

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR
S.A. E.S.P– ACUECAR S.A. E.S.P.**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTION DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
Bogotá, diciembre de 2017**

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P**
Municipio de El Carmen de Bolívar - Bolívar

Análisis 2014 – Segundo trimestre de 2017

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PRESTADOR

1.1 SUMARIO

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el Carmen de Bolívar – Bolívar operados por la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P., en adelante ACUECAR S.A. E.S.P., mediante la vigilancia y seguimiento del referido prestador, con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente.

El presente informe de evaluación integral de la prestación de los mencionados servicios, incorpora análisis de los años 2014, 2015, 2016 y el segundo trimestre de 2017, basada en la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada en el mes de octubre de 2017 por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y el reporte de información al sistema único de información que realiza el prestador.

Dentro de los antecedentes previos al desarrollo del presente documento, es importante mencionar aspectos de especial relevancia, los cuales pueden afectar directamente los indicadores de gestión de la prestación del servicio de acueducto en el corto, mediano y largo plazo, de acuerdo con la última visita de inspección y vigilancia.

Mediante resolución SSPD 2008130003335 de 11 de febrero de 2008 la Superintendencia de Servicios Públicos ordenó la posesión con fines liquidatarios- etapa administración temporal de la empresa ACUECAR S.A. E.S.P.

En la misma resolución se enuncian los principales aspectos que soportan la decisión de toma de posesión de la empresa por parte de esta Superintendencia:

“(…)

- *La empresa no cuenta con medios técnicos, operativos y de personal que le permitan garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de su competencia.*
- *No dispone de información comercial veraz clara y oportuna y consistente.*
- *No cuenta con proceso de facturación y recaudo.*
- *No existe micromedición y macromedición*
- *El indicador de eficiencia del recaudo es de 8,6%.*
- *Los costos de operación se encuentran por encima de los ingresos.*
- *No existencia de fuentes de abastecimiento.*
- *No existencia de planta de tratamiento de aguas.*
- *La estación de bombeo cuenta con un solo equipo en funcionamiento.*
- *La continuidad es de dos horas día para el 30% de la población.*

- *La cobertura no alcanza el 1% para acueducto y alcantarillado.*
- *El estado deficiente de las redes de distribución*
- *La Calidad de agua en riesgo alto.*
- *La empresa no presta el servicio de alcantarillado por lo tanto no lo cobra*
- *Existe una laguna de oxidación de no está funcionando*
- *No hay tratamiento de aguas residuales.*
- *No existe catastro de usuario de alcantarillado.*
- *No existe manuales de operación, mantenimiento y contingencia para el control de calidad e agua*
- *No cuenta con personal competente para la coordinación del laboratorio.*
- *La información tarifaria es muy fragmentaria no cuenta con sustento documental, se factura \$5000 para todos los estratos.*
- *No reporte al SUI de información financiera.*
(...)”

En lo relacionado con el componente financiero realizado con base en la información reportada en el SUI y la suministrada durante la visita adelantada entre el 4 y el 6 de octubre de 2017, se observó que la empresa no presenta un punto de equilibrio financiero, en razón a que los costos y gastos en la prestación de los servicios de acueducto son superiores a los ingresos por la venta del mismo. De conformidad con la información suministrada, para la vigencia 2014 las pérdidas fueron de \$3.563 millones, para la vigencia 2015 fue de \$3.987 millones y de \$2.968 millones para la vigencia 2016, a pesar de que existió un incremento significativo en las ventas durante las mencionadas vigencias evaluadas, los costos y gastos para la prestación de los servicios de acueducto continúan siendo superiores.

Desde la toma de posesión de la empresa por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos, se ha asignado la suma de \$12.640.498.247.23, a través del fondo empresarial los cuales han sido invertidos en costos y gastos para el funcionamiento de la empresa.

En cuanto al componente comercial se observa un incremento de la cartera, frente a lo cual la empresa debe emprender acciones con el fin controlar y asegurar la gestión eficiente de los recursos que los suscriptores le adeudan a la misma.

Respecto a aspectos técnicos, se evidenció que para la vigencia 2015 a 2016, sólo en el mes de agosto de 2015 se considera el índice de continuidad del servicio como NO SATISFACTORIO. Para el año 2016, en 8 de los 12 meses del año (enero, marzo, abril, mayo, agosto, septiembre, octubre y diciembre), el servicio es catalogado como CONTINUO, siendo los restantes 4 meses, un servicio SUFICIENTE.

Con relación a la calidad del agua, el prestador presuntamente suministró agua sin riesgo para el consumo humano, en todos los meses donde se tomaron muestras.

1.2 Datos Generales del Prestador

De acuerdo con la última solicitud de actualización de RUPS presentada el 16 de agosto de 2017 y aprobada el 8 de septiembre de 2017 mediante el radicado SSPD 20174231257631, se trata de una empresa de clase oficial del orden municipal de tipo sociedad anónima, que presta el servicio público de acueducto en el municipio de el Carmen de Bolívar, departamento de Bolívar.

Tabla 1. Datos generales de la empresa

ID Empresa	20553
Razón Social	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P
Sigla	ACUECAR
Estado del Prestador	INTERVENIDA mediante Resolución No. 200813000008295 del 04 de abril de 2008
Fecha de Inicio de Nuevo Estado	05 de abril de 2008
Tipo de Sociedad	Anónima
Servicios prestados	Acueducto
NIT	9000647806
Inscripción en RUPS	-
Fecha última Actualización RUPS	01 de octubre de 2017
Fecha de Constitución	12/12/2015
Fecha de inicio de Operaciones	12/01/2006
Nombre Representante Legal	Jesús Alberto Angulo
Cargo Representante Legal	Agente Especial/Gerente
Fecha de Posesión Representante Legal	18 de diciembre de 2013
Clasificación	Más de 2.500 suscriptores
Estado de la certificación del Municipio de El Carmen de Bolívar	Certificado – Resolución SSPD 20164010032055 del 10/08/2016
Revisor Fiscal	20081300008295 del 04 de abril de 2008 fue designada como Contralora Carmen Cecilia Anaya. 20121300022845 del 23 de julio de 2012-Fue designada la firma CONSULTADO LTDA.
Contrato de condiciones uniformes	Reportado en SUI acto de legalización 20142110007351 del 17 de marzo de 2014 Fecha de expedición: 7 de enero de 2014 Fecha de Acto de Legalidad: 17 de marzo de 2014.

Fuente: Consulta RUPS

1.3 Actualizaciones de RUPS

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

¹ Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

Imagen 1. Periodicidad de Actualización

Artículo 1.1.1.4 PERIODICIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN

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

Distribución según último dígito del ID	Periodos para realizar la actualización
Prestadores cuyo ID termine en 0 y 1	En el primer mes del año, antes del 30 de enero
Prestadores cuyo ID termine en 2 y 3	En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine en 4 y 5	En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo
Prestadores cuyo ID termine en 6 y 7	En el cuarto mes del año, antes del 30 de abril
Prestadores cuyo ID termine en 8 y 9	En el quinto mes del año, antes del 30 de mayo

Fuente: SSPD

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

Imagen 2. Reporte SUPS

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

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

DISTRIBUCIÓN SEGUN ULTIMO DIGITO DEL ID	PERIODOS PARA REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN
Prestadores cuyo ID termine en 0 y 1	En el primer mes del año, antes del 30 de enero
Prestadores cuyo ID termine en 2 y 3	En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine en 4 y 5	En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo
Prestadores cuyo ID termine en 6 y 7	En el cuarto mes del año, antes del 30 de abril
Prestadores cuyo ID termine en 8 y 9	En el quinto mes del año, antes del 30 de mayo

Fuente: SSPD

De acuerdo con lo anterior se observa que la actualización para la empresa debe ser realizada en el “segundo mes del año, antes del 28 de febrero”.

Verificada la información de actualizaciones de RUPS presentada en la imagen 3 se puede observar:

- Para la vigencia 2015 se tienen dos solicitudes, una aprobada y la otra en estado rechazada.
- Para la vigencia 2016 y 2017 se encuentra en estado aprobada pero solicitadas extemporáneamente.

A continuación, se presenta la relación de actualizaciones al SUI para los años de análisis:

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

Imagen 3. Estado RUPS desde 2014 a 2017

Resultados de la consulta										
#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
9	20553	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		2014220553315706	24/02/2014			 
10	20553	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		2015320553325077	24/03/2015			 
11	20553	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2015820553331877	04/08/2015			 
12	20553	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20151020553336081	14/10/2015			 
13	20553	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		2016320553341929	15/03/2016	20165290206402	07/04/2016	  
14	20553	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		2017820553361736	16/08/2017	20175290680972	24/08/2017	  

Fuente: Consulta RUPS

1.4 Contralor designado

Mediante la Resolución Número SSPD 20081300008295 de 4 de abril de 2008, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios designó como contralora de la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO DEL CARMEN DE BOLIVAR a la señora Carmen Cecilia Anaya, posteriormente ante la renuncia de la misma fue designado como Contralor mediante resolución 20121300022845 de 23 de julio de 2012 la firma CONSULTANDO LTDA. Es importante señalar que todo lo anterior, se produjo en el marco de lo dispuesto por el artículo 295 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

1.5 Contrato de Condiciones Uniformes

El contrato de condiciones uniformes no se encuentra publicado en sus oficinas, y no cuenta con ejemplares de acceso al público. Una vez es requerido por parte de los usuarios, se imprime y se entrega, según información suministrada en visita en el mes de octubre de igual manera manifestó que ha realizado divulgación del mismo a través de capacitación con los líderes comunales durante la vigencia 2014, sin embargo, en no fue posible establecer evidencia de las capacitaciones.

La empresa mediante radicado 20143210006001 y 20143210006012 solicitó a la CRA el concepto de legalidad el cual fue otorgado el 17 de marzo de 2014 mediante radicado 20142110007351. En el SUI no se encuentra reportado el CCU como se muestra a continuación:

Imagen 4. Consulta del CCU en SUI

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

Clasificación Mas de 2500 suscriptores

Departamento BOLIVAR

Empresa EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR S.A. E.S.P.

Departamento ▲▼	Empresa ▲▼	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
BOLIVAR	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR S.A. E.S.P.	1	20553	2017-10-01	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	001	2014-01-07	ND	SI	20142110007351	2014-03-17	

Fuente: SUI octubre de 2017

1.6 Indicadores de la prestación del servicio de acueducto.

De conformidad con la información disponible en el Sistema Único de Información – SUI, y basada en la información suministrada por el prestador en la visita, algunas de las características e indicadores de la prestación del servicio de acueducto para los años de análisis, se indican en la siguiente Tabla.

Tabla 2. Indicadores de la prestación del servicio de acueducto

AÑO	SUSCRIPTORES	COBERTURA	CONTINUIDAD (h/d)	COBERTURA MICROMEDICIÓN (%)	IANC (%)
Diciembre 2016	11998	99.16%	24	99.8%	25%
Diciembre 2015	11692	97%	23.83	99.8%	36%
Diciembre 2014	7488	66%	5.62	-	5.12%

Fuente: (1) Datos visita octubre de 2017

1.7 Resumen de la prestación del servicio de acueducto (ABSTRAC)

El municipio de El Carmen de Bolívar es abastecido íntegramente por una serie de pozos profundos, distribuidos en 2 sectores denominados “El Piñal y Ovejas”, en la actualidad, el campo de “El piñal” suministra más del 75% del total del agua captada mediante los pozos A y B, mientras que en el campo Ovejas se identifican los pozos 7, 8, 9 y 13.

Posterior a la captación en la zona de “El piñal”, el líquido es conducido a un tanque de almacenamiento en la zona, el cual posee una capacidad de 1200 m³, de allí mediante gravedad, por medio de una tubería de 14.70 km en hierro dúctil con diámetros de 16 y 18”, llega a la estación de re-bombeo de Ovejas.

Respecto a la aducción en el campo Ovejas, comienza su recorrido desde el pozo 9, el cual es el más distante desde el tanque de almacenamiento ubicado en la estación de bombeo, los cuales están conectados, mediante una tubería de 6" inicialmente, los pozos 7, 8 y 13 se conectan mediante accesorios, para llegar a la estación de bombeo mediante una tubería de 8" en asbesto-cemento.

Posterior a la captación en los campos de pozos en los sectores "El Piñal y Ovejas", el agua obtenida es transportada a una estación de re-bombeo debido a la considerable distancia al municipio de El Carmen de Bolívar.

Debido a las altas presiones que desarrolla el flujo, las cuales pueden superar las resistencias de las tuberías, fue necesario el desarrollo de una cámara de quiebre de presión, conectada mediante una tubería de hierro dúctil de 11 km con la estación de bombeo de Ovejas. En este sitio de transición, se cuenta con un tanque de almacenamiento de 350 m³, el cual en la actualidad no está siendo utilizado por decisiones de diseño del sistema.

Para el tratamiento del agua captada de los pozos subterráneos se cuenta con un sistema de tratamiento de cloración ubicada en el municipio de El Carmen de Bolívar el cual se realiza de la siguiente manera: Se realiza dosificación mediante tanque de contacto de cloro, donde se utiliza 20 lbs por día para una concentración entre 1.2 – 1.3 ppm.

Finalmente, tanto en la salida de la PTAP, como en la totalidad de los pozos, se observó control del caudal tratado por medio de macromedidores, de conformidad con lo estipulado en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017.

La red de distribución del municipio de El Carmen de Bolívar se encuentra dividida en 11 sectores hidráulicos. La sectorización hidráulica de la red resulta de suma importancia debido a la necesidad de realizar un cierre de redes matrices, que permitan facilitar las labores operativas de la red, dándole una mayor dinámica al flujo de agua desde los tanques de almacenamiento.

En recorrido a los puntos de muestreo de calidad de agua en la red de distribución el día 5 de octubre de 2017, se solicitó al prestador tomar registros de presiones, para lo cual manifestó, tal como quedó consignado en acta de visita, que no realiza dicha medición ni posee los instrumentos para realizarla, presentándose un presunto incumplimiento frente a lo estipulado el artículo 74 de la Resolución 330 de 2017.

Para la vigencia 2015 a 2016, sólo en el mes de agosto de 2015 se considera el índice de continuidad del servicio como NO SATISFACTORIO. Para el año 2016, en 8 de los 12 meses del año (enero, marzo, abril, mayo, agosto, septiembre, octubre y diciembre), el servicio es catalogado como CONTINUO, siendo los restantes 4 meses, un servicio SUFICIENTE.

Respecto a la calidad del agua, el prestador presuntamente suministró agua sin riesgo para el consumo humano, en todos los meses donde se tomaron muestras.

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

2.1 Aspectos Administrativos

La empresa fue constituida mediante escritura No. 371 de 12 de diciembre de 2005 como una sociedad anónima, cuyo capital pagado fue constituido por valor de \$140.000 así:

Tabla 3. Accionistas ACUECAR S.A. E.S.P.

ACCIONISTA	CAPITAL SUSCRITO		CAPITAL PAGADO
	ACCIONES	VALOR	
MUNICIPIO DEL CARMEN DE BOLIVAR	100	1000	\$100.000
CORPORACIONES DE AGUAS MONTES DE MARIA	10	1000	\$10.000
INSTITUCIONES EDUCATIVA TECNICA DE PROMOCION SOCIAL	10	1000	\$10.000
INSPECCION DE TRANSPORTES Y TRANSITO MUNICIPAL	10	1000	\$10.000
JUNTA MUNICIPAL DE DEPORTES DE EL CARMEN DE BOLIVAR	10	1000	\$10.000

Fuente: Visita SSPD.

La empresa fue inscrita en la cámara de comercio el 13 de enero de 2006. Según RUPS tiene inicio de operaciones el 13 de enero de 2006.

Mediante contrato de operación temporal suscrito el 5 de octubre de 2006 entre las empresas ACUECAR S.A. E.SP. Y AGUAS DE LA COSTA S.A. E.S.P. se asume la prestación del servicio de acueducto y actividades complementarias en el municipio del Carmen de Bolívar por el término de un año el cual se prolongó hasta el 31 de diciembre de 2007.

Mediante Resolución SSPD 20081300003335 de 11 de noviembre de 2008 se ordenó la toma de posesión con fines liquidatorios de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de el Carmen de Bolívar S.A. E.S.P. ACUECAR S.A. E.S.P.-ETAPA ADMINISTRACIÓN TEMPORAL.

Mediante Resolución SSPD 200813000008295 de 4 de abril de 2008, se ordenó la posesión con fines liquidatorios - etapa administración temporal.

Fue nombrada como agente especial la señora VICTORIA ROSA LOPEZ COLON quien renunció en la vigencia 2012, y posteriormente fue nombrada mediante Resolución 20121300006685 de 12 de marzo de 2012 la señora MARIA STELLA GARZÓN BARRERA.

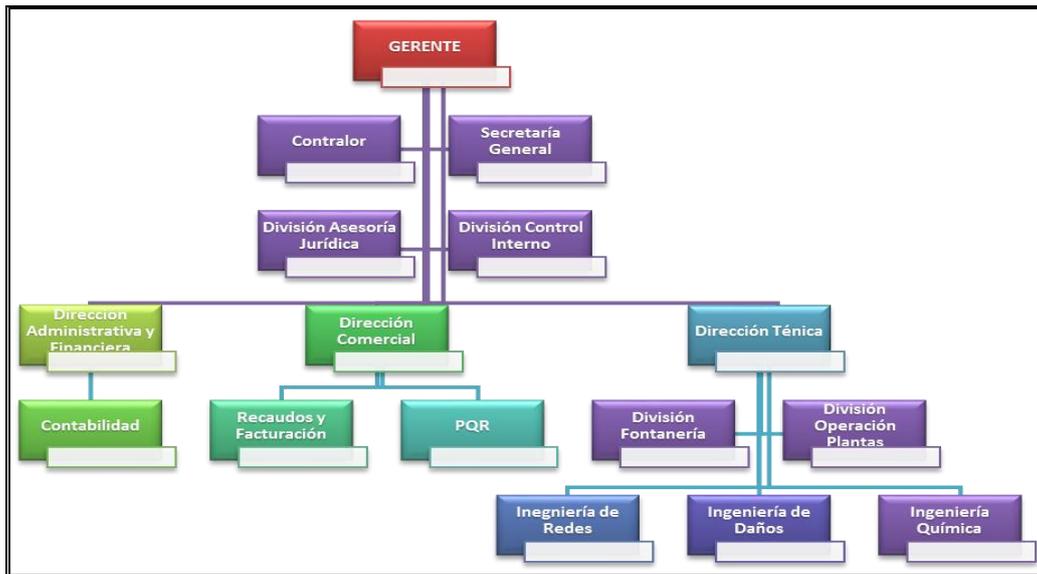
Mediante Resolución 20131300056485 del 18 de diciembre de 2013 fue designado como agente especial el señor JESUS ALBERTO ANGULO CARDONA.

Se encuentra registrado como revisor fiscal la persona jurídica, la empresa consultando LTDA y como revisor fiscal principal el señor Julio Cesar Trejos y como revisor fiscal suplente el señor Héctor Manuel Trejos.

2.1.1 Estructura Orgánica

La estructura organizacional de ACUECAR S.A. E.S.P., comprende 3 direcciones (técnica, comercial, administrativa y financiera), en las cuales el gerente se encuentra a la cabeza, como se evidencia en el siguiente organigrama:

Imagen 5. Organigrama ACUECAR S.A. E.S.P.



Fuente: Visita SSPD. Octubre de 2017.

2.1.2 Número de empleados

Conforme a la información suministrada por el prestador en el desarrollo de la visita, el número de empleados por nómina para diciembre de 2016 fue de 27, los cuales se clasifican acorde a su área de desempeño, administrativa u operativa:

Imagen 6. Nómina ACUECAR SA ESP.

Tipo de Vinculación (2014)	No. Empleados	Salario promedio mensual básico pagado (pesos)
Área administrativa	6	758,050
Área técnica	14	652,179
Total	20	

Tipo de Vinculación (2015)	No. Empleados	Salario promedio mensual básico pagado (pesos)
Área administrativa	7	753,914
Área técnica	21	744,183
Total	28	

Tipo de	Salario
---------	---------

Vinculación (2016)	No. Empleados	promedio mensual básico pagado (pesos)
Área administrativa	8	705,659
Área técnica	15	696,025
Total	23	

Fuente: Visita SSPD.

Imagen 7. Personal Nómina ACUECAR SA ESP.

Personal ESPs												
Servicio	Acueducto											
Año	2016											
Período	Anual											
Tipo	Personal Nómina											
Empresa	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.											
Unidades	Pesos											
Identificador de la Empresa	Empresa	Numero de Empleados	Sueldo	Otros Pagos Servicios Personales	Salarios	Prestaciones Legales	Prestaciones ExtraLegales	Salarios + Prestaciones	Factor Prestacional	Salario Promedio Mes	Sueldo Promedio Mes	Salario y Prestaciones Promedio Mes
20553	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.	21	187,413,070	42,482,366	229,895,436	220,947,125	0	450,842,561	1.41	912,283.48	743,702.66	1,789,057.78

Fuente: SUI – Noviembre 2017.

Una vez consultado el sistema Único de Información – SUI se encontró que la empresa reporta un total de 21 empleados en lo referente al personal de nómina, por lo que se evidencian inconsistencias entre lo reportado y lo entregado en la visita.

Por otra parte, en lo que concierne a la categoría Total Planta de Personal, la empresa realiza el cargue de la siguiente información.

Imagen 8. Personal ESP

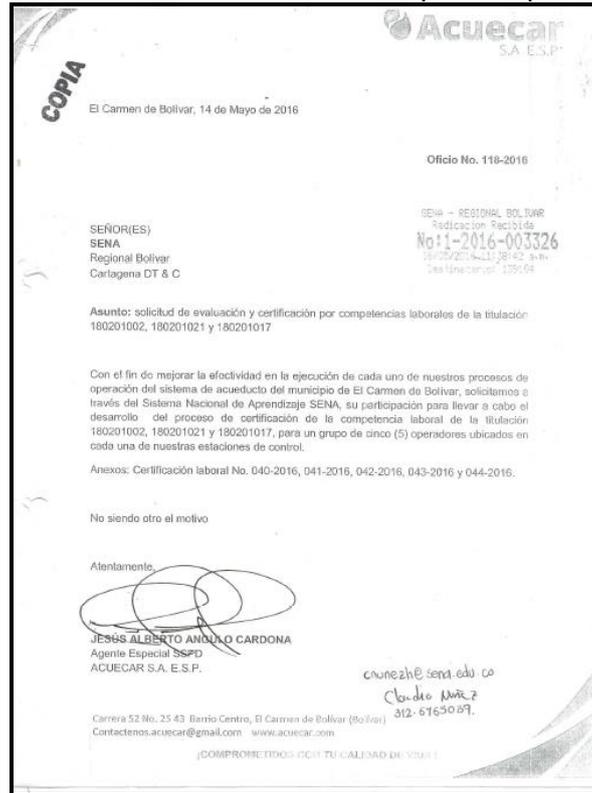
Personal ESPs												
Servicio	Acueducto											
Año	2016											
Período	Anual											
Tipo	Total Planta de personal											
Empresa	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.											
Unidades	Pesos											
Identificador de la Empresa	Empresa	Numero de Empleados	Sueldo	Otros Pagos Servicios Personales	Salarios	Prestaciones Legales	Prestaciones ExtraLegales	Salarios + Prestaciones	Factor Prestacional	Salario Promedio Mes	Sueldo Promedio Mes	Salario y Prestaciones Promedio Mes
20553	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.	35	312,357,931	77,470,611	389,828,542	389,828,542	0	779,657,084	1.5	928,163.2	743,709.36	1,856,326.39

Fuente: SUI – Noviembre 2017.

2.1.3 Competencias Laborales

En la visita, el prestador ACUECAR S.A. E.S.P. informó que ha realizado gestiones ante el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA para que el personal que labora en la empresa sea capacitado, de las cuales entregó respectivos soportes.

Imagen 9. Oficio de solicitud de certificación por competencias laborales



Fuente: Visita SSPD. Octubre de 2017.

Sin embargo, a la fecha de la publicación de la presente evaluación integral presuntamente el prestador se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 9 y 11 de la Resolución 1076 de 2003³ modificada por la Resolución 1570 de 2004⁴, en cuanto a la certificación de su personal administrativo y técnico:

“Artículo 9. Certificación de competencias laborales. Es el procedimiento mediante el cual el Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena, o cualquier otro organismo de certificación de competencias laborales, acreditado de acuerdo a la ley para tal efecto, da constancia por escrito, de que una persona cumple con los requisitos de idoneidad, criterios de desempeño y nivel de cualificación especificados en una norma técnica colombiana de competencia laboral.”

*“Artículo 11. Exigibilidad de la certificación para los trabajadores vinculados. Los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios de acueducto y/o alcantarillado y/o aseo, que tengan más de seis (6) meses de labor en puestos de trabajo **técnico-operativos o administrativos** deberán estar certificados en su respectivo oficio (...).”* (negrilla fuera de texto).

³ Por la cual se actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras determinaciones.

⁴ Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones.

2.1.4 Control Interno- Auditoría Externa y de Gestión de Resultados – AEGR

La empresa se encuentra clasificada como oficial, por lo tanto, está dentro de las exclusiones para contratar auditoría externa de gestión y resultados, establecidas por el párrafo uno del artículo 51 de la Ley 142 de 1994 el cual establece:

“...No estarán obligados a contratar auditoría externa de gestión y resultados, los siguientes prestadores de servicios públicos domiciliarios: a) A criterio de la Superintendencia, las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994,”

De esta manera considerando que la Ley 87 de 29 de noviembre de 1993, establece los parámetros generales del ejercicio del control interno en cada empresa o entidad oficial prestadora de servicios públicos domiciliarios, entre otros aspectos señala que el representante legal es quien debe velar porque se cuente con una apropiada aplicación del control interno, lo mismo que con un sistema de evaluación y control de gestión, de acuerdo con las características de la entidad.

Considerando la intervención de la empresa con fines liquidatorios - etapa administración temporal, regulada por el Estatuto Orgánico del Sistema financiero y el título 1 de la parte 9 del Decreto 2555 de 2010 y fundamentada por el párrafo del artículo 60 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 8 de la Ley 689 de 2001 que establece:

“El Superintendente al tomar en posesión podrá designar o contratar una persona a la cual se le encargue la administración de la empresa en forma temporal”

De conformidad con lo previsto en los artículos 291 y 295 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, mediante resolución SSPD 20121300022845 de 23 de julio de 2012 esta Superintendencia contrata la firma CONSULTANDO LTDA a través del Fondo empresarial, con el fin de realizar seguimiento a la gestión del agente especial de la empresa.

Dentro de los lineamientos básicos de la gestión del contralor se encuentran:

- Verificar el cumplimiento de lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en el Decreto Ley 663 de 1993, modificado por la Ley 510 de 1999 y en el Decreto 2555 de 2010 y demás normas que los modifiquen, sustituyan o reglamenten en lo que es pertinente a los procesos de toma de posesión y liquidatorios de empresas de servicios públicos domiciliarios.
- Examinar los informes prestados por los liquidadores o los agentes especiales conforme a los requerimientos de la Superintendencia y dictaminar los estados financieros que hacen parte de los mismos, haciendo todas las observaciones que consideren pertinentes para el buen desarrollo del proceso.
- Certificar sobre la condición y representación de la empresa en liquidación, sobre los actos y el estado del proceso liquidatorio y sobre los demás casos previstos en las normas.
- Velar porque la contabilidad de la empresa se lleve de acuerdo con los lineamientos establecidos en esta materia por la Superintendencia, las normas y las nuevas disposiciones que en su momento emitan las autoridades competentes y que sean compatibles con el proceso de intervención o liquidación según el caso.

- Dar una opinión sobre el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la Superintendencia por parte del agente especial o el liquidador, relacionados con el área administrativa, financiera y legal y colaborar con las gestiones necesarias para agilizar el proceso de intervención o liquidación, según el caso y demás proyectos y actividades que se contemplen.
- Validar y efectuar seguimiento a la depuración contable.
- Analizar, revisar y hacer seguimiento a las obligaciones en la entidad en materia fiscal y presupuestal.
- Constatar que los activos de la entidad y los bienes de terceros a su cargo estén debidamente custodiados y presenten las salvaguardas necesarias.
- Evaluar los procedimientos establecidos y efectuar seguimiento a las actividades de clasificación, cobro, recaudo, castigo y recuperación de cartera adelantados por la entidad en liquidación.
- Efectuar seguimiento y determinar la razonabilidad y congruencia de los ingresos y gastos que se generan de acuerdo con la dinámica del proceso y el acatamiento de lo dispuesto en la Ley sobre el particular.
- Emitir por requerimiento legal, por iniciativa propia o por petición de la Junta Asesora o de la SSPD y con la periodicidad que se requiera el dictamen, los informes y las certificaciones relacionadas con el reconocimiento de las acreencias, fórmulas para acuerdos y acreedores y cálculo de desvalorización monetaria entre otras, tendientes a expresar con base en los resultados obtenidos en desarrollo de la auditoría integral adelantada una opinión y un plan de acción sobre la situación de la entidad en materia financiera, de cumplimiento de gestión y sobre el control interno.
- Presentar cuanto se le requiera un plan de auditoría que le permita (sin perjuicio de aquellos que por ley deban observarse) definir y dar cubrimiento a todos y cada uno los objetivos básicos tendientes a cumplir las funciones enunciadas, así como propender porque su gestión se realice mediante el diseño y ejecución de programas de trabajo que se hayan elaborado observando las características que particularizan este tipo de entidades.

El contralor por ejercer funciones de revisor fiscal y conforme con las normas del Código de Comercio, la Ley 43 de 1990 y demás aplicables, será responsable por el ejercicio de su gestión.

De esta manera, en cumplimiento de las obligaciones anteriormente relacionadas y conforme a lo establecido en la circular externa No. 2016100000034 de 2016, emitida por parte de esta Superintendencia, el contralor presentó los informes bimestrales y anuales sobre la gestión del agente especial, en los mismos se observaron revisiones y recomendaciones puntuales sobre deficiencias en la gestión financiera, comercial y técnica en la empresa, sin embargo en visita no fue posible establecer la adopción de las mismas como parte del sistema de control interno de la entidad y la adopción de las acciones de mejoramiento documentadas. Entre las mismas se encuentra.

Imagen 10. Informe contralor vigencia 2015



recomendaciones tendientes a fomentar acciones de mejoramiento que redunden en beneficio de la empresa y de los usuarios en los cuales e han recomendado a manera de ejemplo acciones como las siguientes:

- Se recomienda realizar de forma mensual conciliación entre los módulos de contabilidad y el modulo comercial, esto con el fin de tener en los estados financieros el saldo real de la cartera por recaudar y no cerrar el mes con diferencias, situación que se viene presentando cada mes.
- Se recomienda hacer los ajustes correspondientes a saldos contrarios en las cuentas de deudores y cuentas por pagar, bien sea con ajustes a través de notas de contabilidad o con la parametrización del software que los puede estar generando, como es el caso de las cuentas por cobrar.
- Se recomienda ajustar el saldo del modulo de intangibles con respecto al saldo de la cuenta 19 Otros Activos.
- Se recomienda solicitar copia de las autorizaciones de prolongación de la incapacidad y hacer el ajuste en el modulo de nomina.
- Se recomienda nuevamente revisar la parametrizacion del modulo de nomina en cuanto al porcentaje de cálculo de provisión de Intereses a las cesantías, con el fin de tener registrados cálculos reales y consistentes con los saldos a pagar al cierre del ejercicio o en la liquidación de los trabajadores.
- Es importante que se adelanten las gestiones comerciales y jurídicas necesarias tendientes a que el nivel de recuperación de cartera sea satisfactorio aprovechando para ello el fortalecido equipo comercial y jurídico con que cuenta la empresa, lo cual finalmente permitira crear una adecuada cultura de pago en los usuarios y por ende un resultados satisfactorio en la finanzas de la empresa que le permitan cada ir buscando el camino de la autosostenibilidad de la operación.

Carrera 8 N° 20 – 67 Of. 405 Ed Banco Unión Colombiano
PBX 3356700 FAX 3358135
Pereira - Risaralda

2.2 Aspectos Financieros

La información financiera se encuentra publicada en el SUI para las vigencias 2014 y 2015, sin embargo, para la vigencia 2015 se realizó el reporte por fuera de los términos establecidos en la Resolución No. 2012130003545 de 2012, cuyo plazo era hasta el 5 de abril. No se encuentra publicadas las notas a los estados financieros para las vigencias 2014, 2015 y 2016.



Sistema Unico de Información de Servicios Públicos S.U.I.
República de Colombia

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.

-20553- Listar información correspondiente al año:

NO HAY DATOS DE ARCHIVOS VALIDADOS Y APROBADOS PARA ESTE AÑO

ARCHIVOS VALIDADOS Y CERTIFICADOS PLAN CONTABLE				
SERVICIO	ACTIVIDAD	PERIODO	Fecha Certificación (aaaa-mm-dd)	INFORMACION RESUMEN
ACUEDUCTO		S - 1	2014-06-15 00:00:00	
ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS		S - 1	2014-06-15 00:00:00	
ACUEDUCTO		A - 1	2015-04-27 00:00:00	
ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS		A - 1	2015-04-27 00:00:00	

PERIODO. S- Semestral A- Anual

Fuente: SUI

Imagen 12. Publicación Plan Contable Vigencia 2015



Sistema Único de Información
de Servicios Públicos S.U.I.
República de Colombia

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.

-20553- Listar información correspondiente al año: 2015

NO HAY DATOS DE ARCHIVOS VALIDADOS Y APROBADOS PARA ESTE AÑO

ARCHIVOS VALIDADOS Y CERTIFICADOS PLAN CONTABLE

SERVICIO	ACTIVIDAD	PERIODO	Fecha Certificación (aaaa-mm-dd)	INFORMACION RESUMEN
ACUEDUCTO		A - 1	2016-07-20 00:00:00	 

PERIODO: S- Semestral A- Anual

Fuente: SUI

Los estados financieros, suministrados en visita adelantada entre los días 4 al 6 de octubre de 2017, se encuentran firmados por el agente especial, contralor designado y contador. Por ser una entidad intervenida por la Superintendencia desde el 11 de febrero de 2008, la empresa no cuenta con junta directiva.

Para la vigencia 2016 la empresa debió certificar la información financiera bajo los nuevos marcos normativos “Normas Internacionales de Información Financiera NIIF” establecidas para el grupo de la Resolución 414 de la Contaduría General de la Nación conforme a los requerimientos establecidos en la resolución SSPD 20161300013475 de 2016.

2.2.1 Análisis del Balance General

Tabla 4. Balance General. Vigencias 2014-2015

DENOMINACION	2014	%	2015	%	Variación	%
EFFECTIVO	768.279.343,00	4,24%	1.157.094.190,00	6,39%	388.814.847,00	50,61%
BANCOS Y CORPORACIONES	768.279.343,00	4,24%	1.157.094.190,00	6,39%	388.814.847,00	50,61%
DEUDORES	333.075,00	0,00%	5.833.653,00	0,03%	5.500.578,00	1651,45%
OTROS DEUDORES	333.075,00	0,00%	5.833.653,00	0,03%	5.500.578,00	1651,45%
INVENTARIOS	38.730.617,00	0,21%	85.089.159,00	0,47%	46.358.542,00	119,69%
Total Activo Corriente	807.343.035,00	4,46%	1.248.017.002,00	6,89%	440.673.967,00	54,58%
DEUDORES	1.720.119.618,00	9,50%	850.179.663,00	4,69%	(869.939.955,00)	-50,57%
SERVICIOS PÚBLICOS	161.942.357,00	0,89%	732.520.020,00	4,04%	570.577.663,00	352,33%
DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	2.224.027.471,00	12,28%	2.224.027.471,00	12,28%	-	0,00%
PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(733.929.065,00)	-4,05%	(2.224.027.471,00)	-12,28%	(1.490.098.406,00)	203,03%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	15.414.220.006,00	85,12%	14.517.289.591,00	80,16%	(896.930.415,00)	-5,82%
Total Activos	18.109.800.608,00	100,00%	16.777.417.961,00	92,64%	(1.332.382.647,00)	-7,36%
CUENTAS POR PAGAR	295.998.429,00	1,63%	296.125.400,00	1,64%	126.971,00	0,04%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	15.287.752,00	0,08%	38.049.676,00	0,21%	22.761.924,00	148,89%
Total Pasivos Corrientes	311.286.181,00	1,72%	334.175.076,00	1,85%	22.888.895,00	7,35%
OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO	6.630.885.045,00	36,61%	9.022.821.984,00	49,82%	2.391.936.939,00	36,07%
DEUDA PÚBLICA INTERNA DE LARGO PLAZO	6.630.885.045,00	36,61%	9.022.821.984,00	49,82%	2.391.936.939,00	36,07%
CUENTAS POR PAGAR	17.452.755,00	0,10%	26.737.085,00	0,15%	9.284.330,00	53,20%
ACREEDORES	17.452.755,00	0,10%	26.737.085,00	0,15%	9.284.330,00	53,20%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	38.661.000,00	0,21%	-	0,00%	(38.661.000,00)	-100,00%
PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	38.661.000,00	0,21%	-	0,00%	(38.661.000,00)	-100,00%
OTROS PASIVOS	28.748.379,00	0,16%	298.117.892,00	1,65%	269.369.513,00	936,99%
RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	28.748.379,00	0,16%	297.699.736,00	1,64%	268.951.357,00	935,54%
INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	-	0,00%	418.156,00	0,00%	418.156,00	0,00%
Total Pasivos	7.027.033.360,00	38,80%	9.681.852.037,00	53,46%	2.654.818.677,00	37,78%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	11.082.767.248,00	61,20%	7.095.565.924,00	39,18%	(3.987.201.324,00)	-35,98%
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	140.000,00	0,00%	140.000,00	0,00%	-	0,00%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	12.641.088.066,00	69,80%	9.077.790.695,00	50,13%	(3.563.297.371,00)	-28,19%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	(3.563.297.373,00)	-19,68%	(3.987.201.326,00)	-22,02%	(423.903.953,00)	11,90%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL INCORPORADO	2.001.635.806,00	11,05%	2.001.635.806,00	11,05%	-	0,00%
EFFECTO DEL SANEAMIENTO CONTABLE	3.200.749,00	0,02%	3.200.749,00	0,02%	-	0,00%
Total Patrimonio	11.082.767.248,00	61,20%	7.095.565.924,00	39,18%	(3.987.201.324,00)	-35,98%
Total Pasivo y Patrimonio	18.109.800.608,00	100,00%	16.777.417.961,00	92,64%	(1.332.382.647,00)	-7,36%

Fuente: SUI 2014 - 2015

• **ACTIVOS:**

Para la vigencia 2014-2015 el 85% de los activos se encuentran representados en su mayoría por los activos no corrientes cuyo mayor porcentaje es la propiedad planta y equipo, seguida de las deudas por difícil cobro por valor de \$2.224 millones las cuales fueron provisionadas en su totalidad para la vigencia 2015.

La empresa cuenta actualmente con seis cuentas, dos de ahorro y cuatro corrientes.

Tabla 5. Relación de cuentas bancarias a cargo de la empresa

BANCO	CUENTA NO.	TIPO DE CUENTA	DINEROS MANEJADOS	ESTADO	FECHA DE CIERRE
BANCO BOGOTA	286187406	CA	Recaudos Venta de Agua en Carrotanque	CERRADA	Febrero de 2013
BANCO BOGOTA	286224142	CC	BANCO BOGOTA	CERRADA	Febrero de 2013
BANCO DAVIVIENDA	058900000991	CA	Recaudos Venta de Agua en Carrotanque	ACTIVA	
BANCO DE BOGOTA	286309281	CC	PROVEEDORES	ACTIVA	
BANCOLOMBIA	67848213168	CC	Recursos del S.G.P	CERRADA	Junio de 2016
BANCOLOMBIA	67859631018	CA	RECURSOS DEL S.G.P	CERRADA	Noviembre de 2016
BANCO BOGOTA	286309299	CC	CONVENIO ALCALDIA	ACTIVA	
BANCO BOGOTA	286305339	CC	Recursos del S.G.P	INACTIVA	
DAVIENDA	058969999976	CC	Recaudos venta de agua	ACTIVA	
DAVIENDA	058969999604	CC	Prestamo Fondo Empresarial	ACTIVA	
FIDUBOGOTA	001000296716	CA	FONDO DE INVERSION COLECTIVA ABIERTO - recursos provenientes del sistema general de participaciones (SGP)	ACTIVA	
FIDUCIA BANCOLOMBIA	067800000001		FIDUCIA BANCOLOMBIA	CERRADA	Marzo de 2014
FIDUPREVISORA -PERFORACION	3-1-14776		FIDUCIA CONSTRUCCION PERFORACION DE POZOS	CERRADA	Diciembre de 2016

Fuente: Visita SSPD

El recaudo de la prestación de servicios se realiza a través de la cuenta del Banco Davivienda.

- **CARTERA:**

Tabla 6. Relación de cartera por edades vigencia 2015

CARTERA POR EDADES Y ESTRATO AÑO 2015							
ESTRATO	A 60 DIAS	A 120 DIAS	A 180 DIAS	A 240 DIAS	A 360 DIAS	+ 360 DIAS	TOTAL
1	157.697.538	38.717.042	26.482.804	15.749.476	14.795.391	19.883.355	273.325.605
2	29.377.963	5.612.553	3.568.441	2.809.108	3.075.605	3.403.399	47.847.068
3	6.038.123	1.219.762	849.618	601.702	1.047.851	1.481.560	11.238.616
COMERC	12.250.773	2.079.579	2.592.702	1.454.297	2.528.037	1.493.332	22.398.720
OFICIAL	193.539.238	3.219.898	2.403.061	163.669.650	1.965.710	11.679.260	376.476.817
ESPECIAL	478.930	123.650	57.760	54.290	34.180	41.350	790.160
TOTAL	399.382.565	50.972.483	35.954.386	184.338.524	23.446.774	37.982.255	732.076.987

Fuente: Visita SSPD

Se observan diferencias al corroborar la información con los estados financieros publicados en el SUI, donde todo el valor de la cartera se encuentra en su activo no corriente cuando tan solo el valor de \$37,9 millones es de más de 360 días. El incremento para la vigencia 2015 fue de \$570,5 millones que corresponde a 352,3% que obedece a la instalación de nuevas acometidas según lo plasma el dictamen del contralor delegado.

Dentro de las reuniones de monitoreo realizadas por parte de esta Superintendencia Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación se observa que de manera reiterativa la Superintendencia plasma en el acta de fecha 26 de julio de 2017:

“la información relacionada con la cartera no presenta un análisis tampoco se evidencia las gestiones de recuperación de la cartera ni el impacto de dichas gestiones generan en los estados financieros en la empresa, por el contrario, se evidencia un aumento mes a mes de la cartera. Se reitera compromiso”

“la dirección de intervenidas le hace un llamado de atención al Agente Especial frente al tema, pues se estima que la gestión de cartera no es lo suficientemente agresiva para modificar los resultados hasta ahora obtenidos”

La empresa registra deudas de difícil cobro por valor de \$2.224 millones que corresponden a recursos del SGP no girados por el ente territorial de las vigencias 2006-2009, de los cuales para la vigencia 2014 se realizó la provisión de \$733.9 millones. En visita no fue posible establecer la última gestión realizada por parte de la empresa para el giro de dichos dineros.

- **PASIVOS:**

En cuanto a las cuentas por pagar la empresa presenta el valor de \$9.681 millones para la vigencia 2015, de las cuales el 93% corresponde a los dineros adeudados al fondo empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Desde la vigencia 2012 la Superintendencia de Servicios Públicos a través del fondo empresarial en cumplimiento del artículo 247 de la Ley 1450 de 2011, modificado por el artículo 227 de la Ley 1753 de 2015, ha desembolsado recursos para satisfacer obligaciones laborales y salvaguardar la prestación del servicio.

Tabla 7. Giros fondo empresarial

MUTUO	FECHA MUTUO	VALOR	USO		VALOR			
			CONCEPTO	BENEFICIARIO				
053	FEBRERO DEL 2012	500.000.000,00	Honorarios Contador	Andres Gamarra V.	15.400.000			
			Salarios	Kelly Muñoz G.	8.400.000			
			Encargo Fiduciario	FIDUPREVISORA S.A.	6.902.406			
			Servicio de Vigilancia	Guardianes Compañía Líder	267.524.472			
			Orden de Servicio No 004 de Marzo 2012	Simon Bobadilla Peluffo	27.255.000			
			Interventoria Contrato Suministro de tubería	RB CONSULTORIA	174.518.122			
TOTAL					500.000.000			
057	AGOSTO DEL 2012	1.500.000.000,00	Recurso Humano - Contrato prestación de servicios	Vincular Ltda.	138.547.584			
			CONTRATOS	Interventoria Contrato Suministro de tubería - Honorarios Agente Especial - Contrato de prestación de servicios	302.648.990			
			GASTOS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO	Servicios publicos - Mantenimientos- Construciones - Suministro de materiales -	447.521.140			
				Arrendamiento de vehiculo - Distribucion y Suministro de agua en bloque - Servicio de	605.396.129			
			AGUA POTABLE BOMBEO-TRANSPORTE-OPERACIÓN 4 x 1000		5.886.157			
			TOTAL					1.500.000.000
063	DICIEMBRE DEL 2012	586.000.000,00	Recurso Humano	Gerente Administrativo y comercial - Asesora Jurídica - Honorarios - Contraloría	170.561.100			
			CONTRATOS	Adicional al contrato- Suministro de personal- Vigilancia - Ing Químico - Materiales	220.321.668			
			GASTOS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO	Servicios publicos - Distribucion y Suministro de agua en bloque - Arrendamiento de vehiculo- Mantenimientos- Servideumbre - Suministro de materiales - Servidumbre -Insumos -Tiquetes aéreos	192.782.571			
			4 x 1000		2.334.661			
			TOTAL					586.000.000
65	MARZO DEL 2013	586.000.000,00	Salarios y honorarios	Personal Nomina y Contratistas	239.477.126			
			CONTRATOS	Servicio de vigilancia privada - Interventoria tecnica -Servicio de transporte de agua en bloque	268.010.800			
			GASTOS GENERALES DE FUNCIONAMIENTO	Arrendamiento de camioneta - Servicio de energia - Suministro de materiales	76.177.413			
			4 x 1000		2.334.661			
			TOTAL					586.000.000
067	MAYO DEL 2013	320.000.000,00			1.274.900			
TOTAL					1.274.900			
069	JULIO DEL 2013	700.000.000,00			2.788.845			
TOTAL					2.788.845			
070	SEPTIEMBRE DEL 2013	404.000.000,00			1.609.562			
TOTAL					1.609.562			
76	FEBRERO DEL 2014	325.668.140,00	SERVICIOS PERSONALES ASOCIADOS A NOMINA		33.311.059			
			SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS		56.200.000			
			CONTRIBUCION INHERENTE A LA NOMINA SECTOR PRIVADO		6.426.078			
			ADQUISICION DE SERVICIOS		168.433.520			
			GASTOS DE COMERCIALIZACION		60.000.000			
			4 x 1000		1.297.483			
TOTAL					325.668.140			
78	ABRIL DE 2014	1.467.677.158,00	RECURSO HUMANO	VALOR BRUTO	4X1000			
			CONTRATOS	495.937.629	1.983.751			
			GASTOS GENERALES	460.512.147	1.842.049			
				505.380.063	2.021.520			
			TOTAL					1.467.677.158
92	FEBRERO DEL 2015	1.913.901.479,00	RECURSO HUMANO	VALOR BRUTO	4X1000			
			GASTOS DE COMERCIALIZACIÓN	581.649.345,00	2.326.597			
			GASTOS GENERALES	75.298.805,00	301.195			
				1.249.328.224,00	4.997.313			
			TOTAL					1.913.901.479
106	23 FEBRERO DE 2016	1.981.141.084,00	GASTOS DE PERSONAL	VALOR BRUTO	4X1000			
			ADQUISICIÓN DE BIENES	946.215.139,00	3.784.861			
			ADQUISICIÓN DE SERVICIOS	219.123.506,00	876.494			
				807.909.446,00	3.231.638			
			TOTAL					1.981.141.083
119	04 DE ABRIL DE 2017	300.000.000,00	GASTOS DE PERSONAL	VALOR BRUTO	150.000.000,00			
			ADQUISICION DE BIENES		75.000.000,00			
			ADQUISICIÓN DE SERVICIOS		75.000.000,00			
			TOTAL					300.000.000
123	08 DE AGOSTO DE 2017	1.300.000.000,00	GASTOS DE PERSONAL	VALOR BRUTO	4X1000			
			ADQUISICION DE BIENES		450.000.000,00			
			ADQUISICIÓN DE SERVICIOS		450.000.000,00			
					400.000.000,00			
			TOTAL					1.300.000.000

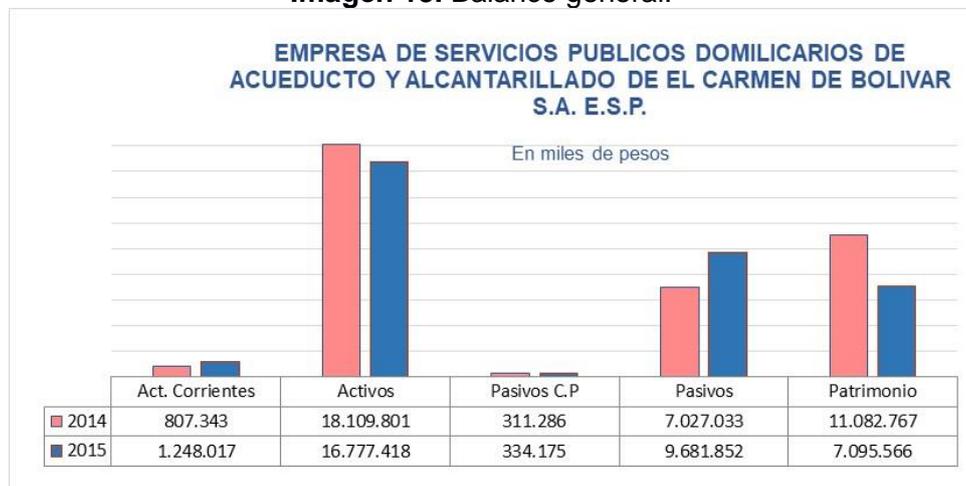
Fuente: Visita SSPD

Se observaron diferencias en la cuenta del balance subcuenta deudores, otros activos, deudas públicas internas a largo plazo, cuentas por pagar, pasivos estimados y otros pasivos esto debido presuntamente a mal reporte de información al no tenerse en cuenta los estados financieros reales según información suministrada en visita.

- **PATRIMONIO**

El patrimonio de la empresa ha disminuido en un 35.92% debido a las pérdidas repetitivas de la empresa, las cuales fueron de \$3.563 millones para la vigencia 2014 y de \$3.987 millones para la vigencia 2015.

Imagen 13. Balance general.



Fuente: Visita SSPD

2.2.2 Análisis de los Resultados

El estado de resultados que a continuación se analiza, fue construido a partir de la información reportada por la empresa para los años 2014 y 2015 en el SUI.

Tabla 8. Estado de Resultados. Vigencias 2014-2015

DENOMINACION	2014	%	2015	%	Variación	% Var.
INGRESOS	1.189.547.164	100.00%	2.780.235.380	100.00%	1.590.688.216	133.72%
VENTA DE SERVICIOS	962.958.487.00	80.95%	2.733.612.960.00	98.32%	1.770.654.473.00	183.88%
SERVICIO DE ENERGÍA	-	0.00%	-	0.00%	-	0.00%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	967.738.537.00	81.35%	2.734.348.273.00	98.35%	1.766.609.736.00	182.55%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	2.821.996.973	293.05%	3.579.126.785	130.93%	757.129.812	26.83%
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	2.821.996.973.00	237.23%	3.579.126.785.00	128.73%	757.129.812.00	26.83%
SERVICIOS PUBLICOS	2.821.996.973.00	237.23%	3.579.126.785.00	128.73%	757.129.812.00	26.83%
Servicios Públicos	2.821.996.973.00	237.23%	2.821.996.973.00	101.50%	-	0.00%
UTILIDAD BRUTA	(1.859.038.486)	-156.28%	(845.513.825)	-30.41%	1.013.524.661	-54.52%
GASTOS	1.930.847.564.00	162.32%	3.188.309.921.00	114.68%	1.257.462.357.00	65.12%
ADMINISTRACIÓN	806.030.666.00	67.76%	1.077.540.106.00	38.76%	271.509.440.00	33.68%
SUELDOS Y SALARIOS	437.447.277.00	36.77%	476.737.663.00	17.15%	39.290.386.00	8.98%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	-	0.00%	-	0.00%	-	0.00%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	6.684.974.00	0.56%	11.929.862.00	0.43%	5.244.888.00	78.46%
GENERALES	358.156.390.00	30.11%	364.633.178.00	13.12%	6.476.788.00	1.81%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TAS	3.742.025.00	0.31%	224.239.403.00	8.07%	220.497.378.00	5892.46%
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	(830.991.789.00)	-69.86%	(1.535.089.304.00)	-55.21%	(704.097.515.00)	84.73%
PROVISIÓN PARA DEUDORES	733.929.065.00	61.70%	1.490.098.406.00	53.60%	756.169.341.00	103.03%
PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	38.661.000.00	3.25%	38.661.000.00	1.39%	-	0.00%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	29.425.478.00	2.47%	16.042.558.00	0.58%	(13.382.920.00)	-45.48%
AMORTIZACIÓN DE BIENES ENTREGA	9.455.999.00	0.79%	9.455.999.00	0.34%	-	0.00%
AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	19.520.247.00	1.64%	19.492.341.00	0.70%	(27.906.00)	-0.14%
UTILIDAD OPERACIONAL	(3.496.060.941)	-293.90%	(3.458.143.235)	-124.38%	37.917.706	-1.08%
OTROS INGRESOS	226.588.677.00	19.05%	46.622.420.00	1.68%	(179.966.257.00)	-79.42%
OTROS GASTOS	293.825.109.00	24.70%	575.680.511.00	20.71%	281.855.402.00	95.93%
UTILIDAD NETA	(3.563.297.373.00)	-299.55%	(3.987.201.326.00)	-143.41%	(423.903.953.00)	11.90%

Fuente: SUI 2014 – 2015

- **INGRESOS:**

El 98.32% de los ingresos percibidos por la empresa corresponde a la venta del servicio de acueducto.

Para la vigencia 2015 la empresa presentó un incremento del 183,88% esto debido al aumento en el número de suscriptores al pasar de un total de 7.488 usuarios a 11.691 usuarios. La empresa presentó otros ingresos que corresponden a la venta de agua en carrotanque, los cuales han disminuido a través de los años debido a la ampliación de las redes de acueducto.

- **COSTOS Y GASTOS**

Para la vigencia 2015 los costos tuvieron un incremento del 26,83%, así como los gastos de administración que aumentaron un 33,68%. Dentro de los gastos de administración tuvo un impacto significativo la provisión para deudores, las cuales se incrementaron en un 103,3%. En visita no fue posible establecer el motivo del incremento de dicho monto.

Para la vigencia 2015 la empresa no realizó el reporte de la información financiera al máximo nivel de detalle, presuntamente incumpliendo lo establecido en el artículo 2.2.1.5 del anexo de la Resolución 20101300048765 de 2010. La empresa registró entre sus gastos solo la cuenta 5101-sueldos y salarios, sin discriminación alguna, al igual que los gastos generales en la cuenta 5111.

- **RESULTADOS DEL EJERCICIO:**

La empresa incrementó sus pérdidas del ejercicio en \$423,9 millones para la vigencia 2015, esto debido de que a pesar de que existió un incremento significativo en las ventas, los costos y gastos para la prestación de los servicios de acueducto continúan siendo superiores.

El dictamen del contralor delegado por la Superintendencia de Servicios Públicos manifestó dentro de la viabilidad financiera y otros aspectos:

“Se observa claramente que la empresa continua presentado resultado negativos en su margen bruto operacional, lo cual evidencia que el costos de servir es mucho mayor a los ingresos que están obteniendo por parte de la empresa, no obstante mejorar considerablemente los niveles de facturación lo cual evidencia compromiso de la viabilidad financiera de la empresa, situación que ha obligado a que se acuda (con menor impacto en el año 2016) a la financiación para el sostenimiento de la operación por parte del fondo empresarial, alcanzando un endeudamiento del orden del \$9.022 millones en el año 2015, frente a \$6.630 millones para el año 2014 incrementaron el endeudamiento en \$2.301,2 millones, es importante precisar que este es el principal pasivo de la empresa, existiendo un adecuado manejo de los demás pasivos inherentes a la operación de la empresa con un manejo de los plazos corrientes.

- **CUENTAS DE ORDEN:**

Dentro de las cuentas de orden la empresa las discrimina así:

⁵ Informe ejecutivo Contraloría Acuecar 2015

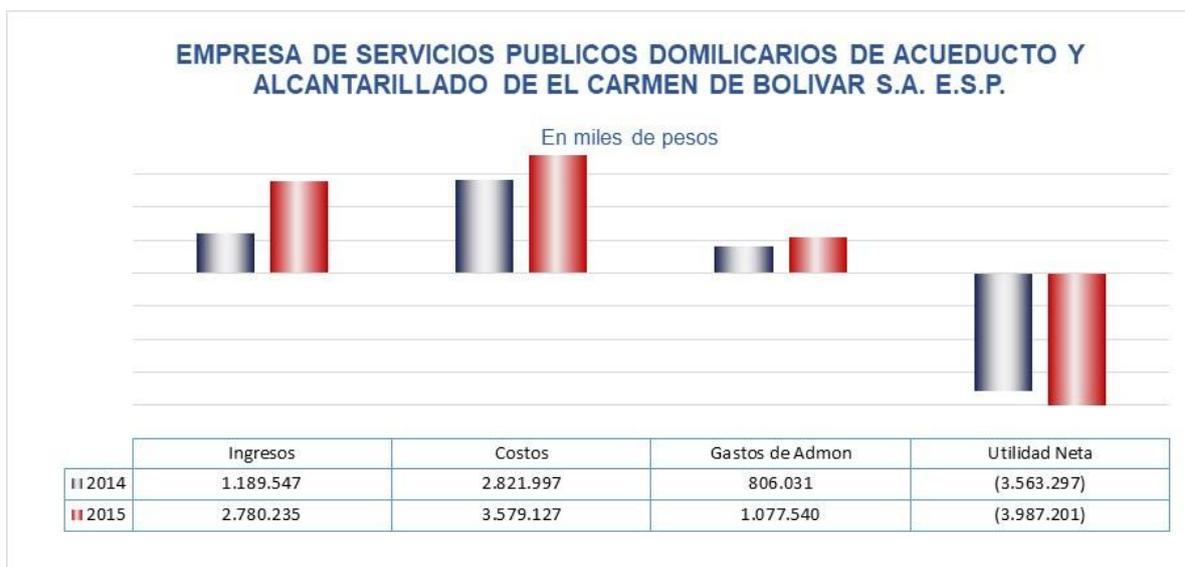
Tabla 9. Cuentas de Orden

LITIGIOS Y DEMANDAS EJECUTIVOS	\$75.453.771
BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS	\$5.546.583.834
RESPONSABILIDAD CONTINGENTE	\$40.450.000

Fuente: Visita SSPD

Los bienes recibidos de terceros fueron evaluados por la empresa AVALUADORES PROFESIONALES ASOCIADOS según lo observado en las notas a los estados financieros para la vigencia 2015.

Imagen 14. Estado de Resultados



Fuente: SUI 2014 -2015

2.2.3 Indicadores Financieros

Basada en la información financiera disponible en SUI y la suministrada en visita se presentan los principales indicadores financieros:

De Rentabilidad	Formula	2014	2015
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	-363,05%	-126,50%
Margen de Utilidad Antes de Impuestos	$\frac{\text{Utilidad antes de impuestos} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	-50,71%	-41,18%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	-370,04%	-145,86%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	-19,30%	-20,61%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	-31,55%	-48,74%

Rentabilidad. Los indicadores de rentabilidad muestran un comportamiento negativo para las vigencias evaluadas, la empresa no es rentable dentro de la operación del servicio de acueducto, el ingreso generado en la venta del servicio no permite que tenga un equilibrio financiero ya que sus costos y gastos son superiores, de esta manera la empresa generó pérdidas operacionales y neta afectando patrimonialmente la empresa.

De Liquidez	Formula	2014	2015
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	2,59	3,73
Capital de Trabajo	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	496.056.854	913.841.926
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{deudores}}{\text{Pasivo Corriente}}$	2,59	3,72
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	2,58	1,73

Liquidez - Endeudamiento: La empresa presenta respaldo para el pago de sus obligaciones al realizar su comparación con su activo corriente, sin embargo, se detectaron errores en el reporte de información al colocar todos los saldos de la cartera en su porción corriente, de esta manera el panorama de la empresa cambia en el cálculo de los indicadores de razón corriente, capital de trabajo y prueba acida restándole capacidad de la empresa para el pago de sus obligaciones.

		2014	2015
Numero de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$	60,54	96,47
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Días Cartera}}$	5,95	3,73

Indicadores de cartera: La empresa presentó un deterioro en los indicadores de cartera, al realizar su comparación con la vigencia anterior (2014), donde la empresa demora un mes más en recuperar los saldos de la misma y su rotación bajo a casi cuatro días.

EBITDA	-4.323.310.705	-4.768.993.136
Rentabilidad EBITDA	-448,96%	-174,46%
Coefficiente Operacional	290,46%	114,19%

EBITDA:

Los resultados en término de beneficio bruto pasaron a saldo negativo, la empresa no tiene la capacidad para generar beneficios considerando su capacidad productiva.

2.2.4 Análisis Específico de las Cifras del año 2016

El primer aspecto importante que se debe tener en cuenta para el análisis de las cifras del año 2016, es que estas no son comparables con las del año 2015, debido a los cambios en los Marcos Normativos de Información Financiera NIF, sin embargo, la empresa realizó los estados financieros comparativos a partir de la elaboración del ESFA.

Por lo tanto, a continuación, se presenta un análisis de la información que fue entregada en la visita, considerando que la empresa no realizó el reporte de la información financiera para la vigencia 2016 en el SUI, presuntamente incumpliendo lo establecido en la Resolución SSPD 20161300013475 de 2016.

Imagen 15. Estado de estados financieros vigencia 2016

Fuente: SUI

Los Estados Financieros entregados en visita por el prestador, con sus respectivas notas a los mismos, y los cuales se encuentran firmados por el agente especial, el contador y certificado por el contralor delegado, confirman el estado actual de la empresa, la normatividad aplicable a los mismos y las políticas utilizadas para su elaboración.

2.2.5 Análisis Estado de situación financiera de apertura –ESFA

Para realizar un análisis de la situación financiera vigencia 2016 es necesario observar el estado de situación financiera de apertura ESFA en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación. De esta manera se observa la primera medición de los activos, pasivos y patrimonio de 1 de enero de 2014 a 31 de diciembre de 2014, de acuerdo con los criterios definidos del nuevo marco normativo, a fin de obtener información financiera que la empresa pueda utilizar con propósitos comparativos con los primeros estados financieros del periodo de aplicación.

En cuanto al estado de la situación financiera de apertura, se observó el impacto generado en la cuenta “*deterioro acumulado de cuentas por cobrar*” y la propiedad planta y equipo, cuyos valores fueron reflejados en el patrimonio.

Tabla 10. Estado de situación financiera de apertura

CUENTA NORMA COLOMBIANA	CUENTA NORMA NIIF	2014	RECLASIFICACIONES		AJUSTES		NIIF
			DEBITO	CREDITO	DEBITO	CREDITO	
PROVISION PARA DEUDORES	DETERIORO ACUMULADO DE CUENTAS POR COBRAR	-733929065			733929065	2224027471	-2224027471
		1720452692	0	0	733929065	2224027471	230354286.4
INVENTARIOS	INVENTARIOS						0
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	TOTAL ACTIVO CORRIENTE	2527462654	0	0	733929065	2224027471	1037364248
	CUENTAS POR COBRAR LARGO PLAZO						0
ACTIVO FIJO	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO						
TERRENOS	TERRENOS	24000000			241670000		265670000
EDIFICACIONES	EDIFICACIONES	4717106843	47279993		2833327954		7597714790
PLANTAS, DUCTOS Y TÚNELES	PLANTAS, DUCTOS Y TÚNELES	10945115798			1817790880		12762906678
REDES, LÍNEAS Y CABLES	REDES, LÍNEAS Y CABLES	600404715.5			284600000		885004715.5
MAQUINARIA Y EQUIPO	MAQUINARIA Y EQUIPO	143613142			369795000	649600	512758542
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	33827391			2950000	10590000	26187391
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	44170449				11957079	32213370
DEPRECIACION ACUMULADA	DEPRECIACION ACUMULADA DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	-1105730884		19699999	23196679		-1102234204
		15414220007	47279993	19699999	5573330513	23196679	20991933835
OTROS ACTIVOS							
BIENES Y SERVICIOS PAGADOS POR ANTICIPADO	BIENES Y SERVICIOS PAGADOS POR ANTICIPADO	20086678				20086678	0
BIENES ENTREGADOS A TERCEROS		47279993		47279993			0
AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE BIENES ENTREGADOS A TERCEROS		-19699998.6	19699998.6				0
INTANGIBLES	ACTIVOS INTANGIBLES	153287906					153287906
AMOTRTIZACIÓN ACUMULADA DE INTANGIBLES	AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE ACTIVOS INTANGIBLES	-32836629.5					-32836629.5
		168117949	19699998.6	47279993	0	20086678	120451276.5
VALORIZACIONES DE PROPIEDADES							0
TOTAL ACTIVO		18109800609	66979991.6	66979992	6307259578	2267310828	22149749359

Fuente: Visita SSPD.

Tabla 11. Conciliación Patrimonial

CÓDIGO – CONCEPTO	DESCRIPCIÓN DEL CONCEPTO	VALOR
1	SALDO DEL PATRIMONIO BAJO NORMA ANTERIOR	11082767249
2	Ajuste en los Activos	4039948750
3	Ajuste en los Pasivos	0
4	TOTAL AJUSTES POR CONVERGENCIA	4039948750
5	Ajuste por Errores	0
6	SALDO DEL PATRIMONIO BAJO NUEVA NORMATIVIDAD	15122715999
7	Variación absoluta (\$)	4039948750
8	Variación relativa (%)	36
9	Ajuste efectivo y equivalentes al efectivo	0
10	Ajuste inversiones de administración de liquidez	0
11	Ajuste inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación	0
12	Ajuste inversiones en subsidiarias, negocios conjuntos y asociadas	0
13	Ajuste cuentas por cobrar	-1490098406
14	Ajuste préstamos por cobrar	0
15	Ajuste cuentas por cobrar partes relacionadas y asociadas	0
16	Ajuste inventarios	0
17	Ajuste propiedades de inversión	0
18	Ajuste propiedades, planta y equipo	5550133834
19	Ajuste plusvalía	0
20	Ajuste activos intangibles	0
21	Ajuste activos por impuestos	0
22	Ajuste activos por impuestos diferidos	0
23	Ajuste activos biológicos	0
24	Ajuste otros activos financieros	0
25	Ajuste otros activos no financieros	0
37	Ajuste otros activos	-20086678
38	TOTAL VARIACIÓN AJUSTE DE ACTIVOS	4039948750
39	Operaciones de banca central e Instituciones financieras	0
40	Emisión y colocación de títulos de deuda	0
41	Préstamos por pagar	0
42	Cuentas por pagar	0
43	Cuentas por pagar partes relacionadas y asociadas	0
44	Beneficios a empleados	0
45	Operaciones con instrumentos derivados	0
46	Provisiones	0
47	Otros pasivos financieros	0
53	Otros pasivos no financieros	0
54	Pasivos por impuestos	0
55	Pasivos por impuestos diferidos	0
48	Otros pasivos	0
49	TOTAL VARIACIÓN AJUSTE DE PASIVOS	0
50	Aumentos (disminuciones) por errores Norma Anterior en activos (neto)	0
51	Disminuciones (Aumentos) por errores Norma Anterior en pasivos (neto)	0
52	TOTAL EFECTO DE ERRORES EN APLICACIÓN DE NORMA ANTERIOR (NETO)	0

Fuente: Visita SSPD.

De lo anterior, se observa un incremento de los activos en \$4.039 millones como ajustes por convergencia, los cuales afectaron el patrimonio con una variación relativa del 36%, influenciada por el deterioro acumulado de las cuentas por cobrar de \$2.224'027.471, correspondiente a cuenta por cobrar a la Alcaldía Municipal de El Carmen de Bolívar, que fue objeto de ajuste por deterioro en su totalidad debido a la poca probabilidad de recuperación de la misma y por la inexistencia de documentos soportes que evidencien la veracidad de este derecho.

Otro valor que influenció dicho ajuste fue la propiedad planta y equipo sobre los cuales la empresa tienen el uso y goce los cuales se recibieron por parte de la alcaldía municipal. De otra parte, mediante reclasificación, se reconoció dentro de la propiedad, planta y equipo el valor de \$47.279.993, correspondiente a tanques plásticos que venían siendo tratados como bienes de la empresa en poder de terceros. De igual forma sucede con el saldo por concepto de amortización por valor de \$19.699.999 fue objeto de reclasificación a la cuenta depreciación acumulada de edificaciones atendiendo a lo dispuesto en el nuevo marco de regulación.

Fueron retirados de contabilidad de la empresa los bienes de propiedad, planta y equipos totalmente depreciados por valor de \$23.196.679. De ellos, se activó un valor de \$2.950.000 por concepto de valor residual de tres escritorios en vidrio por un monto de \$800.000 cada uno y un escritorio isla de cuatro puestos en madera por valor de \$550.000; con una vida útil nueva de 2 años.

2.2.6 Estados financieros vigencia 2016

En cuanto a la información financiera vigencia 2016, la empresa lo presentó de manera comparativa a partir el ESFA para el caso del balance general:

Imagen 16. Balance comparativo vigencia 2016 - NIIF

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL CARMEN DE BOLIVAR S.A. E.S.P. - ACUECAR SA ESP							
NIT. 900.064.780-5							
BALANCE COMPARATIVO NIIF A DICIEMBRE 31 DE 2016							
(En Miles de pesos)							
CÓDIGO	NOMBRE	ESFA	DICIEMBRE DE 2015	DICIEMBRE DE 2016	NOTAS	VARIACIÓN 2016 - 2015	
						\$	%
1	ACTIVO						
ACTIVOS CORRIENTES							
11	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	\$ 788,279.00	\$ 1,167,084.00	\$ 1,877,128.00		\$ 620,032.00	144.84%
1105	CAJA	\$ -	\$ -	\$ -		\$ -	0.00%
1110	DEPOSITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ 541,141.00	\$ 879,063.00	\$ 1,665,630.00	3	\$ 786,567.00	189.48%
1132	EFFECTIVO DE USO RESTRINGIDO	\$ 227,138.00	\$ 278,031.00	\$ 11,496.00		\$ (266,535.00)	4.13%
19	CUENTAS POR COBRAR	\$ 230,363.00	\$ 868,014.00	\$ 1,081,748.00		\$ 226,732.00	128.37%
1318	PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS	\$ 161,942.00	\$ 732,520.00	\$ 893,077.00		\$ 160,557.00	121.92%
1322	ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	\$ 333.00	\$ 5,834.00	\$ 3,797.00		\$ (2,037.00)	65.08%
1324	TRANSFERENCIA Y SUBVENCIONES POR COBRAR	\$ 52,268.00	\$ -	\$ -		\$ -	0.00%
1328	AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	\$ -	\$ 56,912.00	\$ 12,400.00	4	\$ (44,512.00)	21.79%
1329	ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR DE IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	\$ 15,758.00	\$ 60,748.00	\$ 113,962.00		\$ 53,214.00	187.60%
1384	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	\$ 62.00	\$ 0.00	\$ 58,510.00		\$ 58,510.00	306812406243675%
1385	CUENTAS POR COBRAR DE DIFICIL RECAUDO	\$ -	\$ -	\$ -		\$ -	0.00%
1386	DETERIORO ACUMULADO DE CUENTAS POR COBRAR (CR)	\$ -	\$ -	\$ -		\$ -	0.00%
16	INVENTARIOS	\$ 60,443.00	\$ 98,802.00	\$ 209,424.00		\$ 108,822.00	210.14%
1510	MERCANCIAS EN EXISTENCIA	\$ 5,269.00	\$ 20,547.00	\$ 23,193.00	5	\$ 2,646.00	112.88%
1514	MATERIALES Y SUMINISTROS	\$ 45,174.00	\$ 76,255.00	\$ 180,231.00		\$ 103,976.00	236.35%
18	OTROS ACTIVOS	\$ 20,087.00	\$ 28,881.00	\$ 31,828.00		\$ 7,947.00	133.68%
1905	BIENES Y SERVICIOS PAGADOS POR ANTICIPADO	\$ 20,087.00	\$ 23,681.00	\$ 31,628.00		\$ 7,947.00	133.56%
	TOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$ 1,089,182.00	\$ 2,133,691.00	\$ 2,993,824.00		\$ 880,333.00	140.32%
ACTIVOS NO CORRIENTES							
13	CUENTAS POR COBRAR	\$ -	\$ -	\$ -		\$ -	0.00%
1385	CUENTAS POR COBRAR DE DIFICIL RECAUDO	\$ 2,224,027.00	\$ 2,224,027.00	\$ 2,224,027.00	4	\$ -	100.00%
1386	DETERIORO ACUMULADO DE CUENTAS POR COBRAR (CR)	\$ (2,224,027.00)	\$ (2,224,027.00)	\$ (2,224,027.00)		\$ -	100.00%
18	PROPIEDADES; PLANTA Y EQUIPO	\$ 20,880,221.00	\$ 18,886,283.00	\$ 18,142,266.00		\$ (623,038.00)	87.34%
1605	TERRENOS	\$ 264,670.00	\$ 264,670.00	\$ 264,670.00		\$ -	100.00%
1640	EDIFICACIONES	\$ 6,967,159.00	\$ 6,967,159.00	\$ 7,307,740.00		\$ 340,581.00	104.89%
1645	PLANTAS; DUCTOS Y TUNELES	\$ 13,394,462.00	\$ 13,394,462.00	\$ 13,470,604.00		\$ 76,142.00	100.57%
1650	REDES; LINEAS Y CABLES	\$ 885,005.00	\$ 885,005.00	\$ 1,205,907.00		\$ 320,902.00	136.26%
1655	MAQUINARIA Y EQUIPO	\$ 512,759.00	\$ 514,727.00	\$ 550,606.00		\$ 35,879.00	106.97%
1665	MUEBLES; ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	\$ 26,187.00	\$ 26,187.00	\$ 47,017.00		\$ 20,830.00	179.54%
1670	EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	\$ 32,213.00	\$ 32,213.00	\$ 48,663.00		\$ 16,450.00	151.07%
1685	DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	\$ (1,102,234.00)	\$ (2,419,130.00)	\$ (3,752,952.00)		\$ (1,333,822.00)	155.14%
18	OTROS ACTIVOS	\$ 120,461.00	\$ 120,127.00	\$ 118,317.00		\$ (1,810.00)	98.48%
1905	BIENES Y SERVICIOS PAGADOS POR ANTICIPADO	\$ -	\$ -	\$ -		\$ -	0.00%
1970	INTANGIBLES	\$ 153,288.00	\$ 172,456.00	\$ 189,387.00	7	\$ 16,931.00	109.82%
1975	AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE INTANGIBLES (CR)	\$ (32,837.00)	\$ (52,329.00)	\$ (71,070.00)		\$ (18,741.00)	135.81%
	TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	\$ 21,100,872.00	\$ 19,786,420.00	\$ 18,280,672.00		\$ (624,848.00)	87.36%
	TOTAL ACTIVO	\$ 22,189,834.00	\$ 21,818,011.00	\$ 22,264,496.00		\$ 335,485.00	101.53%

2 PASIVOS							
		PASIVOS CORRIENTES					
23	OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO E INSTRUMENTOS DERIVADOS	\$ -	\$ -	\$ -		\$ -	0.00%
2314	FINANCIAMIENTO INTERNO DE LARGO PLAZO	\$ -	\$ -	\$ -		\$ -	0.00%
24	CUENTAS POR PAGAR	\$ 341,124.00	\$ 328,112.00	\$ 493,801.00		\$ 170,889.00	162.83%
2401	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	\$ 276,476.00	\$ 270,700.00	\$ 314,189.00		\$ 43,489.00	116.07%
2407	RECURSOS A FAVOR DE TERCEROS	\$ 28,066.00	\$ 801.00	\$ 2,572.00		\$ 1,771.00	321.10%
2409	ARRENDAMIENTO OPERATIVO	\$ 186.00	\$ 7,029.00	\$ -		\$ (7,029.00)	0.00%
2423	COMISIONES POR PAGAR	\$ 1,072.00	\$ 6,433.00	\$ -		\$ (6,433.00)	0.00%
2424	DESCUENTOS DE NOMINA	\$ 3,896.00	\$ 7,261.00	\$ 9,730.00		\$ 2,469.00	134.00%
2429	SERVICIOS Y HONORARIOS	\$ 9,431.00	\$ 4,104.00	\$ 10,569.00	8	\$ 6,465.00	257.53%
2436	RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	\$ 11,195.00	\$ 10,573.00	\$ 40,040.00		\$ 29,467.00	378.70%
2440	IMPUESTOS; CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	\$ 8,327.00	\$ 14,706.00	\$ -		\$ (14,706.00)	0.00%
2445	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - IVA	\$ -	\$ 146.00	\$ 129.00		\$ (18.00)	87.67%
2484	SERVICIOS PÚBLICOS	\$ 808.00	\$ -	\$ -		\$ -	0.00%
2490	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	\$ 1,667.00	\$ 1,359.00	\$ 116,573.00		\$ 115,214.00	8577.85%
26	BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	\$ 16,878.00	\$ 38,801.00	\$ 4,913.00	10	\$ (33,888.00)	12.73%
2511	BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS A CORTO PLAZO	\$ 15,679.00	\$ 38,601.00	\$ 4,913.00		\$ (33,688.00)	12.73%
27	PROVISIONES	\$ 38,881.00	\$ -	\$ -		\$ -	0.00%
2701	LITIGIOS Y DEMANDAS	\$ 38,881.00	\$ -	\$ -		\$ -	0.00%
28	OTROS PASIVOS	\$ 882.00	\$ 418.00	\$ 960,408.00		\$ 848,880.00	227370.33%
2910	INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	\$ 682.00	\$ 418.00	\$ 950,408.00		\$ 949,990.00	227370.33%
TOTAL PASIVO CORRIENTE		\$ 398,148.00	\$ 382,191.00	\$ 1,448,122.00		\$ 1,088,891.00	400.17%
		PASIVOS NO CORRIENTES					
23	OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO E INSTRUMENTOS DERIVADOS	\$ 8,830,886.00	\$ 8,022,822.00	\$ 11,239,810.00	9	\$ 2,218,888.00	124.67%
2314	FINANCIAMIENTO INTERNO DE LARGO PLAZO	\$ 6,630,886.00	\$ 9,022,822.00	\$ 11,239,810.00		\$ 2,218,888.00	124.57%
24	CUENTAS POR PAGAR	\$ -	\$ 298,898.00	\$ 298,808.00	8	\$ 8.00	100.00%
2407	RECURSOS A FAVOR DE TERCEROS	\$ -	\$ 296,899.00	\$ 296,908.00		\$ 9.00	100.00%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		\$ 8,830,886.00	\$ 8,318,721.00	\$ 11,638,718.00		\$ 3,303,888.00	194.13%
TOTAL PASIVO		\$ 7,027,031.00	\$ 8,881,862.00	\$ 12,886,840.00		\$ 3,303,888.00	194.13%
3 PATRIMONIO							
32 PATRIMONIO INSTITUCIONAL							
3204	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	\$ 2,004,977.00	\$ 2,004,977.00	\$ 2,004,977.00		\$ -	100.00%
3225	RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	\$ 12,641,088.00	\$ 9,077,791.00	\$ 6,172,147.00		\$ (2,905,644.00)	67.99%
3230	RESULTADOS DEL EJERCICIO	\$ (3,563,297.00)	\$ (2,905,644.00)	\$ (2,968,503.00)		\$ (62,859.00)	102.16%
3268	IMPACTO POR LA TRANSICIÓN AL NUEVO MARCO DE REGULACIÓN	\$ 4,060,035.00	\$ 4,060,035.00	\$ 4,060,035.00		\$ -	100.00%
TOTAL PATRIMONIO		\$ 15,142,803.00	\$ 12,237,159.00	\$ 9,288,868.00		\$ (2,888,603.00)	75.74%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		\$ 22,189,834.00	\$ 21,918,011.00	\$ 22,254,498.00		\$ 335,485.00	101.63%

Fuente: Visita SSPD

- ACTIVOS:**

El total del activo se incrementó en un 1,53% que equivale a \$335 millones, los cuales están influenciados en:

Un incremento significativo de \$225,7 millones en las cuentas por cobrar que equivale a un 26,37% de la cual \$158,8 millones corresponde a servicios públicos, principalmente de la cuenta 13180203 instalaciones de acometida.

Los inventarios se incrementaron en \$106,6 millones que equivale al 110% el cual se encuentra influenciado por la adquisición elementos diferentes a medidores y que hacen parte de la instalación de acometidas, reconexiones y reinstalaciones.

- PASIVOS:**

Los pasivos se incrementaron en un 34,13%, influenciado con la cuenta por pagar por ingresos recibidos por anticipado, el cual para la vigencia 2015 fue de \$950 millones.

El saldo de las cuentas por pagar a 31 de diciembre de 2016 registra un valor de \$11.239 millones que constituye el monto de las obligaciones a corto y largo plazo adquiridas con el patrimonio autónomo de la Superintendencia de Servicios Públicos.

- **PATRIMONIO:**

El patrimonio fue incrementado en \$4.060 millones como impacto por la transición al nuevo marco normativo, tal como se vio registrado en el Estado de Situación Financiera de Apertura.

Imagen 17. Estado de resultado integral

CODIGO	CUENTAS	DICIEMBRE DE 2015	DICIEMBRE DE 2016	NOTAS	VARIACIÓN	
					\$	%
43	INGRESOS OPERACIONALES	2,761,410.00	3,084,423.00		323,013.00	11.70%
4321	SERVICIO DE ACUEDUCTO	2,762,145.00	3,820,094.00	12	1,057,949.00	38.30%
4395	DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS	-735.00	-735,671.00		-734,936.00	99991.29%
63	COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	3,579,127.00	3,632,660.00	14	53,533.00	1%
6360	SERVICIOS PÚBLICOS	3,579,127.00	3,632,660.00		53,533.00	1%
	PÉRDIDA BRUTA OPERACIONAL	-817,717.00	-548,237.00		269,480.00	-33%
51	DE ADMINISTRACIÓN Y DE OPERACIÓN	1,077,542.00	1,187,598.00		110,056.00	10%
5101	SUELDOS Y SALARIOS	68,890.00	84,567.00		15,677.00	23%
5102	CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	0.00	414.00		414.00	100%
5103	CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	11,930.00	14,965.00	14	3,035.00	25%
5107	PRESTACIONES SOCIALES	14,599.00	22,405.00		7,806.00	53%
5108	GASTOS DE PERSONAL DIVERSOS	393,250.00	513,067.00		119,817.00	30%
5111	GENERALES	364,633.00	416,739.00		52,106.00	14%
5120	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	224,240.00	135,441.00		-88,799.00	-40%
53	DETERIORO, DEPRECIACIONES, AGOTAMIENTO, AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	453,531.00	457,460.00		3,929.00	1%
5347	DETERIORO DE CUENTAS POR COBRAR	0.00	0.00	14	0.00	0%
5360	DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	434,039.00	438,719.00		4,680.00	1%
5366	AMORTIZACION DE ACTIVOS INTANGIBLES	19,492.00	18,741.00		-751.00	-4%
	PÉRDIDA NETA OPERACIONAL	-2,348,790.00	-2,193,295.00		155,495.00	-7%
	INGRESOS NO OPERACIONALES	18,827.00	278,521.00		259,694.00	1379%
4430	SUBVENCIONES	-1,495.00	0.00		1,495.00	-100%
4802	FINANCIEROS	15,835.00	37,658.00	12	21,823.00	138%
4806	AJUSTE POR DIFERENCIA EN CAMBIO	0.00	0.00		0.00	0%
4808	INGRESOS DIVERSOS	4,487.00	240,863.00		236,376.00	5268%
	GASTOS NO OPERACIONALES	575,681.00	1,053,729.00		478,048.00	83%
5802	COMISIONES	576,240.00	999,340.00	14	423,100.00	73%
5804	FINANCIEROS	38,045.00	52,998.00		14,953.00	39%
5890	OTROS GASTOS DIVERSOS	-38,604.00	1,391.00		39,995.00	-104%
	PÉRDIDA NETA NO OPERACIONAL	-556,854.00	-775,208.00		-218,354.00	39%
	PÉRDIDA ANTES DE IMPUESTO	-2,905,644.00	-2,968,503.00		-62,859.00	2%
	IMPUESTO DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS	0.00	0.00		0.00	0%
5405	IMPUESTO DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS	0.00	0.00		0.00	0%
	PÉRDIDA DESPUES DE IMPUESTOS	-2,905,644.00	-2,968,503.00		-62,859.00	2%

Fuente: Visita SSPD.

- **INGRESOS:**

Los ingresos por la venta de los servicios de acueducto se incrementaron para la vigencia 2016 en \$1.057 millones que corresponde a un 38,30%. Los suscriptores para el año 2016 aumentaron en 293, lo cual refleja un incremento del 20,77% del volumen de agua facturada.

En cuanto a otros ingresos la empresa presentó el monto de \$240.8 millones correspondiente al ajuste por mayor valor que estaba llevando en la cuenta del fondo

empresarial, de esta manera se afectó el pasivo y se incrementó la cuenta de otros ingresos.

- **COSTOS Y GASTOS:**

Los costos fueron incrementados para la vigencia 2016 en un 1%.

Los sueldos y salarios para la vigencia 2016 se incrementaron en un 21% esto debido a que se contrató una cuadrilla adicional de fontaneros para cubrir la necesidad de operación las 24 horas, por incremento de la cobertura.

Los honorarios se incrementaron en un 29% que equivale a \$114 millones, esto debido a las políticas adoptadas por parte del fondo empresarial de la superintendencia.

Tabla 12. Relación de Contratos de Prestación de Servicios

Contratos Prestacion de Servicios Profesionales 2016				
FECHA DE INICIO	ITEM	NOMBRE	VALOR MENSUAL	OBJETO
01/01/2016	001	AMPARO DE JESUS IGUARAN JULIO	4.725.000.00	Prestar los servicios profesionales como Director Administrativo y Financiero de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar Acuecar S.A E.S.P.
01/01/2016	002	ANDRES GUILLERMO GAMARRA VARGAS	3.200.000.00	Prestar los servicios como Contador publico de la empresa de servicios publicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado de el carmen de bolivar ACUECAR S.A E.S.P
01/01/2016	003	RODRIGO BAYUELO VERGARA	2.310.000.00	Prestar los servicios profesionales como Ingeniero de Daños del Acueducto, sirviendo de apoyo a la gerencia tecnica de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de El carmen de Bolívar Acuecar S.A E.S.P.
01/01/2016	004	LISBI BIBIANA AFANADOR SILVA	3.150.000.00	Prestar los servicios profesionales como Químico en el área de control y calidad de agua en la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar Acuecar S.A E.S.P.
04/01/2016	005	JUAN MANUEL DIAZ OLIVERA	4.725.000.00	Prestar los servicios profesionales como Director Tecnico de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de El carmen de Bolívar Acuecar S.A E.S.P.
04/01/2016	006	HILDA PATRICIA BARRAZA HERNANDEZ	2.700.000.00	Prestar los servicios profesionales como Trabajador social gestor comunitario de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de El carmen de Bolívar Acuecar S.A E.S.P.
04/01/2016	007	BENRIQUE ENRIQUE GOMEZ GONZALEZ	4.515.000.00	Prestar los servicios profesionales como Ingeniero de Redes de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de El carmen de Bolívar Acuecar S.A E.S.P.
04/01/2016	008	DINA ARIZA CARO	2.600.000.00	Prestar los servicios Profesionales como Auxiliar Administrativo, en la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar Acuecar S.A E.S.P.
2016/01/25	009	MARIA CAROLINA MARTINEZ FUENTES	3.200.000.00	Prestar los servicios como Contador publico de la empresa de servicios publicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado de el carmen de bolivar ACUECAR S.A E.S.P
15/02/2016	010	ALFONSINA PARRA MONTES	3.600.000.00	Prestar los servicios profesionales para la preparacion y presentacion de informes financieros, presupuestales e informacion a las plataformas del sistema de informacion que debe reportar la empresa de servicios publicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado de el carmen de bolivar ACUECAR S.A E.S.P
17/08/2016	011	DAVID ENRIQUE BALDOVINO ZABALETA	4.000.000.00	Prestar los servicios profesionales como coordinador comercial de la Empresa ACUECAR S.A.
17/08/2016	012	JESUS DAVID SALGUEDO ALMANZA	4.000.000.00	Prestar los servicios profesionales de Abogado en el Area Juridica de la Empresa ACUECAR S.A.
08/09/2016	013	JESUS ALONSO MORENO VILLALBA	4.900.000.00	Prestar los servicios profesionales de representacion y asesoria legal y juridica a la empresa Acuecar S.A.E.S.P
19/09/2016	014	ADALBERTO JOSE VILLARREAL LOZADA	4.000.000.00	Prestar los servicios profesionales como apoyo para la gestion contractual y para la obtencion y liquidacion de los convenios interadministrativos y contratos pendientes por liquidar en la empresa Acuecar S.A.

Fuente: Visita SSPD.

Los costos de la prestación de los servicios públicos se incrementaron en \$58,3 millones por aumento de cobertura.

El arrendamiento se incrementó debido a que se alquiló una maquinaria adicional (retroexcavadora) por daños ocasionados en la línea de conducción de la tubería del Piñal a Ovejas.

El servicio de vigilancia se incrementó en \$89,5 millones debido a que se crearon dos puestos de vigilancia después de la entrega del proyecto de optimización del acueducto por parte del gobierno nacional.

En cuanto a los gastos no operacionales se incrementaron en un 83% principalmente por la cuenta comisiones, que para la vigencia 2016 fue de \$999,3 millones, correspondiente a las actualizaciones del IPC, más las comisiones por recaudo.

- **RESULTADO DEL EJERCICIO:**

Al igual que las vigencias anteriormente evaluadas (2014 y 2015) se observó que para la vigencia 2016 la empresa genera pérdida operacional y del ejercicio, las cuales se han incrementado en las vigencias. Los costos y gastos son superiores a los ingresos obtenidos en la prestación del servicio de acueducto.

- **PROCESOS JUDICIALES**

A continuación, se presenta la relación de los procesos judiciales vigentes a la fecha de visita del prestador, donde se evidencia el tipo de proceso y el estado del mismo:

Tabla 13. Procesos Judiciales.

RELACION CONTRATO DE OBRA ACUECAR S.A. E.S.P. 2016						
No. DE PROCESO	NOMBRE DE JUZGADO	FECHA DE DEMANDA	TIPO DE PROCESO	DEMANDANTE	DEMANDADO	ESTADO DEL PROCESO
2013 00009	Juzgado Segundo Promiscuo Municipal El Carmen de Bolívar.	2016/24/05	Ejecutivo Singular.	COMPAÑIA DE VIGILANCIA VER LTDA.	ACUECAR S.A. E.S.P.	Se encuentra en el Juzgado Promiscuo del Circuito de El Carmen de Bolívar, con el fin de ser resuelto recurso de apelación.
70-001-33-33-009-2015-00068-00	Juzgado Noveno Administrativo de Sincelejo (sucre)	2015/18/06	Reparación Directa	ANÍBAL PÉREZ MARTELO Y OTROS	ACUECAR S.A. E.S.P.	fue admitido el recurso de apelación por parte del tribunal de Sincelejo (Sucre), el día 15 de agosto; en espera de que sea resuelto dicho recurso.
2013 00009	Juzgado Promiscuo del Circuito de El Carmen de Bolívar	4/23/2013	Ordinario Laboral	CARLOS ARTURO LONDOÑO	Operadores Integrales de Servicios S.A.S. en Liquidación y solidariamente contra la Empresa Acuecar S.A	sentencia absoluta desvinculación de ACUECAR S.A. E.S.P

Fuente: Visita SSPD.

2.2.7 Análisis Convergencia hacia NIIF

Mediante contrato de prestación de servicios de asesoría No. FB0020202015 celebrado entre la fiduciaria Bogotá S.SA. Quien actúa como vocero y administrador del patrimonio autónomo Fidubogota Fondo empresarial y la sociedad inversiones Andes del Sur S.A. seeafresh S.A.S se prestó asesoría técnica en el proceso de implementación de las normas internacionales. Cuya ejecución comprendía una fase de diagnóstico, fase de diseño y planeación, fase de desarrollo de soluciones, fase de

implementación y fase de post implementación. Todo por un término de 10 meses y por valor de \$325.2 millones.

2.2.7.1. Clasificación

En cuanto al avance en la implementación de las normas internacionales se observa que la empresa se encuentra clasificada en el marco normativo establecido en la Resolución 414 de 8 de septiembre de 2014.

La empresa no ha realizado su clasificación en el SUI de acuerdo con los requerimientos hechos por la Superservicios, contemplados en las resoluciones 201413000055955, 201513000020385, 20161300013475 y 2017130042935, como tampoco ha cargado el Estado de Situación Financiera de Apertura-ESFA; el cierre de transición a diciembre de 2015, ni estados financieros vigencia 2016.

De esta manera la empresa debía elaborar la información financiera en los siguientes plazos:

- Período de preparación obligatoria: 1 de enero al 31 de diciembre de 2014.
- Período de transición: 1 enero al 31 de diciembre de 2015.
- Primer período de aplicación: 1 enero al 31 de diciembre de 2016

Debía realizar el cargue de información en el SUI:

- Formulario 1 NIF: Clasificación Empresas Públicas
- Formulario 2 NIF: Plan de Acción Empresas Públicas 2014

2.2.7.2 Reportes financieros inicio de transición en NIIF

En relación con la preparación obligatoria, el prestador debió certificar en el SUI sus primeros informes financieros elaborados bajo NIF con corte al 1 de enero de 2015, requeridos mediante la Resolución SSPD 20151300020385 expedida el 29 de julio de 2015. Estos son:

- Formulario Información General
- Formato 11 -Hoja de trabajo Estado de Situación Financiera de Apertura.
- Formato 12 -Conciliación Patrimonial
- Formato 13 -Revelaciones y políticas

2.2.7.3 Reportes financieros cierre de transición en NIIF

- Formato 14- Información general

El prestador no ha certificado la información correspondiente a este ítem en el SUI.

2.2.7.4 Reportes financieros aplicación NIF

Según lo dispuesto por la Resolución 414 de 2014 de la CGN, el prestador debe presentar sus primeros estados financieros comparativos con sus respectivas notas bajo el nuevo marco normativo. Estos son:

- Estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2016, comparado con el de 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

- Estado de resultados integral de 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, comparado con el de 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.
- Estado de cambios en el patrimonio a 31 de diciembre de 2016, comparado con el del 31 de diciembre de 2015.
- Estado de flujo de efectivo a 31 de diciembre de 2016, comparado con el del 31 de diciembre de 2015.

Según la Resolución SSPD 20171300042935 de 2017, el plazo para certificar la información de este componente al SUI para las empresas regidas bajo la Resolución 414 de 2014 de la CGN fue entre el 5 y el 9 de junio de 2017, y posteriormente ampliada entre el 4 y 10 de julio de 2017. Luego de realizar la respectiva consulta en el SUI, se verificó que el prestador no presentó la respectiva información financiera bajo los nuevos marcos normativos, presentándose un presunto incumplimiento de la normatividad citada.

2.2.8 Eficiencia Laboral

En cuanto a la eficiencia laboral, la cual se describe como la razón entre los gastos de personal y el consumo facturado, y cuyo cálculo se efectuó con base en la información entregada en visita y la reportada por el prestador en el SUI.

Según información reportada en el SUI se observó un incremento de los metros cúbicos facturados en mayor proporción al incremento en los costos de personal para el servicio de acueducto lo que originó un mejoramiento en el indicador de eficiencia de personal, pasando de unos costos de \$578 por m³ para la vigencia 2014 a \$331 por m₃ consumido para la vigencia 2015 y 2016.

Tabla 14. Eficiencia laboral 2014-2016

AÑO	CONSUMO FACTURADO	GASTOS DE PERSONAL	EFICIENCIA LABORAL
2014	357.395,0	206.555.409	578
2015	871.216,0	288.359.648	331
2016	1.085.598,0	358.953.000	331

Fuente: SUI

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

El desarrollo de este punto se realiza con base en la información reportada en el Sistema Único de Información – SUI, los aspectos observados en la visita de inspección adelantada por esta Superintendencia a los componentes del sistema de abastecimiento de agua potable del municipio, y el análisis de la información suministrada por el prestador en la mencionada visita.

3.1 Sistema de acueducto

3.1.1 Fuentes de abastecimiento

El municipio de El Carmen de Bolívar es abastecido íntegramente por una serie de pozos profundos, distribuidos en 2 sectores denominados “El Piñal y Ovejas”, en la actualidad, el campo de “El piñal” suministra más del 75% del total del agua captada mediante los pozos A y B.

Conforme al análisis realizado de la documentación suministrada en visita se tienen las siguientes concesiones de agua para el abastecimiento del sistema de acueducto en el municipio de El Carmen de Bolívar otorgadas por la Corporación Autónoma Regional de Sucre (CARSUCRE), pues la totalidad de los pozos se encuentran en el departamento de Sucre, mientras que el municipio hace parte de Bolívar:

Tabla 15. Concesión de agua

Fuente de Abastecimiento	Resolución No.	Fecha de Inicio	Vigencia (años)	Caudal Concesionado (L/s)	Estado
POZO A	0454 de 2015	Junio de 2015	5	60	Vigente
POZO B	0454 de 2015	Junio de 2015	5	50	Vigente
7	957 de 2016	Noviembre de 2016	5	10	Vigente
8	En trámite	-	-	10	Vencido
9	En trámite	-	-	10	Vencido
13	En trámite	-	-	5	Vencido

Fuente: ACUECAR S.A. E.S.P., Visita de Inspección octubre de 2017

De acuerdo con el reporte del SUI, se identificó que no se encuentra registrada información del tipo de fuente subterránea, por lo que la empresa presuntamente está incumpliendo lo establecido en la resolución SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

En el campo Ovejas, se evidenció que los pozos 8, 9 y 13, en la actualidad tienen concesiones vencidas, por lo que se identifica un presunto incumplimiento del artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

3.1.2 Estructuras de Captación

En el desarrollo de la visita se realizó la inspección de los dos sectores, donde se localizan las estructuras de captación, lo cual se resume a continuación:

Tabla 16. Características estructura de captación

Fuente de Abastecimiento	Tipo de Captación	Caudal operación	Estado
POZO A	Pozo profundo	45 L/s	En funcionamiento
POZO B	Pozo profundo	38 L/s	En funcionamiento
7	Pozo profundo	7.5 L/s	En funcionamiento (Suplencia de Pozos A y B)
8	Pozo profundo	7.5 L/s	En funcionamiento (Suplencia de Pozos A y B)
9	Pozo profundo	7.5 L/s	En funcionamiento (Suplencia de Pozos A y B)

13	Pozo profundo	3.75 L/s	En funcionamiento (Suplencia de Pozos A y B)
----	---------------	----------	--

Fuente: ACUECAR S.A. E.S.P, visita SSPD octubre de 2017

Una vez consultado el Sistema Único de Información –SUI se encontró que la empresa no reporta información referente a captación, por lo que la empresa presuntamente se encuentra incumpliendo la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Imagen 18. Pozo B – Campo el Piñal



Fuente: Visita SSPD octubre de 2017

Imagen 19. Pozo A – Campo el Piñal



Fuente: Visita SSPD octubre de 2017

En la visita se pudo verificar que el pozo A y B, los cuales hacen parte del campo el Piñal, cuentan con macromedición y medición de presiones en la captación en funcionamiento, donde operan de manera alternada dependiendo de la demanda del líquido, bombeando por un periodo promedio de 18 horas diarias. Estos pozos fueron construidos en los años 2010 – 2011 como solución a los problemas de abastecimiento que presentaba el municipio.

Así mismo se identificó que el pozo A, cuenta con planta eléctrica automatizada como suplencia ante posibles emergencias o eventualidades que puedan surgir al suministro de energía eléctrica de parte de la empresa encargada “Electricaribe”. Como se había mencionado, los pozos A y B funcionan alternadamente, y, por ende, solo uno de ellos cuenta con suplencia.

De igual manera, el prestador en visita informó que la red eléctrica que funciona en la zona es exclusiva para los pozos, por lo que aumenta la confiabilidad del servicio de energía. El campo el Piñal suministra más del 75% del total del agua captada al municipio de El Carmen de Bolívar.

Imagen 20. Pozo 9 Campo Ovejas



Fuente: Visita SSPD octubre de 2017

Imagen 21. Pozo 7 Campo Ovejas





Fuente: Visita SSPD octubre de 2017

Imagen 22. Pozo 8 Campo Ovejas





Fuente: Visita SSPD octubre de 2017

Imagen 23. Pozo 13 Campo Ovejas



Fuente: Visita SSPD octubre de 2017

Respecto a los pozos ubicados en el campo Ovejas, una vez analizados los documentos relacionados a permisos expedidos por CARSUCRE, se evidencia que la entidad ambiental, con el fin de promover la recarga del acuífero objeto de extracción de agua, disminuye el tiempo de explotación del mismo, de 18 a 12 horas por día para el pozo 7. Respecto a esto el prestador debe cumplir con los tiempos estipulados por la concesión, aunque al momento de la visita, el pozo no se encontraba en funcionamiento debido a fallas eléctricas.

Estos pozos no cuentan con suplencia eléctrica, aunque en visita se evidenció que cuentan con sus respectivos medidores de caudal y presión, además de reportar información a los centros de información mediante una red de telemetría, donde también se recibe información en tiempo real de los pozos ubicados en el campo el Piñal.

Desde el pozo 9, el cual es el más distante al tanque de almacenamiento ubicado en la estación de bombeo, conectados mediante una tubería de 6" inicialmente; los pozos 7, 8 y 13 se conectan mediante accesorios, para llegar a la estación de bombeo con una tubería de 8" en asbesto-cemento. Los pozos del campo Ovejas en la actualidad funcionan como un back up de los pozos del campo del Piñal.

3.1.3 Aducción

Posterior a la captación en la zona de "El piñal", el líquido es conducido a un tanque de almacenamiento en la zona, el cual posee una capacidad de 1200 m³, de allí mediante gravedad, por una tubería de 14.70 km en hierro dúctil con diámetros de 16 y 18", que llega a la estación de re-bombeo de Ovejas.

Tabla 17. Descripción línea de aducción campo El Piñal a re-bombeo Ovejas.

Tipo de proceso	Clase de ducto	Diámetro nominal (Pulgadas)	Longitud (Km)	Material tubería	Estado
Aducción	Tubería	16-18	14.7	HD	Activo

Fuente: ACUECAR S.A. E.S.P, visita SSPD 1 de octubre de 2017

Imagen 24. Aducción El Piñal - Ovejas

Tanque de almacenamiento conjunto Pozos A-B



Salida tubería aducción a re-bombeo Ovejas



Fuente: Visita SSPD octubre de 2017

Respecto a la aducción en el campo Ovejas, comienza su recorrido desde el pozo 9, el cual es el más distante al tanque de almacenamiento ubicado en la estación de bombeo, conectados mediante una tubería de 6" inicialmente. Los pozos 7, 8 y 13 se

conectan mediante accesorios, para llegar a la estación de bombeo con una tubería de 8" en asbesto-cemento.

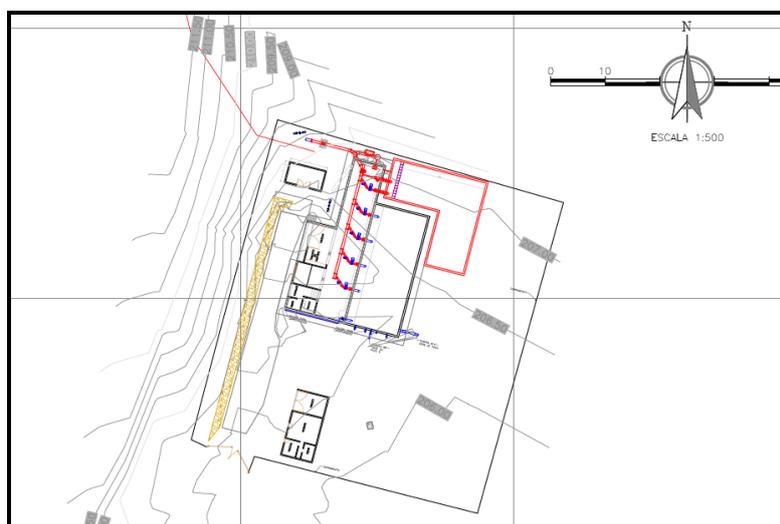
Una vez consultado el Sistema Único de Información –SUI se encontró que la empresa no ha reportado información referente a tuberías de aducción de agua potable, por lo que la empresa presuntamente se encuentra incumpliendo la Resolución SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

Estación de Re-bombeo Ovejas

Posterior a la captación en los campos de pozos en los campos “El Piñal y Ovejas”, el agua obtenida es transportada a una estación de re-bombeo debido a la considerable distancia al municipio de El Carmen de Bolívar.

La estación de re-bombeo de Ovejas cuenta con 2 tanques de almacenamiento con una capacidad de almacenamiento conjunto de 1070 m³, donde cada tanque está conectado con los 2 campos de pozos mencionados, los cuales, a su vez, están conectados por medio de un bypass, con el fin de regular su utilización en caso de mantenimientos o emergencias en los tanques.

Imagen 25. Estación de re-bombeo Ovejas



Fuente: Visita SSPD octubre de 2017

Tabla 18. Tanques de Almacenamiento re-bombeo Ovejas

Nombre	Capacidad (m ³)	Tipo	Componente	Zona que abastece	Estado
Estación Re-bombeo Ovejas	570	Semienterrado	Aducción Re-bombeo	El Carmen de Bolívar. Cámara de Quiebre	Ok
Estación Re-bombeo Ovejas	500	Semienterrado	Aducción Re-bombeo	El Carmen de Bolívar. Cámara de Quiebre	Ok

Fuente: Visita SSPD octubre de 2017

Imagen 26. Tanques de Almacenamiento Re-bombeo Ovejas

By-pass entre tanques



Tanque de almacenamiento



Fuente: Visita SSPD Octubre de 2017

La estación cuenta con 5 bombas con una capacidad instalada de 320 L/s, de las cuales se utiliza 1 dejando las restantes en stand-by. Por otra parte, cuenta con suplencia eléctrica ante eventualidades, válvulas para mitigar el efecto de golpe de ariete en las tuberías, y de igual manera se identifica una red de telemetría, la cual reporta información relacionada con presiones y caudales en la captación en pozos además de la entrada y salida de los tanques de almacenamiento a centrales ubicadas tanto en la estación de bombeo de Ovejas como la Estación El Prado, ubicada en el municipio del Carmen de Bolívar.

Tabla 19. Bombas en re-bombeo Ovejas

Ubicación	Capacidad (L/s)	Cantidad	Estado
Estación Re-bombeo Ovejas	70	3	Ok (2 en Stand-by)
Estación Re-bombeo Ovejas	55	2	Ok Stand-by

Fuente: Visita SSPD octubre de 2017

Imagen 27. Estación de re-bombeo Ovejas

Bombas en estación Ovejas

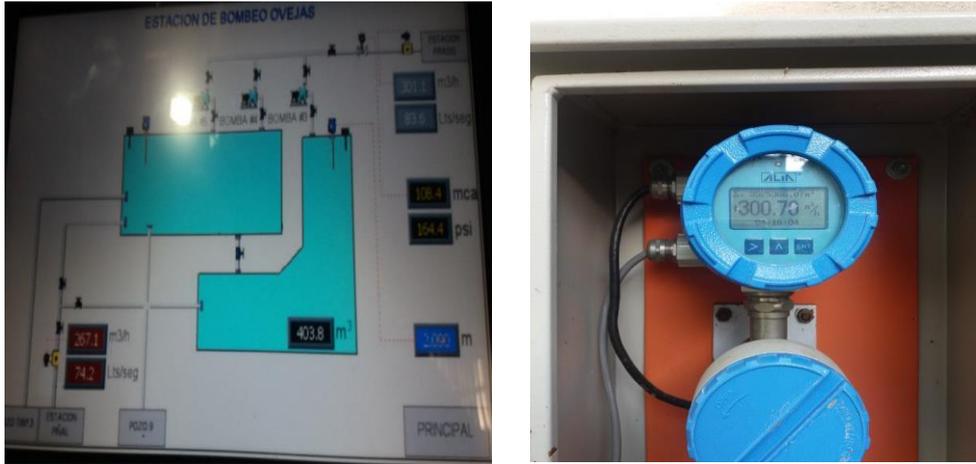


Telemetría y control en la estación

Mecanismo para golpe de ariete



Caudalímetro

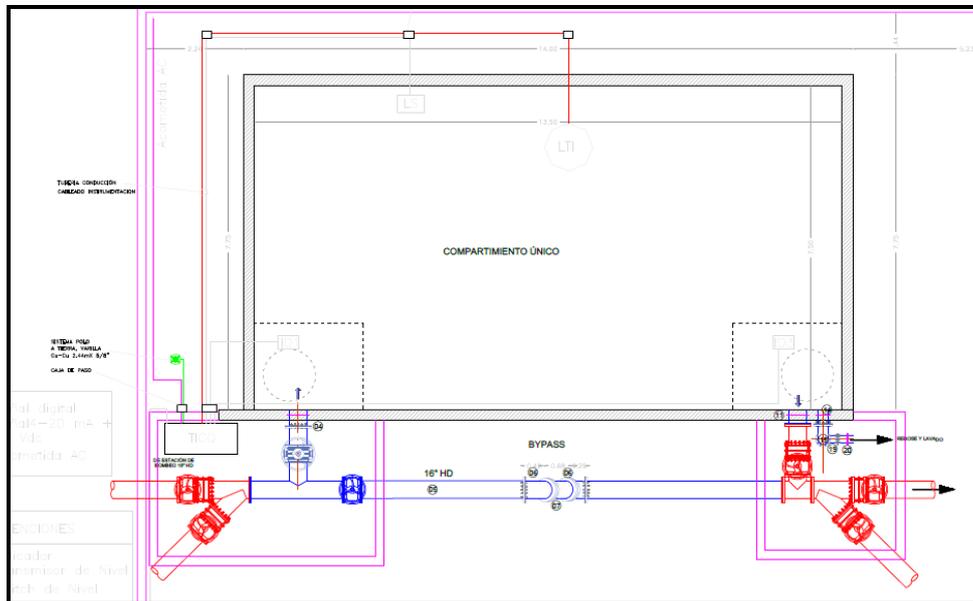


Fuente: Visita SSPD Octubre de 2017

Cámara de Quiebre de Presión

Debido a las altas presiones que desarrolla el flujo, las cuales pueden superar las resistencias de las tuberías, fue necesario el desarrollo de una cámara de quiebre de presión, conectada mediante una tubería de hierro dúctil de 11 km con la estación de bombeo de Ovejas. En este sitio de transición, se cuenta con un tanque de almacenamiento de 350 m³, el cual en la actualidad no está siendo utilizado por decisiones de diseño del sistema.

Imagen 28. Plano Cámara de quiebre de presión



Fuente: Visita SSPD octubre de 2017

Imagen 29. Cámara de quiebre de presión



Fuente: Visita SSPD octubre de 2017

Posterior a la cámara de quiebre, la cual mediante gravedad transporta el líquido por una tubería de aproximadamente 14 km de diámetro 14" en hierro dúctil a la estación El Prado.

Tabla 20. Aducción Ovejas- Estación El Prado

Tipo de proceso	Clase de ducto	Diámetro nominal (Pulgadas)	Longitud (Km)	Material tubería	Estado
Aducción (Bombeo Ovejas a Cámara de Quiebre)	Tubería	16	11	HD	Activo
Aducción (Cámara de Quiebre a Estación El Prado)	Tubería	14	14	HD	Activo

Fuente: Visita SSPD octubre de 2017

3.1.4 Sistemas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

Para el tratamiento del agua captada de los pozos subterráneos se cuenta con un sistema de tratamiento de cloración ubicado en el municipio de El Carmen de Bolívar, el cual se realiza de la siguiente manera: Se realiza dosificación mediante tanque de contacto de cloro, donde se utiliza 20 lbs por día para una concentración entre 1.2 – 1.3 ppm.

Imagen 30. Cloración en PTAP El Prado.



Fuente: Visita SSPD octubre de 2017

El prestador expresa que en la planta solo se realiza el proceso de cloración mediante cloro gaseoso debido a la calidad del agua en la captación, igualmente, no realiza test de jarras en planta pues no realiza procesos de coagulación y floculación. Se observaron equipos para la medición de cloro, conductividad y pH pero no hay evidencia de la calibración de los mismos.

Cada 3 meses se realiza el lavado y desinfección de los tanques de almacenamiento, para lo cual se utiliza una cantidad de agua aproximada 10 m³ de agua, a fin de remover material sedimentado y a su vez la aplicación de hipoclorito a las paredes del tanque. De igual manera cuando se presenta turbiedad en las muestras, se realiza lavado. Este mantenimiento no queda registrado en bitácora alguna, por lo cual no hay evidencia de este procedimiento.

De igual manera, no fue suministrado de parte de la empresa, el acto administrativo que evidencie el manejo de vertimientos producto de los procesos derivados de la planta ni su respectivo permiso expedido por la autoridad ambiental competente, lo cual no está acorde con lo establecido en el artículo 119 de la Resolución 1096 del 2000.

Tabla 21. Capacidad PTAP El Prado

AÑO	Capacidad PTAP [L/s]
2016	65
2017	65

Fuente: ACUECAR S.A. E.S.P., visita SSPD octubre de 2017

Así mismo, la distribución del líquido en el municipio de El Carmen de Bolívar se realiza mediante gravedad desde los tanques de almacenamiento, a partir de los cuales se evidencia la sectorización implementada en la red. Aun así, es necesario la implementación de bombas en el proceso de cloración y en el llenado de los tanques elevados.

Tabla 22. Bombas en PTAP El Prado.

Equipos	Proceso	Ubicación	MARCA	Potencia (Kw)	POTENCIA (HP)	Q (l/s)
Impulsadora Siemens Nro.1 PRADO	DISTRIBUCION-PRADO	Est. El Prado	SIEMENS	5.6	7.5	7
Impulsadora Siemens Nro.2 PRADO		Est. El Prado	SIEMENS	5.6		
Bomba No. 3	CLORACION		PAFER	0.37	0.5	0.45

Fuente: Visita SSPD octubre de 2017

Imagen 31. Bombas en PTAP El Prado.



Fuente: Visita SSPD Octubre de 2017

Finalmente, a la salida de la PTAP se observó control del caudal tratado por medio de macromedidores los cuales se encuentran en funcionamiento. Cumpliendo con lo estipulado en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017.

Imagen 32. Medición en PTAP El Prado

Caudalímetro



Flujometro



Fuente: Visita SSPD Octubre de 2017

En el área de la PTAP se cuenta con un espacio para laboratorio, el cual en la actualidad no se encuentra en uso, por lo cual se presume un presunto incumplimiento al Artículo 120 de la Resolución 1096 de 2000, derogada por la Resolución 330 de 2017, que dispone que las Plantas de Tratamiento de Agua Potable – PTAP deben contar con un laboratorio para análisis de muestras. La empresa informa que tiene un convenio para el análisis de muestras con el laboratorio de la empresa Aguas de la Sabana, en el que esta realiza estudios microbiológicos del agua suministrada semanalmente y físico químicos cada quince días para muestras tomadas tanto en el proceso de tratamiento de agua potable, como en la red de distribución del municipio.

Imagen 33. Espacio para laboratorio en PTAP



Fuente: Visita SSPD octubre de 2017

Imagen 34. Instrumentos para medición en campo.

Ph-metro



Prueba de PH manual

Turbidimetro



Medidor de cloro residual



Fuente: Visita SSPD octubre de 2017

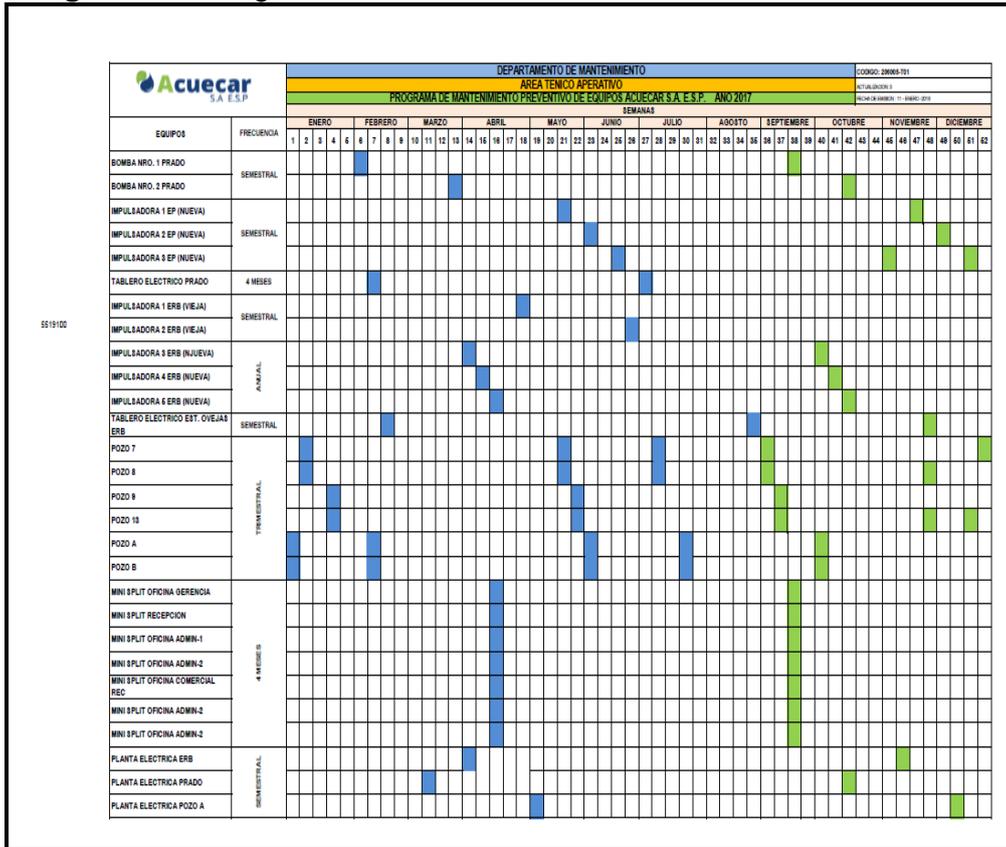
Por otra parte, el prestador informó en visita tener instrumentos para medición en campo para parámetros como cloro residual, PH y turbiedad, que son utilizados para realizar el respectivo control en diversos puntos de la red. Respecto a estos aparatos, el prestador no presentó información que evidencie que se encuentran calibrados.

Así mismo, no posee un libro o registro sistematizado para el control de la calidad de agua para consumo humano, donde informe cantidad de agua captada, cantidad de agua suministrada, análisis microbiológicos, físicos y químicos del agua, productos químicos utilizados y novedades que puedan surgir en los procesos de tratamiento del agua, por lo que presuntamente se encuentra incumpliendo lo dispuesto en el artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007.

- **Mantenimientos preventivos y correctivos de la PTAP:**

En lo referente a mantenimientos preventivos en la PTAP y el sistema en general, el prestador suministró un cronograma de las actividades programadas, su frecuencia anual y la fecha estimada en la que se realiza. De igual forma, mediante un formato denominado “Check List Mantenimiento Preventivo”, se evidencia la descripción, la actividad realizada y las observaciones derivadas del proceso.

Imagen 35. Cronograma Mantenimientos Preventivos ACUECAR SA ESP.



Fuente: Visita SSPD octubre de 2017

Imagen 36. Formato Check List Mantenimiento Preventivo

AREA TECNICO OPERATIVO ACUECAR S.A. E.S.P.		CODIGO: 206005-T01				
CHECK LIST MANTENIMIENTO PREVENTIVO ESTACION PRADO		ACTUALIZACION: 0				
NRO EQUIPO: IMPULSADORA NO. 2		FECHA: 15 Marzo 2016				
Descripcion	Cant.	Instalar	Revisar	Ajustar	Lubricar	OTROS
		I	R	A	L	O
Reduccion	2	X				
Revisar e Poner		X				

ACTIVIDADES Y ABREVIATURAS	Lubricar	Instalar	Revisar	Ajustar	Otros
	L	I	R	A	O

OBSERVACIONES: Se Cambiaron los dos Reduccion de la Impulsadora al # 2 y Cambiaron tambien el lubricante a Pradec. tambien se reviso el eje del impulsor

Vo. Bo. Tecnico Mantenimiento

Vo. Bo. Jefe Mantenimiento

Fuente: Visita SSPD octubre de 2017

3.1.5 Tanques de almacenamiento

Respecto a la capacidad de almacenamiento en la red de distribución, se tienen 6 tanques con una capacidad total de 3950 m³ los cuales se encuentran ubicados en una parte alta del municipio, en el mismo predio en el que se realizan los procesos de tratamiento.

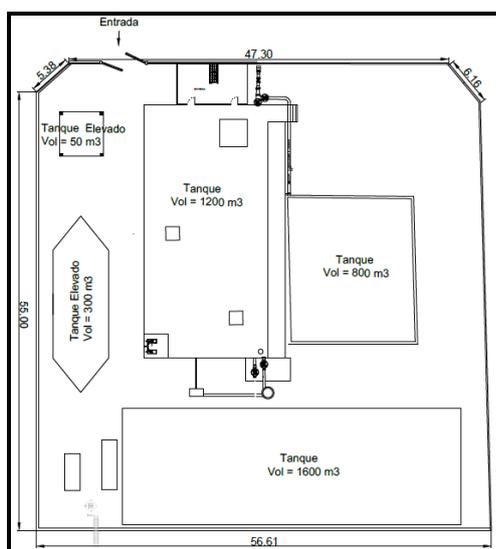
Cada tanque posee usos específicos, en los que se evidencia la sectorización del municipio como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 23. Características de los tanques de almacenamiento del sistema de abastecimiento de El Carmen de Bolívar.

Nombre	Capacidad (m ³)	Tipo	Componente	Zona que abastece	Estado
Planta el Prado Existente	50	Elevado	Distribución	Carrotanques	Ok
Planta el Prado Nuevo	300	Elevado	Distribución	Sectores altos 8,9,10,11	Ok
Planta el Prado 1	1200	Semienterrado	Distribución	Tanque elevado	Ok
Planta el Prado 2	800	Semienterrado	Distribución	Tanque Elevado	Ok
Planta el Prado 3	800	Semienterrado	Distribución	Sectores Bajos 1-7	Ok
Planta el Prado 4	800	Semienterrado	Distribución	Sectores Bajos 1-7	Ok

Fuente: ACUECAR S.A. E.S.P., visita SSPD octubre de 2017

Imagen 37. Plano ubicación de Tanques de Almacenamiento



Fuente: ACUECAR S.A. E.S.P., visita SSPD octubre de 2017

Imagen 38. Tanques de almacenamiento en El Prado.

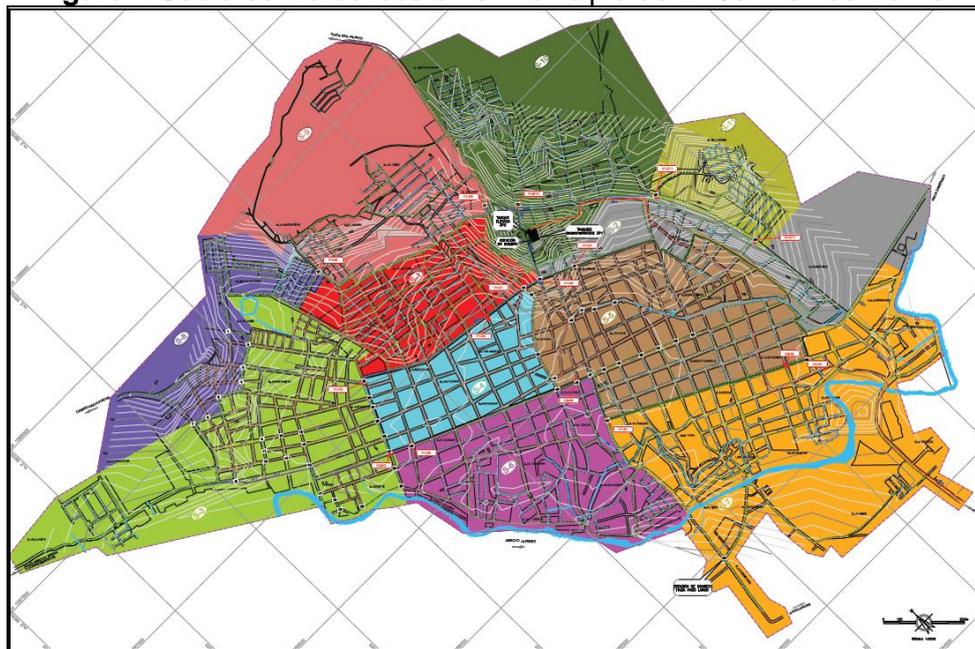


Fuente: Visita SSPD octubre de 2017

3.1.6 Red de distribución

La red de distribución del municipio de El Carmen de Bolívar se encuentra dividida en 11 sectores hidráulicos, como se muestra a continuación:

Figura 1 Sectores hidráulicos en el municipio de El Carmen de Bolívar



Fuente: ACUECAR S.A. E.S.P, visita SSPD octubre de 2017

La sectorización hidráulica de la red resulta de suma importancia debido a la necesidad de realizar un cierre de redes matrices, que permitan facilitar las labores operativas de la red, dándole una mayor dinámica al flujo de agua desde los tanques de almacenamiento.

Tabla 24. Reporte SUI Sectores Hidráulicos

NOMBRE_SECTOR_HIDRAU	SUSCRIPTORES	MACROMEDICION	FECHA_ULT_MODIF
Sector 1	0	2	04/10/12
Sector 2	0	2	04/10/12
Sector 3	0	2	04/10/12
Sector 4	0	2	04/10/12
Sector 5	0	2	04/10/12
Sector 6	0	2	04/10/12
Sector 7	0	2	04/10/12
Sector 8	0	2	04/10/12
Sector 9	0	2	04/10/12
Sector 10	0	2	04/10/12
NO	0	2	08/08/16

Fuente: Consulta SUI octubre de 2017

Tabla 25. Sectores Hidráulicos El Carmen de Bolívar.

SECTOR	MES	RESIDENCIALES ABASTECIDOS	NO RESIDENCIALES ABASTECIDOS	NUMERO DE HORAS SERVICIO MES
1	DICIEMBRE	1279	20	744
2	DICIEMBRE	576	19	744
3	DICIEMBRE	1859	17	729
4	DICIEMBRE	943	16	744
5	DICIEMBRE	1825	109	730
6	DICIEMBRE	1222	28	744
7	DICIEMBRE	1741	29	742
8	DICIEMBRE	572	15	741
9	DICIEMBRE	583	18	744
10	DICIEMBRE	687	12	735
11	DICIEMBRE	415	13	735

Fuente: ACUECAR S.A. E.S.P, visita SSPD octubre de 2017

Al consultar el Sistema Único de Información –SUI y comparando dichos datos con lo suministrado en visita, se evidencia que no son coincidentes el número de sectores hidráulicos.

Sobre el catastro de redes, en la visita técnica realizada en octubre de 2017, el prestador informó, tal y como consta en acta de visita, que posee una serie de formatos de Ordenes de Trabajo que manejan las cuadrillas de fontanería encargadas de reparación de daños e instalación de acometidas, donde se cuenta con un espacio cuadriculado para facilitar dibujo con en el cual se realiza el dibujo de las redes que encuentran con sus respectivas referencias para su posterior revisión y comparación con los planos base. Desde diciembre de 2016 hasta el mes de septiembre de 2017, se cuenta con 46 formatos de ODT (Ordenes de trabajo) con dibujos esquemáticos de la información de las redes encontrada por los fontaneros.

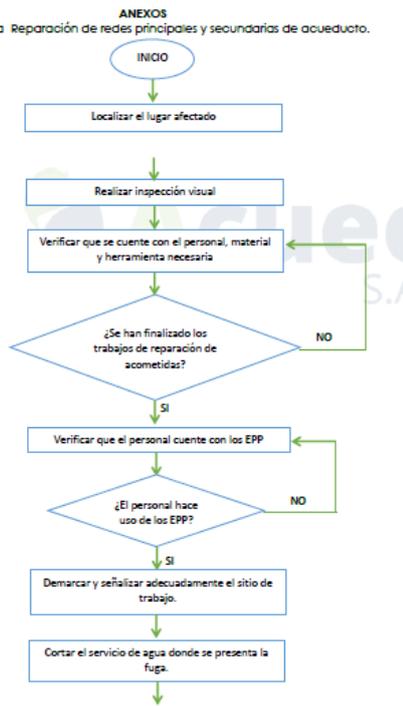
Igualmente, posee una serie de planos Asbuilt entregado a ACUECAR SA ESP al momento de culminar el proyecto de Optimización y ampliación del sistema de acueducto del casco urbano del municipio de El Carmen de Bolívar el cual fue contratado en mayo de 2013 por Findeter y construido por el Consorcio Alianza YDN-Carmen, e inaugurado julio de 2015. Respecto a esto, informa no contar con el Software que permita la Elaboración del plano maestro de control operacional, actualizaciones de planos, ni un catastro de redes como tal, por lo cual se presenta un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 del 2017.

Una vez consultado el Sistema Único de Información – SUI se encontró que la empresa no reporta información referente a redes de distribución de agua potable, por lo que la empresa presuntamente incumple la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

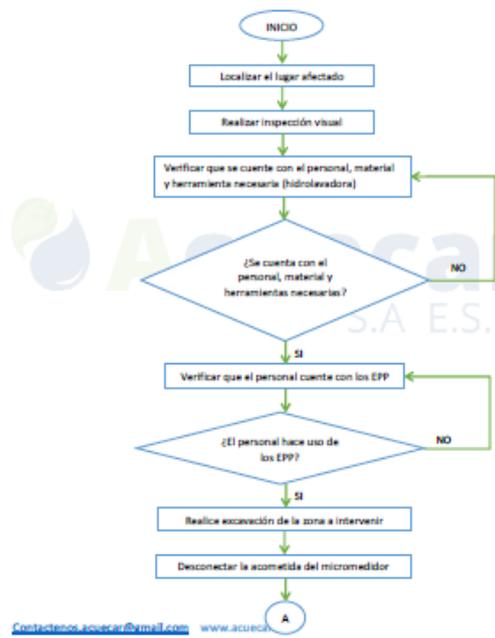
Sobre el Manual de Operación y Mantenimiento de la red de distribución, el prestador cuenta con los documentos denominados “*Procedimiento arreglo de acometida domiciliaria de acueducto*” y “*Procedimiento reparación de redes principales y secundarias de acueducto*”, donde se evidencian las actividades a realizar, definiciones y el procedimiento por realizar. Así mismo, la actividad realizada queda plasmada en un formato denominado “*Orden de trabajo*”, en el que se registra la ubicación donde se realiza la intervención y un croquis del mismo, materiales utilizados y las observaciones que queden del procedimiento.

Imagen 39. Procedimientos aplicados en el mantenimiento de la red.

ANEXOS
ANEXO 1. Flujograma Reparación de redes principales y secundarias de acueducto.

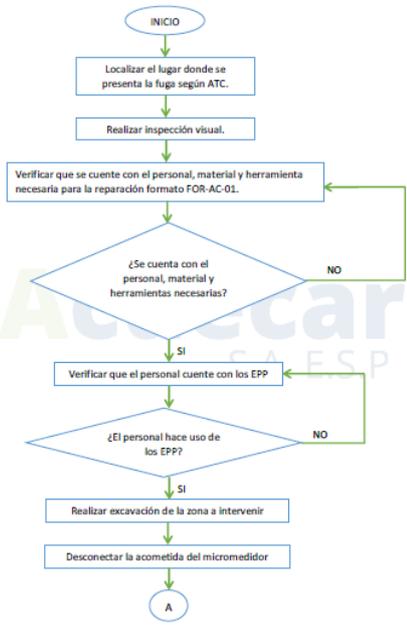


ANEXOS
ANEXO 1. Flujograma Destaponamiento De Acometida Domiciliaria.



Acuecar		ORDEN DE TRABAJO No. 8340	
BARRIO: El Prado		SECTOR: 10-44	SUBSECTOR: D-33
NOMBRE SUPERVISOR VIO OFICIAL: Manuel Olivera		CUARDIA: C	FECHA INICIO: 27/09/2017
C.C.O. USUARIO: Acuecar		FECHA FIN: 28/09/2017	
DIRECCION REPORTADA: Calle 24 k64 50 - 54		DIRECCION CORREGIDA:	
DATOS DE MEDIDORES			
MEDIDOR RETIRADO:	MARKA:	SERIE:	Medio Retiro: Finalizado
MEDIDOR INSTALADO:	MARKA:	SERIE:	Medio Retiro: Pendiente
MEDIDOR SOLICITADO:	MARKA:	SERIE:	Otro:
CATASTRO DE REDES		ACTIVIDAD	
REPARACIÓN DE FUGA DE: ACOMETIDA		LÍNEA ADUCCIÓN:	
RELOCACIÓN DE MEDIDOR: PARCIAL		CAMBIO ACOMETIDA: TOTAL	
BELLIDO Y BENAFITE:		VISTA TÉCNICA:	
OTROS: Retiro en tubería 4"		CANTIDAD DE OBRA EJECUTADA	
ENC. COMBURE	m3	ANCHO / LARGO / ESPESOR	
ENC. BOCA	m3	ANCHO / LARGO / ESPESOR	
ROTURA ANDEN	m2	ANCHO / LARGO / ESPESOR	
ROT. PAVIMENTO	m2	ANCHO / LARGO / ESPESOR	
BELLIDO SITO	m3	ANCHO / LARGO / ESPESOR	
BELLIDO CANTERA	m3	ANCHO / LARGO / ESPESOR	
CONST. PAR.	m2	ANCHO / LARGO / ESPESOR	
CONST. ANDEN	m2	ANCHO / LARGO / ESPESOR	
RETIRO DE MAR.	m3	ANCHO / LARGO / ESPESOR	
OBSERVACIONES: Excavación línea 500cm Largo x 150cm Ancho x 130cm Espesor. Se utilizó un tubo de 3m x 4" con campana a la unión de fe de Reparación de 4"			
MATERIALES			
No.	DESCRIPCIÓN	UNID	CANT.
01	Cable Derivación	UNID	09
02	Tubería PEAD	UNID	09
03	Medidor	m	10
04	Caja	UNID	11
05	Cambio de tubo	UNID	12
06	Llave de suspensión	UNID	13
07	Llave de corte	UNID	14
MANO DE OBRA			
CÓDIGO	NOMBRE DE FUNCIONARIO	FECHA EJECUCIÓN	HORA INICIAL
	Dswaldo Rodriguez	27/09/2017	5:30 PM
	Manuel Olivera	27/09/2017	8:30 AM
	Urias Montes, Amory Benitez	28/09/2017	8:30 AM
ACTIVIDADES ESPENDIENTES			
01	REPARAR PAVIMENTO	04	RECOGER ESCOMBROS
02	REPARAR ANDEN	05	CAMBIAO VIO REVISAR MEDIDOR
		06	OTROS

ANEXOS 2. Flujograma arreglo de fuga en acometida domiciliaria.



Fuente: ACUECAR S.A. E.S.P, visita SSPD octubre de 2017

3.1.7 Presiones en la red de distribución

En recorrido a los puntos de muestreo de calidad de agua en la red de distribución el día 5 de octubre de 2017, se solicitó al prestador tomar registros de presiones, para lo cual manifestó, tal como y quedó consignado en acta de visita, no realizar dicha medición ni poseer los instrumentos para realizarla presentándose un presunto incumplimiento de lo estipulado en la Resolución 330 de 2017, artículo 74.

Al analizar la información reportada en SUI, se encontró que la empresa ha reportado información referente a presiones registradas en la red, lo cual no concuerda con lo evidenciado en la visita.

Tabla 26. Presiones en Sectores Hidráulicos

ID	AÑO	MES	NOMBRE SECTOR HIDRAULICO	MACRO-MEDICION	PUNTOS MEDICION PRESION	LECTURA MEDICION PRESION	PROMEDIO PRESION REGISTRADA
20553	2016	DICIEMBRE	Sector 1	2	1	1	2989
20553	2016	DICIEMBRE	Sector 2	2	1	1	3423
20553	2016	DICIEMBRE	Sector 3	2	1	1	35525
20553	2016	DICIEMBRE	Sector 4	2	1	1	4302
20553	2016	DICIEMBRE	Sector 5	2	1	1	2335
20553	2016	DICIEMBRE	Sector 6	2	1	1	33685
20553	2016	DICIEMBRE	Sector 7	2	1	1	4013
20553	2016	DICIEMBRE	Sector 8	2	1	1	3996
20553	2016	DICIEMBRE	Sector 9	2	1	1	3952
20553	2016	DICIEMBRE	Sector 10	2	1	1	4029

Fuente: SUI

Por otra parte, al analizar el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa en su numeral 4 “Niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga la persona prestadora, en los términos del presente CSP” estipuló:

Presión mínima del servicio en la red de distribución (147 kPa) o 15 mca acorde con el artículo 82 de la Resolución 1096 del 17 de noviembre de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico – RAS, o sea de acuerdo al nivel de complejidad del sistema, que es de nivel medio, entre 2500 y 12500 habitantes y con capacidad económica baja.

La aplicación del mencionado numeral no se puede corroborar, debido a que el prestador no realiza dicha medición ni posee los instrumentos para realizarla, presuntamente incumpliendo lo estipulado en el anexo técnico del mencionado Contrato de Condiciones Uniformes.

3.1.8 Análisis oferta – Demanda (gráfica)

Las demandas actuales y futuras de un sistema de acueducto se estiman con el objeto de conocer la capacidad que requiere el sistema para satisfacer la demanda de los usuarios, así como planear adecuadamente las expansiones de cada uno de los componentes. De igual forma, obtener un estimativo del déficit en la prestación de los servicios en cada año durante el periodo analizado, el cuál es calculado como la diferencia entre la oferta y la demanda.

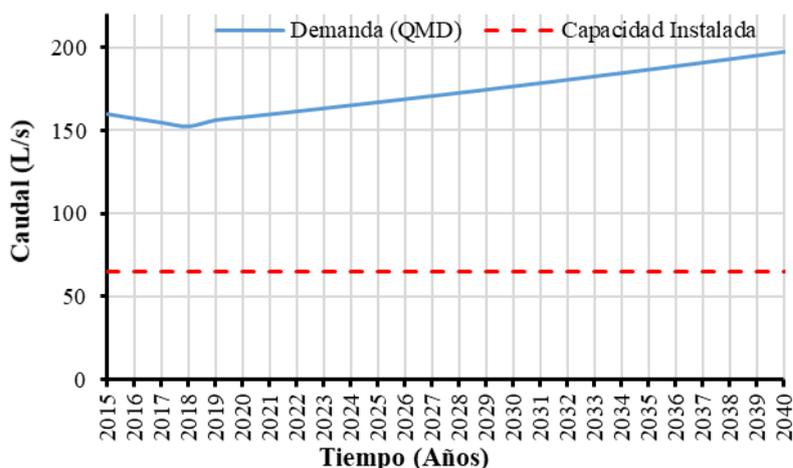
El desarrollo del análisis de la producción de agua potable que requiere el municipio de El Carmen de Bolívar, fue realizado de acuerdo con la metodología propuesta por las Resoluciones 1096 del 2000 y 2320 de 2009 del MVCT, a partir de los datos de población y tasas de crecimiento departamentales indicadas por el DANE 2005 y el IANC reportado por el prestador. Para la proyección de la población fue implementado el método geométrico.

Tabla 27. Datos para establecer Oferta vs Demanda.

Año	Población (DANE 2005)	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005)	Nivel de Complejidad Definitiva	Clima Acorde con Elevación	d _{neto} residencial	k1 (RAS 2000)
[AAAA]	[hab]	[%]			[L/hab-día]	[adimen.]
2015	59639	1.13	Medio Alto	Cálido	150.00	1.20

Fuente: Análisis SSPD

Imagen 40. Demanda Vs Oferta – El Carmen de Bolívar



Fuente: SSPD octubre de 2017

Tabla 28. Déficit 2015, 2016 y 2017.

	Capacidad Instalada	Déficit
Año	[L/s]	[L/s]
2015	65	94.75
2016	65	92.07
2017	65	89.55

Fuente: SSPD octubre de 2017

El déficit enunciado representa un riesgo en la prestación del servicio público de acueducto dado que puede generar racionamientos, afectando la continuidad y calidad del servicio a los usuarios. Por lo tanto, es evidente la necesidad de ampliación del sistema de tratamiento y la implementación de fuentes alternas como pozos profundos.

3.1.9 Indicadores de la prestación del servicio

Los indicadores de la prestación para el servicio de acueducto por parte de ACUECAR S.A E.S.P., en el municipio de El Carmen de Bolívar, son mostrados a lo largo de esta sección a partir del análisis de la información reportada al SUI y de la suministrada en la visita.

Cobertura de acueducto

De acuerdo con los datos de cobertura del servicio de acueducto informado por el prestador para el municipio de El Carmen de Bolívar, se tiene:

Tabla 29. Cobertura del servicio de acueducto

MES	COBERTURA ACUEDUCTO	MES	COBERTURA ACUEDUCTO
FEBRERO 2014	30.76%	DICIEMBRE 2015	97.43%
MARZO 2014	30.77%	ENERO 2016	97.46%
ABRIL 2014	30.77%	FEBRERO 2016	97.69%
MAYO 2014	30.83%	MARZO 2016	97.90%
JUNIO 2014	62.43%	ABRIL 2016	98.04%
JULIO 2014	62.59%	MAYO 2016	98.04%
AGOSTO 2014	62.64%	JUNIO 2016	98.57%
SEPTIEMBRE 2014	66.09%	JULIO 2016	98.65%
OCTUBRE 2014	66.13%	AGOSTO 2016	99.23%
NOVIEMBRE 2014	66.24%	SEPTIEMBRE 2016	99.41%
DICIEMBRE 2014	66.44%	OCTUBRE 2016	99.83%
ENERO 2015	65.19%	NOVIEMBRE 2016	99.98%
FEBRERO 2015	65.19%	DICIEMBRE 2016	99.16%
MARZO 2015	65.67%	ENERO 2017	99.12%
ABRIL 2015	65.73%	FEBRERO 2017	99.13%
MAYO 2015	96.38%	MARZO 2017	99.23%
JUNIO 2015	96.93%	ABRIL 2017	99.54%
JULIO 2015	99.35%	MAYO 2017	99.59%
AGOSTO 2015	99.69%	JUNIO 2017	99.27%

SEPTIEMBRE 2015	96.42%	JULIO 2017	99.52%
OCTUBRE 2015	96.78%	AGOSTO 2017	99.55%
NOVIEMBRE 2015	97.25%		

Fuente: ACUECAR S.A. E.S.P.

Se observa que para agosto de 2017 el 99.55% de las viviendas ubicadas en la cabecera del municipio, cuentan con el servicio de acueducto.

Imagen 41. Comportamiento de la cobertura de acueducto en el Municipio de El Carmen de Bolívar en el periodo enero 2016 – agosto 2017.



Fuente: SSPD octubre de 2017

Índice de continuidad

En relación con el Índice de Continuidad para la prestación del servicio de acueducto en el municipio de El Carmen de Bolívar, por parte de la empresa ACUECAR S.A E.S.P., se procedió a analizar la información para las vigencias 2014, 2015 y 2016 para cada uno de los sectores hidráulicos en que se divide el municipio, según los procedimientos estipulados en la Resolución 2115 de 2007.

Durante la visita de inspección llevada a cabo, el prestador suministró la información donde se evidencian los índices de continuidad para los sectores hidráulicos del municipio para la vigencia 2016.

Tabla 30. Información referente a Índices de continuidad año 2016

NUSH	MES	RESIDENCIALES ABASTECIDOS	NO RESIDENCIALES ABASTECIDOS	NUMERO DE HORAS SERVICIO MES	IC 2115 DE 2007 (h)
7501	OCTUBRE	1273	19	720	2.58
7502	OCTUBRE	576	19	720	1.17
7503	OCTUBRE	1859	17	720	3.76
7504	OCTUBRE	943	16	720	1.91
7505	OCTUBRE	1823	106	720	3.69
7506	OCTUBRE	1222	28	720	2.47

7507	OCTUBRE	1739	29	720	3.52
7508	OCTUBRE	572	15	720	1.16
7509	OCTUBRE	583	18	720	1.18
7510	OCTUBRE	683	12	720	1.38
7511	OCTUBRE	418	10	720	0.85
					23.67

Fuente: ACUECAR S.A. E.S.P., visita SSPD octubre de 2017

Tabla 31. Información referente a Índices de continuidad año 2016

NUSH	MES	RESIDENCIALES ABASTECIDOS	NO RESIDENCIALES ABASTECIDOS	NUMERO DE HORAS SERVICIO MES	IC 2115 DE 2007 (h)
7501	NOVIEMBRE	1279	20	699	2.51
7502	NOVIEMBRE	576	19	699	1.13
7503	NOVIEMBRE	1859	17	699	3.65
7504	NOVIEMBRE	943	16	699	1.85
7505	NOVIEMBRE	1825	109	699	3.58
7506	NOVIEMBRE	1222	28	699	2.40
7507	NOVIEMBRE	1741	29	699	3.42
7508	NOVIEMBRE	572	15	699	1.12
7509	NOVIEMBRE	583	18	699	1.14
7510	NOVIEMBRE	687	12	699	1.35
7511	NOVIEMBRE	418	10	699	0.82
					22.98

Fuente: ACUECAR S.A. E.S.P., visita SSPD octubre de 2017

Tabla 32. Información referente a Índices de continuidad año 2016.

NUSH	MES	RESIDENCIALES ABASTECIDOS	NO RESIDENCIALES ABASTECIDOS	NUMERO DE HORAS SERVICIO MES	IC 2115 DE 2007 (h)
7501	DICIEMBRE	1279	20	744	2.67
7502	DICIEMBRE	576	19	744	1.20
7503	DICIEMBRE	1859	17	729	3.81
7504	DICIEMBRE	943	16	744	1.97
7505	DICIEMBRE	1825	109	730	3.74
7506	DICIEMBRE	1222	28	744	2.55
7507	DICIEMBRE	1741	29	742	3.63
7508	DICIEMBRE	572	15	741	1.19
7509	DICIEMBRE	583	18	744	1.22
7510	DICIEMBRE	687	12	735	1.42

7511	DICIEMBRE	415	13	735	0.86
					24

Fuente: ACUECAR S.A. E.S.P., visita SSPD octubre de 2017

Tabla 33. Índice de continuidad para la vigencia 2014-2016

AÑO	MES	PT	IC	CALIFICACIÓN
2014	ENERO	3337	6.12	INSUFICIENTE
	FEBRERO	3337	5.34	INSUFICIENTE
	MARZO	3346	5.05	INSUFICIENTE
	ABRIL	3346	5.03	INSUFICIENTE
	MAYO	4950	3.83	INSUFICIENTE
	JUNIO	6885	4.72	INSUFICIENTE
	JULIO	6901	5.04	INSUFICIENTE
	AGOSTO	6903	5.13	INSUFICIENTE
	SEPTIEMBRE	7283	5.31	INSUFICIENTE
	OCTUBRE	7291	3.87	INSUFICIENTE
	NOVIEMBRE	7306	4.89	INSUFICIENTE
	DICIEMBRE	7329	5.62	INSUFICIENTE
2015	ENERO	7488	19.4	SUFICIENTE
	FEBRERO	7530	21.91	SUFICIENTE
	MARZO	7585	21.06	SUFICIENTE
	ABRIL	7590	22.41	SUFICIENTE
	MAYO	11131	19.63	SUFICIENTE
	JUNIO	11195	22.91	SUFICIENTE
	JULIO	11475	22.31	SUFICIENTE
	AGOSTO	11514	16.73	NO SATISFACTORIO
	SEPTIEMBRE	11570	23.41	CONTINUO
	OCTUBRE	11614	23.49	CONTINUO
	NOVIEMBRE	11670	23.51	CONTINUO
	DICIEMBRE	11692	23.83	CONTINUO
2016	ENERO	11695	24	CONTINUO
	FEBRERO	11723	21.87	SUFICIENTE
	MARZO	11748	24	CONTINUO
	ABRIL	11765	23.41	CONTINUO
	MAYO	11765	23.76	CONTINUO
	JUNIO	11828	22.78	SUFICIENTE
	JULIO	11838	22.39	SUFICIENTE
	AGOSTO	11908	23.55	CONTINUO
	SEPTIEMBRE	11929	23.57	CONTINUO

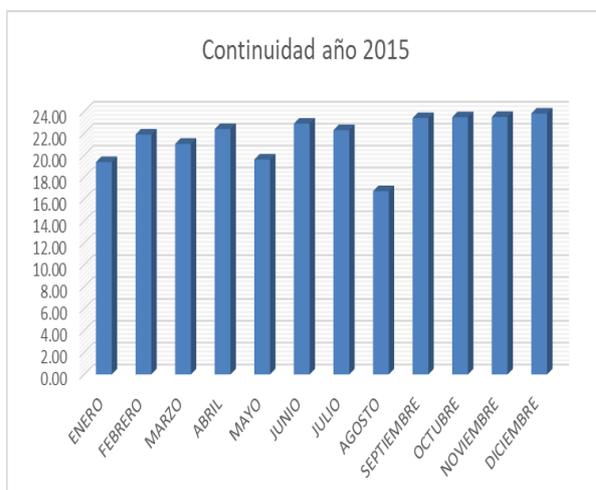
	OCTUBRE	11980	23.67	CONTINUO
	NOVIEMBRE	11998	22.98	SUFICIENTE
	DICIEMBRE	11998	24	CONTINUO

Fuente: SSPD octubre de 2017

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

Para la vigencia 2015 a 2016, sólo en el mes de agosto de 2015 se considera el índice de continuidad del servicio como NO SATISFACTORIO. Para el año 2016, en 8 de los 12 meses del año (enero, marzo, abril, mayo, agosto, septiembre, octubre y diciembre), el servicio es catalogado como CONTINUO, siendo los restantes 4 meses, un servicio SUFICIENTE.

Imagen 42. Comportamiento del índice de continuidad en el Municipio de El Carmen de Bolívar en el periodo 2014-2016.



Fuente: SSPD octubre de 2017

Imagen 43. Comportamiento del índice de continuidad en el Municipio de El Carmen de Bolívar en el periodo 2014-2016. Resolución CRA 315 de 2005.

	2014		2015		2016	
	MES	CONTINUIDAD RES. 315 DE 2005	MES	CONTINUIDAD RES. 315 DE 2005	MES	CONTINUIDAD RES. 315 DE 2005
2014	ENE	88.88%	ENE	90.55%	ENE	99.29%
	FEB	95.83%	FEB	93.52%	FEB	99.05%
	MAR	89.39%	MAR	86.88%	MAR	99.19%
	ABR	98.89%	ABR	93.27%	ABR	99.97%
	MAY	96.76%	MAY	83.88%	MAY	97.36%
	JUN	82.56%	JUN	96.87%	JUN	90.47%
	JUL	91.87%	JUL	97.73%	JUL	95.68%
	AGO	84.19%	AGO	85.22%	AGO	99.47%
	SEP	89.62%	SEP	99.27%	SEP	99.43%
	OCT	77.27%	OCT	98.94%	OCT	99.33%
	NOV	82.67%	NOV	99.33%	NOV	97.16%
	DIC	90.42%	DIC	99.28%	DIC	99.18%

Fuente: SSPD octubre de 2017

De acuerdo con el análisis, se concluye que se ha dado cumplimiento del anexo técnico del contrato de condiciones uniformes el cual estipula lo siguiente:

“ACUECAR S.A. E.S.P. prestará el servicio durante 6 horas diarias siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que imposibiliten, o en el evento en que existan zonas especiales con dificultades técnicas, en las cuales ACUECAR S.A. E.S.P. especificará la frecuencia con que se prestará el servicio.

Se están ejecutando obras de inversión en redes, tanques de almacenamiento y sectorización hidráulica, que permitirán en un corto plazo empezar a aumentar la continuidad en horas por día hasta llegar al tope de las 24 horas diarias.”

- **Suspensiones en la red**

A partir de la información entregada en visita, relacionada con las suspensiones del servicio de acueducto para la vigencia 2016, se obtuvieron los resultados descritos a continuación:

Tabla 34. Información referente horas de suspensión. Año 2014. Sectores hidráulicos.

SECTOR / MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	HORAS SECTOR
7503	94	21	141	96	141	164	168	139	96	240	144	67	1511
7504	70	21	141	120	93	164	144	161	95	240	240	113	1602
7505	70	47	139	119	93	140	96	160	72	336	96	48	1416
7506	0	0	0	0	117	164	144	115	72	264	96	70	1042
7507	0	0	0	0	93	164	120	115	47	264	96	70	969

Tabla 35. Información referente horas de suspensión. Año 2015. Sectores hidráulicos.

SECTOR/MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	HORAS SECTOR
SECTOR 1	0	0	0	0	108	0	31	254	16	15	9	4	437
SECTOR 2	0	0	0	0	89	0	61	212	16	9	9	0	396
SECTOR 3	126	54	92	38	167.5	11	34	225	23	11	19	9	809.5
SECTOR 4	126	66	92	21	126	31.5	33	236	18	11	14	0	774.5
SECTOR 5	126	48	102	37	179	27.5	31	258	21	20	14	15	878.5
SECTOR 6	162	66	92	53	140	0	54	222	16	9	9	7	830
SECTOR 7	162	66	92	83	199	95	60	248	15	16	9	0	1045
SECTOR 8	0	0	0	0	143	4	51	134	14	17	12	0	375
SECTOR 9	0	0	0	0	268.5	88	83	134	14	17	12	0	616.5
SECTOR 10	0	0	0	0	219	42	118	145	17	29	16	3	589
SECTOR 11	0	0	0	0	219	42	124	145	17	29	16	0	592

Tabla 36. Información referente horas de suspensión. Año 2016. Sectores hidráulicos.

SECTOR/MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	HORAS SECTOR
SECTOR 1	6	8	20	16	61.2	78	39	0	0	0	21	0	249.2
SECTOR 2	9	0	18	0	0	78	39	3	0	5	29	0	181
SECTOR 3	8	11	9	17	3.2	76	39	0	0	0	45	15	223.2
SECTOR 4	11	15	14	4	17.6	74	39	0	0	0	35	0	209.6
SECTOR 5	24	6	16	6	10.7	77	39	8	0	4	29	14	233.7
SECTOR 6	11	5	13	6	0	71	39	10	0	0	29	0	184
SECTOR 7	14	5	11	5	0	81.5	39	9	0	20	21	2	207.5
SECTOR 8	11	8	5	2	60.7	73	39	0	28	0	21	3	250.7
SECTOR 9	9	0	11	0	113.3	82	39	0	0	0	21	0	275.3
SECTOR 10	16	2	16	9	87.7	73	39	0	30	11	21	9	313.7
SECTOR 11	15	5	16	7	87.7	73	39	0	30	11	21	9	313.7

Fuente: ACUECAR S.A. E.S.P, visita SSPD octubre de 2017

El prestador reporta que la mayoría de horas de suspensión se encuentran justificadas como suspensiones no programadas, no avisadas; seguido por reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos con aviso oportuno a los usuarios y racionamientos por fuerza mayor con aviso a los usuarios.

Al comparar los datos cargados en SUI con los suministrados por la empresa en la visita respecto de horas de suspensiones, tienen concordancia entre ellos.

Calidad del agua suministrada por red de distribución

Las actividades llevadas a cabo para ejercer el control y vigilancia de la calidad del agua suministrada en la red de distribución se describen en esta sección. Dentro de esta evaluación, el análisis de la calidad de agua en la red de distribución de agua potable consiste en validar, en primer lugar, la existencia de las actas de concertación, actualización y materialización de los puntos de muestreo reportados por el prestador

para llevar a cabo las actividades de vigilancia y control de este parámetro, los resultados del control y la vigilancia y el mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento.

- **Actas de concertación, actualización y recibo a conformidad de puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua.**

Con el fin de analizar las actas de concertación, actualización y recibo a conformidad de los puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua, se verificó la información cargada al SUI por parte del prestador como se muestra a continuación.

Imagen 44. Reporte Actas Calidad del Agua

ACTAS CALIDAD DEL AGUA						
Año 2014						
Departamento BOLIVAR						
Municipio EL CARMEN DE BOLIVAR						
Nombre de la empresa EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.						
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
BOLIVAR	EL CARMEN DE BOLIVAR	20553	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	ACTA DE CONCERTACION DE PUNTOS Y LUGARES DE MUESTREO.pdf	2015-02-25 19:59:48

ACTAS CALIDAD DEL AGUA						
Año 2015						
Departamento BOLIVAR						
Municipio EL CARMEN DE BOLIVAR						
Nombre de la empresa EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.						
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
BOLIVAR	EL CARMEN DE BOLIVAR	20553	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	ACTA DE CONCERTACION DE PUNTOS Y LUGARES DE MUESTREO.pdf	2016-05-12 17:34:08

ACTAS CALIDAD DEL AGUA						
Año 2016						
Departamento BOLIVAR						
Municipio EL CARMEN DE BOLIVAR						
Nombre de la empresa EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.						
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
BOLIVAR	EL CARMEN DE BOLIVAR	20553	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO DEL AGUA.pdf	2017-06-08 17:08:02

Fuente: Consulta SUI, octubre de 2017

Se evidencia que el último cargue de información fue el correspondiente al año 2016, la cual coincide con la documentación entregada durante la visita, que cuenta con el mapa de ubicación de cada uno de los puntos, como lo establece el artículo 5º de la Resolución 0811 de 2008. De igual manera se evidencia que para los años 2014 y 2015 el prestador realizó la actualización de los puntos de muestreo y cuenta con las respectivas actas.

Tabla 37. Ubicación de Puntos y Lugares Concertados para el Muestreo de Control y Vigilancia de Calidad del Agua

ID Punto	Lugar
001	Planta de tratamiento

ID Punto	Lugar
002	Centro de convivencia
003	E.T. Ecológica Emma Cecilia Arnald
004	Institución educativa Las Flores
005	Institución educativa María Inmaculada
006	Institución educativa Taboada
007	CDI La Victoria
008	ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen
009	Puesto de Malaria
010	Colegio CODEMEN
011	Ancianato municipal

Fuente: Concertación de Puntos de Muestreo - 2016

En la visita realizada en el mes de octubre, se visitaron 3 puntos del acta como se evidencia a continuación:

Imagen 45. Puntos de concertación visitados

Punto de concertación Centro de convivencia



Punto de concertación Ancianato





Punto de concertación Acuecar

Fuente: SSPD octubre de 2017

De igual forma, el prestador hizo entrega del acta de materialización de los puntos de muestreo, de acuerdo con el parágrafo del artículo 6º de la Resolución 0811 de 2008.

Respecto al acta final de recibo a conformidad citado en el artículo 7º de la Resolución 0811 de 2008, el prestador no hizo entrega de dicho documento, la cual debe ser suscrita por la autoridad sanitaria y la persona prestadora de la jurisdicción, donde además quede claramente establecido el procedimiento de acceso al dispositivo de recolección de la muestra, por lo cual habría un presunto incumplimiento de la normatividad citada.

Una vez consultado el Sistema Único de Información –SUI se encontró que la empresa no reportó información referente a actas de materialización ni acta de recibo a conformidad de los puntos de muestreo, por lo que la empresa presuntamente está incumpliendo la resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

- **Vigilancia de la calidad del agua suministrada por red de distribución**

De acuerdo con los resultados del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano – SIVICAP – que es administrado por el Instituto Nacional de Salud y que fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante el radicado SSPD 20175290052542 de 30 de enero de 2017 para la vigencia 2016, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA -:

Tabla 38. IRCA SIVICAP - 2016

AÑO	IRCA MENSUAL												MESES	NUMERO DE MUESTRAS
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
2016	-	-	-	-	-	0.0	-	0.0	0.0	0.0	-	-	4	18
2015	-	-	0.0	0.0	-	0.0	-	-	-	-	-	-	3	8
2014	-	-	12.5	0.0	33.3	-	0.0	-	-	-	0.0	-	5	15

Fuente: Enlace SUI - SIVICAP

Como se observa en la tabla, el prestador para los años 2015 y 2016, suministró agua sin riesgo para el consumo humano, en los meses donde se tomaron muestras.

En la visita, el prestador informó que la Secretaría de Salud departamental realiza muestreos mensuales, con el fin de establecer la calidad de agua prestada en el municipio, donde se evidencia que se obtiene un resultado favorable según la escala establecida.

Imagen 46. Formulario Acta de Inspección

 <p>BOLÍVAR S.A. AVANZA GOBIERNO DE BOLÍVAR Secretaría de Salud GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</p>	UNIDAD DE SALUD PÚBLICA FACTORES DE RIESGO DEL AMBIENTE	VERSION: 01
	FORMULARIO ÚNICO ACTA DE INSPECCIÓN SANITARIA A LOS SISTEMAS DE SUMINISTRO DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO	FECHA: 02-05-2013
	GESTIÓN DE SALUD AMBIENTAL	PAGINA: 6 de 7

IV.2.3 CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA DISTRIBUIDA	Descripción de lo observado	¿Cumple las BPS?			
		SI	P	NO	N/A
1. Tanques y otras estructuras del sistema de distribución se limpian y desinfectan periódicamente.		0			
2. Dispositivos para toma de muestras de agua en la red de distribución.		0			
3. Quejas sobre mala calidad del agua se atienden oportunamente.		0			
4. Toma, preservación y transporte de muestras se hace de acuerdo al Manual de Instrucciones del Instituto Nacional de Salud - INS.		0			
5. Equipos portátiles para la toma de cloro residual y pH.		0			

IV.3 CALIFICACIÓN PARA LA PERSONA PRESTADORA POR BUENAS PRÁCTICAS SANITARIAS - BPS:	
Sumar los valores de las columnas P y NO y anotarlos	Puntos
	0

CONCEPTO SANITARIO POR PERSONA PRESTADORA	
Puntaje = 0.5 X IRCApp + 0.2 X IRABApp + 0.3 X BPSpp	
PUNTAJE = 0.5 X 0.0 + 0.2 X 18 + 0.3 X 9 = 6.3	
Se emite concepto FAVORABLE cuando el puntaje ponderado está entre: 0 - 10	
Se emite concepto FAVORABLE con requerimiento cuando el puntaje ponderado está entre: 10.1 - 40	
Se emite concepto DESFAVORABLE cuando el puntaje ponderado está entre: 40.1 - 100	

SE EMITE CONCEPTO: FAVORABLE
Observaciones generales:
1. Se observa que la empresa realiza capacitaciones al personal pero el SENA como autoridad competente no se ha manifestado a las solicitudes para la certificación de competencias laborales requeridas por ACUECAR S.A.
2. Se observa que ACUECAR S.A. E.S.P. adelanta obras civiles para mejoras de infraestructura.

Centro Administrativo Distrital, Carretera troncal de occidente, vía Turbaco, Km 3. Tel. (5) 6604112
E-mail: contactenos@bolivar.gov.co
www.bolivar.gov.co

Fuente: SSPD octubre de 2017

- **Control de la calidad del agua distribuida por red**

La empresa informa que tiene un convenio con el laboratorio de la empresa Aguas de la Sabana S.A E.S.P. – ADESA S.A, en el que esta realiza estudios microbiológicos del agua suministrado con carácter semanal y físico químicos cada quince días.

Dicho laboratorio cuenta con la aprobación del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia “ONAC”, avalado para la realización de análisis de agua para los parámetros fisicoquímicos, microbiológicos de aguas, microbiológicos en ambientes y superficies.

Imagen 47. Acreditación ONAC



Fuente: Visita SSPD octubre de 2017

En la visita fueron solicitados los resultados de las muestras realizadas para cada uno de los meses del año 2016 y los meses de enero a abril del 2017. Los resultados de los parámetros analizados se encuentran dentro de norma a excepción del IRCA para el 28 de junio de 2016 y el 17 de agosto de 2016 donde suministró agua no apta para consumo humano en 4 muestras de las 50 analizadas, presuntamente incumpliendo durante ese periodo la Resolución 2115 de 2007.

Figura 2. Certificados entregados por la empresa meses noviembre 2016 y abril de 2017 para frecuencias.



INFORME DE ENSAYOS



LABORATORIO DE ENSAYOS AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.
 LABORATORIO ACREDITADO POR EL ORGANISMO NACIONAL ACREDITACION DE COLOMBIA ONAC. COD.10-LAB-035. 28-03-2011
 APROBADO POR EL MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL, BAJO RESOLUCION 3689-AÑO 2004 PARA REALIZAR ANALISIS FISICOQUIMICOS Y MICROBIOLÓGICOS DE AGUA.
 LABORATORIO REFERENTE A NIVEL NACIONAL, EN EL PROGRAMA PICCAP (PROGRAMA INTERLABORATORIOS DE CALIDAD AGUA POTABLE) LIDERADO POR EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD.

INFORME DE ENSAYO No. 1355 - 17

Cliente: ACUECAR S.A. E.S.P. Solicitante: Ing. Lisbi Bibiana Afanador Silva Dirección: K 52 Nº 25-43 Ciudad: Carmen de Bolívar, Bolívar Teléfono / E-mail: lisbiafanador@gmail.com / 6 862822 NIT: 9000647806	Fecha y Hora de Muestreo: 04/05/2017 9:15 AM Sitio de Muestreo: TANQUE No 1 Tipo de Muestra: Agua Tratada Fecha de Recepción de las Muestras: 04/05/2017 11:58 AM Fecha de Realización del Análisis: 04/05/2017 Fecha de Informe de Ensayos: 19/05/2017 8:05 AM Temperatura Laboratorio: 26,5 °C Humedad Laboratorio H.R: 38,7 %
--	---

ENSAYOS	UNIDADES	MÁXIMOS DE REFERENCIA	MÉTODO ANALÍTICO	RESULTADO	PUNTAJE RIESGO OBTENIDO
ALCALINIDAD TOTAL*	mg/L CaCO ₃	0 - 200	IS-003 Determinación de alcalinidad. Rev.10-2015.	112	0
CLORO RESIDUAL*	mg/L Cl ₂	0,3 - 2	IS-007 Determinación de cloro residual. Revisión 10; 28-01-2015.	1,3	0
CLORURO*	mg/L Cl ⁻	0 - 250	IS-008 Determinación de cloruro. Rev.11-2015.	16,7	0
COLOR APARENTE*	U.C.	0 - 15	SH - Método Estándar 2130 A y B. Edición 22; Aho 2012.	2	0
CONDUCTIVIDAD*	µS/cm	50 - 1000	SH - Método Estándar 2510 B. Ed.22.2012.	476	0
DUREZA TOTAL*	mg/L CaCO ₃	0 - 300	IS-004 Determinación de dureza total. Revisión 11; 28-01-2015.	43,6	0
HIERRO TOTAL*	mg/L Fe	0 - 0,3	IS-014 Determinación de hierro total. Revisión 11; 28-01-2015.	<0,020	0
NITRITOS*	mg/L NO ₂ ⁻	0 - 0,1	IS-002 Determinación de nitrito. Revisión 11; 28-01-2015.	<0,020	0
pH*	U de pH	6,5 - 9	SH - Método Estándar 4500 H.8. Edición 22; Aho 2012.	8,47	0
SULFATOS*	mg/L SO ₄ ²⁻	0 - 250	IS-013 Determinación de sulfato. Revisión 11; 28-01-2015.	83,0	0
TURBIEDAD*	U.C.T.	0 - 2	SH - Método Estándar 2130 B. Edición 22; Aho 2012.	0,32	0

TEMPERATURA DE LA MUESTRA	°C	0 - 0	No aplica	25,1	0
---------------------------	----	-------	-----------	------	---

ENSAYOS	UNIDADES	MÁXIMOS DE REFERENCIA	MÉTODO ANALÍTICO	RESULTADO	PUNTAJE RIESGO OBTENIDO
COLIFORMES TOTALES*	NMP / 100 ml	0 - 0	SH - Método Estándar 9223 A y B. Sustrato definido. Edición 22; Aho 2012.	<1	0
Escherichia coli*	NMP / 100 ml	0 - 0	SH - Método Estándar 9223 A y B. Sustrato definido. Edición 22; Aho 2012.	<1	0

* = Método Acreditado ONAC
* = Método Acreditado IDEAM
§ = Análisis Subcontratado

IRCA (Índice de Riesgo de Calidad de Agua) DE LA MUESTRA

(SUMA PUNTAJE RIESGO CARACTERÍSTICAS NO ACEPTADAS / SUMA PUNTAJE RIESGO CARACTERÍSTICAS ANALIZADAS) * 100

0%

AGUA CON IRCA < 5% AGUA APTA PARA CONSUMO HUMANO

CONCEPTO / OBSERVACIONES



Este informe solo afecta las muestras analizadas. Está prohibida su reproducción parcial, podrá reproducirse totalmente con la autorización por escrito del Laboratorio de Ensayos AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. Las técnicas analíticas utilizadas presentan alta confiabilidad, sin embargo, es responsabilidad exclusiva del cliente el uso de esta información. This alone report affects the samples analyzed. It is prohibited its reproduction partial, will be able to be reproduced totally with the authorization in writing of the Assay Laboratory AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. The analytic techniques utilized present high reliability; nevertheless is exclusive responsibility of the client the use of this information.

Análisis aprobados por
Ing. Química María Margarita Cardona Celis
Jefe de Laboratorio de Ensayos



INFORME DE ENSAYOS




LABORATORIO DE ENSAYOS AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.
 LABORATORIO ACREDITADO POR EL ORGANISMO NACIONAL ACREDITACION DE COLOMBIA ONAC. COD.10-LAB-035. 28-03-2011
 APROBADO POR EL MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL, BAJO RESOLUCION 3689-AÑO 2004 PARA REALIZAR ANALISIS FISICOQUIMICOS Y MICROBIOLÓGICOS DE AGUA.
 LABORATORIO REFERENTE A NIVEL NACIONAL, EN EL PROGRAMA PICCAP (PROGRAMA INTERLABORATORIOS DE CALIDAD AGUA POTABLE) LIDERADO POR EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD.

INFORME DE ENSAYO No. 1354 - 17

Cliente: ACUECAR S.A. E.S.P. Solicitante: Ing. Lisbi Bibiana Afanador Silva Dirección: K 52 Nº 25-43 Ciudad: Carmen de Bolívar, Bolívar Teléfono / E-mail: lisbiafanador@gmail.com / 6 862822 NIT: 9000647806	Fecha y Hora de Muestreo: 04/05/2017 9:10 AM Sitio de Muestreo: ENTRADA PTAP Tipo de Muestra: Agua Cruda Fecha de Recepción de las Muestras: 04/05/2017 11:58 AM Fecha de Realización del Análisis: 04/05/2017 Fecha de Informe de Ensayos: 06/05/2017 10:40 AM Temperatura Laboratorio: 26,5 °C Humedad Laboratorio H.R: 38,7 %
--	---

ENSAYOS	UNIDADES	MÁXIMOS DE REFERENCIA	MÉTODO ANALÍTICO	RESULTADO
COLIFORMES TOTALES*	NMP / 100 ml	0 - 0	SH - Método Estándar 9223 A y B. Sustrato definido. Edición 22; Aho 2012.	461,1
Escherichia coli*	NMP / 100 ml	0 - 0	SH - Método Estándar 9223 A y B. Sustrato definido. Edición 22; Aho 2012.	25,6

* = Método Acreditado ONAC
* = Método Acreditado IDEAM
§ = Análisis Subcontratado

CONCEPTO / OBSERVACIONES



Este informe solo afecta las muestras analizadas. Está prohibida su reproducción parcial, podrá reproducirse totalmente con la autorización por escrito del Laboratorio de Ensayos AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. Las técnicas analíticas utilizadas presentan alta confiabilidad, sin embargo, es responsabilidad exclusiva del cliente el uso de esta información. This alone report affects the samples analyzed. It is prohibited its reproduction partial, will be able to be reproduced totally with the authorization in writing of the Assay Laboratory AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. The analytic techniques utilized present high reliability; nevertheless is exclusive responsibility of the client the use of this information.

Análisis aprobados por
Ing. Química María Margarita Cardona Celis

Fuente: ACUECAR S.A. E.S.P., visita SSPD octubre de 2017

Tabla 39. Resultados muestras diarias Alcalinidad, cloro, cloruros, color y conductividad

SECTOR	FECHA	TIPO AGUA	ALCALINIDAD TOTAL	CLORO RESIDUAL	CLORUROS	COLOR APARENTE	CONDUCTIVIDAD
POZO B - EL PIÑAL	28/06/2016	AGUA CRUDA	136	-	11.4	2	359
SALIDA PLANTA PRADO	28/06/2016	AGUA TRATADA	134	1.23	12.6	2	354
ANCIANATO	28/06/2016	AGUA TRATADA	144	1.11	11.1	2	351
INSTITUTO TECNICO SECTOR 7	28/06/2016	AGUA TRATADA	138	1.15	12	2	349
BARRIO NARIÑO SECTOR 10	28/06/2016	AGUA TRATADA	130	1.08	13.5	4	354
CENTRO CONVIVENCIA SECTOR 9	28/06/2016	AGUA TRATADA	136	1.07	11.5	2	353
CONCENTRACION TABOADA SECTOR 8	28/06/2015	AGUA TRATADA	134	1.18	13.3	2	354
TANQUE 1 ACUECAR	2/12/2016	AGUA TRATADA	144	1.5	9.7	2	374
TANQUE 3 ACUECAR	2/12/2016	AGUA TRATADA	138	1.4	12.5	2	393
TANQUE 4 ACUECAR	2/12/2016	AGUA TRATADA	144	1.5	11.8	3	385
SECTOR 10 NARIÑO	2/12/2016	AGUA TRATADA	148	1.5	9.6	3	388
SECTOR 10 CENTRO DE CONVIVENCIA	2/12/2016	AGUA TRATADA	130	1.5	108	3	367
SECTOR 7 COLEGIO CODEMEN	2/12/2016	AGUA TRATADA	134	1.4	12.1	2	388
SECTOR 5 OFICINA ACUECAR	2/12/2016	AGUA TRATADA	150	1.3	13.2	3	392
TANQUE 3 ACUECAR	2/12/2016	AGUA TRATADA	90	1.1	29.2	2	708
TANQUE 1 ACUECAR	22/12/2016	AGUA TRATADA	106	1.1	28.5	2	584
SECTOR 10 NARIÑO	22/12/2016	AGUA TRATADA	104	1	22.3	2	523
SECTOR 3 ANCIANATO	22/12/2016	AGUA TRATADA	116	0.9	26.5	2	613
SECTOR 3 CLINICA CRISTINA	22/12/2016	AGUA TRATADA	84	0.8	31.3	2	690
SECTOR 4 INMACULADA	22/12/2016	AGUA TRATADA	100	0.8	34.2	2	705
SECTOR 5 HOSPITAL	22/12/2016	AGUA TRATADA	82	0.7	35.7	2	708
SECTOR 3 CLINICA CRISTINA	20/04/2017	AGUA TRATADA	130	1.5	14.6	2	426
TANQUE 4 ACUECAR	20/04/2017	AGUA TRATADA	130	1.3	11.8	2	384
TANQUE 3 ACUECAR	20/04/2017	AGUA TRATADA	138	1.5	12.1	2	396
CENTRO DE CONVIVENCIA SECTOR 9	20/04/2017	AGUA TRATADA	134	1.3	13.6	3	415
SECTOR 10 NARIÑO	20/04/2017	AGUA TRATADA	116	1.3	12.1	2	407
SECTOR 3 ANCIANATO	20/04/2017	AGUA TRATADA	136	1.4	14.5	2	434
SECTOR 4 HOSPITAL	20/04/2017	AGUA TRATADA	114	1.4	13.2	2	411
SECTOR 5 OFICINA	20/04/2017	AGUA TRATADA	140	1.4	12.9	2	411
SALIDA PLANTA PRADO	12/06/2017	AGUA TRATADA	124	1.8	16.2	2	462

ANCIANATO SECTOR 5	12/06/2017	AGUA TRATADA	106	1.7	19.9	2	517
TANQUE 1 ENTRADA TRATADA	14/06/2017	AGUA TRATADA	118	1.1	15.4	2	493
TANQUE 3 AGUA TRATADA	14/06/2017	AGUA TRATADA	86	1.4	17.5	3	516
TANQUE 4 ACUECAR	14/06/2017	AGUA TRATADA	110	1	18.6	3	547
TANQUE 10 NARIÑO	14/06/2017	AGUA TRATADA	116	1.1	15.5	2	497
SECTOR 5 HOSPITAL	14/06/2017	AGUA TRATADA	160	1.2	16	3	526
TANQUE 1 ACUECAR	17/08/2017	AGUA TRATADA	114	1.1	17.8	2	514
TANQUE 2 ACUECAR	17/08/2017	AGUA TRATADA	116	0.9	16.9	2	515
TANQUE 3 ACUECAR	17/08/2017	AGUA TRATADA	130	1.3	13.1	2	526
TANQUE 4 ACUECAR	17/08/2017	AGUA TRATADA	124	1.1	15.3	2	476
SECTOR 9 CONVIVENCIA	17/08/2017	AGUA TRATADA	116	0.9	17.4	2	524
SECTOR 1 LAS FLORES	17/08/2017	AGUA TRATADA	118	1.3	16.4	2	508
SECTOR 5 HOSPITAL DEL CARMEN	17/08/2017	AGUA TRATADA	120	1.1	16.1	2	496
TANQUE 1 ACUECAR	25/08/2017	AGUA TRATADA	122	1.2	17.6	2	447
TANQUE 2 ACUECAR	25/08/2017	AGUA TRATADA	156	1.1	17.8	2	425
TANQUE 3 ACUECAR	25/08/2017	AGUA TRATADA	126	1.3	16.9	3	474
TANQUE 4 ACUECAR	25/08/2017	AGUA TRATADA	138	1.4	13.1	2	505
SECTOR 10 NARIÑO	25/08/2017	AGUA TRATADA	132	1.3	15.3	3	514
SECTOR 3 ANCIANATO	25/08/2017	AGUA TRATADA	120	1.3	16.4	2	539
SECTOR 7 COL. CODEMEN	25/08/2017	AGUA TRATADA	134	1.3	16.1	2	469

Fuente: ACUECAR S.A. E.S.P., visita SSPD octubre de 2017

Tabla 40. Resultados muestras diarias dureza, hierro, nitritos, Ph, Sulfatos, Turbiedad e IRCA

SECTOR	FECHA	DUREZA TOTAL	HIERRO TOTAL	NITRITOS	Ph	SULFATOS	TURBIEDAD	IRCA
POZO B - EL PIÑAL	28/06/2016	42.8	0.02	0.02	8.85	41	0.13	-
SALIDA PLANTA PRADO	28/06/2016	49	0.02	0.02	8.56	37	0.25	0%
ANCIANATO	28/06/2016	52.2	0.02	0.02	8.55	37	0.14	0%
INSTITUTO TECNICO SECTOR 7	28/06/2016	49.8	0.02	0.02	8.57	37	0.29	17.40%
BARRIO NARIÑO SECTOR 10	28/06/2016	49.6	0.05	0.02	8.52	40	2.7	17.40%
CENTRO CONVIVENCIA SECTOR 9	28/06/2016	47.6	0.02	0.02	8.57	39	0.27	0%
CONCENTRACION TABOADA SECTOR 8	28/06/2015	50.4	0.02	0.02	8.59	39	0.18	17.40%
TANQUE 1 ACUECAR	2/12/2016	48.4	0.02	0.02	8.45	36	0.43	0%
TANQUE 3 ACUECAR	2/12/2016	50.6	0.02	0.02	8.48	36	0.31	0%
TANQUE 4 ACUECAR	2/12/2016	48.2	0.02	0.02	8.46	32	0.52	0%
SECTOR 10 NARIÑO	2/12/2016	48	0.02	0.02	8.44	35	0.98	0%

SECTOR 10 CENTRO DE CONVIVENCIA	2/12/2016	49	0.02	0.02	8.38	31	0.7	0%
SECTOR 7 COLEGIO CODEMEN	2/12/2016	50.2	0.02	0.02	8.43	32	0.42	0%
SECTOR 5 OFICINA ACUECAR	2/12/2016	47.8	0.02	0.02	8.47	38	1.96	0%
TANQUE 3 ACUECAR	2/12/2016	15.8	0.02	0.02	8.74	155	0.42	0%
TANQUE 1 ACUECAR	22/12/2016	26	0.02	0.02	8.66	134	0.45	0%
SECTOR 10 NARIÑO	22/12/2016	32.8	0.05	0.02	8.24	111	0.41	0%
SECTOR 3 ANCIANATO	22/12/2016	28	0.02	0.02	8.71	144	0.56	0%
SECTOR 3 CLINICA CRISTINA	22/12/2016	17	0.04	0.02	8.78	173	0.63	0%
SECTOR 4 INMACULADA	22/12/2016	15.8	0.04	0.02	8.81	175	1.24	0%
SECTOR 5 HOSPITAL	22/12/2016	16.4	0.02	0.02	8.79	173	1.36	0%
SECTOR 3 CLINICA CRISTINA	20/04/2017	44	0.02	0.02	8.76	60	0.24	0%
TANQUE 4 ACUECAR	20/04/2017	47.2	0.02	0.02	8.7	48	0.24	0%
TANQUE 3 ACUECAR	20/04/2017	46.6	0.02	0.02	8.68	51	0.28	0%
CENTRO DE CONVIVENCIA SECTOR 9	20/04/2017	46.2	0.02	0.02	8.79	57	0.45	0%
SECTOR 10 NARIÑO	20/04/2017	46.6	0.02	0.02	8.77	57	0.47	0%
SECTOR 3 ANCIANATO	20/04/2017	47.6	0.02	0.02	8.78	65	0.23	0%
SECTOR 4 HOSPITAL	20/04/2017	45.8	0.02	0.02	8.76	56	0.29	0%
SECTOR 5 OFICINA SALIDA PLANTA PRADO	20/04/2017	46.2	0.02	0.02	8.75	60	0.23	0%
ANCIANATO SECTOR 5	12/06/2017	38.8	0.02	0.02	8.54	75	0.28	0%
TANQUE 1 ENTRADA TRATADA	12/06/2017	27.6	0.02	0.02	8.7	108	0.29	0%
TANQUE 3 AGUA TRATADA	14/06/2017	33	0.02	0.02	8.72	93	0.38	0%
TANQUE 4 ACUECAR	14/06/2017	28	0.04	0.02	8.79	106	0.78	0%
TANQUE 4 ACUECAR	14/06/2017	27.6	0.04	0.02	8.67	117	1.14	0%
TANQUE 10 NARIÑO	14/06/2017	32	0.04	0.02	8.68	97	0.41	0%
SECTOR 5 HOSPITAL	14/06/2017	29.6	0.03	0.02	8.75	112	0.96	0%
TANQUE 1 ACUECAR	17/08/2017	24	0.02	0.02	8.58	108	0.29	17.40%
TANQUE 2 ACUECAR	17/08/2017	25.2	0.02	0.02	8.68	109	0.38	0%
TANQUE 3 ACUECAR	17/08/2017	34.2	0.02	0.02	8.63	68	0.35	0%
TANQUE 4 ACUECAR	17/08/2017	29.4	0.02	0.02	8.54	90	0.44	0%
SECTOR 9 CONVIVENCIA	17/08/2017	23.8	0.06	0.02	8.6	110	0.42	0%
SECTOR 1 LAS FLORES	17/08/2017	23	0.02	0.02	8.56	103	0.2	0%
SECTOR 5 HOSPITAL DEL CARMEN	17/08/2017	25.2	0.03	0.02	8.61	102	0.4	0%
TANQUE 1 ACUECAR	25/08/2017	39.2	0.02	0.02	8.49	75	0.2	0%
TANQUE 2 ACUECAR	25/08/2017	41	0.02	0.02	8.46	71	0.18	0%
TANQUE 3 ACUECAR	25/08/2017	38.2	0.02	0.02	8.49	93	0.24	0%

TANQUE 4 ACUECAR	25/08/2017	38.8	0.02	0.02	8.51	76	0.25	0%
SECTOR 10 NARIÑO	25/08/2017	37.6	0.03	0.02	8.54	92	0.31	0%
SECTOR 3 ANCIANATO	25/08/2017	38	0.02	0.02	8.55	84	0.32	0%
SECTOR 7 COL. CODEMEN	25/08/2017	37	0.03	0.02	8.52	91	0.3	0%

Fuente: ACUECAR S.A. E.S.P., visita SSPD octubre de 2017

Ahora bien, se realizó consulta en SUI con el fin de verificar los resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA - y el prestador aún no ha reportado dichos resultados en los formularios Características Básicas, No Obligatorias y Especiales desde el año 2014 a la fecha.

En la visita se realizaron tres (3) muestreos de calidad de agua en puntos de red de distribución el día 5 de octubre de 2017, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 41. Resultados calidad del agua en red de distribución

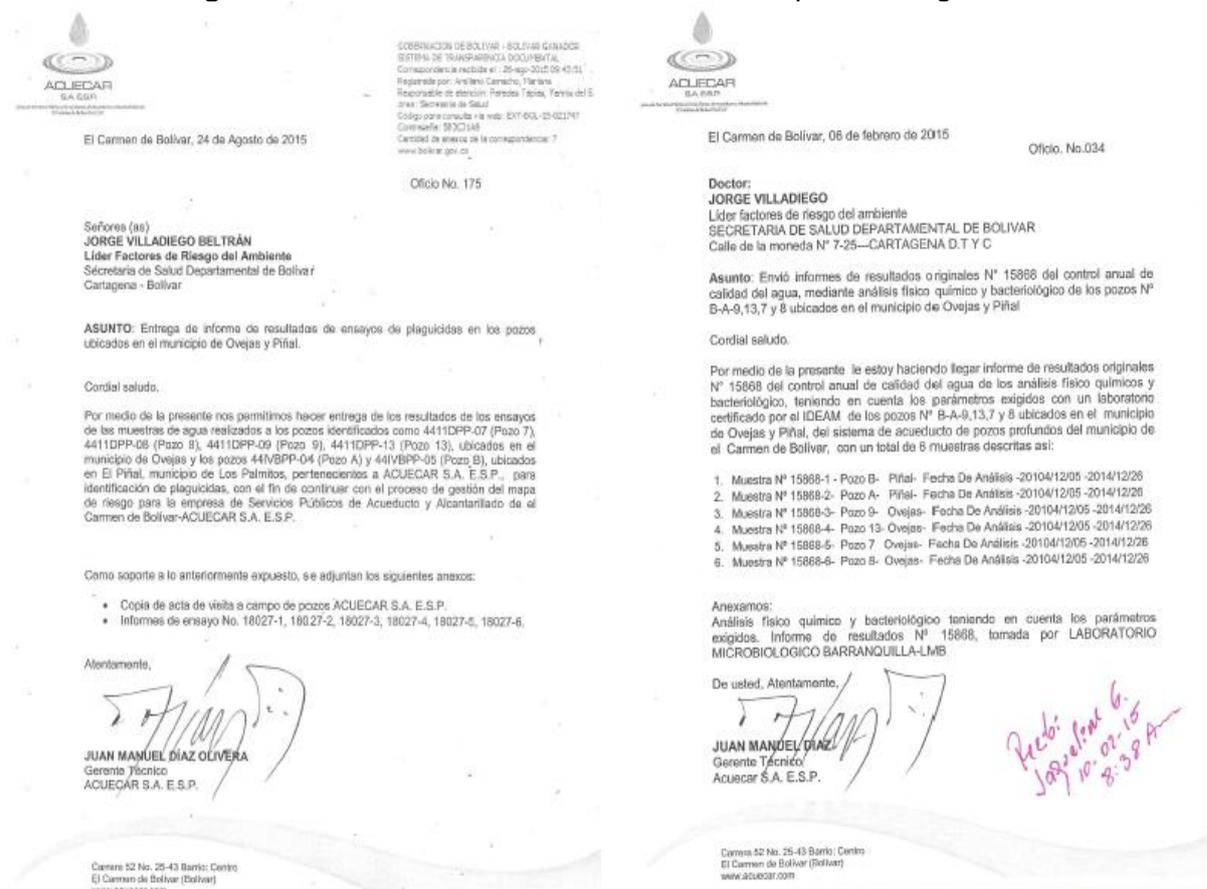
Punto de concertación	Cloro residual (mg/L)	pH	Turbiedad (NTU)
Centro de convivencia. Sector 9	0.80	8.5	0.29
Ancianato. Sector 3	0.77	8.2	0.54
Acuecar. Sector 5	0.74	8.2	0.46

Fuente: Visita SSPD octubre de 2017

Mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento

De acuerdo con la información suministrada en visita se tiene que se encuentra en trámite la elaboración del mapa de riesgos de la calidad de agua, ante la Secretaría de Salud Departamental de Bolívar. Como muestra de esto, se presenta a continuación los oficios en los que la empresa remite documentación relacionada con los requerimientos que la Secretaría estipula convenientes en la elaboración del mapa.

Figura 3. Oficios trámite de elaboración del mapa de Riesgo.



Fuente: ACUECAR S.A. E.S.P, visita SSPD octubre de 2017

Al respecto, es importante manifestar que, si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación del mismo, de acuerdo con lo establecido en el Resolución 4716 de 2010 del Ministerio de la Protección Social y Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Al no tener la empresa mapa de riesgo formulado y aprobado por la Autoridad Sanitaria, no se puede establecer el cumplimiento en la toma de muestras de aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas para el plan de trabajo correctivo del mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria.

Cobertura de Micromedición

De acuerdo con el análisis realizado de la información obtenida en visita se tienen los siguientes resultados para el indicador de micromedición para cada uno de los meses desde febrero de 2014 hasta agosto de 2017 como se evidencia en la siguiente tabla.

Imagen 48. Medidores instalados 2014-2017.

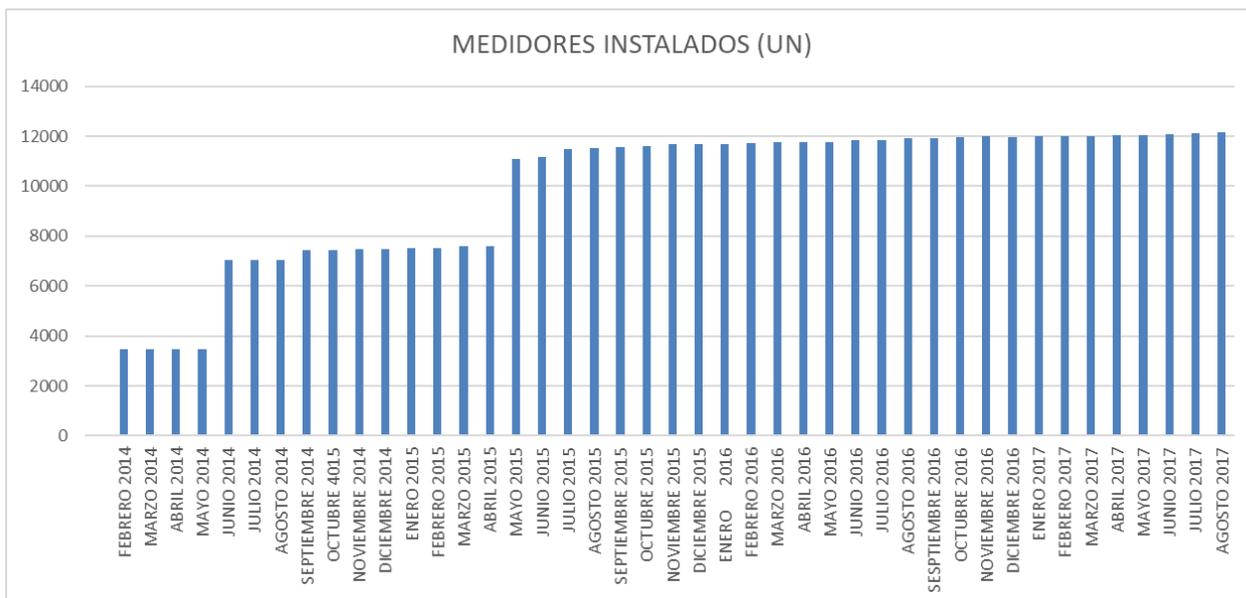
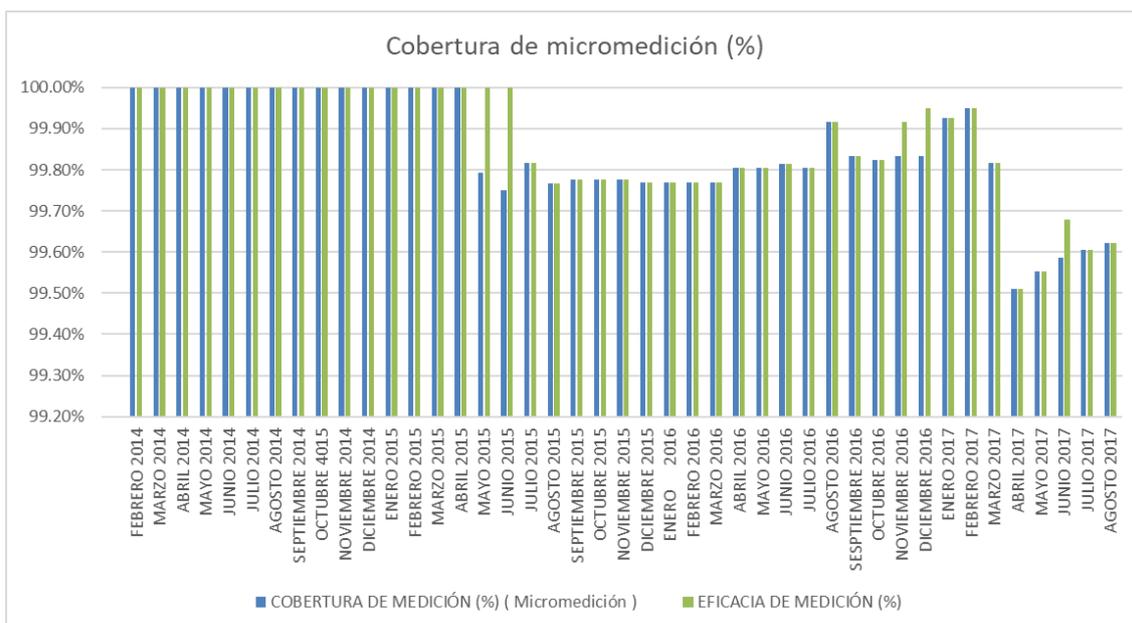


Imagen 49. Comportamiento de la cobertura de micromedición 2014-2017.



Fuente: SSPD octubre de 2017

Tabla 42. Cobertura de micromedición y eficacia.

Indicador/Mes	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-15	nov-14	dic-14
COBERTURA DE MEDICIÓN (%) (Micromedición)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
EFICACIA DE MEDICIÓN (%)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Indicador/Mes	feb-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15
COBERTURA DE MEDICIÓN (%) (Micromedición)	100.00%	100.00%	99.79%	99.75%	99.82%	99.77%	99.78%	99.78%	99.78%	99.77%
EFICACIA DE MEDICIÓN (%)	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.82%	99.77%	99.78%	99.78%	99.78%	99.77%

Indicador/Mes	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16
COBERTURA DE MEDICIÓN (%) (Micromedición)	99.77%	99.77%	99.77%	99.80%	99.80%	99.81%	99.81%	99.92%	99.83%	99.82%
EFICACIA DE MEDICIÓN (%)	99.77%	99.77%	99.77%	99.80%	99.80%	99.81%	99.81%	99.92%	99.83%	99.82%
Indicador/Mes	nov-16	dic-16	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17
COBERTURA DE MEDICIÓN (%) (Micromedición)	99.83%	99.83%	99.92%	99.95%	99.82%	99.51%	99.55%	99.59%	99.60%	99.62%
EFICACIA DE MEDICIÓN (%)	99.92%	99.95%	99.92%	99.95%	99.82%	99.51%	99.55%	99.68%	99.60%	99.62%

Fuente: SSPD octubre de 2017

De lo anterior, vale aclarar que la cobertura de medición mencionada hace referencia a la relación entre medidores funcionando y los usuarios del servicio de acueducto, respecto a la eficacia de medición, es la relación entre medidores funcionando e instalados, de esa forma es claro que los dos índices de micromedición se encuentran por encima del 95% exigido por la regulación, por la tanto se encuentra acorde con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, así como con la Resolución CRA 151 de 2001.

Respecto al programa de ahorro y uso eficiente del agua, el prestador hizo entrega del documento relacionado para la vigencia 2014, cumpliendo con lo establecido en la Ley 373 de 1997, en el cual se evidencian planes y programas que la empresa ha efectuado para el mejoramiento de la prestación del servicio, cuyo impacto se ha reflejado en los cambios en la continuidad del servicio en el municipio y disminución de pérdidas en la prestación.

Imagen 50. Programa de ahorro y uso eficiente del agua 2014



Fuente: SSPD octubre de 2017

Índice de Agua no Contabilizada - IANC

Respecto al cálculo del Índice de Agua No Contabilizada – IANC, durante la visita al prestador suministró la siguiente información:

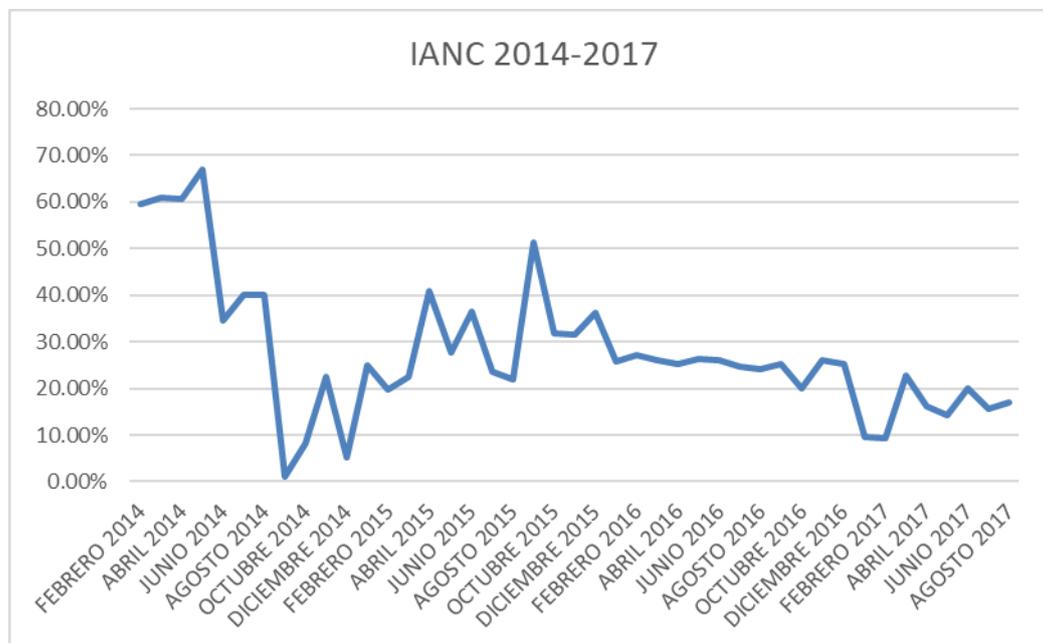
Tabla 43. Cálculo IANC para la Vigencia 2016

MES	IANC %	MES	IANC %	MES	IANC %	MES	IANC %
FEBRERO 2014	59.58%	ENERO 2015	24.97%	ENERO 2016	25.66%	ENERO 2017	9.54%
MARZO 2014	60.80%	FEBRERO 2015	19.78%	FEBRERO 2016	27.06%	FEBRERO 2017	9.38%
ABRIL 2014	60.79%	MARZO 2015	22.53%	MARZO 2016	26.05%	MARZO 2017	22.77%
MAYO 2014	67.07%	ABRIL 2015	40.91%	ABRIL 2016	25.29%	ABRIL 2017	16.29%
JUNIO 2014	34.55%	MAYO 2015	27.83%	MAYO 2016	26.35%	MAYO 2017	14.18%
JULIO 2014	40.02%	JUNIO 2015	36.38%	JUNIO 2016	26.05%	JUNIO 2017	20.03%
AGOSTO 2014	40.00%	JULIO 2015	23.71%	JULIO 2016	24.69%	JULIO 2017	15.51%
SEPTIEMBRE 2014	0.96%	AGOSTO 2015	21.83%	AGOSTO 2016	24.22%	AGOSTO 2017	17.08%
OCTUBRE 2014	8.20%	SEPTIEMBRE 2015	51.28%	SEPTIEMBRE 2016	25.29%		
NOVIEMBRE 2014	22.38%	OCTUBRE 2015	31.77%	OCTUBRE 2016	20.11%		
DICIEMBRE 2014	5.12%	NOVIEMBRE 2015	31.59%	NOVIEMBRE 2016	26.11%		
		DICIEMBRE 2015	36.22%	DICIEMBRE 2016	25.25%		

Fuente: ACUECAR S.A. E.S.P., visita SSPD octubre de 2017

Para la vigencia 2014-2017 el IANC ha tenido un comportamiento variable, en el que se evidencia que, a partir de enero de 2016, los valores se han estabilizado por debajo del 30%. De acuerdo con lo estipulado en la Resolución CRA 151 de 2001, en donde se establece que el valor máximo de pérdidas de agua es del 30%.

Imagen 51. Comportamiento IANC 2014-2017



Fuente: SSPD octubre de 2017

3.2 Plan de Emergencia y Contingencia Servicio de Acueducto

En relación con el Plan de Emergencia y Contingencia de ACUECAR E.S.P para el servicio de acueducto, Una vez consultado el sistema Único de Información –SUI se encontró que la empresa no ha reportado información referente al plan de emergencia y contingencia para la vigencia 2014-2016.

Sin embargo, el prestador hizo entrega del documento para la vigencia 2016 en el desarrollo de la visita.

Imagen 52. Plan de contingencia 2016 ACUECAR S.A. E.S.P

	PLAN DE CONTINGENCIA	CÓDIGO: PA-03
		VERSION: 3
		AÑO ACTUALIZACIÓN: 2016
		PÁGINA: 1 de 22

PLAN DE CONTINGENCIA
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
ACUECAR S.A. E.S.P.



Carrera 52 No. 25 43 Barrio Centro, El Carmen de Bolívar (Bolívar)
Contactenos.acuecar@gmail.com www.acuecar.com

Fuente: ACUECAR S.A. E.S.P., visita SSPD octubre de 2017

Ahora bien, es de aclarar, que la formulación y actualización del plan de contingencia no exime al prestador de la obligación de adelantar acciones preventivas y prepararse para los eventos contingentes, de tal manera que se reduzcan los efectos que puedan generar situaciones adversas no sólo para la calidad y continuidad en la prestación de los servicios públicos, sino que a su vez puedan generar perjuicios graves a los usuarios.

Adicionalmente, el prestador debe tener en cuenta la Resolución SSPD 20161300062185 de 10 de noviembre de 2016, relacionado con la forma de reporte de información al SUI de los planes de contingencia, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Respecto a la red de alcantarillado, la obra de construcción de la red sanitaria de la Cabecera del Municipio de El Carmen de Bolívar se encuentra en proceso licitatorio para ser adjudicada a un operador.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Contrato de condiciones Uniformes

La empresa mediante radicado 20143210006001 y 20143210006012 solicitó a la CRA el concepto de legalidad el cual fue dado el 17 de marzo de 2014 mediante radicado 20142110007351 del 17 de marzo de 2014.

El contrato de condiciones uniformes no se encuentra publicado en sus oficinas como tampoco en el SUI y no cuenta con ejemplares de acceso al público. Se informó en visita que una vez es requerido por parte de los usuarios, se imprime y se entrega, según lo manifestado en visita por el prestador.

Imagen 53. Reporte SUI CCU


SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

General







Acueducto/Administrativo/Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto
 Calidad del reporte

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

Clasificación: Mas de 2500 suscriptores

Departamento: BOLIVAR

Empresa: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

Clasificación: Mas de 2500 suscriptores
 Departamento: BOLIVAR
 Empresa: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.

Departamento	Empresa	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
BOLIVAR	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.	1	26553	2017-10-01	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	001	2014-01-07	ND	SI	20142110007351	2014-03-17	

Fuente: SUI

Imagen 54. Contrato de Condiciones Uniformes primera página



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Cláusula Primera. OBJETO

El Contrato tiene por objeto que ACUECAR S.A. E.S.P., en adelante la persona prestadora, preste el servicio público domiciliario de acueducto en favor del suscriptor y/o usuario en inmuebles rurales y urbanos, dentro de la zona en la que la persona prestadora ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas de la misma lo permitan y existan redes habilitadas para tal fin, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

El área geográfica en la cual ACUECAR S.A. E.S.P. ofrece prestar el servicio domiciliario de acueducto comprende principalmente el área urbana del Municipio de El Carmen de Bolívar.

Cláusula Segunda. Definiciones

Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán 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 de acueducto.

1. Contribución de solidaridad: Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.
2. Corte del servicio de acueducto: Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
3. Desviaciones significativas: Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si

Fuente: SSPD octubre de 2017

Imagen 55. Contrato de Condiciones Uniformes última página



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

plazo empezar a aumentar la continuidad en horas por día hasta llegar al tope de las 24 horas diarias.

El servicio de acueducto se prestará con la presión mínima de 15 metros de columna de agua (147 Kpa) de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1096 de 2000 (Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico - RAS) para ciudades de complejidad Alta, salvo en el caso de zonas especiales con dificultades técnicas, en las cuales ACUECAR S.A. E.S.P. especificará la frecuencia con que se prestará el servicio.

El sistema de distribución que da cobertura al área urbana del Municipio de El Carmen de Bolívar para suplir las contingencias por reducción del caudal en estas fuentes, se encuentra interconectado y se podrán realizar balances internos de caudales para lograr una redistribución programada a los diferentes sectores del área de servicio mediante la activación de los planes de contingencia.

Como medida de contingencia en los eventos de mantenimiento, descenso de las fuentes de abastecimiento o casos de fuerza mayor que pongan en riesgo el suministro diario por más de las 6 horas, se tendrá como alternativa el suministro de agua a través de carrotanques para atender las necesidades básicas.

Parágrafo 1. ACUECAR S.A. E.S.P. podrá modificar el presente Anexo I de condiciones técnicas solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas.

Parágrafo 2. El contenido del Anexo I de condiciones técnicas, no podrá restringir, ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente contrato, ni las obligaciones y deberes a cargo de ACUECAR S.A. E.S.P.

Fuente: SSPD octubre de 2017

En visita se observó que no existe evidencia la existencia de algún medio de difusión del mismo, presuntamente incumpliendo lo establecido en la Resolución CRA 375 de 2006⁶, y la cláusula 10 del mismo contrato la cual establece:

*Cláusula 10. **Publicidad.** El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:*

- *La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.*
- *La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.*
- *Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de estas, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector (RAS).*
- *Parágrafo 1°. El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran*

⁶ Por la cual se modifica el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, contenido en el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001 y se dictan otras disposiciones sobre el particular.

sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega, el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

- *Parágrafo 2°. En todo caso, del presente CSP no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.*

4.2 Suscriptores de acueducto

La gestión comercial está completamente a cargo del prestador, incorporando un total de 12.111 suscriptores para el servicio de acueducto según el uso y estrato como se muestra a continuación, con corte a junio de 2017:

Tabla 44. Suscriptores para Acueducto por estrato

ESTRATO	2014	2015	DIFERENCIA	2016	DIFERENCIA	jun-17	DIFERENCIA	DISTRIBUCIÓN
Estrato 1	4.632	8.670	87,18%	10.174	17,35%	10.479	3,00%	86,52%
Estrato 2	1.009	1.166	15,56%	1.212	3,95%	1.227	1,24%	10,13%
Estrato 3	112	127	13,39%	134	5,51%	129	-3,73%	1,07%
Comercial	100	129	29,00%	157	21,71%	180	14,65%	1,49%
Oficial	29	49	68,97%	62	26,53%	62	0,00%	0,51%
especial	34	34	0,00%	34	0,00%	34	0,00%	0,28%
	5.916	10.175	71,99%	11.773	15,71%	12.111	2,87%	100,00%

Fuente: SSPD octubre de 2017

Para la vigencia 2015 se observa un crecimiento de los suscriptores en un 71.99% debido al incremento de la cobertura en el servicio de acueducto en el municipio de El Carmen de Bolívar. Para la vigencia 2016 fue de 15.71% y a junio de 2017 fue de 2.87%.

El 86.52% de suscriptores se encuentran concentrados en el estrato uno, seguida del estrato dos con el 10.13%

4.3 Sistema de Información Comercial

La empresa maneja el software financiero denominado TNS con número de licencia No. V04782-3 adquirido a finales de la vigencia 2013 y se puso en marcha en la vigencia 2014, maneja los módulos de cartera, facturación, crm (pqr), presupuesto, contabilidad, activos fijos, almacén, tesorería.

4.4 Aspectos Tarifarios

La empresa debe presentar respuesta al requerimiento realizado mediante oficio con radicado SSPD 20174211357631 de 28/09/2017, con el cual se presentó el resultado de la aplicación de la metodología establecida en la Resolución CRA 287 de 2004 y del análisis de tarifas aplicadas de los servicios de acueducto y alcantarillado.

4.5 Subsidios y contribuciones

El artículo 125 de la ley 1450 de 2011 establece lo siguiente:

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

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

El Concejo Municipal de Carmen de Bolívar, estableció a través del Acuerdo No. 004 de 2014, los factores de subsidios y contribuciones así:

Imagen 56. Subsidios y contribuciones por estrato

ESTRATO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO
	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO	
1	50%	50%	50%	50%	50%
2	40%	40%	40%	40%	40%
3	15%	15%	15%	15%	15%

ESTRATO/USO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO
	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO	
5	50%	50%	50%	50%	50%
6	60%	60%	60%	60%	60%
COMERCIAL	50%	50%	50%	50%	50%
INDUSTRIAL	30%	30%	30%	30%	30%

Fuente: Acuerdo 001 2014 Municipio de el Carmen de Bolívar.

Tabla 45. Subsidios y contribuciones facturados

SUBSIDIOS OTORGADOS Y CONTRIBUCIONES		
	SUBSIDIOS	CONTRIBUCIONES
2015	1.029.977.431	22.967.239
2016	1.218.135.905	41.327.453
2017	680.423.346	23.934.831

Fuente: SSPD octubre de 2017

4.6 Peticiones, quejas y reclamos

- Oficinas de PQR

La empresa para la atención al usuario dispone de un Centro de Atención y Recaudo, ubicado en la Carrera. 52 No. 25 - 43, en el municipio de El Carmen de Bolívar y cuenta con dos espacios para la atención a los usuarios.

La oficina de atención a usuarios cuenta con los horarios de atención descritos a continuación:

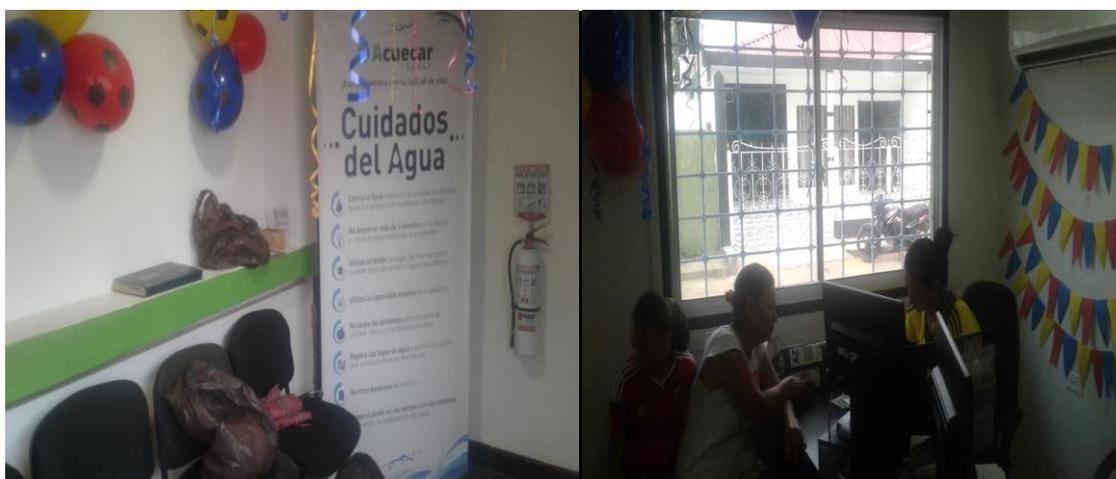
Tabla 46. Horario de atención oficina EAAAY EICE E.S.P.

Oficina	Horario de Atención
Carmen de Bolívar	Lunes a viernes de 7:30 am a 12:00m y de 2:00 a 5:30 pm

Fuente: Visita SSPD.

- **Atención al Cliente**

Imagen 57. Oficinas de atención al cliente EAAAY EICE E.S.P.



Fuente: EAAAY EICE E.S.P. – Visita mayo de 2017

En esta oficina no se encuentra dispuesto para el público el Contrato de Condiciones Uniformes CCU, no cuenta con ejemplares de acceso al público. De igual manera no se encuentran publicadas las tarifas aplicadas. De acuerdo con lo anterior, se presenta un presunto incumplimiento de lo establecido en la Resolución CRA 375 de 2006.

- **Proceso de Atención de Quejas y Reclamos - PQR**

Las PQR son administradas a través del Software CRM que depende del software TNS que además maneja los módulos financieros descritos anteriormente. No existe formato de recepción de PQR físico, las mismas son ingresadas de manera directa al sistema, al usuario se le da el número de radicación.

Se observó la reclamación ATC 5755 de fecha de radicación 06 de febrero de 2017:

Imagen 58. Visual TNS CRM 2013

The screenshot displays the Visual TNS CRM 2013 interface for contact ATC 5755. The interface includes a menu bar (Archivo, Movimientos, Imprimir, Herramientas, Ayuda) and a header with company information (EMPRESA: ACUECAR SA ESP, DIR.: SERVIDOR:C:\DATOS TNS\CONTACTOS ACUECAR.GDB, PERIODO: FEBRERO - 0000). The main content area is divided into sections: 'DATOS RECEPCION DEL CONTACTO' and 'REGISTRO ATENCION DEL CONTACTO'. The 'DATOS RECEPCION DEL CONTACTO' section includes fields for Número (ATC5755), Consecutivo (00), Fec Creacion (06/02/2017), Hora Creacion (17:08), Fecha (06/02/2017), Hora Inicio (17:08), Asesor (AMAURY TORRES), Persona/Cargo (JUAN CARLOS GARCIA), Cliente (12007650), and Descripción (REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LECTURA Y MEDIDOR COMO DENTRO DE RESIDENCIA...). The 'REGISTRO ATENCION DEL CONTACTO' section includes Fecha (16/02/2017), Hora Inicio (16:20), Hora Fin (16:21), Diligenciado (1052088817-1 LAYZ DEL VALLE), Tipo Contacto (T09 ATENCIÓN AL USUARIO EN VISITAS DE REVIS), Grupo (04 PETICION), and Solución (ORDEN DE TRABAJO SOBRE ACOMETIDA N° 7426...).

Fuente: Visita SSPD

Dentro del seguimiento de la PQR 5755 se identificó la orden de trabajo donde se establece dentro de las observaciones la existencia de una fuga interna pero no se evidencia la contestación formal al peticionario.

El personal que atiende al público no se encuentra certificado en competencias laborales presuntamente incumpliendo con lo establecido en el artículo 9 y 11 de la Resolución 1076 de 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004, que establece:

“Artículo 9. Certificación de competencias laborales. Es el procedimiento mediante el cual el Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena, o cualquier otro organismo de certificación de competencias laborales, acreditado de acuerdo a la ley para tal efecto, da constancia por escrito, de que una persona cumple con los requisitos de idoneidad, criterios de desempeño y nivel de cualificación especificados en una norma técnica colombiana de competencia laboral.

La empresa se encuentra gestionando ante el SENA cursos para el personal operativo con código 180201002 y no comprende personal comercial.

- **Estadísticas de PQR**

Tabla 47. Estadísticas PQR Acueducto 2015

TIPO	NUMERO
01 - QUEJAS Y RECLAMOS	318
02 - INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	193
(en blanco)	
Total general	511

Fuente: Visita SSPD

Tabla 48. Estadísticas PQR Acueducto 2016

TIPO DE QUEJA	NUMERO
01 - QUEJAS Y RECLAMOS	274
02 - INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	310
126 - REINSTALACION POR PAGO	3
900 - CORRESPONDENCIA GENERAL	1
901 - SOLICITUD DE INSTALACION DE MEDIDOR	1
912 - REVISION DE MEDIDOR	2
T01 - REPORTE DE FUGA EN ACOMETIDA	1
T09 - ATENCIÓN AL USUARIO EN VISITAS DE REVIS	12
Total general	604

Fuente: Visita SSPD

Para la vigencia 2015 se recibieron un total de 511 PQR, para la vigencia 2016 un total de 604. Dentro de la parametrización del software no fue posible establecer el motivo de dichas quejas y reclamos. Un total de 310 quejas para la vigencia 2016 fue por inconformidad del servicio.

No existe claridad frente al número de PQR recibidas en la vigencia 2017, en las mismas no es posible identificar la vigencia a que corresponde, el tipo de causal y la identificación del suscriptor, además de la fecha de respuesta.

Tabla 49. Registro Peticiones Quejas y Reclamos en la empresa para agosto de 2017

RADICADO RECIBIDO	FECHA DE RADICACION	TIPO DE TRAMITE	CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	NUMERO DE CUENTA	NUMERO O IDENTIFICADOR DE FACTURA	TIPO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	RADICADO RESPUESTA	FECHA DE NOTIFICACION O DE EJECUCION	TIPO DE NOTIFICACION	FECHA TRASLADO A SSPD
ATC8390	04-08-17	1	F	102	11001900	00686801	3	09-08-17	ATC8390	09-08-17	1	
ATC8417	08-08-17	1	F	102	28017200	00682020	3	09-08-17	ATC8417	09-08-17	1	
ATC8411	08-08-17	1	F	102	42021000	00678816	3	09-08-17	ATC8411	09-08-17	1	
ATC8417	08-08-17	1	F	102	37013300	00676895	3	09-08-17	ATC8417	09-08-17	1	
ATC8448	04-08-17	1	F	102	13011400	00687648	3	04-08-17	ATC8448	04-08-17	1	
ATC8462	09-08-17	1	F	102	35020750	00683782	3	10-08-17	ATC8462	10-08-17	1	
ATC8465	10-08-17	1	F	102	28017200	00682020	3	10-08-17	ATC8465	10-08-17	1	
ATC8484	11-08-17	1	F	102	37035100	00677121	3	*	ATC8484	*	1	
ATC8495	14-08-17	1	F	102	07022800	00686284	3	15-08-17	ATC8495	15-08-17	1	
ATC8494	14-08-17	1	F	102	30008610	00682573	3	14-08-17	ATC8494	14-08-17	1	
ATC8521	15-08-17	1	F	102	35015600	00683719	3	16-08-17	ATC8521	16-08-17	1	
ATC8527	16-08-17	1	F	102	04007600	00684625	3	18-08-17	ATC8527	18-08-17	1	
ATC8560	18-08-17	1	F	102	35015100	00683714	3	*	ATC8560	*	1	
ATC8559	18-08-17	1	F	102	19003600	00680041	3	*	ATC8559	*	1	
ATC8565	18-08-17	1	F	102	36042900	00689739	3	19-08-17	ATC8565	19-08-17	1	
ATC8567	18-08-17	1	F	102	25010200	00681544	3	19-08-17	ATC8567	19-08-17	1	
ATC8581	22-08-17	1	F	102	37021800	00690004	3	24-08-17	ATC8581	24-08-17	1	
ATC8580	22-08-17	1	F	102	38011000	00688541	3	24-08-17	ATC8580	24-08-17	1	
ATC8588	22-08-17	1	F	102	36044900	00689760	3	24-08-17	ATC8588	24-08-17	1	
ATC8584	22-08-17	1	F	102	36038900	00689698	3	24-08-17	ATC8584	24-08-17	1	
ATC8575	22-08-17	1	F	102	06014700	00685135	3	*	ATC8575	*	1	
ATC8606	23-08-17	1	F	102	42014500	00690421	3	*	ATC8606	*	1	
ATC8619	24-08-17	1	F	102	08018500	00686504	3	24-09-17	ATC8619	24-08-17	1	
ATC8649	25-08-17	1	F	102	40008700	00691310	3	*	ATC8649	*	1	
ATC8648	25-08-17	1	F	102	37035300	00690145	3	*	ATC8648	*	1	
ATC8643	25-08-17	1	F	102	24007400	00681317	3	30-08-17	ATC8643	30-08-17	1	
ATC8694	25-08-17	1	F	102	36000300	00689298	3	31-08-17	ATC8694	31-08-17	1	
ATC8696	29-08-17	1	F	102	10007000	00686624	3	31-08-17	ATC8696	31-08-17	1	
ATC8707	30-08-17	1	F	102	42037000	00690658	3	31-08-17	ATC8707	31-08-17	1	
ATC8706	30-08-17	1	F	102	22007800	00680567	3	*	ATC8706	*	1	
ATC8744	31-08-17	1	F	102	14003800	00687778	3	*	ATC8744	*	1	
ATC8736	31-08-17	1	F	102	12012700	00687379	3	*	ATC8736	*	1	

Fuente: Visita SSPD

4.7 Facturación y Recaudo

De acuerdo con la información suministrada en visita, el proceso de facturación está inmerso en el área comercial de la Empresa y cuenta con 12 ciclos de facturación.

Se tiene el siguiente procedimiento:

- La empresa cuenta con cuatro ruterios quienes son los encargados de realizar la toma de lecturas en las mañanas, a través del formato denominado "toma de lectura".
- Se maneja en tres ciclos: De la lectura del día 1 al 03 que corresponde al primer ciclo, y el mismo día ingresa al sistema, del 4 al 6 se realiza entrega de facturas de ese primer ciclo. El segundo ciclo inicia el 8 al 10 y la repartición de los mismos son del 11 al 13. Del 14 al 16 se realiza nuevamente toma de lectura para que del día 17 al 19 se realice la entrega de las mismas.

No existe estadística de precriticas, ni críticas, una vez se reciben las lecturas, son ingresadas al sistema y el mismo genera alertas, de esta manera nuevamente se envía a un ruterio para verificación de lectura.

- **Estadísticas de valor facturado**

Respecto de la facturación para el servicio de acueducto a fin de observar el comportamiento, se presentan las siguientes cifras del año 2015-2016.

Tabla 50. Facturado Acueducto vigencia 2015-2016

TOTAL FACTURADO			
	VISITA	SUI	DIFERENCIA ABSOLUTA
2015	2.777.953.437	1.241.838.704	-1.536.114.733
2016	3.364.029.058	1.758.619.320	-1.605.409.738

Fuente: Visita-sui

Al realizar la comparación de la información suministrada en visita, con la reportada en el SUI se observa que la misma tiene diferencias sustanciales, es de aclarar que los valores reportados no se encuentran adjuntos al balance de subsidios y contribuciones.

Si se observa los valores facturados totales el cual incluye subsidios y contribuciones se evidencia un incremento del 131,42% para la vigencia 2015 y de 117,59% para la vigencia 2016.

Tabla 51. Facturado Acueducto vigencia 2014-2016

AÑO	2014	2015	VARIACIÓN	2016	VARIACIÓN
FACTURACIÓN TOTAL	567.934.640	1.314.318.091	131,42%	2.859.868.517	117,59%

Fuente: SUI

Al comparar los valores anteriormente expresados con los ingresos por venta de servicios de acueducto, se observa que no existe relación ya que para la vigencia 2014 las ventas por servicio de acueducto fueron de \$967,7 millones y de \$2.734,3 millones para la vigencia 2015 con un incremento del 98.35% y para la vigencia 2016 el valor de \$3.820 millones con un incremento del 38.30%.

- **Análisis de la Factura**

El Anexo 3 de la Resolución CRA 768 de 2016, establece los elementos que deberá contener como mínimo la factura expedida por la persona prestadora, los cuales son:

- a) El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio.
- b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio.
- c) Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro.
- d) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.
- e) Período de facturación del servicio.
- f) El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y el cargo por aportes de conexión, si es pertinente.
- g) Los cargos por concepto de reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
- h) 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.
- g) La comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres períodos inmediatamente anteriores.

- h) Valor de los subsidios, si son del caso, o el de los factores de contribución, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
- i) Valor y fechas de pago oportuno.

Imagen 59. Factura

Acuecar S.A. E.S.P.
NIT. 900 064 780 6
CRA 52 No. 25-43 Centro, El Carmen de Bolívar

Factura de Venta No. **00659311**
1D DE COBRO No.

Datos del Cliente

Nombre: WILLIAM BARRETO Dirección: KR 44 24 39
Código: 35003000 Barrio: EL CARMEN
Municipio: EL CARMEN DE BOLIVAR Teléfono:
Complementario: Ruta: RUTA 350

Datos de la Factura

Fecha de Emisión: 03/06/2017 Período de Consumo: MAY-JUN Mes Deuda: 0 Ult. Pago: 14,476

Datos del Medidor

Número: 151364 Marca: ACUASOFT Estado: Diámetro: 1/2 Incid.:

Consumo del Mes

Lect. Anter	Fecha	Lect. Act	Fecha	Cons Mes	Días Cons
429	04/05/2017	443	03/06/2017	14	30

Tarifas

Cargo Fijo	Cons. Básico	Cons. Compl	Cons. Surt
9,607.32	1,603.17	1,603.17	1,603.17

Resumen de Cuentas

Servicio Concepto	Cargo Fijo	Cons Bas (0-20) Cant	Valor	Cons Compl(21-40) Cant	Valor	Cons Surt(41 y más) Cant	Valor	Vr Antes Sub/Contr	Valor Sub/Contr	Total a Pagar
ACUEDUCTO	9607.32	14	22444.38	0	0	0	0	32051.70	-16025.85	16025.85
INTERESES POR MORA										192.84
OTROS CONCEPTOS										0
TOTAL PERIODO										16,223
SALDO EN MORA										0
TOTAL A PAGAR										16,223

Reclamos Vigentes

Nro. Fact en Reclamo	Valor	Fecha de Vencimiento	Suspensión a partir del día
		11/06/2017	

Las Facturas en reclamo no suman al total a pagar

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS - Entidad vigilada
Esta factura presta mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial (Art. 130 Ley 142-94, modificado por la Ley 889 de 2001, artículo 18) y las estipuladas en el Contrato de Condiciones Uniformes. Resolución de facturación No. 60000101705 del 17/05/2016; Facturas del 203547 al 551000.

Acuecar S.A. E.S.P. Factura No. **00659311**
Código: **35003000**
Nombre: **WILLIAM BARRETO**
Período: **201705 MAY-JUN**
Tot. Pagar: **\$ 16,223**

Firma Representante Legal

Fuente: SSPD octubre de 2017

Una vez revisada la factura anterior de No. 00659311 del mes de mayo de 2017, así como facturas correspondientes a otros meses y estratos, se identificó que se ajusta a la normatividad vigente.

- **Recaudo**

El recaudo se realiza a través del banco Davivienda, y seis puntos de recaudo denominados punto cuatro, Alexis García, Luis Quintero, Papelería Génesis, Serviser, La cabaña de Sofía.

Una vez se recibe las consignaciones con las colillas se ingresa al sistema a través del código de barras.

El valor pagado por el recaudo de cada factura a los puntos de pago es de \$431. Se observaron los contratos de recaudo de cada una de las empresas recaudadoras, los cuales no se encuentran amparados por pólizas, frente a lo cual, el prestador señaló:

- “las aseguradoras no cubren este tipo de riesgo”. Dentro de la cláusula tercera del mismo contrato parágrafo f: CUSTODIA DE LOS RECURSOS OBJETO DE RECAUDO, establece” *La entidad recaudadora será responsable por su propia cuenta y riesgo de los dineros que recaudará en ejecución del presente contrato, en consecuencia asumirá la totalidad de los riesgos que de ellos se derive en particular por hurto, vandalismo, asonada y demás situaciones de orden público, así como la ocurrencia de fenómenos naturales que generan la pérdida de los recursos mientras los mismos no hayan sido transferidos.*”

- **Eficiencia Del Recaudo**

Tabla 52. Recaudo-facturado

TOTAL FACTURADO - TOTAL RECAUDADO			
	TOTAL FACTURADO	TOTAL RECAUDADO	EFICIENCIA RECAUDO
2015	2.777.953.437	2.206.954.208	79.45%
2016	3.364.029.058	2.976.642.395	88.48%
2017	1.905.639.601	1.616.190.268	84.81%

Fuente: Visita SSPD

La empresa ha incrementado su recaudo pasando de una eficiencia del 79,45% de la vigencia 2015 a 88,48% para la vigencia 2016 y 84,81% para junio de la vigencia 2017. Para su análisis se tomó la información suministrada durante la visita.

4.8 Cartera

De conformidad con la información suministrada en la visita, se presenta el siguiente comportamiento en la cartera:

Tabla 53. Cartera por edades y estrato años 2015-2017

CARTERA POR EDADES Y ESTRATO AÑO 2015							
ESTRATO	A 60 DIAS	A 120 DIAS	A 180 DIAS	A 240 DIAS	A 360 DIAS	+ 360 DIAS	TOTAL
1	157.697.538	38.717.042	26.482.804	15.749.476	14.795.391	19.883.355	273.325.605
2	29.377.963	5.612.553	3.568.441	2.809.108	3.075.605	3.403.399	47.847.068
3	6.038.123	1.219.762	849.618	601.702	1.047.851	1.481.560	11.238.616
COMERC	12.250.773	2.079.579	2.592.702	1.454.297	2.528.037	1.493.332	22.398.720
OFICIAL	193.539.238	3.219.898	2.403.061	163.669.650	1.965.710	11.679.260	376.476.817
ESPECIAL	478.930	123.650	57.760	54.290	34.180	41.350	790.160
TOTAL	399.382.565	50.972.483	35.954.386	184.338.524	23.446.774	37.982.255	732.076.987

CARTERA POR EDADES Y ESTRATO AÑO 2016							
ESTRATO	A 60 DIAS	A 120 DIAS	A 180 DIAS	A 240 DIAS	A 360 DIAS	+ 360 DIAS	TOTAL
1	221.051.016	47.011.373	31.852.292	26.032.533	52.893.775	114.054.771	492.895.760
2	22.517.724	4.725.747	3.254.674	2.263.922	4.501.784	19.268.534	56.532.386
3	4.074.772	1.138.982	767.184	763.792	1.699.547	4.687.834	13.132.110
COMERC	13.986.169	2.210.723	2.691.984	2.942.002	4.418.113	8.695.670	34.944.662
OFICIAL	4.061.725	4.770.030	3.685.913	9.544.982	3.796.822	266.920.060	292.779.533
ESPECIAL	240.180	249.900	269.892	1.346.758	460.800	225.450	2.792.980
TOTAL	265.931.586	60.106.756	42.521.940	42.893.989	67.770.842	413.852.319	893.077.431

CARTERA POR EDADES Y ESTRATO A JUNIO 2017							
ESTRATO	A 60 DIAS	A 120 DIAS	A 180 DIAS	A 240 DIAS	A 360 DIAS	+ 360 DIAS	TOTAL
1	210.472.135	73.249.938	83.921.396	61.214.969	82.337.410	140.150.775	651.346.623
2	20.688.863	7.450.699	11.958.246	8.440.892	5.219.325	12.970.003	66.728.029
3	2.259.660	2.220.642	1.303.582	1.413.005	1.180.574	6.063.033	14.440.497
COMERC	10.702.898	7.719.084	4.828.899	3.007.619	3.880.133	9.983.799	40.122.432
OFICIAL	121.597.812	5.625.495	5.555.404	1.538.031	25.000	270.024.208	404.365.949
ESPECIAL	856.542	137.511	195.575	108.050	408.770	1.978.341	3.684.788
TOTAL	366.577.910	96.403.369	107.763.102	75.722.566	93.051.212	441.170.160	1.180.688.318

Fuente: Visita SSPD

El valor de la cartera para la vigencia 2016 se incrementó en \$161 millones, con relación a la vigencia 2015 y para junio de 2017 se incrementó en \$287,6 millones influenciada en mayor proporción por el estrato oficial.

Según relación allegada de la cartera se observa para el año 2016 que el valor de \$259,7 millones, que corresponde a sumas adeudadas por la alcaldía de El Carmen de Bolívar corresponde a (i) \$167 millones derivado de un convenio para el suministro de agua en carrotaques a las veredas del municipio del Carmen de Bolívar y (ii) \$92,7 millones corresponden a subsidios del mes de diciembre de 2015 y un faltante del mes de noviembre de 2015, además de servicios suministrado a todos los entes pertenecientes a la alcaldía.

Los montos se encuentran en proceso de conciliación ante la procuraduría 22 judicial para asuntos administrativos de Bolívar cuya fecha de conciliación fue fijada el 6 de octubre de 2017.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia realizó el cálculo del indicador financiero agregado IFA para el período 2014 y 2015 con la información financiera reportada por el prestador en el Sistema Único de Información - SUI, de acuerdo con la metodología definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA - en la Resolución 315 de 2005.

La clasificación del prestador es Rango 3 "Nivel de Riesgo alto" para ambas vigencias, es decir presenta un nivel que se encuentra en el nivel inferior de desempeño, como se muestra a continuación:

Tabla 54. Indicador IFA

AÑO	LIQ_AJUSTADA_ENDEUDAMIENTO	ENDEUDAMIENTO	LIQ	EFIC_RECAUDO	EF	COB_INTERESES	CI	RANGOIFA
2014	2,4	0,39	Rango 1	6,97	Rango 3	-6,5	Rango 3	Rango 3
2015	3,48	0,58	Rango 1	12,74	Rango 3	-1,29	Rango 3	Rango 3

Fuente: SSPD

Al igual que los indicadores financieros mostrados anteriormente, el indicador financiero IFA muestra un comportamiento similar colocando a la empresa en el máximo nivel de riesgo financiero. Teniendo en cuenta que la CRA no ha definido las variables de cálculo para determinar el nivel de riesgo financiero bajo NIF, no es posible adelantar el cálculo del IFA 2016.

6. CALIDAD Y REPORTE AL SUI

A continuación, se presenta la información que el prestador tiene pendiente de cargue al SUI desde el año 2011:

Tabla 55. Reportes pendientes SUI

ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
20553	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.	2002	18	0	0%
20553		2003	17	0	0%
20553		2004	61	0	0%
20553		2005	52	0	0%
20553		2006	8	117	93%
20553		2007	2	74	97%
20553		2008	0	68	100%
20553		2009	2	137	98%
20553		2010	2	198	99%
20553		2011	26	165	86%
20553		2012	26	152	85%
20553		2013	22	147	86%
20553		2014	53	132	71%
20553		2015	32	153	82%
20553		2016	28	150	84%
20553		2017	57	76	57%
20553		TOTAL		406	1569

Fuente: Consulta SUI -

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

De acuerdo a la tabla anterior, se observa que el prestador no ha cargado el 23% del total de los formularios que deben ser reportados al SUI, correspondiente a 440 reportes pendientes.

7. ACCIONES DE LA SSPD

En el período evaluado esta Superintendencia ha adelantado las siguientes acciones de inspección y vigilancia con el objeto de hacer seguimiento al estado de la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de El Carmen de Bolívar, Bolívar.

Visitas

- Visita de inspección y vigilancia el día 23 de febrero de 2015 relacionada con aspectos de acueducto y alcantarillado en el municipio de El Carmen de Bolívar, Bolívar.

Mediante Resolución SSPD 20081300003335 de 11 de noviembre de 2008 se ordenó la toma de posesión con fines liquidatorios de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de el Carmen de Bolívar S.A. E.S.P. ACUECAR S.A. E.S.P.-ETAPA ADMINISTRACIÓN TEMPORAL.

En la misma resolución se enuncian los principales aspectos relevantes sobre los cuales la Superintendencia tomó la decisión de realizar la intervención.

Mediante Resolución SSPD 200813000008295 de 4 de abril de 2008, se ordenó la posesión con fines liquidatorios - etapa administración temporal.

Fue nombrada como agente especial la señora VICTORIA ROSA LOPEZ COLON quien renunció en la vigencia 2012, y posteriormente fue nombrada mediante Resolución 20121300006685 de 12 de marzo de 2012 la señora MARIA STELLA GARZÓN BARRERA.

Mediante Resolución 20131300056485 del 18 de diciembre de 2013 fue designado como agente especial el señor JESUS ALBERTO ANGULO CARDONA.

8. CONCLUSIONES

8.1 Aspectos Financieros y Administrativos

- El personal que atiende al público no se encuentra certificado en competencias laborales presuntamente incumpliendo lo establecido en el artículo 9 y 11 de la Resolución 1076 de 2003, modificada por la Resolución 1570 de 2004.
- La empresa no reportó al SUI las notas a los estados financieros para las vigencias 2014 a 2016 y la información financiera la reportó por fuera de los términos establecidos en la resolución SSPD 2012130003545 DE 2012.
- La empresa no ha reportado al SUI la información financiera bajo los nuevos marcos normativos NIF para la vigencia 2016, presuntamente incumpliendo lo establecido en la Resolución 20161300013475 de 2016.
- La empresa presenta errores en el reporte de información financiera en el SUI en cuanto a los deudores por servicios públicos y su distribución en corrientes y no corrientes. La empresa reportó el valor de \$732 millones como deudas de más de un año, que corresponde al valor total de la cartera total de la empresa.
- De igual manera, en la información reportada por el prestador se observaron errores en las cuentas otros activos, deudas públicas internas a largo plazo, cuentas por pagar, pasivos estimados y otros pasivos.
- La empresa registra deudas de difícil cobro por valor de \$2.224 millones que corresponden a recursos del SGP no girados por el ente territorial de las vigencias 2006-2009, de los cuales para la vigencia 2014 se realizó la provisión de \$733.9 millones. En visita no fue posible establecer la última gestión realizada por parte de la empresa para la devolución de dichos dineros.
- La empresa presenta errores y falta de consistencia en los estados financieros de la vigencia 2015 donde presentó pérdidas netas por valor de \$3.987, las cuales coinciden con la información reportada en el SUI, sin embargo, en visita presentó información bajo los nuevos marcos normativos comparativos en donde se observó una pérdida neta por valor de \$2.905 millones para la misma vigencia, con una diferencia de \$ 1.082 millones.

- La empresa no presenta un equilibrio financiero, sus pérdidas operacionales de las vigencias 2014 a 2016 fueron de \$3.496 millones para la 2014, \$3.458 millones para 2015 y a \$2.193 millones para la vigencia 2016.
- No se observó la adopción por parte del sistema de control interno de la empresa, las recomendaciones realizadas por el contralor y la Superintendencia.

8.2 Aspectos Técnicos Operativos

- El municipio de El Carmen de Bolívar es abastecido íntegramente por una serie de pozos profundos, distribuidos en 2 sectores denominados “El Piñal y Ovejas”, en la actualidad, el campo de “El Piñal” suministra más del 75% del total del agua captada mediante los pozos A y B. El campo Ovejas sirve como backup del sistema.
- En la visita se pudo verificar que los pozos A y B, los cuales hacen parte del campo el piñal, cuentan con macromedición y medición de presiones en la captación, donde funcionan de manera alternada dependiendo de la demanda del sistema, bombeando por un periodo promedio de 18 horas diarias.
- Respecto a los pozos ubicados en el campo Ovejas, una vez analizados los documentos relacionados a permisos expedidos por CARSUCRE, se evidencia que la entidad ambiental, con el fin de promover la recarga del acuífero objeto de extracción de agua, disminuye el tiempo de explotación del mismo de 18 a 12 horas por día en el pozo 7.
- El pozo A, cuenta con planta eléctrica automatizada como suplencia ante posibles emergencias o eventualidades que puedan surgir al suministro de energía eléctrica de parte de la empresa encargada “Electricaribe”. Los pozos A y B funcionan alternadamente, y por ende, el pozo A es la suplencia ante eventualidades en el campo “El Piñal”.
- Los pozos pertenecientes al campo Ovejas, no cuentan con suplencia eléctrica, aunque en visita se evidenció que cuentan con sus respectivos medidores de caudal y presión, además de reportar información a los centros de información mediante una red de telemetría, donde también se recibe información en tiempo real de los pozos ubicados en el campo el Piñal. En el campo Ovejas, los pozos 8,9 y 13, en la actualidad tienen concesiones vencidas por lo que se presume un incumplimiento del artículo 25 de la Ley 142 de 1994.
- Para el tratamiento del agua captada de los pozos subterráneos se cuenta con un sistema de tratamiento de cloración, mediante cloro gaseoso debido a la calidad del agua, igualmente, no realiza test de jarras en planta pues no realiza procesos de coagulación y floculación.
- Cada 3 meses se realiza el lavado y desinfección de los tanques de almacenamiento, para lo cual se utiliza una cantidad de agua aproximada de 10 m³ de agua, a fin de remover material sedimentado y a su vez la aplicación de hipoclorito a las paredes del tanque. De igual manera cuando se presenta turbiedad en las muestras, se realiza lavado. Este mantenimiento no queda registrado en bitácora alguna.
- Respecto a mantenimientos en el sistema, el prestador posee un cronograma de actividades programadas, su frecuencia anual y la fecha estimada en la que se realiza. De igual forma, mediante formatos propios de la empresa, se evidencia la descripción, actividad, ubicación donde se realiza la intervención, y las observaciones derivadas del proceso.
- No fue suministrado de parte de la empresa, el acto administrativo que evidencie el manejo de vertimientos producto de los procesos derivados de la planta ni su respectivo permiso expedido por la autoridad ambiental

competente lo cual presenta un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 119 de la Resolución 1096 del 2000.

- Finalmente, a la salida de la PTAP se observó control del caudal tratado por medio de macromedidores. Cumpliendo con lo estipulado en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017.
- En el área de la PTAP se cuenta con un espacio para laboratorio, el cual en la actualidad no se encuentra en uso, por lo cual se presume un presunto incumplimiento al Artículo 120 de la Resolución 1096 de 2000, derogada por la Resolución 330 de 2017, que dispone que las Plantas de Tratamiento de Agua Potable – PTAP deben contar con un laboratorio para análisis de muestras. Por otra parte, la empresa tiene un convenio para el análisis de muestras con el laboratorio de la empresa Aguas de la sabana, (cuenta con la aprobación del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia “ONAC”, avalado para la realización de análisis de agua para los parámetros fisicoquímicos, microbiológicos de aguas, microbiológicos en ambientes y superficies) en el que esta realiza estudios microbiológicos del agua suministrado con carácter semanal y físico químicos cada quince días.
- El prestador posee una serie de planos Asbuilt en relación a las redes de distribución de agua potable. Respecto a esto, informa no contar con el Software que permita la elaboración del plano maestro de control operacional, actualizaciones de planos, ni un catastro de redes como tal, lo cual presuntamente incumple el Artículo 42 de la Resolución 330 del 2017.
- No realiza medición de presiones, ni se tienen instrumentos para realizarlas presuntamente incumpliendo lo estipulado en la Resolución 330 de 2017, artículo 74.
- Para la vigencia 2015 a 2016, sólo en el mes de agosto de 2015 se considera el índice de continuidad del servicio como NO SATISFACTORIO. Para el año 2016, en 8 de los 12 meses del año (enero, marzo, Abril, Mayo, Agosto, Septiembre, Octubre y Diciembre), el servicio es catalogado como CONTINUO, siendo los restantes 4 meses, un servicio SUFICIENTE.
- Se evidencia un cumplimiento del contrato de condiciones uniformes donde se estipula una continuidad de 6 horas al día para suscriptores, donde ejecutaría obras de inversión en redes, tanques de almacenamiento y sectorización hidráulica que permitirían aumentar la continuidad en horas por día hasta llegar al tope de las 24 horas diarias, el cual es un objetivo cercano, según la información expuesta anteriormente, relacionada con la actualidad del municipio.
- Los dos índices de micromedición (Cobertura de medición y eficacia de la medición) se encuentran por encima del 95% exigido por la regulación, cumpliendo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, así como de la Resolución CRA 151 de 2001.
- El prestador no posee un libro o registro sistematizado para el control de la calidad de agua para consumo humano, donde informe cantidad de agua captada, cantidad de agua suministrada, análisis microbiológicos, físicos y químicos del agua, productos químicos utilizados y novedades que puedan surgir en los procesos de tratamiento del agua, por lo que presuntamente se encuentra incumpliendo el artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007.
- Los resultados de los parámetros analizados se encuentran dentro de la norma a excepción del IRCA para el 28 de junio de 2016 y el 17 de agosto de 2016 donde suministró agua no apta para consumo humano en 4 muestras de las 50 analizadas, presuntamente incumpliendo durante ese periodo la Resolución 2115 de 2007.

- Para la vigencia 2016 el IANC promedio fue de 25% (para los meses entre enero y diciembre). De acuerdo con lo estipulado en la Resolución CRA 151 de 2001, en donde se establece que el valor máximo de pérdidas de agua es del 30%.

8.3 Aspectos comerciales

- En visita se observó que no existe evidencia de difusión contrato de condiciones uniformes, presuntamente incumpliendo lo establecido en la resolución CRA 375 de 2006⁷, y la cláusula 10 del mismo contrato.
- Se observó ausencia de seguimiento de las PQR, en visita no fue posible identificar la fecha de contestación de las mismas, y la PQR de número 5755 de 6 de febrero de 2017 no tiene contestación al peticionario.
- Dentro del control de las PQR que corresponde a la vigencia 2015 a agosto de 2017 no existe claridad frente a la causal o motivo de las mismas, debido a que la información suministrada no fue clara.
- La cartera de la empresa por servicios públicos se ha incrementado un 22% para la vigencia 2016 y del 32.22% para junio de 2017. La empresa ha adoptado políticas claras para el tratamiento de la cartera, se observó que para la fecha de visita la empresa presenta 270 acuerdos de pago, pero los mismos presuntamente carecen de validez al no tener firma por parte del suscriptor. Sobre el manejo de cartera fue requerido el gerente producto de las reuniones de monitoreo realizado por parte de la Superintendencia.

Proyectó: Mery Constanza Rojas Fierro – Profesional Especializado DTGAA
Mario Andrés Botto Rojas – Contratista DTGAA

Revisó: Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo Evaluación Integral DTGAA
Luisa Fernanda Camargo Sánchez – Asesora despacho delegada para Acueducto, Alcantarillado y aseo
Juan Carlos Caro Rodríguez – Abogado Contratista DTGAA

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

⁷ Por la cual se modifica el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, contenido en el Anexo 3 de la Resolución CRA [151](#) de 2001 y se dictan otras disposiciones sobre el particular.