

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES

**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA
AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

GRUPO PEQUEÑOS PRESTADORES

Bogotá, Junio de 2015

**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA
(APC AGUA AZUL A.A.A.)
ID: 21782**

EXPEDIENTE: 2007800351700189E

ANÁLISIS 2012 – 2013 - 2014

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La Administración Pública Cooperativa Agua Azul A.A.A la Esperanza, organización autorizada identificada con Nit. 900097745-1 se constituyó el 11 de mayo de 2006 y asumió la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de municipio de La Esperanza el 29 de marzo de 2007 como una organización autorizada

De acuerdo a lo consignado en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS), se encuentra que el prestador efectuó la última actualización de su registro el día 10 de junio del 2015, la cual está pendiente de revisión por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Las actividades por servicio inscritas en RUPS por el prestador en la modalidad de prestador-operador en el municipio de La Esperanza (Norte de Santander) son:

Tabla 1. Actividades

SERVICIOS	ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO
ACUEDUCTO	ALMACENAMIENTO	29/03/2007
	CAPTACIÓN	29/03/2007
	COMERCIALIZACIÓN	29/03/2007
	CONDUCCIÓN	29/03/2007
	DISTRIBUCIÓN	29/03/2007
	TRATAMIENTO	29/03/2007
ALCANTARILLADO	COMERCIALIZACIÓN	29/03/2007
	CONDUCCIÓN	29/03/2007
	DISPOSICION FINAL	29/03/2007
	RECOLECCION	29/03/2007
ASEO	BARRIDO Y LIMPIEZA AREAS PUBLICAS	29/03/2007
	COMERCIALIZACIÓN	29/03/2007
	CORTE Y PODA DE ZONAS VERDES	29/03/2007
	RECOLECCION	29/03/2007
	TRANSPORTE	29/03/2007

Fuente: SUI – RUPS actualización 2015

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Análisis Financiero

Se verificó el 18 de junio de 2015 el reporte del Plan Único de Cuentas –PUC en el Sistema Único de Información –SUI, donde se evidenció el reporte de la información contable desagregada por servicio de acueducto, alcantarillado, aseo y consolidados

para los años 2013 y 2014.

Adicionalmente, respecto al reporte de información, no se evidenció el cargue de los anexos al PUC, copia .pdf o .tif de los estados financieros básicos debidamente aprobados de las vigencias 2013 y 2014, lo anterior, incumpliendo con lo establecido en el Artículo 6.2.1.4 de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010. Por lo anterior, obstaculizando el ejercicio de las funciones de vigilancia y control establecidas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el Artículo 79 de la Ley 142 de 1994 como lo son: verificación de alertas por insuficiencia financiera, verificación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, aplicación tarifaria, verificación de riesgos financieros y otras que desde la óptica financiera puedan poner en riesgo la prestación de los servicios públicos domiciliarios a su cargo.

Para realizar el presente análisis de los aspectos financieros del prestador, se consideró la información contable de las vigencias 2013 y 2014 cargada al Sistema Único de Información – SUI.

2.1.1. Estado de resultados

El Estado de Resultados que a continuación se ilustra en la Tabla No. 2 muestra la composición de los Ingresos, Costos y Gastos con sus respectivas variaciones relativas y absolutas, fue construido a partir de la información reportada por la empresa en la vigencia 2013 y 2014 se encuentra en el Sistema Único de Información – SUI.

Tabla 2. Estado de Resultados en pesos Colombianos (\$) 2013-2014

ESTADO DE RESULTADOS						
DETALLE	2.013	%	2.014	%	Var (\$) 13-14	Var (%) 13-14
Ingresos Operacionales	552.829.185	100%	448.980.000	100%	-103.849.185	-18,79%
Servicio de Acueducto	36.684.010	6,64%	42.073.000	9,37%	5.388.990	15%
Servicio de Alcantarillado	14.458.625	2,62%	16.023.000	3,57%	1.564.375	11%
Servicio de Aseo	502.360.150	90,87%	391.298.000	87,15%	-111.062.150	-22%
Costo de Ventas y Operación	423.953.952	76,69%	282.525.000	62,93%	-141.428.952	-33%
Utilidad Bruta	128.875.233	23,31%	166.455.000	37,07%	37.579.767	29%
Gastos Operacionales	138.935.384	25,13%	139.489.000	31,07%	553.616	0,40%
Gastos de Administración	137.749.991	24,92%	135.688.000	30,22%	-2.061.991	-1%
Provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones	1.185.393	0,21%	3.801.000	0,85%	2.615.607	221%
Resultado Operacional	-10.060.151	-1,82%	26.966.000	6,01%	37.026.151	-368%
Otros ingresos	15.630.771	2,83%	13.203.000	2,94%	-2.427.771	-16%
Otros gastos	3.191.376	0,58%	9.634.000	2,15%	6.442.624	202%
Intereses	179.175	0,03%	654.000	0,15%	474.825	265%
Resultado antes de Impuestos	2.379.244	0,43%	30.535.000	6,80%	28.155.756	1183%
Resultado Neto	2.379.244	0,43%	30.535.000	6,80%	28.155.756	1183%

Fuente: Sistema Único de Información –SUI. 18 de junio de 2015

Las cifras reportadas en el Estado de Resultados, evaluadas de manera comparativa en el período 2013 a 2014, evidencian utilidades netas para ambos años, sin embargo, para el 2014 la ganancia del ejercicio se incrementó en 1.183% equivalente a \$28,1 millones de peso.

Los ingreso operacionales para el año 2013 fueron superiores al 2014, como consecuencia del servicio de aseo registró un 22% menos con respecto a la vigencia anterior, sin embargo, para los servicios de acueducto y alcantarillado crecieron el 15%, y el 11% respectivamente. Ante la falta de reporte de información por parte del

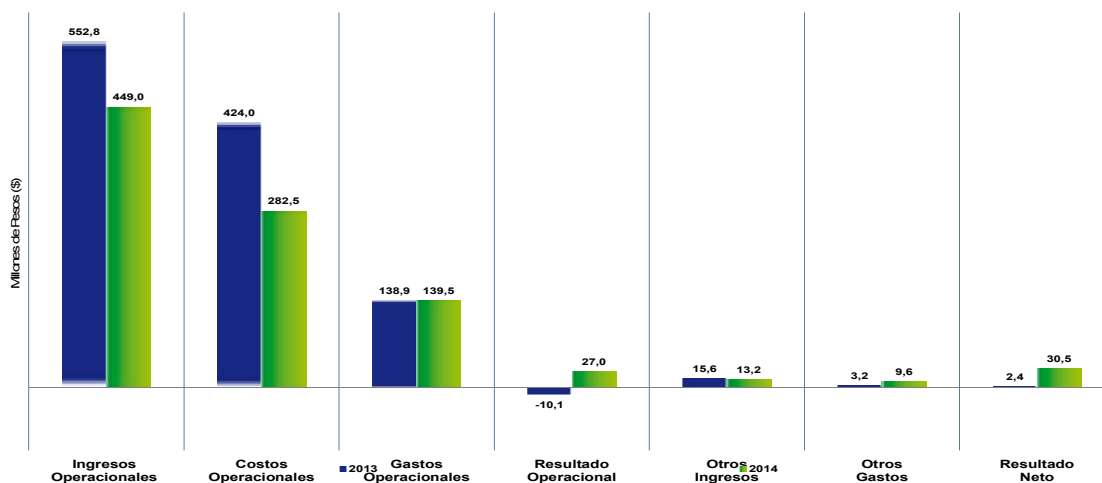
prestador se hace necesario que el explique las variaciones presentadas.

Los costos y gastos para el 2013 superaron el ingreso operacional en 102%, sin embargo, para el 2014 presenta una significativa reducción del costo del 33% (\$ 141 millones) lo cual permite un margen positivo para este año de 6% equivalente a \$ 37 millones adicionales.

Por otra parte los Gastos Operacionales registraron para el año 2014 \$139,4 millones de pesos como consecuencia del incremento en la cuenta de Provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones, esta cuenta tuvo incremento en \$2,6 millones de pesos en valores absolutos equivalente a 221% en valores relativos, y la cuenta de Sueldos y Salarios disminuyó en \$2 millones de pesos.

Sin embargo, para el 2014 los otros ingresos fueron inferiores a la vigencia anterior y los gastos no operacionales superiores, sin embargo, la diferencia entre otros ingresos y otros egresos fue superior lo que permitió dar un cierre para el año 2014 de \$ 30 millones que representa un 1.138% de crecimiento en comparación con el año anterior.

Gráfico 1. Estado de Resultados en pesos Colombianos (\$) 2013-2014



Fuente: Sistema Único de Información –SUI. 18 de junio de 2015

La gráfica No. 1 representa la composición del Estado de Resultados en términos generales y permite observar el resumen del resultado neto de la entidad prestadora de servicios públicos para los periodos de análisis, detallan las cuentas de ingresos y egresos, donde se evidencia el comportamiento anual de cada periodo analizado, lo cual permite tener una visualización gráfica con sus respectivas variaciones relativas y absolutas; fue construido a partir de la información reportada por la Empresa la vigencia 2013 y 2014 que se encuentra en el Sistema Único de Información – SUI.

2.1.2 Análisis del balance general

El Balance General muestra la composición de los Activos, Pasivos y Patrimonio con sus respectivas variaciones relativas y absolutas, fue construido a partir de la información reportada por la Empresa la vigencia 2013 y 2014 que se encuentra en el Sistema Único de Información – SUI.

Tabla 3. Balance General en pesos colombianos (\$) 2013-2014

BALANCE GENERAL						
DETALLE	2.013	%	2.014	%	Var (\$) 13-14	Var (%) 13-14
Activo	124.637.341	100%	75.450.000	100%	-49.187.341	-39%
Efectivo	-21.110.298	-17%	12.510.000	17%	33.620.298	-159%
Deudores Serv. Públicos	62.499.975	50%	24.984.000	33%	-37.515.975	-60%
Deudores Servicio de Acueducto	2.057.974	2%	8.600.000	11%	6.542.026	318%
Deudores Servicio de Alcantarillado	1.608.960	1%	4.265.000	6%	2.656.040	165%
Deudores Servicio de Aseo	46.053.585	37%	12.119.000	16%	-33.934.585	-74%
Subsidio Servicio de Acueducto	3.135.117	3%	0	0%	-3.135.117	-100%
Subsidio Servicio de Alcantarillado	1.918.771	2%	0	0%	-1.918.771	-100%
Subsidio Servicio de Aseo	7.725.568	6%	0	0%	-7.725.568	-100%
Inventarios	0	0%	0	0%	-	0%
Otros Act. CP	43.483.863	35%	1.800.000	2%	-41.683.863	-96%
Activo Corriente	84.873.540	68%	38.607.000	51%	-46.266.540	-55%
Propiedad, Planta y Eq.	40.949.194	33%	41.142.000	55%	192.806	0%
Depreciación Acumulada	-1.185.393	-1%	-4.299.000	-6%	-3.113.607	263%
Propiedad, Planta y Equipo Neto	39.763.801	32%	36.843.000	49%	-2.920.801	-7%
Total Activo No Corrientes	39.763.801	32%	36.843.000	49%	-2.920.801	-7%
Total Activos	124.637.341	100%	75.450.000	100%	-49.187.341	-39%
Total Pasivos	113.356.508	91%	37.389.000	50%	-75.967.508	-67%
Obligaciones Laborales	7.087.820	6%	5.512.000	7%	-1.575.820	-22%
Cuentas por pagar	102.968.688	83%	28.577.000	38%	-74.391.688	-72%
Total Pasivo Corriente	113.356.508	91%	37.389.000	50%	-75.967.508	-67%
Total Pasivo no Corrientes	-	0%	-	0%	-	0%
Total Pasivos	113.356.508	91%	37.389.000	50%	-75.967.508	-67%
Patrimonio Institucional	11.280.833	9%	38.061.000	50%	26.780.167	237%
Capital Suscrito y Pagado	3.393.000	3%	3.393.000	4%	-	0%
Resultado de Ejercicios Anteriores	4.041.088	3%	2.665.000	4%	-1.376.088	-34%
Resultado del Ejercicio	2.379.244	2%	30.535.000	40%	28.155.756	1183%
Total Patrimonio	11.280.833	9%	38.061.000	50%	26.780.167	237%
Total Pasivo + Patrimonio	124.637.341	100%	75.450.000	100%	-49.187.341	-39%

Fuente: Sistema Único de Información –SUI. 18 de junio de 2015

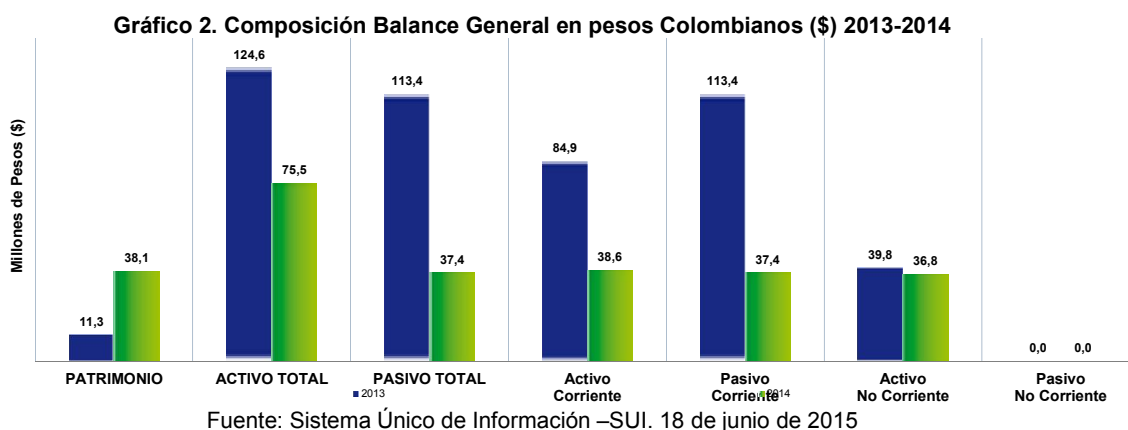
El Activo registrado por el prestador, para el período evaluado 2013 – 2014, evidenció disminución del 39% equivalente a \$49,1 millones de pesos menos para el año 2014.

Para la vigencia 2014, con relación al año 2013 la variación del Activo Corriente, estuvo influenciada principalmente por la disminución en la cuenta de Deudores de Servicios Públicos de Aseo en un 74% equivalente a \$33,9 millones de pesos menos, la cuenta de Otros Activos decrece en un 96% equivalente a \$41,6 millones de pesos menos. Mientras que en Los Activos No Corrientes la cuenta Depreciación Acumulada disminuyó un 263% equivalente a \$3,1 millones de pesos.

Si bien la cuenta deudores disminuye, no corresponde a una mayor gestión comercial en los servicios, sino por reducciones en los subsidios. Se hace necesario que la empresa explique el programa de recuperación de cartera, toda vez que la misma puede ocasionar problemas de liquidez poniendo en riesgo la prestación de los servicios públicos.

Por otra parte, al analizar en detalle las fracciones Corriente del Pasivo se observó de forma favorable para el prestador que disminuyeron las Obligaciones laborales en 22% para el 2014 en \$1.5 millones de pesos menos; al igual Cuentas por Pagar disminuyó en un 72% en valores absolutos en \$74,3 millones de pesos menos. Lo cual ocasionó una reducción en el nivel de endeudamiento.

En la cuenta del patrimonio se evidencia una mayor participación del mismo sobre los activos.



En la gráfica No. 2, se representan las principales cuentas del Balance General y se observa las cifras reportadas, evaluadas de manera comparativa, donde se evidencia el comportamiento anual de cada periodo analizado, lo cual permite tener una visualización gráfica con sus respectivas variaciones relativas y absolutas; fue construido a partir de la información reportada por la Empresa la vigencia 2013 y 2014 que se encuentra en el Sistema Único de Información – SUI.

2.1.3. Indicadores financieros

Los indicadores financieros que a continuación se ilustran, fueron construidos a partir de la información reportada por la empresa para los años 2013 y 2014 que se encuentra en el Sistema Único de Información – SUI.

Tabla 4. Principales indicadores financieros

PRINCIPALES INDICADORES		
RENTABILIDAD	2013	2014
EBITDA (millones de pesos)	-\$ 8,87	\$ 30,77
Margen Ebitda	-1,61%	6,85%
LIQUIDEZ Y ENDEUDAMIENTO	2013	2014
Rotación Cuentas por Cobrar (días)	41,26	20,31
Rotación Cuentas por Pagar	71,37	29,48
Razón Corriente	0,75	1,03
Nivel de Endeudamiento	90,95%	49,55%

Fuente: Sistema Único de Información –SUI. 18 de junio de 2015

En relación con el indicador de *EBITDA*, que muestra la utilidad antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones, nos permite obtener una idea clara del beneficio operativo de la empresa, se evidenció que varió de \$8,87 millones de pesos en pérdida en el año 2013 a: \$30,77 millones de pesos de utilidades para el año 2014, el aumento en el indicador revela las condiciones operativas favorables en esta vigencia en la prestación de los servicios a su cargo; porque disminuyeron los Costos y los Gastos.

El *nivel de endeudamiento* indica que la participación de los acreedores sobre el total de los activos en el año 2013 fue del 90,95% y para el año 2014 del 49,55%. La

disminución del indicador revela condiciones favorables al prestador e indica que en el último año recurrió al uso de menor cantidad de recursos de terceros para el desarrollo de su gestión.

La razón corriente para el año 2013 nos indica que en dicha vigencia la entidad evaluada contó con \$0,75 pesos en activos por cada peso de deuda a corto plazo, para el año 2014 registró \$1,03 pesos por cada peso de deuda a corto plazo. Este indicador evidenció un aumento en la condición de respaldo del prestador para el cubrimiento de las obligaciones de corto plazo.

2.2 Aspectos Administrativos

- **Personal:** De conformidad con lo establecido en los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2014, los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, deben reportar en el Sistema Único de Información (SUI) la información administrativa del personal por categoría de empleo para cada una de las actividades registradas en RUPS. A pesar de lo anterior, y posterior a la verificación al formato “Personal por Categoría de Empleo”, se identificó que la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de La Esperanza, no reportó personal para los años 2012, 2013 ni 2014 en los servicios de acueducto, alcantarillado ni aseo, lo cual evidencia el no reporte de información, mostrando omisión a la norma citada. Así mismo, la anterior situación no permite realizar un análisis comparativo del tópico administrativo, referente al número de personas empleadas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, así como los salarios devengados por los mismos y si dicho valor concuerda con las cifras registradas en el Plan Único de Cuentas.
- **Contratos de condiciones uniformes (CCU):** De acuerdo con la información reportada por el prestador en el formulario del SUI mediante el enlace (http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_adm_074), se evidenció el Contrato de Condiciones Uniformes para servicios de acueducto, alcantarillado reportado en marzo de 2014, aun así no se evidenció el reporte del CCU de aseo en el formulario “CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SERVICIO DE ASEO”

2.3 Estratificación

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

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

- **Adopción Estratificación Urbana y/o Rural:** De conformidad con lo establecido en el artículo 1 de la Ley 732 de 2002, los alcaldes que hayan adelantado estratificaciones urbanas con anterioridad a la fecha de su promulgación, deberán volver a realizarlas, de manera general, y a adoptarlas máximo en las siguientes fechas: (...) Diecinueve (19) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley los clasificados en categoría sexta; se otorgó el mismo plazo para los que hayan adelantado estratificaciones de centros poblados rurales, contados a partir de la entrada en vigencia de la misma ley para volver a realizarlas y para adoptarlas;

plazos que a la fecha se encuentran ampliamente vencidos. Por cuenta el municipio La Esperanza no reportó a través de INSPECTOR información relacionada con la adopción de la estratificación urbana, ni rural.

- **Comité permanente de estratificación:** El Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica (CPE) funciona conforme a lo estipulado en el modelo de reglamento proferido por el Departamento Nacional de Planeación DNP. De igual manera se deben atender los requerimientos del Decreto 0007 de 2010 respecto al concurso económico o cobro de la tasa contributiva; al igual que los prestadores de servicios públicos deben atender lo establecido en la circular externa No. 20121000000044 de febrero de 2012 “Circular Informativa sobre el pago oportuno de los aportes de las empresas comercializadoras a la estratificación municipal”.

Respecto al funcionamiento del CPE del municipio La Esperanza, se encontró que si bien el municipio reportó un documento correspondiente a la estratificación municipal, éste se encuentra en cumplimiento, sin embargo, cabe aclarar que el municipio debe reportar el acta de reunión del comité de estratificación donde expresamente adopten el modelo de reglamento de funcionamiento oficial, y otra de una reunión de fecha reciente (no mayor a tres meses anteriores a la fecha del cargue de información al SUI).

- **Concurso económico 1 y concurso económico 2:** De acuerdo con los artículos 6.3.1, 6.3.9.2, 7.3.7.1, 7.3.7.1, 8.3.2.1, 8.3.2.1 de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, las empresas comercializadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo deben diligenciar la información relacionada con los aportes que deben efectuar por el servicio de estratificación que reciben de la Alcaldía y del Comité Permanente de Estratificación, de conformidad con lo ordenado en el artículo 11 de la Ley 505 de 1999, reglamentada por el Decreto 007 de 2010.

Al realizar la verificación del reporte al Sistema Único de Información – SUI, se evidenció que el prestador no ha realizado el cargue de la dicha información, lo cual no permite la verificación de la información y cumplimiento acorde a lo establecido en la regulación vigente.

- **Reporte de estratificación y coberturas:** Una vez verificado el indicador 23) Certificación del cargue de la estratificación ante el SUI de todos los inmuebles residenciales, se evidenció que el municipio no ha realizado el cargue de la información.

De conformidad con lo establecido en el artículo 3ro de la LEY 732 de 2002, “... *La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sancionará a las empresas de servicios públicos domiciliarios que no apliquen al cobro de sus tarifas residenciales las estratificaciones adoptadas por decretos de los Alcaldes...*” y debido a la ausencia de información reportada, no se cuenta con un reporte de estratificación por parte de la alcaldía, por lo que es necesario que el prestador informe con que base de información se está realizando la facturación.

3. ASPECTOS TÉCNICOS

A continuación se relacionan los aspectos técnicos con los que cuenta el prestador para la operación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo con base en la información reportada por el prestador a través del Sistema Único de Información – SUI, la información existente en el expediente No. 2007800351700189E

correspondiente al prestador y el informe de visita realizada los días 29 y 30 de mayo de 2013.

3.1. Servicio de Acueducto

De acuerdo con la información reportada en el SUI en el formulario denominado "Estado de Reporte de Información Prestadores SSPD", se evidenció el estado de los componentes del servicio de acueducto, habilitados para la Administración Pública Cooperativa Agua Azul A.A.A. La Esperanza.

Para los años 2012, 2013 y 2014 el prestador tiene un total de 344 formatos y formularios habilitados para el servicio de acueducto, de los cuales un 67% se encuentran en estado CERTIFICADO, y el 33% restante fue PENDIENTE por el prestador. Del tópico Técnico Operativo, se reportan 83 formatos en total, de los cuales 76 se encuentran CERTIFICADOS.

3.1.1. Generalidades:

- **Área de prestación:** El servicio de acueducto se presta en zona urbana del municipio de La Esperanza.
- **No. de suscriptores:** a diciembre de 2013 la empresa contaba con 435 Suscriptores para el servicio de acueducto – Reporte SUI 2013.
- **Cobertura:** según visita de 29 y 30 de mayo de 2013, la cobertura es del 100%

3.1.2. Descripción del sistema:

Captación:

- **Fuente de abastecimiento y Concesión de aguas:** De acuerdo con la información recolectada en la visita 2013, el prestador utiliza la Quebrada "El Caraño" como fuente de captación, la concesión de aguas fue evidenciada en la visita, la cual fue otorgada por la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental - CORPONOR, mediante la Resolución No. 029 del 6 de septiembre de 2006, con una vigencia de diez años para la Quebrada en mención con un caudal de 1.9 l/s.

Distribución y Conducción:

- **Red de distribución:** Se verificó en el SUI el reporte "Redes del Sistema de Acueducto" (http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_tec_023), en el cual no se encontró para ningún año transcurrido información de Administración Pública Cooperativa Agua Azul A.A.A. La Esperanza. Sin embargo, en la visita 2013 se evidenció que la distribución se realizaba por gravedad. La tubería estaba constituida en material PVC en diámetros de 6" (1500m), 3" (960m), 2" (1500m), 1.5" (200m), para un total de longitud de 4160m con 18 años de edad aproximadamente.
- **Macromedidores:** La resolución 668 de 2003 en los numerales 1, 2, 3 y 5 del artículo 1° establece que: *"MACROMEDICIÓN. Debido a que los volúmenes, las presiones y los niveles entregados al sistema de distribución de agua potable son un parámetro importante que debe ser considerado en la relación de balance de distribución, en las labores de operación y mantenimiento y en la planeación futura, se deben instalar macromedidores para la correspondiente obtención de datos de suministros reales. En los sistemas de acueducto, y para todos los niveles de*

complejidad del sistema, debe hacerse macromedición de acuerdo con los siguientes criterios:

1. Captación. Se deben realizar mediciones hidráulicas en los puntos de captación de agua superficial o subterránea y registrar en un libro de bitácora o archivo magnético dicha medición.
2. Se deben instalar macromedidores, a la entrada del sistema de tratamiento y registrar en el libro de bitácora o archivo magnético el caudal que ingresa al sistema por lo menos una vez al inicio de cada turno de operación.
3. Se deben instalar macromedidores a la salida de las plantas de tratamiento y registrar en el libro de bitácora o archivo magnético el caudal de agua tratada suministrada por lo menos una vez al inicio de cada turno de operación.
5. En los tanques de almacenamiento y/o compensación se deben instalar medidores de forma que permitan medir en cualquier momento el nivel del agua”.

A su vez, los artículos 2.1.1.8 y 2.1.1 de la resolución CRA 151 de 2001 establecen:

“Artículo 2.1.1.8 Programas de macromedición. Todas las personas prestadoras de servicio deben realizar programas de macromedición. Los instrumentos de macromedición deben estar presentes por lo menos a la salida de la planta de tratamiento, o en las tuberías de entrega de pozos profundos.

Artículo 2.1.1.9 Plazos de los programas de macromedición. Las personas prestadoras del servicio disponen de un plazo de un (1) año contado a partir del 22 de julio de 1997, para iniciar o complementar programas de macromedición, en concordancia con esta resolución, y de máximo tres (3) años para concluirlos, y deberán ajustarse a lo estipulado por las normas que le sean complementarias.”

Se realizó la verificación en el SUI y se encontró que el prestador hizo el reporte “Micromedición” como se observa a continuación:

Tabla 5. Suscriptores con Micromedición 2012 y 2013

Año	Periodo	Departamento	Municipio	Identificador de empresa	Empresa	Estrato	Número de suscriptores sin medición	Número de suscriptores con medición	Cobertura de micromedición (%)
2013	Anual	NORTE DE SANTANDER	LA ESPERANZA	21782	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA	Bajo-Bajo	393	ND	ND
2013	Anual	NORTE DE SANTANDER	LA ESPERANZA	21702	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA	Bajo	25	ND	ND
2013	Anual	NORTE DE SANTANDER	LA ESPERANZA	21782	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA	Industrial	1	ND	ND
2013	Anual	NORTE DE SANTANDER	LA ESPERANZA	21782	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA	Oficial	16	ND	ND

Fuente: SUI, http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_com_063

Con respecto a la macromedición, en la visita realizada por esta entidad, se evidenció la existencia de un macromedidor en la entrada de la PTAP, pero no se le realizaban lecturas.

- **Micromedición:** El artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone que: “La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles (...)”.

A su vez el artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001 establece que: “Todas las personas prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado disponen de un plazo de un (1) año contado a partir de la vigencia de la Ley 373 de 1997 para

culminar el diseño de programas e iniciar la instalación de medidores o ampliar la cobertura de medición a todos sus usuarios conectados antes de junio 11 de 1994”.

Se encontró que el prestador no presenta información en el SUI para el año 2014, y para el año 2012 y 2013 el prestador reporta que no cuenta con micromedidores en el municipio de La Esperanza. Sin embargo, se evidenció en la visita del año 2013 que se tienen instalados 451 micromedidores para los suscriptores del servicio de acueducto, pero no se cobra por consumo sino una tarifa fija, de acuerdo a lo manifestado por el prestador.

- **Continuidad:** el artículo 136 de la Ley 142 de 1994 que establece “(...) La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.”; y los rangos definidos en el cuadro número 9 del artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, de acuerdo a las horas de prestación del servicio, empleados para realizar el cálculo del índice de riesgo por abastecimiento de agua por parte de la persona prestadora:

Continuidad del servicio
0- 10 HORAS/DÍA(INSUFICIENTE)
10.1- 18 HORAS/DÍA (NO SATISFACTORIO)
18.1- 23 HORAS/DÍA (SUFICIENTE)
23.1 - 24 HORAS/DÍA (CONTINUO)

De acuerdo con los datos aportados en la última visita por parte de esta superintendencia al municipio de La Esperanza se encontró que la continuidad en la prestación del servicio público de acueducto es de 3 horas del día todos los días del mes a seis sectores, considerándose una continuidad insuficiente.

Tratamiento:

- **Tipo de Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP):** De acuerdo a la visita realizada por la entidad en el año 2013, el prestador contaba con una planta de tratamiento de agua potable de tipo compacta. Se observaron estructuras para procesos de aireación, coagulación, floculación, sedimentación, filtración y desinfección.

En la visita se evidenció otra planta de tratamiento no operativa que fue entregada en el 2010, pero que debido a la falta de construcción de la línea de conducción no estaba en funcionamiento. Esta planta era de tipo convencional y posee las estructuras correspondientes al tren de tratamiento (2 sedimentadores, 2 floculadores de tasa alta, 2 filtros y tanque de secado de lodos), una caseta de operaciones y una bodega.

- **Laboratorio:** El Artículo 108 de la Resolución 1096 del 2000 establece “Deben realizarse estudios estadísticos de la calidad del agua cruda que cubran por lo menos un período de lluvias y uno seco. Para la selección de los procesos de tratamiento previos o paralelos al diseño de una planta, deben realizarse ensayos en el laboratorio siendo obligatorio entre estos, el ensayo de jarras; y posteriormente, si se justifica, realizar ensayos en planta piloto para determinar el tratamiento al que debe ser sometida el agua (...)”. Según la visita realizada por esta superintendencia encontró que no existía para 2013 un laboratorio, pero se encontraron equipos para análisis de muestras que no eran utilizados, no cuenta con libro de registro y control de la dosificación realizada, vulnerando el artículo mencionado de la resolución 1096 del 2000.

Almacenamiento:

- **Tanque de almacenamiento:** En el momento de la visita la APC Agua Azul se tenía en funcionamiento un tanque de almacenamiento de 50 mil litros, y se encontraban finalizando la obra de otro tanque de almacenamiento de 220 mil litros. Ambos tanques se encuentran ubicados en la planta y están contruidos en concreto.

Calidad de Agua:

- **Concertación y materialización de los puntos de muestreo:** De acuerdo al informe de visita del 2013 el prestador presentó el acta de los puntos concertados y se evidenció la materialización de los 7 puntos concertados.

Sin embargo, al verificar la información reportada en el SUI, el prestador tiene en estado PENDIENTE el formulario de acta de concertación y materialización de los puntos de muestreo de calidad del agua para los años 2012, 2013 y 2014, vulnerando el artículo 2.4.3.1 de la resolución Compilatoria No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 modificada por la Resolución 20111300017605 del 29 de junio de 2011, la cual indica que *“Los prestadores del servicio público de acueducto que realicen la actividad de distribución, deberán reportar al Sistema Único de Información, dentro del tópico técnico, los resultados de las características analizadas en ejercicio del control a la calidad del agua según lo establecido en el Decreto 1575 de 2007, la Resolución 2115 de 2007, la Resolución 811 de 2008 y demás resoluciones complementarias, expedidas por el Ministerio de Protección Social y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, de acuerdo a la población atendida por persona prestadora por municipio.”*

- **Muestras de control de calidad de agua:** El artículo 9° de la resolución 1575 de 2007 ordena *“Realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción, según se establezca en la reglamentación del presente decreto, para garantizar la calidad del agua para consumo humano en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de suministro y en toda época del año”*. Por tanto, en el informe de visita 2013, se evidenció que la APC Agua Azul realizaba los análisis mensualmente con el laboratorio PSL PROANALISIS LTDA, dicho laboratorio está incluido dentro de la lista de los autorizados para que realicen los análisis físicos, químicos y microbiológicos del agua para consumo humano, de acuerdo a Resolución 431 del 5 de marzo de 2012 del Ministerio de Protección Social.

Es así como se presentaron resultados de los meses de junio y noviembre de 2012, marzo y abril de 2013. El reporte no tiene el cálculo del IRCA, sin embargo se observan que los parámetros de color y/o turbiedad superan los límites permisibles de agua apta para consumo humano, y para el mes de abril, el cloro residual se encontró por debajo del límite establecido.

- **Información de vigilancia de calidad de agua:** Se consultó la información de vigilancia que reportan las autoridades sanitarias al Sistema de Vigilancia de Calidad de Agua Potable (SIVICAP) para los años 2012, 2013 y 2014 para la Administración Pública Cooperativa Agua Azul A.A.A. La Esperanza, donde se registran los siguientes resultados:

Tabla 6. % IRCA mensual 2012, Fuente: Sabana SIVICAP 2012

% IRCA mensual 2012											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
-	0,0	-	70,1	-	7,0	-	24,6	-	7,0	-	24,6

Tabla 7. IRCA mensual 2013, Fuente: Sabana SIVICAP 2013

% IRCA mensual 2013											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0	7,0	-	0,0	-	-	-	-	-	1,7	25,9	-

Tabla 8. IRCA mensual 2014, Fuente: Sabana SIVICAP 2014

% IRCA mensual 2014											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
-	0	-	0	-	24,85	-	18,96	-	25,86	18,96	-

De conformidad con lo dispuesto por la resolución 2115 de 2007, y de acuerdo con los datos relacionados anteriormente, la APC Agua Azul ha suministrado agua NO APTA PARA EL CONSUMO HUMANO.

Por lo tanto, la Superservicios envió comunicación mediante radicado SSPD No. 20134600657481 del 4 de octubre de 2013, en el cual se solicita allegar un plan de acción donde se relacionaran las acciones implementadas o a implementar a corto plazo con la finalidad de disminuir el nivel de riesgo. Sin embargo, la APC Agua Azul no acató el requerimiento, y por consiguiente se le dio por finalizado el plan de acción de calidad de agua mediante el radicado SSPD No. 20144600716091 del 11 de octubre de 2014, a fin de continuar con nuestras funciones de control frente al prestador.

3.1.3. Vulnerabilidad del servicio: Por otra parte, una vez consultado el reporte de Vulnerabilidad Acueducto, el prestador reportó que no se presentaron eventos que afectaron la infraestructura del servicio de acueducto en ningún periodo de los años de estudio.

3.2. Servicio de Alcantarillado

De acuerdo con la información reportada en el SUI por parte del prestador, se evidenció el estado del reporte de cada uno de los componentes del servicio de alcantarillado, habilitados para la APC Agua Azul en este ítem. El prestador para los años 2012, 2013, 2014 tiene un total de 244 formatos y formularios habilitados, de los cuales 139 (57%) se encuentran en estado CERTIFICADOS, 11 (4%) se encuentran CERTIFICADO NO APLICA, mientras que los 94 restantes (39%) están PENDIENTES por el prestador. Del tópico técnico operativo, fueron certificados todos los 36 de los formatos y formularios habilitados para las dos vigencias verificadas, para un cumplimiento de cargue en este tópico del 100%.

3.2.1. Descripción del sistema:

Con lo reportado por el prestador y con la última visita realizada por la entidad se pudo identificar lo siguiente:

Recolección y transporte del agua residual: De acuerdo a la última visita realizada por esta entidad a la Administración Pública Cooperativa Agua Azul A.A.A. La Esperanza, la recolección y el transporte de agua residual es en un sistema de tipo combinado está construido en PVC Novafort, y en diámetros de 8", 10" y 12" con una edad aproximada de 16 años.

Vertimientos: Según la información presentada en la última visita realizada por esta entidad, el municipio de La Esperanza cuenta con 2 puntos de vertimientos. Ambos puntos desembocan en la Quebrada Caraño en dos sectores diferentes uno en el sector Feria II y el otro el de Santa Inés. Los dos vertimientos se encuentran a aproximadamente 100 m de las viviendas.

Permisos de vertimiento y Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV): De acuerdo a la información expuesta en el informe de visita de septiembre de 2013, el municipio de La Esperanza presentó el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos aprobado por COPONOR mediante la Resolución No. 0936 de 11 de diciembre de 2008 y tiene una vigencia de diez (10) años.

Planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR): De acuerdo con el informe de visita del 2013, el municipio de La Esperanza no cuenta con planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR).

Adicionalmente, se verificó en el formulario denominado "Plantas de tratamiento de agua residual" y en el formulario "Sistemas de Tratamiento de Agua Residual" y el prestador no realiza el reporte.

Vulnerabilidad del servicio: Una vez consultado el reporte de los formularios "27 y 28. Vulnerabilidad alcantarillado" para las vigencias 2012, 2013 y 2014, el prestador registró que no se presentaron eventos o fenómenos que afectaran la infraestructura del alcantarillado municipal durante las vigencias verificadas.

3.3. Servicio de Aseo

El servicio de aseo, de acuerdo a la última actualización de RUPS, se encuentra compuesto por las actividades de barrido y limpieza áreas públicas, comercialización, corte y poda de zonas verdes, recolección, transporte.

Según con la información reportada en el SUI por parte del prestador, se evidenció el estado del reporte de información para cada uno de los componentes del servicio de aseo, habilitados para la APC Agua Azul. En este ítem, el prestador para los años 2012, 2013 y 2014 tiene un total de 482 formatos y formularios habilitados, de los cuales 197 (41%) se encuentran en estado PENDIENTE, mientras que 277 (57%) fueron CERTIFICADOS y 8 (2%) restantes fueron CERTIFICADOS COMO NO APLICA por el prestador. Del tópico técnico operativo tiene 92 formularios, donde el 13% se encuentra PENDIENTE.

3.3.1. Descripción de las actividades realizadas:

Barrido y Limpieza de Áreas Públicas: El artículo 52 del decreto 2981 del 2013, el cual establece "Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte." Se verificó en el Sistema Único de Prestadores (SUI) en formularios "Barrido y limpieza", este prestador reportó a vigencia de 2006, que el tipo de barrido realizado es manual, y contaba a

vigencia en cita, con 3 operarios para el desarrollo de esta actividad, la frecuencia del barrido era de 6 veces por semana.

Recolección:

Recolección y transporte: En cuanto a la recolección y transporte, la APC Agua Azul reporta para el 2010 que realiza estas actividades en el área urbana, la recolección la realiza sin separación en la fuente, recoge una cantidad de 56 toneladas al mes para el año en cita.

De acuerdo a lo expuesto en la visita en campo, el prestador mencionó que además de realizar esta actividad en el área urbana también realiza recolección y transporte para unos sectores del municipio de Rionegro y además cuando se realizan requerimientos de empresas de hidrocarburos se realiza la recolección y transporte de los residuos de estas empresas. Recogiendo aproximadamente 48 toneladas al mes para el año 2013, por lo que se evidencia una diferencia de 8 toneladas menos en tres años.

Frecuencia de recolección: El artículo 33 del decreto 2981 de 2013 establece "Frecuencias de recolección. La frecuencia de recolección dependerá de la naturaleza y cantidad de generación de residuos, de los programas de aprovechamiento de la zona, cuando haya lugar a ello, y características del clima, entre otros. En el caso de servicios a grandes generadores, la frecuencia dependerá de las cantidades y características de la producción. Parágrafo. La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana", teniendo en cuenta lo anterior, en la visita de la superintendencia el prestador realizó recolección dos (2) veces por semana.

Vehículo de recolección: El Artículo 37 del decreto 2981 de 2013 establece las características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos del servicio de aseo, En cumplimiento con ésta normativa, conforme a lo reportado en la visita el prestador utilizaba para la actividad de recolección una volqueta de capacidad de 7 toneladas.

Número Único de Área de Prestación de Servicio (NUAP): Una vez verificado en el Sistema Único de Información, el formulario nominado "Áreas de prestación del servicio" (http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_144), como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 9. Áreas de prestación del Servicio NUAP

Id	Empresa	NUAP	Área de prestación del servicio	Estado	Departamento	Municipio	Fecha de Cargue
21782	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA	25829	LA ESPERANZA	Activo	NORTE DE SANTANDER	LA ESPERANZA	2012-07-25
		25830	PUEBLO NUEVO	Activo	NORTE DE SANTANDER	LA ESPERANZA	2012-07-25
		25831	VILLA MARIA	Activo	NORTE DE SANTANDER	LA ESPERANZA	2012-07-25
		25832	SOBRE LA VIA	Activo	NORTE DE SANTANDER	LA ESPERANZA	2012-07-25

		25833	TROPEZON	Activo	NORTE DE SANTANDER	LA ESPERANZA	2012-07-25
--	--	-------	----------	--------	--------------------	--------------	------------

Ilustración 1. SUI Áreas de prestación del servicio (NUAP), en http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_144

Número Único de Sitio de Disposición (NUSD): De acuerdo a la verificación realizada mediante el formulario “Sitios de disposición final” (http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_137), la Administración no reporta información para ningún año transcurrido, por lo que no cuenta con NUSD.

Adicionalmente, de acuerdo a la información recopilada en la visita realizada en el 2013, la APC Agua Azul no es operador del sitio de disposición final, y cuenta con un contrato con la Asociación de municipios de la cuenca de los Ríos Cáchira, San Alberto y Lebrija “CORCAS” identificada con NIT 807004310 para disponer en la planta de manejo integral de la asociación desde el año 2005.

3.4. Plan de Contingencias

El artículo 197 de la Resolución 1096 de 2000 dispuso que: *“Debe realizarse un análisis de vulnerabilidad para cada sistema el cual servirá de base para la realización del plan de contingencias”*.

Por su parte el artículo 201 de la mencionada resolución estableció que: *“Todo plan de contingencias se debe basar en los potenciales escenarios de riesgo del sistema, que deben obtenerse del análisis de vulnerabilidad realizado de acuerdo con las amenazas que pueden afectarlo gravemente durante su vida útil. El plan de contingencia debe incluir procedimientos generales de atención de emergencias y procedimientos específicos para cada escenario de riesgo identificado”*.

Adicionalmente el artículo 42 de la Ley No.1523 del 24 de abril de 2012 señala que: *“Todas las entidades públicas o privadas encargadas de la prestación de servicios públicos, que ejecuten obras civiles mayores o que desarrollen actividades industriales o de otro tipo que puedan significar riesgo de desastre para la sociedad, así como las que específicamente determine la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, deberán realizar un análisis específico de riesgo que considere los posibles efectos de eventos naturales sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia, así como los que se deriven de su operación. Con base en este análisis diseñará e implementarán las medidas de reducción del riesgo y planes de emergencia y contingencia que serán de su obligatorio cumplimiento”*.

Es así como mediante radicado SSPD No. 20124600856471 del 14 de noviembre de 2012, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios solicitó a la Administración Pública Cooperativa Agua Azul A.A.A. La Esperanza, para efectos de adelantar la revisión correspondiente, la remisión del plan de contingencia y un análisis de posibles amenazas que pueden afectar la correcta prestación de los servicios prestados; igualmente le informó que debía tener disponibilidad del plan de contingencia para la sostenibilidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

En atención a esto, y se encontró que el prestador respondió a las solicitudes de la Superservicios mediante el radicado SSPD No. 20135290065272 del 15 de febrero de

2013; por consiguiente esta entidad realizó sus observaciones remitidas al prestador mediante el radicado SSPD No. 20134600286981 del 30 de mayo de 2013. Finalmente la APC Agua Azul remitió el Plan de Contingencia con ajustes mediante los radicados No. 20135290324792, 20135290324802 del 4 de julio de 2013.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Suscriptores

- **Servicio de Acueducto.**

De acuerdo con el artículo 2° del Decreto 302 de 2000¹ establece que “Cada entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deberá contar con la información completa y actualizada de sus suscriptores y usuarios, que contenga los datos sobre su identificación, modalidad del servicio que reciben, estados de cuentas y demás que sea necesaria para el seguimiento y control de los servicios. (...). Y lo establecido en la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, el prestador reportó para el servicio de acueducto las vigencias 2012 y 2013 (tabla 10), pero no presenta información de 2014, donde se refleja la omisión en el reporte de información

Tabla 10. Suscriptores Acueducto (2012, 2013)

Estrato/Uso	1	2	3	4	5	6	Total Residencial	Industrial	Comercial	Oficial	Total No Residencial	Total Suscriptores
2012	393	25	0	0	0	0	418	1	0	16	17	435
2013	393	25	0	0	0	0	418	1	0	16	17	435

Fuente: SUI

En la tabla relacionada, es posible visualizar que en el transcurso del año 2012 al 2013 no existieron cambios en la cantidad de suscriptores y se muestra que la concentración de los suscriptores está en el estrato 1 con un 90%, por tanto se evidencia que la cobertura no se ha expandido, ni ha existido actividad comercial durante ese periodo.

- **Servicio de Alcantarillado**

De acuerdo con el artículo 2° del Decreto 302 de 2000 y Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, “Cada entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deberá contar con la información completa y actualizada de sus suscriptores y usuarios, que contenga los datos sobre su identificación, modalidad del servicio que reciben, estados de cuentas y demás que sea necesaria para el seguimiento y control de los servicios”, se evidenció que para el servicio de Alcantarillado, el prestador reportó información para las vigencias de 2012 y 2013 (tabla 11) , pero no presenta información del 2014,

Tabla 11. Suscriptores Alcantarillado (2012, 2013)

Estrato/Uso	1	2	3	4	5	6	Total Residencial	Industrial	Comercial	Oficial	Otros	Total NO Residencial	Total Suscriptores
2012	393	25	0	0	0	0	418	1	0	16	0	17	435

¹ Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

2013	393	25	0	0	0	0	418	1	0	16	0	17	435
-------------	-----	----	---	---	---	---	-----	---	---	----	---	----	-----

Por su parte, en la tabla relacionada, para el servicio de alcantarillo tampoco existió aumento y/o disminución de los suscriptores, mostrando una concentración de los suscriptores está en el estrato 1 con un 90%.

- **Servicio de Aseo.**

Para el servicio de Aseo, el prestador reportó la información para los años 2012, 2013 y 2014, por consiguiente a continuación se presenta la información reportada por el prestador en el formulario “Suscriptores (Formulario 21 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)”.

Tabla 12. Suscriptores Aseo (2012, 2013, 2014)

Estrato	1	2	3	4	5	6	Total
2012	969	0	0	0	0	0	969
2013	997	0	0	0	0	0	997
2014	924	0	0	0	0	0	924

Por su parte, en la tabla relacionada, se observa todos los suscriptores se encuentran en el estrato 1. Adicionalmente, se observa que en el transcurso del año 2012 y 2013, el prestador aumento 28 suscriptores y del 2013 al 2014 se disminuyeron 73 usuarios. Por tanto, se deberá explicar la razón de esta disminución en la comercialización del servicio.

4.2 Peticiones, quejas y recursos PQR

En el capítulo VII de la Ley 142 de 1994 y en concordancia la Resolución SSPD - 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establecen la obligatoriedad de proporcionar la información de Peticiones, quejas y reclamos realizados por los usuarios a las empresas prestadoras de servicios públicos. Donde después de verificar la información aportada en la visita realizada por esta entidad en el año 2013, se encontró que la APC Agua Azul presentó el registro de los formatos establecidos por este prestador para la recepción de las peticiones, quejas y reclamos, derivado del software Integrin. Las peticiones más frecuentes son las relacionadas con el servicio de acueducto solicitando acometidas, servicios, etc. El prestador mencionó que las PQR también se hacían de forma verbal y son registradas permanentemente en la oficina de la APC. Por tanto el prestador está efectuando lo ordenado en la Ley ibídem.

Sin embargo, se verificó la información cargada al SUI, en el formulario “Estado de reporte de Información Prestadores SSPD”, se evidenció que la APC Agua Azul, no tiene habilitadas los formatos: formato reclamaciones y peticiones acueducto, formato reclamaciones y peticiones alcantarillado, formato reclamaciones y peticiones aseo, mostrando la vulnerabilidad de la obligación del cargue de información al SUI.

4.3 Subsidios y Contribuciones

La Ley 1450 de 2011 en su artículo 125, indicó que (...) “Para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3. Los factores de aporte solidario

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

Así entonces, se verificó el estado de reporte de los actos de aprobación de subsidios, se evidenció que el prestador no ha cargado ninguna información al respecto, como se indica a continuación:

ID EMPRESA	EMPRESA	ARCHIVO	ESTADO DE CARGUE	AÑO DE REPORTE	FECHA DE CERTIFICACION
21782	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA	ND	Pendiente	2009	ND
21782	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA	ND	Pendiente	2009	ND
21782	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA	ND	Pendiente	2010	ND
21782	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA	ND	Pendiente	2010	ND
21782	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA	ACUEDRO % SUBSIDIOS.PDF	Certificado	2011	25-09-2014
21782	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA	ACUEDRO % SUBSIDIOS.PDF	Certificado	2011	25-09-2014
21782	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA	1.PDF	Certificado	2012	25-09-2014
21782	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA	1.PDF	Certificado	2012	25-09-2014
21782	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA	ACUEDRO % SUBSIDIOS.PDF	Certificado	2013	02-09-2014
21782	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA	ACUEDRO % SUBSIDIOS.PDF	Certificado	2013	02-09-2014
21782	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA	ND	Pendiente	2014	ND
21782	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA	ND	Pendiente	2014	ND

Ilustración 2. Información de subsidios y contribuciones

Teniendo en cuenta la gráfica anterior, se evidencia que para el periodo de 2014, la APC Agua Azul, presenta en el SUI un estado de reporte PENDIENTE respecto al cargue del *Acto de Aprobación de Factores de Subsidios y Contribuciones Acueducto y Alcantarillado*.

De otra parte, al verificar la información cargada en el año 2013, se evidencia que el Acuerdo de Concejo reportado para esta vigencia (Acuerdo No. 028 del 29 de Noviembre de 2007), hace referencia a los porcentajes de subsidios y contribuciones aplicado durante el año 2007 y no para el 2013.

De acuerdo a lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de Diciembre de 2010, es necesario que la Administración Pública Cooperativa Agua Azul A.A.A. La Esperanza reporte la información pendiente, con el fin de establecer si los Acuerdos de Concejo aprobaron porcentajes de subsidios y contribuciones conforme a lo autorizado en la Ley 1450 de 2011.

4.4 Tarifas aplicadas

La Superintendencia de Servicios Públicos y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) en ejercicio de sus funciones legales, a través de las Circulares SSPD-CRA 004 y 005 de 2006 y la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de Diciembre de 2010, impartieron las instrucciones para que las personas prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado reportaran los resultados de la aplicación de la metodología tarifaria (Resolución CRA 287 de 2004) al Sistema Único de Información (SUI).

Así las cosas, a través de la Circular SSPD-CRA 004 de 2006, se definió que “...Con el fin de que los prestadores puedan realizar el proceso de alimentación al SUI de los resultados de la aplicación de la nueva metodología tarifaria y para efectos del ejercicio de las funciones de vigilancia y control que corresponden a la SSPD, se ha desarrollado un Modelo de Verificación de Estudios Tarifarios, MOVET, el cual los prestadores deberán utilizar a través del sitio web www.sui.gov.co, en la opción MOVET y se tendrá como único medio oficial de reporte de sus estudios de costos. (...) Una vez reportada la información por estos medios (modelo MOVET y cargue masivo), ésta se considera oficial para todos los efectos previstos en la ley...” (Subrayado fuera de texto).

De acuerdo a las verificaciones realizadas en SUI, se evidenció que la ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA, certificó el estudio de costos y tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el aplicativo MOVET el día 21 de octubre de 2011. Sin embargo, se encuentra pendiente el pronunciamiento final respecto si los costos de referencia a partir de los cuales se realizan los cobros de las tarifas a los suscriptores del municipio de La Esperanza, corresponden a la adecuada aplicación de las fórmulas determinadas en la Resolución CRA 287 de 2004.

- **Servicios de Acueducto y Alcantarillado:**

A partir de la verificación de la información del formato “Tarifas Aplicadas” de Acueducto y Alcantarillado para los periodos 2013 y 2014 y la información reportada en el SUI, la Superservicios elaboró los siguientes cuadro resumen, tanto para el servicio de acueducto (tablas 13, 14) como alcantarillado (tablas 15, 16).

Acueducto:

Tabla 13. Tarifas Acueducto

Año	Mes	Estrato - Uso	TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO REPORTE SUI 2013				PORCENTAJE (%) DE SUBSIDIO Y/O CONTRIBUCIÓN APLICADO				PORCENTAJE % ACTUALIZACION APLICADO			
			CF usu/ mes	C'C Básico (\$/m3)	C'C Comple (\$/m3)	C'C Sunt (\$/m3)	CF usu/ mes	C'C Básico (\$/m3)	C'C Comple (\$/m3)	C'C Sunt (\$/m3)	CF usu/ mes	C'C Básico (\$/m3)	C'C Comple (\$/m3)	C'C Sunt (\$/m3)
2013	Enero	1	-	6,846	-	-	0%							
		2	-	6,846	-	-	0%							
		Industrial	-	6,846	-	-	0%							
		Oficial	-	6,846	-	-	0%							

Tabla 14. Tarifas Aplicadas Acueducto

Año	Mes	Estrato - Uso	TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO REPORTE SUI 2013				PORCENTAJE (%) DE SUBSIDIO Y/O CONTRIBUCIÓN APLICADO				PORCENTAJE % ACTUALIZACIÓN APLICADO			
			CF usu/ mes	C'C Básico (\$/m3)	C'C Comple (\$/m3)	C'C Sunt (\$/m3)	CF usu/ mes	C'C Básico (\$/m3)	C'C Comple (\$/m3)	C'C Sunt (\$/m3)	CF usu/ mes	C'C Básico (\$/m3)	C'C Comple (\$/m3)	C'C Sunt (\$/m3)
2013	Febrero	1	-	6,846	-	-		0%				0%		
		2	-	6,846	-	-		0%				0%		
		Industrial	-	6,846	-	-		0%				0%		
		Oficial	-	6,846	-	-		0%				0%		
	Marzo	1	-	6,846	-	-		0%				0%		
		2	-	6,846	-	-		0%				0%		
		Industrial	-	6,846	-	-		0%				0%		
		Oficial	-	6,846	-	-		0%				0%		
	Abril	1	-	6,846	-	-		0%				0%		
		2	-	6,846	-	-		0%				0%		
		Industrial	-	6,846	-	-		0%				0%		
		Oficial	-	6,846	-	-		0%				0%		
	Mayo	1	-	6,846	-	-		0%				0%		
		2	-	6,846	-	-		0%				0%		
		Industrial	-	6,846	-	-		0%				0%		
		Oficial	-	6,846	-	-		0%				0%		
	Junio	1	-	6,846	-	-		0%				0%		
		2	-	6,846	-	-		0%				0%		
		Industrial	-	6,846	-	-		0%				0%		
		Oficial	-	6,846	-	-		0%				0%		
	Julio	1	-	6,846	-	-		0%				0%		
		2	-	6,846	-	-		0%				0%		
		Industrial	-	6,846	-	-		0%				0%		
		Oficial	-	6,846	-	-		0%				0%		
	Agosto	1	-	6,846	-	-		0%				0%		
		2	-	6,846	-	-		0%				0%		
		Industrial	-	6,846	-	-		0%				0%		
		Oficial	-	6,846	-	-		0%				0%		
	Septiembre	1	-	6,846	-	-		0%				0%		
		2	-	6,846	-	-		0%				0%		
		Industrial	-	6,846	-	-		0%				0%		
		Oficial	-	6,846	-	-		0%				0%		
	Octubre	1	-	6,846	-	-		0%				0%		
		2	-	6,846	-	-		0%				0%		
		Industrial	-	6,846	-	-		0%				0%		
		Oficial	-	6,846	-	-		0%				0%		
	Noviembre	1	-	6,846	-	-		0%				0%		
		2	-	6,846	-	-		0%				0%		
		Industrial	-	6,846	-	-		0%				0%		
		Oficial	-	6,846	-	-		0%				0%		
	Diciembre	1	-	6,846	-	-		0%				0%		
		2	-	6,846	-	-		0%				0%		
		Industrial	-	6,846	-	-		0%				0%		
		Oficial	-	6,846	-	-		0%				0%		

Fuente: Tarifas aplicadas acueducto 2013 reportada al SUI y Cálculos Grupo Pequeños Prestadores-SSPD

A partir de la tabla anterior, para el servicio de acueducto en los años 2013 y 2014, se encontró lo siguiente:

Año 2013:

- No fue reportado el cargo fijo para ninguno de los estratos y usos (estrato 1 y 2 y usos oficial e industrial) a los cuales se les factura el servicio de acueducto, lo cual no permitió verificar el %subsidios y factor de contribución aplicado a los estratos 1 y 2 y, a los usos oficial e industrial. Por lo anterior, el prestador debe aclarar si para la vigencia en comento, efectuó el cobro del cargo fijo a los suscriptores.
- Para el cargo por consumo, el prestador aplicó la tarifa de referencia en los estratos 1 y 2 y, los usos oficial e industrial, sin contemplar aportes por subsidios y contribuciones conforme a lo establecido en los artículos 5, 86, 89 y 99 de la Ley 142 de 1994.
- El prestador no reportó la información concerniente a los cargos complementarios y suntuarios que aplicó a los suscriptores de los estratos 1 y 2 y, los usos oficial e

industrial. Se le requiere presentar las aclaraciones respecto al reporte en cero de estos costos.

- Conforme a lo dispuesto en la Ley 1450 de 2011 en materia de los porcentajes de subsidios y contribuciones autorizados a ser aplicados por las entidades prestadoras, en el presente análisis se identificó que en el año 2013 la ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA, no aplicó porcentajes de subsidios y contribuciones a sus suscriptores para la tarifa de acueducto. Adicionalmente se le requiere informar y presentar las evidencias de los montos cobrados a la Administración Municipal respecto a los subsidios y contribuciones durante el año 2013.
- Con relación al tema de actualización de las tarifas de referencia, se evidencia que durante el año 2013, no se presentó variación en los costos de referencia cobrados a los suscriptores.

Año 2014:

- De acuerdo a la información de tarifas aplicadas cargadas al SUI correspondiente al año 2014, se evidenció que a la fecha de la presente evaluación, la ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA presenta omisión en el reporte de las tarifas de acueducto para el periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre de 2014. En ese sentido es necesario que la empresa se pronuncie respecto a las observaciones realizadas por esta Superintendencia, registrando la información para los periodos en comento, lo anterior, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la Resolución No. SSPD 20121300035485 del 14 de Noviembre de 2012.

Alcantarillado:

Tabla 15. Tarifas Alcantarillado

Año	Mes	Estrato - Uso	TARIFAS APLICADAS ALCANTARILLADO REPORTE SUI 2013				PORCENTAJE (%) DE SUBSIDIO Y/O CONTRIBUCIÓN APLICADO				PORCENTAJE % ACTUALIZACION APLICADO			
			CF usu/ mes	C'C Básico (\$/m3)	C'C Comple (\$/m3)	C'C Sunt (\$/m3)	CF usu/ mes	C'C Básico (\$/m3)	C'C Comple (\$/m3)	C'C Sunt (\$/m3)	CF usu/ mes	C'C Básico (\$/m3)	C'C Comple (\$/m3)	C'C Sunt (\$/m3)
2013	Enero	1	-	2,934	-	-		0%						
		2	-	2,934	-	-		0%						
		Industrial	-	2,934	-	-		0%						
		Oficial	-	2,934	-	-		0%						
	Febrero	1	-	2,934	-	-		0%				0%		
		2	-	2,934	-	-		0%				0%		
		Industrial	-	2,934	-	-		0%				0%		
		Oficial	-	2,934	-	-		0%				0%		
	Marzo	1	-	2,934	-	-		0%				0%		
		2	-	2,934	-	-		0%				0%		
		Industrial	-	2,934	-	-		0%				0%		
		Oficial	-	2,934	-	-		0%				0%		
	Abril	1	-	2,934	-	-		0%				0%		
		2	-	2,934	-	-		0%				0%		
		Industrial	-	2,934	-	-		0%				0%		
		Oficial	-	2,934	-	-		0%				0%		
	Mayo	1	-	2,934	-	-		0%				0%		
		2	-	2,934	-	-		0%				0%		
		Industrial	-	2,934	-	-		0%				0%		
		Oficial	-	2,934	-	-		0%				0%		
	Junio	1	-	2,934	-	-		0%				0%		
		2	-	2,934	-	-		0%				0%		
		Industrial	-	2,934	-	-		0%				0%		
		Oficial	-	2,934	-	-		0%				0%		

Tabla 16. Tarifas Aplicadas Alcantarillado

Año	Mes	Estrato - Uso	TARIFAS APLICADAS ALCANTARILLADO REPORTE SUJ 2013				PORCENTAJE (%) DE SUBSIDIO Y/O CONTRIBUCIÓN APLICADO				PORCENTAJE % ACTUALIZACIÓN APLICADO			
			CF usu/ mes	C'C Básico (\$/m3)	C'C Comple (\$/m3)	C'C Sunt (\$/m3)	CF usu/ mes	C'C Básico (\$/m3)	C'C Comple (\$/m3)	C'C Sunt (\$/m3)	CF usu/ mes	C'C Básico (\$/m3)	C'C Comple (\$/m3)	C'C Sunt (\$/m3)
2013	Julio	1	-	2.934	-	-		0%				0%		
		2	-	2.934	-	-		0%				0%		
		Industrial	-	2.934	-	-		0%				0%		
		Oficial	-	2.934	-	-		0%				0%		
	Agosto	1	-	2.934	-	-		0%				0%		
		2	-	2.934	-	-		0%				0%		
		Industrial	-	2.934	-	-		0%				0%		
		Oficial	-	2.934	-	-		0%				0%		
	Septiembre	1	-	2.934	-	-		0%				0%		
		2	-	2.934	-	-		0%				0%		
		Industrial	-	2.934	-	-		0%				0%		
		Oficial	-	2.934	-	-		0%				0%		
	Octubre	1	-	2.934	-	-		0%				0%		
		2	-	2.934	-	-		0%				0%		
		Industrial	-	2.934	-	-		0%				0%		
		Oficial	-	2.934	-	-		0%				0%		
	Noviembre	1	-	2.934	-	-		0%				0%		
		2	-	2.934	-	-		0%				0%		
		Industrial	-	2.934	-	-		0%				0%		
		Oficial	-	2.934	-	-		0%				0%		
	Diciembre	1	-	2.934	-	-		0%				0%		
		2	-	2.934	-	-		0%				0%		
		Industrial	-	2.934	-	-		0%				0%		
		Oficial	-	2.934	-	-		0%				0%		

A partir de la tabla anterior, para el servicio de alcantarillado en los años 2013 y 2014 se encontró lo siguiente:

Año 2013:

- No fue reportado el cargo fijo para ninguno de los estratos y usos (estrato 1 y 2 y usos oficial e industrial) a los cuales se les factura el servicio de alcantarillado, lo cual no permitió verificar el %subsidios y factor de contribución aplicaron a los estratos 1 y 2 y, a los usos oficial e industrial. Por lo anterior, el prestador debe aclarar si para la vigencia en comento efectuó el cobro del cargo fijo a los suscriptores.
- Para el cargo por consumo, el prestador aplicó la tarifa de referencia para los estratos 1 y 2 y, los usos oficial e industrial, sin contemplar aportes por subsidios y contribuciones conforme a lo establecido en los artículos 5, 86, 89 y 99 de la Ley 142 de 1994.
- El prestador no reportó la información concerniente a los cargos complementarios y suntuarios que aplicó a los suscriptores de los estratos 1 y 2 y los usos oficial e industrial. Se le requiere presentar las aclaraciones respecto al reporte en cero de estos costos.
- Conforme a lo dispuesto en la Ley 1450 de 2011 en materia de los porcentajes de subsidios y contribuciones autorizados para ser aplicados por las entidades prestadoras, en el presente análisis se identificó que la ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA, no aplicó porcentajes de subsidios y contribuciones a sus suscriptores para la tarifa de alcantarillado. Adicionalmente se le requiere informar y presentar las evidencias de

los montos cobrados a la Administración Municipal respecto a los subsidios y contribuciones durante el año 2013.

- Con relación al tema de actualización de las tarifas de referencia del servicio de alcantarillado, se evidencia que durante el año 2013 no se presentó variación en los costos de referencia cobrados a los suscriptores.

Año 2014:

- De acuerdo a la información de tarifas aplicadas cargadas al SUI correspondiente al año 2014, se evidenció que a la fecha de la presente evaluación, la ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA presenta omisión en el reporte de las tarifas de alcantarillado para el periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre de 2014. En ese sentido es necesario que la empresa se pronuncie respecto a las observaciones realizadas por esta Superintendencia, registrando la información para los periodos en comento, lo anterior, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la Resolución No. SSPD 20121300035485 del 14 de Noviembre de 2012.

• **Servicio de Aseo:**

Mediante Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005 se estableció la metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación para el servicio de aseo, por tal motivo es una obligación de tipo legal hacer el cargue SUI acerca de la información tarifaria, financiera y contable de la persona prestadora que esta Entidad requiera, en virtud de lo dispuesto en el Artículo 53 de la Ley 142 de 1994 y demás normatividad aplicable, a fin de que esta Superintendencia pueda cumplir sus funciones de control, inspección y vigilancia sobre las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en el territorio nacional.

Por lo anterior, las Circulares Conjuntas SSPD CRA No. 006 y 003 de 2006, establecen el proceso de reporte de información a esta Entidad para la aplicación de la metodología tarifaria del servicio de aseo definida en la Resoluciones mencionadas anteriormente.

Es así, que la Superintendencia procedió a consultar el Sistema Único de Información -SUI constatando que a la fecha, la APC Agua Azul , no tiene cargado el estudio tarifario de aseo - Soporte del Estudio de Costos (Formato PDF).

Por otro lado, se verificó que no ha certificado en su totalidad la información tarifaria al SUI y en consecuencia la oficina Delegada de Aseo de la Superintendencia, no ha podido realizar el respectivo control tarifario conforme a las resoluciones CRA 351 y 352 2005.

En lo pertinente a tarifas aplicadas para el servicio de aseo de acuerdo con la información del SUI se elaboró el siguiente cuadro resumen:

Tabla 17. Tarifas Aplicadas Aseo 2013

ID	EMPRESA	AÑO	MES	ESTRATO	TONELADAS PRESENTADAS PARA RECOLECCIÓN (Tdi)	TARIFA BARRIDO Y LIMPIEZA (TBL)	TARIFA RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE (TRT)	TARIFA TRAMO EXEDENTE (TTE)	TARIFA TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL (TDT)	TARIFA COMERCIALIZACIÓN Y MANEJO DE RECAUDO (TFR)	FACTOR DE SUBSIDIO O CONTRIBUCIÓN	TARIFA FINAL (TI)			
21782	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA	2013	Enero	01 BAJO-BAJO	0,055	0	0	0	0	0	-0,7	0			
			Enero	02 BAJO	0,055	0	0	0	0	0	0	-0,4	0		
			Enero	10 INDUSTRIAL	0,055	0	0	0	0	0	0	0,3	0		
			Enero	12 OFICIAL	0,055	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			Febrero	01 BAJO-BAJO	0,055	0	0	0	0	0	0	0	-0,7	0	
			Febrero	02 BAJO	0,055	0	0	0	0	0	0	0	-0,4	0	
			Febrero	10 INDUSTRIAL	0,055	0	0	0	0	0	0	0	0,3	0	
			Febrero	12 OFICIAL	0,055	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			Marzo	01 BAJO-BAJO	0,055	0	0	0	0	0	0	0	-0,7	0	
			Marzo	02 BAJO	0,055	0	0	0	0	0	0	0	-0,4	0	
			Marzo	10 INDUSTRIAL	0,055	0	0	0	0	0	0	0	0,3	0	
			Marzo	12 OFICIAL	0,055	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			Abril	01 BAJO-BAJO	0,055	0	0	0	0	0	0	0	-0,7	0	
			Abril	02 BAJO	0,055	0	0	0	0	0	0	0	-0,4	0	
			Abril	10 INDUSTRIAL	0,055	0	0	0	0	0	0	0	0,3	0	
			Abril	12 OFICIAL	0,055	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			Mayo	01 BAJO-BAJO	0,055	0	0	0	0	0	0	0	-0,7	0	
			Mayo	02 BAJO	0,055	0	0	0	0	0	0	0	-0,4	0	
			Mayo	10 INDUSTRIAL	0,055	0	0	0	0	0	0	0	0,3	0	
			Mayo	12 OFICIAL	0,055	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			Junio	01 BAJO-BAJO	0,055	0	0	0	0	0	0	0	-0,7	0	
			Junio	02 BAJO	0,055	0	0	0	0	0	0	0	-0,4	0	
			Junio	10 INDUSTRIAL	0,055	0	0	0	0	0	0	0	0,3	0	
			Junio	12 OFICIAL	0,055	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			Julio	01 BAJO-BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Julio	02 BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Julio	10 INDUSTRIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Julio	12 OFICIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Agosto	01 BAJO-BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Agosto	02 BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Agosto	10 INDUSTRIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Agosto	12 OFICIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Septiembre	01 BAJO-BAJO	0,055	0	0	0	0	0	0	0	-0,7	0	
			Septiembre	02 BAJO	0,055	0	0	0	0	0	0	0	-0,4	0	
			Septiembre	10 INDUSTRIAL	0,055	0	0	0	0	0	0	0	0,3	0	
			Septiembre	12 OFICIAL	0,055	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			Octubre	01 BAJO-BAJO	0,055	0	0	0	0	0	0	0	-0,7	0	
			Octubre	02 BAJO	0,055	0	0	0	0	0	0	0	-0,4	0	
			Octubre	10 INDUSTRIAL	0,055	0	0	0	0	0	0	0	0,3	0	
			Octubre	12 OFICIAL	0,055	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			Noviembre	01 BAJO-BAJO	0,055	0	0	0	0	0	0	0	-0,7	0	
			Noviembre	02 BAJO	0,055	0	0	0	0	0	0	0	-0,4	0	
			Noviembre	10 INDUSTRIAL	0,055	0	0	0	0	0	0	0	0,3	0	
			Noviembre	12 OFICIAL	0,055	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
			Diciembre	01 BAJO-BAJO	0,055	0	0	0	0	0	0	0	-0,7	0	
			Diciembre	02 BAJO	0,055	0	0	0	0	0	0	0	-0,4	0	
			Diciembre	10 INDUSTRIAL	0,055	0	0	0	0	0	0	0	0,3	0	
			Diciembre	12 OFICIAL	0,055	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Tabla 18. Tarifas Aplicadas Aseo-2014

ID	EMPRESA	AÑO	MES	ESTRATO	TONELADAS PRESENTAS PARA RECOLECCIÓN (Tdi)	TARIFA BARRIDO Y LIMPIEZA (TBL)	TARIFA RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE (TRT)	TARIFA TRAMO EXEDENTE (TTE)	TARIFA TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL (TDT)	TARIFA COMERCIALIZACIÓN Y MANEJO DE RECAUDO (TFR)	FACTOR DE SUBSIDIO O CONTRIBUCIÓN	TARIFA FINAL (TI)		
21782	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA	2014	Enero	01 BAJO-BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó		
			Enero	02 BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	
			Enero	10 INDUSTRIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Enero	12 OFICIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Febrero	01 BAJO-BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Febrero	02 BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Febrero	10 INDUSTRIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Febrero	12 OFICIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Marzo	01 BAJO-BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Marzo	02 BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Marzo	10 INDUSTRIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Marzo	12 OFICIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Abril	01 BAJO-BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Abril	02 BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Abril	10 INDUSTRIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Abril	12 OFICIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Mayo	01 BAJO-BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Mayo	02 BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Mayo	10 INDUSTRIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Mayo	12 OFICIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Junio	01 BAJO-BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Junio	02 BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Junio	10 INDUSTRIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
			Junio	12 OFICIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó
Julio	01 BAJO-BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó			
Julio	02 BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó			
Julio	10 INDUSTRIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó			
Julio	12 OFICIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó			
Septiembre	01 BAJO-BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó			
Septiembre	02 BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó			
Septiembre	10 INDUSTRIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó			
Septiembre	12 OFICIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó			
Octubre	01 BAJO-BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó			
Octubre	02 BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó			
Octubre	10 INDUSTRIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó			
Octubre	12 OFICIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó			
Noviembre	01 BAJO-BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó			
Noviembre	02 BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó			
Noviembre	10 INDUSTRIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó			
Noviembre	12 OFICIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó			
Diciembre	01 BAJO-BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó			
Diciembre	02 BAJO	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó			
Diciembre	10 INDUSTRIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó			
Diciembre	12 OFICIAL	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó	No Reportó			

Fuente: SUI 2014

Como se observa en el cuadro anterior, el prestador no ha efectuado el cargue al SUI las “Tarifas Aplicadas” en los años 2013 y 2014, y en consecuencia la Superintendencia no pudo realizar el seguimiento a las tarifas, ni a los subsidios, ni a las actualizaciones efectuadas por el prestador.

Es necesario mencionar que la información cargada en el SUI como “Tarifas Aplicadas” se constituye en el reporte oficial de las tarifas ante la Superintendencia, y la falta de reporte de la información por parte del prestador, impide a esta Entidad el desarrollo de las funciones de control y vigilancia definidas en el Artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

Adicionalmente, se verificó que el prestador no reportó al SUI copia del acto de aprobación de tarifas del servicio de aseo. Por esto, se requiere al prestador para que de manera perentoria proceda a subsanar la falta de reportes en el SUI de las Tarifas Aplicadas para el servicio de aseo a su cargo, conforme a la normativa vigente.

Se le recuerda que no subsanar lo evidenciado en esta evaluación, podría ocasionar tanto acciones de control por el cargue extemporáneo, como por omisión en el reporte de la información solicitada.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

De conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, Artículo 79, numeral 11, es competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a su vigilancia y control, a través de los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación y tomando como base la información reportada al Sistema Único de Información – SUI por parte de los prestadores.

En consideración de lo expuesto previamente, y de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2005, se procedió a realizar la clasificación del nivel de riesgo financiero a través del Indicador Financiero Agregado – IFA para el año 2014, de la ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA, cuyos resultados se resumen en la siguiente tabla.

Tabla 19. Financiero Agregado – IFA

Rango L	Rango ER	Rango CC	Rango IFA	Nivel IFA
Rango 1	Rango 1	Rango 1	Rango 1	Bajo

Fuente: Cálculos Grupo Pequeños Prestadores-SSPD con base en Información Financiera reportada al SUI

En el año 2014 el IFA se ubicó en rango 1 (nivel de riesgo bajo) como consecuencia del estado financiero saludable de acuerdo con lo establecido en la Resolución SSPD 20121300003545 de febrero 14 de 2012 y en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 26 de la Resolución CRA 315 de 2005

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI

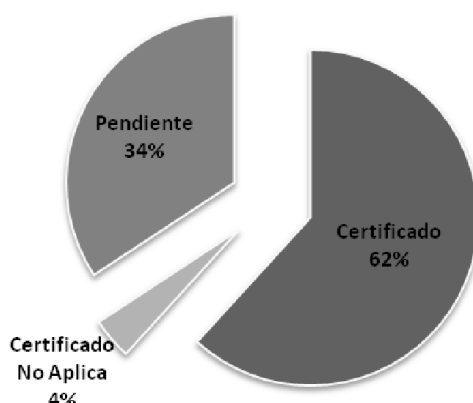
De acuerdo al estado de reporte del prestador en el SUI se evidenció que el prestador APC Agua Azul cuenta con 2811 formatos y formularios habilitados entre los años 2006 a 2015 para los tópicos administrativo, financiero, comercial - gestión y técnico, de los cuales tiene pendientes por reportar el 35% de la información tal y como se muestra a continuación:

Tabla 20. Estado del reporte al SUI.

TOPICO	ESTADO		
	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente
Administrativo			22
Administrativo y Financiero	125	39	241
Comercial y de Gestión	1029	73	554
Estado de Situación Financiera de Apertura - ESFA	2		2
MOVET	1		5
NSC	1		4
Prestadores	27		14
Proceso NIF			1
Técnico operativo	555		122
Total general	1740	112	965

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

Gráfico 3. Porcentaje de cargue total del prestador en el SUI



Fuente: Sistema Único de Información – SUI

Al respecto es importante mencionar que el prestador debe velar por la correcta habilitación de los formatos y formularios, y de ser el caso, el mismo deberá solicitar la deshabilitación de la información que no le aplique con la justificación que sea del caso.

De otra parte el prestador deberá tener en cuenta las observaciones hechas a lo largo del presente informe ejecutivo de gestión, respecto del bajo porcentaje de cargue de información al SUI.

Su no cumplimiento del cargue de información genera incumplimiento en la normatividad vigente y entorpecimiento en las acciones de vigilancia y control de la superintendencia.

7. ACCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - SSPD

Como mecanismo preventivo frente al cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, durante el periodo 2012 - 2014 la Superintendencia ha generado comunicaciones al prestador requiriendo información respectiva así:

7.1. Comunicaciones

- Con el radicado No. 20124600663091 del 10 de septiembre de 2012, se solicitó del Plan de Acción de Calidad de Agua
- Con radicado SSPD No. 20135290023672 del 21 de enero del 2013, se requirió al prestador el reporte del Número Predial Catastral en el formato de facturación comercial al SUI.
- A través del radicado SSPD No. 20124600856471 del 14 de noviembre de 2012, se requirió al prestador el plan de contingencias.

- Con el radicado SSPD No. 20131050019541 del 11 de septiembre de 2013, se requiere para seguimiento plan de implementación convergencia a NIIF-Res.2405 de 2013
- A través del radicado SSPD No. 20134600361861 del 24 de junio de 2013, se requirió el cargue de Información al SUI.
- El 25 de septiembre de 2013, mediante radicado SSPD No. 20134600631081, se le realizó reiteración obligaciones referentes al servicio de alcantarillado, actividad de tratamiento de aguas residuales.
- A través del radicado SSPD No. 20134600846751 del 16 de diciembre de 2013, se le requiere por la calidad de la información Técnico – Operativa, reportada en el SUI durante el 2012.
- El 10 de noviembre de 2014, se remitió al prestador el radicado SSPD No. 20144600716091, donde se informó sobre el seguimiento final plan de acción para disminuir el nivel de riesgo en el agua suministrada.
- Mediante el radicado No. 20144600464871 del 30 de julio de 2014, se solicitó al prestador adelantar acciones de mitigación por fenómeno de niño - periodo de sequía del 2014.

7.2. Visitas

El prestador fue visitado por esta Superintendencia en el año 2013. El informe de visita fue remitido al mismo bajo el radicado que se relaciona a continuación:

- Visita 2013: Radicado SSPD No 20134600464161 del 25 de julio de 2013.

8. CONCLUSIONES

- La ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA (APC Agua Azul), certificó el estudio de costos y tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el aplicativo MOVET el día 21 de octubre de 2011. Sin embargo, se encuentra pendiente el pronunciamiento final respecto si los costos de referencia a partir de los cuales se realizan los cobros de las tarifas a los suscriptores del municipio de La Esperanza- Norte de Santander, corresponden a la adecuada aplicación de las fórmulas determinadas en la Resolución CRA 287 de 2004
- Respecto a lo establecido por la Resolución CRA 287 de 2004, por el cual se establece la metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, La APC Agua Azul A.A.A., no reportó el cargo fijo para ninguno de los estratos y usos (estrato 1 y 2 y usos oficial e industrial) a los cuales se les factura, situación que no permitió verificar el %subsidios y factor de contribución aplicado a los estratos 1 y 2 y, a los usos oficial e industrial.
- Conforme a lo establecido en los artículos 5, 86, 89 y 99 de la Ley 142 de 1994, respecto al cargo por consumo para los servicios de acueducto y alcantarillado, el

prestador aplicó la tarifa de referencia para los estratos 1 y 2 y los usos oficial e industrial, sin contemplar aportes por subsidios y contribuciones vulnerando los

- El prestador no reportó la información concerniente a los cargos complementarios y suntuarios que aplicó a los suscriptores de los estratos 1 y 2 y los usos oficial e industrial en las tarifas de acueducto y alcantarillado.
- Conforme a lo dispuesto en la Ley 1450 de 2011 en materia de los porcentajes de subsidios y contribuciones autorizados para ser aplicados por las entidades prestadoras, en el año 2013 para los servicios de acueducto y alcantarillado se identificó que la ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA AGUA AZUL A.A.A. LA ESPERANZA, no aplicó porcentajes de subsidios y contribuciones a sus suscriptores, por tanto vulnera lo dispuesto en la ley en mención.
- Con relación al tema de actualización de las tarifas de referencia, se evidencia que durante el año 2013 y 2014, no se presentaron variaciones en los costos de referencia cobrados a los suscriptores.
- El prestador debe adelantar acciones pertinentes frente a la falta de cargue de información en el SUI con el fin de esclarecer las alertas establecidas en la presente evaluación de gestión, sobre a la calidad de la información reportada en el SUI, así como el no cargue de los diferentes formatos y formularios requeridos por el SUI en los tópicos Administrativo, Técnico, financiero, Comercial y Gestión.
- Conforme a lo establecido en la resolución 2115 de 2007, donde se establecen los parámetros de calificación para el suministro de agua, y teniendo en cuenta los resultados de las muestras de calidad del agua consignados en SIVICAP para el año 2012, 2013 y 2014, el prestador suministró agua con niveles de riesgo, considerada agua no apta para consumo humano, lo cual vulnera la norma en cita.
- De acuerdo a lo establecido en el Artículo 108 de la Resolución 1096 del 2000 establece "Deben realizarse estudios estadísticos de la calidad del agua cruda que cubran por lo menos un periodo de lluvias y uno seco. Para la selección de los procesos de tratamiento previos o paralelos al diseño de una planta, deben realizarse ensayos en el laboratorio siendo obligatorio entre estos, el ensayo de jarras; y posteriormente, si se justifica, realizar ensayos en planta piloto para determinar el tratamiento al que debe ser sometida el agua (...)", el prestador cuenta con dotación mínima de laboratorio, sin embargo no le dan el uso correspondiente, por lo tanto vulnera lo en la norma en cita.
- La Ley 142 de 1994 indica que la empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y a que se empleen para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponible y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario. La APC Agua Azul cuenta con micromedidores instalados pero no se encuentran en funcionamiento, por tanto vulnera lo establecido en la ley ibídem.
- Conforme a lo establecido en el numeral 2.4 del artículo 2 de la 142 de 1994, el prestador vulnera la norma debido a que no se encuentra suministrando continuidad de 24 horas 30 días a la semana, considerando se una continuidad insuficiente.

El artículo 2.4.3.1 de la Resolución Compilatoria No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 modificada por la Resolución 20111300017605 del 29 de junio de

2011 establece que “Los prestadores del servicio público de acueducto que realicen la actividad de distribución, deberán reportar al Sistema Único de Información, dentro del tópico técnico, los resultados de las características analizadas en ejercicio del control a la calidad del agua según lo establecido en el Decreto 1575 de 2007, la Resolución 2115 de 2007, la Resolución 811 de 2008 y demás resoluciones complementarias”; aun así, el prestador no reporta el formulario del acta de concertación y materialización de los puntos de muestreo de calidad del agua para los años 2012, 2013 y 2014, situación que impide la verificación de la información y cumplimiento acorde a lo establecido en la regulación vigente.

8.1. Requerimientos

- El prestador debe reportar la información pendiente de tarifas aplicadas al SUI, conforme a lo establecido por la Resolución Compilatoria 20101300048765 de 2010, así como los actos de aprobación de subsidios y contribuciones
- El prestador debe reportar de manera inmediata los anexos de la información financiera
- La empresa debe explicar el motivo de las reducciones en los ingresos operacionales, influenciado principalmente por el servicio de aseo.
- La empresa deberá explicar el motivo de la reducción de la cuenta deudores subsidios para 2014, si corresponde a que fueron cancelados o ya no devengan subsidios.
- Se evidencia mejoras en la gestión comercial, sin embargo, con ocasión a la reducción de la cuenta de subsidios dentro de deudores.
- La disminución del endeudamiento revela condiciones favorables al prestador e indica que en el último año recurrió al uso de menor cantidad de recursos de terceros para el desarrollo de su gestión.
- El prestador debe aclarar si para las vigencias 2013 y 2014, efectuó el cobro del cargo fijo a los suscriptores. Adicionalmente se le requiere informar y presentar las evidencias de los montos de subsidios cobrados a la Administración Municipal durante el año 2013.
- Se le requiere presentar las aclaraciones respecto al reporte en cero de los cargos complementarios y suntuarios para el año 2013 tanto para el servicio de acueducto como para el servicio de alcantarillado.
- Formular e implementar un programa de control de pérdidas del sistema de acueducto, teniendo en cuenta las pérdidas aparentes observadas en la aducción y calcular el % IANC y de esta forma adelantar los correctivos que sean del caso.
- El prestador debe llevar un registro formal de las Peticiones, Quejas y Reclamos donde se relacionen las fechas en que se reciben y en las que se da respuesta, así como la copia de la respuesta que dan a éstas, e informar en las mismas los recursos de ley.

- El prestador debe adelantar las acciones pertinentes, con el fin de garantizar el suministro de agua apta y con una continuidad suficiente, en cumplimiento del artículo 136 de la ley 142 de 1994.
- Finalmente, se recuerda al municipio que es una obligación legal realizar el reporte de la información, administrativa, financiera, comercial y técnica operativa al SUI en cumplimiento del Artículo 53 de la Ley 142 de 1994.
- La empresa deberá realizar todas las acciones necesarias que conduzcan a solucionar las observaciones realizadas en este informe, sin perjuicio de las acciones de vigilancia y control que procedan frente a eventuales incumplimientos normativos.

Proyectó: Lucia Vergara Canchila- Contratista Grupo Pequeños Prestadores
Carolina Sarmiento Ríos – Contratista Grupo de Pequeños Prestadores
Ruth Julieta Lopez- Contratista Grupo de Pequeños Prestadores
Sandra Lorena Casanova Torres – Contratista Grupo de Pequeños Prestadores

Revisó. Luz Ayda Castro Triana – Contratista Grupo de Pequeños Prestadores
Manuel Andrés Castellanos – Profesional Especializado del Grupo de Pequeños Prestadores.

Aprobó: Johanna Camacho Corzo – Coordinadora Grupo de Pequeños Prestadores