



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



**MEMORANDO**  
**20181400094443**

GD-F-010 V.10

Bogotá D.C., 31/08/2018

Página 1 de 1

**PARA**        **Dra. MARIA PAULA JARAMILLO**  
                 **Superintendente (E)**

**DE**            **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ASUNTO**    Informe final Auditoría Interna de Gestión 2018 Proceso Inspección y Vigilancia  
                 Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado.

Respetada doctora:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Programa Anual de Auditorías de Gestión para la vigencia 2018 y, con el fin de valorar en forma pertinente el desempeño de los procesos y la eficacia y efectividad de los controles y del Sistema de Control Interno, ejecutó la auditoría interna de gestión al Proceso de Inspección y Vigilancia en la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, obteniendo como resultado el informe final de auditoría, el cual remitimos para su conocimiento.

La Oficina de Control Interno cumpliendo el ciclo de la presente auditoría, continuará con su labor de seguimiento y asesoría permanente, propendiendo por el mejoramiento continuo en los procesos, lo que redundará en una gestión institucional exitosa.

Cordialmente,

  
**MYRIAM HERRERA DURÁN**

Anexo: Informe final de auditoría de gestión

Copia: Liliana García – Delegada AAA

Lida Constanza Cubillos – Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Dalila Ariza Téllez - Oficina de Control Interno



<b>Día:</b> 24	<b>Mes:</b> 08	<b>Año:</b> 2018
----------------	----------------	------------------

<b>Proceso:</b>	INSPECCIÓN Y VIGILANCIA
<b>Subproceso:</b>	Inspección y Vigilancia – Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
<b>Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):</b>	Liliana García Velázquez – Superintendente Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo Bibiana Guerrero - Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado Dirceu Enrique Vargas - Coordinador Grupo de pequeños prestadores.
<b>Objetivo de la auditoria</b>	<b>General.</b> Evaluar de manera integral y transversal la eficacia y desempeño de los procesos de inspección, vigilancia en la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado y Grupo de Pequeños Prestadores, en cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 990 de 2002 y los requisitos legales relacionados en torno a la misión institucional, con enfoque en riesgos y controles. <b>Específicos.</b> Verificar el cumplimiento de los Procesos de Inspección y Vigilancia con sus documentos asociados: Procedimiento evaluación integral de prestadores Procedimiento visitas técnicas a empresas prestadoras de servicios domiciliarios Procedimiento verificación aplicación régimen tarifario Producto no conforme Articulación con el grupo de Gestión de ingresos
<b>Alcance de la Auditoría:</b>	La revisión comprende los procesos de inspección y vigilancia y procedimientos asociados que están relacionados con la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado durante el periodo de enero a diciembre 2017

<b>Jefe oficina de Control Interno</b>	<b>Auditor Líder</b>
Myriam Herrera Duran	Dalila Ariza Téllez

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre						
Día	16	Mes	07	Año	2018	Desde	16/07/2018	Hasta	24/08/2018	Día	27	Mes	08	Año	2018
							D / M / A		D / M / A						

## 1. METODOLOGIA

Se generó plan de auditoría, estableciendo entre otros aspectos los objetivos, alcance y actividades a ejecutar, el cual fue publicado en SIGME y comunicado a la directora técnica de acueducto y alcantarillado mediante memorando 20181400077633 del 13 de julio de 2018, se realizó reunión de apertura el 16 de julio de 2018.



Durante la ejecución de la auditoria se realizaron los requerimientos de información para el periodo objeto de la auditoría y gestión 2018, se realizó la revisión documental, tanto física como virtual a través de las herramientas tecnológicas dispuestas, como: Sistema de Gestión Documental ORFEO, Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME, Sistema Único de Información – SUI y Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional SISGESTION y publicación página web entre otros; de las actuaciones adelantadas por la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado y el Grupo de Pequeños Prestadores. Es importante aclarar que el presente informe se realiza mediante un análisis de muestras de auditoria, por tanto, no contempla la revisión de la totalidad de actividades realizadas por los procesos en el periodo evaluado.

## **2. DESARROLLO DEL INFORME**

### **2.1. GRANDES PRESTADORES**

#### **2.1.1. Evaluaciones integrales**

##### **Cronograma de evaluaciones integrales vigencia 2017**

Aprobación programación evaluaciones integrales superintendencia delegada para acueducto y alcantarillado, mediante acta del 18 de enero de 2017, se establece cronograma mediante herramienta de priorización y selección de visitas técnicas, se establecen los criterios de selección de empresas para evaluaciones integrales basado en perfil de riesgos y los lineamientos generales, teniendo en cuenta que este cronograma es dinámico dadas las alertas que se puedan presentar durante la vigencia por alteraciones en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

##### **Evaluaciones Integrales**

Durante la vigencia 2017 la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado realizó 30 evaluaciones integrales de un total de 298 prestadores que equivale al 10%, dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 11 artículo 79 de la ley 142 de 1994<sup>1</sup>; se realizó verificación a través del aplicativo SISGESTION, evidenciando que se dio cumplimiento al 100%.

De acuerdo con la muestra seleccionada se evidencia que los informes contienen la información relacionada con: Descripción general de la empresa, aspectos financieros, administrativos, técnicos, operativos, comerciales, evaluación de la gestión, calidad y reporte de la información al SUI, acciones de la SSPD, conclusiones y recomendaciones; acorde con el formato establecido IN-F-003 y procedimiento evaluación integral de prestadores IN-P-001 V.8. Por otra parte, se realizó la publicación correspondiente se encuentran debidamente publicadas en la página web vigencia 2017, registradas en formato actualizado IN-F-003 V.2., según lo establecido en actividad "11681 Elaborar y publicar las evaluaciones integrales para los prestadores de acueducto y alcantarillado" del plan de acción vigencia 2017.

A continuación, se presentan los aspectos más relevantes:

<sup>1</sup>*Evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia de acuerdo con los indicadores definidos por las comisiones de regulación: publicar sus evaluaciones y proporcionar, en forma oportuna, toda la información disponible a quienes deseen hacer evaluaciones independientes (...)*



No.	EMPRESA	ASPECTOS RELEVANTES
1	COMPANÍA DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO METROPOLITANO DE SANTA MARTA S.A. E.S.P.	Falta de cargue información SUI, Los indicadores financieros de la empresa reflejan el alto grado de iliquidez, varios procesos civiles, laborales, contenciosos y administrativos en contra. Solicitud de evaluación de méritos para dar apertura de investigación.
2	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. - EMDUPAR S.A. E.S.P.	Problemas de recuperación de cartera, La empresa tiene a cargo pensiones de jubilación (73 pensionados), No se cuenta con un proceso de disposición de los lodos resultantes del proceso de potabilización del agua, así como tampoco se cuenta con un permiso para su vertimiento. Programa de Gestión.
3	AGUAS DEL SINÚ S.A. E.S.P.	La información contable no es razonable, La empresa no es operacionalmente viable, los costos y gastos son superiores a los ingresos presentados en las dos vigencias evaluadas (2014-2015), la contabilidad del año 2016, se encuentra atrasada, falta de reportes de información al SUI de forma oportuna. Programa de Gestión.
4	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A. E.S.P.	Exp 2017420351600013E. Indicadores financieros deficientes durante las tres vigencias objeto de análisis años 2014, 2015 y 2016, No se ha hecho efectiva la negociación de la tarifa que debería regir para el tercer quinquenio de operación, La sequía que se ha presentado en los últimos años y que ha afectado la distribución del líquido por parte de la empresa, debido a que la recarga en los acuíferos no ha sido suficiente para mantener la explotación de los pozos, los usuarios han retirado. En seguimiento de vigilancia.
5	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EAAAY EICE E.S.P	Presenta indicadores financieros poco eficientes en términos de rentabilidad, liquidez y resultado a lo largo de las cuatro vigencias objeto de análisis años 2013, 2014, 2015 y 2016, Costo de las convenciones laborales en 2016, se refleja una diferencia significativa. El costo de SINTRAEMSDDES asciende a la suma de \$547.542.653, mientras que el de SINTRAOFICOL es de \$117.075.268., En las estaciones de bombeo de aguas residuales las Américas, Villa Lucía y Ciudad Berlín, se observó que no cuentan con un sistema de redundancia hidráulica (bombas sumergibles de respaldo). En seguimiento de vigilancia.
6	AGUAS NACIONALES SA ESP	No ha reportado en SUI la información correspondiente a Personal por Categoría de empleo, La autoridad sanitaria no realizó muestreos para la vigilancia de la calidad del agua durante las vigencias 2014 y 2015. Del balance de subsidios y contribuciones se evidencia un resultado negativo para todas las vigencias analizadas. En seguimiento de vigilancia.
7	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P - AQUASEO	Se observan problemas de liquidez, confirmados por el bajo porcentaje de eficiencia en la recuperación del recaudo de cartera, La fuente de abastecimiento Río Mira presenta alta vulnerabilidad por atentados del oleoducto Transandino, realizar las adecuaciones pertinentes para que no haya afectación a la salud de los usuarios. Programa de Gestión.
8	UNIAGUAS S.A. E.S.P.	El personal administrativo no cuenta con certificados de competencias laborales, La fuente de abastecimiento río Mira presenta también alta vulnerabilidad por atentados del oleoducto Transandino, De acuerdo al IRCA de vigilancia, el prestador para el año 2016 presuntamente suministró agua no apta para el consumo humano, en todos los meses donde la Autoridad Sanitaria tomó muestras. Programa de Gestión .
9	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASIS E.S.P	Información pendiente y vencida al Sistema Único de información – SUI, Es incierto del valor de las sumas adeudadas al sindicato por intermediación laboral y del mismo por concepto de pagos de salarios a sus empleados, No se cuenta con instrumentos de macro medición para las captaciones. En seguimiento de vigilancia.
10	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR	El personal que atiende al público no se encuentra certificado en competencias laborales, La empresa presenta errores en el reporte de información financiera en el SUI, La empresa registra deudas de difícil cobro por valor de \$2.224 millones, no se encuentra en uso el espacio para laboratorio. En seguimiento de vigilancia

De lo anterior, se concluye que 1 prestador se encuentra en investigación, 4 establecieron programas de gestión y 5 se encuentran en seguimiento de vigilancia.

Dentro de las debilidades más recurrentes se encontró: Falta de cargue oportuno de información técnica, comercial y financiera en SUI, problemas de recuperación de cartera, información contable no razonable, indicadores financieros poco eficientes, indebida aplicación de la metodología tarifaria, falta de certificación de competencias laborales, en algunos casos no se cuenta con instrumentos de macro medición para las captaciones, además de las cargas financieras excesivas debido a la suscripción de convenciones colectivas y acuerdos sindicales entre otros.



### 2.1.2. Programas de gestión

Teniendo como fuente los informes de evaluación integral vigencia 2017 de la dirección técnica de Acueducto y Alcantarillado se realizan programas de gestión. Según muestra aleatoria durante la vigencia 2017, se presentaron los siguientes acuerdos de gestión:

Nombre Prestador	CASO ESPECIAL	Programa de Gestión
AGUAS DEL SINU S.A E.S.P		Programa de Gestión firmado el 27/12/17 y remitido al prestador mediante el radicado 20174211909171.
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	X	Programa de Gestión firmado el 25/05/17 y remitido al prestador mediante el radicado 20174210748171 de 15/06/2017. Se lleva análisis de 9 informes
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P. AQUASEO	X	Mediante radicado SSPD 20184210011111 de 17/01/2018 se remitió borrador del programa de gestión a AGUAS DE TUMACO SA ESP
UNIAGUAS S.A. E.S.P.		Programa de Gestión firmado el 14/12/17 y remitido al prestador mediante el radicado 20174211869761. Publicado y con los seguimientos respectivos en el Link <a href="http://www.superservicios.gov.co/Acueducto-Alcantarillado-Aseo/Programas-de-gestion">http://www.superservicios.gov.co/Acueducto-Alcantarillado-Aseo/Programas-de-gestion</a>

Las empresas establecen programas de gestión en los que las empresas establecen planes de acción para mitigar las deficiencias encontradas en las evaluaciones integrales, en aspectos comerciales, técnicos operativos, administrativos, financieros y tarifarios.

Se da cumplimiento a la actividad "11693 Formular e imponer Programas de Gestión para las empresas que amenacen de forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio".

### 2.1.3. Visitas técnicas

La dirección técnica de acueducto y alcantarillado durante la vigencia 2017 realizó un total de 13 visitas técnicas, se tomó muestra aleatoria de 3 que corresponden al 23% del total de visitas, así:

No.	PRESTADOR	ESTADO	PROBLEMA
1	EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDO EN LIQUIDACIÓN	Operativa - Intervenida SSPD	Problemas Inversión de Infraestructura y Fallas en la Prestación de Servicio
2	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE YOPAL EICÉ E.S.P	Operativa - Intervenida SSPD	Problemas Inversión de Infraestructura y Fallas en la Prestación de Servicio
3	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P.	Operativa	Problemas de capacidad de abastecimiento de agua a futuro y vida útil del Relleno Magic Garden

Se evidencia que 2 de las empresas se encuentran en estado intervenidas y 1 se encuentra operativa, presentando debilidades en capacidad de abastecimiento del agua a futuro.

Se evidencia que tanto el acta de visita IN-F-001 y el informe de visita IN-F-002 se encuentran debidamente cargados en el aplicativo SUI, según lo establecido en procedimiento "Visitas técnicas a empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios"





### 2.1.4. Control tarifario

La Dirección técnica de acueducto y alcantarillado como resultado de auditoría interna de gestión realizada por la oficina de control interno radicado 20171400074433 formuló AC-VG-008 del 24/08/2017; estableció e implemento el "Procedimiento verificación de aplicación del régimen tarifario VG-P.012, vigente desde el 14 de diciembre de 2017", calificada eficazmente el 01/03/2018; con el objetivo de "realizar vigilancia y control a la correcta aplicación del régimen tarifario por parte de las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios".

Durante la vigencia 2017 la dirección técnica de acueducto y alcantarillado realizo un total de 50 controles tarifarios; se tomó una muestra aleatoria de 9 correspondiente al 18%; se realizó trazabilidad a los controles realizados en el mes de noviembre de 2017 así:

No.	EMPRESA	DEBILIDAD	ESTADO ACTUAL AGOSTO DE 2018
1	EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S. A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	Investigación. Presuntos cobros no autorizados a los usuarios	En investigación
2	HIDROPACIFICO SA ESP - BUENAVENTURA	Investigación. Presunto incumplimiento de deberes y obligaciones a nivel técnico (continuidad en el servicio de acueducto, macro medición, cobertura de micro medición, frecuencias de ensayos durante proceso de potabilización y permisos ambientales), tarifario (no aplicación de los factores e subsidios y contribución establecidos en acuerdo de concejo distrital) y financiero (iliquidez que pone en riesgo la prestación continua de los servicios de acueducto y alcantarillado)	En investigación
3	AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P	Indebida aplicación actualización de tarifas (cobros no autorizados)	En gestión -Respuesta 20175291122782 del 27/12/2017 -La SSPD solicita información 20184210172271 del 16/02/2018 Se tiene programa visita de evaluación integral del 26 al 28 de septiembre
4	OPERADORA DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	Deficiencias en calidad de información SUI Cobros no autorizados	En gestión -Solicitud de plazo 20175291126642 del 27/12/2018 -Respuesta requerimientos control tarifario 20185290045452 del 19/01/2018 -Pronunciamiento SSPD 20184210320341 del 12/03/2018 -A la fecha no han dado respuesta al radicado SSPD 20184210320341
5	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P.	Cobros superiores en tarifas Porcentajes de subsidios no corresponden a la ordenanza departamental 003 de 2011	En gestión Respuesta empresa requerimientos control tarifario radicado 20175291128742 del 28/12/2017 -Pronunciamiento SSPD 20184210284151 del 06/03/2018 -A la fecha no han dado respuesta al radicado SSPD 20184210284151
6	UNIAGUAS SA ESP - CERETE	Diferencias en aplicación de factores de subsidio y contribución	- 1ra reiteración de la SSPD 20184210363561 del 22 de marzo de 2018
7	UNIAGUAS SA ESP - SAN CARLOS	Problemas de calidad de información en el SUI	-Solicitud de la empresa ampliación plazo para dar respuesta 20185290423122 del 8 de mayo de 2018
8	UNIAGUAS SA ESP - SAHAGUN	Deficiencia tarifas aplicadas	
9	UNIAGUAS SA ESP - CIENAGA		



			-2da reiteración SSPD 20184210995511 del 26 de junio de 2018. A la fecha del presente informe no se ha recibido respuesta por parte de la empresa.
--	--	--	---

En términos generales de acuerdo con la revisión tarifaria realizada por la dirección técnica, según muestra seleccionada de un total de 9 empresas, 2 se encuentran en investigación por presuntos cobros no autorizados a los usuarios y presunto incumplimiento de deberes y obligaciones a nivel técnico (continuidad del servicio), tarifario y financiero y 7 en gestión, es decir que la dirección técnica realizó requerimientos a los prestadores como resultado de las evaluaciones integrales y se procede a efectuar el análisis de la información recibida. Dentro de las principales debilidades se encuentran: Indebida aplicación de tarifas y factores de subsidio y contribución, falta de reporte de información en el SUI.

Frente a las debilidades presentadas en la verificación de aplicación del régimen tarifario, la dirección técnica realizó acciones tales como elaboración concepto sobre reversión de información en el SUI, requerimientos, control y seguimiento a los radicados de respuesta de las mismas, en caso que amerite, se realizan las acciones de control respectivas.

Se evidencia que tanto en la página web de la entidad como en el sistema de gestión documental ORFEO se encuentran los documentos soportes correspondientes a los controles tarifarios como: memorando de comunicación de resultados del análisis de verificación tarifaria, radicados enviados a la empresa.

La dirección técnica ejerce vigilancia y control en la correcta aplicación del régimen tarifario, por parte de los prestadores del servicio público de acueducto y alcantarillado, en cumplimiento del numeral 13, artículo 15 del decreto 990 de 2002: "Vigilar la correcta aplicación del régimen tarifario que señalan las Comisiones de Regulación". Se evidencia cumplimiento actividad 11684 "Realizar controles tarifarios a los prestadores del servicio público de acueducto y alcantarillado conforme la metodología aplicable", del plan de acción vigencia 2017.

### 2.1.5. Casos especiales

Es de anotar que los casos prioritarios son identificados por el gobierno nacional y la Superintendencia de Servicios Públicos asociados a problemas graves que afecten la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

No.	EMPRESA	No.	EMPRESA
1	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P OFICIAL	5	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A
2	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.	6	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P. EN LIQUIDACION - AQUASEO S.A
3	HIDROPACÍFICO S.A	7	EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE PASTO EMPOPASTO S.A. E.S.P.
4	AGUAS DEL SUR DE LA GUAJIRA S.A E.S.P	8	LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE YOPAL EICE E.S.P

Según muestra seleccionada del mes de noviembre de 2017 se da como resultado de una presunta falla por parte del prestador Empresa de servicios públicos de Hidropacífico S.A ante la omisión en la obligación de prestar el servicio de forma continua, no realizar macro medición y la no aplicación de factores de subsidios y contribuciones, se encuentra en proceso sancionatorio administrativo que actualmente adelanta la etapa de descargos.



La empresa. Valledupar S.A. EMDUPAR S.A., suscribió otro si al programa de gestión el 11 de julio de 2018, con el fin de modificar las metas de los compromisos del componente comercial en gestión de cartera y recaudo y en componente técnico operativo en sectorización hidráulica de la red de acueducto y establecimiento de un programa de gestión – control activo de pérdidas de agua. realizó solicitud de evaluación de méritos para iniciar una investigación administrativa. A la fecha

Se evidencio que la dirección técnica de acueducto y alcantarillado realiza trazabilidad de las acciones adelantadas en los casos especiales con cada uno de los prestadores, a través de requerimientos y mesas de trabajo según lo establecido en las actividades "11901 Realizar seguimiento a los prestadores de acueducto y alcantarillado de casos especiales definidos por la delegada y 11701 Elaborar reporte mensual de los casos priorizados con Ministerio de Vivienda, Procuraduría y Departamento Nacional de Planeación".

### 2.1.6. Contribuciones

Una vez revisada la información enviada por el Grupo de Contribuciones, durante la vigencia 2017 se liquidaron los prestadores que se relacionan a continuación:

Servicio	Número total prestadores SUI			Resoluciones de liquidación – Grupo contribuciones	Porcentaje cargue SUI prestadores liquidados	Valor liquidación contribución
	Grandes prestadores	Pequeños prestadores	Total prestadores			
Acueducto, alcantarillado y aseo	298	2.314	2.612	1.108	42%	\$19.367.959.000

Durante la vigencia 2017 para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo se liquidó un valor total de contribución por \$19.367.959.000 correspondiente a 1108 prestadores. Es de anotar que la liquidación de la contribución especial se efectúa teniendo como base la información reportada por los prestadores en el sistema único de información sistema único de información SUI y el reporte incluye tanto grandes como pequeños prestadores.

Teniendo en cuenta la información recibida de la dirección técnica de acueducto, alcantarillado y aseo y alcantarillado grandes y pequeños prestadores un total de 2.612 comparada de total de prestadores liquidados por el grupo de contribuciones 1.108, se evidencia que se encuentra pendiente de cargue al SUI el 58% de información en cumplimiento del numeral 19 artículo 15 del Decreto 990 de 2002<sup>2</sup>. La dirección técnica realiza masivas de requerimiento recordando a los prestadores las fechas límites para reporte de información SUI de acuerdo a la normativa vigente, realiza verificación del cargue de información, se envían dos requerimientos si no se recibe respuesta por parte del prestador se envía para investigación.

### 2.1.7. Producto no conforme

Acorde con los productos del proceso y criterios de calidad para el tratamiento del producto no conforme, durante la vigencia 2017 la delegada para acueducto y alcantarillado en los procesos de inspección y vigilancia y control no se matgerializó el producto no conforme. Se evidencia que se realiza el control correspondiente según lineamientos del SIGME.

<sup>2</sup> Verificar la consistencia y calidad de la información que sirva de base para efectuar la evaluación permanente de la gestión y resultados de las personas que presten servicios públicos sometidas a inspección, vigilancia y control, así como de aquella información del prestador que esté contenida en el Sistema Único de Información de los servicios públicos.





### 2.1.8. Acciones correctivas, preventivas y de mejora

De un total de siete (7) acciones, cinco (5) es decir el 72% se encuentran en estado finalizado con cierre eficaz; en proceso una (1) correspondiente al 14% y en proceso pendiente por cierre Contraloría General de la República una (1) equivalente al 14% del total de las acciones.

Se evidenció que la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado, como resultado de auditoria de gestión realizada por la oficina de control interno memorando 20171400103143 del 25/10/2017, formuló las acciones correspondientes a las observaciones. Cumplimiento actividad 11882 "Formular y realizar seguimiento acciones correctivas preventivas, de mejora y correcciones, en el aplicativo SIGME" del plan de acción vigencia 2017.

### 2.1.9. Indicadores

Se identifica medición de indicadores proceso de inspección "Mecanismo diseñado para calificar la operación de los prestadores" y proceso de vigilancia "Número de prestadores de servicios públicos acompañados con vigilancia preventiva delegada para acueducto, alcantarillado y aseo 2017"; se encuentran registrados en el aplicativo SIGME acorde a la periodicidad que indica cada ficha del indicador y cuenta con su respectivo análisis.

## 2.2. PEQUEÑOS PRESTADORES

Según acta del 28 de abril de 2017, se determinaron criterios para la selección de los pequeños prestadores que van a ser priorizados durante el año 2017, es así como se preseleccionaron 110 prestadores críticos de los cuales se seleccionarán aquellos a los que se les debe realizar visita de inspección, verificaciones tarifarias, seguimientos a los planes de contingencia y evaluaciones integrales.

### 2.2.1. Evaluaciones integrales

Durante la vigencia 2017 el grupo de pequeños prestadores de un total de 2314, realizo 30 evaluaciones integrales equivalentes al 1%.

Para efectos del presente informe de un total de 30 evaluaciones integrales a empresas de pequeños prestadores, se tomó muestra aleatoria de 5 empresas prestadoras de servicios que corresponden al 17%.

No.	EMPRESA	ASPECTOS RELEVANTES
1	AGUAS CON FUTURO SA ESP	Contrato de condiciones uniformes falta concepto de legalidad ante la CRA, desactualización cargue de la información PUC y normas NIF al SUI, utiliza activos fijos de la alcaldía para su operación, incumplimiento contable a la hora de separar las cuentas de la empresa y del municipio. Presunto déficit en el cobro de cartera y una falta de cultura de pago, macro medidor sin funcionamiento, falta reporte información técnica en SUI, incumplimientos de aplicación del nuevo marco normativo, presenta una operación deficiente que presuntamente pone en riesgo la sostenibilidad financiera de la empresa y por ende la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
2	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	En acueducto.se presenta un superávit de agua requerida en el sistema de abastecimiento de acuerdo con el cálculo teórico La empresa no realiza la medición de la presión en el sistema de distribución, lo cual es presuntamente contrario de lo dispuesto en la resolución 330 de 2017. Alcantarillado. Falta actualización reportes SUI, No existe sistema que trate los residuos líquidos provenientes de los cuatro puntos de vertimiento del prestador, planos y catastro de redes servicio de alcantarillado, no actualizados



3	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIVOLO LTDA	No reporta en SUI el plan único de cuentas vigencia 2012-2016. Servicios de acueducto, alcantarillado y aseo presentan una participación muy baja, situación generada por la cultura de no pago, cartera vencida a julio de 2017 para los tres servicios que superan \$1.038, el 84% mayor a 360 días, solo cuenta con recursos de subsidios, la no recepción de dineros producto de la facturación por la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, conlleva a insuficiencia financiera, no existen instrumentos de medición del caudal de entrada a la planta, no se encontraba en funcionamiento el proceso de dosificación de insumos, no contaban con reactivos; el prestador no realiza muestras de control por lo que presuntamente se incumple con lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, no se cuenta con plan de saneamiento y manejo de vertimientos.
4	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SAN JOSE DE FRAGUA SOCIEDAD EMPRESA ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO	En acueducto falta actualización RUPS, cargue información SUI desactualizado, inconsistencia información financiera (cartera), no reporto información financiera para el año 2016 no se encuentra habilitada la interconexión de fuente alterna de abastecimiento el río Fragua Chorroso, ausencia de mecanismos que permitan medición real de los caudales, pérdidas y consumos de agua, no cuenta con planos actualizados de instrumentos técnicos de operación, no realiza medición de la presión en la red de distribución, En alcantarillado el municipio carece de un sistema de tratamiento de aguas residuales, no cuenta con plan maestro de alcantarillado actualizado,
5	ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	No ha reportado la información financiera para las vigencias 2015 y 2016, debilidad en el cargue de información SUI (NIF.) y otros reportes, no se cuenta con Plan de Emergencia y Contingencias; en alcantarillado no existe sistema que trate las aguas servidas del área atendida del prestador. el plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos no se encuentra aprobado.

En terminos generales y según muestra seleccionada, se presentaron debilidades como: Falta de reporte de información técnica y financiera en el SUI por parte de los prestadores, fallas en el cobro de cartera, cultura de no pago por parte de los usuarios, algunos prestadores no cuentan con mecanismos que permitan la medición de la presión en el sistema de distribución y no se tiene establecido el plan de saneamiento y manejo de vertimientos, entre otros. Situaciones que presuntamente ponen en riesgo la sostenibilidad financiera de la empresa y por ende la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Se evidenció que las evaluaciones integrales revisadas contienen la información relacionada con: Descripción general de la empresa, aspectos: financieros - administrativos, técnicos - operativos, comerciales, evaluación de la gestión, calidad y reporte de la información al SUI, acciones de la SSPD, conclusiones y recomendaciones; acorde con el formato establecido IN-F-003 y procedimiento evaluación integral de prestadores IN-P-001 V.8. y se publican en la página web los registros se realizaron en formato IN-F-003 V.2 conforme a la programación establecida en la actividad "11683 *Elaborar y publicar evaluaciones para los pequeños prestadores*" del plan de acción vigencia 2017.

### 2.2.2. Programas de gestión - Calidad del agua

Para la vigencia 2017 se suscribió un total de 20 programas de gestión – calidad del agua, de los cuales 12 corresponden a pequeños prestadores y 8 a grandes prestadores.

En el mes de diciembre se firmaron 10 planes de apoyo a municipios con riesgo alto e inviábiles en la calidad de agua, así:

No.	Empresa	No.	Empresa
1	(*) <i>Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de Beltrán SAS</i>	6	Empresa de servicios públicos de Cicuco Bolívar E.S.P.
2	(*) <i>Junta de servicios públicos de Guayabal de Siquima</i>	7	Empresa de acueducto, alcantarillado, aseo y servicios complementarios de Zipacón SAS
3	(*) <i>Coordinación de servicios públicos Tibirita</i>	8	Empresa de servicios públicos domiciliarios de Paratebuena ESP



4	Municipio de Bituima	9	Municipio de San Juan de Rioseco
5	Acuapandi S.A.S. E.S.P.	10	Junta de servicios públicos de Arbetáez

(\*) Se realizó verificación aleatoria a 3 de las empresas, se evidencio que su totalidad cuenta con actas de cierre y balance final programa de gestión, debidamente firmadas por la directora técnica de gestión de acueducto y alcantarillado y representante legal de la empresa prestadora.

La superservicios solicita y reitera ante la secretaria de salud de Cundinamarca informes definitivos del índice de riesgo de la calidad del agua potable IRCA mensual, una vez se obtenga respuesta con la totalidad de los documentos requeridos se envía la solicitud de apertura a la dirección de investigaciones.

### 2.2.3. Visitas técnicas

Durante la vigencia 2017 el grupo de pequeños prestadores realizó un total de 42 visitas técnicas, se tomó muestra aleatoria de 3 que corresponden al 7%, como resultado de las visitas técnicas realizadas se observó que los prestadores: Municipio de Rondón Boyacá, Administración Cooperativa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Aguas de Bolívar y Alcaldía Municipal de Santa Catalina actualmente se encuentran en evaluación a fin de determinar si existe mérito para la aplicación de acciones de control, en relación con el presunto incumplimiento en cuanto al cargue de información al SUI.

Se evidencia que tanto el acta de visita IN-F-001 y el informe de visita IN-F-002 se encuentran debidamente cargados en el aplicativo SUI, según lo establecido en procedimiento "Visitas técnicas a empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios" IN-P-003.

### 2.2.4. Control tarifario

Durante el 2017 se realizaron sesenta y un controles tarifarios para efectos del presente informe se toma muestra aleatoria de 5 correspondiente a un 8%, así:

No.	PRESTADOR	TIPO PRESTADOR	DEBILIDAD
1	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIVOLO LTDA - MAGDALENA	ORGANIZACION AUTORIZADA	Programada proyección de solicitud de evaluación de méritos para investigación por parte del GPP- septiembre 2018
2	ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR - SANTANDER	ORGANIZACION AUTORIZADA	Cerrado
3	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DEL MUNICIPIO DE TUTA - BOYACÁ	MUNICIPIO (PRESTACIÓN DIRECTA)	Programada proyección de solicitud de evaluación de méritos para investigación por parte del GPP- septiembre 2018
4	EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE FLORESTA -BOYACÁ	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS)	Programada proyección de solicitud de evaluación de méritos para investigación por parte del GPP- septiembre 2018
5	AGUAS ANDAKI S.A. E.S.P. - CAQUETA	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS)	En ajustes por parte del prestador- En seguimiento GPP

Acorde con la revisión tarifaria efectuada por el grupo de pequeños prestadores, según muestra seleccionada de un total de 5 empresas en 3 se tiene programada proyección de solicitud de evaluación de méritos para investigación 1 cerrado y 1 en seguimiento. Dentro de las principales debilidades se encuentran: Diferencias tarifarias aplicada y deficiencias en calidad de reporte de información SUI.

Se observó que el sistema de gestión documental ORFEO se encuentran los documentos soportes correspondientes a los controles tarifarios como: memorando de comunicación de resultados del análisis de verificación tarifaria, radicados enviados a la empresa y publicados en página web de la entidad.



El grupo de pequeños prestadores ejerce vigilancia y control en la correcta aplicación del régimen tarifario, se da cumplimiento a la actividad "11686 Realizar controles tarifarios a los pequeños prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo".

### **2.2.5. Casos especiales**

Los casos especiales de pequeños prestadores son definidos por la delegada teniendo en cuenta que presenten fallas graves en la prestación del servicio para lo cual se realiza un seguimiento especial.

Durante la vigencia 2017 de un total de 21 casos priorizados para pequeños prestadores de acueducto alcantarillado y aseo, se tomó como muestra aleatoria 3 prestadores correspondientes al 14%, como consecuencia de la gestión realizada el municipio de Providencia y Santa Catalina Islas, se encuentra en investigación debido a presuntos incumplimientos así: Contenido del contrato de condiciones uniformes establecido en la normativa de la CRA, aplicación de la metodología tarifaria de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, cobro de tarifa plena y no se efectúa autocontrol para garantizar la calidad de agua para el consumo humano. El Municipio de Guapi – Cauca, se encuentra en investigación pliego de cargos, por presunta omisión en obligaciones como: Realización ensayo de jarras, prestación del servicio de acueducto de forma continua, realización de micro medición o medición individual, aplicación de la metodología tarifaria para los servicios públicos de acueducto, reporte información en el sui años 2015 y 2016, para los servicios de acueducto y alcantarillado. El Municipio de Leticia se encuentra en investigación por presunta omisión en la obligación de reportar información en el sistema único de información SUI.

Se evidencio que el grupo de pequeños prestadores realiza la gestión necesaria para el seguimiento de las acciones formuladas por los prestadores para garantizar la calidad de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de los pequeños prestadores tipificados como casos especiales mediante requerimientos, mesas de trabajo y otras actividades. Cumplimiento con la actividad "11903 Realizar seguimiento a los pequeños prestadores de casos especiales definidos por la delegada".

### **3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- La Dirección Técnica de Gestión de acueducto y alcantarillado realiza control y vigilancia a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, con el fin de verificar el cumplimiento del artículo 15 del decreto 990 de 2002 y en cumplimiento de las actividades establecidas en procedimiento evaluación integral de prestadores IN-P-001.
- Se realizaron programas de gestión como mecanismos de control y vigilancia, acorde con el artículo 52 de la ley 142 de 1994.
- Se efectuó medición de indicadores acorde con la periodicidad que se estipula en la ficha del indicador se evidencia registro del análisis correspondiente.
- Se evidencia que se cuenta con los controles y disponibilidad de la información de la gestión realizada en los procesos de inspección y vigilancia de la dirección técnica de acueducto, alcantarillado y aseo lo mismo que en el grupo de pequeños prestadores.
- Se estableció procedimiento "Verificación de aplicación del régimen tarifario", en el cual se estipula: "(...) si el prestador no se pronuncia dentro del plazo otorgado quedan en firme los resultados de la verificación tarifaria, sin perjuicio de la acción de control correspondiente".

Como resultado de este informe, la Oficina de Control interno en su rol de asesoría recomienda:

- Fortalecer la exigencia sobre la obligación de realizar las actualizaciones en el RUPS y el cargue de información en el Sistema Único de Información en cumplimiento del numeral 19 artículo 15 capítulo V del



decreto 990 de 2002, "Verificar la consistencia y calidad de la información que sirva de base para efectuar la evaluación permanente de la gestión y resultados de las personas que presten servicios públicos sometidas a inspección, vigilancia y control, así como de aquella información del prestador que esté contenida en el Sistema único de Información de los servidores públicos".

Es preciso recordar que, la aplicación de las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno, queda sujeta a la discrecionalidad del líder del proceso, ya que pueden determinarse otras acciones correctivas, preventivas o de mejora, para eliminar las situaciones detectadas en la auditoría que afectan la debida gestión del proceso.

Gracias por su receptividad y aplicación

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Myriam Herrera Duran	Jefe Oficina Control Interno	