

# **EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES**

## **ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA - “SERVIPANQUEBA” -**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

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

**GRUPO PEQUEÑOS PRESTADORES**

**Bogotá, Diciembre de 2017**

## ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA - “SERVIPANQUEBA”

### ANÁLISIS 2015 – 2017









#### ANTECEDENTES

##### Generalidades del Municipio.

El municipio de Panqueaba - se encuentra localizado en el noreste del departamento de Boyacá Sobre la cordillera oriental de los Andes, a 2258 m.s.n.m. (cabecera municipal), pertenece a la provincia de Gutiérrez. Se encuentra conectado por vía terrestre con el municipio de Duitama y la capital de departamento- Tunja a 237 Km, en tiempos de desplazamiento que pueden ocupar entre 6 y 7 horas por vía pavimentada en su mayor parte. La parte final entre Guacamayas y Panqueaba se encuentra desprovista de capa asfáltica, en regular estado. El municipio de Panqueaba cuenta con una población de 1.452 habitantes según proyecciones DANE (2015).

##### Visita de Inspección

Luego de verificar el aplicativo SUI en el módulo de visitas, se verifico que la última visita se realizó el día 30 de mayo de 2014 (Ilustración 2).

#	Id	Empresa	Funcionarios	Fecha Inicio	Fecha Fin	Acta Visita	Informe Visita
1	20117	ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	ELIANA ROCIO AYALA	22/04/2010	22/04/2010		
2	20614	ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	ELIANA ROCIO AYALA	01/03/2010	05/03/2010		
3	22057	ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	DALLANNY VALBUENA DUSSAN RICARDO FORERO MONTERO	04/03/2010	04/03/2010		
4	78534	ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	MARY ANGELICA JIMENEZ MONROY	29/05/2014	30/05/2014		

##### Control Tarifario

El prestador no ha sido objeto de control tarifario para ninguno de los servicios que opera actualmente.

##### Contrato de Condiciones Uniformes

El prestador, cuenta con Contrato de Condiciones Uniformes –CCU- que no se ajusta a los modelos definidos por la CRA para ninguno de los tres servicios; por tanto, tampoco existe concepto de legalidad expedido por la Comisión de Regulación de Agua potable y Saneamiento Básico CRA.

##### Actualización en RUPS

Última actualización en RUPS fue aprobada el 10 de noviembre de 2011. Del año 2012 a 2015 el prestador no presentó las correspondientes actualizaciones. La última actualización realizada fue radicada el 8 de agosto de 2017, luego de la visita de inspección de la SSPD. Esta última se encuentra en estado PENDIENTE DE REVISION. (Ver ilustración 1).

Imagen 1 Actualización RUPS

Búsqueda específica						
DEPARTAMENTO			MUNICIPIO			
# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	N° RAD	FECHA RADICACION
1	<a href="#">148983</a>	22785 ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	INSCRIPCION	APROBADA	20091022785148983	08/10/2009 11:18:43
2	<a href="#">189289</a>	22785 ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	ACTUALIZACION	APROBADA	2010822785189289	27/08/2010 12:42:43
3	<a href="#">223872</a>	22785 ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	ACTUALIZACION	APROBADA	2011822785223872	30/08/2011 09:09:05
4	<a href="#">251077</a>	22785 ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	ACTUALIZACION	APROBADA	2012522785251077	29/05/2012 17:32:50
5	<a href="#">233219</a>	22785 ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20111122785233219	23/11/2011 14:05:33
6	<a href="#">221226</a>	22785 ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2011822785221226	23/08/2011 17:38:46
7	<a href="#">322190</a>	22785 ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	ACTUALIZACION	APROBADA	2014922785322190	04/09/2014 14:29:56
8	<a href="#">321120</a>	22785 ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2014622785321120	09/08/2014 18:35:29
9	<a href="#">348849</a>	22785 ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20161122785348849	15/11/2016 15:42:39
10	<a href="#">358154</a>	22785 ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	ACTUALIZACION	APROBADA	20161222785358154	05/12/2016 12:04:41

Fuente: RUPS

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PRESTADOR

- Datos Generales del prestador**

A continuación, se presenta la información general de la Administración Pública Cooperativa de Panqueba:

Tabla 1 Información General del prestador

<b>ID</b>	22785
<b>Razón Social</b>	ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA
<b>Sigla</b>	SERVIPANQUEBA
<b>Nit</b>	900279284 - 8
<b>Tipo de Prestador</b>	COOPERATIVA
<b>Orden</b>	PRESTADOR EN MUNICIPIO MENOR
<b>Área de Prestación</b>	URBANA
<b>Servicios Prestados</b>	ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO
<b>Fecha Última Actualización de Rups</b>	27 DE DICIEMBRE DE 2017.
<b>Fecha de Constitución</b>	30 DE MARZO DE 2009
<b>Fecha Inicio de Operaciones</b>	15 DE AGOSTO DE 2009
<b>Representante Legal</b>	ERIKA MARLEN CELY PEREZ
<b>Cargo Representante Legal</b>	REPRESENTANTE LEGAL
<b>Fecha de posesión Representante Legal</b>	10 DE SEPTIEMBRE DE 2016
<b>Dirección</b>	CARRERA 5 NO. 49 – 79 – 31
<b>Teléfono</b>	7880271– 3133156850
<b>Correo Electrónico</b>	servipanqueb@hotmail.com
<b>Clasificación</b>	Hasta de 2.500 suscriptores

Fuente: SUI – RUPS 27 DE DICIEMBRE DE 2016, Imprimible 20165322785358154

Las actividades por servicio, inscritas en el RUPS por el prestador, en la modalidad de prestador-operador en el municipio Panqueba son:

Tabla 2 Actividades Registradas en el RUPS

	Servicio	Tipo Prestación	Actividades
<b>Servicios Prestados</b>	Acueducto	Prestador Operador	Aducción, almacenamiento, captación, comercialización, conducción, distribución y tratamiento.
	Alcantarillado	Prestador Operador	Comercialización, Conducción de Residuos Líquidos, Disposición Final y Recolección.
	Aseo	Prestador Operador	Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, recolección, transporte de residuos no aprovechables.

Fuente: SUI- RUPS 27 DE DICIEMBRE DE 2016, Imprimible 20165322785358154

### • **Constitución del prestador**

La Empresa fue constituida el 13 de marzo de 2009, según conformación de la APC, en su acta de asamblea de constitución la cual cuenta con reconocimiento del Juzgado Promiscuo Municipal de San Panqueba con fecha del 15 de marzo de 2009. Según el acta de constitución la A.P.C. está conformada por 5 asociaciones así<sup>1</sup>:

- Asociación comunitaria de Televisión - ACOTV PANQUEBA
- Asociación de Productores de Panqueba ASOPANQUEBA
- CORABOY
- Junta de Acción Comunal de la Vereda Franco.
- Municipio de Panqueba.

### • **Contrato de Operación**

Teniendo en cuenta que el Municipio, hace parte de los integrantes de SERVIPANQUEBA, no se ha elaborado contrato de operación entre la Alcaldía y prestador.

### • **Contrato de Condiciones Uniformes**

Se pudo verificar que el prestador SERVIPANQUEBA no cuenta con contrato de condiciones uniformes- CCU- para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Respecto al contrato de condiciones uniformes- CCU, para el servicio de aseo el prestador cuenta con un documento elaborado en mayo del 2009, el cual se ajusta a los lineamientos de la Resolución CRA 376 de 2006 y cuyo análisis es realizado en el numeral 4.1 de la presente evaluación. Este CCU no cuenta con el concepto de legalidad por parte de la Comisión de regulación de Agua Potable y Saneamiento básico –CRA-.

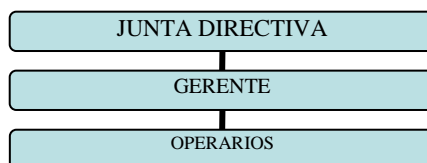
## **2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS- FINANCIEROS**

### **2.1. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

#### **2.1.1. Organigrama Institucional**

El prestador no tiene elaborado un organigrama institucional; Sin embargo, la estructura orgánica es la siguiente:

<sup>1</sup> Tomado del acta de constitución del prestador, con reconocimiento del Juzgado Promiscuo de Panqueba



Es de anotar que el presidente de la junta Directiva al momento de la visita de la SSPD es el Alcalde Municipal.

### 2.1.2. Personal.

El personal que labora en SERVIPANQUEBA está compuesto por:

#### Personal Administrativo:

- Gerente. -Representante legal.

#### Personal Operativo:

- Operador de Planta/Fontanero: Uno (1). Contrato a término fijo por 6 de junio a diciembre. 2017.
- Operario de Barrido. Uno (1) Contrato a término fijo por 6 de junio a diciembre de 2017.

**TOTAL PERSONAL:** 3 personas, sin incluir los miembros de la junta.

Tabla 3 Personal vinculado a la Secretaría de servicios públicos

Número	Área	Tipo de Contrato	Cargo
1	Administrativa	Planta	Gerente – Representante Legal
1	Acueducto - Alcantarillado	Contrato a término fijo	Operador de Planta / Fontanero
1	Aseo	Contrato a término fijo	Escobitas

Fuente: Información suministrada en la visita

De conformidad con lo establecido en los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010, los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo deben reportar en el sistema Único de Información (SUI) la información administrativa del personal por categoría de empleo para cada una de las actividades registradas en RUPS, sin embargo una vez verificado el SUI fue posible establecer que SERVIPANQUEBA no ha reportado la información administrativa (personal por categoría de empleo) para los servicios a su cargo.

### 2.1.3. Certificación en competencias laborales por el SENA

La Resolución 330 de 2017, establece los requisitos de idoneidad y experiencia del personal de la operación y el mantenimiento del sistema, sobre el tema, las personas que laboran en SERVIPANQUEBA no se encuentran certificados en competencias laborales, por parte del Servicio nacional de Aprendizaje SENA.

### 2.1.4. Comité de Desarrollo y Control Social – CDCS y Vocal de Control

El comité fue conformado mediante Resolución no 027 del 6 de Julio de 2009, de la Alcaldía Municipal de Panqueba fue conformado el CDCS, el mismo acto administrativo reconoce como Vocal de Control al Señor Luis Alfonso Estupiñan, el cual fue reconocido por la personería municipal según Acta 001 del 7 de junio 2009. Por lo anterior el prestador, estaría dando cumplimiento a lo previsto en el Capítulo I del Título V de la ley 142 de 1994, reglamentado por el Decreto 1429 de 1995.

El registro de participación ciudadana y control social de la prestación del servicio en el sistema SUI no ha sido efectuado. Verificado en:

[http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa\\_fin\\_101](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa_fin_101)

## 2.2. ASPECTOS FINANCIEROS

### 2.2.1. Normas internacionales Financieras - NIF

En relación con la transición a la que deben realizar a las NIF en concordancia con lo dispuesto por la Contaduría General de la Nación, el prestador no ha adelantado acciones orientadas hacia la transición a NIF de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 1314 de 2009. Es de anotar que de acuerdo a las características de la Empresa, estaría clasificada en el Grupo 3 – Contabilidad Simplificada – Microempresas- y estaría sujeta a las disposiciones reglamentadas por los Decretos 2706 de 2012 y Decreto 3019 de 2013<sup>2</sup> del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

La clasificación en Grupo 3 corresponde a

- Menos de 10 Trabajadores
- Activos totales menores a 500 SMMLV = 283.350.000
- Ingresos Brutos anuales menores a 6.000 SMMLV = 3.400 Millones

Para efectos del reporte de información al Sistema SUI, el prestador debe tener en cuenta las disposiciones de la SSPD según los siguientes actos administrativos:

- Resolución SSPD 2013130002405
- Resolución SSPD 20141300004095
- Resolución SSPD 20151300028355
- Resolución SSPD 20161300013475

Así mismo que el reporte de información se realice en los formatos requeridos, los cuales se señalan a continuación:

Tabla 4 Formatos y formularios NIIF aplicables

ETAPA	AÑO	RESOLUCIÓN	GRUPOS	INFORMACIÓN	CÓDIGO	FORMULARIOS Y FORMATOS
Inicio de Transición 2014	2014	Res. 20141300033795 30/07/2014	1 y 3	Reporte ESFA, Conciliación y Revelaciones y Políticas	NIF-A-0011	Formulario 1: Información General
					6011	Formato 1: Hoja de trabajo estado de situación financiera de apertura
					6012	Formato 2: Conciliación Patrimonial
					6013	Formato 3: Revelaciones y Políticas
					6014	Formato 4: Estado de situación financiera adopción anticipada
					6015	Formato 5: Conciliación patrimonial adopción anticipada
					6017	Formato 6: Revelaciones y políticas estado de situación financiera adopción anticipada
					6018	Formato 7: Estado de situación financiera de apertura consolidado
					6020	Formato 8: Información empresas incluidas en la consolidación
					6019	Formato 9: Revelaciones y políticas estado de situación financiera de apertura consolidado
					6022	Formato 10: Estado de situación financiera adopción anticipada consolidado
					6021	Formato 11: Revelaciones y políticas estado de situación financiera adopción anticipada consolidado

Fuente: Resolución SSPD No. 20141300033795 de 2014.

Sin embargo, la información entregada por el prestador es analizada con la salvedad que legalmente solo es válida la información PUC para la vigencia 2015, de acuerdo a la clasificación de la empresa. Para la vigencia 2016 ya debería estar en aplicando las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF, conforme a la directriz legal de la Contaduría General de la Nación (normatividad antes expuesta), la información de 2016 se considera por fuera de los términos de ley. No obstante, se

<sup>2</sup> También debe tener en cuenta los decretos 2420/15 Dec. 2496/15 Dec. 2131/16 y Dec. 2132/16

analiza la información de ambas vigencias para conocer la evolución financiera del prestador, teniendo en cuenta que es la única información disponible.

### 2.2.2 Proceso de convergencia a las NIF

De igual forma se le informa que a partir de la vigencia 2016, el prestador se debe reportar los estados financieros bajo Normas de Información Financiera NIF.

Con el fin de que pueda tener acceso a lo relacionado con las NIF y procesos de clasificación dependiendo del Grupo al que pertenece, se le informa al prestador sobre las etapas que debe seguir y las respectivas Resoluciones emitidas relacionadas con el tema para el oportuno y correcto reporte al SUI.

Tabla 5 Clasificación

AÑO	SERVICIO	TOPICO	PERIODICIDAD	CODIGO	FORMATO	ESTADO
2014	Gobierno NIF	Estado de Situación Financiera de Apertura - ESFA	ANUAL	NIF-A-0011	Información General	Pendiente

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028) consulta 05/12/17

## 2.2.2. Elaboración de estados financieros- Plan Único de Cuentas.

### 2.2.2.1. Cargue de Información

Una vez verificado el Sistema Único de Información-SUI, se pudo establecer que el prestador NO reportó información financiera del 2015 y 2016, de acuerdo con lo consultado en el SUI el 5 de diciembre de 2017.

Se recuerda al prestador sobre la importancia de adelantar las acciones necesarias para garantizar el oportuno reporte de la información real al SUI, ya que ésta se constituye en una obligación general de los prestadores, prevista en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, según el cual este sistema “se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994”.

Para el cargue de información al SUI, debe tener en cuenta el Anexo Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 “Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035”.

En dichas Resoluciones se determinan fechas límite de cargue, motivo por el cual son de obligatorio cumplimiento y no son prorrogables, por lo que los aplicativos de reporte se mantendrán disponibles sin perjuicio de las acciones de control que pueda adelantar la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Se le informa al prestador que para el reporte de información financiera al SUI, hasta la vigencia 2015 se debe hacer con los parámetros contables tradicionales para reportar el PUC, por cada servicio y total consolidado semestral y anual, mientras para la vigencia del 2016 en adelante debe aplicar lo establecido en la Resolución SSPD N° 20161300013475 de 2016, corresponde al reporte de información financiera bajo las Normas de Información Financiera – NIF.

## 2.2.3 Elaboración de Estados Financieros

Por la ausencia de información en SUI, se le solicitó en visita al prestador estados financieros en físico certificados al cierre de las vigencias 2015 y 2016 en donde suministró información financiera del 2016, sin embargo, no se allegaron las notas a los estados financieros.

Es menester manifestar que la información financiera para la vigencia del 2016, ya debería estar bajo las Normas de Información Financiera - NIF, sin embargo, no está bajo citadas normas, por lo motivo esta por fuera de los términos de ley. No obstante, se analiza la información para conocer la situación financiera del prestador, teniendo en cuenta que es la única información disponible

### 2.2.3.1 Balance General

Tabla 6 Balance

<b>BALANCE GENERAL</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>2.016</b>	<b>%</b>
<b>Activo</b>	<b>12.744.770</b>	<b>100%</b>
Efectivo	1.844.770	14,47%
Deudores Serv. Públicos	0	0%
Inventarios	500.000	4%
Otros Act. CP	6.250.000	49%
<b>Activo Corriente</b>	<b>8.594.770</b>	<b>67%</b>
Propiedad, Planta y Eq.	4.150.000	33%
Depreciación Acumulada	0	0%
Propiedad, Planta y Equipo Neto	4.150.000	33%
<b>Total Activo No Corrientes</b>	<b>4.150.000</b>	<b>33%</b>
<b>Total Activos</b>	<b>12.744.770</b>	<b>100%</b>
<b>Pasivos</b>	<b>4.322.599</b>	<b>34%</b>
Obligaciones Laborales	4.322.599	34%
Cuentas por pagar	0	0%
Otros Pasivos	0	0%
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>4.322.599</b>	<b>34%</b>
<b>Total Pasivo no Corrientes</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>4.322.599</b>	<b>34%</b>
Capital Fiscal	9.226.792	72%
Resultado de Ejercicios Anteriores	0	0%
Resultado del Ejercicio	-804.621	-6%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>8.422.171</b>	<b>66%</b>
<b>Total Pasivo + Patrimonio</b>	<b>12.744.770</b>	<b>100%</b>

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

En lo referente al Balance General se pueden observar las siguientes situaciones:

1. Se observa que el efectivo equivale al 14,47% del total del activo, situación que genera una alerta importante, dado que la cantidad de efectivo presuntamente no es el suficiente para poder cubrir sus obligaciones con terceros.
2. El rubro de otros activos se contempla en la cuenta de intangibles que, de acuerdo a la información entregada, es por un software, por lo cual se le



solicita que se informe que tipo de sistema es el que tienen allí registrado y su respectiva valoración.

3. La Propiedad, Planta y Equipo-PPyE, es de \$4.150.000, por lo cual se le solicita que se informe de quien es la PPyE utilizada para la prestación de los servicios a cargo, con sus respectivos soportes.

Adicionalmente, no se observa depreciación de la PPyE, por lo cual se le solicita la respectiva aclaración.

4. El Total de los pasivos están representado en obligacionales laborales, por lo cual llama la atención que no se contemplan cuentas por pagar para el giro normal de la operación ni de impuestos, por lo cual se le solicita la respectiva aclaración.
5. Llama la atención, que la cartera registra \$0, por lo cual se puede colegir que existe una buena cultura de pago, así las cosas, se le solicita las acciones tomadas para lograr dicha situación.
6. Para el 2016 se presentaron perdidas en el ejercicio las cuales hicieron disminuir el patrimonio en un 9%, por lo cual se le solicita un plan de acción para que en las futuras vigencias se obtenga resultados del ejercicio positivos.

### 2.2.3.2 Estado de Resultados

Tabla 7 Estado de Resultados

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>		
<b>DETALLE</b>	<b>2.016</b>	<b>%</b>
<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>79.339.330</b>	<b>100%</b>
Servicio de Acueducto	40.536.476	51%
Servicio de Alcantarillado	12.524.309	16%
Servicio de Aseo	26.278.545	33%
<b>Costo de Produccion</b>	<b>59.554.587</b>	<b>75%</b>
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>19.784.743</b>	<b>25%</b>
<b>Gastos Operacionales</b>	<b>20.589.364</b>	<b>26%</b>
Gastos de Administración	20.589.364	26%
<b>Resultado Operacional</b>	<b>-804.621</b>	<b>-1%</b>
Otros ingresos	0	0%
Otros gastos	0	0%
<b>Resultado antes de Impuestos</b>	<b>-804.621</b>	<b>-1%</b>
Impuesto de renta y Complementarios	0	0%
<b>Resultado Neto</b>	<b>-804.621</b>	<b>-1%</b>

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

Como se observa en el estado de resultado del 2016, el comportamiento al final de la vigencia muestra resultados negativos, toda vez que los ingresos por concepto de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo no fueron los suficientes para cubrir los gastos y costos.

En lo que respecta a los ingresos por servicios, se evidencio que el de Acueducto represento el 51% del total de los ingresos operaciones, siendo el servicio que mayor

participación tiene en los ingresos, por lo cual el prestador debe esforzarse por no depender del servicio mencionado.

Llama la atención el alto costo de producción ya que estos representaron el 75% de los ingresos, siendo esta una de las razones que se hayan obtenido pérdidas en el ejercicio, por lo cual se le insta, una reestructuración en la política de costos.

Se puede observar que los gastos operacionales equivalen al 26% del total de los ingresos, en donde el rubro de sueldos y salarios representa el 68% de estos. Así las cosas, se le invita que se esté realizando un monitoreo exhaustivo de dicho rubro.

### 2.2.3 Indicadores Financieros

Tabla 8 Indicadores

<b>PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS</b>	
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ</b>	<b>2016</b>
Razón Corriente	1,99
Pureba de Efectivo	0,43
Prueba Acida	1,87
<b>INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO</b>	<b>2016</b>
Deuda Total	33,92%
Deuda Corto Plazo	100,00%
<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD</b>	<b>2016</b>
Margen Operativo	-1,01%
Margen Neto	-1,01%
ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	-9,55%
ROA (Rentabilidad sobre Activo)	-6,31%

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

#### **Razón Corriente**

Este indicador muestra la capacidad de pago que tiene el prestador, toda vez que tiene \$1,99, para pagar \$1 de las obligaciones adquiridas, escenario positivo para la empresa, toda vez que tendría acceso a créditos para realizar inversiones y/o cumplir con posibles contingencias.

#### **Prueba de Efectivo**

En lo que respecta al Efectivo (Caja y Bancos) se tiene de este \$0,43, para cubrir \$1 de las obligaciones a corto plazo, situación que alarma ya que el prestador no cuenta con efectivo suficiente para cumplir con sus acreedores.

#### **Prueba Acida**

Este indicador muestra un resultado similar de la Razón Corriente (1,87), ya que el prestador analizado en el rubro inventarios no es significativo.

#### **Deuda Total**

La deuda que maneja el prestador es razonable, sin embargo, se le invita a que esta se mantenga en constante monitoreo.

#### **Deuda Corto Plazo**

Se tiene que el 100% de la deuda que posee el prestador corresponde al corto plazo.

#### **Margen Operativo - Margen Neto**

Se observa que para la vigencia 2016 un resultado negativo para los dos (2) indicadores, por lo que se podría colegir que presuntamente que no es viable ya que los ingresos no cubren a la medida los gastos.

## ROE – ROA

De acuerdo a los resultados negativos obtenidos para los indicadores ROE y ROA, se tiene que ni la inversión de los socios ni los activos, fueron los suficientes para generar valor, al prestador.

### 2.2.4 Indicador Financiero Agregado – IFA

A continuación, se relaciona la clasificación del prestador

Tabla 9 IFA

Aspecto	2015	RANGO
L (Liquidez)	No Reporte	3
ER (Eficiencia en recaudo)	No Reporte	3
CC (Coeficiente cubrimiento de costos)	No Reporte	3
<b>IFA</b>	<b>3</b>	<b>Riesgo Alto</b>

Fuente: <http://superservicios.gov.co/content/download/17472/129825/version/2/file/IFA+2015.pdf>

Es oportuno manifestar que el prestador no ha reportado la información financiera de la vigencia 2015, por tal motivo al realizar el cálculo se obtuvo como resultado riesgo alto y es el que se encuentra publicado en la página web de la SSPD.

Frente a la vigencia 2016, ese año no es viable el cálculo toda vez que el prestador debe aplicar Normas de Información Financiera – NIF y bajo dichas normas aún no existe metodología para el cálculo del IFA.

## 3. ASPECTOS TÉCNICO- OPERATIVOS

A continuación, se presenta una descripción de los aspectos técnicos del prestador, en cuanto a la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, con base en la información reportada en el Sistema Único de Información (SUI) y aquella que fue recopilada a través de la visita de inspección adelantada a la E.S.P. los días 2, 3 y 4 de agosto de 2017.

### 3.1. SERVICIO DE ACUEDUCTO

**Área de prestación:** Municipio de Panqueba- cabecera municipal.

**Actividades:** Captación, Aducción, Tratamiento, Conducción, Distribución, Almacenamiento y Comercialización.

**No. de suscriptores:** 342

Tabla 10 Indicadores técnicos servicio de Acueducto

Fuente datos	Municipio	Cobertura Acueducto	Continuidad R. 2115 (Horas/día)	IANC (%)	Micromedición (% 2017)
ESP – Visita 2017	Panqueba	98%	24 horas/día	ND	99,4%

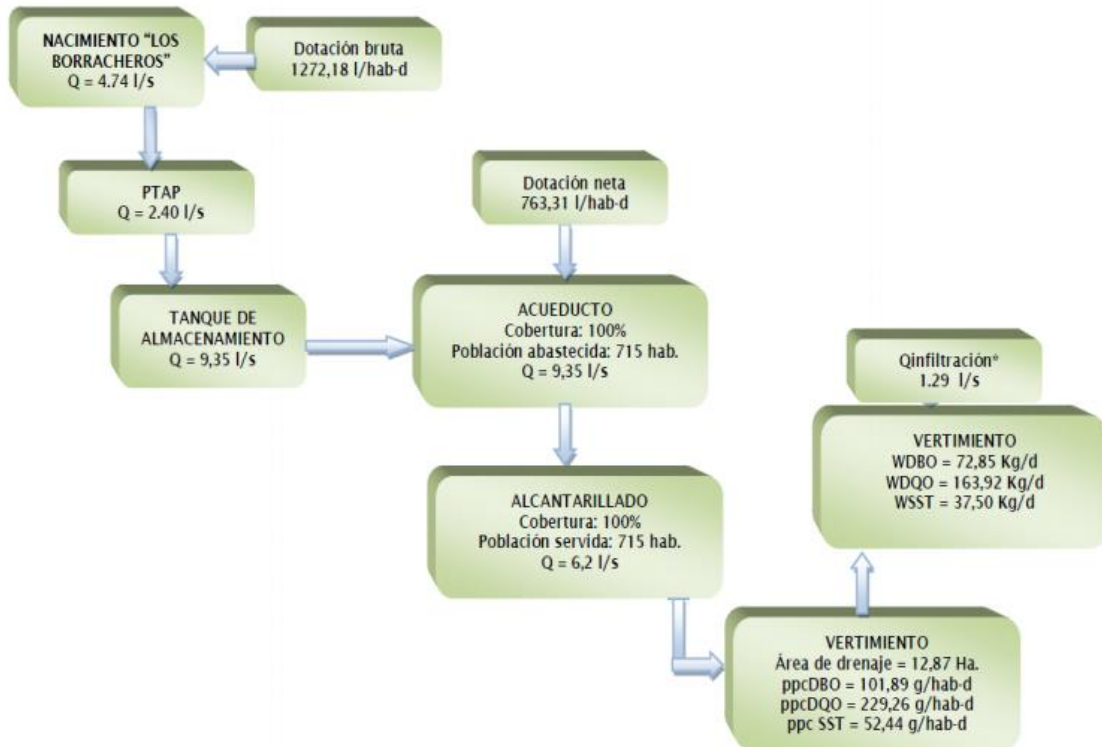
Fuente: Visita SSPD agosto 2017

El análisis de esta información se presenta más adelante.

**3.1.1. Descripción del sistema:**

- **Esquema de suministro de agua potable**

Imagen 2 Diagrama de flujo del sistema hídrico municipal



Fuente: Plan de contingencia- PSMV

- **Fuente de abastecimiento:**

La fuente de abastecimiento del sistema de acueducto del municipio de Panqueba es un nacimiento denominado "Los Borracheros", localizado en la vereda el Jordán del municipio de Guicán del departamento de Boyacá.

Actualmente no se cuenta con concesión de aguas, sin embargo, la gerente informó que se existe un proceso para la expedición de la certificación sanitaria por parte de la autoridad de salud, para continuar con el trámite ante CORPOBOYACÁ.

**Fuente alterna de abastecimiento:** No se cuenta con una fuente alterna. Según lo manifestado por la gerente, la fuente no se ve afectada durante época de sequía.

Por otra parte, el artículo 6.4.1.2 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores del servicio de acueducto, deben hacer el registro de las fuentes "superficiales y subterráneas de uso en abastecimiento", en este sentido se verificó que el prestador registró en el SUI, la siguiente fuente de abastecimiento:

Tabla 11 Registro fuente de abastecimiento

NUFUENTE	COD_FUENTE	NOMBRE_FUENTE	TIPO_FUENTE	DEPARTAMENTO	COD_MCPIO	MUNICIPIO	ABASTECIMIENTO	VERTIMIENTO	ANO_REPO
23502	208	Río Alevado	RIO	BOYACA	522	PANQUEBA	SI	NO	2009

Fuente: SUI

Considerando que en la visita se identificó que la fuente de abastecimiento es el nacimiento “Los Borracheros” es necesario que el prestador revise la calidad de la información registrada y solicite la respectiva solicitud de reversión para realizar el ajuste que sea necesario.

Por otra parte, debe realizar el reporte al SUI, de la información correspondiente a la “Caracterización de Fuentes Superficiales para Abastecimiento”.

- **Captación**

La captación se realiza por medio de una tubería sobre el nacimiento de agua “Los Borracheros”, la cual cuenta con un cerramiento de ladrillo y tejas en el techo como se observa en las siguientes fotos:



Foto 1 Cerramiento Captación Nacimiento “Los Borracheros”



Foto 2 Captación Nacimiento “Los Borracheros”



Foto 3 Caseta de Captación



Foto 4 Interior caseta de Captación

En visita, se observa, que la bocatoma a pesar de ser antigua presenta buenas condiciones. Esta infraestructura es de propiedad del municipio.

La captación queda ubicada frente a la vía Panqueba- Guicán, cuenta con cerramiento con malla eléctrica, en el costado que da hacia la vía. Es de fácil acceso. Sin embargo, alrededor de la misma llega agua de riego y existe actividad ganadera (materia fecal de semovientes). Se observan renacuajos.

No se cuenta con instrumento o estructura de medición del agua captada.

El fontanero indicó que se pretende plantar árboles en el perímetro y realizar otras obras de protección de la fuente, no obstante, no se han podido adelantar estas gestiones, debido a que el propietario del predio no lo permite, por tanto, se está buscando el apoyo del alcalde para solicitar la servidumbre.

El prestador reporta la siguiente información con respecto a la captación, sin embargo, esta información hace referencia a la fuente de abastecimiento con NUFUENTE 23502 la cual de acuerdo con lo indicado en el registro de fuentes corresponde al “Río Alévalo”, lo que no corresponde con la información entregada en visita,

Tabla 12 Información captación

NUFUENTE	NUCA	COD DEPTO	COD MCPIO	COD TIPO C APTACION	NOMBRE CAPTACION	GRADOS LONGITUD	MINUTOS LONGITUD	SEGUNDOS LONGITUD	GRADOS LATITUD	MINUTOS LATITUD	SEGUNDOS LATITUD	ALTITUD
23502	12347	15	522	2	nacimiento	-72	25	40,25	6	27	31,52	2576

Fuente: SUI

### • Aducción

La aducción se hace por gravedad, se tiene instalada tubería en 4” de diámetro en PVC, con una longitud de 5 Km aprox. La cual presenta vulnerabilidad ante movimientos de tierra, ya que se encuentra ubicada sobre una falla geológica.

El artículo 6.4.2.4 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que los prestadores deben realizar el “registro de las aducciones de agua de uso en abastecimiento”, una vez verificado el estado de reporte del prestador se estableció que el prestador reportó la siguiente información:

Tabla 13 Registro aducción

NUADU	NOMBRE ADUCCION	DESC TIPO COND	LONGITUD	MATERIAL	DIAMETRO	CAUDAL DISENO	FECHA INSTALACION	FCH_INI OPERACIONES	ESTADO
16713	red acueducto	Tubería-Por gravedad	7	Cloruro de Polivinilo (PVC)	De 2 a 4 pulg	8	05/10/08	05/10/08	ACTIVO

Esta información difiere de la indicada por el prestador durante la visita realizada los días 2, 3 y 4 de agosto de 2017, lo que indica una presunta falta de calidad de información, por lo que es necesario que esta empresa realice la solicitud de reversión correspondiente para la corrección de esta información.

### • Planta de tratamiento de agua potable-PTAP

La planta de tratamiento consiste en un sistema de filtración lenta, de dos unidades, construida en el año 1999 aprox. Se encuentra ubicada en el casco urbano en una zona de difícil acceso. Los predios son de propiedad del municipio.

Opera las 24 horas del día, las siguientes son las condiciones de operación:

Tabla 14 Condiciones de operación y diseño PTAP

Sistema	Q Diseño (L/s)	Q Operación (L/s)
PTAP	5	4.4 – 4.5 lt/s Aprox.*

\* Plan de contingencia- Valor estimado

\*\*Medición marzo de 2017 Secretaría de Salud y prestador

La PTAP presenta cerramiento en malla eslabonada, se encontraba operativa en el momento de la visita. Los filtros cuentan con techo en tejas plásticas con el fin de evitar el ingreso de hojas.

El agua ingresa por una tubería de 4” y una manguera de alta presión de 2”, cada una llega a un vertedero triangular y pasan a cada unidad de filtración, las cuales tienen un lecho filtrante compuesto por grava fina, media y gruesa. La capa fina queda en la parte de arriba, la filtración se realiza con flujo descendiente.

De los filtros el agua pasa a una cámara de entrada a un vertedero donde se realiza la aplicación del desinfectante. La desinfección del agua se realiza con hipoclorito de calcio (HTH) de dilución lenta, en barras, las cuales se dosifican con un equipo de

cloración, se aplica una barra a las 5:30 am, 12:00 pm y 6:00 pm. La estructura de desinfección se observa en buenas condiciones y presenta buena aireación.



Foto 1 PTAP



Foto 2 Filtros Lentos



Foto 3 Canaleta aplicación desinfectante



Foto 4 Acu- Tab

No se cuenta con medición a la entrada de cada vertedero, según lo manifestado por el prestador se presentó un proyecto al alcalde para unificar la tubería de entrada a la PTAP y la instalación del macromedidor.

La PTAP cuenta con sistema de drenaje y accesorios de regulación y control. No se observan fisuras en las estructuras de la PTAP.

En la planta de tratamiento, existe un tanque de almacenamiento enterrado de 50 m<sup>3</sup> (dato estimado) de capacidad del que se distribuye el agua por gravedad a todo el municipio.



Foto 5 Tanque de almacenamiento semienterrado

Se cuenta con macromedidor a la salida de la PTAP, el cual se encuentra en funcionamiento, sin embargo, las lecturas no se toman, razón por la cual no se conoce el volumen real producido y en consecuencia no es posible realizar un cálculo del Índice de Agua no contabilizada- IANC.

Se hace lavado de la capa fina cada mes y de las capas de grava media y gruesa cada año.

El mantenimiento es mensual y consiste en el lavado de paredes de cada filtro y se lava la capa fina, la cual se lleva a un tanque ubicado en la parte baja de los filtros, luego del lavado se vuelve a depositar en el cada filtro.

El manual de operación de la PTAP, no corresponde con el sistema de tratamiento encontrando en la visita, al parecer corresponde al de una PTAP compacta (no operativa), desinstalada que se encuentra en los predios de la PTAP actual.

En este sentido, se presenta un presunto incumplimiento a lo establecido en el Artículo 30 de la Resolución 330 de 2017, en el que se indica lo siguiente con respecto a los manuales de operación y mantenimiento:

“ART. 30— **Procedimiento general.** Los procedimientos y medidas pertinentes a la operación continua y permanente de los diferentes componentes de un sistema de acueducto, alcantarillado y/o aseo seguirán los requerimientos establecidos en los planos de construcción e instalación, los manuales de operación y mantenimiento, los manuales de procesos y procedimientos, los documentos suministrados por el diseñador, constructor, fabricante y/o proveedor al entregar a la entidad contratante las obras, bienes o servicios que le fueron contratados y los estudios de optimización de los sistemas. Estos documentos deberán tenerlos disponibles en todo momento los prestadores de los servicios públicos en cada uno de sus componentes.

Los operadores deberán realizar y documentar las inspecciones previstas en los manuales de operación y mantenimiento rutinario y tomar las acciones necesarias para el óptimo funcionamiento de los sistemas. Así mismo, deberá realizar las actualizaciones que considere pertinentes en el manual, siempre y cuando estén encaminadas a optimizar el funcionamiento de los sistemas. Se deberá documentar el registro de todas las actividades de mantenimiento rutinario y preventivo.” (Subrayas fuera de texto)

Por lo anterior, el prestador debe realizar la actualización de su manual de operaciones y mantenimientos, realizar la operación conforme lo indicado en los mismos, llevar un registro de las actividades de mantenimiento rutinario y preventivo; y tener disponibles estos documentos en todo momento.

**Laboratorio:** La Resolución 2115 de 2007 en el cuadro 8 del artículo 18 establece: “La persona prestadora debe contar con los equipos mínimos necesarios para realizar los siguientes ensayos: prueba de jarras, demanda de cloro, turbiedad, color y pH.”; y adicionalmente, el artículo 122 de la Resolución 330 de 2017, señala los aspectos mínimos de calidad del agua que se deben medir a la entrada y salida de la PTAP.

Existe una caseta que puede ser habilitada como laboratorio, no cuenta con equipos para la medición de parámetros básicos, ni para realizar prueba de jarras. Por tanto, no se realiza control de operación de la PTAP, ni análisis de pH, cloro residual, turbiedad y color. Considerando que esta caseta aún no está habilitada como laboratorio no se encuentra autorizado por el Ministerio de Salud y Protección y Social.





Foto 6 Caseta laboratorio

**Libro de registro y control:** El artículo 23 de la resolución 2115 de 2007 establece que: *“REPORTES DE CONTROL. El libro o registro sistematizado de control de la calidad de agua para consumo humano debe mantenerse actualizado por parte de la persona prestadora”*. Según lo identificado en visita, el prestador no cuenta con libro de registro del control de la operación del sistema de abastecimiento (bitácora), en los que se presente información sobre la dosificación de insumos químicos empleados para el sistema de tratamiento, situación que limita a la entidad, verificar que en la práctica se realice la dosificación óptima de los mismos. Así mismo, no se observa registro sobre la operación, suspensiones de la operación y registro de mantenimientos de la PTAP. No se lleva registro del control de calidad del agua realizado en la PTAP.

**Manejo de lodos:** El agua que sale del lavado de filtros no alcanza a producir lodos, el agua de lavado va para el alcantarillado.

**Operarios:** Se cuenta con un operario para la PTAP, el cual labora simultáneamente como fontanero para acueducto, estas labores las desempeña el señor Humberto Ruiz Guaje. CC. 1106837 de Panqueba, quien tiene 19 meses de antigüedad de labores en la APC, con formación empírica y experiencia de 3 años. El contrato es a término fijo de 6 meses, se le dio dotación de botas, guantes y gafas.

No se encuentra certificado en competencias laborales. Sin embargo, la gerente informó que se comunicó con el SENA, para solicitar que el operario pueda ser incluido en las próximas jornadas de capacitaciones.

**Macromedición:** De conformidad con el Artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, *“(..). en todos los sistemas se deben instalar instrumentos de medición en la tubería y respetando las condiciones de instalación del tipo de medidor, que permitan la lectura y/o captura y almacenamiento de datos.*

*La medición debe hacerse como mínimo en los siguientes puntos:*

1. *En la entrada de las plantas de tratamiento, por cada una de las fuentes.*
2. *En la entrada y salida de sistemas de bombeo, superficial o pozo profundo.*
3. *En la salida de las plantas de tratamiento.*
4. *En la red de abastecimiento, en la entrada a los sectores hidráulicos.*
5. *En la salida de los tanques de almacenamiento.”*

Sobre este tema, en visita realizada por la SSPD durante los días 2, 3 y 4 de agosto de 2017, se pudo identificar que el sistema cuenta con macromedición sólo en la salida del tanque de almacenamiento de la PTAP, sin embargo, no se toman estas lecturas. Lo anterior imposibilita conocer las pérdidas técnicas en el sistema de abastecimiento tratamiento y el volumen de agua producida.

- **Red de distribución**

Se realiza por gravedad, la tubería es en PVC, exceptuando 50 metros en Eternit, la cual se va a cambiar a PVC a finales del mes de agosto del presente año.

El agua tratada es transportada desde el tanque de almacenamiento hasta el inicio de la red de distribución por una tubería de 4" con una longitud aproximada de 100 m.

No se tienen conocimiento de la estructura actual de distribución. No se tiene catastro de redes actualizado. No se cuenta con plan maestro de acueducto. Lo anterior evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en la Resolución 330 de 2017.

Cabe mencionar que la gerente no tiene conocimiento de la configuración de esta red.

**Programa de control de pérdidas:** No se tiene.

**Plan Maestro de acueducto:** De acuerdo con lo indicado por el prestador, el municipio no cuenta con Plan Maestro de acueducto.

**Registros de daños del sistema de acueducto y alcantarillado:** Se lleva el registro de daños del sistema, en una bitácora, se hace entrega de una copia, en la que se observa que en lo corrido del año 2017 se han presentado los siguientes daños:

- 2 daños de la red de acueducto por ruptura del concreto que afectó la tubería.
- 3 daños en la aducción por desunión de los empates de la tubería en tres sectores diferentes.

**Programa de uso eficiente y ahorro del agua (PUEAA):** El artículo 3 de la Ley 373 de 1997, establece: "(...) Cada entidad encargada de prestar los servicios de acueducto, alcantarillado, de riego y drenaje, de producción hidroeléctrica, y los demás usuarios del recurso hídrico presentarán para aprobación de las Corporaciones Autónomas Regionales y demás autoridades ambientales, el Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua. (...)". Al respecto, el prestador informó que aún no se ha elaborado este instrumento de planificación.

### 3.1.2. Demanda y capacidad instalada

#### 3.1.2.1. Cálculos de dotación neta máxima<sup>3</sup> y bruta teórica<sup>4</sup> (artículo 43 Resolución 330 de 2017) para el casco urbano

Para realizar los cálculos, se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

---

<sup>3</sup> Es la cantidad de agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante sin considerar las pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.

<sup>4</sup> Es la cantidad de agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante considerando para su cálculo el porcentaje de pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.

- a. Se realizó la estimación de la demanda de agua potable para el municipio durante los próximos 25 años
- b. Para casco urbano se calculó la población considerando un número de suscriptores de 342, según la información entregada por el prestador en la visita realizada en agosto de 2017, con corte al mes de julio del 2017 y un número de personas por vivienda igual a 3,6<sup>5</sup>, lo que da una población de 1.231 habitantes
- c. Capacidad instalada de la PTAP de 5 l/s.
- d. Escenario de pérdidas teóricas del 25% (considerando las máximas pérdidas técnicas permitidas RAS, ya que no se cuenta con dato de IANC; debido a que el prestador no realiza este cálculo por no contar con macromedición).
- e. Según los datos generales del municipio publicados en la página web de la alcaldía municipal la altitud es de 2.258 m.s.n.m.<sup>6</sup>, por tanto la dotación máxima es de 120 L/hab/día, dato tomado de la Tabla No. 1 del artículo 43 de la Resolución 330 de 2017.

Tabla 15 Cálculos de las demandas

ALTURA PROMEDIO SOBRE EL NIVEL DEL MAR DE LA ZONA ATENDIDA	DOTACION NETA MÁXIMA (L/HAB/DÍA)
>2000m.s.n.m	120
1000-2000m.s.n.m	130
<1000 m.s.n.m	140

Fuente: Artículo 43 de la Resolución 330 de 2017

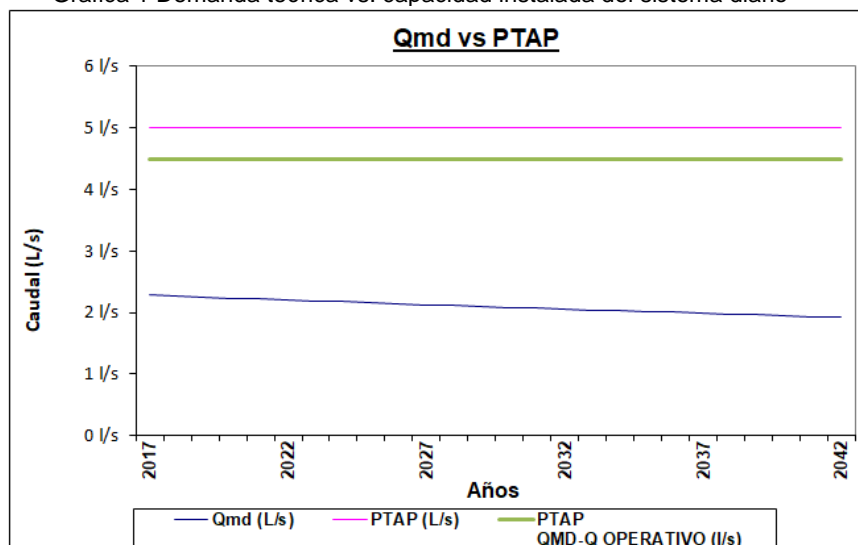
Tabla 16 Datos cálculo dotación

Población calculada	Pérdidas	Dotación Neta	Dotación Bruta	Caudal medio diario (L/s)	Coficiente K	Caudal máximo diario (L/s)	Caudal máximo horario (L/s)
1.231	25%	120	160	2,28	1,3	2,96	3,85

Fuente: Cálculos SSPD – 2017

Teniendo en cuenta la particularidad de la operación del sistema de abastecimiento del municipio de Panqueba, se realizó la siguiente gráfica con el fin de mostrar el caudal de demanda teórica vs. La capacidad instalada del sistema diario de acuerdo con la capacidad actual instalada de 4,5 L/s y bajo el escenario de pérdidas teóricas de 25%.

Grafica 1 Demanda teórica vs. capacidad instalada del sistema diario



Fuente: Cálculos SSPD – 2017

<sup>5</sup> Dato extraído del informe “Boletín Censo General 2005 Perfil Panqueba – Boyacá” DANE <http://www.dane.gov.co/files/censo2005/perfiles/boyaca/panqueba.pdf>

<sup>6</sup> [http://www.panqueba-boyaca.gov.co/informacion\\_general.shtml](http://www.panqueba-boyaca.gov.co/informacion_general.shtml)

De lo anterior, se refleja:

- El caudal medio diario teórico no supera la capacidad instalada actual del prestador.
- El QMD teórico es inferior al caudal de operación, lo que indica que la población actual requiere de menos caudal del producido para su abastecimiento, lo que puede indicar un nivel de pérdidas no controladas o un consumo excesivo.
- De acuerdo con la proyección del QMD se observa que a largo plazo la capacidad instalada de la PTAP es suficiente para abastecer a la población.

### 3.1.3. Condiciones del servicio de acueducto- Indicadores técnicos

- **Cobertura**

La cobertura del servicio es acueducto es del 98% con respecto a la cobertura de aseo, existen viviendas que no están habitadas y en proceso de demolición que no cuentan con punto de conexión.

- **Continuidad**

El artículo 136 de la Ley 142 de 1994 establece que: “(...) *La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.*”

Adicionalmente, en el cuadro número 9 del artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, establece los siguientes rangos de acuerdo a las horas de prestación del servicio, empleados para realizar el cálculo del índice de riesgo por abastecimiento de agua por parte de la persona prestadora.

Tabla 17 Continuidad- Resolución 2115

CONTINUIDAD DEL SERVICIO			
0	– 10 horas/día	-	Insuficiente
10,1	– 18 horas/día	-	No satisfactorio
18,1	– 23 horas/día	-	Suficiente
23,1	– 24 horas/día	-	Continuo

Fuente: Artículo 15 Resolución 2115 de 2007

De acuerdo con lo indicado por el representante legal, en la visita realizada durante los días 2, 3 y 4 de agosto de 2017, el municipio cuenta con aguas las 24 horas al día, no se cuenta con sectores de servicio, ni sectores hidráulicos.

Desde el mes de junio del presente año, se han presentado suspensiones del servicio en algunos sectores, debido a rupturas de las tuberías de acueducto ocasionales, las cuales duran depende de la gravedad del daño.

La línea de aducción, se ve afectada ocasionalmente, ya que los movimientos de tierra ocasionan que los tubos se desempaten, el mayor tiempo de suspensión fue de 5 horas.

- **Micromedición**

El artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone que: “*La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles (...)*” y adicionalmente, indica que el porcentaje de micromedición debe ser superior al 95%.

A continuación, se presentan los datos presentados por el prestador en la visita realizada en el mes de agosto de 2017:

Tabla 18. Micro medición

Número de suscriptores	Suscriptores con micromedidor instalado	Suscriptores con micromedidor instalado funcionando	Cobertura de micromedición real	Cobertura de micromedición efectiva
342	342	340	100%	99,4%

Fuente: Visita SSPD 2017

Una vez verificado el estado de reporte de información de micromedición a través del SUI (en: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu\\_com\\_063](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_com_063)), se observa que no hay información a nombre de la empresa para las vigencias objeto de análisis en el presente informe, lo que indica que el prestador no ha cumplido con la obligación de realizar el reporte del maestro de facturación.

- **Índice de Agua No Contabilizada – IANC**

En desarrollo de la visita de inspección se verificó que el IANC no es calculado por la empresa debido a que a pesar que se cuenta con un equipo de macromedición a la salida del PTAP y se encuentra en funcionamiento, las lecturas del mismo no son tomadas. Por lo tanto, no se cuenta con el dato de agua producida, necesario para adelantar el cálculo. No se cuenta con un dato estimado de este índice.

Se debe tener en cuenta que para el cálculo del indicador se requiere lo siguiente:

$$IANC: \frac{\text{Volumen producido} - \text{Volumen facturado}}{\text{Volumen producido}} \times 100 \%$$

Siendo:

Volumen Producido: Volumen de agua (en m<sup>3</sup>) que la entidad introdujo al sistema de distribución durante los últimos doce meses, medida a la salida de tanques de almacenamiento (actualmente el prestador no registra lecturas del macromedidor de salida de la PTAP), menos desperdicios por mantenimiento.

Volumen Facturado: Volumen de agua que la empresa facturó durante los últimos doce meses.

El prestador no ha realizado un cálculo estimado de estas pérdidas.

- **Calidad del agua**

### Control a la calidad de agua

El artículo 9 del decreto 1575 de 2009 establece la responsabilidad de las personas prestadoras que suministran o distribuyen agua en cumplir entre otras de las siguientes acciones:

*“(...) 1. Realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de jurisdicción (...)”*

En el desarrollo de la visita se solicitó al prestador, los resultados de control a los análisis realizados a la calidad de agua. En este sentido, el prestador indica que durante el año 2016, tenía un contrato por orden de prestación de servicios (No. 001 de 2016) con el laboratorio SERVIQUIMICOS E.U. para el análisis físico químico y microbiológico de 12 muestras de agua tratada (una mensual) y para el análisis físico químico y microbiológico de 2 muestras de agua cruda.

El prestador hizo entrega de los resultados de 11 muestras del año 2016 (enero a noviembre). A estas muestras se les analizó pH, alcalinidad total, aluminio, calcio, cloro residual, cloruros, color aparente, conductividad, dureza total, fosfatos, hierro total, magnesio, nitratos, nitritos, sulfatos, turbiedad, Coliformes totales y Coliformes fecales. De acuerdo con los resultados del laboratorio no se presentaron incumplimientos en ninguno de estos parámetros. El IRCA de cada muestra fue de 0%-Sin riesgo- Apta para consumo humano.

En el año 2017, la APC contrató al Laboratorio HidroLab, para el análisis de las muestras de control, por medio de orden de prestación de servicios No. 002 de 2017, para el análisis físico químico y microbiológico de 12 muestras de agua tratada (una mensual) y para el análisis físico químico y microbiológico de 2 muestras de agua cruda y 2 análisis de demanda de cloro. A cada muestra se le realiza análisis de pH, alcalinidad total, aluminio, calcio, cloro residual, cloruros, color aparente, conductividad, dureza total, fosfatos, hierro total, nitratos, nitritos, sulfatos, turbiedad, Coliformes totales y Coliformes fecales.

Este laboratorio se encuentra autorizado para realizar análisis microbiológico y físico químico al agua para consumo humano de conformidad con la Resolución 1615 del 2015 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social. Al verificar en el directorio de acreditados del ONAC, se observa que el mismo no cuenta con acreditación.

De acuerdo con los resultados de las muestras tomadas para los meses de enero a mayo de 2017, no se observan incumplimientos en los parámetros analizados, todas las muestras presentan un IRCA de 0%.

### Vigilancia de la calidad de agua

Conforme con los resultados de la vigilancia de la calidad del agua para el 2016 reportados por la Secretaría de Salud Departamental, al SIVICAP administrador por el Instituto Nacional de Salud- INS, el siguiente fue el comportamiento de la calidad del agua suministrada:

Tabla 19 IRCA Consolidado SIVICAP 2016

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	Nivel de Riesgo	Meses	Muestras
			0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,7	0,0	0,0		0,5	SIN RIESGO	8	8

Fuente: SIVICAP 2016

Como se observa en el cuadro anterior la empresa suministró agua apta en los meses en los cuales se cuenta con información. No se cuenta con información de 4 meses.

Según la información preliminar reportada en SIVICAP para el periodo comprendido entre enero y julio de 2017, el agua suministrada tiene el siguiente IRCA:

Tabla 20 IRCA 2017- Reporteador SIVICAP

AÑO	Departamento	Municipio	Persona_Prestadora	Numero_Muestras	Promedio_IRCA	Nivel_riesgo
2017	Boyacá	Panqueba	- ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	4	0	SIN RIESGO

Fuente: SIVICAP 2016

Se hace claridad, que esta información es preliminar, sin embargo, da un indicio de la calidad del agua suministrada en este municipio.

Al mes siguiente de la toma de muestras, la autoridad sanitaria remite al prestador las notificaciones de los resultados y un formato diligenciado con los resultados de pH, Turbiedad y Cloro Residual tomadas en campo. Documentos que son entregados a esta SSPD como soporte.

De acuerdo con estos resultados el prestador está suministrando agua apta para el consumo humano, por lo que debe seguir realizando los gestiones para mantener este indicador.

### **Puntos de muestreo de la calidad del agua**

Con respecto a las obligaciones que tienen los prestadores con respecto a la concertación y materialización de los puntos de muestreo en red de distribución la normatividad vigente define lo siguiente:

**Concertación de puntos:** Los artículos 6.4.3.6 y 6.4.3.7 de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, indican que *“Los prestadores del servicio público de acueducto que realicen la actividad de distribución, deberán reportar al Sistema Único de Información, dentro del tópico técnico, los resultados de las características analizadas en ejercicio del control a la calidad del agua según lo establecido en el Decreto 1575 de 2007, la Resolución 2115 de 2007, la Resolución 811 de 2008 y demás resoluciones complementarias, expedidas por el Ministerio de Protección Social y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, de acuerdo a la población atendida por persona prestadora por municipio.”*

El artículo 5 de la resolución 811 de 2008, dispone: *“(…) Copia del acta debe ser suministrada al Subsistema de la Vigilancia de la Calidad de Agua Potable - SIVICAP y al Sistema Único de Información-SUI, para conocimiento del Instituto Nacional de Salud y de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, respectivamente (…)”*.

**Materialización de puenteo de muestreo:** El artículo 6 de la resolución 811 de 2008, dispone que una vez los puntos se encuentren concertados estos deben ser materializados, en este sentido se estableció la existencia de puntos materializados en la red de distribución para la vigilancia y control de la calidad del agua.

**Acta de recibo a conformidad de los puntos de muestreo:** El artículo 7 de la resolución 811 de 2008, establece que *“Una vez se materialicen los puntos de muestreo, la autoridad sanitaria y la persona prestadora de la jurisdicción deben suscribir un Acta final de recibo a conformidad de los puntos de muestreo de la calidad de agua para consumo humano, en donde además quede claramente establecido el procedimiento de acceso al dispositivo de recolección de la muestra. Copia del acta de conformidad debe ser suministrada en un término máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles contados a partir de la expiración de los plazos señalados en el artículo 6o de la presente resolución, al Subsistema SIVICAP y al SUI, para conocimiento del Instituto Nacional de Salud y de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, respectivamente”*.

Por su parte el artículo 6.4.3.8 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 establece *“El prestador deberá anexar en formato pdf o tif, copia del acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo, realizada con la autoridad sanitaria competente”*.

Al respecto, el prestador durante la visita realizada en agosto de 2017 indicó que tiene concertados 4 puntos de muestreo en el municipio, hace entrega del acta de recibo del acta de recibo a conformidad de la materialización de puntos con fecha del 23 de agosto de 2016.

Según esta acta, el prestador cuenta con los siguientes puntos de muestreo materializados:

Tabla 21 Puntos concertados y materializados

No.	Código punto	Descripción del punto	Georreferenciación
1	0001	Grifo directo de red ubicado en el jardín del frente de la sala de velación de la iglesia en Carrera 4# 4- 44; Punto medio de la red de distribución.	06°26'34" Norte 72°27'33" Sur
2	0002	Grifo directo de red, ubicado en frente de la puerta del parqueadero del centro de salud del municipio; Punto intermedio de la red de distribución	06°26'28" Norte 72°27'29" Sur
3	0003	Grifo directo de red, ubicado en la Carrera 2 Diagonal a la urbanización ciudad Bethel; Punto inicial de la red de distribución	06°26'32" Norte 72°27'26" Sur
4	0004	Grifo directo de red, ubicado en frente de la estación de policía del municipio; punto final de la red de distribución.	06°26'43" Norte 72°27'38" Sur

Fuente: Acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo- 23 de agosto del 2016

En consecuencia, según lo establecido por el Artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, para un rango de población menor a 2500 habitantes, debe contar con un mínimo de 4 puntos de muestreo para la recolección de muestras, en la red de distribución, lo que concuerda con el número de puntos de muestreo identificados en visita para la población atendida que corresponde a 1.231 habitantes, considerando un total de suscriptores de 342 y un número de personas por vivienda igual a 3,6.

De acuerdo con la verificación *in situ* se puede observar el estado de los puntos de muestreo:



Foto 7 Punto de muestreo 0001



Foto 8 Punto de muestreo 0001



## Punto de muestreo 0001



Foto 9 Punto de muestreo 0002



Foto 10 Punto de muestreo 0002



Foto 11 Punto de muestreo 0004



Foto 12 Punto de muestreo 0004

Tabla 22 Puntos concertados y materializados

Punto de muestro N°	Dirección	¿Cuenta con Materialización?	Observación
0001	Grifo directo de red, ubicado en Jardín del frente de la sala de velación de la iglesia. Cr 4 # 4-44.	SI	El punto cuenta con caseta en concreto con puerta en aluminio, con llave de agua y tubería en buenas condiciones, con candado. Se observa buena presión al abrir la llave, sin embargo, no se realiza medición de la misma.
0002	Grifo directo de red. Ubicado en frente de la puerta del parqueadero del centro de salud del municipio	SI	El punto cuenta con caseta en concreto con puerta en aluminio, con llave de agua y tubería en buenas condiciones, con candado. Se observa buena presión al abrir la llave, sin embargo, no se realiza medición de la misma.
0003	Grifo directo de red, Ubicado en	SI	El punto cuenta con caseta en concreto con puerta en aluminio, con llave de agua y

Punto de muestro N°	Dirección	¿Cuenta con Materialización?	Observación
	la Cr 2 Diagonal a la urbanización ciudad Bethel		tubería en buenas condiciones, con candado. Se observa buena presión al abrir la llave, sin embargo, no se realiza medición de la misma.
0004	Grifo directo de red. Ubicado en frente de la estación de policía del municipio.	SI	El punto cuenta con caseta en concreto con puerta en aluminio, con llave de agua y tubería en buenas condiciones, con candado. Se observa buena presión al abrir la llave, sin embargo, no se realiza medición de la misma.

Fuente: Visita SSPD 2017

Si bien el prestador ha cumplido con las obligaciones con respecto a la concertación, materialización y suscripción de las respectivas actas, no ha realizado el reporte de las mismas en el SUI, de conformidad con lo establecido en la Resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010. Por tanto, debe realizar el cargue de estos documentos a la mayor brevedad posible.

**Presiones del servicio:** No se realiza medición de las presiones del servicio

### 3.2. SERVICIO DE ALCANTARILLADO

**Área de prestación:** Municipio de Panqueba- cabecera municipal.

**No. de suscriptores:** 342

**Actividades realizadas:**

De acuerdo con lo informado en vista, el prestador desarrolla las siguientes actividades:

- Comercialización,
- Recolección,
- Conducción y
- Disposición final.

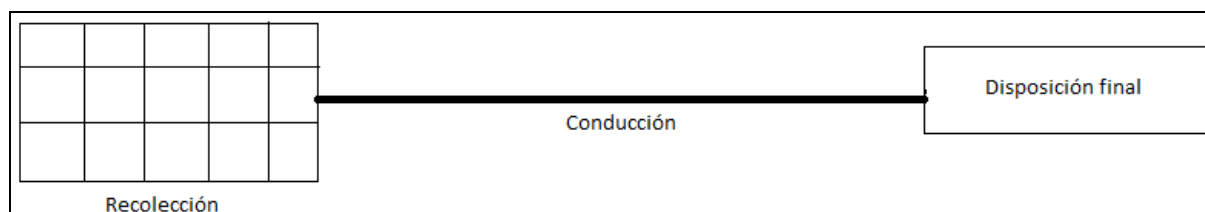
**Área de prestación:** Municipio de Panqueba- cabecera municipal.

**No. de suscriptores:** 342

#### 3.2.1. Esquema general

En el siguiente esquema se presenta el sistema de alcantarillado del casco urbano del municipio de Panqueba:

Gráfica 2 Esquema del sistema de alcantarillado



Fuente: visita de inspección Superservicios agosto 2017

### 3.2.2. Descripción sistema de alcantarillado

- **Recolección y conducción:**

**Sistema de alcantarillado y redes:** en la visita realizada por la SSPD en el mes de agosto de 2017, el prestador indicó que opera un sistema de alcantarillado combinado, que opera por gravedad.

Los artículos 7.4.1.20 y 7.4.1.24 de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establecen que el prestador debe diligenciar los formularios denominados “TIPO DE ALCANTARILLADO” y “COMPONENTES DEL SISTEMA”, al verificar en el SUI, se observa que no se ha reportado esta información. [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=alc\\_tec\\_007](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=alc_tec_007)

**Red de alcantarillado:** La red está construida en PVC y en Gress, sin embargo, la señora Gerente no tienen conocimiento sobre la longitud de la red y cuántos Km están construidos de cada material.

**Mantenimiento de redes:** El artículo 30 de la Resolución MVCT 0330 de 2017, establece que “(...) Los operadores deberán realizar y documentar las inspecciones previstas en los manuales de operación y mantenimiento rutinario y tomar las acciones necesarias para el óptimo funcionamiento de los sistemas (...)”.

Según lo manifestado por el prestador, se realiza mantenimiento preventivo cada 6 meses aproximadamente, consiste en sacar sedimentos con pala y balde.

El caudal y los sedimentos se ha incrementado con el encausamiento de las aguas lluvias de los potreros de la parte alta del municipio, lo que ha afectado los pozos. Se lleva registros de estos mantenimientos en una bitácora junto con los de la red de acueducto.

**Sumideros y Pozos de inspección:** Existen 38 pozos. Durante la visita se inspeccionaron dos pozos, los cuales no tenían sedimentos ni residuos sólidos. Con cañuela definida, escalera tipo gato y revestimiento.



Foto 13 Pozo de inspección



Foto 14 Pozo de inspección

**Planos y catastro de redes:** El artículo 42 de la Resolución MVCT 0330 de 2017, establece que: *“Debe contarse con un catastro de la red actualizado (...)”*, al respecto el prestador en la visita realizada en el mes de junio de 2017, manifestó que no se cuenta con planos ni con catastro de redes actualizado.

- **Tratamiento:**

**Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR):** Durante la visita de inspección practicada en el mes de agosto de 2017, el prestador informó que no cuenta con sistema de tratamiento de las aguas residuales.

- **Vertimiento de aguas residuales:**

Se tiene identificado un punto de vertimiento la fuente receptora es el río Pantanogrande o del Cocuy, el cual pertenece a la cuenca del río Chicamocha.

- **Actos Administrativos**

**Plan maestro de alcantarillado:** Según lo indicado por el prestador, el municipio no cuenta con Plan Maestro de alcantarillado, sin embargo, de acuerdo con lo indicado en visita realizada por esta SSPD en el año 2014, existe el documento formulado desde el año 2007 el cual se encuentra implementado.

**Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos (PSMV) y permiso de vertimientos:** El artículo 39 del decreto de 3930 de 2010, establece que *“El prestador del servicio de alcantarillado como usuario del recurso hídrico, deberá dar cumplimiento a la norma de vertimiento vigente y contar con el respectivo permiso de vertimiento o con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV reglamentado por la Resolución 1433 de 2004 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya (...)”*.

Al respecto, el gerente de la empresa indicó que cuenta con PSMV actualizado en el año 2017, el cual fue presentado a la Corporación Autónoma, quien solicitó ajustes. Estos ajustes deben ser radicados a más tardar el día 10 de agosto de acuerdo con las actas de compromisos firmadas con CORPOBOYACÁ. Se adjuntan soportes.

No se cuenta con permiso de vertimientos.

### **3.2.3. Condiciones del servicio de alcantarillado- Indicadores técnicos**

- **Cobertura**

El prestador manifestó en la visita adelantada por la SSPD, en el mes de agosto de 2017, que la cobertura del servicio de alcantarillado es del 98% con respecto a la cobertura de aseo.

### **3.3. SERVICIO DE ASEO**

El análisis de los aspectos técnico - operativos en la prestación del servicio público de aseo en el componente de recolección y transporte, por parte de la empresa SERVIPANQUEBA, parte de la información certificada en el SUI y de los resultados de la visita de vigilancia e inspección realizada en durante los días 2, 3 y 4 de agosto de 2017 de 2017, de acuerdo con el Título 2 Servicio Público de Aseo del Decreto 1077 de 2015.

**Actividades realizadas:** De acuerdo con lo informado en vista, el prestador desarrolla las siguientes actividades:

- Barrido y limpieza de vías y áreas públicas
- Corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas
- Disposición final
- Recolección y transporte de residuos no aprovechables
- Comercialización

**Área de prestación:** Municipio de Panqueba- cabecera municipal.

**No. de suscriptores:** 349

**Número Único de Área de Prestación de Servicio (NUAP):** Una vez consultado en el SUI, el formulario “Áreas de prestación del servicio”, se accedió a la información de Número Único de Área de Prestación – NUAP, asignado a la empresa SERVISANMATEO, identificando un área con el número 44431, la cual aparece en estado “activo”, como se observa a continuación:

Imagen 3 Áreas de prestación del Servicio NUAP

Id Empresa	Empresa	NUAP	Nombre del área de prestación del servicio	Estado	Fecha en que adquirió el estado	Estado Envío	Departamento	Municipio	Fecha de Cargue
22785	ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	19186	Urbano	1-Activo	15/08/2009	R	BOYACA	PANQUEBA	2011-08-27
22785	ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	23053	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA	1-Activo	15/08/2009	R	BOYACA	PANQUEBA	2012-05-14
22785	ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	27528	PANQUEBA	1-Activo	15/08/2009	R	BOYACA	PANQUEBA	2012-09-19
22785	ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	27528	PANQUEBA	1-Activo	15/08/2009	R	BOYACA	PANQUEBA	2012-09-19
22785	ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	38568	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA	1-Activo	15/08/2009	R	BOYACA	PANQUEBA	2013-11-23

Fuente: SUI – Áreas de prestación del servicio (NUAP), en:

[http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase\\_com\\_144](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_144)

### Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos - PGIRS y Programa para la prestación del Servicio de Aseo (PPSA)

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.3.2.1.1. del Decreto 1077 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) se define de la siguiente manera: *“Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un periodo determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición de resultados. Corresponde a la entidad territorial la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización del PGIRS”.*

Por su parte, el artículo 2.3.2.2.1.10 del mismo decreto indica:

*“Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán formular e implementar el Programa para la Prestación del Servicio acorde con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del municipio o distrito y/o regional según el caso, la regulación vigente y lo establecido en este capítulo”.*

Según las Resoluciones 754 de 2014 y 288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, donde se establecen los lineamientos para realizar el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos –PGIRS y el Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo, se debe tener en cuenta que el PGIRS da las directrices al prestador de la actividad de aseo de lo que tiene que hacer en el municipio, por lo cual el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA) debe ir en concordancia con el PGIRS.

Al respecto, la empresa SERVIPANQUEBA, en visita realizada durante los días 2, 3 y 4 de agosto de 2017, indicó en relación al PGIRS que en el año 2015 se realizó una actualización y fue adoptado mediante la Resolución 104 de 2015.

Por otra parte, con relación al Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA) que no ha elaborado este documento, lo que se puede constituir como un presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.1.1. del Decreto 1077 de 2015.

A continuación, se realiza la comparación de las actividades que se tienen en cuenta en el PGIRS con respecto a las inscritas en RUPS y las que ejecuta actualmente (visita agosto 2017), cabe aclarar que no es posible definir si su Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA) es acorde al PGIRS, debido a que como se mencionó anteriormente, no ha sido elaborado:

*Tabla 23 Comparación RUPS, PGIRS y PPSA*

<b>Actividad</b>	<b>RUPS</b>	<b>PGIRS</b>	<b>Visita</b>	<b>PGSA</b>
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	x	x	x	-
Corte de césped y áreas públicas		x	x	-
Poda en árboles en vías y áreas publicas		x	x	-
Lavado de áreas públicas				-
Recolección	x	x	x	-
Disposición final de residuos sólidos				-
Transporte	x	x	x	-
Aprovechamiento				-

**Fuente: Sistema Único de Información SUI**

De acuerdo a lo anterior, la empresa SERVIPANQUEBA, debe actualizar la información en el Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS) de acuerdo con las actividades que desarrolla en el municipio ya que sólo registra 3 de las 6 que presta actualmente y presentar de a la mayor brevedad posible el Programa de gestión del Servicio de aseo en concordancia con lo establecido en el artículo 2.3.2.1.1. del Decreto 1077 de 2015.

### **3.3.1. Descripción actividades servicio de aseo**

- **Recolección y Transporte**

El Decreto 1077 de 2015 en el artículo 2.3.2.2.3.32 establece: *“Parágrafo. La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana.”*

#### **Frecuencia:**

- **Recolección de residuos inorgánicos:** lunes cada 15 días desde las 8:00 a.m. hasta las 12:00 p.m.

- **Recolección residuos orgánicos:** Todos los lunes de 8:00 a.m. a 12 p.m. (excepto lunes festivo- en este caso se recoge los martes), en la misma volqueta del Municipio. Se disponen en la Vereda Guitarrilla, mediante acuerdo verbal con el señor Nelson Ariel Montoya. No hay contraprestación con la A.P.C ni tampoco alguna formalización de dicha actividad.
- **Residuos aprovechables:** martes y jueves de cada semana (cabe mencionar que esta actividad la realiza un particular con el que el prestador no tiene un contrato o convenio). Mediante acuerdo verbal, el Señor Orlando Díaz, hace recolección de residuos sólidos aprovechables, los días martes y jueves en vehículo de su propiedad, sin especificación durante la visita.

El Señor Díaz, cuenta con maquinaria de compactación de cartón y plástico. No se recibe contraprestación más allá de la reducción de los residuos que deja de recibir el relleno sanitario en el municipio de Sogamoso, lo que a su vez disminuye el pesaje y pago al operador del relleno.

De acuerdo con el anexo técnico del contrato de condiciones uniformes, los horarios asociados a la operación de la recolección y el transporte son:

Tabla 24 HORARIOS DE RECOLECCION Y TRANSPORTE

DIAS	MICRO RUTAS	TIPO DE RESIDUO	HORARIO	TIEMPO DE RECOLECCION EN HORAS DIARIAS
MIERCOLES	1	TODOS	1 PM- 5 PM	4:00 HRS

Lo anterior difiere de las frecuencias indicadas en la visita, en relación a los residuos no orgánicos, los cuales se recolectan una vez cada quince días y según el CCU debería realizarse una vez por semana.

En este sentido, teniendo en cuenta que según el párrafo del artículo 2.3.2.2.3.32 del Decreto 1077 de 2015, se dispone que *“La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana”*, el prestador presuntamente estaría incumpliendo lo relacionado con la frecuencia de recolección, situación que debe ser analizada por el prestador y pronunciarse sobre este aspecto.

**Número de rutas:** La recolección se realiza en una microruta que abarca todo el municipio.

**Plano:** no se tiene una ruta descriptiva.

**Registro de operación:** el prestador no presentó formatos de registro de la actividad.

**Cantidad de residuos dispuestos:** No se lleva un registro de las toneladas dispuestas.

Por otra parte, el artículo 8.4.1.7 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que los prestadores deben reportar las toneladas de residuos provenientes de la actividad, al hacer la verificación del SUI se identificó que el prestador no ha reportado esta información al SUI, para las vigencias 2015, 2016 y lo corrido de 2017.

**Operarios:** la actividad la realizan un conductor y 2 operarios tanto para los residuos orgánicos como inorgánicos.

**Vehículos:** La recolección y transporte de residuos se realiza con los siguientes vehículos:

- Recolección de residuos inorgánicos: Se realiza con una volqueta.
- Recolección residuos orgánicos: Se realiza con una volqueta.

**Parque automotor**



Foto 15 Volqueta



Foto 16 Volqueta

Según la información entregada en visita, la recolección de residuos inorgánicos se realiza en un vehículo con las siguientes características:

*Tabla 25 Características vehículo recolector - Visita*

Tipo de vehículo	Placa	Marca	Modelo	Capacidad	Propiedad
Volqueta	OEO 080	INTERNATIONAL	1996	10 Toneladas	Alcaldía de Panqueba

Fuente: Visita agosto 2017

Por otra parte, el prestador reportó la siguiente información sobre el vehículo recolector:

*Tabla 26 Características vehículo recolector - SUI*

<b>ID EMPRESA</b>	22785
<b>EMPRESA</b>	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA
<b>PLACA</b>	OES093
<b>MARCA</b>	INTERNATIONAL
<b>CAPACIDAD (YD3)</b>	17
<b>CAPACIDAD (Toneladas)</b>	15
<b>NUMERO DE EJES</b>	2
<b>MODELO</b>	2009
<b>TIPO DE VEHICULO</b>	Compactador
<b>FECHA DE ENTRADA EN OPERACION DEL VEHICULO</b>	01-MAY-09
<b>TIPO DE USO DEL VEHICULO</b>	Permanente
<b>ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL VEHICULO</b>	Recolección y Transporte
<b>ESTADO</b>	En Operación
<b>ULT. FCH INACTIVACION</b>	ND
<b>CORRECCION DE FECHA EN QUE ADQUIRIO EL ESTADO</b>	01-MAY-09

Fuente: SUI

Lo anterior indica que la información reportada se encuentra desactualizada, por lo que el prestador debe realizar las gestiones necesarias para realizar el registro del vehículo recolector que opera actualmente, de conformidad con el artículo 8.4.1.10 de la resolución compilatoria SUPERSERVICIOS No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

En visita se observó que el vehículo cuenta con logo de la alcaldía, no tiene caja para almacenamiento de lixiviados. En el desarrollo de la visita no fue posible observar la



actividad de recolección y transporte puesto que es realizada los lunes y la visita se llevó a cabo durante los días miércoles 2, jueves 3 y viernes 4 de agosto de 2017.

Tabla 27 Características vehículo recolector de acuerdo a la Resolución 1077 de 2015

Aspecto	Si/No/Parcial	Observación
<b>Generales</b>		
El Vehículo recolector es motorizados?	SI	
¿Presenta identificación clara? (color, logotipos, placa de identificación, entre otras características).	SI	Logo de la alcaldía de Panqueba
¿La salida del tubo de escape está hacia arriba y por encima de su altura máxima?	SI	
¿Cuenta con SOAT vigente?		No se recolectó esta información en visita
¿Cuenta certificación técnico mecánica vigente?		Revisión técnico-mecánica hasta el 16 de marzo de 2018
¿El vehículo corresponde a la capacidad y dimensión de las vías públicas?	SI	
¿Está dotado de dispositivos que minimicen el ruido, especialmente aquellos utilizados en la recolección de residuos sólidos en zonas residenciales y en las vecindades de hoteles, hospitales, clínicas, centros educativos, centros asistenciales e instituciones similares?		No se observó esta característica en visita
¿Está dotado de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza de la vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección, de forma que una vez realizada la recolección, no queden residuos diseminados en la vía pública?.		No se observó esta característica en visita
¿Está dotado de balizas o luces de tipo estroboscópico, ubicadas una sobre la cabina y otra en la parte posterior de la caja de compactación, así como de luces en la zona de la tolva?, ó ¿Si el vehículo recolector no cuenta con compactación las luces están ubicadas sobre la cabina?		No aplica
<b>Vehículos que no utilicen caja compactadora</b>		
¿Los residuos sólidos son cubiertos durante el transporte?, se cuenta con algún tipo de elemento para la cobertura de residuos?		No se pudo observar en visita puesto que no los días de la visita no correspondían al horario de recolección
¿Está provisto de mecanismos que eviten la pérdida del líquido (lixiviado)?	No	

Fuente: Visita realizada al prestador en julio- agosto de 2017

Es preciso indicar que, durante la visita realizada, el prestador dio a conocer la existencia de un vehículo compactador, que se encuentra inoperativo. El mismo es de propiedad de los municipios de la Provincia de Gutiérrez, del cual hace parte el Municipio de Panqueba, se pudo verificar que se encuentra en abandono por falta de mantenimiento y reparación. El vehículo se encuentra en el municipio de Panqueba. Se tomó el siguiente registro fotográfico:



Foto 17 Carro compactador



Foto 18 Carro compactador fuera de funcionamiento

**Macrorutas y microrutas:** En la visita realizada en junio de 2017, la empresa indicó que sólo cuenta con una ruta para la recolección de residuos orgánicos. En el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) se indica que la recolección se tiene establecido realizar la recolección mediante una microruta, lo que concuerda con lo indicado por el prestador en la visita.

En relación, de conformidad con el artículo 8.4.1.6 de la resolución compilatoria SUPERSERVICIOS No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, los prestadores deben registrar información sobre las microrutas de las actividades de recolección de residuos ordinarios, recolección de residuos especiales y/o barrido; una vez verificado el SUI se estableció que prestador no ha realizado el reporte de esta información.

En relación con el artículo 2.3.2.2.2.3.30 del Decreto 1077 de 2015, no se pudo verificar que el diseño de la microruta contemple las vías existentes, uso de suelo y áreas públicas, considerando que el prestador no cuenta con planos de la misma.

**Inventario o censo de puntos críticos:** *El artículo 2.3.2.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015, dispone que se debe realizar el “Las personas prestadoras del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte en su área de prestación, harán censos de puntos críticos, realizarán operativos de limpieza y remitirán la información a la entidad territorial y la autoridad de policía para efectos de lo previsto en la normatividad vigente”.*

Al respecto, el prestador informó que, no tiene puntos críticos identificados en el casco urbano del municipio de Panqueba.

**Página web:** El artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015 dispone que “Las personas prestadoras deberán disponer de página web la cual deberá contener como mínimo la siguiente información: 1. Rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo (...)”, en visita se estableció que la empresa no tiene página web donde se encuentre consignada la información sobre horarios y frecuencias de recolección y de barrido.

- **Barrido y limpieza de áreas públicas**

La actividad se realiza en el casco urbano del municipio de Panqueba.

El artículo 2.3.2.2.2.4.51 del Decreto 1077 de 2015, establece que: “Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte”.

De acuerdo a la visita realizada en junio de 2017, se recolectó la siguiente información:  
**Tipo de barrido:** Manual

**Frecuencia de barrido y horarios:** la actividad es realizada por una escobita, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 p.m. y de 1:00 a.m. a 5:00 p.m.

Tabla 28 Rutas de barrido

No.	Días de barrido	Barrios
1	Lunes, miércoles y viernes	Alrededor del parque central
2	Martes y jueves	Resto del municipio

Fuente: Información Visita SSPD

Según lo indicado en el CCU, el prestador establece los siguientes horarios de barrido de vías y áreas públicas son:

Tabla 29 HORARIO DE BARRIDO DE VIAS Y AREAS PUBLICAS

Lunes	Miércoles	Viernes
7 am – 5 pm	7 am – 5 pm	7 am – 5 pm

Fuente: CCU

Esta información sobre las frecuencias de barrido corresponde con lo indicado en la visita, cabe mencionar que el prestador realiza la actividad en una frecuencia mayor a la indicada en este documento.

Considerando que el municipio se encuentra clasificado en la Categoría 6, se cumple con la frecuencia mínima de barrido, establecida en el artículo ARTICULO 2.3.2.2.2.4.53 del Decreto 1077 de 2015, la cual debe ser mínimo de 1 vez por semana.

**Plano de barrido:** Si bien el prestador cuenta con plano de la zona de prestación del servicio de aseo, no cuenta con plano de la microrruta donde se indique la ruta con el punto de inicio y final de la misma.

**Registro de operación:** el prestador no presentó formatos de registro de la actividad.

**Número de personas asignadas para la actividad:** 1 operario

**Equipo Protección Personal:** Guantes, tapabocas, botas de caucho.

**Cantidad de residuos recogidos:** No se ha medido esta cantidad, ni se ha calculado por parte del prestador.

**Disposición final de los residuos de barrido:** La disposición final se realizó hasta el 20 de octubre de 2017 en el relleno sanitario Terrazas del Porvenir ubicado en el municipio de Sogamoso a una distancia de 203 Km (6 horas aprox.) del municipio de Panqueba. Luego del cierre de este relleno esta actividad se realiza en el relleno sanitario Pirgua. (Ver capítulo de disposición final)

Por otra parte, el prestador señaló que los residuos de la actividad se presentan conforme con lo establecido por el artículo 2.3.2.2.2.4.56 del Decreto 1077 de 2015, sin embargo, es de precisar que no se verificó la actividad durante la visita efectuada por la entidad.

En el recorrido realizado durante la visita adelantada por la entidad, se estableció la existencia de cestas públicas para el depósito de residuos por parte de los transeúntes como se señala en el artículo 2.3.2.2.2.4.57 del Decreto antes relacionado.

- **Aprovechamiento**

En el municipio un particular realiza la recolección de los residuos aprovechables los días martes y jueves de cada semana, cabe mencionar que el prestador no ha realizado ningún contrato ni convenio al respecto.

- **Disposición Final**

En la visita realizada en agosto de 2017, el prestador informó que la disposición final se realizaba en el relleno sanitario Terrazas del Provenir en la ciudad de Sogamoso, ubicado en el municipio de Sogamoso a una distancia de 203 Km (6 horas aprox.) del municipio de Panqueba.

Este relleno cuenta con Licencia ambiental otorgada mediante Resolución No. 0848 de 2008. SERVIPANQUEBA para realizar la disposición final tiene un contrato con la COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SOGAMOSO S.A. E.S.P.-COOSERVICIOS S.A. E.S.P. operador de este relleno sanitario, con el cual SSERVIPANQUEBA había firmado el Contrato Interadministrativo No. 2017- 31, el cual se encontraba vigente desde el 1 de enero hasta el 30 de septiembre del 2017. El valor de referencia cobrado por COSERVICIOS por tonelada dispuesta para el municipio de Panqueba era de \$7.985 (Julio de 2017).

Considerando que, a partir del 20 de octubre de 2017, se realizó el cierre de este relleno sanitario, esta Superintendencia solicitó a SERVIPANQUEBA y a la alcaldía municipal informar las acciones emprendidas para asegurar la disposición final de los residuos generados en el municipio de Panqueba.

En respuesta tanto la alcaldía como el prestador indicaron que realizaron gestiones con SERVITUNJA, para llevar los residuos al relleno sanitario de Pírgua.

SERVIPANQUEBA informó que alcanzó a enviar los residuos al relleno antes del cierre, se debe considerar que la frecuencia de recolección es una vez cada 15 días ya que la producción de residuos se ha disminuido por la actividad de aprovechamiento que realiza un particular en el municipio y que aproximadamente se generan 4,8 Toneladas al mes.

El día 9 de noviembre de 2017, SERVIPANQUEBA y SERVITUNJA, firmaron el contrato ST-C-108-17, cuyo objeto es:

*“Disposición Final de residuos ordinarios en el relleno sanitario de Pírgua del municipio de Tunja (Boyacá)”*

Y la duración del mismo es la siguiente:

*“El término de duración del presente contrato será por un término(SIC) de (03) tres meses, contados a partir del nueve (09) de noviembre del año dos mil diecisiete (2017) hasta el ocho (08) de febrero de dos mil dieciocho 2018.”*

De acuerdo con este contrato el valor cobrado por SERVITUNJA por tonelada dispuesta es de \$65.790 pesos y el incentivo por disposición final por tonelada dispuesta es de \$1.697 pesos.

La empresa informó que una vez se realizó la firma de este documento se enviaron dos viajes seguidos con los residuos que se alcanzaron a acumular durante este tiempo.

En relación al contrato, es necesario que el prestador indique dónde va a disponer los residuos una vez se cumpla la fecha final del mismo.

Por otra parte, la empresa, no ha realizado el reporte de la información relacionada con las toneladas dispuestas en el SUI, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8.4.1.7 Formato. Toneladas provenientes del área de prestación del servicio.

Al verificar el Formato Disposición Final - Operador del Sitio de Disposición Final (Formatos 8 de la Circular SSPD-CRA de 2006 y 26 de la Resolución SSPD 15085 de 2009), el cual debe ser reportado por el operador del sitio de disposición final COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SOGAMOSO S.A. E.S.P.-COOSERVICIOS S.A. E.S.P. se observa que tampoco realizó el registro de esta información, por lo que no se puede realizar un análisis sobre el comportamiento del volumen de toneladas dispuestas generadas por el municipio de Panqueba.

- **Otras actividades**

Con respecto a las actividades de corte poda de céspedes y árboles, el prestador indicó que las realiza dependiendo de la necesidad.

### **3.3.2. Condiciones del servicio de Aseo- Indicadores técnicos**

- **Cobertura**

El prestador manifestó en la visita adelantada por la SSPD, durante los días 2, 3 y 4 de agosto de 2017, que la cobertura del servicio de aseo en el área urbana municipal es del 100%.

### **3.4. Plan de Emergencias y Contingencias**

El Decreto 3102 de 1997 señala en el literal i) del artículo 5° como obligación de las entidades prestadoras del servicio de acueducto, *“Elaborar un plan de contingencia, en donde se definan las alternativas de prestación del servicio en situaciones de emergencia”*.

A su vez, el artículo 201 de la Resolución 1096 de 2000 estableció que *“Todo plan de contingencias se debe basar en los potenciales escenarios de riesgo del sistema, que deben obtenerse del análisis de vulnerabilidad realizado de acuerdo con las amenazas que pueden afectarlo gravemente durante su vida útil. El plan de contingencia debe incluir procedimientos generales de atención de emergencias y procedimientos específicos para cada escenario de riesgo identificado.”*

Sumado a lo anterior, la Ley 1523 de 2012 en su artículo 42 definió que *“Todas las entidades públicas o privadas encargadas de la prestación de servicios públicos, (...) que puedan significar riesgo de desastre para la sociedad, (...), deberán realizar un análisis específico de riesgo que considere los posibles efectos de eventos naturales sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia, así como los que se deriven de su operación. Con base en este análisis diseñará e implementarán las medidas de reducción del riesgo y planes de emergencia y contingencia que serán de su obligatorio cumplimiento.”*

En concordancia, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) expidió la Resolución 154 de 2014 aplicable a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, ubicadas en todo el territorio nacional, así como la resolución 549 de 2017 *“Por la cual se adopta la guía que incorpora los criterios y actividades mínimas de los estudios de riesgo, programas de reducción de riesgo y planes de contingencia de los sistemas de suministro de agua para consumo humano y se dictan otras disposiciones”*.

El día 3 de junio de 2015 la Superservicios expidió la Circular Externa No. 20151000000024 relacionada con el reporte de información al SUI de los planes de emergencia y contingencia en el marco de los artículos 3° y 5° de la resolución 0154 de 2014. Según la circular mencionada se preparó a plataforma del SUI para que permita la recepción de los datos relacionados con el reporte de los planes de emergencia y contingencia de acuerdo con el anexo de la circular.

Posteriormente, la Superservicios expidió la Resolución SSPD 2016130062185 del 10 noviembre del 2016, *“Por la cual se solicita la actualización y reporte de los Planes de Emergencia y Contingencia de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y se señalan la forma, formularios y formatos para el reporte de dichos planes a través del Sistema Único de Información- SUI”* con la que se establece un plazo para ajustar y reportar estos planes. Así mismo se indica un

plazo para reportar información relacionada con eventos, recursos, amenazas, resistencia al daño y nivel de exposición.

Se verificó en el Sistema Único de Información SUI, el reporte del formato de Plan de Emergencia y Contingencia de acuerdo con el anexo resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, encontrando que el prestador reportó el mismo documento para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, como se muestra a continuación para la vigencia 2016:

**Imagen 4** Reporte plan de emergencia y contingencia 2017

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
BOYACA	PANQUEBA	22785	ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	Acueducto	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA SERVIPANQUEBA.pdf</a>	Certificado	06-06-2017
BOYACA	PANQUEBA	22785	ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	Alcantarillado	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA SERVIPANQUEBA.pdf</a>	Certificado	06-06-2017
BOYACA	PANQUEBA	22785	ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA	Aseo	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA SERVIPANQUEBA.pdf</a>	Certificado	06-06-2017

Fuente: SUI 30 de octubre de 2017

Es preciso señalar que la entidad en ejercicio de las funciones que le asisten, procedió a verificar el documento reportado. En este sentido con radicado SUPERSERVICIOS No. 20174601148401 del 17 de agosto de 2017, se informó al prestador los resultados de esta revisión.

En este sentido, se le informó que producto del análisis realizado por la Superservicios el documento *“presuntamente INCUMPLE con los requisitos mínimos de contenido establecidos en el Anexo 1 de la resolución No. 154 de 2014”*.

Por lo que el prestador debe atender dicha comunicación con el fin que se subsanen las observaciones hechas por la entidad.

#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

##### 4.1. Contrato de Condiciones Uniformes

Conforme a la información suministrada durante la visita de inspección y luego de verificar los reportes de información en SUI, se pudo verificar que el prestador SERVIPANQUEBA no cuenta con contrato de condiciones uniformes- CCU- para los servicios de acueducto y alcantarillado. Lo anterior se presenta un presunto incumplimiento a la Resolución CRA 375 de 2016.

Respecto al contrato de condiciones uniformes- CCU, para el servicio de aseo el prestador cuenta con un documento elaborado en mayo del 2009 cuyo título se presenta a continuación:

SERVIPANQUEBA APC  
NTT 900279284-8

1

### **CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ASEO**

A continuación, se analizaron los siguientes aspectos relevantes del CCU del prestador para el servicio de aseo teniendo como marco de referencia el modelo establecido mediante la Resolución CRA 376 de 2006:

Tabla 30 Análisis CCU

Servicio	Aspecto	Clausula	Obligación CCU	Observación
ASEO (generales)	Definiciones	Cláusula 2. Definiciones	Las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación del servicio público domiciliario de aseo.	El CCU presenta 130 definiciones, dentro de las cuales se encuentran las 17 definiciones presentadas en el modelo de la Resolución CRA 376 de 2006.
	Vigencia del contrato	Cláusula 6. Vigencia del contrato.	El CSP se entiende celebrado por término de dos (02) años, a partir del momento del perfeccionamiento del contrato, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en este documento y en la Ley.	La vigencia del contrato es de dos años, lo cual se encuentra acorde a lo reglamentado por la CRA como tiempo máximo.
	Obligaciones de la persona prestadora	Cláusula 11. Obligaciones	Cuenta con 24 Obligaciones.	Las 24 obligaciones se ajustan a lo establecido en el modelo de la Resolución CRA 376 de 2006.
ASEO (anexo Técnico)	Zona Geográfica de Prestación	Clausula 42 Anexo 1	Zona de prestación del servicio. Comprende el mapa de la zona dentro de la cual "SERVIPANQUEBA APC" está dispuesta a prestar el servicio; y dentro de esa zona, encerradas en líneas rojas, las áreas dentro de las cuales la prestación no es posible.	El mapa adjunto al anexo no se encuentra delimitando por "líneas rojas"; Sin embargo, corresponde al área urbana del municipio de Panqueba.  Por lo anterior se debe hacer precisión de la zona geográfica de la prestación, unidades de almacenamiento multiusuarios, evacuación por ductos, traslado de residuos, acceso al servicio, uso, medición, separación, lotes, cargue y descargue, destinación. Se destaca que, en los componentes de acceso al Servicio y destinación, se hace alusión al "Municipio de Aguachica" Situación que deberá ser revisada y ajustada por el prestador, SERVIPANQUEBA.

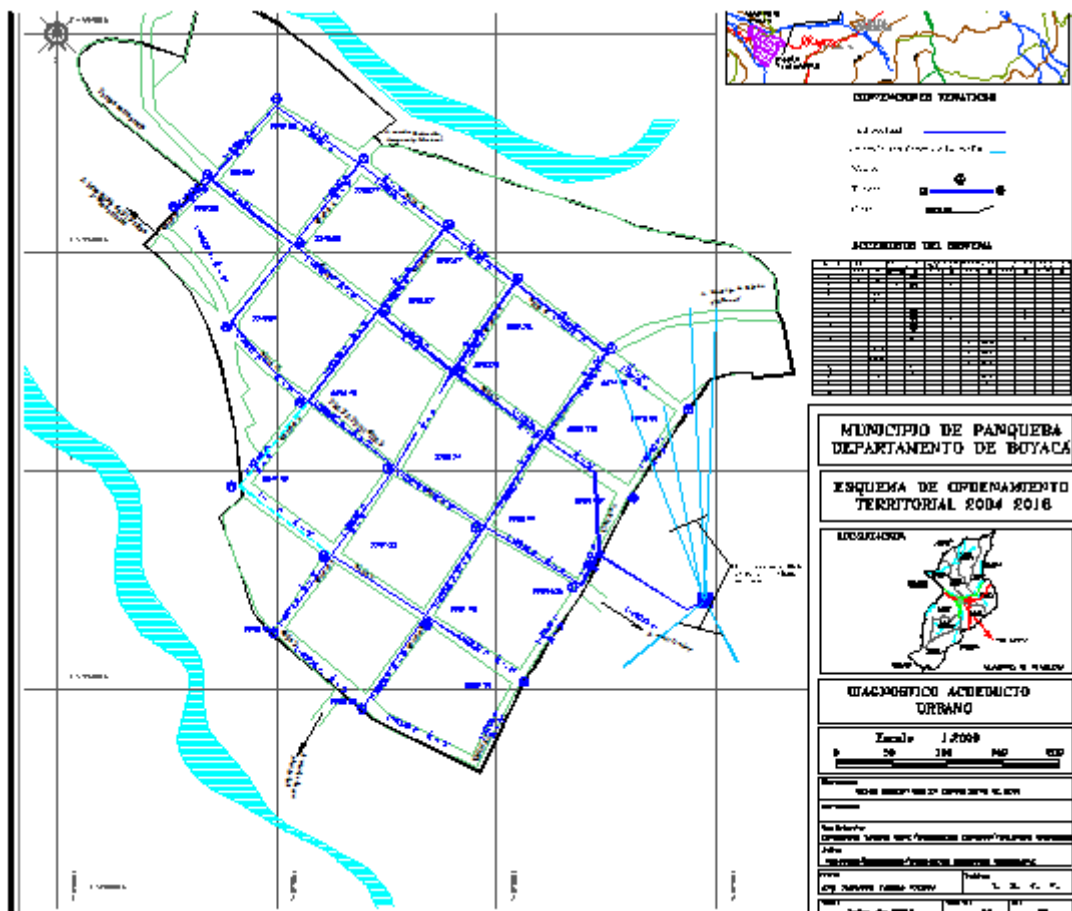
	<p>Condiciones técnicas y de acceso</p>	<p>Clausula 42 Anexo 2</p>	<p>Anexo II. Condiciones técnicas y de acceso. Descripción de las condiciones técnicas y de acceso y oportunidad que deben cumplirse por parte de los usuarios, para que "SERVIPANQUEBA APC" pueda comprometerse a prestar el servicio público objeto de este contrato en un inmueble ubicado en la zona hábil. Asimismo, el anexo contiene las especificaciones de volumen, peso y calidad de los residuos.</p>	<p>El anexo describe la condición técnica de los componentes de Presentación, almacenamiento, presentación conjunta,</p>
<p>ASEO ( anexo Técnico)</p>	<p>Condiciones para la prestación del servicio.</p>	<p>Clausula 42 Anexo 3</p>	<p>Anexo III. Las condiciones técnicas para la prestación del servicio son:</p> <p>CONDICIONES: PARAMETROS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de Servicio: Ordinario</li> <li>• Tipo de recolección y transporte: compactador</li> <li>• Tipo de barrido: Manual</li> <li>• Tipo de disposición final Relleno sanitario</li> <li>• Tipo de tratamiento: Reciclaje</li> <li>• Continuidad del servicio de aseo: Ininterrumpida</li> <li>• Cobertura de barrido del sector urbano: 100%</li> <li>• Cobertura de barrido en el sector rural servido: Ninguno</li> <li>• Recolección y transporte, sector residencial urbano: Una (1) V/semana</li> <li>• Recolección y transporte. sector no residencial urbano: Una (1) V/semana</li> <li>• Recolección y transporte, sector residencial rural servido: ninguna</li> <li>• Recolección y transporte, sector no residencial rural servido: ninguna</li> <li>• Barrido vías y áreas públicas, sector residencial urbano: Tres (3) V/semana</li> <li>• Barrido vías y áreas públicas, sector no residencial urbano: Tres (3) V/semana</li> <li>• Barrido vías y áreas públicas, sector residencial rural servido ninguno</li> <li>• Barrido vías y áreas públicas, sector no residencial rural servido: ninguno</li> <li>• Sitio de recolección de los residuos: puerta a puerta.</li> <li>• Sitio de barrido de vías y áreas públicas: Al frente del domicilio o predio</li> </ul>	<p>El prestador realiza recolección en volqueta, no usa compactar pese que se cuenta con un camión compactador el cual se encuentra en estado de abandono y cuyo modelo no supera los 10 años de antigüedad.</p> <p>Por tanto, SERVIPANQUEBA no cumple con esta condición del CCU.</p> <p>En visita de inspección se verifico que la actividad de reciclaje no la realiza el prestador, El reciclaje lo realiza un tercero que no tiene ninguna relación contractual con el prestador; al parecer existe un acuerdo verbal, sin más información.</p> <p>Por tanto, SERVIPANQUEBA no cumple con esta condición del CCU. Las demás condiciones se cumplen por parte de SERVIPANQUEBA.</p>



	Horarios de recolección	Clausula 42 Anexo 3	Miércoles de 1pm a 5 pm	<p>Cronograma de recolección de las basuras:</p> <p>Basura orgánica todos los lunes a partir de las 8:00 a.m. – 12:00 pm. Excepto lunes festivo-se recoge los martes.</p> <p>Basura sanitaria lunes cada 15 días a partir de las 8:00 a.m.</p> <p>Basura reciclable: martes y jueves cada semana.</p> <p>El prestador cumple con los horarios de recolección</p>
ASEO (anexo Técnico)	Horario de barrido de Vías y áreas Publicas	Clausula 42 Anexo 3	<p>Lunes 7 am – 5 pm</p> <p>Miércoles 7 am – 5 pm</p> <p>Viernes 7 am – 5 pm</p>	Se realiza 3 días por semana en horario de 8 am a 12 y 1 pm a 5 pm

### ANEXO I ZONA DE PRESTACION DEL SERVICIO

Grafica 3 Zona de prestación del servicio de aseo



Fuente: Contrato de Condiciones Uniformes SERVIPANQUEBA 2009

Luego de analizar la información del CCU, su contenido se ajusta a los lineamientos reglamentados por la Resolución CRA 376 de 2006 para el servicio de aseo. No obstante el prestador debe revisar los textos donde se hace mención al “Municipio de Aguachica” y a la “Unidad De Servicios Públicos Domiciliarios Del Municipio De El Panqueba – Boyacá”, para que sea claro que se refiere al prestador

## SERVIPANQUEBA.

Una vez consultado el estado de reporte de SERVIPANQUEBA en el SUI, se estableció que el prestador no ha reportado el contrato de condiciones uniformes para ninguno de los tres servicios.

([http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu\\_adm\\_074](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_adm_074) y

[http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase\\_adm\\_055](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_adm_055)

Fuente: SUI

Es de anotar que el CCU para el servicio de aseo no cuenta con el concepto de legalidad expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA conforme al artículo 2 de la Resolución CRA 376 de 2006.

### 4.2. Suscriptores

A continuación, se presenta la información de suscriptores por área de prestación, estrato y servicio a Julio de 2017.

El listado total, con el cual se adelanta la facturación, consta de 349 suscriptores, ubicados en la cabecera municipal de Panqueba.

*Tabla 31 Suscriptores por servicio y estrato, al mes de mayo de 2017*

	Estrato	SUSCRIPTORES		
		ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
Residencial	1	115	115	122
Residencial	2	216	216	216
OFICIAL	SIN	11	11	11
<b>Total</b>		<b>342</b>	<b>342</b>	<b>349</b>

Información suministrada por el prestador durante el desarrollo de la visita.

Hay usuarios inactivos, debido a que el predio está desocupado o no ha sido construido. Sin embargo, al momento de la visita no fue posible determinar cuántos suscriptores están en esta condición.

Durante la visita de inspección se verificó que los predios donde funciona la Alcaldía, la Iglesia, colegio, casa de la Cultura, ICBF, Escuela, Puesto de Salud, Casa Cural y la Policía que corresponden a predios oficiales, se encuentran sin clasificación de estrato.

### 4.3. Estratificación

La estratificación del municipio de Panqueba no ha sido actualizada. El documento de estratificación no fue entregado por el prestador en visita de inspección. Es de anotar que tampoco se encuentra reportado en el aplicativo SUI – Inspector, y que es responsabilidad del Municipio.

En ese sentido se presume que la estratificación no se encuentra acorde a lo establecido en el artículo 101 de la ley 142 de 1994.

### 4.4. Peticiones, quejas y reclamos

#### 4.4.1. Atención al cliente

El prestador tiene una oficina para la atención de las solicitudes, la persona a cargo del área comercial es el mismo representante legal.

**Proceso PQR**

Se reciben por medio de cartas de los usuarios y también de manera verbal, en la sede administrativa del prestador, oficina de SERVISANMATEO. La información es recibida por la Gerente. No se cuenta con formato establecido para diligenciar las PQRS, ni tampoco se lleva un registro sistematizado de la misma. No se realiza un cierre por escrito o una resolución a satisfacción del usuario.

**Horario de atención:** las solicitudes son atendidas en horario de oficina. De 8 a 12 y de 2 a 5 pm

**4.4.2. Reporte de PQRs al SUI**

De conformidad con lo establecido en los artículos 6.3.2.1, 7.3.2.1 y 8.3.2.1 de la resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2014, los prestadores deben reportar las peticiones, quejas y reclamos atendidas por la persona prestadora; sobre este tema, la Secretaría no ha reportado información en el SUI.

Sobre este tema el prestador no ha reportado la información de PQRs de los años 2015 y 2016 en el SUI.

**4.4.3. Análisis factura**

Imagen 5 Formato factura



**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA**  
 Nit 900.279.284-8  
 UNA EMPRESA AL SERVICIO DE TODOS

Zona : URBANO      Ruta : 4      Número Factura : 20290

Codigo del Suscriptor 2		Suscriptor NACIONAL POLICIA	
Dirección PENDIENTE			
Servicio RESIDENCIAL		Estrato SIN ESTRATO	
Periodo de Liquidación <b>JULIO DE 2016</b>			
Lectura Anterior	9,338	Fecha de Lectura	30/jun/2016
Lectura Actual	9,433	Fecha de Lectura	28/jul/2016
<b>Consumo M<sup>3</sup></b>	<b>95</b>	Promedio	107
Tipo de Lectura	Medidor SIN	En Mora	0
		Medidor SIN	Serial: 032182



Últimos 6 Consumos

Rango de Consumo	M <sup>3</sup>	Acueducto			Alcantarillado			Financiaciones del suscriptor		
		Valor M <sup>3</sup>	Subtotal \$	Subsidio	Valor M <sup>3</sup>	Subtotal \$	Subsidio	Vlr Finan.	Vlr Cuota	Costa Pend
Cargo Fijo		3,659	3,659	0	1,437	1,437	0			
Con. Básico	20	411	8,220	0	164	3,280	0			
Con. Complementario	20	411	8,220	0	164	3,280	0			
Con. Sumatorio	55	493	27,115	0	197	10,835	0			
Con. Multado	0	0	0	0	0	0	0			
<b>Total</b>			<b>\$ 47,214</b>		<b>Total</b>	<b>\$ 18,832</b>				<b>\$ 0</b>

Fecha Último Pago : 19/julio/2016      Valor Cancelado : 77,481

Concepto / Servicio	Valor	Subsidio	SubTotal
Cargo Consumo	47,214	0	47,214
Aseo	7,965	0	7,965
Alcantarillado	18,832	0	18,832



Desglose de la deuda Anterior	<b>GRACIAS POR SU PAGO</b>				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"><b>Pago Oportuno 11/agosto/2016</b></td> <td style="width: 50%;"><b>Valor a Pagar</b></td> </tr> <tr> <td>Pago con recargo    12/agosto/2016</td> <td style="text-align: right;"><b>74,031</b></td> </tr> </table>	<b>Pago Oportuno 11/agosto/2016</b>	<b>Valor a Pagar</b>	Pago con recargo    12/agosto/2016	<b>74,031</b>
<b>Pago Oportuno 11/agosto/2016</b>	<b>Valor a Pagar</b>				
Pago con recargo    12/agosto/2016	<b>74,031</b>				

Tabla 32 Contenido mínimo de la factura

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

La factura entregada por el prestador, presuntamente incumple con el ítem 7, 8 Y 10, al no describir los sitios y modalidades para realizar los pagos, no informa de los costos por suspensión y tampoco hace la comparación entre el valor y consumo de la factura con los últimos tres periodos.

Por lo anterior, la factura expedida por SERVIPANQUEBA presuntamente incumple con los requisitos mínimos establecidos en la Resolución CRA 375 de 2006.

#### 4.5. Aspectos tarifarios

##### 4.5.1. Acueducto y alcantarillado.

- **Estudios de costos y Tarifas aplicadas Acueducto y alcantarillado.**

El prestador, no entrego copia de los estudios de costos y tarifas para acueducto y alcantarillado. Se confrontó si el prestador reportó información al Modelo de Verificación de Tarifas- MOVET, encontrando que a noviembre de 2017 no ha efectuado el correspondiente reporte.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) expidió las circulares conjuntas SSPD-CRA 004 y 005 de 2005, mediante las cuales se impartieron instrucciones para que los prestadores realizaran el reporte oficial de la aplicación de la metodología de costos y tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado en el SUI utilizando el módulo MOVET, constituyéndose dicho reporte en una obligación de tipo legal, y en el único reporte oficial de los estudios de costos y tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

Igualmente, esta Superintendencia mediante Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 expide la Resolución Compilatoria “respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información (SUI) de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (...)”, donde en el artículo 6.3.10.1 reitera la obligación del reporte del estudio de costos y tarifas para el servicio de acueducto al SUI-MOVET.

Por lo anterior se considera que el prestador ha incumplido el contenido de las circulares conjuntas SSPD-CRA 004 y 005 de 2005, y de la Resolución Compilatoria 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

De igual modo se presume que el prestador no ha realizado la adopción de la metodología tarifaria para los servicios de acueducto y alcantarillado bajo los criterios de la Resolución CRA 287 de 2004.

No obstante, en visita de inspección de agosto de 2017, el prestador entregó el Acuerdo No. 028 del 19 de diciembre de 2008 donde el Concejo Municipal de Panqueba Boyacá en su artículo primero, adopta la siguiente estructura de tarifas para el año 2008.

*Tabla 33 Tarifas adoptadas Acueducto y Alcantarillado.*

Servicio	Cargo Fijo	Cargo por Consumo (Básico, Complementario y Suntuario)
Acueducto	\$3390	\$308/m <sup>3</sup>
Alcantarillado	\$1356	\$123/m <sup>3</sup>

Fuente Acuerdo No. 028 del 19 de diciembre de 2008- Concejo de Panqueba

Con la información, recaudada en visita de inspección y verificada contra la facturación expedida por SERVIPANQUEBA se relaciona a continuación las tarifas aplicadas a diciembre de 2016.

*Tabla 34 Análisis CCU Tarifas Aplicadas Acueducto y Alcantarillado.*

Servicio	Cargo Fijo	Cargo por Consumo (Básico,)	Cargo por Consumo Complementario y Suntuario
Acueducto	\$3.659	\$411/m <sup>3</sup>	\$493/m <sup>3</sup>
Alcantarillado	\$1.437	\$164/m <sup>3</sup>	\$197/m <sup>3</sup>

Fuente facturas No. 19829, 19715, 20155, 20203, 20117, 20490, 20404.

**Subsidios y contribuciones:** Según informó el gerente de la E.S.P. los factores de subsidios y contribuciones se encuentran definidos por el Acuerdo municipal No. 13 del 29 de agosto de 2013., “Por medio del cual se modifica el acuerdo No. 013 de 2012”. Con el cual se establecen los factores de subsidio y contribución para el municipio de Panqueba:

*Tabla 35 Subsidios y Contribuciones.*

USO / ESTRATO	FACTOR SUBSIDIO para AAA	FACTOR CONTRIBUCIÓN (aplica sobre el cargo fijo y cargo por consumo), para AAA
Estrato 1	70%	-
Estrato 2	40%	-
Estrato 3	15%	-
Estrato 5	-	50%
Estrato 6	-	60%
Uso comercial	0	50%
Uso industrial	0	30%
Uso oficial	0	0

A la fecha de la visita de inspección en agosto de 2017, se sigue aplicando el acuerdo de subsidios conforme a la disposición del acuerdo No. 013 DE 2013.

Tabla 36 Tarifas Aplicadas-Acueducto

Año	Mes	factura	Estrato - Uso	FACTURAS SUI-ACUEDUCTO		PORCENTAJE (%) DE SUBSIDIO Y/O CONTRIBUCIÓN APLICADO	
				CF usu/ mes	C*C Básico (\$/m3)	CF usu/ mes	C*C Básico (\$/m3)
2016	Julio	20404	1	1098	123,3	-70%	-70%
	Julio	20490	2	2195	247	-40%	-40%
	Julio	20290	Oficial	3659	411	0%	

Tabla 37 Tarifas aplicadas- Alcantarillado

Año	Mes	No. Factura	Estrato - Uso	FACTURAS SUI-		PORCENTAJE (%) DE	
				CF usu/ mes	C*C Básico (\$/m3)	CF usu/ mes	C*C Básico (\$/m3)
2016	Julio	20404	1	431	49,2	-70%	-70%
	Julio	20490	2	862	98	-40%	-40%
	Julio	20290	Oficial	1437	164	0%	

Luego de analizar los valores cobrados en las facturas para el periodo del mes de julio de 2016 se verifica que el prestador está dando cumplimiento a lo dispuesto en el acuerdo de subsidios y contribuciones.

- **Actualización de Tarifas**

Luego de analizar las tarifas aplicadas por arte del prestador se observa que hay incrementos de las tarifas frente a los valores adoptados mediante acuerdo municipal.

Tabla 38 Actualización de Tarifas

Servicio	Acto de Aprobación- Acuerdo No. 028 del 19 de diciembre de 2008 (A)		Facturas 19829, 19715, 20155, 20203, 20117, 20490, 20404 de 2016 (B)		% DE ACTUALIZACIÓN.	
	FIJO	CONSUMO	FIJO	CONSUMO	FIJO	CONSUMO
Acueducto	\$3.390	\$308	\$3.659	\$411	7,94%	33,44%
Alcantarillado	\$1.356	\$123	\$1.437	\$164	5,97%	33,33%

Se observa que el prestador realizó de manera discrecional la actualización de tarifas, aplicando porcentajes diferentes para el cargo fijo y para el cargo por consumo. No obstante, se verificó si tales actualizaciones se encuentran en los términos de ley.

Al respecto, es preciso indicar lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994 "Actualización de las tarifas. Durante el periodo de vigencia de cada fórmula, las empresas podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios aplicando las variaciones en los índices de precios que las fórmulas contienen. Las nuevas tarifas se aplicarán a partir del día quince del mes que corresponda, cada vez que se acumule una variación de, por lo menos, un tres por ciento (3%) en algunos de los índices de precios que considera la fórmula."

Tabla 39 IPC acumulado a partir de Junio 2010 a Enero 2016.

Año	MES	Acumulado
2010	Junio	3,0420%
2011	Junio	3,2326%
2012	Mayo	3,1131%
2014	Febrero	3,5998%
2015	Enero	3,1699%
2015	Agosto	3,3493%
2016	Enero	3,9724%

Fuente: CRA

<http://www.cra.gov.co/es/novedades/boletines-y-publicaciones/15606-boletines-publicaciones>.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a partir de la verificación de la a SSPD, se encontró que el prestador no excedió los topes permitidos por ley para el cargo fijo. Sin embargo, para el caso del cargo por consumo, se presume que el prestador excedió los topes permitidos por ley y deberá proceder al ajuste correspondiente so pena de las acciones de control que se desprendan por el presunto hallazgo.

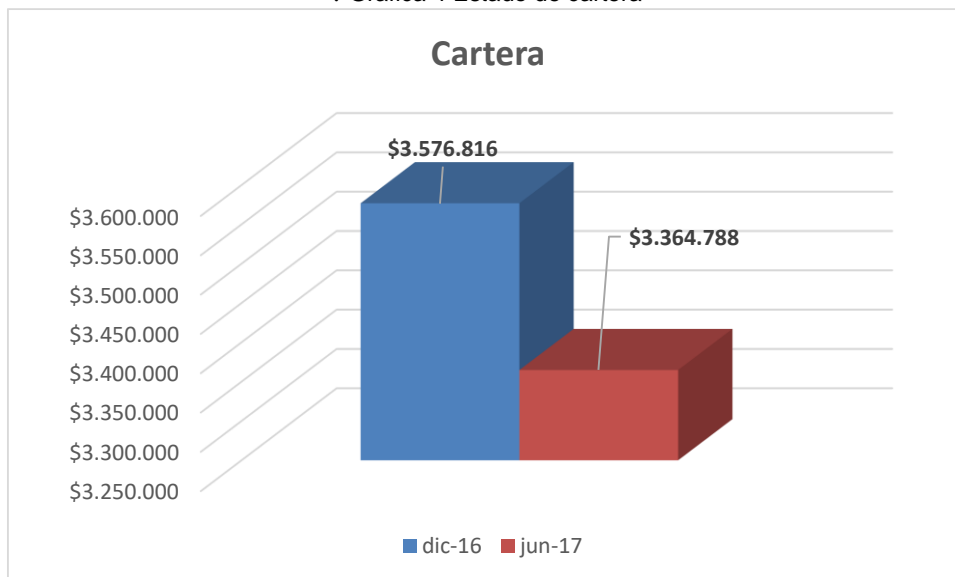
Es necesario aclarar que este apartado se refiere únicamente frente al proceso de actualización tarifaria y no sobre la adecuada o no aplicación de la metodología tarifaria para los servicios de acueducto y alcantarillado conforme a lo establecido en la Resolución CRA 287 de 2004, toda vez que en esta evaluación no fue posible verificar la adecuada aplicación de la metodología tarifaria.

#### 4.6. Cartera

##### Estado de cartera menor a 360 días.

Durante la visita se no se reporta la cartera por edades; Sin embargo, entregada por el prestador y extraída del sistema Milenum se tiene que las deudas que tienen los usuarios a Junio de 2017 asciende a \$ 3.364.788 y para diciembre de 2016 la deuda era de \$3'576.816, lo que representa una disminución del 6%.

. Grafica 4 Estado de cartera



#### 4.7. Recaudo

El recaudo se realiza en la sede administrativa del prestador. Para el mes de junio de 2017, la facturación emitida fue por valor de \$5'071.774 y el valor total recaudado en junio de 2017 fue de \$3. 429317. Con esta información, la eficiencia de recaudo es del 68%.

### 5. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

El municipio presenta un total de 2488 formatos y formularios habilitados en el SUI, de los cuales el 13,34% se encuentra pendiente por reportar, como se muestra a continuación:

Tabla 40 Estado de cargue del prestador

ESTADO	TOPICO	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total	%
Certificado	Administrativo			1	3	3	3						10	0,40%
	Administrativo y Financiero	5	5	41	51	46	16	10	10	12	6		213	8,56%
	Comercial y de Gestión			43	189	232	232	214	102	36	24		1072	43,09%
	Generalidades-Riesgos								1				1	0,04%
	NSC				1	1	1	1	1				5	0,20%
	Prestadores			5	12	12	3						32	1,29%
	Proceso NIF								2				2	0,08%
	Riesgos Acueducto								3	7	15		25	1,00%
	Riesgos Alcantarillado								3	7	15		25	1,00%
	Riesgos Aseo								3	7	15		25	1,00%
Técnico operativo			52	75	72	69	57	24	3	3		355	14,27%	
<b>Total Certificado</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>142</b>	<b>331</b>	<b>366</b>	<b>324</b>	<b>282</b>	<b>149</b>	<b>72</b>	<b>78</b>		<b>1765</b>	<b>70,94%</b>
Certificado No Aplica	Administrativo			3	1								4	0,16%
	Administrativo y Financiero	1	1	20	9	7	6	5	4	4			64	2,57%
	Comercial y de Gestión	1	1	33	40	43	36	36	24		18		232	9,32%
	MOVET			5									5	0,20%
	Técnico operativo			34	26	15	6				5		86	3,46%
<b>Total Certificado No Aplica</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>95</b>	<b>76</b>	<b>65</b>	<b>48</b>	<b>41</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>23</b>		<b>391</b>	<b>15,72%</b>
Pendiente	Administrativo				1	1	1	3	3	3	3		15	0,60%
	Administrativo y Financiero				3	2	20	18	16	1	8	10	78	3,14%
	Auditor			45	45	21				3			114	4,58%
	Comercial y de Gestión						2	5	2		12	42	63	2,53%
	Contribuciones 2016									1			1	0,04%
	Contribuciones 2017											1	1	0,04%
	Estado de Situación Financiera de Apertura - ESFA								1				1	0,04%
	Generalidades-Riesgos								1	2	2	2	7	0,28%
	MOVET												1	0,04%
	NSC									1	1		2	0,08%
	Riesgos Acueducto											10	10	0,40%
	Riesgos Alcantarillado											10	10	0,40%
	Riesgos Aseo											10	10	0,40%
	Técnico operativo			2				1			4	12	19	0,76%
<b>Total Pendiente</b>				<b>47</b>	<b>49</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>30</b>	<b>97</b>	<b>332</b>	<b>13,34%</b>
<b>Total general</b>		<b>7</b>	<b>7</b>	<b>284</b>	<b>456</b>	<b>455</b>	<b>395</b>	<b>350</b>	<b>200</b>	<b>87</b>	<b>131</b>	<b>97</b>	<b>2488</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Consulta SUI noviembre 2017

## 6. ACCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – SSPD

### Visitas de inspección

Abril 22 de 2010 con el fin de verificar en sitio el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en relación a los aspectos administrativos, comerciales, técnicos y operativos; y además verificar el cumplimiento



de los compromisos pactados en el Acuerdo de Mejoramiento firmados entre la persona prestadora ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE PANQUEBA y la Superintendencia en el año 2009.

Mayo 29 de 2014, con el fin de verificar en sitio el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en relación a los aspectos administrativos, comerciales, técnicos y operativos y realizar vigilancia especializada de la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado.

### **Investigaciones y Sanciones**

No hay antecedentes de investigaciones en curso o actos administrativos sancionatorios.

### **Requerimientos**

La Coordinación del Grupo de Pequeños Prestadores ha formulado los siguientes requerimientos<sup>7</sup>:

- Con radicado SSPD 20164600050731 del 19 de enero 2016, se requirió el reporte del pan de contingencia
- Con radicado SSPD 20164600164461 del 16 de marzo de 2016, se requirió el reporte Calidad de agua, básicas, especiales y no obligatorias.
- Con Radicado SSPD No 20164600426241 del 27 de julio de 2017, se requirió el reporte del programa de aseo.
- Con Radicado SSPD No. 20164600165371 del 16 de marzo de 2016 se requirió el reporte al SUI de Calidad de agua, características básicas, especiales y no obligatorias.
- Con Radicado SSPD No. 20164600631301 del 4 de octubre de 2016 se evidencio el incumplimiento Proceso de convergencia a las Normas de Información Financiera (NIF)
- Con radicado SSPD No. 20174600339441 del 26 de abril de 2017 se requirió el reporte de información financiera para cálculo de contribuciones 2017.
- Con radicado SSPD No. 20174601499861 del 24 de octubre de 2017, se solicitó al prestador informar sobre las acciones para garantizar la disposición final de los residuos por el cierre del relleno sanitario terrazas del Porvenir.
- Con radicado 20174601536141 del 30 de octubre de 2017 se requirió información a SERVIPANQUEBA sobre la situación de la prestación del servicio de aseo en el municipio con el fin de realizar seguimiento a la situación presentada por el cierre del relleno sanitario Terrazas del Porvenir.
- Con radicado 20174601542231 del 30 de octubre de 2017, se solicitó al prestador remitir la documentación necesaria a SERVITUNJA para iniciar el trámite de respuesta con respecto a la disposición de los residuos en el relleno sanitario La Pirgua.

A la fecha el prestador sólo ha dado respuesta a las comunicaciones relacionadas con el tema de disposición final.

## **7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **ASPECTOS GENERALES**

No existe un contrato de operación suscrito entre el Municipio y SERVIPANQUEBA.

---

<sup>7</sup> Información tomada del Expediente virtual Orfeo 2011460351700218E

## **ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

- Las personas que laboran en el área operativa de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo no cuentan con certificaciones en competencias laborales, expedidas por el SENA.
- El comité de desarrollo y control social no ha sido conformado.
- Cuenta con actualización de RUPS en 2017 en estado de revisión.

## **ASPECTOS FINANCIEROS**

- El prestador no ha realizado su transición al esquema de Normas Internacionales Financieras NIF.
- El prestador no reportó en SUI el respectivo PUC para las vigencias 2015-2016.
- Solo se analizó la vigencia 2016 en el esquema PUC bajo la salvedad que a para esta vigencia se encuentra por fuera de los términos de ley la aplicación del PUC.
- El comportamiento al final de la vigencia 2016 muestra resultados negativos, toda vez que los ingresos por concepto de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo no fueron los suficientes para cubrir los gastos y costos.
- La deuda que posee el prestador corresponde al corto plazo y no cuenta con liquidez para atenderla.

## **ASPECTOS TÉCNICO- OPERATIVOS**

### **SERVICIO DE ACUEDUCTO**

- La fuente de abastecimiento es el nacimiento denominado “Los Borracheros”, la cual no cuenta con concesión de aguas, sin embargo, la gerente informó que se existe un proceso para la expedición de la certificación sanitaria por parte de la autoridad de salud, para continuar con el trámite ante CORPOBOYACÁ. El prestador debe informar el avance en esta gestión.
- La captación se realiza por medio de una tubería sobre el nacimiento de agua “Los Borracheros”, la cual a pesar de ser antigua presenta buenas condiciones.
- La captación queda ubicada frente a la vía Panqueba- Guicán, cuenta con cerramiento con malla eléctrica, en el costado que da hacia la vía. Es de fácil acceso. Sin embargo, alrededor de la misma llega agua de riego y existe actividad ganadera (materia fecal de semovientes). Por lo que el prestador debe realizar gestiones para la protección de la fuente ante posibles agentes contaminantes.
- La aducción se hace por gravedad, se tiene instalada tubería en 4” de diámetro en PVC, con una longitud de 5 Km aprox. La cual presenta vulnerabilidad ante movimientos de tierra, ya que se encuentra ubicada en una falla geológica.
- La planta de tratamiento consiste en un sistema de filtración lenta, ubicada en el casco urbano en una zona de difícil acceso. Con un caudal de operación de 4.4- 5 l/s y una capacidad instalada de 5 l/s.
- No se cuenta con medición a la entrada de la PTAP, en la salida existe un macromedidor en funcionamiento del cual no se toman lecturas. Lo anterior imposibilita conocer las pérdidas técnicas en el sistema de abastecimiento tratamiento y el volumen de agua producida. Según lo manifestado por el prestador se presentó un proyecto al alcalde para unificar la tubería de entrada a la PTAP y la instalación del macromedidor. En este sentido, el prestador debe informar la situación de este proyecto.
- Se debe actualizar el manual de operaciones y mantenimientos considerando que el documento que fue entregado en visita no corresponde con el sistema de tratamiento actual.
- Existe una caseta que puede ser habilitada como laboratorio, no cuenta con equipos para la medición de parámetros básicos, ni para realizar prueba de jarras. Por tanto, no se realiza control de operación de la PTAP, ni análisis de pH, cloro

residual, turbiedad y color. Considerando que esta caseta aún no está habilitada como laboratorio no se encuentra autorizado por el Ministerio de Salud y Protección y Social. No se lleva registro del control de calidad del agua realizado en la PTAP.

- No se ha elaborado el Programa de uso eficiente y ahorro del agua (PUEAA), el prestador no cuenta con programa de pérdidas.
- La cobertura del servicio de acueducto es del 98% y la continuidad del servicio es de 24 horas al día. La línea de aducción, se ve afectada ocasionalmente por movimientos de tierra ocasionan que los tubos se desempaten y ocasionan suspensiones del servicio.
- La cobertura nominal de micromedición es del 100% y la efectiva del 99,4%
- De acuerdo con los resultados de las muestras de control del prestador tomadas para la vigencia 2016 y para los meses de enero a mayo de 2017, no se observan incumplimientos en los parámetros analizados, todas las muestras presentan un IRCA de 0%, es decir que el agua suministrada fue apta para consumo humano, lo que se corrobora con la información de vigilancia reportada en el SIVICAP para estas vigencias, por lo que debe seguir realizando las gestiones para mantener este indicador.
- Si bien el prestador ha cumplido con las obligaciones con respecto a la concertación, materialización y suscripción de las respectivas actas, no ha realizado el reporte de las mismas en el SUI, de conformidad con lo establecido en la Resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010. Por tanto, debe realizar el cargue de estos documentos a la mayor brevedad posible.

#### **SERVICIO DE ALCANTARILLADO**

- El sistema de alcantarillado es combinado, opera por gravedad.
- SERVIPANQUEBA debe implementar un programa de mantenimiento preventivo rutinario de la red de alcantarillado conforme lo establecido en el artículo 30 de la Resolución MVCT 0330 de 2017.

#### **SERVICIO DE ASEO**

- Durante la visita de inspección practicada en el mes de agosto de 2017, el prestador informó que no cuenta con sistema de tratamiento de las aguas residuales.
- Se tiene identificado un punto de vertimiento la fuente receptora es el río Pantanogrande o del Cocuy, el cual pertenece a la cuenca del río Chicamocha.
- Con respecto al PSMV, la gerente de la empresa indicó que el PSMV actualizado al año 2017, fue presentado a la Corporación Autónoma, quien solicitó ajustes.
- El prestador manifestó en la visita adelantada por la SSPD, en el mes de agosto de 2017, que la cobertura del servicio de alcantarillado es del 98% con respecto a la cobertura de aseo.
- SERVIPANQUEBA, en visita realizada durante los días 2, 3 y 4 de agosto de 2017, indicó en relación al PGIRS que en el año 2015 se realizó una actualización y fue adoptado mediante la Resolución 104 de 2015.
- El barrido se realiza con una frecuencia de tres veces por semana alrededor del parque central y dos veces en el resto del municipio, por tanto, y considerando que el municipio se encuentra clasificado en la Categoría 6, se cumple con la frecuencia mínima de barrido, establecida en el artículo ARTICULO 2.3.2.2.2.4.53 del Decreto 1077 de 2015, la cual debe ser mínimo de 1 vez por semana.
- La disposición final se realiza en el relleno sanitario Terrazas del Porvenir ubicado en el municipio de Sogamoso a una distancia de 203 Km (6 horas aprox.) del municipio de Panqueba.
- La cobertura del servicio de aseo en el área urbana municipal es del 100%.

- El prestador realizó un contrato con SERVITUNJA para la disposición final de residuos por un término de tres meses (fecha final 8 de febrero de 2018) luego de la emergencia presentada por el cierre del relleno sanitario Terrazas del Porvenir. Por lo que debe informar las gestiones para garantizar disposición final de los residuos cuando se termine el contrato con SERVITUNJA.

### **PLAN DE CONTINGENCIA**

- SERVIPANQUEBA reportó el plan de emergencias y contingencias para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para la vigencia 2016, el cual fue revisado por esta Superintendencia, encontrando que el documento “presuntamente INCUMPLE con los requisitos mínimos de contenido establecidos en el Anexo 1 de la resolución No. 154 de 2014”.
- En este sentido con radicado SUPERSERVICIOS No. 20174601148401 del 17 de agosto de 2017, se informó al prestador los resultados de esta revisión, sin embargo, no ha realizado el reporte del documento ajustado, por lo que debe realizar esta gestión de manera inmediata.

### **ASPECTOS COMERCIALES**

- No cuenta con contrato de condiciones uniformes, para los servicios de acueducto y alcantarillado que se ajuste a lo previsto en la Ley 142 de 1994 y lo reglamentado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.
- El contrato de condiciones uniformes para el servicio de Aseo, se encuentra conforme al modelo reglamentado mediante resolución CRA 376 de 2006; Sin embargo, no cuenta con el concepto de legalidad de la CRA.
- El catastro de usuarios esta desactualizado.
- Los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo son facturados en una sola factura, con periodicidad mensual
- El prestador no ha reportado la estructura tarifaria al MOVET.
- La aplicación de metodología tarifaria establecida por la CRA, no pudo ser verificada en esta evaluación, teniendo en cuenta que no se entregaron los estudios tarifarios correspondientes.
- Del análisis realizado se presume que las tarifas del acto de aprobación no se derivan de la aplicación de la metodología tarifaria establecida por la CRA.
- La aplicación de subsidios y contribuciones, se ajusta a los porcentajes definidos por el concejo municipal.
- La actualización tarifaria realizada se encuentra dentro de los topes máximos permitidos por ley para el cargo fijo. Para el cargo por consumo se presume que excedió los topes máximos permitidos por ley.
- El recaudo realizado por el prestador para el periodo de julio de 2017 es del 68%.

### **REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI**

- Presenta un total de 2488 formatos y formularios habilitados en el SUI, de los cuales el 13,34% se encuentra pendiente por reportar.
- Se genera una alerta por calidad de la información reportada, como es el caso de la información técnica de acueducto que no corresponde con lo encontrado en la visita realizada en agosto de 2017.

Proyectó: Natalia Bernate Suarez – Profesional Especializado- Grupo Pequeños Prestadores  
Fernando Castañeda González – Contratista Grupo Pequeños Prestadores  
Andrés Felipe Olaya- Contratista Grupo Pequeños Prestadores

Revisó: Dirceu Enrique Vargas – Coordinador Grupo Pequeños Prestadores  
Luisa Fernanda Camargo Sánchez – Asesora Despacho Delegada AAA