

**MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL  
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO**



**RESOLUCIÓN CRA No. 315 DE 2005**

**11 DE FEBRERO DE 2005**

*"Por medio de la cual se establecen las metodologías para clasificar las personas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de acuerdo con un nivel de riesgo".*

**LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994, la Ley 689 de 2001, el Decreto 1905 de 2000, y

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con lo expresamente preceptuado en los Artículos 334, 335, 336 y 370 de la Constitución Política y atendiendo lo consagrado en el Artículo 2 de la Ley 142 de 1994, se establecen algunos de los fines de la intervención del Estado en los servicios públicos, como i) Garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios; ii) Ampliar permanentemente la cobertura mediante sistemas que compensen la insuficiencia de la capacidad de pago de los usuarios. iii) Atender prioritariamente las necesidades básicas insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento básico. iv) Prestar de forma continua e ininterrumpida, sin excepción alguna, los servicios públicos, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan, v) Prestar eficientemente los servicios públicos.

Que el Artículo 3 de la Ley 142 de 1994, establece como instrumentos para la intervención estatal en los servicios públicos todas las atribuciones y funciones asignadas a las entidades, autoridades y organismos y especialmente los relativos a las siguientes materias, entre otras: promoción y apoyo a personas que presten los servicios públicos; gestión y obtención de recursos para la prestación de servicios; regulación de la prestación de los servicios públicos teniendo en cuenta las características de cada región; fijación de metas de eficiencia, cobertura y calidad, y

evaluación de las mismas; y definición del régimen tarifario al igual que el control y la vigilancia de la observancia de las normas y de los planes y programas sobre la materia.

Que el Artículo 36, numeral 36.6 de la Ley 142 de 1994 señala que "Está prohibido a las instituciones financieras celebrar contratos con empresas de servicios públicos oficiales para facilitarles recursos, cuando se encuentren incumpliendo los indicadores de gestión a los que deben estar sujetas, mientras no acuerden un plan de recuperación con la comisión encargada de regularlas."

Que de conformidad con lo establecido en el Artículo 45 de la Ley 142 de 1994, el propósito esencial del control empresarial es hacer coincidir los objetivos de quienes prestan servicios públicos con sus fines sociales y su mejoramiento estructural, de forma que se establezcan criterios claros que permitan evaluar sus resultados.

Que el Artículo 52 de la Ley 142 de 1994, modificado por el Artículo 7 de la Ley 689 del 28 de agosto de 2001, establece que las Comisiones de Regulación establecerán las metodologías para clasificar las Personas Prestadoras de los servicios públicos de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, con el propósito de determinar cuáles de ellas requieren de una inspección y vigilancia especial o detallada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que el Numeral 73.4 del Artículo 73 de la Ley 142 de 1994 determina que igualmente corresponde a las Comisiones de Regulación fijar las normas de calidad a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos en la prestación del servicio

Que los indicadores consagrados en la presente resolución no constituyen óbice para que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o la Comisión de Regulación de Agua Potable en ejercicio de sus funciones, utilicen otro tipo de indicadores adicionales para el cabal cumplimiento de sus funciones.

Que mediante Resolución CRA 303 del 19 de noviembre de 2004, se presentó el proyecto de resolución "por medio del cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las entidades prestadoras de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo con más de 2500 suscriptores; y se establece la metodología para clasificar a las personas prestadoras de estos servicios públicos de acuerdo con el nivel de riesgo características y condiciones" y se inició el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector.

Que mediante Resolución CRA 304 del 19 de noviembre de 2004, se presentó el proyecto de resolución "por medio del cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las entidades prestadoras de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo hasta con 2500 suscriptores" y se inició el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector.

Que en atención a la unidad de materia, la Comisión estimó conveniente consolidar en un solo acto administrativo, los proyectos contenidos en las Resoluciones CRA 303 y 304 del 19 de noviembre de 2004.

Que como consecuencia del proceso antedicho, se recibieron comentarios y sugerencias de usuarios y agentes del sector los que fueron valorados por la Comisión para la toma de la decisión final, tal como consta en el Anexo 5 de la presente Resolución.

Que por todo lo anterior, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico,

## **RESUELVE:**

### **CAPÍTULO I**

#### **ASPECTOS GENERALES**

**ARTICULO 1. AMBITO DE APLICACIÓN.** La presente Resolución se aplica a todas las personas prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

**ARTICULO 2. SEGMENTACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE LAS PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO.** Para efectos de la aplicación de la presente resolución, las personas prestadoras se segmentarán en dos grupos, aquellas con más de 2.500 suscriptores en cualquiera de los tres servicios y aquellos con 2.500 suscriptores o menos.

Para efectos de los indicadores operativos y de calidad establecidos en la presente Resolución, las Personas Prestadoras de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo con más de 2.500 suscriptores, en cualquiera de estos tres servicios, se clasifican en dos categorías, así:

- Categoría 1: Prestadores con más de 8.000 suscriptores en cualquiera de los tres servicios.
- Categoría 2: Prestadores con más de 2.500 suscriptores y hasta 8.000 suscriptores.

### **CAPÍTULO II**

#### **METODOLOGÍA PARA CLASIFICAR A LAS PERSONAS PRESTADORAS CON MÁS DE 2.500 SUSCRIPTORES DE ACUERDO CON EL NIVEL DE RIESGO**

**ARTICULO 3. DEFINICIÓN DE INDICADORES PARA LA DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO.** Se definen dos niveles de indicadores:

**A. Indicadores de primer nivel:** son los indicadores a partir de los cuales se

determina el nivel de riesgo de las personas prestadoras. Los indicadores de primer nivel son:

- a. Indicadores Financieros:
  - i. Liquidez ajustada y Endeudamiento ( $L_i$ ;  $E_i$ )
  - ii. Eficiencia en el Recaudo ( $ER_i$ )
  - iii. Cubrimiento de intereses ( $CI_i$ )
  
- b. Indicadores Operativos y de calidad para acueducto:
  - i. Índice de agua no contabilizada ( $IANC_i$ )
  - ii. Cumplimiento de cobertura ( $ICBAC_i$ )
  - iii. Índice de continuidad ( $ICTAC_i$ )
  - iv. Indicador de Calidad de Agua ( $IC_i$ )
  
- c. Indicadores Operativos y de calidad para alcantarillado:
  - i. Cumplimiento de cobertura ( $ICBAL_i$ )
  
- d. Indicadores Operativos y de calidad para aseo:
  - i. Índice de continuidad en recolección ( $ICTR_i$ )
  - ii. Índice de continuidad en barrido y limpieza ( $ICTBL_i$ )
  - iii. Vida útil del sitio de disposición final ( $VU_i$ )

**B. Indicadores de segundo nivel:** son indicadores que explican de forma desagregada los resultados de los indicadores de primer nivel u ofrecen información adicional de la persona prestadora, pero que no determinan el resultado del nivel de riesgo. Los indicadores de segundo nivel son:

- a. Indicadores Financieros:
  - i. Razón de endeudamiento de corto plazo
  - ii. Razón de endeudamiento de largo plazo
  - iii. Maduración de cartera por estrato, uso y servicio
  - iv. Nivel de cartera
  - v. Costo promedio de pasivos financieros y pensionales
  - vi. Rentabilidad de activos
  - vii. Tasa remuneratoria para préstamos a socios y vinculados económicos
  
- b. Indicadores Operativos y de calidad para acueducto:
  - i. Índice de micromedición real
  - ii. Índice de micromedición nominal
  - iii. Índice de cobertura nominal del servicio
  - iv. Índice de ejecución de inversiones
  - v. Índice de presión
  - vi. Índice de reclamación operativa
  - vii. Índice de reclamación comercial
  - viii. Índice de atención de reclamaciones
  - ix. Índice de exactitud en el cobro de acueducto del prestador
  
- c. Indicadores Operativos y de calidad para alcantarillado:
  - i. Índice de cobertura nominal del servicio
  - ii. Rezago de la cobertura de alcantarillado frente a acueducto

- iii. Índice de ejecución de inversiones
  - iv. Índice de tratamiento de vertimientos
  - v. Índice de reclamación operativa
  - vi. Índice de reclamación comercial
  - vii. Índice de atención de reclamaciones
  - viii. Índice de exactitud en el cobro de alcantarillado del prestador
- d. Indicadores Operativos y de calidad para aseo:
- i. Índice de capacidad remanente del sitio de disposición final.
  - ii. Índice de reclamación del servicio
  - iii. Índice de atención de reclamaciones
  - iv. Índice de exactitud en el cobro de aseo del prestador

**PARÁGRAFO.** La definición y formulación de los indicadores Financieros, Operativos y de Calidad de primer y segundo nivel se encuentra en los Anexos 1 y 2 de la presente Resolución.

**ARTICULO 4. INDICADORES AGREGADOS UTILIZADOS EN LA METODOLOGÍA DE CLASIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO.** En la metodología de clasificación se utilizarán dos grupos de indicadores agregados:

- Indicador Financiero Agregado (IFA): este indicador se establece con la combinación de los Indicadores Financieros de primer nivel, relacionados en la presente Resolución.
- Indicador Operativo y de Calidad Agregado (IOCA): este indicador se establece con la combinación de los Indicadores Operativos y de Calidad de primer nivel, relacionados en la presente Resolución.

**ARTICULO 5. RANGOS DE LOS INDICADORES.** Los indicadores de primer nivel para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo se clasifican de acuerdo con su desempeño en los siguientes rangos:

- Rango I: cuando el indicador correspondiente se encuentra en el nivel superior de desempeño.
- Rango II: cuando el indicador correspondiente se encuentra en un nivel intermedio de desempeño.
- Rango III: cuando el indicador correspondiente se encuentra en un nivel inferior de desempeño.

**PARÁGRAFO.** El desempeño de cada indicador se define de acuerdo con los rangos establecidos en los Artículos 6, 7, 8 y 9 de la presente Resolución.

**ARTICULO 6. RANGOS DE LOS INDICADORES FINANCIEROS DE PRIMER NIVEL.**

Indicadores Primer nivel	Id	Rango I (Superior)	Rango II (Intermedio)	Rango III (Inferior)
Liquidez y Endeudamiento	(LE <sub>i</sub> )	$L_i \geq 1.1$ y $E_i \leq 60\%$	$L_i > 1.1$ y $E_i > 60\%$ , ó $0.8 < L_i < 1.1$ y $E_i < 60\%$	$L_i < 1.1$ y $E_i > 60\%$ ó $L_i \leq 0.8$

Eficiencia en el Recaudo	(ER <sub>i</sub> )	ER <sub>i</sub> ≥ 0.85	0.85 > ER <sub>i</sub> ≥ 0.6	ER <sub>i</sub> < 0.6
Cobertura de intereses	(CI <sub>i</sub> )	CI <sub>i</sub> ≥ 1.5	1 ≤ CI <sub>i</sub> < 1.5	CI <sub>i</sub> < 1

**ARTICULO 7. RANGOS DE INDICADORES OPERATIVOS Y DE CALIDAD DE PRIMER NIVEL DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO.**

Indicadores Primer nivel	Id	Rango I Superior	Rango II intermedio	Rango III inferior
Índice de agua no contabilizada Prestadores categoría 1	(IANC <sub>i</sub> )	≤ P+5	P+5 < IANC <sub>i</sub> < P+15	≥ P+15
Índice de agua no contabilizada Prestadores categoría 2	(IANC <sub>i</sub> )	≤ P+10	P+10 < IANC <sub>i</sub> < P+20	≥ P+20
Cumplimiento de cobertura de acueducto	(ICBAC <sub>i</sub> )	≥ 95	95 > ICBAC <sub>i</sub> > 85	≤ 85
Índice de continuidad de acueducto Prestadores categoría 1	(ICTAC <sub>i</sub> )	≥ 95	95 > ICTAC <sub>i</sub> > 85	≤ 85
Índice de continuidad de acueducto Prestadores categoría 2	(ICTAC <sub>i</sub> )	≥ 90	90 > ICTAC <sub>i</sub> > 80	≤ 80
Indicador de calidad de agua	(IC <sub>i</sub> )	Cumple	No aplica	No cumple

P: nivel máximo de pérdidas del servicio de acueducto establecido por la CRA.

**PARÁGRAFO.** El indicador de calidad de agua (IC<sub>i</sub>) para las personas prestadoras del servicio de acueducto se ubica en el rango I (superior), si cumple con las condiciones establecidas en el Decreto 475 de 1998, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya; de lo contrario se ubica en el rango III.

**ARTICULO 8. RANGOS DE INDICADORES OPERATIVOS Y DE CALIDAD DE PRIMER NIVEL DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO.**

Indicadores Primer nivel	Id	Rango I superior	Rango II intermedio	Rango III inferior
Cumplimiento de cobertura de alcantarillado Prestadores Categoría 1	(ICBAL <sub>i</sub> )	≥ 95	95 > ICBAL <sub>i</sub> > 80	≤ 80
Cumplimiento de cobertura de alcantarillado Prestadores Categoría 2	(ICBAL <sub>i</sub> )	≥ 90	90 > ICBAL <sub>i</sub> > 80	≤ 80

## ARTICULO 9. RANGOS DE INDICADORES OPERATIVOS Y DE CALIDAD DE PRIMER NIVEL DEL SERVICIO DE ASEO.

Indicadores Primer nivel	Id	Rango I superior	Rango II intermedio	Rango III inferior
Índice de continuidad de recolección en Prestadores categorías 1 y 2	(ICTR <sub>i</sub> )	$\geq 95$	$95 > \text{ICTR} > 90$	$\leq 90$
Índice de continuidad de barrido y limpieza en Prestadores categorías 1 y 2	(ICTBL <sub>i</sub> )	$\geq 95$	$95 > \text{ICTR} > 90$	$\leq 90$
Vida útil del sitio de disposición final*	(VU <sub>i</sub> )	$\geq 2$	$2 > \text{VU} > 1 \text{ año}$	$\leq 1 \text{ año}$

\* La determinación del nivel de riesgo del indicador de vida útil del sitio de disposición final se realizará de la siguiente forma:

▪ **Rango I:**

Si faltando dos años para el cierre del relleno sanitario se cuenta con licencia en trámite para un nuevo sitio de disposición final.

▪ **Rango II:**

Si faltando dos años para el cierre del relleno sanitario no se cuenta con licencia en trámite para un nuevo sitio de disposición final.

▪ **Rango III:**

Si faltando un año para el cierre del relleno sanitario no se cuenta con licencia para la operación de un nuevo sitio de disposición final.

**PARÁGRAFO 1.** El indicador de Vida útil del sitio de disposición final para operadores de relleno sanitario, con vida útil superior a dos años, se clasificará en Rango I.

**PARÁGRAFO 2.** El indicador de Vida útil del sitio de disposición final para las personas prestadoras del servicio de aseo que contraten con un tercero la disposición final de residuos se clasificará en el mismo rango del operador del relleno. En caso que exista otro tercero en un perímetro de 60 km a la redonda, con capacidad suficiente de disposición final y cuente con licencia ambiental, el nivel de riesgo del que contrate será el menor de los dos sitios de disposición final.

**PARÁGRAFO 3.** Las personas prestadoras que dispongan los residuos sólidos únicamente en sitios de disposición final diferentes a relleno sanitarios y que cuenten con un Plan de Manejo Ambiental vigente se clasificarán en el rango II, de lo contrario se clasificarán en el rango III.

Cuando además del relleno sanitario se disponga en otra alternativa que no cuente con Plan de Manejo Ambiental la persona prestadora se clasificará en rango III. De igual forma, cuando se tengan alternativas de aprovechamiento complementarias al relleno sanitario, debidamente ajustadas a las normas ambientales vigentes, se clasificarán dentro del mismo rango de relleno sanitario.

**ARTÍCULO 10. DETERMINACIÓN DEL INDICADOR FINANCIERO AGREGADO (IFA).** Los rangos del indicador financiero agregado para las personas prestadoras de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, se determinan a partir de la combinación de los rangos obtenidos en el Artículo 6 de la presente resolución para los indicadores financieros de primer nivel de la siguiente forma:

Liquidez y Endeudamiento (LE)	Cubrimiento de intereses (CI)	Eficiencia en el recaudo (ER)	Indicador Financiero Agregado (IFA)
I	I	I o II	I
I	II		
II	I		
III	III	III	III
III	II	II	
III	I	II	
III	II	I	
II	III	III	
Resto de combinaciones			II

En caso de que el indicador de cubrimiento de intereses arroje un valor negativo, se clasificará el indicador agregado (IFA) en riesgo III (Alto).

**ARTICULO 11. DETERMINACIÓN DEL INDICADOR OPERATIVO Y DE CALIDAD AGREGADO DE ACUEDUCTO.** Los rangos del Indicador Operativo y de Calidad Agregado (IOCA), para las personas prestadoras del servicio de Acueducto, se determinan a partir de la combinación de los rangos obtenidos en el Artículo 7 de la presente Resolución, de la siguiente forma:

Acueducto				
Calidad de Agua (IC)	Agua no contabilizada (IANC)	Cumplimiento de Cobertura (ICBAC)	Continuidad (ICTAC)	Indicador Operativo y de Calidad Agregado Acueducto (IOCA)
I	I	I	I	I
I	I	I	II	
I	I	II	I	
I	II	I	I	
I	I	II	II	II
I	II	I	II	
I	II	II	I	
I	II	II	II	
I	III	I	I	
Cualquier otra combinación				III



▪ **Rango I (IOCA):**

El Indicador Operativo y de Calidad Agregado para el servicio de Acueducto está en nivel superior (Rango I), cuando la persona prestadora presenta el indicador de Calidad de agua (IC) en el Rango I y los indicadores de primer nivel de Agua no contabilizada (IANC), Cumplimiento de Cobertura (ICBAC) y Continuidad (ICTAC) en el Rango I o máximo uno de estos en el Rango II.

▪ **Rango II (IOCA):**

El Indicador Operativo y de Calidad Agregado para el servicio de Acueducto está en nivel intermedio cuando el Índice de Calidad de Agua está en el Rango I y los indicadores de primer nivel de Agua no contabilizada (IANC), Cumplimiento de Cobertura (ICBAC) y Continuidad (ICTAC) están en una de las combinaciones presentadas en la tabla anterior para este Rango del IOCA.

▪ **Rango III (IOCA):**

El Indicador Operativo y de Calidad Agregado para el servicio de Acueducto está en nivel inferior cuando la persona prestadora presenta en el Rango III por lo menos uno de los siguientes indicadores de primer nivel: Agua no contabilizada (IANC), Cumplimiento de Cobertura (ICBAC), Continuidad (ICTAC) o Calidad de agua (IC), exceptuando la combinación en la cual, el indicador de agua no contabilizada se encuentre en el Rango III y los demás indicadores en Rango I.

**ARTÍCULO 12. DETERMINACIÓN DEL INDICADOR OPERATIVO Y DE CALIDAD AGREGADO DE ALCANTARILLADO.** Los rangos del Indicador Operativo y de Calidad Agregado (IOCA) para las personas prestadoras del servicio de Alcantarillado se definen de la siguiente forma:

Cumplimiento de Cobertura (ICBAL)	Indicador Operativo y Calidad Agregado Alcantarillado (IOCA)
I	I
II	II
III	III

▪ **Rango I (IOCA):**

El Indicador Operativo y de Calidad Agregado para Alcantarillado está en nivel superior cuando la Persona Prestadora presenta el indicador de primer nivel de Cumplimiento de Cobertura (ICBAL) en el rango I.

▪ **Rango II (IOCA):**

El Indicador Operativo y de Calidad Agregado para Alcantarillado está en nivel intermedio cuando la Persona Prestadora presenta el indicador de primer nivel de Cumplimiento de Cobertura (ICBAL) en el rango II.

▪ **Rango III (IOCA):**

El Indicador Operativo y de Calidad Agregado para Alcantarillado está en nivel inferior cuando la Persona Prestadora presenta el indicador de primer nivel de Cumplimiento de Cobertura (ICBAL) en el rango III.

**ARTÍCULO 13. DETERMINACIÓN DEL INDICADOR OPERATIVO Y DE CALIDAD AGREGADO DE ASEO.** Los rangos del Indicador Operativo y de Calidad Agregado (IOCA) para las personas prestadoras del servicio de Aseo se definen de la siguiente forma:

Aseo			
Continuidad Recolección (ICTR)	Continuidad barrido y limpieza (ICTBL)	Vida útil del sitio de disposición final (VU)	Indicador Operativo y de Calidad Agregado Aseo (IOCA)
I	I	I	I
I	I	II	
I	II	I	
II	I	I	
I	II	II	II
II	I	II	
II	II	I	
II	II	II	
Cualquier otra combinación			III

▪ **Rango I (IOCA):**

El Indicador Operativo y de Calidad Agregado para Aseo está en nivel superior cuando la Persona Prestadora presenta los indicadores de primer nivel de Continuidad de recolección (ICTR), Continuidad de barrido y limpieza (ICBL), y Vida útil del sitio de disposición final (VU) en el Rango I o máximo uno de estos en el Rango II.

▪ **Rango II (IOCA):**

El Indicador Operativo y de Calidad Agregado para el servicio de Aseo está en nivel intermedio cuando presenta los indicadores de primer nivel de Continuidad de recolección (ICTR), Continuidad de barrido y limpieza (ICBL), y Vida útil del sitio de disposición final (VU) en una de las combinaciones presentadas en la tabla anterior para este Rango del IOCA.

▪ **Rango III (IOCA):**

El Indicador Operativo y de Calidad Agregado para el servicio de Aseo está en nivel inferior cuando la persona prestadora presenta en el Rango III por lo menos uno de los siguientes indicadores de primer nivel: Continuidad de recolección (ICTR), Continuidad de barrido y limpieza (ICBL), y Vida útil del sitio de disposición final (VU).

**PARÁGRAFO.** Si la persona prestadora suministra sólo uno de los componentes del servicio de aseo, se establecerá el nivel de riesgo (IOCA) sólo para el componente prestado, de acuerdo con la tabla del presente artículo. Si la persona prestadora presta sólo dos componentes, el nivel de riesgo se determinará promediando los dos niveles de riesgo (donde: III:3, II:2, I:1). En caso de que el resultado del promedio sea decimal se aproximará al nivel de riesgo inmediatamente superior.

**ARTICULO 14. DETERMINACIÓN DE NIVELES DE RIESGO PARA LAS PERSONAS PRESTADORAS.** El nivel de riesgo de las personas prestadoras resulta de la combinación de los Indicadores Agregados, a saber: Indicador Financiero Agregado (IFA) por empresa y el Indicador Operativo y de Calidad Agregado (IOCA) de cada servicio, de acuerdo con los rangos en que se ubique cada uno, tal como se indica en la siguiente tabla:

Indicador Financiero Agregado (IFA)	Indicador Operativo y de Calidad (IOCA)	Nivel de Riesgo
Por lo menos uno en rango I, excepto cuando IFA o IOCA es III		Bajo
II	II	Medio
Por lo menos uno en rango III		Alto

**PARÁGRAFO 1.** En el evento que la Persona Prestadora presente el Indicador Financiero Agregado (IFA) o el Indicador Operativo y de Calidad Agregado (IOCA) en el Rango II durante dos años consecutivos, se clasificará en el nivel de riesgo medio aunque el otro indicador agregado se encuentre en el Rango I.

### CAPÍTULO III

#### METODOLOGÍA PARA CLASIFICAR A LAS PERSONAS PRESTADORAS HASTA CON 2.500 SUSCRIPTORES DE ACUERDO CON EL NIVEL DE RIESGO

**ARTICULO 15. DEFINICIÓN DE INDICADORES PARA LA DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO.** Los indicadores financieros, operativos y de calidad con los cuales se determinará el nivel de riesgo, son:

- a. Indicadores Financieros:
  - i. Liquidez (L)
  - ii. Eficiencia en el recaudo (ER)
  - iii. Coeficiente de cubrimiento de costos (CC)
- b. Indicadores Operativos y de Calidad para el servicio de acueducto:
  - i. Cumplimiento de Cobertura (CAc)
  - ii. Calidad de agua (CA)
  - iii. Continuidad (C)
- c. Indicadores Operativos y de Calidad para el servicio de alcantarillado:
  - i. Cumplimiento de Cobertura (CALc)
- d. Indicadores Operativos y de Calidad para el servicio de aseo:
  - i. Cumplimiento en frecuencia de recolección (CFR)
  - ii. Vida útil sitio de disposición final (VUi)

**PARÁGRAFO.** La definición y formulación de los indicadores Financieros, Operativos y de Calidad se encuentran en los Anexos 3 y 4 de la presente Resolución.

**ARTICULO 16. RANGOS DE LOS INDICADORES.** Los indicadores para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo se clasifican de acuerdo con su desempeño en los siguientes rangos:

- Rango I: cuando el indicador correspondiente se encuentra en el nivel superior de desempeño.
- Rango II: cuando el indicador correspondiente se encuentra en un nivel intermedio de desempeño.
- Rango III: cuando el indicador correspondiente se encuentra en un nivel inferior de desempeño.

**ARTICULO 17. RANGOS DE INDICADORES FINANCIEROS.** Los resultados de los indicadores financieros para las Personas Prestadoras de que trata la presente resolución se evaluarán con base en la siguiente tabla:

	RANGOS		
	L	CC	ER
I	>100%	>100%	>85%
II	100%>L ≥48%	100%>CC ≥52%	85%>ER ≥56%
III	0 <L <48%	0 < CC <52%	0 <ER <56%

**ARTICULO 18. RANGOS DE INDICADORES OPERATIVOS Y DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE ACUEDUCTO.** Los resultados de los indicadores operativos y de calidad para las Personas Prestadoras de que trata la presente resolución se evaluarán con base en la siguiente tabla:

	Cob Ac	Continuidad	Calidad agua
III	0 - 68%	0 - 35%	No cumple
II	>68% - 84%	>35 - 73%	No aplica
I	>84%	>73%	Cumple

**ARTICULO 19. RANGOS DEL INDICADOR OPERATIVO Y DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO.** Los resultados del indicador operativo y de calidad para las Personas Prestadoras de que trata la presente resolución se evaluarán con base en la siguiente tabla:

	Cob Alc
III	0 - 68%
II	>68% - 84%
I	>84%

**ARTICULO 20. RANGOS DE INDICADORES OPERATIVOS Y DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE ASEO.** Los resultados de los indicadores operativos y de calidad para las Personas Prestadoras de que trata la presente resolución se evaluarán así:

a. Continuidad

	Cont Ase (%)		Cont Ase (Semanas)
III	0 - < 77%	Equivalente a	Menos de 40 semanas
II	>77% - <100%		Entre 40 y 51 semanas
I	>100%		52 semanas

b. Vida útil del sitio de disposición final

La evaluación del indicador de vida útil del sitio de disposición final se determina de la siguiente forma:

▪ **Rango I:**

Si faltando dos años para el cierre del relleno sanitario se cuenta con licencia en trámite para un nuevo sitio de disposición final.

▪ **Rango II:**

Si faltando dos años para el cierre del relleno sanitario no se cuenta con licencia en trámite para un nuevo sitio de disposición final.

▪ **Rango III:**

Si faltando un año para el cierre del relleno sanitario no se cuenta con licencia para la operación de un nuevo sitio de disposición final.

**PARÁGRAFO 1.** El indicador de Vida útil del sitio de disposición final para operadores de relleno sanitario, con vida útil superior a dos años, se clasificará en Rango I.

**PARÁGRAFO 2.** El indicador de Vida útil del sitio de disposición final para las personas prestadoras del servicio de aseo que contraten con un tercero la disposición final de residuos se clasificará en el mismo rango del operador del relleno. En caso que exista otro tercero en un perímetro de 60 km a la redonda, con capacidad suficiente de disposición final y cuente con licencia ambiental, el nivel de riesgo del que contrate será el menor de los dos sitios de disposición final.

**PARÁGRAFO 3.** Las personas prestadoras que dispongan los residuos sólidos únicamente en sitios de disposición final diferentes a relleno sanitarios y que cuenten con un Plan de Manejo Ambiental vigente se clasificarán en el rango II, de lo contrario se clasificarán en el rango III.

Cuando además del relleno sanitario se disponga en otra alternativa que no cuente con Plan de Manejo Ambiental se entenderá que la persona prestadora se clasificará en rango III. De igual forma, cuando se tengan alternativas de aprovechamiento complementarias al relleno sanitario, debidamente ajustadas a las normas ambientales vigentes, se clasificarán dentro del mismo rango de relleno sanitario.

**ARTICULO 21. INDICADOR FINANCIERO AGREGADO.** El indicador financiero agregado (IFA) se obtendrá de acuerdo con la siguiente tabla:

FINANCIERO AGREGADO			
L	CC	ER	IFA
III	III	III	III
III	III	II	III

Hoja 14 "Por medio de la cual se establecen las metodologías para clasificar las personas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de acuerdo con un nivel de riesgo".

III	III	I	III
III	II	III	III
III	I	III	III
II	III	III	III
II	III	II	III
II	III	I	III
I	III	III	III
I	III	II	III
I	III	I	III
III	I	I	II
III	I	II	II
III	II	I	II
III	II	II	II
II	II	II	II
II	II	III	II
II	II	I	II
II	I	II	II
II	I	III	II
I	II	II	II
I	I	III	II
I	II	III	II
I	II	I	I
II	I	I	I
I	I	I	I
I	I	II	I

**ARTICULO 22. INDICADOR TÉCNICO OPERATIVO AGREGADO ACUEDUCTO.**

El indicador técnico operativo agregado de acueducto (ITOA) se obtendrá de acuerdo con la siguiente tabla:

Cob Ac	Cal Ag	Cont Ac	ITOA
I	III	II	III
II	III	I	III
II	III	II	III
III	III	II	III
II	III	III	III
III	III	III	III
I	III	I	III
III	III	I	III
III	I	III	III
I	III	III	III
II	I	II	II
II	I	III	II
III	I	I	II
III	I	II	II
I	I	III	II
I	I	I	I
II	I	I	I
I	I	II	I

**ARTÍCULO 23. INDICADOR TÉCNICO OPERATIVO AGREGADO ALCANTARILLADO.** El indicador técnico operativo agregado de alcantarillado (ITOAL) se obtendrá de acuerdo con la siguiente tabla:

ITOAL	Cob Alc
I	I
II	II
III	III

**ARTÍCULO 24. INDICADOR TÉCNICO OPERATIVO AGREGADO ASEO.** El indicador técnico operativo agregado de aseo (ITOAS) se obtendrá de acuerdo con la siguiente tabla:

Vida Útil	Cont Ase	ITOAS
III	I	III
III	II	III
III	III	III
II	III	III
I	III	II
II	I	II
II	II	II
I	I	I
I	II	I

**ARTÍCULO 25. DETERMINACIÓN DE NIVELES DE RIESGO PARA LAS PERSONAS PRESTADORAS.** El riesgo se obtiene de la combinación del agregado financiero con el agregado técnico operativo, es decir que una persona prestadora que preste los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo presenta 3 calificaciones del agregado técnico operativo, razón por la cual tendrá 3 niveles de riesgo, uno por servicio, así:

**RIESGO ACUEDUCTO**

IFA	ITOA	RIESGO AC
III	III	III
I	III	III
III	II	III
II	III	III
III	I	III
II	II	II
I	I	I
II	I	I
I	II	I

**RIESGO ALCANTARILLADO**

IFA	ITOAL	RIESGO ALC
III	III	III
II	III	III
III	II	III
II	II	II

I	III	II
III	I	II
I	I	I
II	I	I
I	II	I

**RIESGO ASEO**

IFA	ITOAS	RIESGO AS
III	I	III
II	III	III
III	II	III
III	III	III
II	II	II
I	III	II
I	I	I
II	I	I
I	II	I

**CAPÍTULO IV**

**OTRAS DISPOSICIONES**

**ARTICULO 26. REPORTE DE INFORMACIÓN.** Las personas prestadoras deberán reportar la información necesaria para el cálculo de los indicadores de primer y segundo nivel al Sistema Único de Información (SUI).

Las Personas Prestadoras que no reporten la información de que trata la presente resolución al Sistema Único de Información (SUI) de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) se clasificarán en el Nivel de Riesgo III.

**ARTÍCULO 27. PRIMER AÑO DE APLICACION.** Para el primer año de aplicación, el nivel de riesgo se calculará únicamente con base en el indicador agregado IFA para los dos segmentos de prestadores de servicios de que trata la presente resolución.

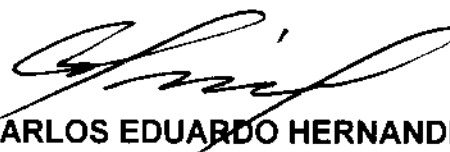
**ARTICULO 28. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** Esta resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el diario oficial y deroga todas las normas que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C. a los **11 FEB 2005**



**CARMEN ELENA AREVALO CORREA**  
Presidente



**CARLOS EDUARDO HERNANDEZ C.**  
Director Ejecutivo



## ANEXOS

### ANEXO 1 DEFINICIÓN Y FORMULACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS PARA PERSONAS PRESTADORAS CON MÁS DE 2.500 SUSCRIPTORES

#### 1. Indicadores financieros

1.1. Liquidez ajustada y Endeudamiento ( $L_i$  ;  $E_i$ ) - Indicador de primer nivel.

##### Liquidez ajustada y Endeudamiento ( $L_i$ ; $E_i$ ):

$$L_i = (\text{Activo corriente}_i - \text{CCNP} - \text{Inventarios}_i - \text{Préstamos a vinculados económicos y socios}_i) / \text{Pasivo corriente}_i$$

$$E_i = (\text{Pasivo total}_i + \text{Pasivos pensionales por amortizar}) / \text{Activo total}_i$$

donde  $i$  = Período de análisis

CCNP: CxC de más de 180 días – provisiones de CxC de más de 180 días.

Si las CxC de mas de 180 días son mayores a las provisiones, entonces CCNP se resta en el numerador, de lo contrario, CCNP es igual a cero.

1.1.1. Indicadores de segundo nivel asociado a los indicadores de Liquidez y Endeudamiento ( $L_i$  ;  $E_i$ )

##### Razón de endeudamiento de corto plazo ( $RCP_i$ ):

$$RCP_i = \frac{\text{Pasivos corrientes}_i}{\text{Pasivo totales}_i + \text{Pasivos pensionales por amortizar}}$$

donde  $i$  = Período de análisis

##### Razón de Endeudamiento de Largo Plazo ( $RLP_i$ ):

$$RLP_i = \frac{\text{Pasivo no corriente}_i + \text{Pasivos pensionales por amortizar}}{\text{Pasivo total}_i + \text{Pasivos pensionales por amortizar}}$$

donde  $i$  = Período de análisis

**Costo promedio de los pasivos financieros y pensionales (CPPFi):**

$$\text{CPPFi} = (\text{Intereses} + \text{Ajustes por diferencias en cambio de la deuda} + \text{Intereses pagados a vinculados económicos} + \text{Pasivos pensionales} * \text{TD}) / (\text{Deuda} + \text{Deuda con vinculados económicos y socios} + \text{Pasivos pensionales})$$

Donde:

TD: Es la tasa de descuento utilizada en el cálculo actuarial en el periodo i

1.2. Eficiencia en el Recaudo (ER<sub>i</sub>) - Indicador de primer nivel.

**Eficiencia del Recaudo (ER<sub>i</sub>) de cada servicio:**

$$\text{ER}_i = ((\text{Venta de bienes y servicios}_i - \text{Cambio en cuentas por cobrar}_i - \text{Castigo de cartera}_i) / \text{Venta de bienes y servicios}_i) \times 100 (\%)$$

donde i = Período de análisis

Para efectos del cálculo de este indicador se considerarán todos los ingresos que hacen parte de la operación del servicio prestado.

1.2.1. Indicadores de segundo nivel asociado al índice de Cartera (ICA<sub>i</sub>)

**Maduración de cartera por estrato, uso y servicio:**

Tiempo	%	\$
Entre 1 y 60 días		
Entre 61 y 90 días		
Entre 91 y 120 días		
Entre 120 y 180 días		
Más de 180 días		
Total cartera ESP	100%	

Esta tabla será para cada uno de los servicios y deberá calcularse para cada uno de los estratos y sectores.

**Nivel de cartera (NC)**

$$NC_i = \text{Cuentas por cobrar } i / \text{Facturación } i \times 100 (\%)$$

i: periodo de análisis

1.3. Indicador de cobertura de intereses ( $C_i$ ) - Indicador de primer nivel.

**Cobertura de intereses ( $C_i$ ):**

$$C_i = \frac{EBITDA}{\text{Gastos financieros}}$$

Donde

i = periodo de análisis

EBITDA (Por sus siglas en ingles: "Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation, and Amortization"): Utilidad antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones del periodo.

El EBITDA significa el valor de la Utilidad Operacional en términos de efectivo.

Los intereses financieros se refieren a los causados.

1.4. Otros Indicadores de segundo nivel.

**Rentabilidad de activos ( $RA_i$ ):**

$$RA_i = \frac{\text{Utilidades netas}_i}{\text{Activos totales}_i}$$

donde i = periodo de análisis

**Tasa remuneratoria para préstamos a socios y vinculados económicos (TRPSi)**

$$TRPS_i = TIPS_i - DTF_i$$

Donde:

TIPS: Tasa de interés de préstamos a socios y vinculados económicos

i: periodo de análisis

**ANEXO 2**

**DEFINICIÓN Y FORMULACIÓN DE INDICADORES OPERATIVOS Y DE CALIDAD PARA PERSONAS PRESTADORAS CON MAS DE 2.500 SUSCRIPTORES**

## 1. Indicadores operativos y de calidad para Acueducto

1.1 Índice de Agua no Contabilizada del prestador (IANC) – Indicador de primer nivel.

### Índice de agua no contabilizada del prestador (IANC<sub>i</sub>):

$$IANC_i = \frac{\text{Volumen de agua producido + Compra de Agua en Bloque} - \text{Volumen de agua facturado}}{\text{Volumen de agua producido + Compra de Agua en Bloque}} \times 100 (\%)$$

Donde:

i = periodo de análisis

El volumen de agua producido es el volumen de agua potable medido a la salida de la planta.

### Índice de micromedición real del prestador (IMR<sub>i</sub>):

$$IMR_i (\%) = \frac{\text{Número total de micromedidores funcionando}}{\text{Número total de micromedidores instalados}} \times 100 (\%)$$

Donde:

i = Perido de análisis

### Índice de micromedición nominal del prestador (IMN<sub>i</sub>):

$$IMN_i(\%) = \frac{\text{Número total de micromedidores instalados}}{\text{Número total de suscriptores}} \times 100(\%)$$

Donde:

i = Periodo de análisis

Para el cálculo de este indicador debe considerarse un solo suscriptor en el caso de usuarios con medición conjunta.

1.2 Índice de Cumplimiento de Cobertura de Acueducto del prestador (ICBAC<sub>i</sub>) – Indicador de primer nivel.

Es el porcentaje de suscriptores del servicio de acueducto del prestador en el año i en función de los suscriptores que se comprometa a atender la persona prestadora.

### Cumplimiento de Cobertura de acueducto del prestador (ICBAC<sub>i</sub>):

$$ICBAC_i (\%) = (SEAC_i / SMI) \times 100 (\%)$$

Donde:

ICBAC<sub>i</sub> = Cumplimiento de Cobertura de acueducto del prestador

SEAC<sub>i</sub> = Número de suscriptores del servicio de acueducto del prestador en el año i.

Se debe tener en cuenta el total de suscriptores residenciales y no residenciales.

i = Año de análisis

El número de suscriptores del servicio de acueducto atendidos por el prestador en el año "i", tanto en la zona urbana como en la zona rural, deben estar certificados por el representante legal de la persona prestadora del servicio de acueducto que opera en el municipio.

SA<sub>i</sub> = Número de suscriptores de acuerdo con la meta de cobertura de acueducto en el año i.

Suscriptores de acuerdo con la meta de cobertura: Es la totalidad de suscriptores a los que la persona prestadora suministrará el servicio, de acuerdo con las metas establecidas atendiendo los literales a y b del artículo 26 de la Resolución 287 de 2004. Las personas prestadoras que no se acojan al precitado artículo deberán definir sus metas de cobertura de forma anual.

#### 1.2.1 Indicadores de segundo nivel asociados con la Cobertura.

##### **Índice de cobertura nominal del servicio de acueducto del prestador:**

Es el porcentaje de suscriptores en función del número de domicilios y se calcula de la siguiente manera:

$$ICBNAC_i (\%) = (SEAC_i / D_i) \times 100 (\%)$$

Donde:

ICBNAC<sub>i</sub> = Cobertura nominal de acueducto del prestador

SEAC<sub>i</sub> = Número de suscriptores del servicio de acueducto del prestador en el municipio en el año i. Se debe tener en cuenta el total de suscriptores residenciales y no residenciales.

i = Periodo de análisis

El número de suscriptores del servicio de acueducto atendidos por el prestador en el municipio o distrito en el año "i", tanto en la zona urbana como en la zona rural, deben estar certificados por el representante legal de la persona prestadora del servicio de acueducto que opera en el municipio.

D<sub>i</sub> = Número de domicilios existentes en el municipio en el año i.

El número de domicilios existentes en el municipio o distrito en el año "i", tanto en la zona urbana como en la zona rural, deben estar certificados por cualquiera de las siguientes entidades: Oficina de Planeación Municipal, Curadurías Urbanas, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, o el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

La cobertura del municipio será la sumatoria de las coberturas de diferentes prestadores que atiendan en ese municipio.

**Índice de ejecución de inversiones de acueducto del prestador (IIAC<sub>i</sub>):**

$$IIAC_i (\%) = \frac{\sum_{t=0}^i VPI_{ejec,t}}{\sum_{t=0}^i VPI_{proy,t}} \times 100 (\%)$$

Donde:

t = de 0 hasta i; para efectos del cálculo de este indicador se entenderá como año cero el 2005.

i = Periodo de análisis

$\sum VPI_{ejec,t}$ : Suma de los valores presentes de las inversiones de mínimo costo ejecutadas desde el año cero hasta el año de análisis

$\sum VPI_{proy,t}$ : Suma de los valores presentes de las inversiones de mínimo costo proyectadas desde el año cero hasta el año de análisis

Los valores presentes deben calcularse a pesos constantes del año base

Las inversiones proyectadas deben corresponder al plan de inversión del estudio de costos que determina las tarifas del servicio.

**1.3 Índice de continuidad en Acueducto del prestador (ICTAC<sub>i</sub>) – Indicador de primer nivel.**

El valor anual del indicador ICTAC<sub>i</sub> será el promedio de los ICTAC<sub>m</sub> mensuales, del año de análisis, calculados así:

$$ICTAC_m (\%) = [ 1 - (I_{m_m} + I_{n_m}) ]$$

Donde:

$I_{m_m}$ :  $I_{p_m} - I_{p_{mmax}}$  Si  $I_{p_m} \geq I_{p_{mmax}}$

$I_{m_m}$ : 0 Si  $I_{p_m} < I_{p_{mmax}}$

$I_{p_{mmax}}$ : Máximo permisible para las suspensiones programadas

$$I_p = \frac{\sum_{i=1}^{30} \sum_{j=1}^n t_{m_{ij}} * Cl_{m_{ij}}}{30 * 24 * Cl_T}$$

$I_{p_m}$ : promedio ponderado de suspensiones avisadas por mantenimiento, reparaciones y racionamientos mensuales, incluyendo aquellas solicitadas por terceros.

$t_{m_{ij}}$ : número de horas de la suspensión avisada por mantenimiento, reparaciones y racionamientos j en el día i.

$Cl_{m_{ij}}$ : número de suscriptores afectados por la suspensión avisada por mantenimiento y reparaciones j en el día i.

$Cl_T$ : suscriptores totales.

$$In_m = \frac{\sum_{i=1}^{30} \sum_{j=1}^n In_{ij} * CIn_{ij}}{30 * 24 * Cl_T}$$

$In_m$ : promedio ponderado de suspensiones no avisadas mensuales

$In_{ij}$ : número de horas de la suspensión no avisada  $j$  en el día  $i$

$CIn_{ij}$ : número de clientes afectados por la suspensión no avisada  $j$  en el día  $i$

$Cl_T$ : usuarios totales.

El valor del  $Ip_{max}$  será de 0.011. Este valor se modificará adoptando el que defina el Reglamento de Calidad-Descuentos Acueducto y Alcantarillado que expida la Comisión.

### 1.3.1 Indicadores de segundo nivel asociados con la Continuidad en Acueducto.

#### Índice de presión del prestador:

$$IP_i(\%) = \frac{\text{Nro. de puntos que cumple con la Presión mínima establecida en el RAS}}{\text{Nro. total de puntos medidos de Presión}} \times 100 (\%)$$

Todo sistema de acueducto en su componente de distribución deberá disponer de puntos para la toma de presión.

El número mínimo de puntos de toma de presión de un sistema de acueducto dependerá del nivel de complejidad obtenido según lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – Ras (Resolución MAVDT 1096 de 2000 o la norma que lo modifique, sustituya o complemente) y del número de suscriptores, así:

Nivel de complejidad del sistema	Puntos de muestra	Puntos adicionales	Frecuencia de lectura por punto (número de veces al mes)
Bajo	0		
Medio	3	A partir de 1500 suscriptores un punto adicional de toma de presión por cada 1000 suscriptores adicionales	2
Medio Alto	4	A partir de 2500 suscriptores un punto de toma por cada 1000 suscriptores adicionales	4
Alto	13	A partir de 12000 suscriptores un punto de toma por cada 5000 usuarios	4

Las tomas de presión deben hacerse, en la red de distribución, en las horas pico de consumo así como en las de consumo mínimo.

La ubicación de los puntos de lectura debe incluir los sitios más distantes de la red de distribución así como aquellos que por criterios técnicos resulten representativos de las condiciones de críticas de presión.

La distribución de los puntos de toma de presión, en caso de existir sectorización, se podrá hacer en proporción con la densidad de usuarios de cada uno de ellos. En caso de no existir sectorización, la distribución de los puntos de muestra se hará acorde con la densidad de usuarios.

No se deben incluir los puntos de presión sobre la red matriz.

Transición para el número de puntos de toma de presión:

Cuando un sistema no cuente con el número de puntos que le corresponda, deberá disponer de los mismos en un plazo máximo de 3 años, a partir de la fecha de expedición de la presente resolución. Para alcanzar el número de puntos de muestra de presión definido, la persona prestadora cada año deberá incrementar en un porcentaje no inferior a la tercera parte de la meta establecida.

#### 1.4. Indicador de Calidad de Agua – Indicador de primer nivel.

##### **Índice de calidad de agua del prestador (IC<sub>i</sub>)**

El indicador de calidad de agua (IC<sub>i</sub>) para las personas prestadoras del servicio de acueducto se ubica en el rango I. (superior), si cumple con las condiciones establecidas en el Decreto 475 de 1998, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya; de lo contrario se ubica en el rango III.

#### 1.5. Otros indicadores de segundo nivel del servicio de Acueducto.

##### **Índice de reclamación operativa de acueducto (IRO<sub>i</sub>):**

$$IRO_i = \frac{\text{Número de reclamaciones operativas}}{\text{Número total de suscriptores acueducto}} \times 100 (\%)$$

##### **Índice de reclamación comercial de acueducto (IRC<sub>i</sub>):**

$$IRC_i = \frac{\text{Número de reclamaciones comerciales}}{\text{Número total de suscriptores acueducto}} \times 100 (\%)$$

##### **Índice de atención de reclamaciones en acueducto (IARA<sub>i</sub>):**

$$IARA_i = \frac{\text{Número solicitudes no atendidas dentro de los 15 días hábiles}}{\text{Número total de solicitudes recibidas}} \times 100 (\%)$$

##### **Indicador de Exactitud en el cobro de acueducto del prestador (ECBA<sub>i</sub>):**



$$ECBA_i (\%) = \frac{\sum_j R_j * G_j}{F}$$

Donde:

$R_j$ : Número de reexpedición de facturas generadas en el año, originadas por el mecanismo  $j$ . Se entiende por expedición, la acción de imprimir y entregar la factura al usuario, por tanto la reexpedición es la acción de volver a imprimir y entregar nuevamente al usuario la factura, por inexactitud en el cobro u otros motivos imputables a la empresa.

$F$ : Número total de documentos de cobro anual.

$G_j$ : Factor agravante asociado a la instancia de solución para el municipio evaluado. Como valores agravantes de  $G_j$ , según la instancia de la corrección, se proponen preliminarmente los siguientes:

Causa	Valor G
Reclamo directo del usuario	4
Solución de segunda instancia SSPD	12

Los valores de  $G$  se modificarán adoptando los que defina el Reglamento de Calidad-Descuentos Acueducto y Alcantarillado que expida la Comisión.

## 2. Indicadores operativos y de calidad para Alcantarillado

2.1 Cumplimiento de cobertura de Alcantarillado del prestador ( $ICBAL_i$ ) – Indicador de primer nivel.

Es el porcentaje de suscriptores del servicio de alcantarillado del prestador en el año  $i$  en función de los suscriptores que se comprometía a atender la persona prestadora.

### Cumplimiento de cobertura de alcantarillado ( $ICBAL_i$ ):

$$ICBAL_i (\%) = (SEAL_i / SA_{ci}) \times 100 (\%)$$

Donde:

$ICBAL_i$  = Cumplimiento de cobertura de alcantarillado del prestador

$SEAL_i$  = Número de suscriptores del servicio de alcantarillado del prestador en el año  $i$ .

$SA_{ci}$  = Suscriptores de acuerdo con la meta de cobertura en el año  $i$ .

$i$  = Periodo de análisis

Se debe tener en cuenta el total de suscriptores residenciales y no residenciales.

El número de suscriptores del servicio de alcantarillado atendidos por el prestador en el año "i", tanto en la zona urbana como en la zona rural, deben estar certificados por el representante legal de la persona prestadora del servicio de acueducto que opera en el municipio.

Suscriptores de acuerdo con la meta de cobertura: Es la totalidad de suscriptores a los que la persona prestadora suministrará el servicio, de acuerdo con las metas establecidas atendiendo los literales a y b del artículo 26 de la Resolución CRA 287 de 2004. Las personas prestadoras que no se acojan al precitado artículo deberán definir sus metas de cobertura de forma anual.

#### 2.2.1 Indicadores de segundo nivel asociados con la Cobertura de Alcantarillado.

- **Índice de cobertura nominal del servicio de alcantarillado del prestador:**

Es el porcentaje de suscriptores en función del número de domicilios y se calcula de la siguiente manera:

$$ICBNAL_i (\%) = (SEAC_i / D_i) \times 100 (\%)$$

Donde:

ICBNAL<sub>i</sub> = Cobertura nominal de alcantarillado del prestador

SEAC<sub>i</sub> = Número de suscriptores del servicio de alcantarillado del prestador en el municipio en el año i.

D<sub>i</sub> = Número de domicilios existentes en el municipio en el año i.

i = Período de análisis

Se debe tener en cuenta el total de suscriptores residenciales y no residenciales.

El número de suscriptores del servicio de alcantarillado atendidos por el prestador en el municipio o distrito en el año "i", tanto en la zona urbana como en la zona rural, deben estar certificados por el representante legal de la persona prestadora del servicio de acueducto que opera en el municipio.

El número de domicilios existentes en el municipio o distrito en el año "i", tanto en la zona urbana como en la zona rural, deben estar certificados por cualquiera de las siguientes entidades: Oficina de Planeación Municipal, Curadurías Urbanas, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, o el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

La cobertura del municipio será la sumatoria de las coberturas de los diferentes prestadores que atiendan en ese municipio.

- **Rezago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto del prestador:**

$$IRCA_i (\%) = \text{Porcentaje de cobertura nominal en acueducto (ICBNAC}_i) - \text{Porcentaje de cobertura nominal en alcantarillado (ICBNAL}_i)$$

Donde:

i = Período de análisis

**Índice de ejecución de inversiones de alcantarillado (IIAL):**

$$IIAL_t (\%) = \frac{\sum_{t=0}^i VPI_{ejec,t}}{\sum_{t=0}^i VPI_{proy,t}} \times 100 (\%)$$

Donde:

t = de 0 hasta i. Para efectos del cálculo de este indicador se entenderá como año cero el 2005.

i = Período de análisis

$\Sigma VPI_{ejec}$ : Suma de los valores presentes de las inversiones de mínimo costo ejecutadas desde el año cero hasta el año de análisis

$\Sigma VPI_{proy}$ : Suma de los valores presentes de las inversiones de mínimo costo proyectadas desde el año cero hasta el año de análisis

Los valores presentes deben calcularse a pesos constantes del año base.

Las inversiones proyectadas deben corresponder al plan de inversión del estudio de costos que determina las tarifas del servicio.

2.3. Otros indicadores de segundo nivel del servicio de Alcantarillado.

**Índice de tratamiento de vertimientos (ITV<sub>i</sub>)**

$$ITV_i(\%) = \frac{\text{Volumen de vertimientos tratados}}{\text{Volumen de vertimientos}} \times 100 (\%)$$

**Índice de reclamaciones operativas (IQOAL<sub>i</sub>)**

$$IQOAL_i(\%) = \frac{\text{Número de reclamaciones operativas}}{\text{Número de suscriptores alcantarillado}} \times 100 (\%)$$

**Índice de reclamaciones comerciales (IQCAL<sub>i</sub>)**

$$IQCAL_i(\%) = \frac{\text{Número de reclamaciones comerciales}}{\text{Número de suscriptores alcantarillado}} \times 100 (\%)$$

**Índice de atención de reclamaciones en alcantarillado (IARAL<sub>i</sub>):**

$$IARAL_i = \frac{\text{Número solicitudes no atendidas dentro de los 15 días hábiles}}{\text{Número total de solicitudes recibidas}} \times 100 (\%)$$

**Indicador de Exactitud en el cobro de alcantarillado del prestador (ECBAL<sub>i</sub>):**

$$ECBAL_i (\%) = \frac{\sum R_j * G_j}{F} \times 100\%$$

Donde:

R<sub>j</sub>: Número de reexpedición de facturas generadas en el año, originadas por el mecanismo j. Se entiende por expedición, la acción de imprimir y entregar la factura al usuario, por tanto la reexpedición es la acción de volver a imprimir y entregar nuevamente al usuario la factura, por inexactitud en el cobro u otros motivos imputables a la empresa.

F: Número total de documentos de cobro anual.

G<sub>j</sub>: Factor agravante asociado a la instancia de solución para el municipio evaluado. Como valores agravantes de G<sub>j</sub>, según la instancia de la corrección, se proponen preliminarmente los siguientes:

Causa	Valor G
Reclamo directo del usuario	4
Solución de segunda instancia SSPD	12

Los valores de G se modificarán adoptando los que defina el Reglamento de Calidad-Descuentos Acueducto y Alcantarillado que expida la Comisión.

**3. Indicadores operativos y de calidad para el servicio de Aseo**

3.1 Índice de continuidad en recolección del prestador (ICTR<sub>i</sub>) – Indicador de primer nivel.

**Índice de continuidad en recolección del prestador (ICTR<sub>i</sub>)**

$$ICTR_i (\%) = \left( 1 - \frac{\sum_1^n (FR * SAR)}{\sum_1^n (PR * STR)} \right) \times 100\%$$

Donde:

FR: Número de veces que se dejó de prestar el servicio de recolección en el periodo de facturación

PR: Número de veces que se debe prestar el servicio de recolección en el periodo de facturación.

SAR: Número de suscriptores del servicio de recolección afectados

STR: Número total de suscriptores del servicio de recolección

n: Número de periodos de facturación, 12, si ésta es mensual o 6 si es

bimestral.

3.2 Índice de continuidad de barrido y limpieza del prestador (ICTBL<sub>i</sub>) – Indicador de primer nivel.

**Índice de continuidad en barrido y limpieza del prestador (ICTBL<sub>i</sub>)**

$$ICTBL_i (\%) = \left( 1 - \frac{\sum_1^n (FB)}{\sum_1^n (PB)} \right) \times 100\%$$

Donde:

FB: Kilómetros que se dejó de prestar el servicio de barrido en el periodo de facturación

PB: Kilómetros que se debe prestar el servicio de barrido en el periodo de facturación.

n: Número de periodos de facturación, 12, si ésta es mensual o 6 si es bimestral.

3.3. Vida útil del sitio de disposición final del prestador (VU<sub>i</sub>) – Indicador de primer nivel.

$$VU_i = \min[VL_i, VC_i]$$

Donde,

VL<sub>i</sub> = Vida útil de acuerdo con la licencia ambiental del sitio de disposición.

VC<sub>i</sub> = Vida útil de acuerdo con la capacidad del sitio de disposición calculada como:

$$VC_i = \frac{VD_i * PU_i}{PTD_i}$$

Donde,

VD<sub>i</sub> = Volumen disponible del sitio de disposición al momento del análisis (m<sup>3</sup>).

PU<sub>i</sub> = Peso unitario promedio obtenido en la disposición de residuos en el último año.

PTD<sub>i</sub> = Promedio de toneladas dispuestas en el último año.

3.3.1 Indicadores de segundo nivel asociados con vida útil del sitio de disposición final (VU<sub>i</sub>)

**Índice de capacidad remanente del sitio de disposición final (CRDF<sub>i</sub>)**

$$CRDF_i (\%) = \frac{\text{Capacidad disponible en m}^3}{\text{Capacidad de diseño en m}^3} \times 100 (\%)$$

Donde:

i = Periodo de análisis

3.4. Otros indicadores de segundo nivel del servicio de Aseo.

**Índice de reclamaciones operativas de aseo (IQOAS<sub>i</sub>) :**

$$IQOAS_i (\%) = \frac{\text{Número de reclamaciones operativas}}{\text{Número de suscriptores aseo en catastro del prestador}} \times 100 (\%)$$

**Índice de reclamaciones comerciales de aseo (IQCAS<sub>i</sub>) :**

$$IQCAS_i (\%) = \frac{\text{Número de reclamaciones comerciales}}{\text{Número de suscriptores aseo en catastro del prestador}} \times 100 (\%)$$

**Índice de atención de quejas de aseo (IAQAS<sub>i</sub>) :**

$$IAQAS_i (\%) = \frac{\text{Número de solicitudes no atendidas dentro de los 15 días hábiles}}{\text{Número total de solicitudes recibidas}} \times 100 (\%)$$

- Indicador de Exactitud en el cobro de aseo del prestador (ECBAS<sub>i</sub>):

$$ECBAS_i (\%) = \frac{\sum R_j * G_j}{F} \times 100\%$$

Donde:

R<sub>j</sub>: Número de reexpedición de facturas generadas en el año, originadas por el mecanismo j. Se entiende por expedición, la acción de imprimir y entregar la factura al usuario, por tanto la reexpedición es la acción de volver a imprimir y entregar nuevamente al usuario la factura, por inexactitud en el cobro u otros motivos imputables a la empresa.

F: Número total de documentos de cobro anual para el servicio de aseo.

G<sub>j</sub>: Factor agravante asociado a la instancia de solución para el municipio evaluado. Como valores agravantes de G<sub>j</sub>, según la instancia de la corrección, se proponen preliminarmente los siguientes:

Causa	Valor G
Reclamo directo del usuario	4
Solución de segunda instancia SSPD	12

Los valores de G se modificarán adoptando los que defina el Reglamento de Calidad-Descuentos Acueducto y Alcantarillado que expida la Comisión.

### ANEXO 3

#### DEFINICIÓN Y FORMULACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS PARA PERSONAS PRESTADORAS HASTA CON 2.500 SUSCRIPTORES

- Liquidez (L)

$$L = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- Eficiencia en el recaudo (ER)

$$ER = \frac{\text{Total recaudado}}{\text{Total facturado}} \times 100\%$$

- Coeficiente de cubrimiento de costos (CC)

$$CC = \frac{\text{Ingresos}}{\text{Costos y gastos}} \times 100\%$$

### ANEXO 4

#### DEFINICIÓN Y FORMULACIÓN DE INDICADORES OPERATIVOS Y DE CALIDAD PARA PERSONAS PRESTADORAS HASTA CON 2.500 SUSCRIPTORES

##### 1. Indicadores de acueducto

- Cumplimiento de Cobertura (CAc)

$$CAc = \frac{\text{Suscriptores de acueducto atendidos por la persona prestadora al año}}{\text{Suscriptores de acuerdo con la meta de cobertura anual}} \times 100\%$$

Suscriptores de acuerdo con la meta de cobertura: Es la totalidad de suscriptores a los que la persona prestadora suministrará el servicio de acuerdo con las metas establecidas atendiendo los literales a y b del artículo 26 de la Resolución 287 de 2004 anual. Las personas prestadoras que no se acojan al precitado artículo deberán definir sus metas de cobertura de forma anual.

- Calidad del agua (CA): El indicador de calidad de agua (ICi) para las personas prestadoras del servicio de acueducto se ubica en el rango I (superior), si cumple con las condiciones establecidas en el Decreto 475 de 1998, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya; de lo contrario se ubica en el rango III.
- Continuidad (C)



$$C = \frac{\sum_{i=1}^{52} \sum_{j=1}^s ((\text{Horas prestadas por día}) * (\text{días prestados a la semana}) * (n_s / N))}{8.736}$$

donde:

i: número de semanas

j: número de sectores en los que se presta el servicio

$n_s$ : número de suscriptores en cada sector de prestación del servicio

N: Número de suscriptores totales

8.736 corresponde a las horas al año.

## 2. Indicadores de Alcantarillado

- Cumplimiento de Cobertura (CALc)

$$\text{CALc} = \frac{\text{Suscriptores de alcantarillado atendidos por el prestador} \times 100\%}{\text{Suscriptores de acuerdo con la meta de cobertura}}$$

Suscriptores de acuerdo con la meta de cobertura: Es la totalidad de suscriptores a los que la persona prestadora suministrará el servicio de acuerdo con las metas establecidas atendiendo los literales a y b del artículo 26 de la Resolución CRA 287 de 2004 anual. Las personas prestadoras que no se acojan al precitado artículo deberán definir sus metas de cobertura de forma anual.

## 3. Indicadores de Aseo

- Cumplimiento en frecuencia de recolección

$$\text{CFR} = \frac{\sum_{i=1}^{52} \sum_{j=1}^s (NRS * (n_s / N))}{52}$$

donde:

i: número de semanas

j: número de sectores en los que se presta el servicio

$n_s$ : número de suscriptores en cada sector de prestación del servicio

N: número de suscriptores totales

NRS: Número de semanas en que presta el servicio de recolección por lo menos una vez por semana

- Vida útil del sitio de disposición final del prestador ( $VU_i$ ) – Indicador de primer nivel.

$$VU_i = \min[VL_i, VC_i]$$

Donde,

$VL_i$  = Vida útil de acuerdo con la licencia ambiental del sitio de disposición.

$VC_i$  = Vida útil de acuerdo con la capacidad del sitio de disposición calculada como:

$$VC_i = \frac{VD_i * PU_i}{PTD_i}$$

Donde,

$VD_i$  = Volumen disponible del sitio de disposición al momento del análisis ( $m^3$ ).

$PU_i$  = Peso unitario promedio obtenido en la disposición de residuos en el último año.

$PTD_i$  = Promedio de toneladas dispuestas en el último año.

24

## ANEXO 5 - PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ANEXO 5 - PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
TEMA/NOMBRE	COMENTARIO	OBSERVACIONES
1 E V A L U A C I Ó N	ANDESCO	El proyecto solo desarrolla los niveles de riesgo sin establecer una metodología para determinar los niveles de gestión y resultados. Por lo tanto, se recomienda establecer un ranking de gestión, el cual podría estar asociado a los niveles de riesgo, por ejemplo: riesgo bajo equivaldría a gestión superior; riesgo medio a gestión intermedia y riesgo alto a gestión inferior.
	SSPD	El proyecto debe orientarse a la evaluación integral de la gestión y resultado. En el contexto de planeación estratégica. Desde este punto de vista hay que tener en cuenta que el artículo 7 de la Ley 689 modificó el artículo 52 de la Ley 142 de 1994 definiendo el control de gestión y resultados como un proceso que dentro de las directrices de planeación estratégica, busca que las metas sean congruentes con las previsiones.
	ANDESCO	Artículo 18. Vigencias y derogatorias. Se recomienda especificar las normas que se derogan: Resolución 12 de 1995, 18 de 1996. En todo caso, si se decide derogar expresamente estas normas debe tenerse en cuenta que en el proyecto de resolución que se comenta se deberán incluir aspectos tales como las condiciones para la elaboración del plan de gestión y resultados y la estructura del plan de gestión y resultados (ver resolución 12 de 1995).
		La Resolución tiene como objetivo señalar las metodologías para la determinación del nivel de riesgo de las personas prestadoras; no obstante los criterios, indicadores y parámetros para la evaluación de gestión y resultados se regularán por medio de una Resolución independiente.  En los proyectos de resolución publicados como actos de trámite de discusión con terceros, no se había efectuado completamente la derogatoria de las anteriores resoluciones, por cuanto se tenía planeado hacerlo en la última de las dos resoluciones que sobre PGRs se expidiera. Sin embargo, por sugerencias efectuadas ahora se presentan en un solo cuerpo normativo las resoluciones para más de 2,500 suscriptores y hasta con 2,500 suscriptores, haciendo en este caso tácita las derogatorias correspondientes.

TEMA/NOMBRE		COMENTARIO	OBSERVACIONES
2 · G E N E R A L E S	ANDESCO	No es claro los incentivos o penalidades que se impondrán a las empresas en el caso en que se cumpla o no con los rangos establecidos en la misma.	De conformidad con la Ley 689 de 2001 en su artículo 7o, el objetivo de la actual resolución es señalar las metodologías para la determinación del nivel de riesgo con el objeto de que la SSPD pueda determinar cuales prestadores requieren una inspección y vigilancia especial y detallada.
	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN	La herramienta para calcular el nivel de riesgo será el SUI? O se hará a través de alguna herramienta informática diferente como se tenía en la propuesta de evaluación del PGR 2003?	El SUI es el Sistema Unico de Información que debe establecer, administrar, mantener, y operar la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como ente de control, el cual se surte con la información sectorial que reportan las personas prestadoras, siendo esta información la base para los indicadores de gestión y la determinación de la evaluación de la gestión y resultados y niveles de riesgo de que trata la resolución, por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como entidad de control y vigilancia.
	ANDESCO	Artículo 1. Ambito de aplicación. Se sugiere ampliar el ámbito de aplicación a la SSPD quien debe evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa.	La Resolución es aplicable para las personas prestadoras, puesto que los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos para evaluar la gestión y resultados y la determinación de los niveles de riesgo se aplican a las Personas Prestadoras y no al ente de control. En tal sentido, se aclara que según el Artículo 7 de la Ley 689 de 2001, "(...)La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios deberá adoptar las categorías de clasificación respectivas que establezcan las comisiones de regulación y clasificar a las personas prestadoras de los servicios públicos sujetas a su control, inspección y vigilancia dentro de los seis (6) meses siguientes a la expedición de la clasificación por parte de cada una de las comisiones de regulación.(...)", y que de igual forma la Ley responsabiliza también el control de gestión y resultados a los Auditores Externos de Gestión y Resultados así como a las unidades de control interno o quien haga sus veces.

TEMA/NOMBRE		COMENTARIO	OBSERVACIONES
	ACUEDUCTO, AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	Artículo 1. Ambito de aplicación. Se sugiere ampliar el ámbito de aplicación a la SSPD quien debe evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa.	La Resolución es aplicable para las personas prestadoras, puesto que las metodologías para la determinación de los niveles de riesgo se aplican a las Personas Prestadoras y no al ente de control. En tal sentido, se aclara que según el Artículo 7 de la Ley 689 de 2001, "(...)La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios deberá adoptar las categorías de clasificación respectivas que establezcan las comisiones de regulación y clasificar a las personas prestadoras de los servicios públicos sujetas a su control, inspección y vigilancia dentro de los seis (6) meses siguientes a la expedición de la clasificación por parte de cada una de las comisiones de regulación(...)", y que de igual forma la Ley responsabiliza también el control de gestión y resultados a los Auditores Externos de Gestión y Resultados así como a las unidades de control interno o quien haga sus veces. Se debe señalar que las funciones de la SSPD y de la Comisión se encuentran señaladas en la ley por lo que no es necesario incluirlas en la regulación.
3	C A T E G O R I A S  A N D E S C O	Artículo 2. Categorización. Consideramos que las empresas se deben agrupar en tres categorías, a saber: Categoría 1: prestadores con menos de 20.000 suscriptores. Categoría 2: Prestadores con más de 25,000 suscriptores y menos de 100,000 suscriptores. Categoría 3: Prestadores con más de 100,000 suscriptores.	Sin perjuicio de una posterior revisión, se ha considerado conveniente conservar las categorías y segmentación inicialmente planteadas en la propuesta de resolución, respaldadas en la categorización de la metodología tarifaria actual y en algunos análisis de tipo estadístico. Adicionalmente debe decirse que los comentarios y categorizaciones propuestas no cuentan con una explicación que soporte su adopción, no obstante, la Comisión se encuentra siempre atenta a las argumentaciones sobre el particular que puedan ser utilizadas en futuros actos administrativos.
4	E N V I A S  A N D E S C O	Parágrafo 2 del artículo 15 es similar a artículo 16. Adicionar que la información a enviar a la SSPD es solo la relacionada con los indicadores de primer nivel y establecer una fecha máxima de envío de información la cual podría ser abril 30 de cada año.	En cuanto al parágrafo 2 del artículo 15 y el artículo 16, se unió en un artículo el criterio que allí se establecía. Respecto a la inquietud de la obligatoriedad en el envío de la información de los indicadores de primer y/o segundo nivel, la Resolución establece que es necesario el envío de información de los dos niveles. Con relación a la fecha máxima de envío, la SSPD como administradora del SUI y autoridad de control y vigilancia podría establecer las fechas, aunque se efectúa la propuesta correspondiente en la resolución. Sin embargo, en lo que se refiere al establecimiento de metas y del desarrollo de un Plan de Gestión y Resultados se estableció un periodo máximo de 6 meses contados a partir de la expedición de la Resolución.

TEMA/NOMBRE		COMENTARIO	OBSERVACIONES
I N F O R M A C I Ó N	AGUAS MANIZALES	DE No estamos de acuerdo con lo establecido en el <b>parágrafo 2 del artículo 4</b> , ya que un nivel de riesgo alto debe hacer referencia a la gestión en cuanto a la prestación del servicio... en consecuencia consideramos que debe existir otro tipo de sanción por incumplimiento en el envío de la información.	Aunque la norma señalada en el comentario efectuado no corresponde con el proyecto normativo, se precisa que el tratamiento otorgado a los casos de falta de reporte de información para el cálculo de los indicadores (Clasificación en nivel de riesgo III - alto), no se hace en ejercicio de las funciones sancionatorias otorgadas por la Ley 142 de 1994 tanto a la SSPD y como a la CRA, sino del Artículo 7 de la Ley 689/01. El no envío de la información dará lugar a la imposición de sanciones de que trata la Ley 142 de 1994 por parte de la SSPD o la CRA. Por tanto, no se considera una sanción en los términos de lo establecido en la precitada Ley el establecer como nivel de riesgo III la situación de falta de envío de la información necesaria para el cálculo de los indicadores de que trata la Resolución. Se debe recordar que si por falta de información o por el comportamiento mismo de los indicadores de gestión, una persona prestadora es clasificada en nivel de riesgo III (alto), el efecto principal es la vigilancia especial por parte de la SSPD de conformidad con lo establecido en el Artículo 7 de la L
	5	ANDESCO	Cronograma de aplicación. Artículo 17. El proyecto establece que las personas prestadoras deberán aplicar para cada año la resolución y que rige a partir de su publicación. Se sugiere establecer un período de transición. El artículo no es claro en el sentido de que la evaluación se realizaría con los datos del año anterior.

TEMA/NOMBRE		COMENTARIO	OBSERVACIONES
6 · C O N T R O L  A E G R  I N T E R N O  Y	SSPD	El control y la verificación de las medidas de riesgo debe aplicarse y controlarse en forma permanente por parte de la administración, en este sentido la Comisión debe establecer los criterios, evaluaciones, indicadores y modelos para que esta Superintendencia pueda velar por la progresiva incorporación y aplicación del control interno.	La Resolución actual busca señalar las metodologías para la determinación del nivel de riesgo de las personas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo; en desarrollo de esta metodología se establecen indicadores que finalmente definirán los niveles de riesgo; de modo que estos indicadores y sus rangos, pueden ser usados en las labores de vigilancia que haga la SSPD sobre el sistema de control interno de las personas prestadoras, se trata entonces de un complemento, sin perjuicio de la normatividad existente sobre el particular.
	SSPD	La Auditoría Externa de Gestión y Resultados deberá expedir la certificación de los valores reportados por la empresa.	La información que se reporte al sistema único de información debe ser consecutiva con lo establecido en la Ley 689 de 2001; de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14 de esta, es la Superintendencia de Servicios Públicos, en desarrollo de sus funciones de inspección y vigilancia, la entidad encargada de establecer, administrar, mantener y operar el sistema único de información. Particularmente para el caso de los AEGR, los lineamientos sobre los cuales los Auditores deben presentar sus informes, pueden ser utilizados como certificación de la veracidad de la información, sin perjuicio de otros procedimientos de verificación que establezca la SSPD.

TEMA/NOMBRE	COMENTARIO	OBSERVACIONES
<p>7</p> <p>NIVELES DE RIESGO</p>	<p>SSPD</p> <p>De acuerdo con los planteamientos realizados por los estamentos más representativos y especializados en materia de riesgo a nivel mundial y en Colombia definido mediante la norma técnica NTC 5254 de agosto de 2004 del ICONTEC. Lo más importante para evaluar el riesgo es, en principio, definirlo e identificarlo como resultado del conocimiento del desarrollo del objeto social de cada una de las empresas. La metodología se basa en la elaboración de mapas de riesgos, la identificación de puntos críticos, de fortalezas, y debilidades. La responsabilidad de la aplicación de las mismas debe recaer en los órganos de administración de las sociedades. En el caso de riesgos cuantificables, debe realizarse con base en modelos de simulación financiera.</p>	<p>En el desarrollo del estudio de la resolución, se revisaron diferentes indicadores en particular de personas prestadoras que tuvieran una situación crítica como aquellas que se encontrarán en proceso de toma de posesión para liquidación o administración, en intervención económica de Ley 550/99, etc, encontrando en estos casos que los conceptos significativos de la situación financiera eran los correspondientes a liquidez, endeudamiento, estado de la cartera y resultados operacionales, siendo precisamente estos conceptos los utilizados para la determinación del nivel de riesgo. De otra parte, es preciso señalar que los indicadores (financieros, técnicos y operativos) han sido ajustados a partir de los comentarios que se han presentado en el proceso de participación ciudadana, buscando incluir más elementos en la construcción de algunos de estos que reflejen adecuadamente el nivel de riesgo. No obsta lo anterior, para que las personas prestadoras, dentro de un esquema de gestión de riesgo, tengan en cuenta la norma técnica NTC 5254 de agosto de 2004 del ICONTEC, la cual es más amplia que la esta resolución, para el mejoramiento de su gestión y que adicionalmente</p>
<p>8</p> <p>APLICACIÓN DE SERVICIOS</p>	<p>ANDESCO</p> <p>El artículo 15 no es claro y se presta para diferentes interpretaciones. Si se aplica para cada servicio, las empresas tendrían niveles de riesgo para cada servicio. Si se interpretara que se toman los IFAS por servicios y los IOCAS también por servicios, no sería lógico que el ente prestador calificara en riesgo alto por el solo hecho de tener un indicador agregado de un servicio en rango III así los otros servicios sean rango I.</p> <p>EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN</p> <p>Interpretamos que los indicadores financieros deben calcularse DE para cada servicio.</p>	<p>La resolución plantea la obtención de un nivel de riesgo financiero "por empresa" y nivel de riesgo "por servicio", y un riesgo final por servicio. En la Resolución se establece un nivel de riesgo financiero para toda la empresa, ya que su alto riesgo afecta todos los servicios, mientras que el riesgo operativo sí se establece por servicio.</p> <p>El IFA se calcula por empresa, por las siguientes razones: a) Las tomas de posesión han sido efectuadas al ente económico en su conjunto. b) La Ley 689 ordenó el desarrollo de los criterios, metodología, parámetros, modelos...etc para empresas, pero en consideración a las características de cada servicio se determinaron excepcionalmente indicadores separados por servicio para el tópico "técnico y calidad" -IOCA por servicio. c) La Ley 689 da un plazo de 6 meses para que la SSPD efectúe la respectiva categorización de que trata el Artículo 7, tiempo que podría llegar a ser insuficiente para dicha adopción en caso de tener mayor número de casos por parte de la SSPD si se evaluara el IFA por servicio, no por empresa.</p>



TEMA/NOMBRE		COMENTARIO	OBSERVACIONES
9 P E R I O D I C I D A D	SSPD	Debido a que la clasificación del nivel de riesgo se hará anualmente, la SSPD estaría enterándose de la situación crítica del prestador de manera tardía. Se debe reconsiderar la frecuencia con que se solicita la información, para lo cual se sugiere fijar un período de transición, por ejemplo, semestral en el primer año, trimestral en el segundo año y mensual en el tercer año.	Como autoridad de vigilancia y control, la SSPD puede efectuar las revisiones en cualquier momento. Cuando se revise el estado de la empresa, la SSPD podrá implementar acciones en las que se prioricen acciones detalladas de vigilancia y control. Finalmente será en el SUI en donde se determinen los plazos de reporte de la información.
	SSPD	El concepto de indicadores anuales corresponde a un reflejo puntual y segmentado del comportamiento de las empresas, que además no considera las condiciones propias de las mismas. Por ejemplo, el indicador de endeudamiento de una empresa que acaba de iniciar operaciones o acaba de realiza inversiones, no necesariamente refleja que la empresa se encuentre en un nivel de riesgo alto.	La misma SSPD evaluará las condiciones particulares de cada empresa para establecer qué medidas aplica con las que se encuentren en riesgo alto. Adicionalmente, el nivel de riesgo es producto de la combinación de varios indicadores, de tal manera que un problema puntual no dispare la señal de alarma. Los indicadores de la resolución permiten priorizar las acciones de vigilancia y control sin perjuicio de las observaciones particulares de la SSPD.
<b>COMENTARIOS ESPECIFICOS PARA EL SECTOR DE ASEO.</b>			
1 D F O I I S N P A V O L I S D I A C I O N U T I L	ANDESCO	Vida útil del sitio de disposición final. En cuanto a los rangos establecidos para la calificación de la vida útil de los rellenos sanitarios, reiteramos que se encuentra en discusión el documento CONPES. Adicionalmente el parágrafo 2 es confuso, ya que no contempla el permanente movimiento de las obras y solamente se evalúa con el diseño original y no con los desarrollados a lo largo del tiempo que esta estipulado en la licencia (no contempla el recálculo de la vida útil de los sistemas).	En caso de dichas modificaciones, estas harán parte de las modificaciones de diseño y por lo tanto de las modificaciones de capacidad y vida útil. Adicionalmente, se establece un nuevo criterio de determinación de la vida útil, el cual será el menor valor entre la vida útil de la licencia y el correspondiente a la capacidad del sitio de disposición final.
	ANDESCO	Se pregunta qué parámetros se utilizaron para establecer los 60 Kms. y si son el línea recta, dado que no es lo mismo esta distancia en el Valle o en la costa que en un terreno con diferencias topográficas. Si tiene un sitio de disposición final más cercano al que se encuentra en uso y ad portas del cierre y no cuenta con licencia ambiental que rango se le asigna?	Los 60 km corresponden a la distancia promedio, más una desviación estándar, al sitio de disposición final de un recorrido, para una muestra de empresas. Se trata para efectos de la resolución de kilómetros a la redonda. Respecto al inciso 2 del comentario, se hizo un ajuste en la Resolución, determinando que se escogerá el riesgo más bajo entre los dos sitios de disposición final.
G	ANDESCO	Índice de continuidad en recolección del prestador. Existe un error en el denominador ya que la fórmula inicial está FR y debería ser PR.	Se corrigió la fórmula.

TEMA/NOMBRE		COMENTARIO	OBSERVACIONES
1 E N E R A L E S	ANDESCO	Indice de capacidad remanente del sitio de disposición final. Cuando habla de la capacidad de diseño en m3 es bastante contradictorio ya que las empresas están en constante rediseño y las Autoridades Autónomas Regionales (AAR) no tienen en cuenta los esfuerzos realizados por las empresas, sino la caducidad de las licencias asignadas al sitio de disposición final.	Si se efectúa un rediseño se deben renovar las licencias frente a las AAR.
	JUAN ELOY RODRÍGUEZ JIMÉNEZ	Propone que se incluya el indicador: Días empleados atención servicios de recolección / Sumatoria Recolección presentada	El concepto tras el indicador propuesto en el comentario, se asemeja al del indicador de Continuidad de Recolección, razón por la cual no se incluye la propuesta.
<b>COMENTARIOS PGRs MENORES</b>			
1 2 G E N E R A L E	JAVIER LÓPEZ VÁSQUEZ - Pereira	A PARTE DE LOS INDICADORES FINANCIEROS Y OPERATIVOS ¿CÓMO PODEMOS ESQUEMATIZAR EL PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS?	En la presente Resolución no se establece la metodología para esquematizar la evaluación de la gestión.
	WILLIAM CARRASCO	Dividir el ámbito de aplicación en al menos 2 tipologías. Una, hasta 500 suscriptores, a los que se les aplique indicadores de proceso como Plan de Cuentas, Estudio de costos, tarifas, etc. (En total 10 indicadores). Este rango sería provisional por un período de dos años al final de los cuales les aplicaría el otro PGR.	Los indicadores de proceso responden al cumplimiento de una misiva normativa ya existente, razón por la cual no sería viable jurídicamente encaminar dichos cumplimientos en un tiempo mas prolongado al ya preestablecido. De otra parte, estadísticamente con la información disponible de prestadores menores de 2,500 suscriptores, no se encontraron diferencias significativas en indicadores de gestión que permitieran una mayor nivel de categorización. El establecimiento de estos indicadores y niveles de riesgo no impide el acompañamiento de otras entidades para hacer un seguimiento permanente de los pequeños prestadores.
	WILLIAM CARRASCO	Indicador de eficiencia en el recaudo. Se debe precisar cuáles valores se pueden incluir en el valor facturado y recaudado por las empresas. Tal como ocurrió en el análisis de la información proveniente del SÍVICO, muchos prestadores "acostumbran" a incluir la cartera morosa dentro de los valores recaudados y otros conceptos como venta de medidores, "derechos de conexión" diferentes a los costos de conexión, y otros, los cuales se deben precisar para que la información sea uniforme y correcta.	En discusiones previas se decidió dejar en el numerador del indicador "Recaudo durante el año" lo recaudo de la facturación corriente y de vigencias anteriores, puesto que se consideró que esos recaudos implican también buena gestión de la empresa. Es pertinente aclarar que todo lo recaudado y facturado debe estar asociado con los conceptos de prestación de los servicios públicos domiciliarios, incluidos los conceptos de conexiones, medidores, etc. y en ningún caso otros negocios.

TEMA/NOMBRE		COMENTARIO	OBSERVACIONES
S	WILLIAM CARRASCO	Cálculo de los parámetros de referencia para determinar los niveles de riesgo. Se recomienda adoptar valores más conservadores para los niveles de riesgo, porque en el momento en que se logre ampliar la base de prestadores que reporten la información, muchos de estos estarán en niveles de riesgo alto.	La información disponible arroja en general resultados óptimos para pequeños prestadores. Sin embargo, atendiendo la racionalidad y el conocimiento del sector, se establecieron en la medida de lo posible valores conservadores teniendo en cuenta la realidad de las condiciones de prestación del servicio en el país para el grupo de prestadores considerados como menores a 2,500 suscriptores, y con el fin de empezar a monitorear unos indicadores mínimos, teniendo en cuenta que en la anterior etapa del control de gestión y resultados ya se había dado suficiente espacio y se trató de dar mucho apoyo técnico para el mejoramiento de la gestión de dichos prestadores.
<b>SOBRE INDICADORES</b>			
1 3 - D E F I N I C I Ó N	ANDESCO	Se sugiere dar mayor alcance a la totalidad de las variables y las fuentes de información	La fuente de información será el SUI el cual se alimentará con la información reportada por los prestadores, de acuerdo a los requerimientos que se hagan en las circulares respectivas.
	AGUAS DE MANIZALES	Se recomienda la definición de cada indicador con su correspondiente alcance, así como la determinación de las unidades y explicar si su cálculo se hará teniendo en cuenta el promedio mensual de los últimos doce meses.	La fuente de información será el SUI el cual se alimentará con la información reportada por los prestadores, de acuerdo a los requerimientos que se hagan en las circulares respectivas.
	ANDESCO	Se recomienda la definición de cada indicador con su correspondiente alcance.	La fuente de información será el SUI el cual se alimentará con la información reportada por los prestadores, de acuerdo a los requerimientos que se hagan en las circulares respectivas.
	ANDESCO	Se sugiere especificar en la resolución en qué unidades se deben utilizar las cifras de las variables: en millones, en miles, etc. Al igual que la precisión para el cálculo de los indicadores: entero, 1 decimal, 02 decimales, logrando de esta manera la unificación de los datos a suministrar por todas las empresas.	Se han aclarado los indicadores en la Resolución. La fuente de información será el SUI el cual se alimentará con la información reportada por los prestadores, de acuerdo a los requerimientos que se hagan en las circulares respectivas.
	SSPD	En el anexo de indicadores financieros se debe incluir la cuenta del Plan Único de cuentas.	La fuente de información será el SUI el cual se alimentará con la información reportada por los prestadores, de acuerdo a los requerimientos que se hagan en las circulares respectivas.
1 4 - I N D I C A	SSPD	Se deben fijar parámetros que contemplen las áreas administrativas, comercial, operativas, financieras, técnicas, etc.	Al interior de la resolución se contemplan indicadores orientados a la parte financiera, operativa y comercial, en todo caso la SSPD puede utilizar indicadores adicionales a los establecidos por la CRA. No obstante, se han acogido varias de las observaciones de la SSPD en cuanto a indicadores para medir el nivel de riesgo.
	SSPD	No es claro que los indicadores de segundo nivel se limiten a dar información adicional. En el caso de la cartera no hay un indicador preciso para su evaluación. No se evalúa objetivamente conceptos como el pasivo pensional. Se desconocieron varios factores de aspectos comerciales.	Se han acogido las observaciones de la SSPD respecto a indicadores, como en el caso de los referentes al pasivo pensional. La SSPD puede hacer evaluaciones sobre indicadores adicionales a los ya establecidos en la resolución, máxime cuando es administrador del SUI.

TEMA/NOMBRE		COMENTARIO	OBSERVACIONES
D O R E S	SSPD	Se sugiere considerar dentro de los indicadores para medir la gestión y los resultados de los prestadores los siguientes. Lo que no implica que estos sean pertinentes para determinar el nivel de riesgo de los prestadores. (Listado de 59 indicadores)	Se han acogido observaciones de la SSPD respecto a indicadores, en particular los referente a niveles de cartera, clasificación de la cartera por estrato, uso y maduración; calidad de los deudores diferentes a la cartera, especialmente socios y accionistas; análisis de pasivos pensionales; pasivos con accionistas, densidad de compactación del rellenos sanitario y reclamos atendidos. Al final de la matriz se da respuesta para cada uno de los indicadores.
	SSPD	El proyecto de Resolución no debe limitar a la SSPD en la fijación de indicadores adicionales que permitan evaluar la gestión y resultados de los prestadores, los cuales se han estado trabajando y generando directamente de la información transmitida por los prestadores al SUI.	Los indicadores consagrados en la presente resolución no constituyen óbice para que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o la Comisión de Regulación de Agua Potable en ejercicio de sus funciones, utilicen otro tipo de indicadores adicionales para el cabal cumplimiento de sus funciones.
1 5 . F I N A N C I E R O S	ANDESCO	En el indicador de endeudamiento aclarar si se debe tomar el activo total con o sin valorización.	Se debe precisar, que para efectos de la presente resolución se debe calcular teniendo en cuenta las valorizaciones.
	EMPRESAS PÚBLICAS MEDELLÍN DE	Revisar los rangos definidos para el indicador de Liquidez y Endeudamiento. Consideramos que deben realizar el siguiente ajuste en el Rango II: $0,8 \leq L < 1,1$ . Así como en el rango III E $> 60\%$ para evitar que en rango endeudamiento menor a 0,6 y liquidez menor a 0,8 tenga una doble clasificación.	Independientemente del nivel de Endeudamiento, si una empresa tiene Liquidez menor al 80%, estará en el rango III. No obstante se aclarado aún más el rango.
	SSPD	El rango del indicador de endeudamiento debería estar entre el 30% y el 70%, de acuerdo con los parámetros establecidos para el cálculo del WACC en el caso de acueducto, con el propósito de unificar criterios.	La decisión sobre WACC no se encuentra aún en firme de discusión. En la decisión de trámite se definió como estructura de capital el 40% deuda - 60% equity, el rango establecido en la Resolución actual es incluso más amplio que aquel admitido para la tasa de descuento, sin embargo, se considera riesgoso un prestador que sobrepase este límite.
	SERGIO ISNARDO MUÑOZ VILLARREAL Bucaramanga	Para calcular el nivel de riesgo a partir de indicadores financieros, como la liquidez se puede cometer el error de reflejar un bajo riesgo porque el cálculo parte de los activos corrientes, los cuales incluyen la cartera que en muchos casos se convierte en deudas de dudoso cobro. Deberían establecer para los 2 indicadores una metodología para que los datos de entrada sean confiables y no dependan de contabilidades no saneadas o mediciones manipuladas por las empresas.	Atendiendo el comentario, se ajustó el indicador excluyendo las cuentas de más de 180 días. Adicionalmente, es preciso tener en cuenta que en el caso de entidades públicas han sido expedida normas de saneamiento contable tal como ocurrió con la expedición de la Ley 716 en el 2001. De igual manera, el estatuto tributario contiene señales económicas (beneficios económicos) para los casos en los que se provisionan deudas de difícil cobro por cuanto son deducibles del impuesto de renta.
	AGUAS MANIZALES DE	Razón de endeudamiento a corto plazo. El indicador así como está planteado no mide la relación liquidez- endeudamiento en el corto plazo; simplemente indica que porcentaje del endeudamiento es de corto plazo, desconociendo la liquidez para el nivel de endeudamiento a corto plazo	Las razones de endeudamiento a CP y LP miden la proporción de cada uno en el total del pasivo, razón por la cual se clasificaron estos dos indicadores como de segundo nivel de manera que no intervienen directamente en la clasificación del nivel de riesgo. Debe anotarse también que los indicadores de liquidez y endeudamiento se analizan de forma conjunta.
	ANDESCO	El indicador de endeudamiento en el corto plazo sólo está indicando la porción de pasivo de corto plazo con relación al total y desconoce su relación con la liquidez.	Igual observación al anterior.

TEMA/NOMBRE		COMENTARIO	OBSERVACIONES
	EMPRESAS PÚBLICAS MEDELLÍN DE	En el indicador de Costo promedio de los pasivos Financieros se incluye en el numerador los Préstamos del año, entendiendo este concepto como los desembolsos que una empresa realiza durante dicho año. Entonces que pasa en los casos en que una empresa no tenga desembolsos durante el periodo de medición del indicador? Teniendo en cuenta lo anterior, planteamos la siguiente fórmula: $CCPF = (\text{Gasto intereses} + \text{Ajuste por diferencia en cambio de la deuda}) / \text{Saldo promedio de la deuda financiera}$ .	Se decidió modificar la fórmula por la establecida en el anexo de la resolución.
	ANDESCO	Para el indicador cobertura de intereses aclarar la variable "intereses financieros" si son causados o pagados	Se aclara que los intereses deben corresponder a los causados por consistencia con la cuenta respectiva del PUC.
	ANDESCO	En el numeral 1,3 del Anexo 1 se debe corregir el indicador de rentabilidad por indicador de cobertura de intereses.	El nombre del indicador fue ajustado.
1 6 . I A N C	EMPRESAS PÚBLICAS MEDELLÍN DE	Índice de agua no contabilizada: Se propone la siguiente fórmula: $IANC = (\text{Volumen de agua producida} + \text{Compra de agua en bloque} - \text{Agua contabilizada}) / (\text{Volumen de agua producida} + \text{Compra de Agua en Bloque})$ . Se propone cambiar el término "Agua Facturada" por "Agua contabilizada" justificado en: Medidores comunitarios en zonas de alto riesgo, invasiones o desplazados; Agua para limpieza de redes; Algún uso oficial.	Se agregó al denominador el Agua en Bloque. Sin perjuicio de los registros internos de las empresas, para efectos de la Resolución, se entiende el agua no facturada como no contabilizada.
	ANDESCO	El IANC debe ser un indicador de segundo nivel y el índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) expresado en metros cúbicos mes y definido como $(\text{Volumen de pérdidas} / \text{promedio de usuarios facturados por acueducto} / 12)$ un indicador de primer nivel. El cálculo del IANC está altamente influenciado por el nivel de consumo del usuario.... (desarrollan ejercicio para demostrarlo).	En la actualidad existe un parámetro de pérdidas máximas de agua por parte de la Comisión, el cual está en estudio para evaluar su modificación.
1 7 . C O M A N I Z A D O S	AGUAS MANIZALES DE	Cumplimiento de cobertura. Es necesario aclarar que la cobertura se debe medir en forma independiente para la zona urbana y la zona rural; dado que los niveles de cobertura en cada una de estas zonas es diferente y la combinación de las dos zonas haría que el indicador se vea disminuido, mostrando deterioro en la gestión y operación del prestador, lo que en nuestro caso no sería cierto.	Tal como está planteado el indicador, el prestador debe fijar su meta de cobertura según el nivel de inversión, independientemente de si es en zona urbana o rural, y es con esa meta que se evalúa su cumplimiento. Por lo tanto, esta división no debe afectar el resultado.
	EMPRESAS PÚBLICAS MEDELLÍN DE	Cumplimiento de cobertura acueducto. ¿Se debe aclarar si los suscriptores son los totales atendidos? (Residenciales, Comerciales, Industriales).	Se trata del total. Los Comerciales e Industriales se deben incluir tanto en el numerador como en el denominador.

TEMA/NOMBRE		COMENTARIO	OBSERVACIONES
	EMPRESAS PÚBLICAS MEDELLÍN	¿Por qué en el indicador de cumplimiento de cobertura de acueducto no se manejan rango por categoría como en el resto de los indicadores de la Resolución?	El documento de trabajo explica los criterios para la determinación de los rangos del indicador.
1 8 · C O B E R T U R A  N O C M I N A L	EMPRESAS PÚBLICAS MEDELLÍN	Índice de cobertura nominal del servicio de acueducto: la información de domicilios no refleja la realidad de las áreas urbanas formuladas en los POT municipales y el área de prestación del servicio de Acueducto y/o alcantarillado porque está basado en los usuarios conectados, no considera las distorsiones generadas por los autoabastecedores en el caso de acueducto, o los que tiene soluciones propias de saneamiento. Recomienda fórmula.	Precisamente por la dificultad que se conoce del indicador de cobertura nominal, de que no refleja la realidad, se incorporó como un indicador de segundo nivel, considerando la definición ya establecida en el Decreto 849 de 2002, y que siempre ha sido un indicador sectorial, pese a que las personas prestadoras tienen la obligatoriedad de la expansión del servicio de acuerdo con las metas que ellas mismas se establecen. En este sentido, cabe recordad que según el Artículo 5 de la Ley 142 de 1994, responsabiliza a los municipios de garantizar condiciones para la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Se consideró pertinente dejar el indicador con el fin de avanzar gradualmente en su construcción y calidad.
	ANDESCO	Índice de cobertura nominal: dado que está en función del número de domicilios, es importante clarificar si el número de suscriptores se refiere a la clase de uso residencial incluyendo la clase de uso multifamiliar, ya que existen empresas que prestan todavía este servicio. Es viable la certificación anual de la variable número de domicilios por la oficina de planeación, DANE o el Agustín Codazzi? En caso contrario es permisible trabajar con proyecciones propias? Se anota que recientemente el DANE certificó al Acueducto de Bogotá no disponer de información; y Catastro Distrital, que sería la fuente de información de la oficina de planeación dispone sobre todos los predios la cual incluye garajes, lotes, etc.	Igual observación al anterior.
	ANDESCO	Adicionalmente la resolución debe clarificar que las coberturas están en función de las viviendas legales. Además consideramos importante la discriminación de la cobertura en rural y urbana, lo que permitiría manejar de mejor manera la gestión del operador en la zona rural. Por lo anterior, es difícil establecer una cobertura dado que el denominador es una base incierta; en este sentido es mejor hablar de número de suscriptores.	Igual observación al anterior.

TEMA/NOMBRE		COMENTARIO	OBSERVACIONES
1 9 · E J E C U C I O N · I N V ·	AGUAS DE MANIZALES	Indice de ejecución de inversiones. Solicita aclaración del párrafo descrito, dado que si el año cero o base es el año 2003 para el cálculo del denominador, se deben sumar las inversiones realizadas desde el año 2003? Así mismo requerimos aclaración con relación al año 1 de proyecciones. Para nuestra empresa hemos considerado como año uno el año 2005 aunque el año base sea el 2003. Teniendo en cuenta que el año base está ajustado a un análisis de mínimo costo, las inversiones realizadas durante el 2004 fueron incluidas en el VA ya que éstas no se evaluaron según la 287, sino la 151.	Se debe precisar que para efectos del cálculo del indicador, el año cero es el 2005, de acuerdo con lo comentado sobre cronograma de aplicación.
	EMPRESAS PÚBLICAS MEDELLÍN	Indicador de ejecución de inversiones. Este indicador solo aplica a partir del año 2004 ya que la Resolución 287 establece que el año cero o año base es el año 2003 y las inversiones que se utilizan para el cálculo de las tarifas son a partir del año 1, es decir, año 2004.	Se debe precisar que para efectos del cálculo del indicador, el año cero es el 2005, de acuerdo con lo comentado sobre cronograma de aplicación.
	ANDESCO	Indicador de ejecución de inversiones. Similares comentarios a los de Aguas de Manizales y Empresas Públicas de Medellín. Adicionalmente, solicita se precise si se incluyen para el cálculo del indicador los compromisos adquiridos y que tasa de descuento se debe utilizar.	Se debe precisar que para efectos del cálculo del indicador, el año cero es el 2005, de acuerdo con lo comentado sobre cronograma de aplicación. De otra parte, se debe precisar que no se incluyen los compromisos adquiridos y que la tasa de descuento a utilizar será la que la empresa utilice en el estudio de costos.
2 0 · C O N T I N U I D ·	AGUAS DE MANIZALES	Continuidad del servicio. Los indicadores del PGR miden la gestión en periodos de un año y el alcance de este indicador es mensual. Así mismo no es claro el cálculo del Lp y Ln con promedios ponderados, creemos que deben ser promedios aritméticos ya que no existe dos variables para ponderar.	Se calculará de acuerdo con la periodicidad que se establezca en el SUI. El indicador de continuidad se puede calcular anualmente o mensualmente con valores anualizados, a partir de los valores mensuales, como un promedio de los 12 meses anteriores, tal como puede observarse en la precisión efectuada sobre la fórmula del indicador en la Resolución. La ponderación aludida se hace también en relación con el número de usuarios afectados.
	ANDESCO	Continuidad del servicio. En relación con la fórmula de cálculo y dado que es un indicador anual.	Igual observación al anterior.
	ANDESCO	Continuidad del servicio. Para las suspensiones avisadas únicamente se debe tener en cuenta las relacionadas con mantenimiento y reparaciones, es decir excluir racionamiento, ya que este problema está asociado a problemas de gestión mayores como cobertura y distribución. Así mismo se deben excluir aquellas suspensiones programadas a solicitud de terceros, como es el caso de las solicitadas por el IDU para el desarrollo de infraestructura vial y las relacionadas con programas de rehabilitación.	El tipo de suspensiones generadas por terceros para el desarrollo de proyectos de orden municipal o departamental, o en general gubernamental, se clasificaría como suspensión programada. El $I_{p\max}$ determinado inicialmente como el 1,1% considera como máximo de tiempo de suspensión del servicio al usuario por razones de mantenimiento y solicitudes de terceros, 8 horas al mes, aun considerando los casos de usuarios que cuentan y no cuentan con capacidad individual de almacenamiento. Dicho límite podría modificarse en una etapa posterior cuando se tenga mayor información al respecto.

TEMA/NOMBRE		COMENTARIO	OBSERVACIONES
2 1 . P R E S I O N	EMPRESAS PÚBLICAS MEDELLÍN DE	Continuidad del servicio. Para el 2004 se puede calcular parcialmente debido a que no se tienen identificadas las suspensiones avisadas y no avisadas. Ya se tiene previsto la adecuación al sistema de información por lo tanto se podría para el 2005 realizar el cálculo.	La determinación de la continuidad en la forma prevista en la Resolución, se haría a partir de la información del 2005. Cabe recordar, que como se mencionó anteriormente en otra respuesta, en el primer año sólo será obligatorio efectuar la clasificación por nivel de riesgo para el tópico financiero, denominado Indicador Agregado Financiero - IFA, por empresa.
	AGUAS MANIZALES DE	Índice de presión. Consideramos que el indicador como está definido no mide la calidad de la presión de un sistema ya que el nivel del punto de medición en función al número de suscriptores no tiene relación directa con la presión, en este caso se está desconociendo la topografía de las regiones donde operan las empresas; creemos que este indicador debe estar en función de los sectores hidráulicos para los casos en los que tenga implementada la sectorización considerando la densidad de los mismos.	Como indicador de segundo nivel que no afecta directamente el nivel de riesgo, y dado que se establece por primera vez este indicador, se consideran adecuados el número de puntos adicionales establecidos en el Artículo respectivo de la resolución. Una vez se cuente con suficiente información la Comisión podría efectuar los ajustes que se derivaran si es del caso. De otra parte, no se ha argumentado que exista una relación directa entre la presión de un punto y el número de suscriptores. Debe recordarse que en ese sentido la definición del indicador establece: "la ubicación de los puntos de lectura debe incluir los sitios más distantes de la red de distribución así como aquellos que por criterios técnicos resulten representativos de las condiciones críticas de la presión." El criterio mencionado hace alusión al número de sitios para hacer el seguimiento al indicador. Ahora bien, la ESP puede armonizar la ubicación de los puntos de muestreo dentro de su sectorización teniendo en cuenta la densidad de usuarios.
	EMPRESAS PÚBLICAS MEDELLÍN DE	Índice de presión. Se requiere aclarar el criterio de identificación de puntos de presión, debido a que no necesariamente por ser el más distante significa condición de criticidad de presión. Para el cálculo de los 170 puntos requeridos para las EEPMM, necesitaríamos un tiempo de acoplamiento más o menos de un año para instalar la medición de los 55 puntos pendientes para las EEPMM.	No se habla solo de los puntos más distantes. Sería conveniente precisar que la asignación de los puntos debe ser proporcional, en la medida de lo posible, a la densidad de usuarios. Sobre la instalación de los puntos, se propone para este indicador precisar que en el 2005 se medirá con los puntos que se tenga. Adicionalmente, se establece una propuesta de transición para la instalación de los puntos en un término de 3 años, contados desde la expedición de la resolución.
ANDESCO	Índice de presión. La determinación de los puntos adicionales no debe estar en función del número de usuarios sino a las zonas de servicios o sectores hidráulicos para los casos en que se tenga implementada la sectorización considerando la densidad de los mismos. Se requiere precisar si este indicador incluye los puntos de presión que operan en la red matriz.	No se habla solo de los puntos más distantes. Sería conveniente precisar que la asignación de los puntos debe ser proporcional, en la medida de lo posible, a la densidad de usuarios. Sobre la instalación de los puntos, se propone para este indicador precisar que en el 2005 se medirá con los puntos que se tenga. Adicionalmente, se establece una propuesta de transición para la instalación de los puntos en un término de 3 años, contados desde la expedición de la resolución. Se debe precisar que no se incluyen los puntos sobre la red matriz.	



TEMA/NOMBRE		COMENTARIO	OBSERVACIONES
2 2 · C A L I D A D	SSPD	Para el indicador de calidad de agua se considera importante realizar la determinación de los rangos con base en el índice de riesgo propuesto en el proyecto de modificación del decreto 475 de 1998 en curso en el Ministerio de protección Social.	Dado que este es solo un proyecto, y que e indispensable hacer concordante nuestras normas regulatorias con otras vigentes, la Resolución aclara que la calidad del agua se hará teniendo en cuenta los criterios establecidos en el Decreto 475 de 1998, o el que lo modifique, sustituya o adicione.
	SSPD	Con el fin de que el índice de calidad del agua no sea un factor rígido, se recomienda incluir lo planteado en el proyecto modificadorio del decreto 475 de 1998.	Dado que este es solo un proyecto, y que e indispensable hacer concordante nuestras normas regulatorias con otras vigentes, la Resolución aclara que la calidad del agua se hará teniendo en cuenta los criterios establecidos en el Decreto 475 de 1998, o el que lo modifique, sustituya o adicione.
2 3 · C O M E R C I A L E S	ANDESCO	Indicador de quejas por presión, continuidad y de calidad de acueducto. Dado que esta tipificación es muy específica y poco aplicable para los operadores, se recomienda adoptar el indicador de índice de reclamación comercial e índice de reclamación operativa.	Este tipo de indicadores se consideraron de segundo nivel, mientras se obtiene la información. De otra parte, se adopta la sugerencia de separar por un lado el índice de reclamacion operativa, y por otro lado, el índice de reclamacion comercial.
	AGUAS DE MANIZALES	Indice de exactitud en el cobro, acueducto y alcantarillado. Es importante conocer los criterios de calificación para el valor de G, creemos que la causa "Revisión interna" de la empresa no debe ser penalizada con ningún puntaje ya que es parte de la buena gestión del prestador el poder detectar oportunamente errores que se puedan presentar en la facturación antes de ser distribuida a los suscriptores.	El dato G se aclara en el documento de trabajo. Sin embargo, para determinar la variación del factor agravante entre una instancia de solución y la otra se toma como criterio el número de trámites externos a la empresa involucrados en la solución de la reclamación, que concluya en la corrección de la factura: • Si el usuario reclama y la empresa corrige su error, el único trámite externo es el efectuado por el usuario en su reclamación. • Si la empresa no corrige y el usuario apela, hay dos trámites externos adicionales que son la apelación del usuario y la solución por parte del ente que resuelve la apelación. De esta manera este nivel de solución implica un número de trámites tres veces superior al anterior. La revisión interna tiene en la propuesta un valor de 1, precisamente para no afectar negativamente el resultado para la empresa. Adicionalmente, se precisa el alcance del término reexpedición de facturas.
	ANDESCO	Indice de exactitud en el cobro, acueducto y alcantarillado. Argumentos similares al anterior.	Igual observación al anterior.
2	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN	Cumplimiento de cobertura alcantarillado. ¿Se debe aclarar si los suscriptores son los totales atendidos? (Residenciales, Comerciales, Industriales).	Para el cálculo de los indicadores de cobertura, se deben tener en cuenta todos los usuarios, incluidos los de tipo comercial e industrial.

TEMA/NOMBRE		COMENTARIO	OBSERVACIONES
4 A L C A N T A R I L L A D O	EMPRESAS PÚBLICAS MEDELLÍN	DE ¿Por qué en el indicador de cumplimiento de cobertura de alcantarillado tiene mayor exigencia en los rangos establecidos en la categoría II que en la categoría I?	Atendiendo el comentario, se hizo un ajuste en los rangos del indicador de cumplimiento de la cobertura de alcantarillado. Cabe anotar, que el documento de trabajo contiene una explicación de los resultados obtenidos estadísticamente.
	AGUAS MANIZALES	DE Rezago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto. La diferencia en la cobertura de alcantarillado frente a la de acueducto no puede considerarse como un rezago en el servicio de alcantarillado ya que son muchos los suscriptores de acueducto que poseen una solución propia de alcantarillado, lo que no implica mala gestión del prestador. Por lo anterior consideramos que este indicador no debe incluirse.	Con este indicador se trata de obtener un referente del avance del mismo frente al servicio de acueducto, sin que ello implique un efecto directo en la determinación del nivel de riesgo de la persona prestadora, teniendo en cuenta precisamente los casos de soluciones individuales de alcantarillado.
	EMPRESAS PÚBLICAS MEDELLÍN	DE Rezago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto. Argumentos similares al anterior.	Igual observación al anterior.
	ANDESCO	Rezago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto. Argumentos similares al anterior.	Igual observación al anterior.
	JUAN RODRÍGUEZ JIMÉNEZ	ELOY Propone que se incluya el indicador: Atención solicitudes saneamiento básico (ASSB) = # solicitudes atendidas más de 15 días hábiles / Total solicitudes recibidas.	Atendiendo el comentario, se incluyó este indicador como de segundo nivel en cada uno de los servicios.
		<b>INDICADORES PROPUESTOS</b>	
		<b>FINANCIEROS</b>	
		Liquidez requerida para la operación	Incluido. Fue ampliado para captar otros elementos
		Niveles de cartera	Atendiendo la observación el indicador fue incluido como de segundo nivel
		Eficiencia en el Recaudo	Incluido
		Clasificación de la cartera por estrato, uso y maduración	Atendiendo la observación el indicador de maduración de cartera fue ampliado para captar uso y estrato
		Provisiones de acuerdo con la clasificación de cartera por edades	Atendiendo la observación se incluyó el concepto de provisiones en el indicador de liquidez.No obstante cabe señalar que el indicador de maduración de cartera es ilustrativo sobre los eventuales problemas que se puedan tener a nivel de cuentas por cobrar, el cual es el auténtico origen de una problemática que es morigerada por las provisiones.
		Calidad de los deudores diferentes a la cartera, especialmente socios y accionistas	Para captar el efecto de los préstamos a socios y accionistas se incluyó, en el indicador de liquidez, la resta en el numerador de los préstamos a vinculados económicos y socios.

TEMA/NOMBRE		COMENTARIO	OBSERVACIONES	
2 5 . I N D I C A D O R E S  P R O P U E S T O S  P O R  L A	SSPD	Análisis de los pasivos pensionales	Atendiendo la observación, se incluyeron en los pasivos las cuentas debito del PUC, representadas en los pasivos por amortizar. Específicamente en el indicador de deudores, se suman los pasivos pensionales por amortizar a los pasivos totales; igualmente se suman en el indicador de endeudamiento de largo plazo y en el costo promedio de pasivos financieros y pensionales.	
		Análisis de los pasivos con accionistas	Atendiendo la observación y para el análisis de este elemento, se incluyó en el indicador de costo promedio de los pasivos financieros y pensionales la deuda con vinculados económicos y socios. Igualmente se incluyó un indicador que compara la tasa de endeudamiento del mercado con la adquirida con socios y accionistas.	
		Contingencias judiciales generadas por PQR	Ya existe un indicador que recoge el efecto de reclamos	
		Razón de endeudamiento de corto plazo	Incluido	
		Razón de endeudamiento de largo plazo	Incluido	
		Costo promedio de pasivos financieros	Incluido	
		Conformación lógica y rendimiento del patrimonio	Ya está incluido un indicador de rentabilidad, en el segundo nivel	
		Rentabilidad de activos operacionales	Ya está incluido un indicador de rentabilidad, en el segundo nivel	
		Indicador de cubrimiento de costos	Incluido para prestadores menores	
		<b>ASPECTOS OPERATIVOS Y DE CALIDAD PARA ACUEDUCTO</b>		
		IANC	Incluido	
		Cumplimiento de cobertura	Incluido	
		Continuidad del servicio	Incluido	
		Calidad del agua	Incluido	
		Cobertura de medición	Incluido	
		Riesgo de mercado por libre competencia	Se consideró que el riesgo es muy bajo para este servicio, por lo que no es necesario incluirlo	
		Riesgo por obsolescencia de la infraestructura	Este efecto se recoge en el índice de ejecución de las inversiones	
		Índice de micromedición real y nominal	Incluido	
		Índice de cobertura nominal	Incluido	
		Índice de ejecución de inversiones	Incluido	
		Índice de presión	Incluido	
		Índice de quejas por presión, continuidad y calidad	Ya están incluidos indicadores de reclamaciones	
		Índice de reclamos	Ya están incluidos indicadores de reclamaciones	
<b>ASPECTOS OPERATIVOS Y DE CALIDAD PARA ALCANTARILLADO</b>				

TEMA/NOMBRE		COMENTARIO	OBSERVACIONES
S S P D		Cumplimiento de cobertura	Incluido
		Cobertura nominal del servicio	Incluido
		Indice de ejecución de inversiones	Incluido
		Indice de reclamos	Incluido
		<b>ASPECTOS TÉCNICOS Y OPERATIVOS PARA ASEO</b>	
		Total de basura diaria entregada en el sitio de disposición final	No se considera un indicador necesario para medir el riesgo de la operación
		Rendimiento de barrido por operario	No se considera un indicador necesario para medir el riesgo de la operación
		Cobertura del servicio de aseo	Dadas las condiciones de competencia en este mercado, no se consiera clara la inclusión de este indicador, pues existe la dificultad de plantear cual es el área sobre la cual se debe prestar el servicio.
		Cobertura de barrido de calles	Dadas las condiciones de competencia en este mercado, no se consiera clara la inclusión de este indicador, pues existe la dificultad de plantear cual es el área sobre la cual se debe prestar el servicio.
		Rendimiento de recolección por operario	No se considera un indicador necesario para medir el riesgo de la operación
		Rendimiento de vehículos recolectores	No se considera un indicador necesario para medir el riesgo de la operación
		Estado del parque automotor	No se considera un indicador necesario para medir el riesgo de la operación, más considerando las condiciones de competencia en este mercado
		Densidad de compactación en el relleno sanitario	Atendiendo la observación se incluyó indirectamente en el indicador de la vida útil del sitio de de sisposición final
		<b>ASPECTOS COMERCIALES PARA AAA</b>	En cuanto a los indicadores comerciales propuestos ya están incluidos los aspectos relacionados con reclamos y exactitud en el cobro; otros indicadores no se consideraron necesarios para medir el riesgo de la operación
	<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y ORGANIZACIONALES</b>	No se considera que estos sean necesarios para medir el riesgo de la operación	
<b>COMENTARIOS DE RELATORIAS</b>			
<b>Ciudad</b>	<b>Nombre</b>	<b>Comentario</b>	<b>Observación</b>
S A N	NOHORA CAGUANA	En cuanto a la continuidad del servicio, en Magdalena existen municipios que no lo pueden cumplir por los exagerados costos de energía. ¿Cómo hacer para calcular los costos eficientes e ineficientes en estos casos?	Tema relacionado con la metodología tarifaria, no con el tema de metodología de clasificación para un nivel de riesgo, por lo que no se emite respuesta.

TEMA/NOMBRE		COMENTARIO	OBSERVACIONES
T A  M A R T A	ARMANDO GONZÁLEZ	¿Cómo hablar de cobertura en Santa Marta si existen problemas en el servicio, y sin embargo las facturas llegan como si nada. No hay presión, no hay mantenimiento y no hay servicio. Cómo hace el usuario que debe madrugar y bombear agua para poder gozar del servicio normal?	La metodología para la determinación del nivel de riesgo incluye indicadores técnico operativos, dentro de los cuales se encuentran cobertura del servicio y presión.
	ARMANDO GONZÁLEZ	Se nos aplica el subsidio pero tenemos costos exagerados	Tema relacionado con la metodología tarifaria, no con el tema de metodología de clasificación para un nivel de riesgo, por lo que no se emite respuesta.
	LIBARDO MUÑOZ	¿Cómo hacer con ESP para implementar un laboratorio que permita evaluar los conceptos de fraude sobre los medidores? ¿Cómo hacer proporcional el consumo de agua con el alcantarillado porque no es justo cobrar lo mismo por los dos servicios, siendo diferentes?	Si existen fraudes sobre los medidores, las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios están autorizadas para efectuar visitas a los inmuebles de los usuarios y verificar dichas situaciones; Sin embargo no se considera esto como una situación que pueda afectar gravemente la prestación del servicio por parte de la empresa, razón por la cual no se señalaron indicadores en este sentido, sin perjuicio de que más adelante se desarrolle alguno. El comentario de los consumos, no está relacionado con el objeto de la resolución.
PEREIRA	Liga de Usuarios de los Servicios Públicos de Risaralda	Efectúan críticas a la gestión de la entidad reguladora.	No hay comentarios relacionados con el tema del control de gestión, resultados y niveles de riesgo.
B/MAN GA	Participantes	Manifesitan preocupación por el indicador de liquidez, por cuanto las empresas presentan niveles de cartera con un índice alto de difícil recaudo.	El indicador de liquidez propuesto incorpora una prueba ácida con la cartera de difícil recaudo. También se precisará no solo para este indicador sino para todos los que contiene la resolución, la fuente de información para su cálculo.
V A L	Participantes	¿Debe la secretaria de salud hacer el muestreo de las aguas en todos los municipios o quién? Las empresas deberían certificar sus laboratorios y crear una cultura de muestreo, en periodos fijos y ordenados.	El Decreto vigente de calidad del agua establece un nivel de control (a cargo de las personas prestadoras) y un nivel de vigilancia (a cargo de las autoridades de salud). La Resolución puesta en consideración precisa que la calidad de agua con la que se determina el nivel es la correspondiente a dicho decreto reglamentario.
	Participantes	¿Cómo se calcula el indicador para empresas que deben bombear?	No se especifica qué indicador en el comentario. Sin embargo, la resolución no incorpora un indicador especial para acueductos y alcantarillados que operan por bombeo. La resolución de metodología tarifaria (CRA 287 de 2004) si establece una relación de bombeo con la tarifa.

TEMA/NOMBRE		COMENTARIO	OBSERVACIONES
L E D U P A R	Participantes	La mayoría de los municipios no tiene presupuesto para cumplir con el relleno sanitario. Los municipios no están cobrando disposición final porque no la ofrecen, ahora, si se incluye el cobro por el relleno ¿Cómo hacer para que los alcaldes lo cobren? La mayoría de los municipios tienen botadero a cielo abierto.	Precisamente la metodología propuesta de clasificación de un nivel de riesgo, tiene 3 rangos para cada indicador, inclusive para el de disposición final el cual incorpora criterios de previsión para evitar un problema ambiental o de emergencia sanitaria que afecte la prestación del servicio de aseo. De otra parte, la metodología tarifaria vigente permite la inclusión de costos relacionados con la adecuación de los sitios de disposición final. La metodología propuesta permite identificar los casos de los municipios que disponen en botaderos a cielo abierto, lo cual permitirá a la SSPD efectuar una vigilancia especial de acuerdo con el cometido del Artículo 7o de la Ley 689 de 2001.
	Participantes	En los indicadores de gestión, sólo se exige en alcantarillado la cobertura. La CAR cobra tasas retributivas y de uso. ¿Dónde está la plata para que los municipios paguen dichas tasas? ¿Qué control existe para no cobrar infinitamente las tasas que autoriza la Resolución 287?	Los indicadores propuestos en la resolución para el tema de alcantarillado, no solo incorporan el de cobertura, también se determinó un indicador denominado "índice de tratamiento de vertimientos". El tema de los recursos económicos, no es objeto de regulación de la resolución que determina la metodología del nivel de riesgo.
B O G O T A	FRENTE COMÚN PARA LA VIGILANCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	Manifiestan incorfomidad con la expedición de la Resolución CRA 287 de 2004.	Tema no relacionado con el objeto de la resolución por la cual se determina la metodología de clasificación en un nivel de riesgo para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.
	JOSÉ MIGUEL CUESTA	Dentro de la CRA debe haber representación de los usuarios.	Los usuarios y demás agentes interesados en los proyectos regulatorios, pueden hacer aportes de conformidad con los espacios de participación ciudadana que invoca la CRA en el marco de lo establecido en la Sentencia C150 de 2003 y el Decreto 2696 de 2004.



## ANEXO 5 PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### Antecedentes generales.

En cumplimiento de la sentencia C150 /03 y del Decreto 2696 /04, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- inició la divulgación de las consultas públicas, inicialmente, a través del sitio web institucional y posteriormente a través de comunicado de prensa dirigido a los medios de comunicación, tanto nacional como regional y a la agencia estatal de noticias de la Presidencia de la República, quien a su vez reenvió la información a los medios por ellos registrados.

Como resultado de esta labor, fueron publicados en diferentes medios de comunicación -regional y nacional- las notas periodísticas sobre las fechas de realización de los eventos. Radio, prensa y T.V, (R.C.N T.V, Caracol T.V, CM&, Telepás, Boletín del Consumidor, El Tiempo, Portafolio, La República, El Diario Hoy, Vanguardia Liberal, La Libertad, El Heraldo, La Nación, El Diario del Otún, La Tarde, El Informador, El Diario del Huila, El Diario del Sur, El Nuevo Siglo, El Liberal, Caracol radio, Todelar, Super, y emisoras regionales), registraron la información remitida por esta Comisión.

El objetivo de la convocatoria fue invitar a la opinión pública a conocer sus iniciativas a través de estos canales de difusión, para que se hicieran presentes en los diferentes escenarios dispuestos para la interacción ciudadana.

Adicional a la convocatoria por medios de comunicación, también se extendió de manera directa invitación a los diferentes gobernadores y alcaldes de los Departamentos y municipios sede de las consultas públicas.

Así mismo, se remitió invitación a la Contraloría General de la República, a su Delegada de Infraestructura, la Procuraduría General de la Nación y su Delegada para Asuntos Ambientales, y a la Defensoría del Pueblo y su delegada, y las Personerías municipales y Departamentales. En el caso de la Contraloría General, a través del Contralor Delegado de Infraestructura, la CRA fue informada mediante oficio fechado el 15 de diciembre, de la delegación hecha a los Gerentes de las Contralorías para que se hicieran partícipes en los eventos regionales.

Igualmente, se realizó un chat técnico que buscó brindar un nuevo espacio para la interacción ciudadana, que también fue anunciado en el sitio web institucional.

Y en otro escenario, "Encuentro Nacional de Vocales de Control", celebrado en Maicao entre el 12 y 14 de octubre, con participación del Presidente de la República, el Director Ejecutivo de la Comisión, extendió invitación a los allí presentes.

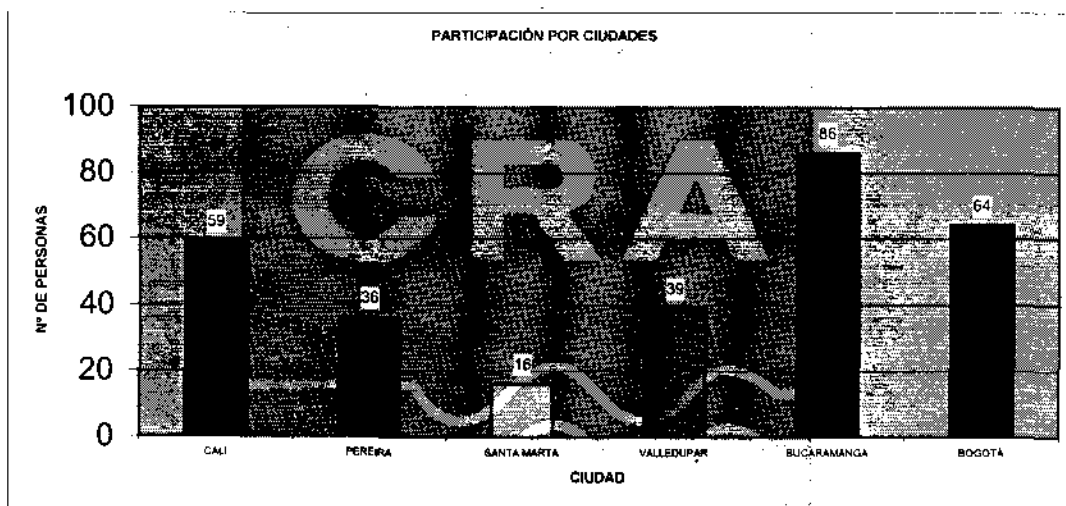
Las Consultas Públicas realizadas en el marco de la participación ciudadana, para los Proyectos de Resolución CRA-300, CRA 301, CRA 303, CRA 304, CRA 305 Y CRA 308, desplazaron a funcionarios de la Comisión a 6 capitales de Departamento en las cuales se hicieron presentes representantes de 67 municipios del territorio nacional, logrando así una convocatoria de 300



ciudadanos en 6 conversatorios regionales celebrados entre el 16 y el 22 de Diciembre de 2004.

Los municipios representados son: Bogotá, Espinal, Chía, Facatativa, Sibaté, Bojacá, Bucaramanga, Suaita, El Playón, Cali, El Dovio, Caicedonia, Roldanillo, Jamundí, La Victoria, Pereira, Dos Quebradas, Belén de Umbría, Tribunales, Anserma, Santuario, Manizales, Santa Rosa de Cabal, Santa Marta, Barranquilla, Algarrobo, Valledupar, San Sebastián, Gamarra, El Copey, Curumaní, Chiriguana, San Diego, La Gloria, Bosconia, La Paz, Pailitas, El paso, Pueblo Bello. Adicionalmente, Acuavalle acudió en representación de los siguientes municipios: Alcalá, Andalucía, Ansermanuevo, Argelia, Bolívar, Buga la Grande, Caicedonia, Candelaria, Dagua, El Águila, El Cairo, El Cerrito, El Dovio, Florida, Ginebra, Guacarí, Jamundí, La Cumbre, La Unión, La Victoria, Obando, Pradera, Restrepo, Riofrio, Roldanillo, San Pedro, Sevilla, Toro, Truillo, Ulloa, Vijes, Yotoco y Zarzal.

### PARTICIPACIÓN POR CIUDADES







RESUMEN DE LA CONSULTA	
<b>Ciudad</b>	Cali
<b>Fecha</b>	Diciembre 16 de 2004
<b>Lugar</b>	Gobernación del Valle del Cauca
<b>No. de Participantes</b>	59
<b>Tipo de participantes</b>	Vocales de Control, Asociaciones de Usuarios, Gobernación, ESP, Alcaldía de Cali, Personeros Municipales, Sindicatos.
La -CRA- cumpliendo con los objetivos de las consultas públicas señaladas en el Decreto 2696 del 24 de Agosto de 2004, presentó a consideración de la ciudadanía los proyectos de resolución WACC, Consumo Básico, Subsidios, Multiusuarios y PGR'S mayores y Menores. En Cali fueron recibidas por escrito un total de 0 preguntas, 0 Observaciones, 0 Reparos y 0 sugerencias relacionadas con los temas expuestos. Las preguntas, Observaciones, Reparos y Sugerencias que la ciudadanía formuló por escrito en el marco del conversatorio, reciben el trámite correspondiente al interior de la entidad.	
<b>MUNICIPIOS IMPACTADOS</b>	
Cali, El Dovio, Caicedonia, Roldanillo, Jamundí, La Victoria, Alcalá, Andalucía, Ansermanuevo, Argelia, Bolívar, Buga la Grande, Caicedonia, Candelaria, Dagua, El Águila, El Cairo, El Cerrito, El Dovio, Florida, Ginebra, Guacarí, Jamundí, La Cumbre, La Unión, La Victoria, Obando, Pradera, Restrepo, Riofrío, Roldanillo, San Pedro, Sevilla, Toro, Trullío, Ulloa, Vijes, Yotoco y Zarzal.	

## RELATORIA

### CONSULTA PÚBLICA

**Cali, diciembre 16 de 2004**

El evento se realizó en la Gobernación del Valle del Cauca, Salón Gobernadores, se contó con la convocatoria y apoyo de la Gobernación a través del Asesor para Asuntos Ambientales, Carlos Calderón y la gerencia de Acuavalle.

Desarrollo de la audiencia: se inició según lo previsto a las 2:00 p.m, con el registro de participantes.

Al cabo de un poco más de media hora, mientras se esperaba un mayor número de participantes se dio inicio al evento por parte del Asesor de la Gobernación, Carlos Calderón, en representación del Gobernador del Valle del Cauca, informando que la Gobernación a través de la Empresa Acuavalle había invitado a todos los municipios donde tienen cobertura, se le había enviado comunicación escrita a los alcaldes, personeros y vocales de control registrados en el departamento, sin embargo, extrañaba la ausencia de la mayoría de funcionarios y de usuarios, dada la convocatoria, pero consideraban que con los asistentes presentes se podía trabajar las inquietudes surgidas después de haber revisado los proyectos en trámite de participación ciudadana.



Luego de esta introducción el Director Ejecutivo de la CRA, Carlos Eduardo Hernández C., manifestó su agradecimiento y dio la bienvenida a los participantes informando que se trataba de dar a conocer los cinco proyectos complementarios de la Resolución 287 / 04 sobre la metodología expedida para los servicios de acueducto y alcantarillado y de escuchar las propuestas, opiniones, sugerencias que surgieran sobre esos proyectos.

Acto seguido cedió la palabra al jefe de la Oficina de Regulación para que iniciara la exposición de cada uno de los proyectos.

Posteriormente se dio inicio a la intervención de los participantes quienes en términos generales hicieron las siguientes observaciones:

### Proyecto de PGRs

#### Observaciones generales

Consideraron que faltaba certeza sobre los datos para el proyecto de PGRs, razón por la cual solicitaron que antes de que se expidiera dicha resolución se diera un tiempo superior para analizarlos y entregar las opiniones y propuestas respectivas.

El evento se dio por terminado a las 5:30 p.m.

RESUMEN DE LA CONSULTA	
<b>Ciudad</b>	<b>Santa Marta</b>
<b>Fecha</b>	<b>Diciembre 16 de 2004</b>
<b>Lugar</b>	Gobernación de Magdalena, Salón Bolívar
<b>No. de Participantes</b>	<b>16</b>
<b>Tipo de participantes</b>	Líderes Comunitarios, Juntas de Acción Comunal, Ligas de Usuarios, Ediles, Asociaciones de Vocales de control, ESP.
La -CRA- cumpliendo con los objetivos de las consultas públicas señaladas en el Decreto 2696 del 24 de Agosto de 2004, presentó a consideración de la ciudadanía los proyectos de resolución WACC, Consumo Básico, Subsidios, Multiusuarios y PGR'S mayores y Menores. En Santa Marta fueron recibidas por escrito un total de 4 preguntas, 0 Observaciones, 0 Reparos y 0 sugerencias relacionadas con los temas expuestos. Las preguntas, Observaciones, Reparos y Sugerencias que la ciudadanía formuló por escrito en el marco del conversatorio, reciben el trámite correspondiente al interior de la entidad.	
<b>MUNICIPIOS IMPACTADOS</b>	
Santa Marta, Barranquilla, Algarrobo.	



Libertad y Orden



## RELATORÍA CONSULTA PÚBLICA

**SANTA MARTA, DICIEMBRE 16 DE 2004**

**(12 personas al inicio)**

Saludo, por parte de la oficina de prensa de la Gobernación.

### **Interviene el Dr. Stapper.**

Comentario introductorio de las actividades de la Comisión. Narra la experiencia de la resolución 287. El proceso de participación ciudadana abrió el espacio para que los usuarios se vincularan en los procesos y por lo tanto esa es la razón para convocar este tipo de eventos.

La Comisión tiene fronteras en sus actividades, por lo tanto las decisiones que se toman van acompañadas de estudios serios y responsables, que a raíz de la C.150 y el decreto 2696 se desplaza por el país para interactuar directamente con todos aquellos interesados en los temas.

Explica la metodología del conversatorio y los proyectos se tratarán durante el día de hoy.

Es importante conocer lo que pasa en cuanto a multiusuario en Santa Marta y Barranquilla, ya que las empresas de las ciudades se encuentran presente en el evento.

### **ALEJANDRO GUALY.**

Recalca la importancia de diligenciar los formatos adjunto para efecto de la participación.

### **PGR'S. MAYORES**

El contenido de las resoluciones es muy técnico, por lo tanto y debido a la poca asistencia, interactuaremos sin espacios divididos durante el evento.

**NOHORA CAGUANA.** En cuanto a la continuidad del servicio, en Magdalena existen municipios que no lo pueden cumplir por los exagerados costos de energía. ¿Cómo hacer para calcular los costos eficientes ineficientes en estos casos?

**ARMANDO GONZÁLEZ** ¿Cómo hablar de cobertura en Santa Marta si existen problemas en el servicio, y sin embargo las facturas llegan como si nada. No hay presión, no hay mantenimiento y no hay servicio. Cómo hace el usuario que debe madrugar y bombear agua para poder gozar del servicio normal?

**METROAGUA.** Los trabajos se están realizando para mejorar el servicio, y por lo tanto no se está facturando el total del servicio, sino calculado en relación con el verdadero consumo y tiempo verdadero de prestación del servicio.



ARMANDO GONZÁLEZ. Se nos aplica el subsidio pero tenemos costos exagerados

Moción de orden, para resumir ajustadamente los temas y poder continuar con los temas de subsidios y consumos básicos que son los temas más importantes para los usuarios.

LIBARDO MUÑOZ: ¿Cómo hacer con ESP para implementar un laboratorio que permita evaluar los conceptos de fraude sobre los medidores? ¿Cómo hacer proporcional el consumo de agua con el alcantarillado porque no es justo cobrar lo mismo por los dos servicios, siendo diferentes?

### PGR'S. MENORES

No hay aportes.

Las comunidades agradecen la presencia y les preocupa que la empresa se haya ido tan temprano.

La consulta pública finaliza a la 1:45 p.m.

RESUMEN DE LA CONSULTA	
Ciudad	Pereira
Fecha	Diciembre 17 de 2004
Lugar	Asamblea Departamental
No. de Participantes	36
Tipo de participantes	Vocales de Control, Coordinadora Nacional de Usuarios, Ligas de Usuarios, Contraloría General de la República, Medios de Comunicación, ESP, Juntas de Acción Comunal, Universidades, Comités de Desarrollo y Control Social, Asociaciones de Usuarios, usuarios.
La -CRA- cumpliendo con los objetivos de las consultas públicas señaladas en el Decreto 2696 del 24 de Agosto de 2004, presentó a consideración de la ciudadanía los proyectos de resolución WACC, Consumo Básico, Subsidios, Multiusuarios y PGR'S mayores y Menores. En Pereira fueron recibidas por escrito un total de 1 pregunta, 0 Observaciones, 0 Reparos y 0 sugerencias relacionadas con los temas expuestos. Las preguntas, Observaciones, Reparos y Sugerencias que la ciudadanía formuló por escrito en el marco del conversatorio, reciben el trámite correspondiente al interior de la entidad.	
<b>MUNICIPIOS IMPACTADOS</b>	
Pereira, Dos Quebradas, Belén de Umbría, Tribunales, Anserma, Santuario, Manizales, Santa Rosa de Cabal,	



## RELATORIA CONSULTA PÚBLICA

**Pereira, diciembre 17 de 2004**

El evento se realizó en la Asamblea Departamental del Risaralda, se contó con la convocatoria y apoyo de la Gobernación a través de la oficina asesora de servicios públicos.

Desarrollo de la audiencia: Comenzó a las 9:00 a.m con el registro de participantes convocados por la Gobernación de Risaralda a la Asamblea Departamental.

La consulta pública se inició con un saludo de bienvenida y presentación del Director Ejecutivo de la CRA, Carlos Eduardo Hernández, quien resumió de manera general el propósito de la Comisión en adelantar estos eventos y al presentar los cinco proyectos objeto de participación ciudadana.

Sintetizó cada uno de los proyectos e inmediatamente cedió la palabra al jefe de la Oficina de Regulación, Jhon Jairo Martínez para que expusiera los proyectos de resolución.

Posteriormente se dio inicio a la intervención de los participantes, quienes en términos generales hicieron las siguientes observaciones:

### **Aportes de los participantes**

El señor Humberto Gutiérrez de la Liga de Usuarios de los Servicios Públicos de Risaralda, leyó una propuesta que se encuentra adjunta a los documentos de participación recogidos en el evento, que en síntesis dice lo siguiente:

La CRA ha permitido que las empresas de servicios públicos cometa toda clase de abusos en contra de los usuarios. Las medidas propuestas están encaminadas a desproteger a los usuarios del país. Políticas de corte neoliberal que conducen a implantar las exigencias del Fondo Monetario Internacional, en su afán de apoderarse de los recursos hídricos del país. Hizo un análisis de los componentes de la fórmula tarifaria expedida mediante resolución 287 / 04. Manifestaron su inconformismo por las medidas propuestas.

Otro usuario que no pertenece a la Liga de Usuarios, propuso que se sentaran a revisar con los gerentes de las empresas, cómo manejan los contratos, por qué hay contratos tan jugosos, se preguntó. Esta circunstancia hace que las empresas se vean en la necesidad de subir las tarifas a los usuarios. Propuso hacer seguimiento a esos contratos, y no sacar tantas normas y fórmulas difíciles que se no logran entender.

Manifestaron que la población no está en capacidad de asumir incrementos en las tarifas. Consideran que las normas están encaminadas a cumplir con las imposiciones de los organismos multilaterales como del Banco Interamericano de



Desarrollo, del Fondo Monetario Internacional, que están directamente relacionadas con los empréstitos que ofrecen para la red de saneamiento básico del país.

Hicieron referencia al problema ocurrido en Caldas, con 11 municipios que se declararon en desobediencia civil. Dijeron que de continuar como hasta la fecha, seguramente se ampliará a otros municipios de caldas y Risaralda, dicha manifestación. Se preguntan en donde está la variable socioeconómica en las fórmulas tarifarias, cuando hay desempleo, cierre de empresas, es una realidad que no se puede desconocer. Argumentaron que las medidas expuestas tienden a proyectar empresas más atractivas para el capital extranjero, porque en el estado actual a ninguno les interesa. El interés es atraer la inversión extranjera.

Hicieron un llamado a la población para que se unieran a nivel de toda la nación para exigir el derecho de tener unos servicios públicos dignos, donde puedan tener acceso todas las personas, como derecho inalienable. Exigieron a las empresas que las utilidades sean convertidas en utilidad social, traducida en mayor cobertura y mejor calidad para el servicio.

Se mostraron en contra de la estratificación que está por hacerse, y dijeron que para el caso de los proyectos que tengan relación con estos aspectos se debe tener mucho cuidado, para no lesionar a los usuarios.

Propusieron mayor vigilancia a los gastos administrativos de las empresas y derogar la Ley 142/04, porque según dijeron va en contra de los usuarios.

El evento se culminó a las 2:00 p.m

<b>RESUMEN DE LA CONSULTA</b>	
<b>Ciudad</b>	<b>Bucaramanga</b>
<b>Fecha</b>	<b>Diciembre 20 de 2004</b>
<b>Lugar</b>	Auditorio Pedro Gómez Valderrama, Biblioteca Gabriel Turbay.
<b>No. de Participantes</b>	<b>86</b>
<b>Tipo de participantes</b>	Vocales de Control, Ligas de Usuarios, Juntas Administradoras Locales, Alcaldías Municipales, ESP, Concejos Municipales, Fundaciones sociales, Juntas de Acción Comunal, Universidades, Consultores, Contraloría General de la República, Comités de Desarrollo y Control Social y Medios de Comunicación.
La -CRA- cumpliendo con los objetivos de las consultas públicas señaladas en el Decreto 2696 del 24 de Agosto de 2004, presentó a consideración de la ciudadanía los proyectos de resolución WACC, Consumo Básico, Subsidios, Multiusuarios y PGR'S mayores y Menores.	



En Bucaramanga fueron recibidas por escrito un total de 7 preguntas, 0 Observaciones, 0 Reparos y 0 sugerencias relacionadas con los temas expuestos.

Las preguntas, Observaciones, Reparos y Sugerencias que la ciudadanía formuló por escrito en el marco del conversatorio, reciben el trámite correspondiente al interior de la entidad.

**MUNICIPIOS IMPACTADOS**

Bucaramanga, Suaita, El Playón.

**RELATORIA  
CONSULTA PÚBLICA**

**Bucaramanga, diciembre 20 de 2004**

El evento se realizó en la Biblioteca Municipal, se contó con la convocatoria y apoyo de la Alcaldía de Bucaramanga a través de la Unidad Técnica de los Servicios Públicos Domiciliarios.

Desarrollo de la audiencia: se inició a las 9:00 a.m, con el registro de participantes e inmediatamente después se desarrolló el acto protocolario con la entonación de los himnos de Colombia y Bucaramanga y la intervención de la Alcaldía y de la CRA.

El representante de la Alcaldía de Bucaramanga manifestó que dada la importancia del tema la Alcaldía había liderado la convocatoria, extendiendo la invitación a cada uno de los diferentes líderes de las comunas que integran ese municipio. Convocó a los participantes para que una vez establecidas las reglas de dicha consulta pública, intervinieran con sus aportes.

Por su parte el Director Ejecutivo de la CRA, Carlos Eduardo Hernández, hizo una introducción al evento y a los proyectos, dando paso luego a la intervención del jefe de la Oficina de Regulación, Jhon Jairo Martínez, quien inició la exposición de cada uno de los proyectos informando que la motivación básica de cada uno de los proyectos es de índole legal, por lo tanto, la Comisión debe acatar lo dispuesto en las leyes y desarrollarlas a través de proyectos regulatorios.

Posteriormente se dio inicio a la intervención de los participantes quienes en términos generales hicieron las siguientes observaciones:

**Proyecto de PGRs**

En cuanto a la calificación de riesgo que se les está dando a las empresas, se esta haciendo sobre unos indicadores financieros y operativos, sin embargo, ven con preocupación que esos indicadores en algunas contabilidades, ejemplo liquidez, parten de unos estados financieros, en este caso, el balance general donde el activo corriente está cargado con toda la cartera de la empresa, afirman que se puede estar enviando una señal equivocada en términos de riesgo, porque la liquidez de una empresa que tenga una gran cartera en activos corrientes va a ser bastante buena, dando una idea que posiblemente no es, porque si tiene una cartera grande de dudoso cobro que sea esta la causante de todos los problemas financieros de la empresa se está diciendo que esa empresa no es una empresa con un bajo nivel de riesgo, sino al contrario. Debiera establecerse una



metodología para que las empresas entreguen los datos correctos y no los que la empresa desea dar a conocer, concluyeron.

El evento se terminó a las 2:00 p.m.

RESUMEN DE LA CONSULTA	
Ciudad	Valledupar.
Fecha	Diciembre 20 de 2004
Lugar	Universidad Popular del Cesar
No. de Participantes	39
Tipo de participantes	Vocales de Control, Gobernación, Alcaldías Municipales, ESP, Universidades, Comités de Desarrollo, Contraloría Municipal de Valledupar, usuarios.
La -CRA- cumpliendo con los objetivos de las consultas públicas señaladas en el Decreto 2696 del 24 de Agosto de 2004, presentó a consideración de la ciudadanía los proyectos de resolución WACC, Consumo Básico, Subsidios, Multiusuarios y PGR'S mayores y Menores. En Valledupar fueron recibidas por escrito un total de 12 preguntas, 3 Observaciones, 1 Reparos y 1 sugerencia relacionadas con los temas expuestos. Las preguntas, Observaciones, Reparos y Sugerencias que la ciudadanía formuló por escrito en el marco del conversatorio, reciben el trámite correspondiente al interior de la entidad.	
<b>MUNICIPIOS IMPACTADOS</b>	
Valledupar, San Sebastián, Gamarra, El Copey, Curumaní, Chiriguaná, San Diego, La Gloria, Bosconia, La Paz, Pailitas, El paso, Pueblo Bello,	

## RELATORÍA CONSULTA PÚBLICA

### VALLEDUPAR, DICIEMBRE 20 DE 2004

Hora de inicio 09:25.

(43 personas al inicio)

**Dr. Millán.**

Bienvenida, explicación del temario y explicación del proceso de participación ciudadana.

Los asistentes manifiestan sus dudas en relación con la Circular conjunta CRA-SUPERSERVICIOS, sobre el rango de empresas, la mayoría de los municipios no tienen estrato 3.

### PGR'S MAYORES





¿Debe la secretaría de salud hacer el muestreo e las aguas en todos los municipios o quién? Las empresas deberían certificar sus laboratorios y crear una cultura de muestreo en periodos fijos y ordenados.

¿Cómo se calcula el indicador para empresas que deben bombear?

La mayoría de los municipios no tiene presupuesto para cumplir con el relleno sanitario.

Los municipios no están cobrando disposición final porque no la ofrecen, ahora, si se incluye el cobro por el relleno ¿Cómo hacer para que los alcaldes lo cobren?

La mayoría de los municipios tienen botadero a cielo abierto.

Uno de los inconvenientes de los rellenos sanitarios en la región, es la producción por municipio. (Es muy poca la producción)

### PGR'S MENORES

En los indicadores de gestión, sólo se exige en alcantarillado la cobertura. La CAR cobra tasas retributivas y de uso. ¿Dónde está la plata para que los municipios paguen dichas tasas?

¿Qué control existe para no cobrar infinitamente las tasas que autoriza la Resolución 287?

En términos generales la normatividad se queda en letra muerta. ¿Cómo hacer para que las empresas cumplan?

La consulta pública finaliza a las 6:45 p.m.

RESUMEN DE LA CONSULTA	
Ciudad	Bogotá, D.C.
Fecha	Diciembre 22 de 2004
Lugar	Gobernación de Cundinamarca
No. de Participantes	64
Tipo de participantes	Vocales de Control, Gerentes de ESP, Ligas de usuarios, Juntas de Acción Comunal, Veedurías Ciudadanas, Comités de Desarrollo y Control Social, Frentes Comunes en defensa de los usuarios, Usuarios, Profesionales, Consultores, Concejal de Bogotá, Personería de Bogotá, Contraloría General de la



República, Alcaldías municipales.
La -CRA- cumpliendo con los objetivos de las consultas públicas señaladas en el Decreto 2696 del 24 de Agosto de 2004, presentó a consideración de la ciudadanía los proyectos de resolución WACC, Consumo Básico, Subsidios, Multiusuarios y PGR'S mayores y Menores. En Bogotá fueron recibidas por escrito un total de 15 preguntas, 2 Observaciones, 2 Reparos y 2 sugerencias relacionadas con los temas expuestos. Las preguntas, Observaciones, Reparos y Sugerencias que la ciudadanía formuló por escrito en el marco del conversatorio, reciben el trámite correspondiente al interior de la entidad.
<b>MUNICIPIOS IMPACTADOS</b>
Bogotá, Espinal, Chía, Facatativa, Sibate, Bojacá.

## RELATORÍA

### CONSULTA PÚBLICA

**BOGOTÁ, D.C., DICIEMBRE 22 DE 2004**

Hora de inicio: 09:15 a.m.

(35 personas al inicio)

**Dr. Hernández**

Bienvenida y objeto de la consulta.

Los representantes de los indígenas quieren participar en la Comisión, quieren tener representación en las decisiones tomas por la CRA.

La convocatoria no es suficiente para realizar la consulta, la fecha de la convocatoria es inapropiada, por esa razón no hay suficientes representantes para realizar la consulta. Se ha notado la buena intención de la Comisión pero no se ha hecho una buena convocatoria.

aunque la tarea de la CRA es regular, por qué se castiga el bolsillo del usuario con medidas como la disminución del consumo y los subsidios.

¿La CRA regula todos los acueducto del país?

### FRENTE COMÚN PARA LA VIGILANCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:

La convocatoria a los usuarios nos llevó a un análisis juicioso de los proyectos, encontrando los siguientes prejuicios:

- Son proyectos liberales y neoconservadores
- Favorecimiento a las empresas
- Capitamismo salvaje
- Golpe contundente al usuario con la 287

La CRA si da pie a la participación.



Solicita que se hagan mesas de trabajo con tiempo, para lograr un proceso más transparente.

**JOSÉ MIGUEL CUESTA**

Dentro de la CRA debe haber representación de los usuarios.

Esta reunión debe ser informal porque no está toda la CRA, y no hay representación suficiente de los usuarios.

Solicita 45 días de prórroga para la participación ciudadana de los proyectos de resolución.

**ALBERTO CAMACHO**

Solicita programar una consulta pública en Boyacá.

**OSCAR WILLIAM JAIMES**

La CRA reglamenta sólo empresas factibles y no a las que están mal.

**ARTURO OSPINA**

La participación no es eficaz.

Las personas convocadas no recibieron información.

No hay ejercicio de deliberación.

**GILBERTO GONZÁLEZ**

No avalan la consulta.

Repetir la consulta de Bogotá, para que vengan todos los miembros de la Comisión.

Hoy no hubo consulta pública, por lo tanto se solicita ampliación del término de la participación.

Enviar la convocatoria por medio de los recibos de cobro del servicio.

### **RELACIÓN DE LOS APORTES RECIBIDOS EN LAS CONSULTAS PÚBLICAS**

CONSEC	NOMBRE	DOCUMENTO	CIUDAD	PGR 3 MAYORES	RESPO
2	LIBARDO ENRIQUE MUÑOZ R.	85.449.298	SANTA MARTA	NO ESTOY DE ACUERDO, EL PROYECTO NO FUE EXPLICADO BIEN EN TELEVISIÓN, RADIO Y PRENSA.	NRR



Comisión de Regulación de Agua Potable Y Saneamiento Básico -CRA-  
Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial  
República de Colombia



4	JOSÉ ANTONIO ROSADO MAESTRE	1.686.465	SANTA MARTA	EN UN CORREGIMIENTO CUYO CASCO POBLADO ES DE 2500 HAB POR AUTOGESTIÓN EXISTE ACUEDUCTO COMUNITARIO, EL AGUA LE LLEGA A LOS USARIOS CRUDA, SIN TRATAMIENTO, NO HAY ALCANTARILLADO. SOLICITA ORIENTACIÓN PARA PRESENTAR UN PROYECTO MANEJADO POR LA COMUNIDAD.	NRR
6	FIELEX BACALALLO CASTAÑO	49.771.195	SANTA MARTA	NO TENGO CONOCIMIENTO DE LO QUE HASTA LA FECHA RECIBÍ. LOS PROYECTOS DE RESOLUCIÓN MENCIONADOS EN ESTA CONSULTA	NRR
10	JOSÉ MAURICIO PÉREZ ROSERO	72.104.273	CHIRIGUANA	MIRAR LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE OFICINAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LAS ALCALDÍAS Y LAS OFICINAS DE ACUEDUCTO POR POZOS PROFUNDOS	NRR
15	NURYS PARDO CORRADO	42.493.407	VALLEDUPAR	DEBE EXISTIR MÁS CONTROL AL RESPECTO SI TENEMOS EN CUENTA QUE LAS EMPRESAS ESTATALES TIENDEN A SER UTILIZADAS CON POLITIZACIÓN	NRR
16	MARÑIA SARMIENTO	27.918.885	BUCARAMANGA	ME GUSTA, ME PARECE VIABLE EL PREPAGO EN LOS SERVICIOS	NRR
17	SERGIO ISNARDO MUÑOZ VILLARREAL	91.492.265	BUCARAMANGA	PARA CALCULAR EL NIVEL DE RIESGO A PARTIR DE INDICADORES FINANCIEROS, COMO LA LIQUIDEZ SE PUEDE COMETER EL ERROR DE REFLEJAR UN BAJO RIESGO PORQUE EL CÁLCULO PARTE DE LOS ACTIVOS CORRIENTES, LOS CUALES INCLUYEN LA CARTERA QUE EN MUCHOS CASOS SE CONVIERTE	P.C.
19	LUIS MIGUEL MORENO LÓPEZ	19.056.825	CHÍA	¿LOS USUARIOS PODEMOS TENER COPIA DE LOS INFORMES DE GESTIÓN Y RESULTADOS? ¿CÓMO SE HARÁ UN PLAN ESTRATÉGICO DE SEGUIMIENTO?	NRR
20	JAIRO CANO HUERTAS	19.071.102	BOGOTÁ	¿CUÁL ES LA RAZÓN PARA QUE SOLAMENTE SE CONSULTE A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, PERO NO SE LES PERMITA FORMAR PARTE DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA CRA	NRR
22	JOSÉ RONCANCIO	2.727.028	BOGOTÁ	SE DEBE HACER UN ESTUDIO PROFUNDO PARA QUE NO SE AFECTE O SE AUMENTE EL COSTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	NRR

CONSEC	NOMBRE	DOCUMENT	CIUDAD	PGR'S MENORES	RESPON
2	LIBARDO ENRIQUE MUÑOZ R.	85.449.298	SANTA MARTA	LO MISMO EL ANTERIOR	NRR



Comisión de Regulación de Agua Potable Y Saneamiento Básico -CRA-  
Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial  
República de Colombia



8	JAVIER LÓPEZ VÁSQUEZ	4,380,184	BALBOA PEREIRA	A PARTE DE LOS INDICADORES FINANCIEROS Y OPERATIVOS ¿CÓMO PODEMOS ESQUEMATIZAR EL PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS?	NRR
10	JOSÉ MAURICIO PÉREZ ROSERO	72,104,273	CHIRIGUANA	TENER MÁS EN CUENTA LOS SUSCRIPTORES MENORES DE 2005	NRR
15	NURYS PARDO CORRADO	42,493,407	VALLEDUPAR	PARECE SER QUE FALTA UN APOYO PARA ESTOS PRESTADORES Y EN GRADO SUMO YA QUE SE LES PRESTA MENOS ATENCIÓN	NRR
17	SERGIO ISNARDO MUÑOZ VILLARREAL	91,492,265	BUCARAMANGA	EN DEUDAS DE DUDOSE COBRO. DEBERÍAN ESTABLECER PARA LOS 2 INDICADORES UNA METODOLOGÍA PARA QUE LOS DATOS DE ENTRADA SEAN CONFIABLES Y NO DEPENDAN DE CONTABILIDADES NO SANEADAS O MEDICIONES MANIPULADAS POR LAS EMPRESAS.	P.C.
18	PRISCILA DE FAJARDO	30,503,382	BUCARAMANGA	NO ESTOY DE ACUERDO CON LO DE LA TARJETA PREPAGO PORQUE POR LO CONSIGUIENTE SIEMPRE NOS TOCA PAGAR HASTA ÚLTIMO MOMENTO POR FALTA DE RECURSOS.	NRR
19	LUIS MIGUEL MORENO LÓPEZ	19,056,825	CHÍA	LA MISMA PREGUNTA ANTERIOR	NRR
22	JOSÉ RONCANCIO	2,727,028	BOGOTÁ	ES CONTRARIO A LA CONSTITUCIÓN Y LA LEY	NRR

**RELACION DE LOS APORTES RECIBIDOS VÍA RADICACIÓN Y CORREO ELECTRÓNICO**

CONSECUTIVO	RADICADO	ENTIDAD	PERSONA	TRÁMITE
24	4581	AGUA DE MANIZALES	JAVIER GERMAN MEJIA MUÑOZ	P.C.
39	4719	GOBERNACIÓN DEL CESAR	BLANCA BONILLA BOTTIA	NRR
40	4727	ASOCIACIÓN DE MICROEMPRESARIOS Y ARTESANOS DE BOGOTÁ	BONIFACIO CHICUNQUE	NRR
47	4739	FRENTE COMÚN POR LA DEFENSA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	CARLOS ALFONSO LATORRE PINEDA	NRR
48	4740	ANDESCO	JULIO CÉSAR DEL VALLE	P.C.



Comisión de Regulación de Agua Potable Y Saneamiento Básico -CRA-  
Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial  
República de Colombia



55	4764		JULIAN CAMACHO GARCÍA	NRR
56	4783	FRENTE COMÚN POR LA DEFENSA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	CARLOS ALONSO LATORRE PINEDA	NRR
7	4466	ROJAS SERRANO DÍAZ LTDA	JUAN ELOY RODRÍGUEZ JIMÉNEZ	P.C.
9	4502	ANDESCO	JULIO CÉSAR DEL VALLE RUEDA	P.C.
11	4508	AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	DIEGO RENTERÍA MARTÍNEZ	P.C.
13	4514	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN	FRANCISCO J. PIEDRAHITA DÍAZ	P.C.
19	4564	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS	EVAMARÍA URIBE TOBÓN	P.C.

CONSECUTIVO	RADICADO	ENTIDAD	PERSONA	TRÁMITE
23	4580	ARD COLOMBIA	WILLIAM CARRASCO MANTILLA	P.C.
39	4719	GOBERNACIÓN DEL CESAR	BLANCA BONILLA BOTTIA	NRR
40	4727	ASOCIACIÓN DE MICROEMPRESARIOS Y ARTESANOS DE BOGOTÁ	BONIFACIO CHICUNQUE	NRR
47	4739	FRENTE COMÚN POR LA DEFENSA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	CARLOS ALFONSO LATORRE PINEDA	NRR
55	4764		JULIAN CAMACHO GARCÍA	NRR
56	4783	FRENTE COMÚN POR LA DEFENSA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	CARLOS ALONSO LATORRE PINEDA	NRR
19	4564	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS	EVAMARÍA URIBE TOBÓN	P.C.

**N.R.R.:** No requiere respuesta

**P.C.:** Participación Ciudadana (fueron respondidas por la Comisión)

**RESPUESTAS:**