

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL
MUNICIPIO DE PAILITAS E.S.P**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
Bogotá, octubre de 2017**

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PAILITAS E.S.P

Análisis vigencias 2015 y 2016

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

SUMARIO

Este documento pretende mostrar de manera integral el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Pailitas, departamento de Cesar, mediante la vigilancia y seguimiento del prestador, con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente.

Dentro de los antecedentes previos al desarrollo del presente documento, es importante mencionar aspectos de especial relevancia que pueden afectar directamente la continuidad y calidad en la prestación de dichos servicios en el corto y mediano plazo, por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAILITAS ESP – en adelante EMSERPUPA ESP, de acuerdo con la última visita adelantada en el mes de abril y los reportes de información al SUI:

Respecto de la información financiera de las vigencias 2015 y 2016, EMSERPUPA ESP presenta serias debilidades derivadas de la falta de consistencia y razonabilidad de las cifras arrojadas por los estados financieros. Las notas suministradas en los mismos carecen de revelación donde se pueda establecer y garantizar la certeza de los saldos arrojados.

En cuanto a la información financiera correspondiente a la vigencia 2014, reportada al Sistema Único de Información -SUI, se observa que la empresa presenta deterioro en los indicadores financieros de rentabilidad y los costos y gastos en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado son superiores a los ingresos por venta de los mismos.

La empresa no ha realizado el proceso de conversión a normas internacionales NIIF.

En cuanto a los indicadores de cartera se observa que la empresa tarda aproximadamente tres años en recuperar sus cuentas por cobrar y su rotación es de menos de un mes, lo que denota una presunta falta de gestión en la recuperación de la misma y el impacto que tiene esta sobre la gestión financiera de la empresa.

Ahora bien, el componente comercial se refleja de forma crítica en la estabilidad financiera de la empresa, se genera desinformación a los suscriptores por no conocer el contrato de condiciones uniformes por no establecer seguimiento a las peticiones quejas y reclamos de los suscriptores.

Respecto de la prestación del servicio de acueducto, el municipio de Pailitas cuenta con dos (2) captaciones en la fuente Arroyo Hondo: Una por gravedad que se emplea de forma permanente y una por bombeo que se emplea como contingencia.

Adicionalmente, cuentan con una planta de tratamiento de agua potable, que luego del proceso de potabilización distribuye el agua a tres sectores según la programación del servicio por sector hidráulico que se establece más adelante. Se debe resaltar que el proceso tiene dificultades relacionadas con la dosificación de insumos químicos y el

estado de la infraestructura, lo que se refleja en los resultados de las muestras de vigilancia para la calidad del agua suministrada en el municipio.

Los indicadores técnicos de prestación no muestran un comportamiento adecuado, ya que no se cuenta con micromedición de consumos, por lo que no es posible determinar las pérdidas de agua en el sistema. La continuidad es sectorizada, pero no se tiene un registro real de dicho suministro, el Índice de riesgo de calidad de agua se encuentra en Riesgo Alto e Inviabile Sanitariamente para las dos últimas vigencias. Así mismo, se observa un presunto desconocimiento normativo aplicable al sector.

El sistema de alcantarillado del municipio es de tipo combinado, durante la visita adelantada en el mes de abril el prestador informó que no cuenta con catastro de redes, lo que presuntamente contradice el artículo 102¹ de la Resolución 1096 de 2000, vigente para los períodos analizados.

El Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales - STAR trata las aguas residuales del municipio mediante un proceso preliminar, pasando el agua residual por un canal que conduce el agua al desarenador y a las compuertas que la transportan a un sistema de cribado; de allí el agua pasa a dos vertederos que la llevan a las 3 lagunas de maduración y, posteriormente, a 3 lagunas facultativas que están intercomunicadas por una red de tubería de 24". Seguido a este proceso el agua es vertida al Arroyo Hondo. En visita evidenciamos que el caudal tratado y vertido a la fuente, fue 66 l/s.

A continuación, se presenta el informe de evaluación integral de la prestación de los mencionados servicios, que incorpora información de los años 2015 y 2016, éste último año condicionado a los resultados finales de los reportes que realizó el prestador al Sistema Único de Información SUI con corte a abril de 2017.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PRESTADOR

A continuación, se relacionan los datos generales del prestador de acuerdo con la información registrada en el Registro Único de Prestadores – RUPS de esta entidad, y la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada en el mes de abril de 2017:

EMSERPUPA E.S.P. fue creada mediante el Acuerdo Municipal No. 053 de 1993 como un ente descentralizado del orden municipal con personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonio independiente, y empresa industrial.

Realiza la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Pailitas en el departamento del Cesar, desde el 10 de diciembre de 1993.

Según la última actualización aprobada de RUPS, correspondiente al año 2015, se tiene la siguiente información general de la empresa:

Tabla 1. Datos generales

ID Empresa	140
Fecha de registro en RUPS	1995-05-31
Fecha última actualización de RUPS	25/11/2016
Servicios Prestados	Acueducto - Alcantarillado
Razón Social	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE

¹ Hoy derogado por el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017

	ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PAILITAS E.S.P
Sigla	EMSERPUPA E.S.P.
NIT	800218640-3
Fecha de Constitución	1993-12-10
Fecha de inicio de Operaciones	1993-12-10
Nombre Representante Legal	LEONARDO ANGARITA MARTINEZ*
Cargo Representante Legal	Gerente
Fecha de Posesión Representante Legal	2014-01-08
Área de Prestación de Servicios	Pailitas (Casco urbano) / Cesar
Última actualización RUPS	Rechazado el 25/11/2016
	Aprobada el 05/08/2015
	Aprobada el 16/03/2012
Acuerdo de creación de la empresa	Acuerdo Municipal No. 053 de 1993
Clasificación	Más de 2500 suscriptores
Estado de la Certificación del Municipio en el SGP - 2015	Certificado mediante resolución SSPD 20164010052675 de 30/09/16

Fuente: Consulta SUI – Visita abril de 2017 – EMSERPUPA ESP
Nota: * Gerente actual: Cindy Avellaneda López. Fecha de posesión: 3 de enero de 2017.

1.1 Actualización RUPS

De acuerdo con lo establecido en el artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010², la periodicidad para que el prestador realice las actualizaciones del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, es la siguiente:

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

Ahora bien, la Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015³, en la que se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS:

² 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.

³ 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 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

De acuerdo con lo anterior, EMSERPUPA E.S.P. debía realizar la actualización del RUPS en el primer mes del año, antes del 30 de enero; sin embargo, al verificar la información de actualización de RUPS se pudo observar lo siguiente:

Imagen 3. Consulta RUPS

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
20	140	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PAILITAS E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20156140324897	11/06/2015			 
21	140	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PAILITAS E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		20158140333097	05/08/2015			 
22	140	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PAILITAS E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA POR MESA DE AYUDA	DAAA_AMPARRA	201611140358040	25/11/2016			  

Fuente: RUPS – agosto 2017

De acuerdo con la imagen anterior:

- Para el año 2015, el prestador realizó la actualización pertinente, sin embargo, fue solicitada con posterioridad a la fecha que le correspondía de acuerdo con su ID.
- Para el año 2016, el prestador nuevamente solicitó la actualización fuera de tiempo y esta fue rechazada por mesa de ayuda. No fue reiterada la solicitud.
- Para el año 2017, la empresa no ha elevado solicitudes de actualización del RUPS.

Se concluye entonces que hubo un presunto incumplimiento de la empresa a lo establecido en el artículo sexto de la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015.

1.2 Contrato de Condiciones Uniformes - CCU

El CCU reportado por el prestador al Sistema Único de Información SUI es de 9 de octubre de 2008. No registra modificaciones a la fecha de visita (27 de abril de 2017), y no cuenta con concepto de legalidad de la CRA, tal y como se observa a continuación:

Imagen 4. Reporte del CCU

← → ↻ reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_adm_074

Sistema Único de Información de Servicios Públicos SUI República de Colombia **general** consulta de información

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 CESAR

Empresa EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PAILITAS E.S.P.

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

Clasificación Mas de 2500 suscriptores

Departamento CESAR

Empresa EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PAILITAS 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
CESAR	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PAILITAS E.S.P.	1	140	2015-08-20	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	0	2008-10-09	ND	NO	ND	ND	contrato_140_120591_16.zip

Fuente: SUI consulta junio de 2017

1.3 Indicadores de la Prestación de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado

De conformidad con la información disponible en el Sistema Único de Información – SUI, y con base en la información suministrada por el prestador en la visita adelantada en el mes de abril de 2017, algunas de las características e indicadores de la prestación del servicio de acueducto para los años de análisis, se indican en la siguiente tabla. Estos indicadores se desarrollarán en el capítulo 3 de la presente evaluación integral.

Tabla 2. Indicadores

	Suscriptores (1)	IRCA (2)	CONTINUIDAD (3)	Cobertura Micromedición (%) (1)	IANC (%) (1)
2015	3.068	56,1 ALTO	ND	0	NA
2016	3.145	84,8 INVIABLE SANITARIAMENTE		0	NA

Fuente: (1) Visita abril de 2017, (2) SIVICAP, (3) SUI último reporte 2014

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

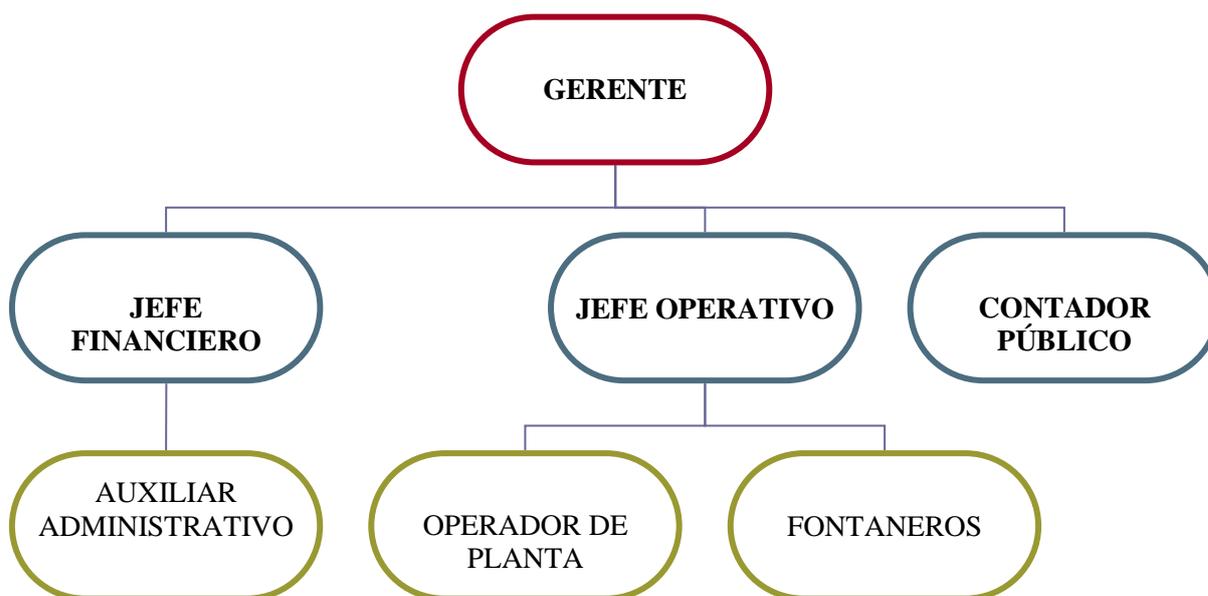
2.1 Aspectos Administrativos

De acuerdo con la información suministrada en la visita y con la reportada en SUI se presenta el siguiente análisis en cuanto a los principales aspectos administrativos.

2.1.1 Estructura Orgánica

EMSERPUPA ESP cuenta con la siguiente estructura orgánica:

Imagen 5. Organigrama



Fuente: EMSERPUPA ESP

2.1.2 Número de empleados

De acuerdo con la información administrativa suministrada por la empresa durante la visita realizada en el mes de abril de 2017, EMSERPUPA E.S.P. cuenta con 16 empleados en 2015 y 2016, de los cuales todos son empleados directos, como se muestra a continuación:

Tabla 3. Total de empleados y salarios promedio 2015-2016

Año	Empleados Directos		Salario promedio por empleado (Pesos)	Total Salario promedio al año (Pesos)	
2015	16	Directivos	4	1.409.126	16.909.512
		Operativos Acueducto	8	735.019	4.496.854
		Operativos Alcantarillado	4	718.280	4.399.465
2016	16	Directivos	4	1.498.148	17.977.779
		Operativos Acueducto	9	897.832	7.130.263
		Operativos Alcantarillado	3	767.154	6.648.668

Fuente: EMSERPUPA ESP – Visita abril de 2017

2.1.3 Competencias laborales del personal administrativo y operativo

De acuerdo con la información suministrada en visita, ninguno de los 16 empleados de las áreas administrativas u operativas cuenta con certificación en competencias laborales respectivamente, para contar con personal idóneo para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de la empresa.

Por tal razón, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la Resolución 1570 de 2004⁴, el prestador presuntamente estaría incumpliendo con la certificación de su personal administrativo y operativo:

*"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 (...)"* subrayado fuera de texto.

2.2 Aspectos Financieros

A continuación, se realiza un análisis del componente financiero basado en la información cargada al SUI y la evidenciada en las instalaciones de la empresa.

Con el fin de realizar un análisis del estado real de la empresa y dada la falta de coherencia de los saldos arrojados, se tomó como referencia para el análisis de los indicadores la vigencia 2014 publicada en el SUI.

Al no encontrarse información publicada en el SUI para las vigencias 2015 y 2016, se analizó la suministrada en visita encontrándose serias debilidades en la contabilización de los saldos y ausencia de coherencia en los mismos tal como se detalla a continuación.

Dentro del análisis de la información financiera publicada en el SUI se observó que la empresa no reportó los estados financieros correspondientes a la vigencia 2015 y las notas a los mismos y para la vigencia 2014, realizó el reporte extemporáneamente, presuntamente incumpliendo los términos establecidos en la resolución SSPD 2012130003545 de febrero de 2012:

En relación con el plan de cuentas de la vigencia 2014:

Imagen 6. Reporte Plan Único de Cuentas

LIBERTAD Y ORDEN

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

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PAILITAS E.S.P

-140- Listar información correspondiente al año: 2014

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
ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS		A - 1	2015-08-04 00:00:00.0	[▶] [▶]
ACUEDUCTO		A - 1	2015-08-04 00:00:00.0	[▶] [▶]
ALCANTARILLADO		A - 1	2015-08-04 00:00:00.0	[▶] [▶]

PERIODO, S: Semestral A: Anual

2008 - Copyright © S.U.I. Todos los derechos reservados

Fuente: SUI

En relación con el plan de cuentas de la vigencia 2015:

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.

Imagen 7. Reporte Plan Único de Cuentas



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

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PAILITAS E.S.P.

-140- Listar información correspondiente al año: 2015

NO HAY DATOS DE ARCHIVOS VALIDADOS Y APROBADOS PARA ESTE AÑO

PERIODO: S- Semestral A- Anual

2008 - Copyright © S.U.I. Todos los derechos reservados

Fuente: SUI

En visita se observó que el prestador realiza la contabilidad en el programa Excel, lo que se establece en un riesgo en la manipulación y control de la información financiera.

2.2.1 Balance General

En visita fue suministrado el balance general de las dos vigencias analizadas (2015 y 2016). Ambos presentan diferencias e inconsistencias en sus saldos, arrojando errores en los resultados. De otra parte, no están firmados por el representante legal ni por el contador de la empresa.

Considerando que la empresa realizó el reporte de información financiera correspondiente a la vigencia 2014, para esta evaluación, se tomó el mismo como base para la realización del análisis financiero de la empresa.

Tabla 4. Balance General vigencia 2014

DENOMINACION	2014	%
EFFECTIVO	87.201.351,00	2,24%
CAJA	8.964.875,00	0,23%
BANCOS Y CORPORACIONES	78.236.476,00	2,01%
DEUDORES	431.377.102,00	11,08%
SERVICIOS PÚBLICOS	445.276.066,00	11,43%
DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	86.970.462,00	2,23%
PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(101.243.897,00)	-2,60%
Total Activo Corriente	518.578.453,00	13,32%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	3.375.911.684,00	86,68%
TERRENOS	10.000.000,00	0,26%
MAQUINARIA, PLANTA Y EQUIPO EN MONTAJE	-	0,00%
EDIFICACIONES	25.000.000,00	0,64%
PLANTAS, DUCTOS Y TÚNELES	1.975.025.000,00	50,71%
REDES, LÍNEAS Y CABLES	1.868.351.450,00	47,97%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	8.858.465,00	0,23%
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	12.290.000,00	0,32%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(545.272.856,00)	-14,00%
Total Activos	3.894.490.137,00	100,00%
CUENTAS POR PAGAR	40.630.200,00	1,04%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	17.174.953,00	0,44%
ACREEDORES	8.867.349,00	0,23%
RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	3.590.641,00	0,09%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	6.076.767,00	0,16%
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	4.920.490,00	0,13%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	1.908.266,00	0,05%
SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	1.908.266,00	0,05%
Total Pasivos Corrientes	42.538.466,00	1,09%
Total Pasivos	42.538.466,00	1,09%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	3.851.951.671,00	98,91%
CAPITAL FISCAL	3.866.126.786,00	99,27%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	(127.630.676,00)	-3,28%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	113.455.561,00	2,91%
Total Patrimonio	3.851.951.671,00	98,91%
Total Pasivo y Patrimonio	3.894.490.137,00	100,00%

Fuente: SUI

El 86% de los activos se encuentran representados en la propiedad, planta y equipo, siendo en su mayor proporción plantas, ductos y túneles por valor de \$1.975 millones.

- La empresa modificó el estado de sus cuentas de deudores a largo plazo para la vigencia 2015 y a corto plazo para la vigencia 2016. Sus provisiones tienen el mismo valor para ambas vigencias; cifras que no son razonables, debido a que los valores tanto de la cartera y la respectiva provisión debe cambiar de una vigencia a otra por la rotación la misma.
- En la visita observamos que la empresa maneja tres cuentas de ahorro, de las cuales dos son del Banco Agrario: i) cuenta No. 424553000852, en la que se manejan recursos de recaudo y; ii) cuenta No. 424553992685, en la que se maneja el dinero de los convenios. La tercera es con Bancolombia y corresponde a la cuenta No. 29762734338 que a la fecha no se encuentra activa.
- La empresa contabilizó deudas de difícil cobro para la vigencia 2016 por valor de \$545.4 millones, y para la vigencia 2015 por valor de \$86.9 millones, en visita no fue posible aclarar la razonabilidad de estas cifras, debido a que en las notas a los estados financieros no fueron revelados dichas cifras.
- La empresa incrementó sus pasivos en la vigencia 2016 en \$83 millones de pesos, debido a la adquisición de bienes que no se ven representados en los estados financieros.
- La empresa presenta acuerdos de pago con CORPOCESAR y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, con ocasión de deudas de \$18 millones correspondientes a tasas retributivas por vigencias anteriores y contribuciones, respectivamente.

2.2.2 Estado de Resultados

Tabla 6. Estado de Resultados vigencia 2014

DENOMINACION	2014	%
INGRESOS	498.000.437	100,00%
VENTA DE SERVICIOS	193.165.700,00	38,79%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	131.441.748,00	26,39%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	36.563.715,00	7,34%
SERVICIO DE ASEO	25.160.237,00	5,05%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	144.442.183	74,78%
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	144.442.183,00	29,00%
SERVICIOS PUBLICOS	144.442.183,00	29,00%
Servicios Públicos	144.442.183,00	29,00%
UTILIDAD BRUTA	48.723.517	9,78%
GASTOS	240.102.693,00	48,21%
ADMINISTRACIÓN	240.102.693,00	48,21%
SUELDOS Y SALARIOS	169.800.591,00	34,10%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	3.565.112,00	0,72%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	60.850.790,00	12,22%
GENERALES	5.886.200,00	1,18%
UTILIDAD OPERACIONAL	(191.379.176)	-38,43%
OTROS INGRESOS	304.834.737,00	61,21%
FINANCIEROS	1.693.546,00	0,34%
EXTRAORDINARIOS	303.141.191,00	60,87%
UTILIDAD NETA	113.455.561,00	22,78%

Fuente: SUI

Según la información de los ingresos obtenidos en la vigencia 2014 publicada en el SUI, el 68,02% de estos corresponden a la venta por servicio público de acueducto, el 18.92% a la venta por servicio público de alcantarillado y el 13% restante, a la venta por servicio público de aseo.

De los ingresos por venta de los servicios públicos, el 74% fue destinado a los costos para la prestación de los mismos y el 124% fue destinado a los gastos, generando de esta manera una pérdida operacional de \$191.3 millones.

La empresa al obtener otros ingresos extraordinarios por valor \$303.1 millones, generó utilidad neta por valor de \$113.4 millones.

En cuanto al estado de resultados suministrado en visita, esta Dirección observó lo siguiente:

- Errores en la contabilización como es el caso de los dineros recibidos por subsidios y contribuciones los cuales se deben contabilizar como lo establece el anexo del plan de contabilidad pública para prestadores de servicios públicos: *“Los subsidios que se facturen deberán registrarse en las subcuentas 140807 a 140812, dependiendo del servicio que se trate, como una cuenta por cobrar al respectivo Fondo de Solidaridad y Redistribución del Ingreso. Las contribuciones de los estratos 5 y 6 y los usuarios comerciales e industriales se registrarán como un pasivo en la cuenta 2430. Al final de cada mes se concilian las contribuciones y los subsidios y de acuerdo al resultado se procederá a cobrar el faltante o a transferir los recursos al respectivo Fondo acorde con las normas que regulan cada servicio”.* De esta manera está influyendo en doble partida los ingresos por venta del servicio incrementando la utilidad operacional.

De otra parte, observamos presuntos errores aritméticos en el estado de resultado así:

Tabla 7. Estado de resultado vigencia 2015

PRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PALITAS			
:8002186403-2			
PERIODO INICIAL: 01/2015		PERIODO FINAL: 12/2015	
G ACUMULADO			
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS			
INGRESOS OPERACIONALES			
CONSUMO ACUEDUCTO	(159.087.000,00)		
TRANSFERENCIA	(323.221.000,00)		
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES		(482.308.000,00)	
GASTOS DE ADMINISTRACION			
SUELDOS Y SALARIOS	116.719.000,00		
HONORARIOS	69.822.000,00		
CONTRATOS PERSONAL TEMPORAL	170.644.000,00		
VIATICOS	8.717.000,00		
GASTOS DE PERSONAL		365.902.000,00	
GENERALES			
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	3.080.000,00		
TOTAL GENERALES		3.080.000,00	
TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACION		368.982.000,00	
GASTOS DE OPERACION			
MATERIALES Y SUMINISTROS	48.229.000,00		
MANTENIMIENTO	589.000,00		
SERVICIOS	4.661.000,00		
GENERALES	25.008.000,00		
TOTAL GASTOS DE OPERACION		78.487.000,00	
TOTAL GASTOS			447.469.000,00
TOTAL UTILIDAD BRUTA OPERACIONAL		44.308.000,00	(34.839.000,00)
GASTOS NO OPERACIONALES			
FINANCIEROS	24.175.000,00		
IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y TA:	20.133.000,00		
INGRESOS NO OPERACIONALES			
FINANCIEROS	-		
UTILIDAD O PERDIDA ANTES DE IMPUESTOS			9.469.000,00
UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO			9.469.000,00
LEONARDO FABIO ANGARITA MARTINEZ		NELSON GREGORIO FESTER ALVIS	
GERENTE		CONTADOR	
		TP 134781-T	

Fuente: Visita

- No se tuvieron en cuenta los ingresos por venta de servicio de alcantarillado y de aseo.
- Se observaron saldos negativos en los ingresos operacionales.

2.2.3 Cartera por Edades

En visita no fueron suministrados los datos de la cartera por edades y tampoco encontramos esta información reportada en el SUI para ninguno de los servicios suministrados por el prestador.

Al analizar los saldos en los estados financieros suministrados en visita y reportados en el SUI, encontramos:

DEUDORES	2014	2015	2016
SERVICIOS PUBLICOS	445.276.060	443.276.000	153.963.000

Fuente: SUI - visita

Se observó una reducción de la cartera en \$289.3 millones para la vigencia 2016. No existe certeza acerca de si dicha reducción obedece a castigo de esa cartera o a políticas de manejo.

2.2.4 Indicadores Financieros

Debido a que no encontramos razonabilidad en la información financiera suministrada en visita, realizamos el análisis de los indicadores financieros para la vigencia 2014 con la información financiera reportada en el SUI a la fecha de la realización de la evaluación integral.

Tabla 8. Indicadores de rentabilidad

De Rentabilidad	Formula	2014
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	-99,08%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	58,73%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	-4,91%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	-4,97%

Fuente: SUI

Los indicadores de rentabilidad muestran un comportamiento desfavorable debido a la pérdida operacional de \$191.3 millones. Los ingresos por la venta de los servicios de acueducto y alcantarillado no alcanzan a cubrir los costos y gastos en la operación de los mismos.

El margen neto de utilidad presenta un comportamiento estable debido a que la empresa recurrió a otros ingresos no contemplados en la operación de los mismos, lo que generó que la empresa obtuviera utilidad neta.

ROA	Utilidad Neta*100	2,91
	Activo Total	
ROE	Utilidad neta*100	2,95
	Patrimonio	

Fuente: SUI

En cuanto a la rentabilidad sobre los activos y el patrimonio, se observa que es positiva. Sin embargo, considerando los otros ingresos no operacionales que presuntamente obedecen a subsidios que al parecer están mal contabilizados, al realizar la reclasificación, el panorama cambia totalmente, volviendo negativos estos indicadores de rentabilidad.

Tabla 9. Indicadores de liquidez

De Liquidez	Formula	2014
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	12,19
Capital de Trabajo	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}}{\text{Corriente}}$	476.039.987
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{deudores}}{\text{Pasivo Corriente}}$	2,05
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	91,55

Fuente: SUI

La empresa presenta respaldo para el pago de sus obligaciones, su endeudamiento para la vigencia 2014 fue de \$41.6 millones. Por cada peso adeudado presenta \$12 de su activo corriente para respaldar sus obligaciones a corto plazo. En consecuencia, su solidez o respaldo es del 91.55%.

Tabla 10. Indicadores de cartera

		2014
Numero de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$	829,85
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Días Cartera}}$	0,43

Fuente: SUI

Al comparar la cartera con las ventas netas para la vigencia 2014, observamos que la empresa tarda casi tres años en recuperar sus cuentas por cobrar y su rotación es de menos de un mes. Esto demuestra la falta de gestión en la recuperación de la misma y el impacto que esto tiene sobre la gestión financiera de la empresa.

EBITDA	-191.379.176
Rentabilidad EBITDA	-99,08%
Coefficiente Operacional	199,08%

Al presentarse pérdida del ejercicio, para la vigencia 2014 los indicadores de rentabilidad muestran un comportamiento negativo. Lo que indica que no existe flujo de efectivo para responder a sus compromisos.

2.2.5 Avance Implementación Normas NIIF

La empresa, por su naturaleza jurídica (industrial y comercial del Estado), debe aplicar el marco normativo establecido en la Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación para empresas que no cotizan en el mercado de valores y que no captan ni administran ahorro del público.

La empresa no ha realizado su clasificación de acuerdo con los requerimientos hechos por la Superservicios y tampoco ha cargado el Estado de Situación Financiera de Apertura-ESFA ni el cierre de transición a diciembre de 2015.

Durante la visita se observó el desconocimiento de los funcionarios de la empresa frente a los marcos normativos a aplicar bajo los nuevos requerimientos internacionales.

2.2.6 Eficiencia Laboral

No es posible realizar el análisis de eficiencia laboral, toda vez que en el Sistema Único de Información – SUI la empresa no reporta información referente a personal para las vigencias objeto de análisis, así como tampoco los metros cúbicos facturados. En visita tampoco fueron suministrados los valores relacionados con los metros cúbicos facturados.

2.2.7 – Revisoría Fiscal

Debido a la naturaleza jurídica de la empresa por tener participación del estado se ejerce el control fiscal por parte de las Contralorías, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001, artículo 5.

2.2.8 Informe Control Interno Auditor Externo y de Gestión de Resultados - AEGR

La empresa fue clasificada como oficial, por lo tanto se encuentra dentro de las exclusiones para contratar auditoría externa de gestión y resultados, establecidas por el parágrafo 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 del 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 establece 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.

Es así que de conformidad con el artículo 47 de la ley 142 de 1994, la vigilancia de la implantación del Control Interno en las empresas de servicios públicos, se encuentra en cabeza de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Se observó que durante las vigencias evaluadas la empresa no tiene implementado el sistema de control interno y no desarrolló auditorías internas.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

La conformación técnica y operativa de la infraestructura de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Pailitas (Casco urbano) corresponde básicamente a la captación de agua de una fuente superficial denominada Quebrada Arroyo Hondo, a través de una captación lateral de fondo, que conduce el agua a una planta de tratamiento convencional con una capacidad de diseño de 80 l/s.

Esta PTAP cuenta con estructuras como canaleta, mezcla rápida hidráulica, dos sistemas de floculadores hidráulicos: uno de flujo horizontal y otro vertical, dos estructuras de sedimentación, 7 filtros de tasa rápida, cloración y un tanque de almacenamiento.

Luego del proceso de potabilización del agua, se distribuye el servicio en tres sectores, día de por medio para cada uno.

Al evaluar la prestación del servicio, a través de los indicadores técnicos, se observa que el estado de la prestación no es óptimo, teniendo en cuenta el suministro de agua no apta para el consumo humano durante las dos últimas vigencias analizadas, la inexistencia de micromedidores y, por ende, la imposibilidad de determinar el Índice de Agua no Contabilizada - IANC, y la alta vulnerabilidad frente a futuras contingencias, tal y como se señalará más adelante.

3.1 Sistema de Acueducto

3.1.1 Fuentes de abastecimiento y captación

El municipio de Pailitas se abastece de la fuente superficial denominada Arroyo Hondo, en la cual tiene dos (2) captaciones: Una lateral de fondo que funciona por gravedad y se emplea de forma permanente y una por bombeo que se emplea como contingencia y no cuenta con sistema de redundancia eléctrico e hidráulico.

3.1.2 Concesiones de agua potable

El prestador tiene concesión de aguas expedida por la Corporación Autónoma Regional del Cesar - CORPOCESAR, a través de la Resolución N° 1314 del 12 de octubre de 2010, vigente hasta 2034, como se señala a continuación:

ARTICULO 2 : Modificar en los términos que a continuación se indican, el periodo de vigencia y el caudal derivado de la corriente denominada Arroyo Honda (Quebrada La Honda) en beneficio del Acueducto Municipal de Pailitas- Cesar, a nombre de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Pailitas " EMSERPUPA" con identificación tributaria No 800218640-3, concesionado mediante Resolución No 864 de fecha 18 de octubre de 2005 modificada parcialmente por Acto Administrativo No 048 del 27 de enero de 2006:

PERIODO	Caudal (l/s)
Hasta el 31 de diciembre de 2015	60
2016 - 2020	95,59
2021 - 2025	94,50
2026 - 2030	93,97
2030 - 2034	96,58

Fuente: Resolución 1314 de 2010

Ahora bien, verificado el Sistema Único de Información SUI de esta entidad, se observa que el último reporte de la empresa en relación con la concesión de agua es del año 2012, como se muestra a continuación:

Imagen 8. Fuentes Superficiales

ID	Empresa	Nombre de la fuente	Tipo de fuente superficial natural	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)	Caudal mínimo diario en época seca	Caudal máximo diario en época de lluvia	Caracterización de agua cruda	Caudal medio diario en la fuente (L/S)	Fecha de cargue
140	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PAILITAS E.S.P.	Quebrada Honda	QUEBRADA	SI	CORPOCESAR	18-10-2005	19-10-2015	60	160	200	NO	78	13-06-2015

Fuente: Consulta SUI Mayo de 2017

En la anterior consulta se observa que la empresa tiene registrada como fuente de abastecimiento la Quebrada Honda, con una autorización de CORPOCESAR del 18/10/2005 vigente hasta el 19/10/2015. En el reporte presuntamente la concesión se encuentra vencida, por lo que la empresa debe realizar la actualización pertinente para reportar la concesión de aguas vigente con la que cuenta a la fecha, teniendo en cuenta que la información del SUI se considera oficial para esta Superintendencia.

3.1.3 Aducción

Está compuesta por una tubería de 16" con una longitud de 600 mt que conduce a un desarenador compuesto por 8 cámaras internas y un vertedero de excesos. De allí es conducida por una tubería de 14 km hasta la PTAP.

3.1.4 Desarenador

Cuenta con desarenador con 6 tolvas.

3.1.5 Plantas de potabilización PTAP

La infraestructura del sistema de acueducto del municipio de Pailitas cuenta con una planta de tratamiento de agua potable, abastecida por la fuente superficial Quebrada Arroyo Hondo, que aporta un caudal de 70 l/s, y tiene una capacidad de diseño de 80 l/s.

En general se observa falta de mantenimiento y deterioro en las diferentes estructuras que conforman la planta de tratamiento.

Imagen 9. PTAP municipio de Pailitas



Fuente: Visita SSPD 2017

Posee sistema de medición a la entrada de la planta mediante un sistema de canaleta Parshall y flotación (Registro de nivel). Sin embargo, no cuenta con sistema de macromedición a la salida de la PTAP.

Imagen 10. Flotador al ingreso de la PTAP



Fuente: Visita SSPD 2017

Durante la visita de inspección, la PTAP contaba con los siguientes procesos: medición de caudal, mezcla rápida hidráulica, proceso de floculación hidráulica, sedimentación, filtración de tasa rápida, cloración y almacenamiento.

Al verificar las bitácoras de operación se observó lo siguiente:

- Falta de mantenimiento y deterioro en la infraestructura general de la PTAP.
- El proceso de cloración no se lleva a cabo pese a tener almacenado cloro líquido en las instalaciones. Según informó el operario de planta este solo se emplea cuando se realiza lavado general de la planta.
- No se registra en bitácoras el Sulfato dosificado, ya que el mismo se aplica empíricamente.
- Tampoco se realiza Test de jarras ni pruebas de control para la calidad del

agua durante el proceso de potabilización, ni posterior a este.

No fue posible verificar los parámetros de operación de la planta debido a que el prestador no cuenta con equipos y laboratorio de procesos para evaluar los parámetros fisicoquímicos del agua para su tratamiento.

Esta PTAP no posee una planta de energía de respaldo para la generación de energía eléctrica que permita suplir el fluido eléctrico en el evento de fallas por parte de la empresa que suministra el servicio de energía.

No cuenta con permiso ni tratamiento de los lodos generados en el proceso de potabilización lo cual, presuntamente, difiere de lo establecido en el artículo 119 de la Resolución 1096 del 2000⁵ que citamos a continuación:

“ Tratamiento de lodos generados en la potabilización. Los lodos evacuados de los procesos unitarios deberán ser sometidos a técnicas de homogeneización, complementadas con tratamientos de espesamiento y deshidratación. Bajo ninguna circunstancia se permite la descarga o almacenamiento final de lodos sin previo tratamiento.”

Como se observa a continuación, la empresa registró en SUI una planta de tratamiento de agua potable con un caudal de diseño de 60 l/s y un caudal de entrada de 35 l/s, información que difiere de la recopilada in situ, por lo que la empresa debe proceder a realizar los ajustes pertinentes en el SUI.

Imagen 11. Registro Planta de Potabilización

Año	Departamento	Municipio	Identificador de Empresa	Nombre de la empresa	Nombre de la planta	Caudal medio de entrada (lts/seg)	Caudal medio de salida (lts/seg)	Operación promedio (Horas/día)	Capacidad utilizada (lts/seg)	Caudal de diseño (lts/seg)	Tipo de proceso
2008	CESAR	PAILITAS	140	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PAILITAS E. S. P.	PLANTA EMSERPUPA	35	35	24	35	60	Floculación

Fuente: Consulta SUI Mayo de 2017

3.1.6 Macromedición

No se cuenta con macromedición a la entrada y a la salida del sistema de potabilización; tampoco en los sectores que se mencionan en el siguiente subtítulo.

⁵ Derogado por la Resolución 330 de 2017, artículo 125.

3.1.7 Sistema de Distribución

Al final del proceso de distribuye el agua por gravedad a la red de distribución, a los siguientes sectores:

- **Sector 1:** Bosques, fundadores, y la frontera.
- **Sector 2:** Centro, Jardín, Las Flores, Pueblo nuevo, Cumbres, Jorge Eliecer, Nueva Granada.
- **Sector 3:** 9 de abril, La Esperanza, Concentración, San Pedro y 27 de marzo.

Durante la visita la empresa desconocía las longitudes, diámetros y materiales de las redes de distribución del municipio. Tampoco contaba con catastro de redes de acueducto, lo que presuntamente contradice lo señalado en el artículo 102 de la Resolución 1096 del 2000, hoy compilada y derogada por el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.

Ahora bien, al consultar la información reportada por la empresa al SUI, que data del año 2008 se encuentra la siguiente información respecto de las redes del sistema:

Tabla 11. Redes sistema de acueducto último reporte 2008

DEPTO	Municipio	ID	Empresa	Tipo de proceso	Clase de ducto	Tipo de sección transversal	Diámetro nominal (Pulgadas)	Longitud en Km	Material tubería
CESAR	PAILITAS	140	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PAILITAS E.S.P.	Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	8	12	AC Asbesto Cemento
				Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	1	.1	HG (Hierro Galvanizado)
				Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	3	12	AC Asbesto Cemento
				Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	3	14.8	PVC Cloruro de Polivinilo
				Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	4	.34	AC Asbesto Cemento
				Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	4	1676	PVC Cloruro de Polivinilo
				Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	6	.96	PVC Cloruro de Polivinilo
				Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	6	1167	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	8	1	AC Asbesto Cemento				

Fuente: SUI consulta mayo de 2017

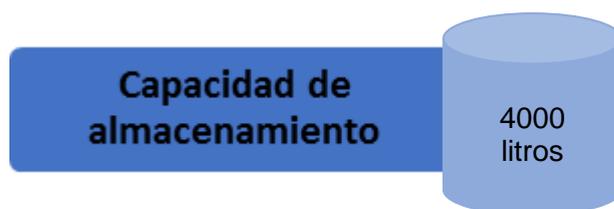
Respecto de la medición de presiones en red de distribución, la empresa informó que no se realizan, ni se cuenta con instrumentos para realizarlas. Se verificaron en el CCU las condiciones técnicas a las que se obligó la empresa con los usuarios, particularmente en relación con las presiones y en este se establece lo siguiente:

“(...) 4.3 Presión: En la cuota (SIC) más alta de prestación del servicio de acueducto se garantiza una presión mínima de 15 mca (metros columna de agua) y una presión máxima de 50 mca en el punto de derivación de la red matriz a la acometida domiciliaria de acuerdo a la complejidad media alta del sistema.”

Conforme a lo anterior, y según lo estipulado en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000, en el que se establece la presión mínima de operación que debe obtenerse cuando esté circulando por la red el caudal de diseño, la empresa debe adelantar lo pertinente para verificar las presiones con las que se encuentra suministrando el servicio de acueducto al municipio de Pailitas.

3.1.7 Almacenamiento

Se cuenta con un tanque de almacenamiento ubicado en la PTAP, que según informa la empresa, se llena en las noches para aumentar la presión en la red de distribución al siguiente día de suministro.



En SUI el prestador no tiene reporte de información de los tanques de almacenamiento, presuntamente incumpliendo con lo establecido en la Resolución compilatoria SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 de acuerdo con los plazos y reportes establecidos en esta.

3.2 Indicadores de prestación del servicio

3.2.1 Cobertura media de acueducto y alcantarillado

Según la información del DANE⁶, el municipio de Pailitas tiene una cobertura de alcantarillado de 90.41% y de acueducto del 96.41%.

No obstante lo anterior, no es posible corroborar este dato teniendo en cuenta la ausencia de información del prestador respecto al catastro de usuarios actualizado para los servicios que presta.

3.2.2 Micromedición

Conforme la información entregada durante la visita r, se determinó que EMSERPUPA E.S.P. no cuenta con micromedidores instalados, por lo que el indicador está en un 0%, lo cual contraviene presuntamente lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Por lo anterior, el prestador deberá realizar las acciones necesarias para el cumplimiento de la mencionada ley.

Una vez consultado el Sistema Único de Información –SUI se encontró que la empresa desde el año 2009 no reporta información referente al valor de micromedición, por lo que la empresa presuntamente está incumpliendo la resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

3.2.2.1 Programa de micromedición

La empresa no cuenta con programa para la instalación de micromedidores, ni banco de medidores para instalar y aumentar la cobertura de estos. Esto indica falta de gestión del prestador en relación con el cumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

3.2.2.2 Programa de ahorro y uso eficiente de agua

La empresa no hizo entrega de este programa pese a que fue solicitado, por lo que se presume que no cuenta con el mismo.

⁶ Población proyectada por el DANE con fundamento en el último censo poblacional de 2005.

Al respecto, es importante señalar que de acuerdo con lo establecido en la Ley 373 del 6 de junio de 1997, el seguimiento al programa lo realiza la respectiva autoridad ambiental.

3.2.3 IANC

La Resolución 315 de 2005⁷ indica que el cálculo del IANC se realiza con el volumen producido y el volumen total facturado por la empresa. En tanto que la empresa no realiza la medición de los consumos de los suscriptores, ni realiza la medición del caudal a la salida de la PTAP, no es posible calcular el indicador de pérdidas para este prestador.

3.2.4 Continuidad

Según lo informado por la empresa durante la visita de inspección, el suministro de agua es condicionado en tres zonas así:

Tabla 12. Barrios por sector hidráulico

Sector	Barrios	Programación de suministro
Zona 1	Bosques, fundadores, y la frontera.	Lunes, martes 24 horas y 12 horas del miércoles
Zona 2	Centro, Jardín, Las Flores, Pueblo nuevo, Cumbres, Jorge Eliecer, Nueva Granada.	12 horas miércoles y 24 horas jueves y viernes
Zona 3	9 de abril, La Esperanza, Concentración, San Pedro y 27 de marzo.	24 horas Sábado y domingo

Fuente: EMSERPUPA

El prestador no ha reportado la información al SUI para el cálculo del indicador de continuidad de acuerdo con la Resolución 2115 de 2007, por lo que se requiere que realice el cargue de manera inmediata. Tampoco entregó variables de cálculo para determinarlo in situ por lo que no es posible verificar que se esté cumpliendo la continuidad indicada por el prestador y señalada anteriormente.

Ahora bien, el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes, en relación con las condiciones de continuidad y calidad en las que el prestador se compromete a suministrar el servicio, establece:

“(...) Continuidad: La continuidad en la prestación del servicio es de 24 horas diarias sectorizadas, con las siguientes excepciones referentes a la interrupción del servicio:

- a. Daños en las redes de distribuciones (...)*
- b. Suspensiones programadas de mantenimientos, reposición y/o reparación (...)*
- c. Por condiciones críticas en el suministro que originen una interrupción prolongada o significativa del servicio (...)*
- d. En los casos de fuerza mayor o caso fortuito.”*

⁷ Numeral 1.1 del Anexo 2

De lo anterior se concluye que presuntamente el prestador no está cumpliendo con la continuidad establecida en el CCU, toda vez que en los sectores 1 y 2 suministra el servicio 12 horas los días miércoles, y 24 horas los días lunes, martes, jueves y viernes, respectivamente; en el sector 3 cada ocho días durante dos días seguidos.

Por otra parte, la empresa no lleva un control de las suspensiones del servicio realizadas, ni de los sectores afectados, por lo que no es posible realizar un cálculo exacto de este indicador conforme a lo señalado en la Resolución 2115 de 2007 y la Resolución 315 de 2005.

3.2.4.1 Programas de mantenimiento preventivos

La empresa no tiene una programación de mantenimientos preventivos para el sistema de acueducto, por lo que no se entregaron soportes sobre estos.

Por lo anterior, la empresa debe adelantar lo pertinente para establecer estos programas y así garantizar el buen estado de la infraestructura que conforma el sistema de acueducto.

3.2.5 Calidad de agua suministrada por red de distribución

- **Actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo para la calidad del agua**

Una vez consultado el SUI se encontró que el prestador desde el año 2009 no reporta información de las actas de concertación, materialización y actualización de puntos de muestreo, lo cual, presuntamente contradice lo establecido en los artículos 2.4.3.6, 2.4.3.7, 2.4.3.8 de la resolución compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

Durante la visita el prestador suministró la siguiente información:

- Acta de concertación de puntos de muestreo del municipio de Pailitas firmada el 28 de mayo de 2010 relacionando 6 puntos de muestreo en el municipio.
- Acta N° 72 de 13 de agosto de 2014 – Actualización de puntos de muestreo en la que se relacionan 7 puntos de muestreo.
- Acta final de recibo a conformidad de puntos de muestreo - Acta N° 87 del 7 de octubre de 2015, en la que se relacionan 8 puntos de muestreo.

De acuerdo con lo anterior, pudimos observar que el prestador presuntamente no cuenta con acta de actualización para los años 2009, 2011, 2012, 2013, 2016 y 2017.

Ahora bien, conforme a lo señalado por la autoridad sanitaria en el acta 72 de 13 de agosto de 2014 *“(…) de acuerdo a la Resolución 2115 de 2007, al municipio de Pailitas le corresponde la toma de mínimo 3 muestras de agua mensuales, con frecuencia de 10 días para su respectivo análisis microbiológico y fisicoquímico al laboratorio de salud pública departamental del Cesar, y según la Resolución 0811 fijar mínimo 5 puntos para la toma de muestras.”*

Por lo anterior, a continuación, se relacionan los puntos de muestreo que se visitaron en el municipio de Pailitas:

Tabla 13. Puntos de muestreo para la calidad del materializados

Localización	Puntos	Registro fotográfico
Planta de Tratamiento	Punto 20517-8	
Calle 3 N° 14-20, barrio 27 de Marzo.	Punto 20517-9	
Hospital Helí Moreno Blanco, Barrio Torcorona	Punto 20517 – 10	
Calle 1C N° 5 – 59 Barrio Jorge Eliecer Gaitan	Punto 20517 -11	

Localización	Puntos	Registro fotográfico
		
Plaza Cívica Alexander Toro Pérez	Punto 20517 -12	
Fundadores	Punto 20517 -13 Carrera 11 Bis N°10 – 12 esquina, barrio Los Fundadores.	
Bosque	Punto 20517 -14 Calle 9 N° 8 – 70, barrio El Bosque.	

Localización	Puntos	Registro fotográfico
		
Barrio Pueblo Mario	Punto 20517 -15 Carrera 5 N°7 – 50 Barrio Pueblo Nuevo	

Fuente: EMSERPUPA

Cabe aclarar que la empresa no cuenta con instrumentos para realizar la toma de muestras fisicoquímicas, o de control para la calidad del agua. Tampoco tienen convenio para enviar muestras a laboratorios certificados.

- **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 los radicados SSPD 20165290249792 de 21 de abril de 2016 y 20175290052542 del 30 de enero de 2017 para la vigencia 2015 y 2016, respectivamente, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA -:

Tabla 14. IRCA Vigilancia 2015 y 2016

AÑO	IRCA mensuales 2015												MESES	NUMERO DE MUESTRAS
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
2015		100,0	63,5	58,5	59,1	65,7	59,1	57,8	58,5	46,1	50,28	37,50	11	31
2016	100	100	79,16	100	81,3	69,9	67,1	67,8	71,1	92,5	92,163	94,5	12	34

Fuente: SUI -SIVICAP

De acuerdo a la tabla anterior, observamos que para el año 2015, en los meses de febrero a diciembre presuntamente se suministró agua NO APTA para consumo humano, con niveles de riesgo superiores a 37.50. El mayor valor presentado en esta vigencia fue en el mes de febrero (IRCA 100%) suministrando presuntamente agua INVIVABLE SANITARIAMENTE.

Para el año 2016, durante los 12 meses presuntamente se suministró agua NO APTA para el consumo humano, con niveles de riesgo superiores al 67.1. El mayor nivel de riesgo presentado en esta vigencia fue en los meses de enero, febrero y abril suministrando presuntamente agua INVIABLE SANITARIAMENTE.

Por lo anterior, la empresa presuntamente incumple lo establecido en la Resolución 2115 de 2007 al haber suministrado agua no apta para el consumo humano en las vigencias 2015 y 2016, así como el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 que versa sobre la obligación de la empresa de prestar un servicio continuo y de buena calidad a la población que atiende.

Por lo anterior, la empresa deberá realizar las acciones necesarias para mejorar la calidad del agua de manera inmediata y garantizar el suministro de agua apta para el consumo humano a los usuarios en todo momento, teniendo en cuenta que el sistema de acueducto del municipio cuenta con una PTAP en la cual no se realizan pruebas fisicoquímicas para la operación.

- **Control del agua suministrada**

En la visita se solicitó al prestador los resultados de las muestras de control que debe ejercer diariamente en los puntos concertados de la red de distribución. Al respecto el prestador informó que no toma muestras de control de ningún tipo.

De acuerdo con lo anterior, presuntamente la empresa está incumpliendo lo establecido en el ítem 1 del artículo 9 del decreto 1575 de 2007⁸ y los artículos 21 y 22 de la resolución 2115 de 2007.

- **Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento superficial**

Frente al mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento del sistema de acueducto del municipio de Pailitas, es importante manifestar, que si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos de acuerdo con lo establecido en el Decreto 4716 de 2010⁹, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación del mismo.

Una vez revisado el sistema de gestión documental ORFEO, no se referencia información remitida en cuanto a la formulación y aprobación del mapa de riesgos por la autoridad sanitaria; así mismo, durante la visita la empresa no tenía información al respecto.

Es importante manifestar que el artículo 2 del Decreto 1575 de 2007 señala que el Mapa de Riesgos de Calidad de Agua es el instrumento que define las acciones de inspección, vigilancia y control de riesgo asociado a las condiciones de calidad de las cuencas abastecedoras de sistemas de suministro de agua para consumo humano, las características físicas, químicas y microbiológicas del agua de las fuentes superficiales o subterráneas de una determinada región, que puedan generar riesgos graves a la

⁸ Realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción, según se establezca en la reglamentación del presente decreto, para garantizar la calidad del agua para consumo humano en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de suministro y en toda época del año.

⁹ Por medio de la cual se reglamenta el parágrafo del artículo 15 del Decreto 1575 de 2007.

salud humana si no son adecuadamente tratadas, independientemente de si provienen de una contaminación por eventos naturales o antrópicos.

Por lo anterior, es necesario que la empresa realice las acciones respectivas para coordinar el inicio y la culminación exitosa del proceso, con el fin que pueda dar aplicación al mapa de riesgo que acoja la autoridad sanitaria, y poder monitorear y realizar los análisis físicos y químicos en la red de distribución de acuerdo con las frecuencias y aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública de acuerdo con el mapa de riesgo aprobado por la autoridad sanitaria. Lo anterior, con base en lo establecido en el artículo 21 de la Resolución 2115 de 2007.

Una vez la empresa cuente con la formulación del mapa de riesgos y el acto administrativo mediante el cual la autoridad sanitaria adopta el mismo, deberá remitirlos a esta Superintendencia con el respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario. Esto, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el párrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010.

3.3 Sistema de Alcantarillado

El sistema operado por la empresa es de tipo combinado que transporta las aguas residuales por gravedad.

En la visita se solicitó al prestador información sobre la cobertura de alcantarillado, sin embargo, no fue suministrada información alguna.

3.3.2 Catastro de Redes

Según lo informado por la empresa durante la visita de inspección realizada en el mes de abril de 2017, EMSERPUPA ESP no cuenta con catastro de redes de alcantarillado, lo cual contradice presuntamente el artículo 102 de la Resolución 1096 del 2000, hoy compilado y derogado por el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.

3.3.3 Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales

La STAR Pailitas depura las aguas residuales mediante un proceso preliminar pasando el agua residual por un canal que conduce el agua al desarenador y a las compuertas que transportan el agua a un sistema de cribado, de allí el agua pasa a dos vertederos que llevan el agua residual a las 3 lagunas de maduración y posteriormente a 3 lagunas facultativas seguido a este proceso el agua es vertida al Arroyo Hondo.

Ahora bien, la empresa no hizo entrega de caracterizaciones de aguas residuales, ni caudales vertidos, por lo que se presume que no se realizan los mismos.

3.3.4 Manuales de operación y Mantenimientos preventivos y correctivos

EMSERPUPA ESP no cuenta con un plan de mantenimientos preventivos para el sistema de alcantarillado. Tampoco no hizo entrega de los manuales de operación y mantenimiento, por lo que presuntamente incumplen lo establecido en los artículos 199 y 202 de la Resolución 1096 de 2000¹⁰, así como el artículo 28 de la Ley 142 de 1194.

¹⁰ Resolución 330 de 2017 por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el sector de agua potable y saneamiento básico – RAS y se derogan las resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005 y 2320 de 2009.

La empresa no cuenta con equipos propios de mantenimiento. Según informó, se contratan según necesidad.

Ahora bien, la empresa hizo entrega del informe entregado como resultado de la ejecución del contrato N° 012 de 25 de abril de 2016, que tuvo por objeto la “Prestación de servicio para realizar mantenimiento y limpieza del sistema de alcantarillado sanitario con camión equipo hidrovaciador (Vactor)” y como plazo de ejecución 2 meses, iniciando el 6 de abril de 2006.

Como resultado del mismo se realizó mantenimiento a 8.666 metros de red de alcantarillado sanitario localizada en la cabecera del municipio de Pailitas, y 1.342 metros de red de alcantarillado localizada en el corregimiento de Palestina.

Para el año 2015, la empresa contrató la limpieza de manholes, limpieza del lote de la laguna de oxidación, mantenimiento de desarenadores y vertederos de la laguna de oxidación; contrato que se ejecutó en un término de 75 días.

Cabe aclarar que lo anteriormente mencionado son los únicos mantenimientos que pudimos evidenciar que se hayan realizado al sistema de alcantarillado en el municipio de Pailitas para los años 2015 y 2016 y lo corrido de 2017 hasta abril.

3.3.5 Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV

El prestador EMSERPUPA cuenta con PSMV aprobado por la autoridad ambiental en el año 2009, con finalización de su horizonte de implementación en 2019.

3.4 Plan de contingencia y Emergencia

Con respecto al plan de emergencia y contingencia de los servicios de acueducto y alcantarillado, una vez verificado el Sistema Único de Información – SUI se evidencia que la empresa no ha realizado el cargue oportuno para las vigencias 2015, 2016 y 2017.

Imagen 12. Reporte PEC vigencia 2017

Reporte de planes de contingencia y emergencia

AÑO: 2017
 DEPARTAMENTO: CESAR
 MUNICIPIO: PAILITAS
 EMPRESA: 140-EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
CESAR	PAILITAS	140	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PAILITAS E. S. P.	Acueducto	ND	Pendiente	ND
CESAR	PAILITAS	140	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PAILITAS E. S. P.	Alcantarillado	ND	Pendiente	ND

Fuente: Consulta SUI agosto de 2017

Imagen 13. Reporte PEC vigencia 2016

Reporte de planes de contingencia y emergencia

AÑO: 2016
 DEPARTAMENTO: CESAR
 MUNICIPIO: PAILITAS
 EMPRESA: 140-EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
CESAR	PAILITAS	140	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PAILITAS E.S.P.	Acueducto	ND	Pendiente	ND
CESAR	PAILITAS	140	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PAILITAS E.S.P.	Alcantarillado	ND	Pendiente	ND

Fuente: Consulta SUI agosto de 2017

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 solo para la calidad y continuidad en la prestación de los servicios, sino que a su vez puedan generar perjuicios graves a los usuarios.

Por lo anterior, el prestador presuntamente incumple con lo establecido en la circular SSPD No. 20151000000024¹¹ del 3 de junio de 2015, en cuanto al 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.

4. ASPECTOS COMERCIALES

A continuación, se detallan los aspectos comerciales evidenciados en visita, dado que la empresa no realizó reporte en el SUI de la información comercial de las vigencias 2015, 2016 y 2017. Destacándose además debilidades en el proceso de recaudo y en el trámite de las peticiones, quejas y reclamos, de acuerdo con lo evidenciado en visita:

4.1 Contrato de Condiciones Uniformes.

Imagen 16. Reporte CCU

Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No. de acto de legalidad	Fecha de legalidad
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	0	09/10/2008		NO		
ASEO	0	09/10/2008		NO		
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	0	09/10/2008		NO		

Fuente: SUI

Según información reportada en el SUI se observa que la fecha de expedición del contrato de condiciones uniformes es el 9 de octubre de 2008. No hay evidencia de

¹¹ Reporte de información al SUI de los planes de emergencia y contingencia - artículos 3 y 5 de la Resolución 154 del 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio

que este contrato cuente con concepto de legalidad de la CRA como tampoco hay de la actualización del mismo.

4.2 SUSCRIPTORES

La empresa no reportó suscriptores por estrato para las vigencias 2015 y 2016, para la vigencia 2014 reportó la información de suscriptores así:

Tabla 115. Suscriptores vigencia 2014

SERVICIO	ESTRATO	AÑO	Número de suscriptores
ACUEDUCTO	Estrato 1	2014	907
	Estrato 2	2014	321

Fuente: SUI

Tabla 126. Suscriptores vigencia 2015-2016 por estrato

ESTRATO	2015		2016		DIFERENCIA	
	VALOR	%	VALOR	%	VALOR	%
1	1.795	58,51%	1865	59,36%	70	3,90%
2	1.156	37,68%	1161	36,95%	5	0,43%
CIAL	94	3,06%	94	2,99%	0	0,00%
OFICIAL	23	0,75%	25	0,80%	2	8,70%
TOTAL	3.068	100,00%	3142	100,00%	74	2,41%

Fuente: visita

Se observó un incremento de 2.41% en los suscriptores según información suministrada en visita. No fue posible establecer cuáles correspondían a acueducto y cuáles a alcantarillado.

Para la vigencia 2016 el 59.36% de los suscriptores correspondió al estrato uno y el 36.95% al estrato dos; el 3.06% al estrato comercial y el 0.75% al oficial.

4.3. REQUISITOS DE LAS FACTURAS

El prestador suministró las facturas en físico para los diferentes estratos, verificadas conforme a la Cláusula 17 (Contenido Mínimo de las Facturas) del modelo de contrato de condiciones uniformes contenido en la Resolución CRA 375 de 2006. Con dichas facturas, pudimos observar que el prestador da cumplimiento con lo establecido con la citada resolución.

Imagen 95. Factura



Emserpupa
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAILITAS E.S.R.
Municipio: PAILITAS (CES) - NIT. 800218640-3

FACTURA No.
61868

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAILITAS -
NIT. 800218640-3
MUNICIPIO: PAILITAS (CES)

Código del Suscriptor: 5010-3000-0 - Cód. Interno: 001675 Nombre: JORGE PEINADO PEINA
Conexión: 5010-3000- Dirección: No 7-
Uso: Comercial Estrato/Categoría: Centro

Período Facturado: 1 AL 31 DE MARZO DE 2017 Períodos a cancelar: 1
Expedido: 27/04/2017 Lectura Anterior: 0 Lectura Actual: 0
CC ó NIT: 1 Id. Medidor: Estado de Lectura: Consumo: 0 m3 Tipo Consumo: Real

Acueducto		Alcantarillado		Concepto				
Rango	Cons m3	\$ m3	Subtotal	\$ m3	Subtotal	Cuota	Valor Real / Subsidio	Valor a Pagar
0 a 20	0	0.00	0.00	0.00	0.00	Tarifa a la Contena	\$33.50	\$33.50
21 a 40	0	0.00	0.00	0.00	0.00	Tarifa Plena Acueducto	\$15,033.00	\$7,516.50
> 40	0	0.00	0.00	0.00	0.00	Tarifa Plena Alcantarillado	\$7,678.00	\$3,839.00
Costo Total Consumo		\$0.00	\$0.00				\$0.00	\$11,517.00

Consumo Últimos 6 Periodos

Periodo	Cons m3	Valor Factura	Gráfico
Febrero	0	\$34,100.00	
Enero	0	\$34,100.00	
Diciembre	0	\$34,100.00	
Noviembre	0	\$34,100.00	
Octubre	0	\$34,100.00	
Septiembre	0	\$34,100.00	

Prome. Suscriptor Promedio Estrato

Total a Pagar \$34,100.00

BAJO

Factura No. 61868.00
Código Suscriptor: 5010-3000-0 -
Código Interno: 001675
JORGE PEINADO PEINA
Categoría No 7-

Subtotal Acueducto \$22,549.50
Subtotal Alcantarillado \$11,517.00
Subtotal Aseo \$0.00
Subtotal Otros \$33.50
Total a Pagar \$34,100

Despachable para la Empresa

B1DBD

Periodo Facturado: 1 AL 31 DE MARZO DE 2017

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAILITAS -
NIT. 800218640-3
MUNICIPIO: PAILITAS (CES)

Factura No. 61868.00
Código Suscriptor: 5010-3000-0 -
Código Interno: 001675
JORGE PEINADO PEINA
Categoría No 7-

Subtotal Acueducto \$22,549.50
Subtotal Alcantarillado \$11,517.00
Subtotal Aseo \$0.00
Subtotal Otros \$33.50
Total a Pagar \$34,100

Despachable para la Empresa

B1DBD

Periodo Facturado: 1 AL 31 DE MARZO DE 2017



Emserpupa
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAILITAS E.S.R.
Municipio: PAILITAS (CES) - NIT. 800218640-3

FACTURA No.
61869

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAILITAS -
NIT. 800218640-3
MUNICIPIO: PAILITAS (CES)

Código del Suscriptor: 5010-5001-0 - Cód. Interno: 001676 Nombre: DR. ROGUERIA LIDER
Conexión: 5010-5001- Dirección: No 6-53
Uso: Comercial Estrato/Categoría: Centro

Período Facturado: 1 AL 31 DE MARZO DE 2017 Períodos a cancelar: 1
Expedido: 27/04/2017 Lectura Anterior: 0 Lectura Actual: 0
CC ó NIT: 1 Id. Medidor: Estado de Lectura: Consumo: 0 m3 Tipo Consumo: Real

Acueducto		Alcantarillado		Concepto				
Rango	Cons m3	\$ m3	Subtotal	\$ m3	Subtotal	Cuota	Valor Real / Subsidio	Valor a Pagar
0 a 20	0	0.00	0.00	0.00	0.00	Tarifa a la Contena	\$33.50	\$33.50
21 a 40	0	0.00	0.00	0.00	0.00	Tarifa Plena Acueducto	\$15,033.00	\$7,516.50
> 40	0	0.00	0.00	0.00	0.00	Tarifa Plena Alcantarillado	\$7,678.00	\$3,839.00
Costo Total Consumo		\$0.00	\$0.00				\$0.00	\$11,517.00

Consumo Últimos 6 Periodos

Periodo	Cons m3	Valor Factura	Gráfico
Febrero	0	\$34,100.00	
Enero	0	\$34,100.00	
Diciembre	0	\$34,100.00	
Noviembre	0	\$34,100.00	
Octubre	0	\$34,100.00	
Septiembre	0	\$34,100.00	

Prome. Suscriptor Promedio Estrato

Total a Pagar \$34,100.00

BAJO

Factura No. 61869.00
Código Suscriptor: 5010-5001-0 -
Código Interno: 001676
DR. ROGUERIA LIDER
Categoría No 6-53

Subtotal Acueducto \$22,549.50
Subtotal Alcantarillado \$11,517.00
Subtotal Aseo \$0.00
Subtotal Otros \$33.50
Total a Pagar \$34,100

Despachable para la Empresa

B1DBE

Periodo Facturado: 1 AL 31 DE MARZO DE 2017

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAILITAS -
NIT. 800218640-3
MUNICIPIO: PAILITAS (CES)

Factura No. 61869.00
Código Suscriptor: 5010-5001-0 -
Código Interno: 001676
DR. ROGUERIA LIDER
Categoría No 6-53

Subtotal Acueducto \$22,549.50
Subtotal Alcantarillado \$11,517.00
Subtotal Aseo \$0.00
Subtotal Otros \$33.50
Total a Pagar \$34,100

Despachable para la Empresa

B1DBE

Periodo Facturado: 1 AL 31 DE MARZO DE 2017

Fuente: visita SSPD

Verificación del cumplimiento de la Cláusula 17 del contrato de condiciones uniformes, *Contenido Mínimo de las Facturas* establecido en el artículo 1 de la Resolución CRA 375 de 2006¹²:

Tabla 137. Análisis factura

Contenido	Cumplimiento
1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.	Cumple

¹² 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.

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

La empresa no tiene micromedición por lo tanto posee tarifas fijas para cada uno de los servicios. La factura no tiene información relativa a los sitios dispuestos para el pago de las mismas. En visita se observó que el recaudo es realizado en las instalaciones de la empresa.

4.5 FACTURACIÓN Y RECAUDO

Facturación

El software utilizado en la facturación es el Integrin”, operado por un tercero “Ingetics” (contrato de prestación de servicios profesionales) a quien se le entregan las colillas de las facturas para que realice el proceso de ingreso de las mismas al sistema de información de la empresa.

Dos personas se encargan de realizar el reparto de las facturas.

Dentro de la información suministrada no fue posible establecer dentro de la facturación cual correspondía al servicio de acueducto y cual al de alcantarillado.

Tabla 1814. Facturación vigencia 2015

RELACION DE FACTURACION 2015				
ESTRATO	USUARIOS	VALOR	MENSUAL	ANUAL
1	1.795	5.100	9.154.500	109.854.000,00
2	1.156	10.300	11.906.800	142.881.600,00
CIAL	94	34.100	3.205.400	38.464.800,00
OFICIAL	23	22.700	522.100	6.265.200,00
	3.068			297.465.600,00

Fuente: visita

Tabla 159. Facturación vigencia 2016

RELACION DE FACTURACION 2016				
ESTRATO	USUARIOS	VALOR	MENSUAL	ANUAL
1	1.865	5.100	9.511.500	114.138.000,00
2	1.161	10.300	11.958.300	143.499.600,00
CIAL	94	34.100	3.205.400	38.464.800,00
OFICIAL	25	22.700	567.500	6.810.000,00
	3.145			302.912.400,00

Fuente: visita

Recaudo

El recaudo es realizado directamente en las oficinas del prestador y según información suministrada en visita, se consigna al día siguiente en la cuenta bancaria N° 4524553000852 del Banco Agrario.

Durante la visita fueron solicitadas las consignaciones de los recaudos de los días 24, 25 y 26 de abril ante lo cual la jefa financiera informó que tenía extraviada la carpeta de los depósitos. El día 28 de abril, habiendo finalizado la visita, fueron suministrados los depósitos relacionados, así:

Tabla 20. Relación depósitos de recaudos 24 al 27 de abril de 2017

Numero de operación	Valor	Fecha de depósito y hora
2717052	\$701.500	28/04/2017 8:42:52
2717080	\$584.800	28/04/2017 8:42:18
2717028	\$965.700	28/04/2017 8:40:55
2017065	\$530.000	28/04/2017 8:42:35

Fuente: visita

Lo anterior, permitió evidenciar riesgo en la manipulación de los dineros de los recaudos de los servicios públicos suministrados por la empresa. No se observaron pólizas que permitan garantizar el respaldo en el manejo de los mismos.

Tabla 21. Recaudo vigencia 2015-2016

No.	MES	TOTAL RECAUDOS	
		2016	2015
1	ENERO	14.170.600	10.187.600
2	FEBRERO	15.429.900	9.854.900
3	MARZO	17.063.500	9.165.550
4	ABRIL	11.973.100	9.670.300
5	MAYO	18.396.200	9.361.700
6	JUNIO	16.038.800	10.270.350
7	JULIO	15.199.550	8.533.000
8	AGOSTO	13.624.200	9.714.600
9	SEPTIEMBRE	14.001.250	9.081.100
10	OCTUBRE	12.097.400	8.356.700
11	NOVIEMBRE	12.513.900	7.685.200
12	DICIEMBRE	14.420.600	12.414.100
TOTALES		174.929.000	114.295.100

Fuente: visita

Eficiencia de recaudo

Según los datos suministrados en visita se observa una eficiencia de recaudo del 38.42% para la vigencia 2015 y del 57.74% para la vigencia 2016. En visita no fue posible establecer ni la facturación ni el recaudo por cada uno de los servicios prestados.

4.6. PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS.

Las peticiones quejas y reclamos son atendidas por una asistente administrativa quien realiza el proceso de recepción, tramite y control de las mismas.

Imagen 17. Formato de recepción de PQR.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CESAR
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAILITAS
"EMSERPUPA E.S.P"
NIT: 800218640-3



FORMATO P.Q.R.

FECHA: _____ SOLICITUD No. _____

TIPO DE SOLICITUD: VERBAL _____ ESCRITA _____ TELEFONICA _____

IDENTIFICACION SOLICITANTE

NOMBRE: _____ C.C. _____
 DIRECCION: _____ TELEFONO: _____
 CELULAR: _____ CODIGO DE USUARIO: _____
 CORREO ELECTRONICO _____

TIPO DE REQUERIMIENTO

PETICION _____ QUEJA _____ RECURSO _____

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA/SITUACIÓN:

SOLUCIÓN

FIRMA DEL SOLICITANTE _____

FIRMA DE QUIEN RECIBE _____

FIRMA DEL FONTANERO _____

JEFE P.Q.R. _____

"AVANZAMOS CON HUMILDAD Y COMPROMISO...PORQUE EL PUEBLO DIO SI"
 DIRECCIÓN: Carrera 8 N° 5 - 15. EMAIL: emserpupa@gmail.com

Fuente: visita

Dentro del formato establecido por la empresa para recepción de las PQR no es posible realizar seguimiento a los términos de solución de las peticiones, quejas y reclamos debido a que el mismo no contempla la fecha de solución del requerimiento.

De esta manera incumple presuntamente lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.4.1.101 de la 1077¹³ de 2015, que establece:

“Estas oficinas llevarán un registro y harán un seguimiento detallado de cada una de las peticiones, quejas y recursos donde aparezca entre otros aspectos: motivo de la petición o queja, fecha en que se presentó, medio que utilizó el usuario y/o suscriptor, respuesta que se le dio y tiempo que utilizó la empresa para resolverla. La anterior información debe estar disponible en todo momento para consulta de los usuarios que lo soliciten y en particular de la autoridad competente”

Se observa que durante la vigencia 2016 la empresa recibió un total de 106 PQR por diversos motivos, en visita no fue posible establecer una tendencia frente a dichos motivos debido a que no existe unificación de los criterios. El formato de consolidación de las PQR presenta errores de diligenciamiento entre la fecha de recepción y la fecha de solución o respuesta. No fue posible el suministro de la información de PQR vigencia 2015.

A continuación, se presentan imágenes de las oficinas de atención de PQR de la empresa.

Imagen 18. Oficina Peticiones Quejas Y Reclamos



Fuente: visita

Durante la visita observamos que el prestador no tiene publicado en la oficina el contrato de condiciones uniformes, no existen folletos, ni se evidencia la existencia de algún medio de difusión del mismo, incumpliendo lo establecido en la Resolución CRA 375 de 2006¹⁴, 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.

¹³ “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio”

¹⁴ 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.

2. 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.

3. 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 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.”

4.7 ASPECTOS TARIFARIOS

De acuerdo con los requerimientos realizados en la visita de los días 27 y 28 de abril de 2017, se solicitó al prestador presentar respuesta a los requerimientos del oficio con radicado SSPD 20154210422611 de 28/07/2017, relacionado con el cálculo y aplicación de la Resolución CRA 287 de 2004.

No obstante, a la fecha de realización de la presente evaluación el prestador no ha dado respuesta a la solicitud. En este sentido, esta Superintendencia asume que el prestador no cuenta con la información necesaria para presentar las aclaraciones solicitadas.

De igual manera, de acuerdo con la información entregada en la visita (Facturas), las tarifas se aplican de forma plena a cada usuario y no se discrimina un cargo fijo y un cargo por unidad de consumo, con los siguientes valores:

Tabla 22. Tarifas

Estrato	Tarifa Plena Acueducto	Subsidios/ Contribuciones Acueducto	Tarifa Plena Alcantarillado	Subsidios/ Contribuciones Alcantarillado
1	11.265	-7.885,5	5.835	-4.084,5
2	11.265	-4.506	5.835	-2.334
comercial	15.033	7.516,5	7.678	3.839
oficial	15.033	0	7.678	0

Fuente: Visita

De acuerdo con lo anterior, es de suma importancia que la empresa aclare en primer lugar si está dando aplicación a los costos de referencia aprobados por la Junta Directiva de la empresa en Acta 001 de 19 de diciembre de 2014, puesto que con la tarifa plena que se dispone en las facturas entregadas no se puede discriminar el cargo fijo y el cargo por unidad de consumo que aplica a sus usuarios.

En segundo lugar, y no menos importante que el anterior requerimiento, es necesario que aclare por qué aplica una tarifa para los usuarios residenciales y otra para los usuarios no residenciales, teniendo en cuenta que, si los usuarios son atendidos por el

mismo sistema, presuntamente se estaría violando el principio de neutralidad establecido en el numeral 87.2 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994, el cual se cita a continuación:

“87.2. Por neutralidad se entiende que cada consumidor tendrá el derecho a tener el mismo tratamiento tarifario que cualquier otro si las características de los costos que ocasiona a las empresas de servicios públicos son iguales. El ejercicio de este derecho no debe impedir que las empresas de servicios públicos ofrezcan opciones tarifarias y que el consumidor escoja la que convenga a sus necesidades.”

Mediante Acuerdo 004 de 2013 fueron establecidos los porcentajes de subsidios y contribuciones, así:

Tabla 23. Acuerdo Municipal

CATEGORIA	SERVICIO ACUEDUCTO		SERVICIO ALCANTARILLADO	
	CARGO FIJO	CONSUMO BASICO	CARGO FIJO	VERTIMIENTO BASICO
ESTRATO 1	70%	70%	70%	70%
ESTRATO 2	40%	40%	40%	40%
ESTRATO 3	10%	10%	10%	10%

Tabla 24. Contribuciones

CATEGORIA	SERVICIO DE ACUEDUCTO	SERVICIO DE ALCANTARILLADO
INDUSTRIAL	50%	50%
COMERCIAL	30%	30%

Fuente: Visita

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2006, esta Superintendencia realizó la medición del nivel de riesgo financiero de la empresa clasificándola como riesgo III (alto) en la vigencia 2015, por no reporte de información financiera base para el cálculo, como se muestra a continuación.

Tabla 16. Nivel de Riesgo Financiero IFA – 2015

Liquidez Ajustada	Endeudamiento	Rango Liquidez y Endeudamiento	Eficiencia en el recaudo	Rango Eficiencia Recaudo	Cobertura de Intereses	Rango Cobertura de Intereses	IFA
Sin dato	Sin dato	Rango III	Sin dato	Rango III	Sin dato	Rango III	Rango III

Fuente: Visita Integral Abril de 2017

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Para los años 2015 y 2016 el prestador registró un porcentaje de cargue de información del 0% en el Sistema Único de información SUI, incumpliendo presuntamente con lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 y SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015.

A continuación, presentamos la información que el prestador tiene pendiente de cargue al SUI desde el año 2002 y lo que se le ha habilitado y se encuentra pendiente del año 2017:

Tabla 26. Estado cargue SUI EMSERPUPA

ID	EMPRESA	AÑO	NUMERO DE REPORTES PENDIENTES	NUMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE	
ESP 140	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PAILITAS E.S.P.	2002	20	98	83 %	
		2003	26	144	84 %	
		2004	80	196	71 %	
		2005	60	246	80 %	
		2006	76	170	69 %	
		2007	63	270	81 %	
		2008	76	240	75 %	
		2009	154	231	60 %	
		2010	207	281	57 %	
		2011	160	276	63 %	
		2012	146	270	64 %	
		2013	129	266	67 %	
		2014	117	155	56 %	
		2015	304	0	0 %	
		2016	396	0	0 %	
		2017	114	0	0 %	
			TOTAL	2128	2843	57 %

Fuente SUI – Consulta junio de 2017

7. ACCIONES DE LA SSPD

Esta Superintendencia ha adelantado las siguientes acciones de inspección y vigilancia con el objeto de hacer seguimiento al estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Pailitas, departamento del Cesar:

Visitas de inspección y vigilancia

- En desarrollo de las acciones de vigilancia esta Superintendencia realizó en el año 2013 visitas de vigilancia e inspección, así como de verificación de denuncias en los meses de abril, junio y diciembre.
- En enero 15 de 2014 realizó visita con el fin de verificar aspectos comerciales relacionados con el cobro del seguro y/o asistencia exequial de acuerdo con información de medios de comunicación.
- Visita de inspección en el mes de septiembre de 2014 en la cual se realizó la verificación del servicio de acueducto en los aspectos técnicos, comerciales, administrativos y financieros.
- Visita de inspección del 27 al 28 de abril de 2017 para verificar el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Pailitas por parte de la empresa.

Evaluaciones Integrales

- Se realizó Evaluación Integral a la gestión de EMSERPUPA para la vigencia 2013 y 2014, publicada en diciembre de 2014.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Aspecto Administrativo

- Presuntamente el prestador incumple lo establecido en el artículo sexto de la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015 toda vez que para los años 2014 y 2017 no realizó ninguna actualización del RUPS.
- Para los años 2015 y 2016 el prestador realizó las actualizaciones pertinentes, sin embargo, estas fueron solicitadas con posterioridad a la fecha que le corresponde conforme a lo establecido en la resolución 201013000048765.
- El CCU reportado por el prestador al Sistema Único de Información SUI es de 9 de octubre de 2008. No registra modificaciones, y no cuenta con concepto de legalidad de la CRA.
- Ninguno de los empleados administrativos u operarios cuenta con certificado de competencias laborales. Por tal razón, el prestador presuntamente estaría incumpliendo lo establecido en el artículo 2 de la Resolución 1570 de 2004.
- Para los años 2015 y 2016 el prestador registró un porcentaje de cargue de información del 0% en el Sistema Único de información SUI, incumpliendo presuntamente con lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 y SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015.

Aspectos Financieros

- La empresa no reportó al SUI la información financiera para la vigencia 2015, como tampoco las notas a los estados financieros; para la vigencia 2014 lo realizó por fuera de los términos establecidos en la resolución SSPD 2012130003545 de febrero de 2012.
- La empresa no ha realizado el proceso de conversión a normas internacionales. La información financiera aportada en visita se encuentra registrada bajo Plan Único de Cuentas.
- La contabilidad se lleva bajo Excel estableciéndose de esta forma riesgo en el manejo de la información financiera, como ocurrió con la suministrada en la visita donde fueron tomados saldos negativos y errores en la sumatoria de los mismos.
- La información financiera no se considera confiable, ni razonable y las notas a los estados financieros carecen de información que pudieran revelar el origen de los saldos de las cuentas.
- Tanto la información financiera certificada al SUI como la presentada por el prestador en la visita, no son confiables. Por lo tanto, se considera que los Estados Financieros en su conjunto correspondientes a la vigencia 2015 y 2016 al parecer no fueron preparados cumpliendo los criterios de reconocimiento, medición, presentación y revelación establecidos en el marco normativo aplicable, y no pueden ser objeto de análisis financiero.

Componente técnico operativo

- El prestador tiene concesión de aguas expedida por la Corporación Autónoma Regional del Cesar - CORPOCESAR, a través de la Resolución N° 1314 del 12 de octubre de 2010, vigente hasta 2034.

En el SUI de esta entidad se observa que la empresa tiene registrada como fuente de abastecimiento la Quebrada Honda, con una autorización de CORPOCESAR del 18/10/2005 vigente hasta el 19/10/2015, por lo que la empresa debe realizar la actualización pertinente para reportar la concesión de aguas vigente con la que cuentan a la fecha, teniendo en cuenta que la información del SUI se considera oficial para esta Superintendencia.

- No fue posible verificar los parámetros de calidad de agua de operación de la planta teniendo en cuenta que el prestador no cuenta con equipos y laboratorio de procesos para evaluar los parámetros fisicoquímicos del agua para su tratamiento.
- En el proceso de tratamiento del agua captada la empresa no dosifica Cloro gaseoso. Tampoco registra en bitácoras el Sulfato dosificado que se aplica empíricamente, es decir, no realiza test de jarras contrariando presuntamente lo establecido en el artículo 108 de la Resolución 1096 de 2000. Esto redundando en el comportamiento deficiente del indicador de calidad de agua suministrada.
- La PTAP no posee un sistema redundante de energía con el fin de suplir el fluido eléctrico en el evento de fallas por parte de la empresa que suministra el servicio de energía.
- La empresa no cuenta con macromedidores a la entrada ni salida de la PTAP, captación y/ o tanques de almacenamiento presuntamente contraviniendo lo establecido en el artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000¹⁵
- Presuntamente la empresa no cuenta con los manuales de operación y mantenimientos para los sistemas de acueducto y alcantarillado del municipio de Pailitas, por lo que presuntamente incumple con lo establecido en el artículo 28 de la Ley 142 de 1994, y el artículo 202 de la Resolución 1096 de 2000.
- No cuenta con tratamiento, ni permiso para la disposición de los lodos generados en el proceso de potabilización lo cual no está acorde con lo establecido en el artículo 119 de la Resolución 1096 del 2000.
- Durante la visita la empresa desconocía las longitudes, diámetros y materiales de las redes de distribución del municipio. Tampoco contaba con catastro de redes de acueducto y alcantarillado, lo cual presuntamente contradice el artículo 102 de la Resolución 1096 del 2000¹⁶.
- El prestador no ha reportado la información al SUI para el cálculo del indicador de continuidad conforme a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, por lo que se requiere que realice el cargue de manera inmediata, así mismo, no

¹⁵ Artículo 73 de la Resolución 330 de 2017 "Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS y se derogan las resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009"

¹⁶ Derogado por la Resolución 330 de 2017

entregó variables de cálculo para determinarlo in situ.

- No fue posible establecer el indicador de continuidad mes a mes para las vigencias 2015 y 2016, ya que la empresa no lleva un control de las suspensiones del servicio realizadas, ni de los sectores afectados u horas suministradas, por lo que no es posible realizar un cálculo exacto de este indicador conforme a lo señalado en la Resolución 2115 de 2007 y la Resolución 315 de 2005.
- El prestador no ha reportado la información al SUI para el cálculo del indicador de continuidad conforme a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, por lo que se requiere que realice el cargue de manera inmediata, así mismo, no entregó variables de cálculo para determinarlo in situ por lo que no es posible verificar que se esté cumpliendo la continuidad señalada en el párrafo anterior.
- Al verificar el anexo técnico del CCU entregado por el prestador durante la visita, presuntamente el prestador presuntamente no está cumpliendo con la continuidad pactada de 24 horas por sectores ya que en el sector 1 y 2 suministra el servicio 12 horas los días miércoles, y 24 horas los días lunes, martes y jueves viernes, respectivamente; en el sector 3 cada ocho días durante dos días seguidos.
- El porcentaje de cobertura de micromedición en el municipio de Pailitas es del 0%, lo cual presuntamente contraviene lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Por lo anterior, el prestador deberá realizar las acciones necesarias para el cumplimiento de la mencionada ley.
- Al analizar el deficiente comportamiento de los indicadores de continuidad y micromedición antes descritos, redundó en una presunta baja eficiencia en la prestación de los servicios suministrados a los habitantes del municipio de Pailitas.
- Una vez consultado el Sistema Único de Información –SUI se encontró que la empresa desde el año 2009 no reporta información referente al valor de micromedición, por lo que la empresa presuntamente está incumpliendo la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.
- La empresa no realiza la medición de los consumos de los suscriptores, ni realiza la medición del caudal a la salida de la PTAP, por lo tanto, no se cuenta con la información necesaria para el cálculo del IANC establecida en la Resolución 315 de 2005, numeral 1.1 del Anexo 2 que establece el cálculo de este indicador con el volumen producido y el volumen total facturado por la empresa, por lo tanto, no se puede determinar el porcentaje de pérdidas del sistema de acueducto.
- Una vez consultado el SUI se encontró que el prestador desde el año 2009 no reporta información de las actas de concertación y materialización de puntos de muestreo, lo cual, contradice presuntamente lo establecido en el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008, en el cual se establece que la persona prestadora anualmente deberá actualizar el acta de puntos y lugares de muestreo y reportar la información al SUI.
- Para el año 2015, en los meses de febrero a diciembre presuntamente se

suministró agua no apta para consumo humano. El mayor valor presentado en esta vigencia fue en el mes de febrero (IRCA 100%) suministrando presuntamente agua inviable sanitariamente.

Para el año 2016, durante los 12 meses se suministró presuntamente agua no apta para el consumo humano. El mayor valor presentado en esta vigencia fue en los meses de enero, febrero y abril suministrando presuntamente agua inviable sanitariamente.

Por lo anterior, la empresa deberá realizar las acciones necesarias para mejorar la calidad del agua de manera inmediata y garantizar el suministro de agua apta para el consumo humano a los usuarios en todo momento, teniendo en cuenta que el sistema de acueducto del municipio cuenta con una PTAP en la cual no se realizan pruebas fisicoquímicas para la operación.

- Una vez consultado el SUI se encontró que el prestador desde el año 2009 no reporta información de las actas de concertación y materialización de puntos de muestreo, lo cual, contradice lo establecido en el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008, en el cual se establece que la persona prestadora anualmente deberá actualizar el acta de puntos y lugares de muestreo y reportar la información al SUI.
- EMSERPUPA ESP no cuenta con un plan de mantenimientos preventivos. Tampoco hizo entrega de los manuales de operación y mantenimiento, por lo que presuntamente incumple lo establecido en el artículo 28 de la Ley 142 de 199 y el artículo 202 de la Resolución 1096 de 2000.

Aspectos Comerciales

- Se observaron riesgos en el manejo de los dineros de recaudo, no existe control en su administración. La custodia de los dineros de los recaudos por facturación está a cargo de una funcionaria que los maneja por fuera de la entidad y no en la cuenta bancaria destinada para ello.
- El contrato de condiciones uniformes aparentemente no está publicado en las oficinas de la empresa y tampoco las tarifas las aplicadas, incumpliendo presuntamente con lo establecido en la Resolución CRA 375 de 2006.
- No fue posible establecer el estado de la cartera y los saldos por edades para la vigencia 2015 y 2016 debido a que esta información no fue suministrada en visita.

Proyectó: Lina Rodríguez Pinilla – Funcionaria Grupo Evaluación Integral DTGAA
Mery Constanza Rojas- Funcionaria Grupo Evaluación Integral DTGAA

Revisó: Johanna Milena Cortes – Coordinadora Grupo Evaluación Integral (A)
Omar Orlando Cortes. Especialista NIF
Oscar Rincón –Profesionales Especializado DTGAA

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