistentes relacionado con la información física de los EEFF, de esta manera se reitera que conforme a lo previsto en la Resolución SSPD No. 321 de febrero de 2003, la información reportada por los prestadores de los servicios públicos al Sistema Único de Información - SUI “se considera oficial para todos los fines previstos en la ley y es responsabilidad del representante legal de la compañía, conforme lo establece la Circular SSPD 01 de 2006”.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

El sistema de acueducto del municipio de Puerto Carreño es abastecido por una fuente superficial principal, que corresponde al río Orinoco. En esta fuente se cuenta con una barcaza flotante donde se capta y transporta el agua mediante bombeo hasta el sistema de tratamiento. Éste cuenta con sistemas de macromedición en operación instalados para la medición de los caudales de entrada y salida.

Aguas abajo de la PTAP, el agua es distribuida mediante gravedad a la red de distribución, la cual comprende únicamente la cabecera municipal. Esta red no se encuentra sectorizada hidráulicamente.

Es de precisar que el municipio cuenta con un sistema de alcantarillado construido por el PDA y entregado al municipio para su operación. No obstante, a la fecha de la visita, el municipio no prestaba el servicio de alcantarillado. Asimismo, el prestador manifestó su desinterés en operar este sistema debido a presuntos incumplimientos por parte del municipio respecto al contrato de operación actualmente suscrito para la prestación del servicio de acueducto.

A continuación, se describe en detalle el sistema de acueducto operado por el prestador.

3.1. ASPECTOS TÉCNICOS DE ACUEDUCTO

3.1.1. Sistema de abastecimiento

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

3.1.1.1. Fuentes de abastecimiento

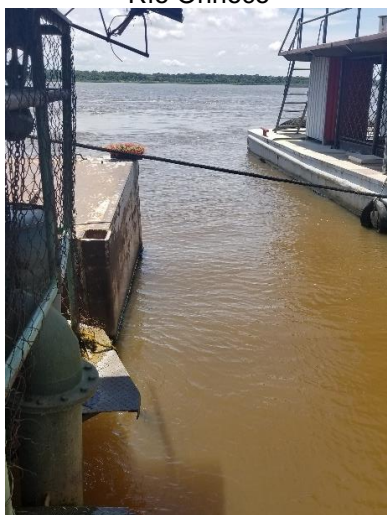
El sistema de acueducto del municipio de Puerto Carreño se abastece de una fuente superficial, correspondiente al río Orinoco.

Esta fuente cuenta con concesión de aguas superficiales aprobada mediante Resolución No. 800.41.17.0010 del 20 de abril de 2017, por un término de 10 años para la captación de un caudal máximo de 60 l/s.

Imagen 4. Fuente de abastecimiento.



Río Orinoco



Río Orinoco (Vista desde la estructura de captación)
Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2018

Por otra parte, la última información reportada en el SUI corresponde al año 2012, tal y como se evidencia a continuación:

Tabla 20. Concesión de agua superficial – Reporte SUI.

Empresa	Nombre de la fuente	Tipo de fuente superficial natural	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización
SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	Río Orinoco	RIO	SI	CORPORINOQUIA	19-03-2004	18-03-2014

Fuente: Consulta SUI

La información reportada en el SUI no coincide con la suministrada en visita por el prestador dado que el reporte de esta información es único y no permite actualización.

3.1.1.2. Captación

La captación de agua en el río Orinoco se realiza mediante una barcaza flotante ubicada en el costado izquierdo del río, con un caudal de operación de aproximadamente 52 a 56 L/s. Esta estructura cuenta con cinco unidades de bombeo. Adicionalmente, se cuenta con 5 motores: 2 motores diesel y 3 motores eléctricos.

Imagen 5. Estructura de captación.



Barcaza flotante (Exterior)



Barcaza flotante (Interior)



Tuberías de succión



Unidad de bombeo



Motor diesel



Motor eléctrico



Tubería de impulsión



Macromedidor de agua captada

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2018

La información anterior coincide con la última información reportada en el SUI correspondiente al año 2012, tal y como se evidencia a continuación:

Tabla 21. Estructura de captación – Reporte SUI.

Empresa	Nombre	Tipo	Longitud	Latitud	Altitud	Fuente de Captación	Caudal medio Diario (Lts/Seg)	Utiliza equipos de bombeo
SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	Estación de Bombeo	Superficial Flotante	- 67°28'40.75687"	6°10'42.41881"	50	Río Orinoco	23	S

Fuente: Consulta SUI

En cuanto a la medición del caudal captado, durante la visita se observaron equipos de medición instalados y en funcionamiento.

Finalmente, en relación con la operación y el mantenimiento de la captación, el prestador diligencia una bitácora con las novedades durante la operación del sistema de bombeo y actividades de mantenimiento rutinario, tales como el cambio de aceite y demás. Adicionalmente, se cuenta con un registro de las horas de bombeo y el volumen de agua captado.

Imagen 6. Registros de operación de la captación.

3:30pm Se mudo el bomba con la n° 1 R.1597 C.1940
 Nota: Mucha visita de la superintendencia
 5:30am Arrojé agua 4 bombas y 35 galones de R.C.P.M
 10:00pm Entrega turno al capitán Alvaro Montoya con el bomba
 operando y todo en orden gracias a Dios.
 19:00pm Entrega turno al Sr Oscar A con todo en orden.
 Jueves 12 de octubre del 2018
 2:45am Se mudo el bomba con la n° 1 R.1597 C.1940
 2:30am Se mudo el bomba con la n° 1 R.1597 C.1940
 6:00am Entrega turno al capitán Alvaro Montoya con el bomba
 operando y todo en orden gracias a Dios.
 6:00am Entrega turno al Sr Oscar A con todo en orden.
 6:00am R.1597 C.1940

Bitácora

14-10-2018	3:30pm							Oscar Acosta
15-10-2018	2:30 am	12:00 am	H72140	8:30	19:00	3690		Morales M
15-10-2018		1:00pm	472350	10:30				Oscar Acosta
15-10-2018	3:30 pm							Morales M
16-10-2018		Llocan	472538	9:30	20	3980		Familia Tovar
16-10-2018	2:30 am		H72739					Morales M
16-10-2018		1:00 pm	472739	10:30				Oscar Acosta
16-10-2018	3:30 pm							Oscar Acosta
17-10-2018		11:00pm	472800	7:20	17:50	3420		Oscar Acosta
17-10-2018	2:30 am							Oscar Acosta
17-10-2018	3:30 pm	Llocan	473011	10:30				Familia Tovar
17-10-2018		12:10 am	H73237	9:10	19:10	3550		Oscar Acosta
17-10-2018	2:30 am							Morales M

Formato de operación

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2018

3.1.1.3. Aducción

El sistema de aducción se compone por 2 líneas (una principal y otra de respaldo) construidas en PVC. El diámetro inicial de estas tuberías es de 10 pulgadas. Sin embargo, la tubería que llega a la planta de tratamiento es de 6 pulgadas. La longitud de estas tuberías es de 300 metros.

Imagen 7. Estructura de aducción.



Manguera de salida de la captación



Tuberías de aducción



Tubería de entrada a la planta de tratamiento
Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2018

La información anterior es coincidente con la última información reportada en el SUI correspondiente al año 2009, tal y como se evidencia a continuación:

Tabla 22. Líneas de aducción – Reporte SUI.

Empresa	Nombre de la Aducción	Tipo de la Aducción	Longitud de la Aducción(Km)	Caudal de Diseño(L/S)	Tipo de Diámetro	Tipo de Material	Fecha de Instalación	Fecha de Inicio de Operaciones
SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	Bombeo Orinoco	Tubería- Por bombeo	.38	60	De 6 a 8 pulg	Cloruro de Polivinilo (PVC)	25-01-2000	25-01-2002

Fuente: Consulta SUI

3.1.1.4. Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP

El sistema de tratamiento se encuentra diseñado para que funcione de manera compacta. No obstante, lo anterior no es posible de acuerdo con lo explicado a continuación. Esta planta cuenta con una capacidad de 23 L/s y opera con un caudal similar, en un horario diario entre las 3 am - 1 pm, y 3 pm - 2 am. En las horas restantes se realizan las actividades de lavado de las unidades que correspondan. Es de precisar que el prestador no ha realizado el reporte de la información relacionada con la planta de tratamiento al SUI.

En principio, el agua entraba a un tanque rectangular, en el cual se realizaban los procesos de desarenación, floculación y sedimentación. No obstante, una de las paredes de este tanque se derrumbó en el año 2015, motivo por el cual el prestador sacó de operación esta unidad.

En relación con lo anterior, es de precisar que, de acuerdo con lo estipulado en el contrato de operación suscrito con el municipio, el municipio debe realizar pagos al prestador relacionados con subsidios y recursos de inversión. No obstante, el municipio no ha realizado los pagos pertinentes, motivo por el cual el prestador presuntamente no cuenta con recursos para reparar y poner en funcionamiento dichas unidades. Como soporte de lo anterior, el prestador suministró copia del oficio DP-296-2013, mediante el cual el municipio de Puerto Carreño le manifiesta a SEPPCA S.A. E.S.P., que no realizará el giro de recursos del SGP, así como copia de un derecho de petición remitido al municipio del 29 de mayo de 2018 en donde se solicita que responda por los incumplimientos acumulados a la fecha.

Adicional a lo anterior, en el contrato de operación se definió que los aportes para inversión por parte de la Nación y del municipio no irían a la tarifa. Por tal motivo, en la estructura tarifaria definida en el contrato de operación suscrito entre el municipio de Puerto Carreño y SEPPCA S.A. E.S.P., no se incluyó el componente CMI. De acuerdo con el prestador, éste ha aplicado la tarifa contractual definida, y no la puede reestructurar hasta tanto no cuente con aprobación del municipio.

Por ende, el agua actualmente ingresa de manera directa hacia las unidades de filtración. En esta tubería se realiza la dosificación de coagulante (sulfato de aluminio granulado tipo B). La dosificación se determina a partir del ensayo de jarras, el cual se realiza de manera horaria, de acuerdo con los registros que el prestador diligencia en la planta.

El sistema de filtración se compone por 6 filtros de filtración rápida de flujo ascendente con lecho filtrante compuesto por grava. Posteriormente, el agua pasa a través de 8 filtros de filtración lenta de flujo descendente con lecho filtrante compuesto por arena.

A continuación, el agua es conducida hacia un tanque de aproximadamente 1.100 m³, en el cual se realiza la desinfección mediante la dosificación de hipoclorito de calcio.

Finalmente, el agua tratada se almacena en un tanque de 1.650 m³. De acuerdo con el prestador, existe un déficit en la capacidad de almacenamiento actual que impide el suministro continuo de agua a la población. Sin embargo, el prestador presuntamente se encuentra limitado para realizar las inversiones correspondientes, según lo relatado previamente.

En la tubería de salida de la PTAP se cuenta con un equipo de macromedición volumétrica en funcionamiento para la medición del caudal tratado.

Imagen 8. Planta de tratamiento de agua potable.



Tanque de floculación – Fuera de servicio



Tanque de sedimentación – Fuera de servicio



Filtros rápidos



Filtros lentos



Macromedidor a la salida de la planta



Bombas dosificadoras de coagulante

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2018

- **Tratamiento de los lodos generados en la PTAP**

Las arenas y lodos recogidos en las unidades de filtración son dispuestas en el lote de la planta de tratamiento. Estos lodos no son tratados y no cuentan con permiso de vertimientos expedido por Corporinoquia.

- **Laboratorio de control de procesos**

La PTAP cuenta con un laboratorio para el control de la calidad del agua durante el proceso de tratamiento.

La última calibración/verificación de los equipos se realizó en las fechas que se detallan a continuación:

Tabla 23. Fecha de última calibración de los equipos de medición de calidad del agua.

Equipo	Fecha
pHmetro de sonda	02 de noviembre de 2016
Turbidímetro	25 de julio de 2018

Fuente: Servicios Públicos de Puerto Carreño S.A. E.S.P. – visita octubre de 2018

Imagen 9. Laboratorio de control de procesos y control de calidad de agua en red.



pHmetro





Turbidímetro



Equipo de jarras



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2018

• Operación y mantenimiento

En relación con la operación diaria de la PTAP, el prestador cuenta con su formato de operación, en el que se diligencia la siguiente información:

- Agua cruda: Turbiedad, pH.
- Agua tratada: Turbiedad, pH, cloro residual.
- Dosificación de coagulante, desinfectante.

Adicionalmente, la planta cuenta con su manual de operación y mantenimiento. Finalmente, se cuenta con una bitácora, en la cual se anotan las novedades que se presentan durante la operación diaria de la planta.

De acuerdo con los registros de la planta, el lavado de los filtros rápidos se realiza 2 veces al día, mientras que el lavado de los filtros lentos se realiza 2 veces a la

semana. Las frecuencias anteriores son mayores a las establecidas en los manuales dado que no se operan las unidades de floculación ni sedimentación.

Imagen 10. Registros de operación de la planta de tratamiento de agua potable.

Fecha	Operario	Horario	Presión	Temperatura	Alcalinidad	pH	Conductividad	Cloro residual	Observaciones
10/09/18	JOSE	00:00	1.24	6.5	0.30	600	2.00		
11:00p.m.	JOSE	01:00	1.24	6.5	0.30	600	2.00		
12:00a.m.	JOSE	02:00	1.24	6.5	0.30	600	2.00		
1:00a.m.	JOSE	03:00	1.24	6.5	0.30	600	2.00		
2:00a.m.	JOSE	04:00	1.24	6.5	0.30	600	2.00		
3:00a.m.	JOSE	05:00	1.24	6.5	0.30	600	2.00		
4:00p.m.	JOSE	06:00	1.24	6.5	0.30	600	2.00		
5:00p.m.	JOSE	07:00	1.24	6.5	0.30	600	2.00		
6:00p.m.	JOSE	08:00	1.24	6.5	0.30	600	2.00		
7:00p.m.	JOSE	09:00	1.24	6.5	0.30	600	2.00		
8:00p.m.	JOSE	10:00	1.24	6.5	0.30	600	2.00		
9:00p.m.	JOSE	11:00	1.24	6.5	0.30	600	2.00		

Fecha	Operario	Horario	Color	Turb.	Turb. al 5 minutos	Turb. Salida	Cloro residual	pH	Conduct.	Cloro salida	Coagulación	Filtración	Alcalinidad	Nivel del tanque
10/09/18	JOSE	00:00												
11:00p.m.	JOSE	01:00												
12:00a.m.	JOSE	02:00												
1:00a.m.	JOSE	03:00												
2:00a.m.	JOSE	04:00												
3:00p.m.	JOSE	05:00												
4:00p.m.	JOSE	06:00												
5:00p.m.	JOSE	07:00												
6:00p.m.	JOSE	08:00												
7:00p.m.	JOSE	09:00												
8:00p.m.	JOSE	10:00												
9:00p.m.	JOSE	11:00												

Formato de operación

Bitácora

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2018

3.1.1.5. Red de Distribución

La red de acueducto del municipio de Puerto Carreño no se encuentra sectorizada. Sin embargo, el prestador manifestó que se encuentra limitado para realizar las inversiones correspondientes.

En relación con lo anterior, es de precisar que, de acuerdo con lo estipulado en el contrato de operación suscrito con el municipio, el municipio debe realizar pagos al prestador relacionados con subsidios y recursos de inversión. No obstante, el municipio no ha realizado los pagos pertinentes, motivo por el cual el prestador presuntamente no cuenta con recursos para reparar y poner en funcionamiento dichas unidades. Como soporte de lo anterior, el prestador suministró copia del oficio DP-296-2013, mediante el cual el municipio de Puerto Carreño le manifiesta a SEPPCA S.A. E.S.P., que no realizará el giro de recursos del SGP, así como copia de un derecho de petición remitido al municipio del 29 de mayo de 2018 en donde se solicita que responda por los incumplimientos acumulados a la fecha.

Adicional a lo anterior, en el contrato de operación se definió que los aportes para inversión por parte de la Nación y del municipio no irían a la tarifa. Por tal motivo, en la estructura tarifaria definida en el contrato de operación suscrito entre el municipio de Puerto Carreño y SEPPCA S.A. E.S.P., no se incluyó el componente CMI. De acuerdo con el prestador, éste ha aplicado la tarifa contractual definida, y no la puede reestructurar hasta tanto no cuente con aprobación del municipio.

Por otra parte, la última actualización del catastro de redes de acueducto se realizó durante el mes de febrero de 2014. En relación con lo anterior, el prestador no ha reportado información relacionada con las redes de acueducto en el SUI.

En relación con el mantenimiento de la red de distribución, el prestador no posee un manual de operación y mantenimiento de la red. No obstante, se cuenta con un programa de mantenimiento preventivo del cual se pudo evidenciar su cumplimiento durante las vigencias bajo análisis en los soportes entregados por el prestador.

- **Tanques de almacenamiento**

El prestador cuenta con un tanque con capacidad de 900 m³. Sin embargo, esta información no coincide con la última información reportada en el SUI correspondiente al año 2011, tal y como se evidencia a continuación:

Tabla 24. Tanques de almacenamiento – Reporte SUI.

Empresa	Número de tanques de almacenamiento existentes	Número de tanques de almacenamiento en operación	Nombre del tanque de almacenamiento	Capacidad de los tanques de almacenamiento en operación (m3)	Componente
SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	1	1	Cerro la Bandera	22	POTABILIZACION

Fuente: Consulta SUI

3.1.2. 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 2009. Para la proyección de población se utilizó el método geométrico.

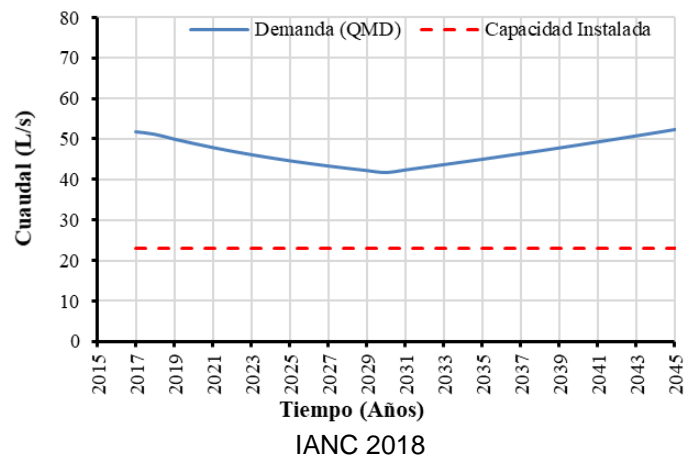
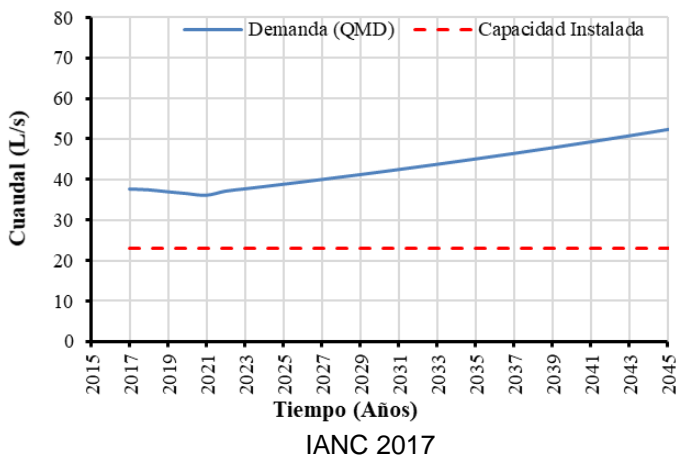
Los datos de entrada son:

Tabla 25. Datos de entrada.

Año	Municipio	Población (DANE 2017)	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005)	Nivel de Complejidad Definitiva	Clima Acorde con Elevación	d _{neto} residencial	IANC 2017	k1 (RAS 2000)
[AAAA]		[hab]	[%]			[L/hab-día]	[%]	[adimen.]
2017	Puerto Carreño	13.735	1.52	Medio Alto	Cálido	135.00	31,42	1.20
2018							50,38	

Fuente: Cálculos SSPD

Gráfica 4. Oferta vs. demanda.



Fuente: Cálculos SSPD

De acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual de la planta de tratamiento no es suficiente para abastecer la demanda actual de la población en el municipio de Puerto Carreño.

De acuerdo con los resultados del IANC para el año 2017, la producción de agua para el año 2018 tendría que ser de 37,35 L/s, para abastecer al municipio de Puerto Carreño. Sin embargo, la capacidad de la PTAP es de 23 L/s. Por ende, existiría una mayor demanda de agua en comparación con la oferta.

Lo anterior es coherente con los resultados para el indicador de continuidad, donde se evidencia la continuidad de aproximadamente 9 horas/día.

3.1.3. Indicadores de prestación del servicio

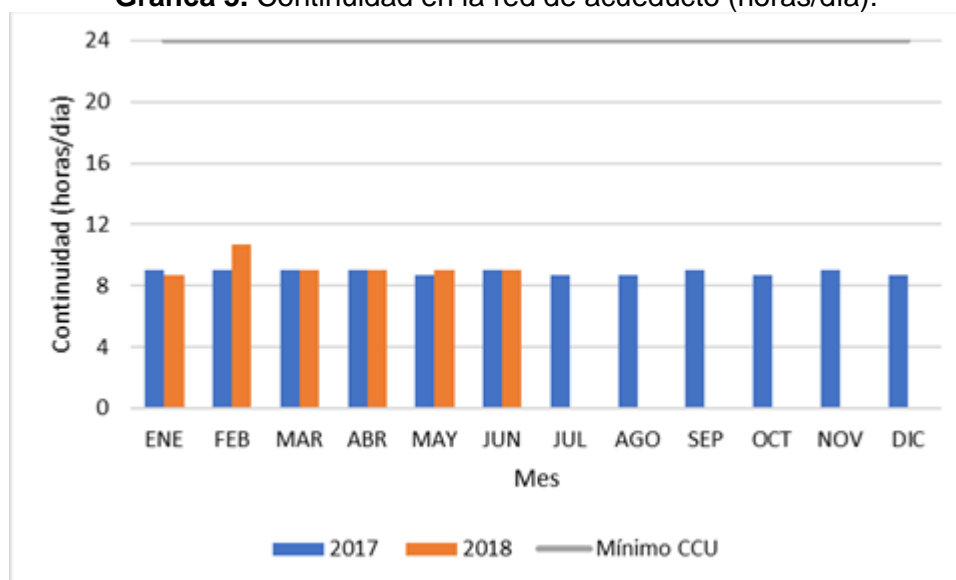
3.1.3.1. Cobertura de Acueducto

De acuerdo con la información suministrada en visita por el prestador, la cobertura actual del sistema de acueducto es del 100% en el casco urbano del municipio de Puerto Carreño. Sin embargo, el prestador no suministró información sobre la variación de este indicador para las vigencias bajo análisis.

3.1.3.2. Índice de Continuidad

De acuerdo con la información suministrada en visita y la información reportada en el SUI, durante las vigencias 2017 y el primer semestre de 2018 se tuvo la siguiente continuidad en la prestación del servicio de acueducto:

Gráfica 5. Continuidad en la red de acueducto (horas/día).



Fuente: Servicios Públicos de Puerto Carreño S.A. E.S.P. (visita octubre de 2018) – consulta SUI

Ahora bien, en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes del prestador se especifica lo siguiente en relación con los niveles de continuidad a los que se obliga el prestador:

“La Empresa prestará el servicio en forma permanente siempre y cuando no se presente caso fortuito en las condiciones técnicas aquí definidas”

En consecuencia, la continuidad para los años 2017 y 2018 presuntamente no cumple con lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes. Adicionalmente, la continuidad clasifica como insuficiente de acuerdo con la Resolución 2115 de 2007.

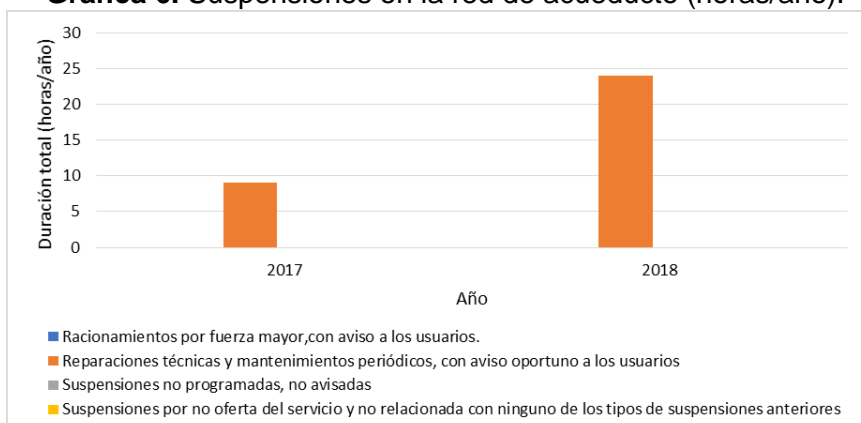
No obstante, el prestador ha manifestado que lo anterior se debe a presuntos incumplimientos por parte del municipio, de lo estipulado en el contrato de operación en cuanto a pago de subsidios y recursos para inversión, lo cual limita la capacidad del prestador para realizar inversiones que mejoren la calidad del servicio prestado.

Finalmente, el prestador realizó una actualización del CCU actualmente vigente, en el que se actualiza el anexo técnico con el fin de plasmar la situación actual de la prestación del servicio de acueducto. Sin embargo, la CRA no otorgó concepto de legalidad y por ende, dicha actualización no se encuentra vigente.

- **Suspensiones**

De acuerdo con la información suministrada en visita y la información reportada en el SUI, durante las vigencias 2017 y el primer semestre de 2018 se presentaron las siguientes suspensiones del servicio de acueducto:

Gráfica 6. Suspensiones en la red de acueducto (horas/año).



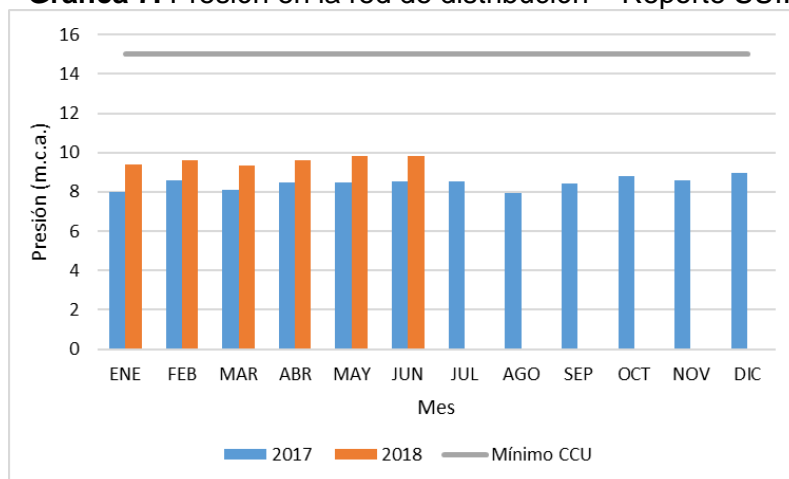
Fuente: Servicios Públicos de Puerto Carreño S.A. E.S.P. (visita octubre de 2018) – consulta SUI

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que la única causal de suspensión corresponde a *“Reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, con aviso oportuno a los usuarios”*. No obstante, la duración total de las suspensiones para las dos vigencias no superó las 25 horas durante el año.

3.1.3.3. Presión en la red de distribución

El prestador no suministró información en visita en relación con la presión en la red de distribución. No obstante, de acuerdo con la información reportada en el SUI, se presentan los siguientes resultados:

Gráfica 7. Presión en la red de distribución – Reporte SUI.



Fuente: Consulta SUI

Ahora bien, en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes del prestador, se define lo siguiente:

“El servicio de acueducto se prestará con una presión de quince (15 = metros columna de agua (mca) en condiciones dinámicas).”

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que las presiones durante las vigencias 2017 y 2018 se han mantenido por debajo de los 15 m.c.a.

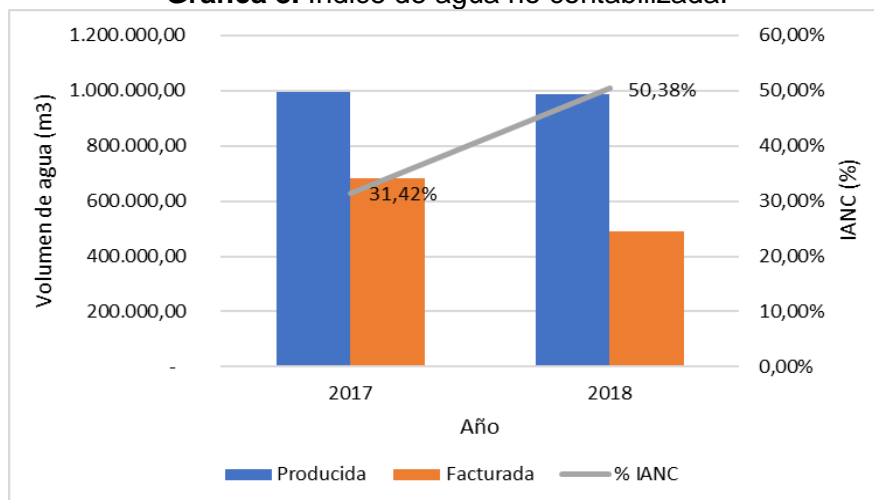
No obstante, el prestador ha manifestado que lo anterior se debe a presuntos incumplimientos por parte del municipio, de lo estipulado en el contrato de operación en cuanto a pago de subsidios y recursos para inversión, lo cual limita la capacidad del prestador para realizar inversiones que mejoren la calidad del servicio prestado.

Finalmente, el prestador realizó una actualización del CCU actualmente vigente, en el que se actualiza el anexo técnico con el fin de plasmar la situación actual de la prestación del servicio de acueducto. Sin embargo, la CRA no otorgó concepto de legalidad y por ende, dicha actualización no se encuentra vigente.

3.1.3.4. Índice de Agua No Contabilizada - IANC

A continuación, se detallan los resultados para el índice de agua no contabilizada de acuerdo con la información suministrada en visita por el prestador:

Gráfica 8. Índice de agua no contabilizada.



Fuente: Servicios Públicos de Puerto Carreño S.A. E.S.P. (visita octubre de 2018)

De acuerdo con lo anterior, las pérdidas durante el año 2017 fueron de 31,42%. Por otra parte, las pérdidas de agua durante lo corrido del año 2018 han sido de 50,38%.

Este aumento se debe, de acuerdo con lo informado por el prestador, a la inundación que se presentó en los meses de junio, julio y agosto de 2018 por la creciente del río Orinoco. Debido a lo anterior, se presentó una disminución en el volumen de agua facturado a pesar que no se afectó la producción de agua tratada.

En relación con la información reportada en el SUI, el prestador no ha realizado el reporte del volumen de agua producida para la vigencia 2017, motivo por el cual no es posible realizar el cálculo del índice de agua no contabilizada para esta vigencia. El volumen de agua facturada reportado para esta vigencia fue de 459992 m³.

- **Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA)**

El prestador cuenta con Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua aprobado por Corporinoquia mediante Resolución No. 800.41.17.0010 del 20 de abril de 2017, por un periodo de 5 años.

Entre las acciones incluidas se encuentran:

- Control y reducción de pérdidas en el sistema de abastecimiento de agua potable.
- Optimización de procesos de captación, potabilización y distribución de agua potable.
- Promoción, capacitación y educación especial en el uso eficiente y ahorro del agua.
- Protección y conservación de fuentes hídricas.
- Vigilancia y control del sistema de abastecimiento a la comunidad.

El prestador suministró soportes de su ejecución durante las vigencias bajo análisis.

3.1.3.5. Calidad del Agua suministrada por la 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**

Para el año 2017, el prestador reportó las actas de concertación y de conformidad de la materialización de puntos de muestreo del día 28 de junio de 2018 para el municipio de Puerto Carreño.

Imagen 11. Reporte de actas de calidad del agua – Año 2017.

ACTAS CALIDAD DEL AGUA						
Año		2017				
Departamento		VICHADA				
Municipio		PUERTO CARREÑO				
Nombre de la empresa		SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P				
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
VICHADA	PUERTO CARREÑO	2957	SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	acta de concertacion de puntos y lugares de muestreo.pdf	2018-07-08 17:28:34
VICHADA	PUERTO CARREÑO	2957	SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	ACTA DE RECIBO A CONFORMIDAD DE LA MATERIALIZACION DE LOS PUNTOS DE MUESTREO EN RED DE DISTRIBUCIÓN RANGO 1 (PDF o TIFF)	Acta de Materialización y Recibo de puntos de muestreo.pdf	2018-07-08 17:07:29
VICHADA	PUERTO CARREÑO	2957	SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERISTICAS NO OBLIGATORIAS RANGO 1 PDF	actas toma muestras 2017 pc.pdf	2018-07-29 07:57:39
VICHADA	PUERTO CARREÑO	2957	SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERISTICAS BÁSICAS RANGO 1 PDF	actas toma muestras 2017 pc.pdf	2018-07-29 07:58:18
VICHADA	PUERTO CARREÑO	2957	SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERISTICAS ESPECIALES RANGO 1 PDF	actas toma muestras 2017 pc.pdf	2018-07-29 07:58:48
VICHADA	PUERTO CARREÑO	2957	SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	CALIDAD ACTAS DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1 (PDF o TIFF)	acta de concertacion de puntos y lugares de muestreo.pdf	2018-07-08 17:25:58

Fuente: Consulta SUI

De conformidad con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población entre 10.001 y 20.000 habitantes debe ser 6. Así las cosas, de acuerdo con las actas de concertación de puntos de muestreo, se tienen 10 puntos de muestreo concertados en la red de distribución.

Finalmente, el día 18 de octubre de 2018 se visitaron todos los puntos de muestreo concertados. A continuación, se encuentra registro fotográfico de algunos de los mismos:

Imagen 12. Puntos de muestreo de calidad del agua en la red de distribución.



Punto de muestreo (Exterior)



Punto de muestreo (Interior)

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2018

- **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 el radicado SSPD 20185290226282 del 14 de marzo de 2018 para la vigencia 2017, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA -:

Tabla 26. IRCA Vigilancia 2017.

AÑO	2017
ENE	0,2
FEB	0,0
MAR	0,0
ABR	0,0
MAY	0,0
JUN	0,0
JUL	0,0
AGO	3,1
SEP	0,0
OCT	0,3
NOV	0,0
DIC	3,1
Meses	12
Muestras	72

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP – octubre de 2018

Con base en lo anterior, para todos los meses del año 2017 presuntamente se suministró agua apta para consumo humano.

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

Frente al mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento superficiales y su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en el 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 manifestó que la autoridad sanitaria no ha expedido el acto administrativo mediante el cual se define el mapa de riesgos.

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.

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

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

El laboratorio que se encuentra en la planta de tratamiento de agua potable realiza el análisis de las muestras de control de calidad del agua en la red de distribución. Este laboratorio se encuentra autorizado según la Resolución 1615 de 2015 y participa en el PICCAP.

Ahora bien, de acuerdo con la información suministrada en visita y la información reportada en el SUI, se evidencia que el prestador presuntamente no cumplió con la frecuencia mínima de análisis de los parámetros hierro total ni aluminio (correspondiente a 1 muestra mensual), ni de los parámetros COT y fluoruros (correspondiente a 2 muestras anuales) durante las vigencias 2017 y 2018, dado que en ninguna de las muestras tomadas se realiza el análisis de estos parámetros. Al respecto, el prestador manifestó que no cuenta con los recursos para la adquisición de los equipos necesarios debido a los presuntos incumplimientos contractuales por parte del municipio, de acuerdo con lo relatado previamente.

Por otra parte, se evidenció que para todas las muestras analizadas durante las vigencias 2017 y primer semestre de 2018, todos los parámetros analizados se encontraron dentro de los rangos admisibles.

Finalmente, el día 18 de octubre de 2018 se realizó la toma de muestras de calidad de agua in situ en los puntos de muestreo de calidad del agua concertados y materializados por parte del prestador. Los resultados de dichos muestreos son los siguientes:

Tabla 27. Resultados de los parámetros analizados in situ durante la toma de muestras de calidad del agua.

Punto de muestreo	pH	Cloro residual (mg/l)
3	7,8	0,8
9	8,0	0,6

Fuente: Servicios Públicos de Puerto Carreño S.A. E.S.P. – visita octubre de 2018

Los resultados anteriores se encuentran dentro de los rangos permisibles.

3.2. EVALUACIÓN DE LINEAMIENTOS DEL PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA – PEC, CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA RESOLUCIÓN 154 DE 2014

En la revisión y análisis efectuado al Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) del prestador **SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A. E.S.P. – (SEPPCA S.A. E.S.P.)** por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos, se encontró que el plan cargado el 19 de abril de 2017 al Sistema Único de Información (SUI), presuntamente no cumplió con tres (3) aspectos de los lineamientos mínimos exigidos en la Resolución 154 de 2014. Por esta razón, mediante radicado 20174230996041 de julio 27 de 2017, se requirió a la empresa para que actualizará y ajustará su PEC de acuerdo con el análisis desarrollado por esta Dirección Técnica.

En este mismo sentido y una vez realizada la revisión de reportes de información al Sistema Único de Información (SUI), es pertinente mencionar que **(SEPPCA S.A. E.S.P.) a la fecha** no ha reportado eventos peligrosos que se hayan materializado en su área de prestación.

La Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado llevó a cabo un nuevo análisis del PEC reportado y certificado por **SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A. E.S.P.** al SUI el 23 de noviembre de 2017 para el servicio público de acueducto en el municipio de Puerto Carreño, en el cual se evidencia un posible incumplimiento. Una vez efectuada la mencionada revisión, se puede concluir que el Plan de Emergencia y Contingencia, presuntamente no cumple con la totalidad de los aspectos mínimos definidos en la Resolución 154 de 2014, tal como se evidencia a continuación:

Tabla 28. Aspectos con presunto incumplimiento – PEC cargado al SUI el 23/11/2017

ASPECTO.	OBSERVACIONES
2: 1.2.1 Elaboración de Inventarios	El prestador presenta parcialmente la información relacionada con los siguientes ítems: 1. Recursos físicos , No se incluyen los planos o esquema de flujo, donde se diferencie la principal infraestructura con sus nombres. 2. Recurso humano , No aporta Organigrama General de la Empresa, con la descripción del número de personas con las cuales se cuenta en planta, contratistas y todas las demás figuras que la empresa pueda manejar para el cumplimiento de sus tareas. No se aporta información del número de personas por profesión, el nombre, su número telefónico en el domicilio, y celular si posee. No se incluye la persona de contacto en su familia. 3. Vehículos , El prestador NO aporta los vehículos y la maquinaria para operación y mantenimiento, detallando tipo de vehículo, la cantidad, el estado y combustible que usa. 4. Sistema de Monitoreo , En el documento

ASPECTO.	OBSERVACIONES
	<p>analizado no se evidencia o describen los sistemas con que el prestador cuenta para el control de la calidad, cantidad y continuidad del servicio de acueducto.</p>
<p>2: 1.2.2. Identificación de requerimientos</p>	<p>El prestador presenta parcialmente la información relacionada con los siguientes ítems: 1. Recurso humano, En el listado aportado por el prestador, no se evidencia el tiempo de dedicación funcional del personal asignado, al momento de la atención de la emergencia. No se establece un organigrama por amenaza, para la atención de emergencia, discriminando el rol de cada una de las personas que participarían en ésta. 2. Edificaciones, En el documento aportado por el prestador, no se menciona que en la “Sala de crisis” propuesta, se contemplan aspectos tales como: Directorio de todos los funcionarios de la empresa, Directorio del personal de otras entidades que se encargarán de la atención de emergencias, Equipos de comunicación, Receptores de radio y televisión, Juego de llaves de vehículos de la institución, Provisión de alimentos.</p>
<p>2: 1.2.3. Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios</p>	<p>No se establecen las funciones mínimas contenidas en la Resolución 154 de 2014</p>
<p>2: 1.2.4. Establecimiento de necesidad de ayuda externa</p>	<p>No identifica claramente otros tipos de ayuda de carácter financiero o administrativo que podría requerir el prestador durante la emergencia y que entidad puede proveérsela. No se identifica claramente las emergencias que por su magnitud hacen necesario solicitar apoyo externo, ya sea por parte de otros prestadores, las entidades de los municipios de Puerto Carreño. No se determina el responsable de coordinar la ayuda externa. No se evidencia en el documento analizado los posibles pactos o acuerdos de apoyo mutuo con otros prestadores de servicios públicos domiciliarios que el prestador debe suscribir en situaciones de emergencia. No se evidencia en el plan los mencionados acuerdos.</p>
<p>2: 1.2.5. Fortalecimiento de Educación y Capacitación</p>	<p>No se evidencia que se realicen capacitaciones en aspectos específicos tales como evaluación de daños, primeros auxilios y manejo de equipos de comunicación, entre otros.</p>
<p>Aspecto 3: 1.3.1 Línea de Mando</p>	<p>No se presenta un organigrama de tipo piramidal por cada tipo de evento a atender donde se evidencie el papel de cada persona que participa en la atención. NO menciona el responsable de articular los planes de emergencia municipales, con el alcalde de Puerto Carreño. No se establece el papel de cada persona que participa en la atención de emergencias en la estructura piramidal. En este mismo sentido, no se presenta organigrama, ni se refleja en el documento, el establecimiento de responsabilidades a las diferentes dependencias de la empresa, relacionado a los siguientes temas, según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logística

ASPECTO.	OBSERVACIONES
	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del agua provista • Abastecimiento de servicios públicos a albergues temporales • Cierre de circuitos afectados por el evento • Garantizar recursos económicos, físicos y humanos • Evaluación de daños y reparaciones inmediatas • Articulación con otras entidades • Atención a edificaciones indispensables
<p align="center">3: 1.3.2 Comunicaciones</p>	<p>No se evidencia las acciones o el procedimiento específico del Gerente o su suplente para entablar comunicaciones con otras entidades, el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo y para emitir comunicados al público.</p> <p>No presenta un protocolo definido de actuación de los medios de comunicación donde se convoque a los actores involucrados, para la toma de decisiones e información a la comunidad, sobre la ocurrencia y atención del evento. Igualmente, no se evidencia protocolo acorde al organigrama de la línea de mando según el evento atender.</p>
<p align="center">3: 1.3.3 Protocolo de actuación</p>	<p>No se establecen los protocolos para cada evento o amenaza identificados por el prestador, los momentos en que se inicia la evaluación de daños, ni se determina quién está a cargo de la atención a emergencias mientras se presenta el comité de atención a emergencias, ni el momento de iniciar la evaluación de daños.</p> <p>No se especifica el momento de iniciar el abastecimiento de agua potable a la comunidad por medios no convencionales. NO se determinan los tiempos en que se debe declarar la emergencia manifiesta o calamidad pública. No se evidencia la ejecución de obras de emergencia para establecer parcial o temporalmente el servicio. Tampoco se menciona el momento en el cual se levanta o finaliza la situación de emergencia.</p>
<p align="center">3: 1.3.4 Formatos para evaluación de daños</p>	<p>El formato aportado no cuenta con una explicación o instrucción de cómo diligenciarlo</p>
<p>CAPITULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA</p>	<p>No se evidencia en el plan cargado por el prestador, el desarrollo de alguno de los protocolos de actuación a modo de ejemplo. No se presenta ni se describen los procedimientos de las actividades establecidas desde el inicio del evento hasta el restablecimiento del servicio, como si se estuviese atendiendo una situación real. No se desarrolla paso a paso la secuencia de acciones establecidas.</p>

Fuente: Consulta SUI

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1. Descripción general del área

La sede administrativa y comercial de la empresa se encuentra ubicada en Carrera 10 # 20- 27 Barrio Las Acacias en el municipio de Puerto Carreño, Departamento de Vichada.

La parte comercial de la empresa comprende labores de:

- Toma de lecturas
- Análisis de crítica
- Facturación
- Entrega de facturación
- Recuperación de cartera
- Recaudo
- Financiaciones
- Atención de PQR

Se compone por el siguiente personal:

- Administrador regional
- Secretaría PQR
- Secretaría de Recaudo
- 5 fontaneros

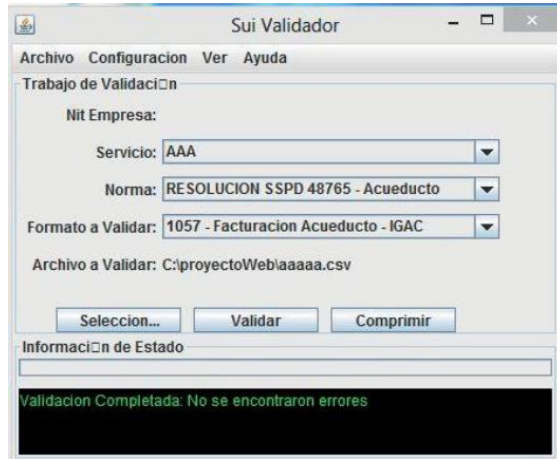
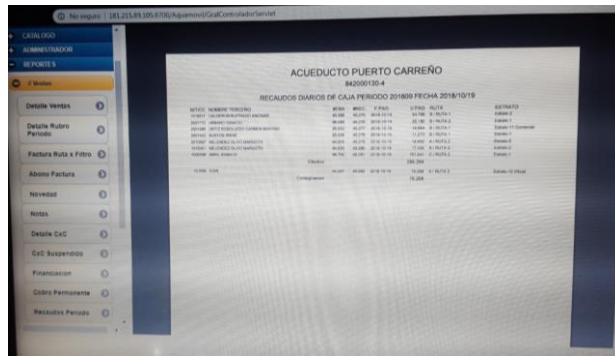
Los horarios laborales son de lunes a viernes de 6:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m., los sábados de 8:00 a.m. a 11:00 p.m.

4.2. Sistema de Información Comercial - SIC

La empresa utiliza el sistema de información **AQUAMOVIL**, donde se maneja datos como:

- Información básica de suscriptores
- Lectura de medidores
- Facturación
- Recaudo
- Estrato y Tarifas (formato PDF, Excel)
- Informes facturación, recaudos y morosos (formato PDF, Excel)
- Histórico del suscriptor: consumos, cobros, pagos
- Informe de consumos m3/Estrato, m3/Ruta o Recorrido
- Informes de financiaciones
- Informe estado instalaciones: activo, suspendido, sin medidor, sin instalar, exención
- Informe causales de no lectura de contadores
- Generador reportes SUI

Imagen 13. Sistema AQUAMOVIL



Fuente: Empresa - Visita octubre de 2018

4.3. Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

Una vez revisado el SUI, se encontró que la empresa cuenta con CCU para el servicio de acueducto, con fecha de expedición 28 de noviembre de 2001 con concepto de legalidad por parte de la CRA radicado CRA-OJ-4905 de fecha 23 de noviembre de 2001.

Imagen 14. Información CCU



Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto													
Clasificación Mas de 2500 suscriptores													
Departamento VICHADA													
Empresa SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO 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
VICHADA	SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	1	2957	2018-06-29	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	01	2001-11-28	ND	SI	CRA-OJ-4905	2001-11-23	

Fuente: SUI consulta realizada el día 17/Octubre/2018

En visita se informó que se realizó una actualización a su CCU el 7 de febrero de 2017 en el marco de la Resolución CRA 151 de 2001, la empresa remitió dicho documento a la CRA a fin de solicitar concepto favorable, el cual fue respondido con oficio CRA 20172110011901 de fecha 22 de marzo de 2017, donde se solicitaba al prestador modificar su contrato de acuerdo a la Resolución CRA 375 de 2006 y ajustar en el anexo técnico la cláusula que se refiere a los niveles de continuidad, calidad y presión, teniendo en cuenta que la continuidad se deberá definir en la prestación del servicio y en caso tal de tener niveles menores a 24 h/día, sugiere la CRA definir las acciones (inversiones), los plazos para la ejecución de las mismas y las metas que se esperan alcanzar para mejorar el indicador de continuidad (actualmente 9 h/día), con la ejecución de dichas inversiones.

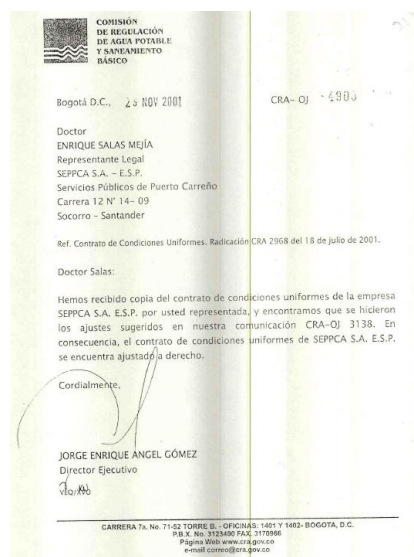
En ese sentido, la empresa manifestó que no cuenta con recursos para inversión, puesto que el municipio no ha realizado los pagos tal como se estipuló en el contrato de operación # 106 del 2000, suscrito entre la empresa SEPPCA y el municipio de Puerto Carreño.

Así mismo, indicó que su estructura tarifaria no incluye valores de inversiones, puesto que la misma es contractual y solo incluye valores del CMA y CMO.

Imagen 15. Contrato de condiciones uniformes y concepto de legalidad



Contrato Condiciones Uniformes



Concepto de legalidad

Fuente: Empresa - Visita octubre de 2018

4.4. Suscriptores

Tabla 29. Suscriptores Acueducto Años 2017 y 2018

SERVICIO	ESTRATO	N. SUSCRIPTORES 2017	N. SUSCRIPTORES 2018	VARIACIÓN 2017/2018
ACUEDUCTO	UNO	2302	2275	-1%
	DOS	466	466	0%
	TRES	76	75	-1%
	COMERCIAL	283	283	0%

SERVICIO	ESTRATO	N. SUSCRIPTORES 2017	N. SUSCRIPTORES 2018	VARIACIÓN 2017/2018
	OFICIAL	101	104	3%
TOTAL		3228	3203	-1%

Fuente: Empresa - Visita octubre de 2018

La empresa para el año 2017, tenía un total de 3.228 suscriptores de acueducto y para el año 2018 un total de 3.203. En la anterior tabla, se evidencia una disminución del 1% en la cantidad de sus suscriptores. Igualmente se evidencia que el de mayor crecimiento fue el uso oficial en los dos periodos.

De acuerdo con la anterior tabla, se puede evidenciar que la mayor cantidad de suscriptores se encuentra concentrada en el estrato uno, seguido del estrato dos y comercial, respectivamente. Así mismo se observa que el 88% corresponden al sector residencial, 9% al comercial y el 3% al oficial.

El prestador tiene dentro de sus suscriptores un total de 194 usuarios que cuentan con el beneficio Vivienda de Interés Prioritario a los cuales se les factura con estratificación uno, evidenciado que se aplica de manera adecuada este beneficio.

Así mismo, entregó información de dichos usuarios, de la siguiente manera:

Tabla 30. Beneficiarios VIP

SUSCRIPTORES	Urbanización	Tipo	Estrato
194	Villa Gladys	VIP	Estrato-1

Fuente: Empresa - Visita octubre de 2018

De otra parte, no se encontró entre sus suscriptores, usuarios que cuenten con el beneficio ICBF.

4.5. Catastro de suscriptores

La empresa informó que ha venido realizando labores de actualización de su catastro por labores propias, puesto que la alcaldía desde hace más de cuatro años no ha remitido uno actualizado de sus habitantes.

De acuerdo con la información entregada por el prestador en visita, su catastro con corte a septiembre de 2018, refiere un total de 3.215 suscriptores.

Imagen 16. Catastro de suscriptores en sistema SEPPCA SA ESP



CATASTRO DE USUARIOS A SEPTIEMBRE DEL 2018

SUSCRIPTOR	DIRECCION	NUID ESTRATO
RODRIGUEZ ISMAEL	CARRERA 27 19 28	116025 Estrato-1
MAZO ALEXANDER	KR 29 N° 10 (SEQ)	118982 Estrato-1
MARTINEZ ESTRADA ALBA RUTH	KR 27 19 (SEQ 1735)	2501091 Estrato-1
CARREÑO GLADYS	KR 28 BARRIO	2502152 Estrato-1
ROBLEDO VELASCO MARIA LUVIDIA	KR. 27 NO 18 (SEQ)	2502571 Estrato-1
GAITAN ADIELA DE JESUS	KR. 27 17-11 (SEQ)	2600085 Estrato-1
BUSTOS SUAREZ YEISON ALFONSO	CLL. 16 A N° 30-25 B/	2620250 Estrato-1
CONEO LOPEZ CAROLINA	LOTE 3 TRIANGULO	2620340 Estrato-1
GALLARDO PONARE ROQUE	CLL. 17B #31-26	2620399 Estrato-1
AGUDELO TORRES JOSE SALVADOR	CLL 18 N° 31-33	2620401 Estrato-1
ROJAS RODAS FRANKLIN ALEXANDER	CLL 21 N°18-70 SEQ	2620641 Estrato-1
CLAVIJO ESCOBAR IMELDA	CLL 18 30 BARIO	2620661 Estrato-1
MIRANDA VAZQUEZ BLANCA NIDIA	CL 22 14 65	2620366 Estrato-1
MIRANDA BLANCA NIDIA	CL 22 # 15-	2502740 Estrato-1
MATTAR LUCI	CL 22 # 15-	2502759 Estrato-1
MIRANDA BLANCA NIDIA	CL 22 # 15 Apt	2620206 Estrato-1
RUBIO ISRAEL	CL 22 # 15-	2503026 Estrato-1
HERNANDEZ CORREA SALOMON	KR 15 # 21-29	2503106 Estrato-1
GARCIA SUAREZ FABIO	CL 22 # 15-27	2503437 Estrato-1
CABRERA RIVERA FIDEL	CL 22 #15-69	119091 Estrato-1

Fuente: Empresa - Visita octubre de 2018

4.6. Micromedición

Tabla 31. Indicador de micromedición nominal

Período	Suscriptores	Suscriptores con medición	Indicador
Año 2018	3.203	2.873	89.69%

Fuente: Empresa- Visita octubre de 2018

Tabla 32. Indicador de micromedición efectiva

Período	Suscriptores	Suscriptores con medición	Indicador
Año 2018	3.203	2.462	76,86%

Fuente: Empresa- Visita octubre de 2018

De acuerdo con lo indicado por la empresa, el índice de micromedición nominal se encuentra en un 89.69% y la efectiva en un 76.86%, evidenciándose que presuntamente no cumple con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

4.6.1. Laboratorio de medidores

SEPPCA S.A. E.S.P., no tiene laboratorio de medidores propio, por lo tanto, en caso de requerir calibración o verificación de funcionamiento de los mismos, estos son revisados por la empresa de manera artesanal puesto que toda la logística que implica realizar pruebas en un laboratorio certificado se hace complicado y genera mayores costos que cambiar los medidores por nuevos. Lo anterior, debido al difícil acceso al municipio, la falta de vías y la falta de laboratorios en ciudades aledañas.

Para la adquisición de los aparatos de medida, el prestador efectúa una compra a través del proveedor Acuatubos SA; anualmente se compran alrededor de 200 medidores.

Un medidor es vendido por el prestador en \$110.000, valor que es cargado a la factura del usuario y cobrado mediante cuotas pactadas con el mismo.

Imagen 17. Certificación ONAC



Certificado ONAC

Fuente: Empresa- Visita octubre de 2018

4.6.2. Proceso de instalación y cambio de medidores

En primer lugar, el cambio del equipo de medida inicia con una generación de un listado de usuarios que probablemente necesiten un cambio de su medidor, luego se realiza un informe que es entregado al agente de PQR.

Luego se depura la información por antigüedad del usuario, y comienza el siguiente procedimiento:

- Elaborar la notificación de instalación medidor. con plazo de 30 días para la instalación por parte del usuario.
- Recibe las notificaciones de instalación de usuarios que no solucionaron la adquisición de micromedidor.
- Asignar usuarios a operario líder del ciclo.
- Ver proceso de solicitud y salida de almacén y bodega.
- Efectuar la instalación correspondiente.
- Diligenciar firma por parte del usuario.
- Entregar documentación al usuario.
- Ver proceso de devolución de herramientas y reintegro de insumos.

- Registrar en el sistema de control de medidores y reportar a facturación la novedad.
- Con el reporte cargar a la factura del usuario el valor total o financiado por el usuario si lo solicita.

Imagen 18. Actas de revisión de medidores

SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO SEPPCA S.A. - E.S.P. NIT. 842.000.130 - 4		ACTAS DE INSPECCIONES EXTERNAS Y REVISIONES INTERNAS Norma NS-098 Revisión de Instalaciones Hidráulicas e Inspecciones Externas	
INFORMACION PREDIO ZONA: B-1 1595 Hato Buena CUENTA INTERNA: 1018867 USUARIO: Buitrago Milza DIRECCION: KIL 8 19-50		INFORMACION PREDIO ESTADO DEL MEDIDOR: Bueno MARCA: Bax meters MEDIDOR TRABAJADO: NO EN CONTRA FLUJO: NO LECTURA: 4210	
CLASE DE USO : Comercial ACTIVIDAD ECONOMICA :		RESULTADO INSPECCION REALIZADA AL PREDIO No. DE PUNTO HIDRAULICO: 3 POSES TANQUES DE ALMACENAMIENTO: SI	
UNIDADES HABITACIONALES: 00 NO HABITACIONALES: 00 NUMERO DE HABITANTES: 00 NUMERO DE FAMILIAS: 00 NUMERO DE TRABAJADORES: 00 NUMERO DE PISOS: 00		RESULTADO DE LA VISITA El medidor se encuentra en buen estado y se procedió a la lectura.	
FECHA DE REVISION : 03 Septiembre 2018 HORA DE INICIO : 02:40 AM HORA FINAL : 03:50 AM		INFORMACION DE FUGAS ENCONTRADAS Existen fugas en instalaciones hidráulicas: SI <input checked="" type="checkbox"/> Localización de la fuga: Imposible	
INFORMACION ACOMETIDA SERVICIO NORMAL: <input checked="" type="checkbox"/> SUSPENSO CON CHAPETA: <input type="checkbox"/> TAPONADO CON DISPOSITIVO: <input type="checkbox"/> TAPONADO DESDE LA RED: <input type="checkbox"/> CON SERVICIO FRAUDELENTO BYPASS: <input type="checkbox"/> FRAUDELENTO SERVICIO DIRECTO: <input type="checkbox"/> FRAUDELENTO ACOMETIDA ADICIONAL: <input type="checkbox"/> PRESENTA PUNTO ADICIONAL: <input type="checkbox"/> POSEE FUENTE ADICIONAL: <input type="checkbox"/>		CRUCE DE PLUMAS 1 CUENTA CONTRATO: / DIRECCION: / TIPO: / No. DE SERIE: / LECTURA: /	
CRUCE DE PLUMAS 2 CUENTA CONTRATO: / DIRECCION: / TIPO: / No. DE SERIE: / LECTURA: /		RESULTADO DE LA VISITA EFECTIVA: <input checked="" type="checkbox"/> RELECTURA EFECTIVA: <input type="checkbox"/> RELECTURA NO EFECTIVA: <input type="checkbox"/> FUGA PERCEPTIBLE: <input type="checkbox"/> FUGA IMPERCEPTIBLE: <input type="checkbox"/> MEDIDOR EN BUEN ESTADO: <input checked="" type="checkbox"/> MEDIDOR DAÑADO: <input type="checkbox"/>	
NOMBRE DEL USUARIO : Milza Buitrago C.C. No. : 72756617 TEL. : / FIRMA : [Firma]		NOMBRE DEL INSPECTOR : Ernesto Bora C.C. No. : 18263518 CODIGO : / FIRMA : [Firma]	
NOMBRE DEL TESTIGO : Jose P. Suarez C.C. No. : / TEL. : / FIRMA : [Firma]		Nº : 4402	

SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO SEPPCA S.A. - E.S.P. NIT. 842.000.130 - 4		ACTAS DE INSPECCIONES EXTERNAS Y REVISIONES INTERNAS Norma NS-098 Revisión de Instalaciones Hidráulicas e Inspecciones Externas	
INFORMACION PREDIO ZONA: B-2 1975 Ulaireco CUENTA INTERNA: 116509 USUARIO: Medina Vasquez Mircea DIRECCION: Manizales 18 de Julio		INFORMACION PREDIO ESTADO DEL MEDIDOR: Bueno MARCA: Iberconata MEDIDOR TRABAJADO: NO EN CONTRA FLUJO: NO LECTURA: 3302	
CLASE DE USO : Residencial ACTIVIDAD ECONOMICA :		RESULTADO INSPECCION REALIZADA AL PREDIO No. DE PUNTO HIDRAULICO: 3 POSES TANQUES DE ALMACENAMIENTO: SI	
UNIDADES HABITACIONALES: 00 NO HABITACIONALES: 00 NUMERO DE HABITANTES: 00 NUMERO DE FAMILIAS: 00 NUMERO DE TRABAJADORES: 00 NUMERO DE PISOS: 00		RESULTADO DE LA VISITA El medidor se encuentra en buen estado y se procedió a la lectura.	
FECHA DE REVISION : 28-09-2018 HORA DE INICIO : 9:25 AM HORA FINAL : 10:11 AM		INFORMACION DE FUGAS ENCONTRADAS Existen fugas en instalaciones hidráulicas: SI <input checked="" type="checkbox"/> Localización de la fuga: Imposible	
INFORMACION ACOMETIDA SERVICIO NORMAL: <input checked="" type="checkbox"/> SUSPENSO CON CHAPETA: <input type="checkbox"/> TAPONADO CON DISPOSITIVO: <input type="checkbox"/> TAPONADO DESDE LA RED: <input type="checkbox"/> CON SERVICIO FRAUDELENTO BYPASS: <input type="checkbox"/> FRAUDELENTO SERVICIO DIRECTO: <input type="checkbox"/> FRAUDELENTO ACOMETIDA ADICIONAL: <input type="checkbox"/> PRESENTA PUNTO ADICIONAL: <input type="checkbox"/> POSEE FUENTE ADICIONAL: <input type="checkbox"/>		CRUCE DE PLUMAS 1 CUENTA CONTRATO: / DIRECCION: / TIPO: / No. DE SERIE: / LECTURA: /	
CRUCE DE PLUMAS 2 CUENTA CONTRATO: / DIRECCION: / TIPO: / No. DE SERIE: / LECTURA: /		RESULTADO DE LA VISITA EFECTIVA: <input checked="" type="checkbox"/> RELECTURA EFECTIVA: <input type="checkbox"/> RELECTURA NO EFECTIVA: <input type="checkbox"/> FUGA PERCEPTIBLE: <input type="checkbox"/> FUGA IMPERCEPTIBLE: <input type="checkbox"/> MEDIDOR EN BUEN ESTADO: <input checked="" type="checkbox"/> MEDIDOR DAÑADO: <input type="checkbox"/>	
NOMBRE DEL USUARIO : Mircea Medina Vasquez C.C. No. : 79093300 TEL. : / FIRMA : [Firma]		NOMBRE DEL INSPECTOR : Belmar Sanchez C.C. No. : 12932782 CODIGO : / FIRMA : [Firma]	
NOMBRE DEL TESTIGO : / C.C. No. : / TEL. : / FIRMA : /		Nº : 4479	

Fuente: Empresa - Visita octubre de 2018

4.6.3. Estadísticos de tiempos de atención y costos de instalación, reconexión y cambio de medidores

Según información del prestador, el tiempo de atención para cambio de medidor es de 6 días.

Los costos por conexión y por cambio de medidor se indican a continuación:

Tabla 33. Costos medidores**INSTALACION Y CAMBIOS DE MEDIDORES**

Tiempo de respuesta	6 días	sin contar días de transporte de materiales y accesorios desde Bogotá
costo de la instalación	250.000,00 \$	medidor
		manguera
		cajilla
		registro antifraude
reconexión	9.000,00 \$	
corte	0	
reinstalación	0	
suspensión	0	

Fuente: Empresa - Visita octubre de 2018

Según lo informado por el prestador, para el año 2017 se realizaron 285 instalaciones de medidores nuevos y con corte a julio de 2018, tenía un total de 61 medidores nuevo instalados.

4.7. Aspectos Tarifarios

El contrato de operación No. 106 de 2000 firmado entre el municipio de Puerto Carreño y la Empresa de Servicios Públicos de Puerto Carreño S.A E.S.P., donde pactaron las tarifas a aplicar para el servicio público domiciliario de acueducto. En ese sentido, a continuación, se presentan los costos de referencia aprobados por la Junta directiva:

Tabla 34. Costo de Referencia – Contrato 106 de 2000

COSTOS DE REFERENCIA	
Costo medio de operación – CMO	479,40
Costos medio de administración – CMA	2769,77
Costo medio de inversión – CMI	0,00
Costo medio de largo plazo - CMLP	479,40

De otra parte, se verificó en el Sistema Único de Información – SUI las tarifas aplicadas por la empresa de SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO CARREÑO durante las vigencias 2016 hasta el mes de septiembre de 2018 para el servicio público domiciliario de acueducto, la cuales se relacionan a continuación:

Tabla 35. Tarifas aplicadas – Acueducto 2016

Mes	Estrato	Cargo Fijo usuario/mes	Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)
Enero	1	6048	945
	2	6048	945
	3	6048	945
	Comercial	6048	945

Mes	Estrato	Cargo Fijo usuario/mes	Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)
	Oficial	6048	945
Febrero – diciembre	1	6230	973
	2	6230	973
	3	6230	973
	Comercial	6230	973
	Oficial	6230	973

Fuente: SUI – noviembre 2018

Tabla 36. Tarifas aplicadas – Acueducto 2017

Mes	Estrato	Cargo Fijo usuario/mes	Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)
Enero - Marzo	1	6230	973
	2	6230	973
	3	6230	973
	Comercial	6230	973
	Oficial	6230	973
Abril - Julio	1	6416	1003
	2	6416	1003
	3	6416	1003
	Comercial	6416	1003
	Oficial	6416	1003
Agosto	1	6625	527
	2	6692	633
	3	6760	897
	Comercial	8112	1266
	Oficial	6760	1055
Septiembre - Octubre	1	6760	1056
	2	6760	1056
	3	6760	1056
	Comercial	6760	1056
	Oficial	6760	1056
Noviembre - Diciembre	1	7098	1109
	2	7098	1109
	3	7098	1109
	Comercial	7098	1109
	Oficial	7098	1109

Fuente: SUI – noviembre 2018

Tabla 37. Tarifas Aplicadas – Acueducto 2018

Mes	Estrato	Cargo Fijo usuario/mes	Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)
Enero	1	7098	1109
	2	7098	1109
	3	7098	1109
	Comercial	7098	1109
	Oficial	7098	1109
Febrero - Septiembre	1	7382	1154
	2	7382	1154
	3	7382	1154

	Comercial	7382	1154
	Oficial	7382	1154

Fuente: SUI – noviembre 2018

Ahora bien, también se revisaron los reportes de actos de aprobación de los factores de subsidios y contribuciones para las vigencias 2016 y 2017, acuerdo No. 23 del 31 de agosto de 2015 y el acuerdo No. 28 del 24 de agosto de 2016 el cual se encuentra vigente, presentados a continuación:

Tabla 38. Factor de Subsidio 2016 -2017

Estrato	% Subsidio 2016	% Subsidio 2017
1	50%	50%
2	40%	40%
3	15%	15%

Fuente: SUI – noviembre 2018

Tabla 39. Factor Aporte Solidario 2016

Estrato	% Aporte Solidario 2016	% Aporte Solidario 2016
Comercial	50%	50%
Industrial	30%	30%

Fuente: SUI – noviembre 2018

- De lo anterior, se puede evidenciar que presuntamente el prestador no cargo al SUI las tarifas afectadas por el respectivo porcentaje de subsidio y aporte solidario para cada uno de los estratos. Por lo tanto, se requiere que modifique dicha información con el fin que esta Superintendencia pueda realizar el análisis de tarifas aplicadas y si en efecto dio aplicación de manera correcta a los porcentajes definidos por el concejo municipal de Puerto Carreño, Vichada.
- No obstante lo anterior, los porcentajes por aporte solidario y por subsidios aprobados por el concejo municipal de Puerto Carreño, Vichada se encuentran dentro del máximos y mínimos establecidos por la Ley 1450 de 2011.

4.8. Proceso de facturación

La empresa cuenta con un ciclo de facturación, y tres personas encargadas en el proceso:

- Subgerente
- Auxiliar comercial
- 5 fontaneros

Dicho proceso de facturación inicia con la toma de lectura, luego se realiza un análisis de precritica, donde se determinan las desviaciones significativas, a las cuales se les genera una revisión interna con el fin de determinar la causa que la originó. Una vez identificadas las causas se informa al usuario notificándoles la novedad, este proceso es realizado por la misma persona que toma la lectura.

Luego se procede a facturar, revisando cargos de reconexión, cargos de materiales y tarifas, para este proceso el Subgerente es el encargado de realizar la liquidación, a través del Sistema de Información Comercial genera la factura en formato PDF, para posterior impresión.

La toma de lectura toma aproximadamente cuatro días incluyendo precritica y crítica y el reparto de las facturas se realiza en tres días.

4.9.1 Proceso de precritica y crítica

Una vez se inicia el proceso de lecturas, el aplicativo móvil donde se toma la lectura permite determinar y validar si el consumo registrado por el operario fontanero tiene una desviación significativa; de esta manera, le informa al operario que ese usuario estará pendiente de revisión.

El operario en terreno, cuando ve el aviso en el aplicativo móvil, procede a realizar una inspección visual sobre las potenciales causas de dicha desviación significativa.

Una vez realizada la toma de lecturas, y la pre crítica, la información almacenada en el aplicativo móvil exporta la información al sistema en la nube. A continuación, la coordinadora administrativa procede a filtrar los usuarios de acuerdo a los siguientes criterios:

- Desviaciones significativas
- Usuarios con consumos negativos
- Usuarios con promedios de consumo igual a 0

La coordinadora imprime el listado de los usuarios de acuerdo a los criterios previamente mencionados, y se los entrega al supervisor operativo de terreno el cual comienza a distribuir a cada fontanero los usuarios para realizar las respectivas revisiones internas.

El operario realiza la visita al usuario y comienza a realizar un detallado análisis de las potenciales causas que derivaron la crítica; así mismo, realiza inspección de nuevas anomalías que se puedan evidenciar.

Finalizada la revisión interna, el operario de terreno les deja copia de la revisión interna y constancia de visita a los usuarios que no se encontraban en el predio.

Una vez finalizado el levantamiento de la información, se procede a entregar el listado físico junto con los soportes de los usuarios a la coordinadora administrativa para poder efectuar las correcciones pertinentes o para corroborar los consumos determinados en la fase de toma de lecturas.

Finalmente se efectúa la facturación y la impresión.

Con relación a la estadística de crítica presentada durante el mes de octubre, la empresa muestra los siguientes datos:

Tabla 40. Crítica mes octubre 2018

desviación significativa 65%	64
desviaciones 35%	30
promedio igual 0	25

Fuente: Empresa - Visita octubre de 2018

4.9.2 Revisiones por municipio

El prestador remite su procedimiento de revisiones, donde realiza las siguientes actividades:

- ✓ Cuando el usuario instaura una PQR, el supervisor operativo de terreno asigna al operario fontanero la actividad de realizar la revisión interna y la inspección de terreno con registro fotográfico.
- ✓ Cuando se genera la crítica a usuarios ya depurados, estos también son sujetos de revisiones internas por parte de la empresa, donde se pretende describir las evidencias de las causales de la anomalía presentada que afecta el consumo.

Para el mes de octubre por concepto de crítica se realizaron 84 revisiones internas; y para el mes de septiembre alrededor de más de 70 revisiones por concepto de PQR.

4.9.3 Suspensiones y cortes

El prestador SEPPCA S.A. E.S.P. cuenta con dos escenarios, la primera cuando el usuario solicita suspensión del servicio y la segunda cuando se incumple la obligación económica del pago del servicio de acueducto por parte del usuario por más de dos meses consecutivos.

Ante el segundo el escenario, la empresa notifica al usuario que el servicio le será suspendido, así mismo, ejerce mecanismos de persuasión y flexibilidad en el pago para otorgar al usuario múltiples oportunidades para que pueda sufragar su deuda.

Así mismo, otorga descuentos sobre valores en mora para recuperar la cartera y establecer un contacto con el usuario moroso, y poder trabajar en conjunto para que este pueda solucionar su situación morosa con la empresa.

Después de agotadas las instancias previas, se procede a realizar la suspensión del servicio, si eventualmente el usuario sufraga la mora, o realiza un acuerdo de pago, según lo informado por el prestador, en menos de 24 horas se le reactiva el servicio.

La suspensión también se realiza, a usuarios que realizan prácticas indebidas en la defraudación de fluidos reiterativamente.

Según lo informado en visita, el prestador no practica suspensión a personas adultos mayores, y en viviendas donde habitan niños y que los acudientes realmente no pueden pagar el valor de la factura. Para estos casos, la empresa les realiza financiaciones a largo plazo, de acuerdo con lo solicitado por el usuario hasta 36 meses.

Tabla 41. Suspensiones años 2017 y 2018

MES	2017	2018	total general
ENERO	365	465	830
FEBRERO	349	465	814
MARZO	389	374	763
ABRIL	413	144	557
MAYO	358	363	721

JUNIO	342	267	609
JULIO	425		425
AGOSTO	354		354
SEPTIEMBRE	330		330
OCTUBRE	303		303
NOVIEMBRE	382		382
DICIEMBRE	494		494
TOTAL	4504	2078	6582

Fuente: Empresa - Visita octubre de 2018

Una vez revisada la información anterior, se observa que se tiene un promedio de 375 suspensiones por mes, para el año 2017 se realizaron 4.504 suspensiones y con corte a junio de 2018, lleva un total de 2.078. El mes donde más se observan suspensiones fue diciembre de 2017 con 494.

4.9.4 Facturación total y por ventas de agua mensual en \$ y en M³

Tabla 42. Estadísticas facturación por M³ y \$ acueducto

AÑO MES	2017		2018		VARIACIÓN 2017/2018	
	M3	\$	M3	\$	M3	\$
ENERO	57375	\$ 85.488.366	56512	\$ 100.666.830	-2%	18%
FEBRERO	61415	\$ 83.830.856	57506	\$ 108.728.641	-6%	30%
MARZO	56689	\$ 81.018.419	55461	\$ 111.706.710	-2%	38%
ABRIL	55346	\$ 81.642.854	57075	\$ 107.869.210	3%	32%
MAYO	56142	\$ 84.914.449	58253	\$ 104.672.825	4%	23%
JUNIO	59526	\$ 84.384.685	55987	\$ 104.091.896	-6%	23%
JULIO	54145	\$ 78.180.365	50093	\$ 106.517.079	-7%	36%
AGOSTO	59374	\$ 87.123.898				
SEPTIEMBRE	54396	\$ 87.296.977				
OCTUBRE	53531	\$ 91.161.029				
NOVIEMBRE	64417	\$ 103.520.185				
DICIEMBRE	53210	\$ 99.879.389				
TOTAL	685566	\$ 1.048.441.472	390887	\$ 744.253.191	Promedio a junio -2%	Promedio a junio 29%

Fuente: Empresa - Visita octubre de 2018

Según la tabla anterior, se facturaron 685.556 m³ para un total de \$ 1.048.441.472 durante el año 2017.

Para el año 2018 con corte a julio, se han facturado 390.887 m³ y un total de \$744.253.191.

Realizando un comparativo entre los años 2017 y 2018 durante el primer semestre, se puede evidenciar una disminución en m³ del 2%, no obstante, la facturación en \$ aumentó en un 29%.

Al respecto, la empresa indica en los informes entregados, que el aumento en su facturación se debe a que a partir del mes de septiembre de 2017 en adelante, se

incluyeron los usuarios de la Urbanización Villa Gladys que corresponden a Viviendas de Interés Prioritario – VIP. Sin embargo, no es clara la disminución en los m³ facturados.

4.9.5 Facturas

Una vez revisada la factura a la luz de la Resolución CRA 375 de 2006, se encuentra que cumple todos los requisitos establecidos en la misma, de acuerdo con lo siguiente:


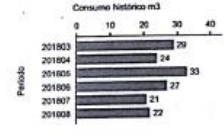
Tabla 43. Requisitos de las facturas

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

Fuente: Empresa- Visita octubre de 2018

A continuación, se presenta el modelo de factura de la empresa SEPPCA SA ESP:

Imagen 19. Factura

 SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO SEPPCA S.A. - E.S.P. <small>NIT. 842.000.130-4</small> <small>Carrera 10 No. 20 - 27 - Barrio Las Acacias</small> <small>Cel: 316 470 5209 - Visitenos: www.seppca.com</small>		64592 MES SEPTIEMBRE 2018 CUENTAS VENCIDAS 0																																		
RODRIGUEZ HERNANDO CÓDIGO 1014687 DIRECCIÓN KR 10 15 07 PRIMAVERA RUTA A-RUTA 2 SEQ 1432 ESTRATO Estrato-2 CLASE USO Residencial MEDIDOR NN-1/2 pulgada - LECTURA BIEN		PERIODO FACTURADO 2018-08-12 2018-09-11 FECHA DE PAGO PAGO OPORTUNO 2018-09-30 SUSPENSIÓN 2018-10-06 FECHA EMISIÓN 2018-09-24																																		
LECTURA ACTUAL 6245	CONSUMO M3 24	FECHA ÚLTIMO PAGO 2018-09-06																																		
LECTURA ANTERIOR 6221	PROMEDIO 26	VALOR PAGADO 25,304																																		
ACUEDUCTO <table border="1"> <thead> <tr> <th>CONCEPTO</th> <th>CONSUMO</th> <th>TARIFA</th> <th>VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BÁSICO (0 - 16m³)</td> <td>16</td> <td>1154</td> <td>18,464</td> </tr> <tr> <td>COMPLEMENTARIO (>16m³ - 32m³)</td> <td>8</td> <td>1154</td> <td>9,232</td> </tr> <tr> <td>Suntuuario (>32m³)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>TOTAL CONSUMO</td> <td></td> <td></td> <td>27,696</td> </tr> </tbody> </table>		CONCEPTO	CONSUMO	TARIFA	VALOR	BÁSICO (0 - 16m ³)	16	1154	18,464	COMPLEMENTARIO (>16m ³ - 32m ³)	8	1154	9,232	Suntuuario (>32m ³)	0	0	0	TOTAL CONSUMO			27,696	HISTORICOS DE CONSUMOS  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Consumo histórico m3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>201803</td><td>29</td></tr> <tr><td>201804</td><td>24</td></tr> <tr><td>201805</td><td>33</td></tr> <tr><td>201806</td><td>27</td></tr> <tr><td>201807</td><td>21</td></tr> <tr><td>201808</td><td>22</td></tr> </tbody> </table>	Periodo	Consumo histórico m3	201803	29	201804	24	201805	33	201806	27	201807	21	201808	22
CONCEPTO	CONSUMO	TARIFA	VALOR																																	
BÁSICO (0 - 16m ³)	16	1154	18,464																																	
COMPLEMENTARIO (>16m ³ - 32m ³)	8	1154	9,232																																	
Suntuuario (>32m ³)	0	0	0																																	
TOTAL CONSUMO			27,696																																	
Periodo	Consumo histórico m3																																			
201803	29																																			
201804	24																																			
201805	33																																			
201806	27																																			
201807	21																																			
201808	22																																			
OTROS COBROS <table border="1"> <tbody> <tr> <td>CARGOS REINSTALACIÓN</td> <td>0</td> <td>CARGOS x CORTE</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>MATERIALES</td> <td>1,500</td> <td>CARGOS x CONEXIÓN</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>RECONEXIÓN</td> <td>0</td> <td>VALOR CONTRIBUCIÓN</td> <td>-7,392</td> </tr> <tr> <td>CARGOS x SUSPENSIÓN</td> <td>0</td> <td>VR. SUBSIDIO CONSUMO</td> <td>-74</td> </tr> <tr> <td>FINANCIACIÓN</td> <td>0</td> <td>VR. SUBSIDIO CARGO FIJO</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		CARGOS REINSTALACIÓN	0	CARGOS x CORTE	0	MATERIALES	1,500	CARGOS x CONEXIÓN	0	RECONEXIÓN	0	VALOR CONTRIBUCIÓN	-7,392	CARGOS x SUSPENSIÓN	0	VR. SUBSIDIO CONSUMO	-74	FINANCIACIÓN	0	VR. SUBSIDIO CARGO FIJO																
CARGOS REINSTALACIÓN	0	CARGOS x CORTE	0																																	
MATERIALES	1,500	CARGOS x CONEXIÓN	0																																	
RECONEXIÓN	0	VALOR CONTRIBUCIÓN	-7,392																																	
CARGOS x SUSPENSIÓN	0	VR. SUBSIDIO CONSUMO	-74																																	
FINANCIACIÓN	0	VR. SUBSIDIO CARGO FIJO																																		
INFORMACIÓN DE SU INTERES null		TOTAL A PAGAR 29,112																																		

PÁGUESE EN RODRIGUEZ HERNANDO
 CÓDIGO 1014687
 64592
 Oficinas SEPPCA S.A. ESP Cra. 10 No. 20 - 27 - Barrio Las Acacias
 En PSE a través de www.seppca.com
 MES SEPTIEMBRE 2018
 29,112
TOTAL A PAGAR



Fuente: Empresa- Visita octubre de 2018

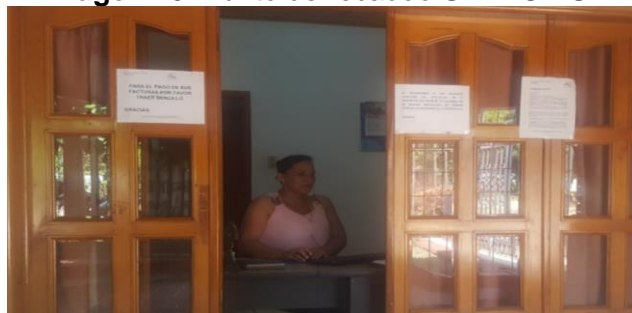
4.9.6 Proceso de recaudo

La empresa cuenta con dos puntos de recaudo:

- Sede administrativa de SEPPCA
- BBVA a través de una cuenta corriente

Adicionalmente, está en proceso de implementar el pago de sus facturas a través de la aplicación del banco BBVA.

Imagen 20. Punto de recaudo SEPPCA SA



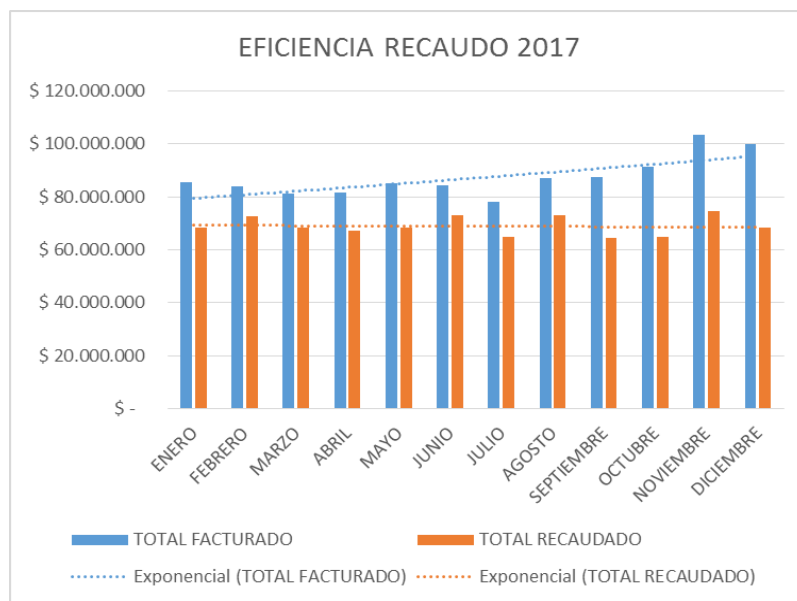
Fuente: Empresa- Visita octubre de 2018

4.9.7 Efectividad del recaudo

Una vez analizada la información suministrada por la empresa se tiene lo siguiente con respecto a la eficiencia de recaudo:

Tabla 44. Efectividad del recaudo año 2017

MES	TOTAL FACTURADO	TOTAL RECAUDADO	EFICIENCIA
ENERO	\$ 85.488.366	\$ 68.377.497	79,98%
FEBRERO	\$ 83.830.856	\$ 72.561.288	86,56%
MARZO	\$ 81.018.419	\$ 68.539.679	84,60%
ABRIL	\$ 81.642.854	\$ 67.142.377	82,24%
MAYO	\$ 84.914.449	\$ 68.378.108	80,53%
JUNIO	\$ 84.384.685	\$ 72.861.988	86,35%
JULIO	\$ 78.180.365	\$ 64.739.445	82,81%
AGOSTO	\$ 87.123.898	\$ 73.099.321	83,90%
SEPTIEMBRE	\$ 87.296.977	\$ 64.403.474	73,78%
OCTUBRE	\$ 91.161.029	\$ 64.795.764	71,08%
NOVIEMBRE	\$ 103.520.185	\$ 74.490.318	71,96%
DICIEMBRE	\$ 99.879.389	\$ 68.455.512	68,54%



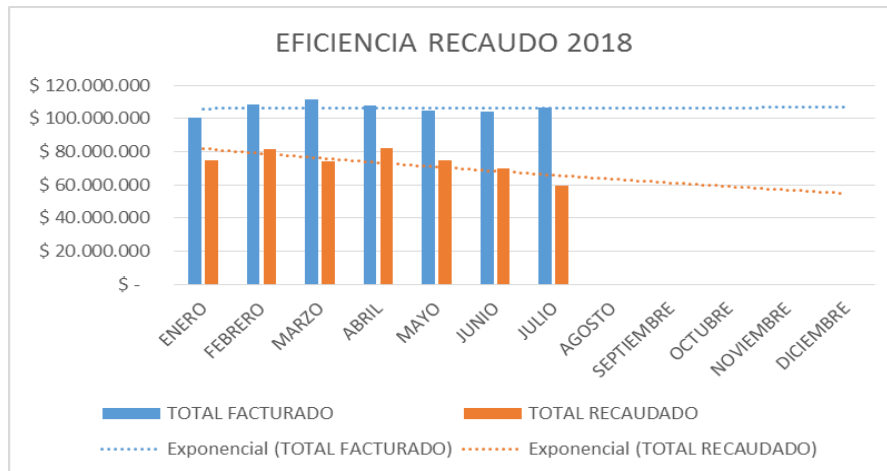
Fuente: Empresa- Visita octubre de 2018

Verificando la información, se encuentra que la empresa durante la vigencia 2017, tuvo una efectividad en su recaudo del 79.36%, así mismo se puede observar que los meses de mejor comportamiento son febrero y junio con un 86% y el más bajo fue diciembre con el 68%.

Tabla 45. Efectividad del recaudo año 2018

MES	TOTAL FACTURADO	TOTAL RECAUDADO	EFICIENCIA
ENERO	\$ 100.666.830	\$ 74.949.672	74,45%

FEBRERO	\$ 108.728.641	\$ 81.870.926	75,30%
MARZO	\$ 111.706.710	\$ 74.260.054	66,48%
ABRIL	\$ 107.869.210	\$ 82.069.927	76,08%
MAYO	\$ 104.672.825	\$ 74.878.608	71,54%
JUNIO	\$ 104.091.896	\$ 69.765.831	67,02%
JULIO	\$ 106.517.079	\$ 59.267.780	55,64%



Fuente: Empresa- Visita octubre de 2018

La información anterior, muestra que la empresa durante el primer semestre de la vigencia 2018, tuvo una efectividad en su recaudo del 69.50%, así mismo se puede observar que los meses de mejor comportamiento son febrero y abril con un 75% y el más bajo fue julio con el 68%.

Comparando con el año 2017, se puede observar una disminución en casi un 10% de su efectividad en el recaudo, por lo que la empresa indicó que este indicador se vio afectado debido a la inundación que se presentó durante los meses de junio y julio, pues los usuarios que tuvieron este incidente no han querido realizar el pago de sus facturas aun cuando el servicio no se vio afectado.

En ese sentido, la empresa cuenta con un indicador de recaudo del 74.43%.

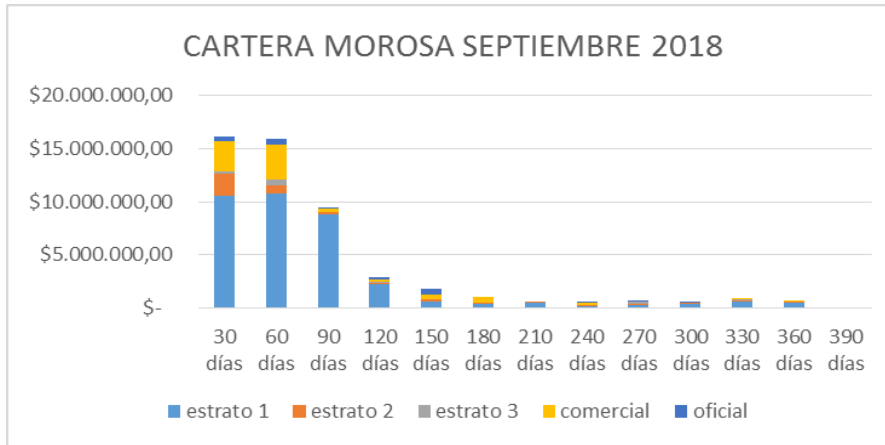
4.10 Cartera

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

Tabla 46. Cartera por edades y uso a 30 de septiembre de 2018

uso/estrato	estrato 1	estrato 2	estrato 3	comercial	oficial	TOTAL	PARTICIPACIÓN
30 días	\$ 10.544.529,00	\$ 2.116.008,00	\$ 127.370,00	\$ 2.919.477,00	\$ 367.947,00	\$ 16.075.331,00	32%
60 días	\$ 10.812.631,00	\$ 746.957,00	\$ 479.332,00	\$ 3.329.578,00	\$ 480.744,00	\$ 15.849.242,00	31%
90 días	\$ 8.845.231,00	\$ 150.592,00	\$ 14.872,00	\$ 326.234,00	\$ 82.705,00	\$ 9.419.634,00	18%
120 días	\$ 2.271.566,00	\$ 141.463,00	\$ 34.306,00	\$ 267.115,00	\$ 171.164,00	\$ 2.885.614,00	6%
150 días	\$ 587.278,00	\$ 297.230,00		\$ 386.135,00	\$ 512.798,00	\$ 1.783.441,00	3%
180 días	\$ 411.127,00	\$ 98.785,00		\$ 519.042,00		\$ 1.028.954,00	2%
210 días	\$ 477.111,00	\$ 33.246,00				\$ 510.357,00	1%
240 días	\$ 245.629,00	\$ 71.613,00		\$ 255.514,00	\$ 9.926,00	\$ 582.682,00	1%

270 días	\$ 325.317,00	\$ 53.443,00	\$ 235.459,00	\$ 7.562,00	\$ 64.304,00	\$ 686.085,00	1%
300 días	\$ 415.975,00	\$ 62.515,00		\$ 7.562,00	\$ 60.757,00	\$ 546.809,00	1%
330 días	\$ 606.720,00	\$ 127.094,00	\$ 124.428,00	\$ 60.376,00		\$ 918.618,00	2%
360 días	\$ 521.123,00	\$ 76.338,00		\$ 62.852,00		\$ 660.313,00	1%
390 días		\$ 75.328,00				\$ 75.328,00	0%
Total	\$ 36.064.237,00	\$ 4.050.612,00	\$ 1.015.767,00	\$ 8.141.447,00	\$ 1.750.345,00	\$ 51.022.408,00	
PARTICIPACIÓN	71%	8%	2%	16%	3%		



Fuente: Empresa - Visita octubre de 2018

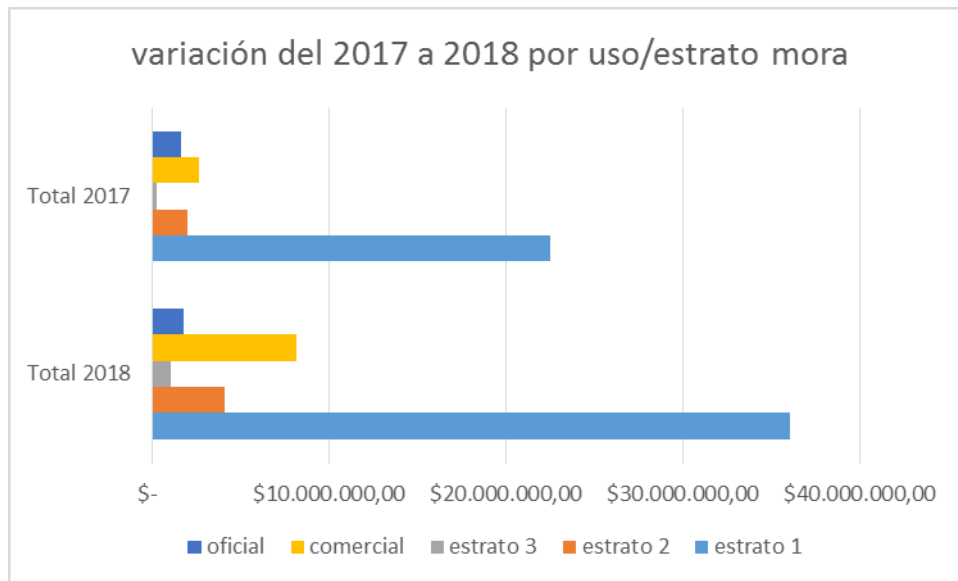
De acuerdo con la Tabla 46, la empresa con corte a 30 de septiembre de 2018, cuenta con una cartera de \$51.022.408 para el servicio de acueducto, donde el mayor representante de la misma corresponde al estrato uno con el 71%, seguido del comercial con el 16%.

Así mismo, se observa que la cartera de 30 días representa el 32%, la de 60 días, el 31% y la de 90 días el 18%, para lo cual, la empresa indicó lo siguiente:

“el aumento significativo en la cartera de 30 a 90 días, refleja el impacto que tuvo la ola invernal a la comunidad de puerto Carreño. Cabe destacar que el servicio nunca se interrumpió y algunos usuarios dejaron las llaves abiertas; de esta manera, al ser desalojados el consumo se disparó.

Tabla 47. Variación cartera años 2017 y 2018

uso/estrato	Total 2018	Total 2017	VARIACION
estrato 1	\$ 36.064.237,00	\$ 22.507.419,00	60%
estrato 2	\$ 4.050.612,00	\$ 1.964.763,00	106%
estrato 3	\$ 1.015.767,00	\$ 268.451,00	278%
comercial	\$ 8.141.447,00	\$ 2.597.149,00	213%
oficial	\$ 1.750.345,00	\$ 1.639.988,00	7%



En cuanto a la variación entre los años 2017 a 2018, se observa que la cartera en general aumento al año 2018 en un promedio del 133%, donde el mayor representante de la misma, corresponde al estrato tres, seguida del uso comercial.

Para argumentar este aumento significativo, la empresa informó lo siguiente:

“Se evidencia el aumento de la cartera de los usuarios de estrato 1 y el sector comercial; esto es debido a la ola invernal, así mismo, se intentó gestionar subsidios Excepcionales de acuerdo a la Ley 1506 de 2012 ante el MVCT, sin ser aprobados.”

4.10.1 Gestión de cobro

La empresa cuenta con programas de recuperación de cartera entre los cuales se encuentran los siguientes:

- Volantes informativos
- Descuentos por pago de facturas atrasadas
- Cobro persuasivo
- Suspensiones
- Acuerdos de pago

Imagen 21. Volantes Informativos

Multas por fraude en el servicio

SEPPCA S.A.-E.S.P.
Llevando Vida a tu Hogar

EVITE LA DEFAUDACIÓN DE FLUIDOS

Código Penal Artículo 256. Defraudación de fluidos. <Penas aumentadas por el artículo 14 de la Ley 890 de 2004, a partir del 1o. de enero de 2005. El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

\$416.000
ARTICULO 28. CÓDIGO NACIONAL DE POLICIA
MODIFICAR O ALTERAR REDES O INSTALACIONES DE SERVICIOS PÚBLICOS.

\$4.833.000
ARTICULO 92. CÓDIGO NACIONAL DE POLICIA
INSTALAR SERVICIOS ELÉCTRICOS, HIDRÁULICOS U OTROS ESPECIALES, SIN PREVIA AUTORIZACIÓN ESCRITA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS RESPECTIVA.

\$1.039.051 - \$113.193.800
CÓDIGO PENAL. ARTÍCULO 256. DEFAUDACIÓN DE FLUIDOS.
CÓDIGO PENAL. ARTÍCULO 256
PRISIÓN DE 1 A 6 AÑOS

SEPPCA S.A.-E.S.P.
Llevando Vida a tu Hogar

DESCUENTO EN TU FACTURA CON MORA

30%
DESCUENTO

Por única vez

Fuente: Empresa - Visita octubre de 2018

Al momento de la visita, la empresa entregó información de una cartera recuperada con descuento del 30%, resultado de su gestión publicitaria a través de volantes informativos, que corresponde a \$1.276.615.

Tabla 48. Cartera con 30% de descuento a octubre de 2018

USUARIOS QUE HAN SOLICITADO DESCUENTO DEL 30%

NOMBRE	FACTURA	MESES	VALOR TOTAL	Estrato-1	OBSERVACION	FECHA DE PAGOS	VALOR DESCUENTO DEL 30%	VALOR FINAL
BELTRAN AN	67145	1	\$ 42.295,00	Estrato-1	PLAZO 08 DIAS ; FECHA DE ENTREGA BOLANTE 10-10-2018	PAGO 16-10-2018	(-12.688)	\$ 29.607,00
ALEXONES N	67441	1	\$ 52.487,00	Estrato-1		PAGO 11-10-2018	(-15.746)	\$ 36.741,00
VERA FELIX	67332	1	\$ 44.381,00	Estrato-1	PLAZO 08 DIAS ; FECHA DE ENTREGA BOLANTE 10-10-2018	PAGO 17-10-2018	(-13.314)	\$ 31.067,00
VACA SARA	66943	2	\$ 188.803,83	Estrato-1	PLAZO DE 8 DIAS	PAGO 19-10-2018	(-56.641)	\$ 132.163,00
MIRANDA AL	65320	2	\$ 90.286,88	Estrato-1		PAGO 12-10-2018	(-27.186)	\$ 63.201,00
MARTINEZ LC	65715	2	\$ 81.300,44	Estrato-1		PAGO 16-10-2018	(-24.390)	\$ 30.000,00
PELAEZ OCAI	65357	3	\$ 69.372,17	Estrato-1		PAGO 12-10-2018	(-20.811)	\$ 48.561,00
DE LOS RIOS	65362	4	\$ 160.857,28	Estrato-1		PAGO 16-10-2018	(-48.257)	\$ 112.600,00
COLINA HEN	65370	3	\$ 314.826,57	Estrato-1		PAGO 17-10-2018	(-94.448)	\$ 110.200,00
SARMIENTO	65830	3	\$ 57.647,81	Estrato-1	PLAZO 08 DIAS ; FECHA DE ENTREGA BOLANTE 10-10-2018	PAGO 12-10-2018	(-17.294)	\$ 40.354,00
RESTREPO LC	66235	6	\$ 172.548,38	Estrato-1		PAGO 18-10-2018	(-51.764)	\$ 60.392,00
RAMIREZ CAI	66237	4	\$ 190.948,52	Estrato-1		PAGO 16-10-2018	(-57.284)	\$ 133.665,00
GALINDO RO	66796	2	\$ 102.836,51	Estrato-1	PLAZO 8 DIAS	PAGO 12-10-2018	(-30.851)	\$ 71.986,00
SANCHEZ CAI	64913	1	\$ 30.522,90	Estrato-11 Cx	PLAZO 8 DIAS	PAGO 12-10-2018	(-9.156)	\$ 21.367,00
SANCHEZ CA	65171	3	\$ 163.710,47	Estrato-11 Cx	PLAZO 8 DIAS	PAGO 12-10-2018	(-49.113)	\$ 114.597,00
HERRERA NIC	65076	2	\$ 127.714,92	Estrato-11 Comercial		PAGO 13-10-2018	(-38.314)	\$ 89.401,00
RAMIREZ RUI	65075	3	\$ 252.952,19	Estrato-11 Cx	SUSPENDIDO 11-10-2018	PAGO 17-10-2018	(-75.885)	\$ 88.534,00
RAMIREZ CAI	65302	3	\$ 43.483,72	Estrato-11 Cx	SUSPENDIDO 11-10-2018	PAGO 16-10-2018	(-13.045)	\$ 30.439,00
VARGAS MAI	64993	1	\$ 45.341,58	Estrato-2		PAGO 13-10-2018	(-13.602)	\$ 31.740,00

Fuente: Empresa - Visita octubre de 2018

En cuanto a los usuarios suspendidos durante el primer semestre de 2018, se tiene la siguiente información:

Tabla 49. Suspensiones por cartera primer semestre de 2018

MES	USUARIOS SUSPENDIDOS
ENERO	465
FEBRERO	465
MARZO	374
ABRIL	144
MAYO	363
JUNIO	267
TOTAL	2078



Fuente: Empresa - Visita octubre de 2018

Según la Tabla 49, la empresa realizó 2.078 suspensiones durante el primer semestre de 2018, siendo enero y febrero los meses con más novedades de este tipo.

4.11 Estratificación aplicada

El representante por parte de la empresa SEPPCA SA ESP ante el Comité Permanente de Estratificación es José Arzuza, Administrador Regional.

Según cuenta el subgerente se hacen reuniones extraordinarias que son convocadas por la alcaldía e informadas a través de Whats App.

4.11.1 Concurso económico

Se hacen aportes por concurso económico dos veces al año que se deben pagar en los meses de febrero y agosto; de acuerdo con lo informado por el prestador, solo hasta el año 2018 se comenzó a pagar debido a que en los años anteriores no se había recibido cuenta de cobro.

El primer pago de este año, se realizó porque en el comité se determinó el valor a pagar por el prestador, no obstante, nunca recibieron cuenta de cobro por parte de la alcaldía ni del comité. En ese sentido, la empresa entregó como prueba de su gestión, un derecho de petición mediante el cual solicita a la alcaldía la cuenta de cobro, a fin de incluirlos en sus estados financieros.

Imagen 22. Derecho de petición por Concurso Económico



Fuente: Empresa - Visita octubre de 2018

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

Tabla 50. Cargue SUI concurso económico

AÑO	MUNICIPIO	C X C ESTRATIFICACION	APORTE
2017 – SEM 1	PUERTO CARREÑO	NO	NO
2017 – SEM 2	PUERTO CARREÑO	NO	NO
2018 – SEM 1	PUERTO CARREÑO	NO	NO

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

En la información reportada al SUI se encuentra que el municipio de Puerto Carreño no ha remitido cuentas por cobrar a SEPPCA SA ESP., por concepto de estratificación para el año 2017 y primer semestre del año 2018.

De acuerdo con lo visto, la información entregada en visita realizada en el mes octubre de 2018, no es acorde a lo reportado en SUI, pues el prestador presentó la consignación efectuada al municipio por concepto de pago del concurso económico primer semestre de 2018, como se muestra a continuación:

Imagen 23. Consignación concurso económico primer semestre 2018

Informe Detallado del Fichero
16/Apr/18 11:04:25

Información del fichero

Referencia:	16042018.TRA	Tipo de Orden:	TRA
Archivo:	16042018	Clave:	TRANSFERENCIAS
Fecha de proceso:	16/04/2018	N. Identificación:	0000008420001304
Tipo Identificación:	03 - NIT Persona Jurídica	Nombre:	SEPPCA SA
Cuenta a debitar:	CC - 00130736000100005597	Importe Total:	15.723.000,00
Referencia:	16042018.TRA	Ordenes:	1
Abono desde efectivo:	No		

BENEFICIARIO	CUENTA BENEFICIARIA	IMPORTE (COP)
MUNICIPIO DE PUERTO CARREÑO ESTRATIF	695020107	15.723.000,00

Tipo de identificación:	03 - NIT Persona Jurídica	N. identificación:	0000008920993053
Nombre:	MUNICIPIO DE PUERTO CARREÑO ESTRATIF	E-mail:	
Dirección 1:	puerto carreño	Dirección 2:	
Forma de Pago:	1 Abono/cargo cuenta	Banco:	1 - BANCO DE BOGOTÁ
Tipo de Cuenta:	02-Cuenta Ahorro	Cuenta-Tarjeta:	695020107
Código Oficina Pagadora:	0	Importe:	15.723.000,00
Fecha Limite de Vencimiento:		Concepto 1:	PRIMER PAGO CONCURSO ECONOMICO ESTRATIFI

Fuente: Empresa - Visita octubre de 2018

4.12 Subsidios y Contribuciones

La empresa aplica el acuerdo N° 23 del 31 de agosto 2015 para el municipio de Puerto Carreño, mediante el cual se acordaron los siguientes subsidios y contribuciones así:

Tabla 51. Factores de Subsidios y contribuciones

Estrato	Acueducto
Estrato 1	-50%
Estrato 2	-40%
Estrato 3	-15%
Comercial	+50%
Industrial	+30%

Fuente: Acuerdo N° 23 del 31 de agosto de 2015

Revisando las facturas entregadas en visita y verificado el maestro de facturación, se observó que se está dando adecuada aplicación del acuerdo antes mencionado por parte de la empresa para los periodos objeto de evaluación.

En visita realizada se pudo constatar que el municipio de Puerto Carreño adeuda un total de \$ 419.466.410 que corresponde a subsidios desde el 25 de febrero de 2002

hasta el 31 de diciembre de 2006. Igualmente, los meses de agosto y septiembre que corresponden a \$27.993.858.

4.13 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos

La oficina de atención al usuario se encuentra ubicada en sede administrativa del prestador, donde se atiende en horario de 6:30 a.m. a 12:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes y los sábados de 8:00 a.m. a 11:00.

En dicha sede se encuentra una persona que recepciona las quejas las cuales se relacionan en una carpeta física. Seguidamente, incluye la queja en la carpeta del operario designado para la zona donde se ubica el quejoso, el operario revisa su carpeta y solicita lo que requiera para atender la PQR (en caso de baja presión, manómetro, para fugas los instrumentos necesarios).

Imagen 24. Carpeta PQR

CÓDIGO DE CLASE	FECHA RECIBIDO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE TRAMITE	CONDICIÓN DE LA CAJETA	DETALLE DE LA CAJETA "COMPRO"	NÚMERO DE CUENTA	NÚMERO IDENTIFICADOR DE LA FACTURA	TIPO DE REPUESTO	FECHA RESPUESTA	FECHA DE RADICACIÓN DE RESPUESTA	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	TIPO DE TRAMITE	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	
99001	13/08/08	13/08/08	D	2.13	Uniflex ed. de el de Alcantara	A2.1195	1044777	6/307										
99001	14/08/08	14/08/08			Uniflex ed. de el de Alcantara	A3.925	1044777	6/307										
99001	14/08/08	14/08/08			Uniflex ed. de el de Alcantara	A3.925	1044777	6/307										
99001	14/08/08	14/08/08			Uniflex ed. de el de Alcantara	A3.925	1044777	6/307										
99001	14/08/08	14/08/08			Uniflex ed. de el de Alcantara	A3.925	1044777	6/307										
99001	14/08/08	14/08/08			Uniflex ed. de el de Alcantara	A3.925	1044777	6/307										
99001	14/08/08	14/08/08			Uniflex ed. de el de Alcantara	A3.925	1044777	6/307										
99001	14/08/08	14/08/08			Uniflex ed. de el de Alcantara	A3.925	1044777	6/307										
99001	14/08/08	14/08/08			Uniflex ed. de el de Alcantara	A3.925	1044777	6/307										
99001	14/08/08	14/08/08			Uniflex ed. de el de Alcantara	A3.925	1044777	6/307										
99001	14/08/08	14/08/08			Uniflex ed. de el de Alcantara	A3.925	1044777	6/307										
99001	14/08/08	14/08/08			Uniflex ed. de el de Alcantara	A3.925	1044777	6/307										
99001	14/08/08	14/08/08			Uniflex ed. de el de Alcantara	A3.925	1044777	6/307										
99001	14/08/08	14/08/08			Uniflex ed. de el de Alcantara	A3.925	1044777	6/307										

Fuente: Empresa - Visita octubre de 2018

El operario realiza la visita con formatos de actas, constancias y realiza un análisis de lo encontrado en visita otorgando un concepto técnico y se lleva de nuevo a la empresa, donde el subgerente se encarga de otorgar respuesta a la misma o en algunos casos la asesora jurídica de la empresa, luego se notifica personalmente al usuario.

En caso tal que el usuario no esté conforme con la respuesta de la empresa, éste puede acceder a los recursos determinados en la Ley 142.

Dentro de los canales de atención a la PQR se tienen:

- Recepción en oficina de PQR
- Línea de atención al usuario
- Radicación de peticiones por página web

Así mismo, a través de su página web, informa sobre temas relacionados con la prestación del servicio.

En caso de suspensiones, que solo se hace un día dos veces al año por mantenimiento de la planta de tratamiento, la empresa informa dicha novedad a los

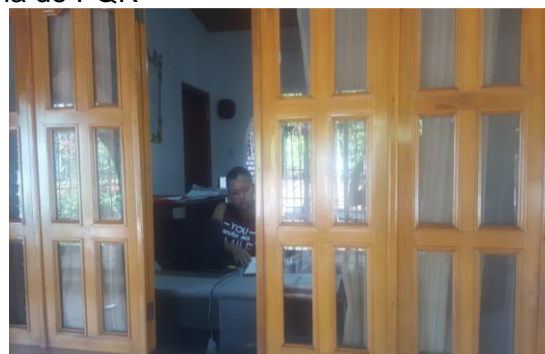
usuarios mediante radio, en las facturas emitidas, comunicación a la alcaldía, perifoneo, página web y en atención presencial.

Cuando se recibe alguna denuncia de tubo roto o fugas, la empresa los atiende inmediatamente.

Dentro del proceso de atención a las PQR se manejan registros fotográficos como prueba.

Para la atención de las órdenes de trabajo, se tiene el apoyo de cinco fontaneros.

Imagen 25. Oficina de PQR



Fuente: Empresa - Visita octubre de 2018

Durante visita se revisaron dos expedientes de PQR encontrando lo siguiente:

Tabla 52. Expedientes de PQR

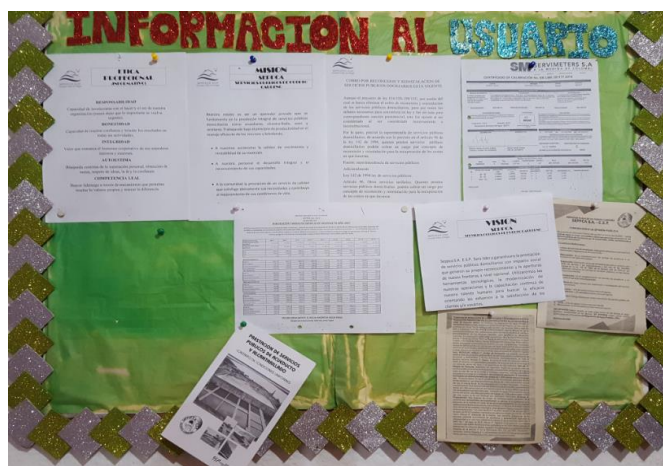
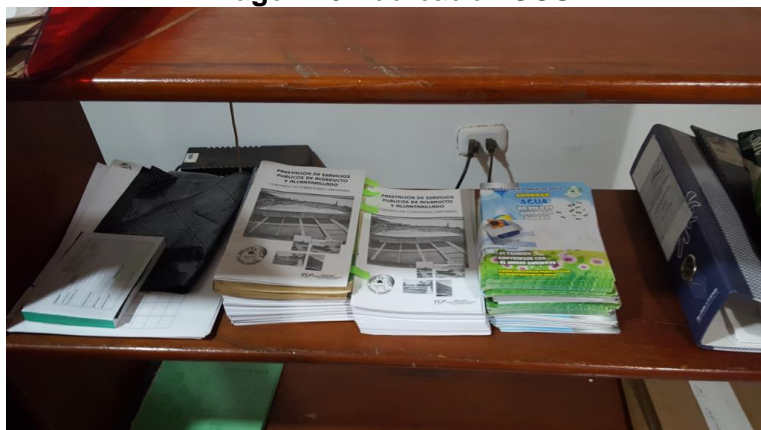
USUARIO	CAUSAL	ACCEDE
María Germania Vásquez Jurado	Facturación	No
Mónica Lucía Díaz Vargas	Facturación	No

Fuente: Empresa - Visita octubre de 2018

Para ambos casos, se evidenció que la empresa realizó la visita al predio, se revisó el micromedidor y se encontró que estaba en condiciones normales, en las actas de visita se evidencia que los usuarios estaban conformes con la decisión de la empresa, así mismo se observó que el prestador atiende las quejas en el término de cinco días.

De otra parte, se comprobó que el CCU actual se encuentra publicado en cartelera visible a los usuarios y se entrega de manera personal a los que lo requieran.

Imagen 26.Publicación CCU



Fuente: Empresa - Visita octubre de 2018

4.13.1 Estadísticas y casos frecuentes de mayor reiteración

La empresa entregó en visita las estadísticas de los reclamos por causal, de la siguiente manera:

Tabla 53. Estadísticas PQR.

CAUSAL	TOTAL
SOLICITA VISITA PARA VERIFICACION CALIDAD DEL AGUA	1
SUSCRIPTOR MANIFIESTA QUE NO TIENE SERVICIO	6
SUSCRIPTOR SOLICITA CAMBIO DE REGISTRO ANTIRAUDE	2
SUSCRIPTOR SOLICITA INSTALACION DE MEDIDOR	5
USUARIO MANIFIESTA ALTO COBRO EN SU FACTURA	22
USUARIO MANIFIESTA QUE LA PRESION ES BAJA	14
USUARIO REPORTA FUGA	23
USUARIO SOLICITA INSTALACION DE MATERIALES ACOMETIDA	1
USUARIO SOLICITA TRASLADO CAJILLA ACOMETIDA	3

CAUSAL	TOTAL
USUARIO SOLICITA VERIFICAR EN QUE ESTADO SE ENCUENTRA LA ACOMETIDA	44
TOTAL GENERAL	121

Fuente: Empresa- Visita octubre de 2018

En relación con la información entregada, se puede observar que la mayor causal de reclamos recibidos en la empresa corresponde a “verificar en qué estado se encuentra la acometida”, seguido de “usuario reporta fuga”, “alto cobro en su factura” y “presiones bajas”.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios elaboró el cálculo de los indicadores financieros y técnicos agregados IFA e IOCA para el período 2015 con base en la información reportada por el prestador en el Sistema Único de Información – SUI, de acuerdo con la metodología definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA - en la Resolución 315 de 2005.

A partir del año 2016, las empresas clasificadas bajo el Grupo II – NIF Pymes tenían la obligación de reportar la información contable bajo NIF. Teniendo en cuenta que la CRA no ha definido las variables de cálculo para determinar el nivel de riesgo financiero bajo NIF, no es posible adelantar el cálculo del IFA para el año 2015 ni los años subsecuentes para Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

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

Tabla 54. Indicadores de prestación del servicio de acueducto.

AÑO	SUSCRIPTORES	COBERTURA (%)	CONTINUIDAD (h/día)	COBERTURA MICROMEDICIÓN (%)	IANC (%)
2017	3.228	100%	8,88	89.69%	31,42%
2018	3.203	100%	9,24	89.69%	50,38%

Fuente: Servicios Públicos de Puerto Carreño S.A. E.S.P. – visita octubre de 2018

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

6.1. Estado de reporte de información al SUI

A continuación, se relaciona el número de reportes pendientes de cargue por cada uno de los tópicos y vigencia correspondiente:

Tabla 55. Reportes pendientes de cargue al SUI.

TOPICO	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total general
Administrativo														1	1	1		3
Administrativo y Financiero	4	5	5	3	3	6	3	2	1		1	1	1	3	3	1		42
Auditor				12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12		156
Comercial y de Gestión	1	1	2	4	9	16	17	18	4	3	15	15	3	6	5	4	11	134

TOPICO	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total general
Contribuciones 2016														1				1
Generalidades-Riesgos																1		1
NSC														1	1	1		3
Proceso NIF													2					2
Riesgos Acueducto													2	2	2	3	3	12
Técnico operativo	43		1	1	1	1	1			1	1	1	1	3	3	2	8	68
Total general	48	6	8	20	25	35	33	32	17	16	29	29	21	29	27	25	22	422

Fuente: Consulta SUI

6.2. Actualizaciones de RUPS

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010¹ dispuso que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, una vez al año con la siguiente periodicidad:

Imagen 27. Periodicidad de Actualización.

Artículo 1.1.1.4 PERIODICIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN	
Los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información según los formatos dispuestos en el RUPS para tal fin, por lo menos una (1) vez al año según el siguiente calendario de reporte:	
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

De igual manera, la Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015², en la cual se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS, así:

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.

² Por la cual se establecen los requisitos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro único de Prestadores –RUPS para su inscripción, actualización y cancelación

Imagen 28. Reporte RUPS.

ARTÍCULO SEXTO.- Actualización. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y sus actividades complementarias, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, de acuerdo con el Anexo pertinente de la presente Resolución, en las siguientes fechas:

1. Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y actividades complementarias a los mismos, en los periodos señalados en el siguiente cuadro:

DISTRIBUCIÓN SEGUN 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

No obstante, esta Resolución fue derogada por la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018³, en la cual se establecieron los lineamientos para la actualización del RUPS, así:

Imagen 29. Reporte 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

De acuerdo con lo anterior, se observa que la actualización para el prestador SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A.E.S.P., debió ser realizada en el “cuarto mes del año, antes del 30 de abril”, cada año, hasta el 21 de octubre de 2018. A partir del 22 de octubre de 2018, la actualización para el prestador debe ser realizada “hasta el 30 de marzo”, de cada año.

No obstante, una vez verificada la información de las actualizaciones del RUPS se puede observar que, tal y como se muestra en la siguiente tabla, el prestador cuenta con una actualización certificada extemporánea para el año 2018 y actualización certificada para el año 2017.

³ 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.

Tabla 56. Actualizaciones RUPS.

# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	Nº RAD	FECHA RADICACION
1	366596	2957 SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	201852957366596	28/05/2018 16:38:13
2	363880	2957 SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201822957363880	14/02/2018 09:39:40
3	359971	2957 SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	201742957359971	17/04/2017 17:42:58
4	345049	2957 SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	201682957345049	24/08/2016 11:07:09
5	332937	2957 SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	201572957332937	29/07/2015 10:59:49
6	321758	2957 SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	201472957321758	24/07/2014 08:22:56
7	314408	2957 SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201422957314408	04/02/2014 09:50:12
8	274744	2957 SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	201312957274744	29/01/2013 18:34:12
9	217072	2957 SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	201172957217072	25/07/2011 15:38:46
10	184429	2957 SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	201072957184429	30/07/2010 18:00:43
11	144543	2957 SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	200982957144543	14/08/2009 17:12:28
12	119085	2957 SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	2008102957119085	02/10/2008 14:36:55
13	119067	2957 SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA	200892957119067	13/09/2008 16:00:23
14	117795	2957 SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA	200882957117795	11/08/2008 14:43:54
15	111337	2957 SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA	200852957111337	30/05/2008 11:48:06

Fuente: Consulta SUI

6.3. Estado de cargue al Sistema Único de Información – SUI de AEGR

Conforme con lo estipulado por la Resolución SSPD 20061300012295 del 18 de abril de 2006⁴ y la Resolución SSPD 20171300058365 del 18 de abril de 2017⁵, la firma encargada de las funciones de Auditoría Externa de Gestión y Resultados - AEGR no tiene cargados los formularios correspondientes a las auditorías externas de gestión de resultados para el servicio de acueducto durante el año 2017.

⁴ Por la cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información, SUI.

⁵ Por la cual se fijan criterios con relación a las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y se modifica la Resolución SSPD 20061300012295 de 2006.

6.4. Estado de cargue al Sistema Único de Información – SUI de Información Financiera

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios						Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF	Historico Rechazados	Datos Responsable	Historico de no certificados
		AC	AL	AS	E	GI	GLP									
2957	SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A.E.S.P	SI	No	No	No	No	Taxonomía 2017, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo indirecto	31/07/2017	Certificado	15/05/2018				Ver		
2957	SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A.E.S.P	SI	No	No	No	No	Taxonomía 2015, Grupo 2 Individual	04/05/2017	Certificado	14/07/2017				Ver		
2957	SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A.E.S.P	SI	No	No	No	No	Taxonomía 2016, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo indirecto	14/07/2017	Certificado	31/07/2017			Ver	Ver		

Fuente: Consulta SUI Taxonomías XBRL – octubre de 2018.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

- De los 17 empleados que desempeñan funciones relacionadas con la operación del sistema de acueducto, 3 se encuentran certificados en competencias laborales. Por otra parte, ninguno de los 5 empleados administrativos se encuentra certificado en competencias laborales. Lo anterior, presuntamente incumpliendo lo dispuesto en la Resolución 1570 de 2004.
- La empresa en visita no remitió la información relacionada con la gestión de la auditoria externa de gestión y resultados como tampoco se observa en SUI el reporte de dicha información, presuntamente incumpliendo lo establecido en las resoluciones SSPD 20061300012295, 20161300013475, 20171300042935 y 201700082805.

ASPECTOS FINANCIEROS

- Los indicadores financieros de rentabilidad reflejan un comportamiento positivo ascendente lo que permite a la empresa tener buen desempeño, sin embargo, los indicadores de liquidez muestran un comportamiento decreciente comparados con el corto plazo, representando con esto la disminución de la capacidad que tiene la empresa para dar respuesta a sus obligaciones corrientes.
- Al analizar el comportamiento de las cifras relacionada con las cuentas por cobrar se observan diferencias sustanciales para la vigencia 2017, que la empresa deberá aclarar conforme a cada uno de los puntos descritos en la presente evaluación integral.

- La empresa no expresa dentro sus notas a los estados financieros la evaluación de la capacidad que tiene la misma para continuar en funcionamiento en cumplimiento del párrafo 4.1 del marco conceptual de las NIIF el cual señala *“4.1 Los estados financieros se preparan normalmente bajo el supuesto de que una entidad está en funcionamiento, y continuará su actividad dentro del futuro previsible. Por lo tanto, se supone que la entidad no tiene la intención ni la necesidad de liquidar o recortar de forma importante la escala de sus operaciones; si tal intención o necesidad existiera, los estados financieros pueden tener que prepararse sobre una base diferente, en cuyo caso dicha base debería revelarse.”*
- Se presume un mal reporte de información al SUI en el estado de flujo de efectivo para la vigencia 2017. La empresa deberá realizar aclaración y/o tomar las acciones correspondientes que permitan una mejor interpretación de la información.

ASPECTOS TÉCNICOS OPERATIVOS

- La empresa cuenta con los manuales de operación de la planta de tratamiento de agua potable. Sin embargo, no cuenta con manual de operación para la red de distribución. A pesar de lo anterior, se ha dado cumplimiento a los programas de mantenimiento preventivo.
- En términos generales, los indicadores técnicos de acueducto presentan un comportamiento que no se encuentran dentro de los rangos admisibles en el anexo técnico del CCU y en la normatividad vigente, conforme al análisis de las vigencias revisadas.
 - El IANC se encuentra por encima del 30% exigido en la Resolución CRA 151 de 2001.
 - En general, el prestador no cumple con la continuidad ni presión mínima definida en el anexo técnico del CCU. Esto se debe a la limitación del prestador para realizar inversiones en el sistema de acueducto.
 - Al analizar cada muestra de control de calidad del agua en red tomada por el prestador, se evidenció que el prestador presuntamente no cumplió con la frecuencia mínima de análisis de los parámetros hierro total, aluminio (residual de coagulante), COT y fluoruros durante las vigencias 2017 y 2018.
- El municipio cuenta con sistema de alcantarillado. No obstante, a la fecha no se encuentra en operación.
- En relación con los permisos ambientales, el prestador cuenta con concesión de aguas superficiales vigente. Sin embargo, no se cuenta con permiso de vertimientos de los lodos de la PTAP ni se realiza tratamiento de los mismos.
- El Plan de Emergencia y Contingencia, presentado por el prestador **SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO CARREÑO 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.

- 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.
- Comunicaciones.
- Protocolo de actuación.
- Formatos para evaluación de daños
- Ejecución de la respuesta.

ASPECTOS COMERCIALES

- E índice de micromedición nominal se encuentra en un 89.69% y el efectivo en un 76.86%, por lo que presuntamente no cumple con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.
- La empresa realiza las revisiones de los medidores de manera artesanal, debido a las dificultades de transporte y los costos que implica remitir los aparatos a un laboratorio acreditado.
- La empresa informó que su facturación aumentó desde septiembre de 2017 en adelante por inclusión de usuarios VIP, sin embargo, la información no es coherente respecto a los M³ facturados pues éstos disminuyeron notablemente para el mismo periodo.
- La empresa cuenta con un indicador de recaudo del 74.43%, por lo tanto, se ubica en rango II, es decir tiene un desempeño intermedio, de acuerdo con lo estipulado en los artículos 5 y 6 de la Resolución CRA 315 de 2005.
- Según lo observado en SUI, la empresa no ha reportado el pago del Concurso Económico que realizó en el mes de abril a la alcaldía de Puerto Carreño para el primer semestre del año 2018.
- Según lo informado por la empresa, presuntamente municipio de Puerto Carreño adeuda un total de \$ 419.466.410 que corresponde a subsidios desde el 25 de febrero de 2002 hasta el 31 de diciembre de 2006.

Proyectó: Adriana Milena Barreto Sierra – Profesional Grupo de Evaluación Integral - DTGAA
 Mery Constanza Rojas Fierro – Profesional Especializada Grupo de Evaluación Integral - DTGAA
 Nicolás Eduardo Páez Rincón – Profesional Especializado Grupo de Evaluación Integral - DTGAA
 Geidy Liseth Martha Tiuso - Profesional Especializada Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
 William Álvarez Corredor – Técnico Grupo Sectorial - DTGAA

Revisó: Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral (A) – DTGAA
 Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo Sectorial – DTGAA
 Carlos Mario González Fajardo – Contratista financiero - DTGAA

Aprobó: Bibiana Guerrero Peñarete – Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

8. ANEXOS

8.1. EVALUACIÓN DE LINEAMIENTOS DEL PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA

PRESTADOR: SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A. E.S.P.

MUNICIPIOS ANALIZADOS: PUERTO CARREÑO

DEPARTAMENTO: VICHADA

SERVICIOS: ACUEDUCTO

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

DESARROLLO DEL ANÁLISIS.

A continuación, se presenta el análisis realizado para el prestador **SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A. E.S.P.** respecto al Plan de Emergencias y Contingencias (PEC) del servicio público de **Acueducto**, en el municipio de Puerto Carreño, reportado para la vigencia 2017 al Sistema Único de Información (SUI), el día 23 de noviembre de 2017:

Tabla 57. Reporte Plan de Contingencia servicio de acueducto

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:		2017					
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
VICHADA	PUERTO CARREÑO	2957	SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA ACTUALIZACION VER 3.1 2017.pdf	Certificado	14-09-2017
VICHADA	PUERTO CARREÑO	2957	SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA ACTUALIZACION VER 3.2 2017.pdf	Certificado	23-11-2017
VICHADA	PUERTO CARREÑO	2957	SERVICIOS PUBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A E.S.P	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA ACTUALIZACION VER 3.0 2017 SEPPCA SA ESP.pdf	Certificado	19-04-2017

Fuente: SUI

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

El prestador debe desarrollar el estudio de los riesgos, inventarios, requerimientos, secuencias coordinadas de acciones, análisis posterior al evento y construir un plan de emergencia y contingencia por cada área de prestación (APS) que tenga a su cargo. Los planes de emergencia y contingencia de los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo deben estar articulados con el Plan Municipal de la gestión del riesgo de desastres y estrategias Municipales de respuesta a que se refiere el artículo 37 de la Ley 1523 de 2012. **CAPITULO 1: PREPARACIÓN DE LA RESPUESTA – FORMULACIÓN DE LOS PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA.**

Aspecto 1: la ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales económicos y ambientales

SERVICIOS PÚBLICOS DE PUERTO CARREÑO S.A. E.S.P. – (en adelante SEPPCA S.A E.S.P.) clasificó los riesgos según la naturaleza de la fuente, de donde se pueden originar: incendios, terremotos, inundaciones, avalanchas, derrumbes, tormentas, explosiones o contaminaciones y lluvias torrenciales

La probabilidad para la estimación de cada amenaza en cada componente, el prestador lo consideró como NP=NDxNE, Donde: NP= nivel de probabilidad, ND = nivel de deficiencia y NE= nivel de exposición. En la tabla “Clasificación de probabilidades” se establecen rangos que ayudarán a representar en que categoría de probabilidad de ocurrencia se encuentra la amenaza y en que componente.

En el numeral 9. del PEC cargado al SUI, la empresa estableció una matriz de probabilidad/impacto para “...poder mapear y tener una mayor trazabilidad de las amenazas, que dependiendo de su probabilidad puede generar un impacto significativo independientemente de la frecuencia presentada...”

PROBABILIDAD	IMPACTO			
	1- Pequeño	2- Moderado	3-Grande	4- Catástrofe
13-16 Muy probable	Medio (13-16)	Alto (26-32)	Alto (39-48)	Muy alto (52-64)
9-12 Es posible	Bajo (9-12)	Medio (18-24)	Alto (27-36)	Muy alto (36 - 48)
5-8 Es raro que suceda	Bajo (5-8)	Bajo (10-16)	Medio (15-24)	Alto (20-32)
1-4 Sería excepcional	Bajo (1-4)	Bajo (2-8)	Medio (3-12)	Medio (4-16)

Tabla 10. Relación probabilidad del riesgo respecto al impacto que puede generar

El prestador señala que con los riesgos definidos busca minimizar el impacto en la afectación del servicio y de no ser posible, restablecer en el menor tiempo posible la operación, reduciendo el impacto negativo en el abastecimiento de agua potable a los usuarios de Puerto Carreño.

Adicionalmente y una vez realizada la revisión de reportes de información al SUI, no se identifican eventos peligrosos que se hayan materializado en las áreas de prestación de SEPPCA S.A. E.S.P

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

1.2.1 Elaboración de inventarios.

ITEM	SEPPCA S.A. E.S.P	INVENTARIO FALTANTE
Recursos Físicos	En el numeral 5° del documento cargado al SUI, el prestador hace una descripción de los componentes del sistema, en lo relacionado con: abastecimiento, captación, aducción, floculación, planta de tratamiento, almacenamiento, conducción y distribución. Incluye información de catastro de redes discriminado por dimensiones.	No se incluyen los planos o esquema de flujo, donde se diferencie la principal infraestructura con sus nombres.

ITEM	SEPPCA S.A. E.S.P	INVENTARIO FALTANTE
Recurso Humano	En el PEC cargado al SUI no se evidencia información relacionada con este aspecto.	<p>El prestador debe incluir en su plan la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La descripción del número de personas con las cuales cuenta en planta, contratistas, pasantes y todas las demás figuras que la empresa pueda manejar para el cumplimiento de sus tareas. 2. La descripción del número de personas por profesión, nombre, número telefónico del domicilio, número de teléfono celular si posee y la persona de contacto en su familia. 3. Un organigrama de la empresa.
Edificaciones	En la página 73 del PEC cargado al SUI, el prestador aporta las coordenadas (Latitud y longitud) de los departamentos que funcionan en la sede o sedes de las coordenadas registradas	-----
Recursos económicos	En el numeral 13 del plan de emergencia y contingencia, se señala la disponibilidad de recursos económicos para la atención a emergencias, en éste se diferencia su vigencia fiscal y fuente.	-----
Vehículos	En el PEC cargado al SUI no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe elaborar un listado de los vehículos y la maquinaria para operación y mantenimiento, en este listado debe describir el tipo de vehículo, la cantidad, el estado y el combustible que utiliza.
Equipos	En el numeral 14. "INVENTARIO INICIAL E INVENTARIO REQUERIDO" el prestador relaciona los equipos que cuenta para la prestación de los servicios, tales como: electrobombas, motobombas, donde se detalla la cantidad, el tipo de equipo y el estado en que se encuentra.	-----

ITEM	SEPPCA S.A. E.S.P	INVENTARIO FALTANTE
Almacenes	En el numeral 14. "INVENTARIO INICIAL E INVENTARIO REQUERIDO" el prestador relaciona los insumos para reposición de la infraestructura, describiendo la cantidad de cada elemento.	-----
Comunicaciones	En el numeral 12.1 del plan cargado al SUI, el prestador relaciona la información de los equipos móviles con los que cuenta para comunicaciones, describiendo el tipo de equipo, la cantidad, a cargo de quién se encuentra, el estado del equipo y la ubicación.	-----
Sistemas de monitoreo	En el PEC cargado al SUI no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe describir los sistemas que posee para el control de la calidad, cantidad y continuidad del servicio de acueducto.
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	En el numeral 14. "INVENTARIO INICIAL E INVENTARIO REQUERIDO" – HIDRANTES, el prestador relaciona la existencia de nueve (9) hidrantes distribuidos por el casco urbano, con localización y estado en que se encuentra.	-----
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	En el numeral 11.1 "ACCIONES DE RESPUESTA POR ALERTA" – Albergues, el prestador "...dispone de un área de albergue ubicada en la calle 30 # 14-24 barrio la esperanza, más específicamente se trata de una cancha múltiple en concreto, el cual se adecua como albergue provisional adaptando carpas en estructuras metálicas, conexiones provisionales del servicio de energía y agua...". donde detalla además la capacidad máxima de personas del sitio destinado como albergue temporal.	-----

Como se aprecia en la anterior tabla, el inventario adelantado por la empresa se encuentra incompleto, si bien se relacionan algunos ítems establecidos en la resolución, otros no se describen a cabalidad o no se tuvieron en cuenta.

1.2.2 Identificación de requerimientos

ITEM	SEPPCA S.A. E.S.P	REQUERIMIENTOS FALTANTE
Recursos Físicos	El prestador incluye en la pág. 65 del plan de emergencia cargado al SUI, el listado del material que considera necesario para la reparación, reconstrucción o restitución de la infraestructura que pueda afectarse durante la emergencia, en éste detalla la cantidad estimada, el tipo de material y las dimensiones.	-----
Recurso Humano	<p>En tabla 14 del numeral 1.2.1 del plan cargado en el SUI, se presenta el directorio del "Comité de riesgos institucional", y el cargo que desempeña cada integrante.</p> <p>En el numeral 12.2 del documento analizado, el prestador aporta un diagrama denominado: "ESQUEMA Y FUNCIONES DEL EQUIPO DE EMERGENCIA". Adicionalmente relaciona las funciones del equipo de emergencia central, del equipo de emergencia informativa, del comité técnico y especialista, y del comité de producción.</p>	<p>El prestador debe incluir un listado con el número de personas que se requieren para atender una emergencia, describiendo su perfil profesional, tiempo dedicación y su rol o función en la atención.</p> <p>Debe incluir en el plan un organigrama para la atención de emergencias para cada una de las amenazas identificadas, discriminando el rol de cada uno de los participantes en la atención.</p> <p>El comité para la atención de emergencias que presenta el prestador deberá estar conformado por los directivos de la empresa, responsables en condiciones de normalidad de las áreas operativa, administrativa y financiera; en caso de contar con una persona encargada de gestión del riesgo, deberá verse integrada al comité.</p>
Edificaciones	El prestador en el numeral 11.1 "ACCIONES DE RESPUESTA POR ALERTA" establece la Sala de Crisis para desarrollar todas las actividades de planeación y ejecución del plan de	<p>En el documento aportado por el prestador, no se menciona que en la "Sala de crisis" propuesta, se contemplen aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directorio de todos los funcionarios de la empresa.

ITEM	SEPPCA S.A. E.S.P	REQUERIMIENTOS FALTANTE
	<p>contingencia para el municipio de Puerto Carreño, en el cual se señala:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No cuenta con fuentes de generación de energía si eventualmente se requiere. • Cuenta con 5 equipos de cómputo en perfecto funcionamiento. • No cuenta con conexión a internet debido á restricciones geográficas que afectan la conectividad. • Cuenta con una línea especializada para la atención de emergencias. • Cuenta con kit de primeros auxilios en cada componente del sistema. • Cada componente del sistema: Bombeo, Planta de tratamiento y distribución, cuentan con copia del plan de contingencia. • Información cartográfica de la infraestructura 	<ul style="list-style-type: none"> • Directorio del personal de otras entidades que se encargarán de la atención de emergencias. • Equipos de comunicación. • Receptores de radio y televisión • Juego de llaves de vehículos de la institución. • Provisión de alimentos.
Recursos económicos	En el ítem "RECURSOS ECONOMICOS", complementado con la tabla 19 del documento, el prestador presenta análisis financiero, tomando como base la premisa que cualquier eventualidad mencionada en el presente Plan de Emergencia y Contingencia se materializa afectando cualquiera de los componentes con los que cuenta el sistema.	-----
Vehículos	En el numeral 14. "INVENTARIO INICIAL E INVENTARIO REQUERIDO" el prestador presenta un listado	-----

ITEM	SEPPCA S.A. E.S.P	REQUERIMIENTOS FALTANTE
	de equipos y vehículos, de transporte de personal, de carga pesada, y carros tanques adaptados para la distribución de agua potable. Se señala el tipo y la cantidad de combustible estimada para eventualmente utilizar en la estación de bombeo del sistema y para el abastecimiento de los vehículos durante el rango de tiempo para atender una ocasional catástrofe.	
Equipos	En el numeral 14. "INVENTARIO INICIAL E INVENTARIO REQUERIDO" el prestador presenta un listado de equipos y vehículos (como: equipos de bombeo, aspersores de Agua, demoledores, cortadora), para el transporte de personal, de carga pesada, y carros tanques adaptados para la distribución de agua potable. Se señala el tipo y la cantidad de combustible estimada para eventualmente utilizar en la estación de bombeo del sistema y para el abastecimiento de los vehículos durante el rango de tiempo para atender una ocasional catástrofe.	-----
Comunicaciones	En el numeral 12.1 de PEC cargado al SUI, se incluye la "Tabla 13. Inventario Equipos y Herramientas de comunicación para la gestión del riesgo	-----
Sistemas de monitoreo	En el numeral 1.2.1 "ACCIONES DE RESPUESTA EN LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS, COMUNIDAD Y PARTES INTERESADAS" el prestador indica la forma como realizará la activación de cada una de las alertas relacionadas en la tabla No 15 "Mecanismos de comunicación de acuerdo con	-----

ITEM	SEPPCA S.A. E.S.P	REQUERIMIENTOS FALTANTE
	<p>el nivel de emergencia” del plan de emergencia cargado al SUI.</p> <p>Adicionalmente, presenta en el numeral 12.1 “ACCIONES DE RESPUESTA EN LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS, COMUNIDAD Y PARTES INTERESADAS”. que se realizara a través de los medios de comunicación disponibles en el municipio. <i>“...Adicionalmente se dispone de la utilización de tecnología mediante sistemas de información y medios de difusión de información como Skype, Google Hángouts y los correos corporativos para establecer una comunicación efectiva en el monitoreo de cualquier eventualidad que pueda ocurrir...”</i>.</p> <p>El prestador incluye en su plan las principales actividades del proceso de comunicación de una emergencia al interior de la empresa, entre otras. pág. 47, así <i>“...Interna (los actores que comprenden el organigrama del plan de emergencias. Ver Diagrama 2) y externa (usuarios, suscriptores, entidades territoriales, instituciones oficiales, privadas, público en general, partes interesadas)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Formal (informes, actas, instrucciones) e informal (correos electrónicos, memorandos, discusiones ad hoc)</i> • <i>Vertical (hacia arriba y hacia abajo dentro de la organización) y horizontal (entre pares)</i> • <i>Oficial (boletines, informe anual) y no oficial (comunicaciones</i> 	

ITEM	SEPPCA S.A. E.S.P	REQUERIMIENTOS FALTANTE
	<i>extraoficiales) Escrita y oral, y verbal (inflexiones de voz) y no verbal (lenguaje corporal)...”</i>	
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	En las páginas 67 y 68 del PEC cargado al SUI por el prestador se señala los mantenimientos que se realizan a los hidrantes, y el inventario requerido alternativo para garantizar el abastecimiento y la prestación del servicio durante el tiempo estimado para atender una catástrofe.	-----
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	En el numeral 11.1 se establece que: <i>“...la empresa SEPPCA S.A.-E.S.P. provee adecuaciones de puntos de acceso al servicio de agua potable siempre y cuando estén dentro del alcance técnico posible de la empresa. De esta manera, el municipio determina la ubicación estratégica acorde a la red de distribución del casco urbano, y notifica a la empresa para la adecuación del servicio. ...”</i> Adicionalmente, dentro de sus alertas menciona las acciones a ejecutar para garantizar la prestación continua del servicio, suministrando agua por carro tanques a los sectores más propensos debido a la alerta presentada.	-----

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.

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

En el numeral 12.1 “ACCIONES DE RESPUESTA EN LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS, COMUNIDAD Y PARTES INTERESADAS” del plan cargado en el SUI, se relacionan las funciones del comité de riesgos institucional; asimismo, en la tabla 14 presenta la estructura con su respectivo personal. Adicionalmente, y aunque se relacionan las funciones a cargo del Coordinador Plan de contingencia en el numeral

12.2 “ESQUEMA Y FUNCIONES DEL EQUIPO DE EMERGENCIA”, NO se establecen las funciones mínimas contenidas en la Resolución 154 de 2014, las cuales son:

- Elaborar, evaluar y actualizar el plan de emergencias y contingencias.
- Diseñar y actualizar los formatos para evaluación de daños y análisis de necesidades-EDAN.
- Coordinar la socialización del plan emergencias y contingencia a todo el personal.
- Supervisar y evaluar el proceso de atención de emergencias y articula los resultados del PEC.
- Gestionar financiación para los programas de reducción de riesgos.
- Da prioridad, coordinar y disponer las actividades y el uso adecuado de los recursos durante la emergencia .

1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa

En el plan de emergencia y contingencia cargado por el prestador al SUI, no se establece el tipo de ayuda de carácter financiero, administrativo o técnico que podría requerir la empresa durante la emergencia y que entidad puede proveérsela.

En el numeral 13 del “RECURSOS ECONOMICOS”, SEPPCA S.A. E.S.P establece la necesidad de apoyo externo, relacionando algunas entidades que podrían eventualmente prestar apoyo, definiendo principalmente la ayuda de tipo financiero que considera primordial del municipio o Departamento, soportado en “...*el artículo 1. Gestionar los recursos municipales, departamentales y nacionales para el apoyo de la emergencia presentada según el artículo 80 “Transferencia de recursos” de la ley 1523 del 2012...*”

No se identifica claramente las emergencias que por su magnitud hacen necesario solicitar apoyo externo, ya sea por parte de otros prestadores, las entidades de los municipios de Puerto Carreño. Igualmente, no se determina el responsable de coordinar la ayuda externa.

El prestador debe determinar la necesidad de establecer pactos y acuerdos de apoyo mutuo con otros prestadores de servicios públicos domiciliarios en situaciones de emergencia. En tal caso, se debe evidenciar en el plan los mencionados acuerdos

1.2.5 Fortalecimiento de educación y capacitación

En el numeral 12.2 “ESQUEMA Y FUNCIONES DEL EQUIPO DE EMERGENCIA” del plan cargado al SUI, se menciona que cuenta con personal profesional con estudios y experiencia en materia de la gestión de proyectos e implementación de metodologías de gestión del riesgo para la realización de capacitación.

No obstante lo anterior, no se evidencia que se realicen capacitaciones en aspectos específicos como: evaluación de daños, primeros auxilios y manejo de equipos de comunicación, entre otros.

En relación con los simulacros, el prestador señala que realizan simulacros de tipo operativo en diversos componentes del sistema, en los cuales participan instituciones como la defensa civil regional del Vichada.

Aspecto 3: Secuencia coordinada de acciones

1.3.1 Línea de mando

En el plan de emergencia y contingencia cargado al SUI, no se presenta un organigrama de tipo piramidal por cada tipo de evento a atender donde se evidencie el papel de cada persona que participa en la atención. Asimismo, no menciona el responsable de articular los planes de emergencia municipales, que encabeza el alcalde de Puerto Carreño.

No se refleja en el documento, el establecimiento de responsabilidades a las diferentes dependencias de la empresa, relacionado a los siguientes temas, según corresponda:

- Logística
- Calidad del agua provista
- Abastecimiento de servicios públicos a albergues temporales
- Cierre de circuitos afectados por el evento
- Garantizar recursos económicos, físicos y humanos
- Evaluación de daños y reparaciones inmediatas
- Articulación con otras entidades
- Atención a edificaciones indispensables

1.3.2 Comunicaciones

En el numeral 12.1 “ACCIONES DE RESPUESTA EN LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS, COMUNIDAD Y PARTES INTERESADAS SEPPCA S.A E.S.P.”, el prestador señala la forma como socializará las acciones para mantener la prestación continua del servicio de acueducto; la cual señala será a través de los medios de comunicación disponibles en el municipio. No se evidencia las acciones o el procedimiento específico del Gerente o su suplente para entablar comunicaciones con otras entidades, el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo y para emitir comunicados al público.

Adicionalmente, el prestador no presenta un protocolo definido de actuación de los medios de comunicación donde se convoque a los actores involucrados, para la toma de decisiones e información a la comunidad, sobre la ocurrencia y atención del evento. Igualmente, no se evidencia protocolo acorde al organigrama de la línea de mando según el evento atender.

1.3.3 Protocolo de actuación

En el numeral 11.1 del documento cargado al SUI, el prestador determina las acciones a desarrollar con base en los niveles de alerta establecidos en la “Tabla N° 13. Niveles de Alerta”.

No obstante, no se establecen los protocolos para cada evento o amenaza identificados por el prestador, los momentos en que se inicia la evaluación de daños,

ni se determina quién está a cargo de la atención a emergencias mientras se presenta el comité de atención a emergencias, ni el momento de iniciar la evaluación de daños.

No se especifica el momento de iniciar el abastecimiento de agua potable a la comunidad por medios no convencionales. Adicionalmente, no se determinan los tiempos en que se debe declarar la emergencia manifiesta o calamidad pública y la ejecución de obras de emergencia para establecer parcial o temporalmente el servicio. Tampoco se menciona el momento en el cual se levanta o finaliza la situación de emergencia.

1.3.4 Formato para evaluación de daños

Aunque en el numeral 15 del plan cargado al SUI, el prestador aporta un formato de evaluación de daños, dicho documento no cuenta con una explicación o instrucción de cómo diligenciarlo, tal y como se establece en numeral 1.3.4. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

Aspecto 4: Análisis posterior al evento

Una vez revisada la información reportada en el SUI y en el sistema de gestión documental Orfeo de esta Superintendencia, no se evidencia información relacionada con eventos peligrosos que hayan sido materializados en el área de prestación a cargo del prestador. Por lo tanto, no es posible verificar el cumplimiento de este aspecto, toda vez que, está sujeto a la activación del plan de emergencias y contingencias.

Sin embargo, se le recuerda que en el caso de presentarse un evento peligroso el cual requiera del despliegue de las actividades comprendidas en este plan, deberá llevarse a cabo una evaluación del funcionamiento de las acciones, con el fin de realizar los ajustes necesarios al plan para eliminar los inconvenientes identificados. La anterior información, deberá plasmarse en el documento.

CAPÍTULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA

No se evidencia en el plan cargado por el prestador, el desarrollo de alguno de los protocolos de actuación a modo de ejemplo. No se presenta ni se describen los procedimientos de las actividades establecidas desde el inicio del evento hasta el restablecimiento del servicio, como si se estuviese atendiendo una situación real. No se desarrolla paso a paso la secuencia de acciones establecidas.