

HONDA TRIPLE A SAS ESP



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
Bogotá, Octubre de 2018**

HONDA TRIPLE A SAS ESP

ANÁLISIS AÑOS 2016, 2017 y Primer semestre 2018

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1. Sumario

La prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Honda departamento del Tolima, está a cargo del prestador HONDA TRIPLE A SAS ESP, iniciando sus operaciones desde el 1 de julio de 2016 como una sociedad anónima simplificada. De acuerdo al análisis realizado, la constitución de la empresa se compone de un 10% de Aguas de Manizales S.A.S mientras que el 90% pertenece al municipio de Honda.

Se encuentra inscrita en el Registro Único de Prestadores (RUPS) bajo el ID: 34913, cuya última fecha de solicitud de actualización de RUPS en estado aprobada se dio mediante el radicado 20184230227121 de 26 de febrero de 2018, en el cual tiene inscritas las actividades de captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización para el servicio de acueducto y por otro lado las actividades de recolección, conducción, tratamiento, disposición final y comercialización para el servicio alcantarillado.

Cabe mencionar que; para el primer semestre de 2016, el prestador encargado de la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado fue AQUAMANA S.A. E.S.P.

El presente informe de evaluación integral de la prestación de los mencionados servicios incorpora análisis de la gestión de la empresa en los años 2016, 2017 y el primer semestre de 2018, con base en la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada en durante los días 18, 19 y 20 de septiembre por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios- SSPD y los reportes de información al Sistema Único de Información – SUI que realiza el prestador.

Es importante precisar que la empresa HONDA TRIPE A S.A.S ESP desde enero de 2017 firmo con la empresa CORDILLERAS SAS ESP contrato Especial de Operación con Inversión No. 002 de 2016 con una duración de 20 años, y que según la Cláusula 4 de dicho contrato, asciende a un valor de \$5.000.000.000. En la Cláusula 6 se pactó entre las partes que el operador (Cordilleras S.A.S. E.S.P.), le paga en los primeros días de cada mes, el 10% del recaudo percibido por el uso y operación de la infraestructura como a Honda Triple A.

1.2. Datos Generales del Prestador

De acuerdo a la verificación realizada de los reportes hechos por el prestador en el Registro Único de Prestadores – RUPS en su última actualización aprobada, con fecha del 14 de junio de 2018, se encontró la información mostrada a continuación:

Tabla 1. Datos Generales del prestador.

ID Empresa	34913
Razón Social	HONDA TRIPLE A SAS ESP
Sigla	HONDA TRIPLE A SAS ESP
Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima Simplificada
NIT	900981399 - 6
Fecha última de actualización RUPS	14 de junio de 2018
Fecha de constitución	15 de junio de 2016
Fecha de inicio de operaciones	1 de julio de 2016
Fecha de registro en RUPS	02 de septiembre de 2016
Nombre Representante Legal	Richard Fabian Cardozo Contreras
Cargo Representante Legal	Gerente
Fecha de posesión representante legal	01 de abril de 2018
Servicios prestados	Acueducto y Alcantarillado
Clasificación	Más de 2.500 suscriptores
Estado del prestador	Operativa
Estado de la certificación de los municipios en el SGP 2016	Honda: Descertificado – Resolución SSPD 20174010137245 del 08 de agosto de 2017

1. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

En esta sección se presentan el análisis de la gestión del prestado en cuanto la parte administrativa y financiera.

1.1. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

2.1.1. Empleados HONDA TRIPLE A

De acuerdo con la información suministrada y analizada, el prestador cuenta con el siguiente personal a la fecha:

Tabla 2. Empleados HONDA TRIPLE A

ÁREA	CARGO
ADMINISTRATIVA	GERENTE
ADMINISTRATIVA	SECRETARIA

ÁREA	CARGO
ADMINISTRATIVA	CONTADOR
OPERATIVA	SUPERVISOR TECNICO
ADMINISTRATIVA	AUXILIAR ADMINISTRATIVA
OPERATIVA	AUXILIAR DE SUPERVISOR TECNICO
ADMINISTRATIVA	REVISOR FISCAL
ADMINISTRATIVA	CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVA	GESTION DOCUMENTAL
OPERATIVA	INGENIERO CIVIL
ADMINISTRATIVA	ASESORIA JURIDICA

Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

2.1.2. Personal CORDILLERAS S.A.S. E.S.P.

Teniendo en cuenta que la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado está a cargo de CORDILLERAS S.A.S. E.S.P., la empresa cuenta con el siguiente personal:

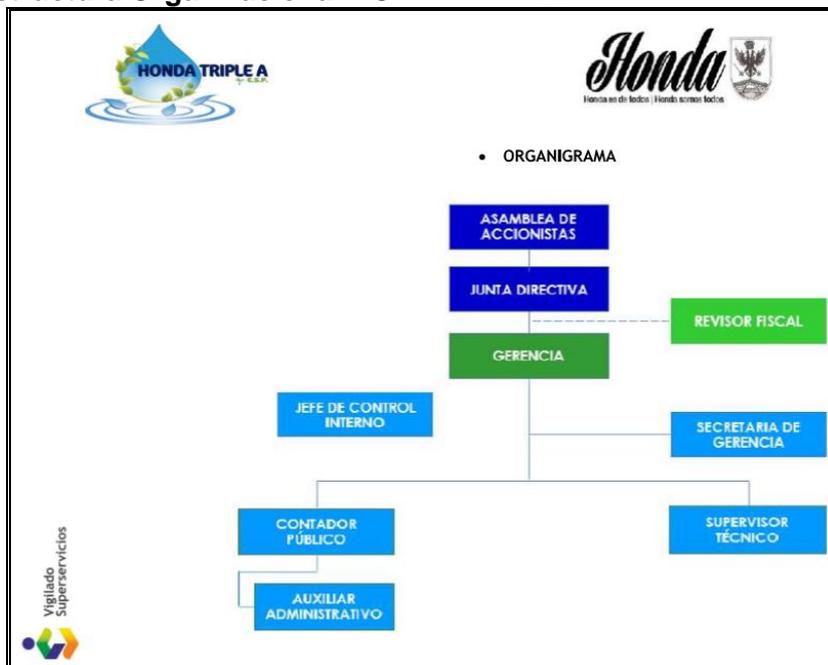
Tabla 3. Empleados CORDILLERAS S.A.S E.S.P

Número de Personas en el cargo	CARGO
1	GERENTE
1	DIRECTOR OPERATIVO
1	FONTANERO
1	AUXILIAR CONTABLE
1	SECRETARIA
3	PQR
9	AUXILIAR DE FONTANERÍA
2	BOCATOMERO
3	OPERADOR PTAP
1	AUXILIAR PTAP
1	CONDUCTOR

Número de Personas en el cargo	CARGO
1	SERVICIOS GENERALES
1	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y COMERCIAL
1	JEFE DE REDES
1	AUXILIAR DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
1	JEFE DEL AREA DE COMPRAS Y DESPACHO
1	AUXILIAR DEL AREA COMERCIAL

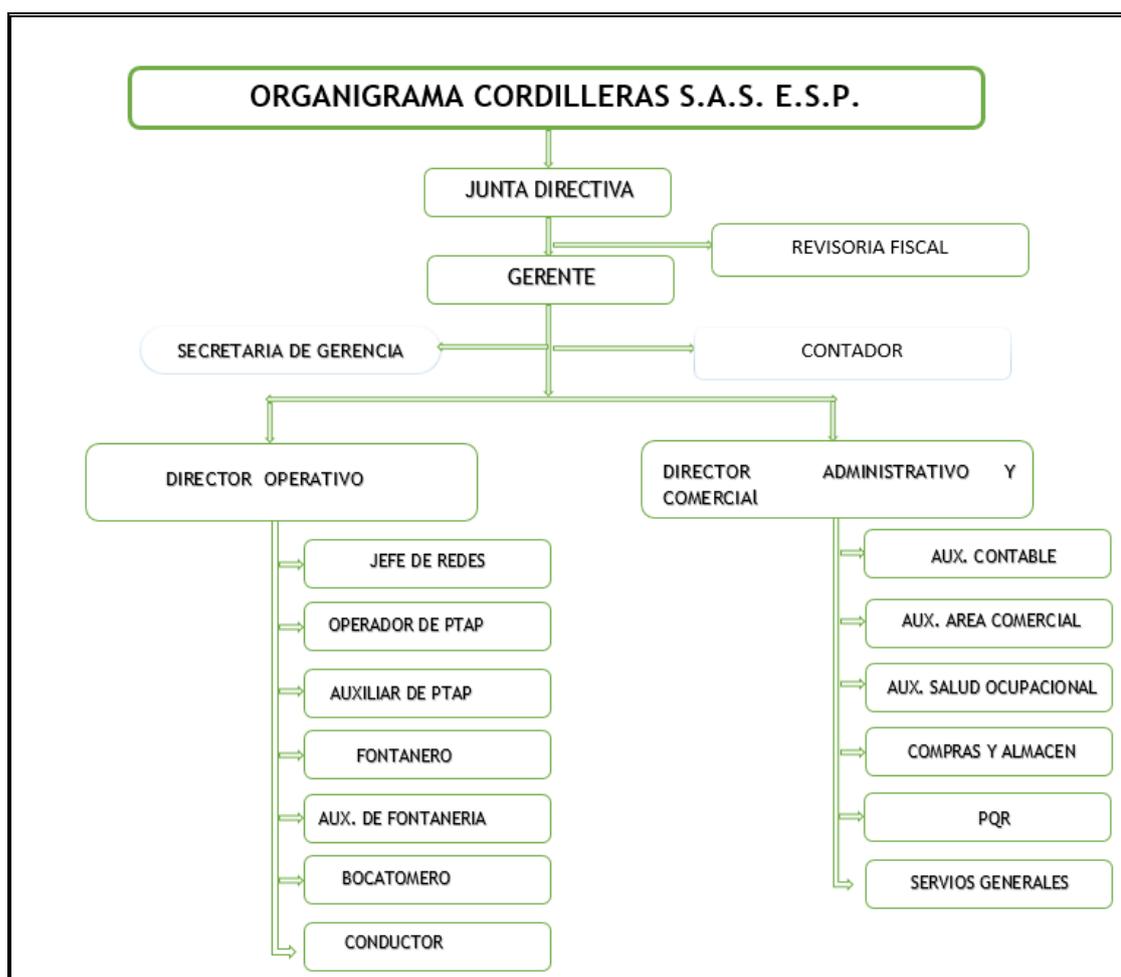
Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

2.1.3. Estructura Organizacional HONDA TRIPLE A



Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

2.1.4. Estructura Organizacional CORDILLERAS S.A.S. E.S.P.



Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

2.1.5. Competencias Laborales del personal administrativo HONDA TRIPLE A E.S.P.

De acuerdo a lo informado por HONDA TRIPLE A E.S.P. y la información analizada, el personal con que cuenta la empresa no cuenta con las competencias laborales estipuladas en la Resolución 1570 de 2004.

2.1.6. Competencias laborales del personal CORDILLERAS S.A.S. E.S.P.

Durante la visita, el operador presentó la relación de competencias laborales de acuerdo a lo estipulado en el artículo 11 de la resolución 1570 de 2004¹ para el personal técnico del servicio de acueducto que labora para en la empresa.

¹ 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.

Tabla 4. Competencias Laborales del personal CORDILLERAS S.A.S E.S.P.

Norma de competencia laboral	Código	Vigencia
Potabilizar el agua de acuerdo a las normas técnicas	280201221	31/08/2021

Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

De los (19) operarios que trabajan actualmente para CORDILLERA S.A.S. E.S.P., únicamente (3) operarios cuentan con la certificación en competencia laboral mostrada en la tabla anterior.

Con respecto al servicio de alcantarillado, ninguno de los operarios cuenta con certificaciones en competencias laborales. Cabe aclarar que los mismos operarios de acueducto, son distribuidos en alcantarillado de acuerdo con las labores que sean necesarias para la operación del sistema.

2.1.7. Informe del Revisor Fiscal

La función de Revisoría Fiscal ejercida a la empresa HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P. es realizada por el señor Luís Gabriel Ramírez Ramírez, Contador Público con tarjeta profesional 100855-T. En visita se suministraron los informes elaborados por la anterior firma para los años 2016 y 2017.

En síntesis, el informe realizado para este efecto solo consta de 2 páginas y más que un informe detallado, se trata de una carta en la cual el Revisor Fiscal indica cuáles son sus funciones como Revisor Fiscal según la ley, y emite un concepto generalizado sobre la empresa.

2.1.8. Informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

De acuerdo con lo dispuesto en ARTÍCULO 51 de la Ley 142 DE 1994, se especifica lo siguiente:

*(...) **AUDITORÍA EXTERNA.** Independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas privadas especializadas. Cuando una Empresa de Servicios Públicos quiera cambiar a sus auditores externos, deberá solicitar permiso a la Superintendencia, informándole sobre las causas que la llevaron a esa decisión. La Superintendencia podrá negar la solicitud mediante resolución motivada.*

La auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. En todo caso, deberán elaborar, además, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la entidad prestadora.

Parágrafo. A criterio de la Superintendencia, las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la presente Ley quedarán eximidas de contratar este control si demuestran que el control fiscal e intenso de que son

objeto satisface a cabalidad los requerimientos de un control eficiente. (Subrayado fuera de texto) (...)”

De acuerdo con lo anterior, dada la naturaleza jurídica del prestador, este no está obligado a contratar una firma AEGR y lo realiza control interno.

No obstante, según el informe de Control Interno, este resalta los principales hallazgos en los siguientes aspectos:

“Dimensión de Talento Humano: Se encuentran proyectos relacionados capacitación, bienestar, entorno y clima laboral, implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo y cumplimiento del pago de sentencias laborales.

Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación: Se enmarca en la formulación del plan de Acción, así como la definición de proyectos estratégicos relacionados con aspectos misionales de la entidad, así como parámetros de planeación y definición de presupuesto.

Dimensión Gestión Para el Resultado Con Valores: Bajo esta dimensión en el plan de Acción, se definen proyectos asociados a la gestión de calidad, generación de política de defensa judicial, desarrollo de políticas en materia de acueducto, alcantarillado y medio ambiente, así como proyectos a nivel administrativo y financiero entre otros.

Dimensión Evaluación de Resultados: Se ha definido como proyectos la rendición de cuentas y el seguimiento a los proyectos y programas en busca del cumplimiento del Plan estratégico y Plan de Desarrollo.

Dimensión Información y Comunicación: Se incluyen proyectos en los cuales se interactúa con entes territoriales, difusión de normatividad, automatización de trámites, socialización de acciones de la entidad, atención al ciudadano, entre otros.

Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación: Se prevé un proyecto de difusión de sistemas de información.

Dimensión de Control Interno: Se establecen como proyectos el desarrollo de auditorías, actividades de asesoría y acompañamiento, de difusión del sistema de control como parte del MIPG”.

2. ASPECTOS FINANCIEROS

El prestador no suministro información sobre el informe de revisoría fiscal para el año 2016.

2.1.1. Informe de la Revisoría Fiscal 2017

En el Informe de la Revisoría Fiscal a cargo del señor Luís Gabriel Ramírez Ramírez, se presenta el siguiente concepto:

“En mi opinión, los citados estados financieros auditados por mi fueron fielmente tomados de los libros y registros contables, y los mismos presentan razonablemente la situación financiera de la Sociedad TRIPLE A S.A.S. E.S.P. a 31 de diciembre de 2017 y los resultados de sus operaciones de conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Colombia, y las Normas Internacionales de Contabilidad Financiera – NIIF.

El anterior concepto concuerda en todos los aspectos con lo analizado en este capítulo financiero de la presente evaluación integral del prestador. No existe Informe del Revisoría Fiscal del año 2016

2.1.2. Informe de Control Interno 2017

En el informe elaborado por la Oficina de Control Interno no se indica ninguna evaluación al desempeño financiero de la empresa. No existe Informe de Revisoría de Control Interno del año 2016.

2.1.3. Convergencia a Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF

En esta sección, se presenta el proceso de convergencia del prestador del antiguo marco normativo contable – PUC hacia el nuevo marco normativo de las NIIF. En la sección 6 sobre Calidad y Reporte al SUI se puede observar el estado de cargue del prestador en referencia a este tema. En primer lugar, en la imagen: “Reporte de cargue estados financieros año 2015”² no tiene reporte cargado al SUI dado que no operaba en ese momento.

En la sección 6 también se aprecia que el prestador no ha certificado los últimos cargues de información requeridos en formato XBRL bajo nuevo marco normativo, como se aprecia en la imagen: “Estado de cargue información al SUI 2016 y 2017 HONDA TRIPLE A”. Conforme lo estipula la Resolución SSPD 20171300082805 de 24 de mayo de 2017³ para cargues de información financiera al Sistema Único de Información – SUI, el plazo de cargue para HONDA TRIPLE A (como empresa clasificada bajo la Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación - CGN) era entre el **04 al 10 de julio de 2017**.

Honda Triple A informó en la visita de septiembre de 2018 que la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado se encuentran a cargo de la empresa Cordilleras SAS ESP, función que viene prestando desde enero de 2017.

En el anterior contrato, se acordó entre las partes que Honda Triple A es el supervisor de la operación de Cordilleras, y esta última le paga, como retribución a Honda Triple A, el 10% del recaudo percibido por la prestación. En ese orden de ideas, cada una de las anteriores empresas es independiente financieramente, y, por tanto, tiene su propia contabilidad separada. En esta visita se le solicitó toda la información financiera de la empresa Honda Triple A, y a través de esta última, se solicitó también toda la información financiera a Cordilleras mediante radicado interno 2018-242 de 18 de septiembre de 2018.

Conforme con lo mencionado anteriormente, y dado que se manejan 2 contabilidades por separado (por empresa), Honda Triple A no tiene certeza de cuál información a reportar en el SUI, si la propia o la de Cordilleras. Por las anteriores razones, el prestador no ha certificado la información bajo NIF en XBRL. No obstante, lo anterior, el prestador suministró sus Estados Financieros elaborados bajo marco normativo NIF, a pesar de no estar debidamente certificados al SUI.

La empresa HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P. está caracterizada por ser una empresa con los siguientes elementos, lo que la categoriza en NIF bajo la Resolución 414 de 2014 de la CGN:

- ✓ No cotiza en el mercado de valores,
- ✓ No capta ni administra ahorro del público

² Capítulo 6

³ Por la cual se modifican las Resoluciones SSPD 20061300012295 de 18 de abril de 2006, SSPD 20161300013575 de 19 de mayo de 2016, y SSPD 20171300042935 de 30 de marzo de 2017

- ✓ No ha sido clasificada como tal por el Comité Interinstitucional de la Comisión de Estadísticas de Finanzas Públicas según los criterios establecidos en el Manual de Estadísticas de las Finanzas Públicas.

2.1.4. Reportes financieros periodo de preparación obligatoria en NIIF

Dado que la empresa HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P. inició operaciones en julio del año 2016, no cuenta con Estados Financieros del periodo de aplicación (2014), del periodo de transición (2015), ni del periodo de aplicación (2016).

Se verificó que el reporte de cargue de información relacionado con el período de preparación obligatoria no fue satisfactorio y oportuno, y la empresa no se ha clasificado en marco normativo NIF antes esta Superintendencia, sin certificar el siguiente formulario:

- Formulario NIF-A-0015– Formulario Único de Clasificación

2.1.5. Reportes financieros inicio de transición en NIF

En relación con la transición obligatoria, y como se indicó anteriormente, el prestador inició operaciones a finales del año 2016, y por lo tanto no cuenta con Estados Financieros del periodo de transición (2015). Igualmente indicó en visita, que no contaba con estos Estados Financieros.

2.1.6. Reportes financieros aplicación NIIF

Según lo dispuesto por la clasificación la Resolución 414 de 2014 de la CGN, el prestador debió certificar sus primeros Estados Financieros comparativos con sus respectivas notas bajo el nuevo marco normativo. Estos son:

- Estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2016, comparado con el del 31 de diciembre de 2015 y con el del 01 de enero de 2015.
- Estado de resultados integral del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016 comparado con el del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.
- Estado de cambios en el patrimonio a 31 de diciembre de 2016, comparado con el del 31 de diciembre de 2015.
- Estado de flujo de efectivo a 31 de diciembre de 2016, comparado con el del 31 de diciembre de 2015.

Como se puede constatar en la Imagen de “Estado de cargue de información al SUI Años 2015⁴, 2016 y 2017 – EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE SAN PELAYO E.S.P.” el capítulo 6 de este documento, el prestador no ha certificado la información requerida en formato XBRL al SUI bajo nuevo marco normativo de las taxonomías 2016 y 2017.

2.1.7. Revelaciones y políticas

El prestador cuenta con un Manual de Políticas amplio que se acoge a la normatividad de la Resolución 414 de 2014 de la CGN. En visita, el prestador suministró el documento de Revelaciones a los Estados Financieros de la vigencia 2017. Este

⁴ Periodo de transición reportes ESFA

documento presenta información frente a consta notas de carácter general y notas específicas a cada concepto de los Estados Financieros con la metodología de medición y registro contable.

2.1.8. Análisis de los Estados Financieros 2017

Se precisa antes de iniciar esta sección que el prestador no suministró Estados Financieros del último semestre de 2016 y la información no está certificada al SUI. Por lo tanto, se realiza el análisis de la vigencia 2017. Los Estados Financieros analizados en esta sección corresponden al Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados Integrales de la vigencia 2017. Esta información fue suministrada durante la visita integral en medio magnético, todos se encuentran debidamente firmados por el Representante Legal, el Contador y el Revisor Fiscal, y aprobados por los anteriores más el Alcalde Municipal, en sesión de Asamblea General de Accionistas realizada el día 20 de marzo de 2018.

2.1.9. Análisis del Estado de Situación Financiera - Año 2017

A continuación, se presenta el Estado de Situación Financiera - ESF correspondiente a la vigencia 2017 con su respectivo análisis:

Tabla 5. Estado de Situación Financiera 2017

DENOMINACION	2017	%
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	17.141.778	0,33%
INVERSIONES E INSTRUMENTOS DERIVADOS	239.000.000	4,63%
CUENTAS POR COBRAR	2.698.672.578	52,34%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	2.954.814.357	57,30%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	2.142.396.205	41,55%
OTROS ACTIVOS	59.226.093	1,15%
TOTAL ACTIVOS	5.156.436.655	100,00%
CUENTAS POR PAGAR	133.143.583	86,73%
BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	20.377.358	13,27%
TOTAL PASIVOS	153.520.941	100,00%
CAPITAL SUSCRITO Y AUTORIZADO	5.000.000.000	99,94%
CAPITAL AUTORIZADO	15.000.000.000	299,83%
CAPITAL POR SUSCRIBIR	(10.000.000.000)	-
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	(155.402.451)	-3,11%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	158.318.165	3,16%
TOTAL PATRIMONIO	5.002.915.714	100,00%

DENOMINACION	2017	%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	5.156.436.655	100,00%

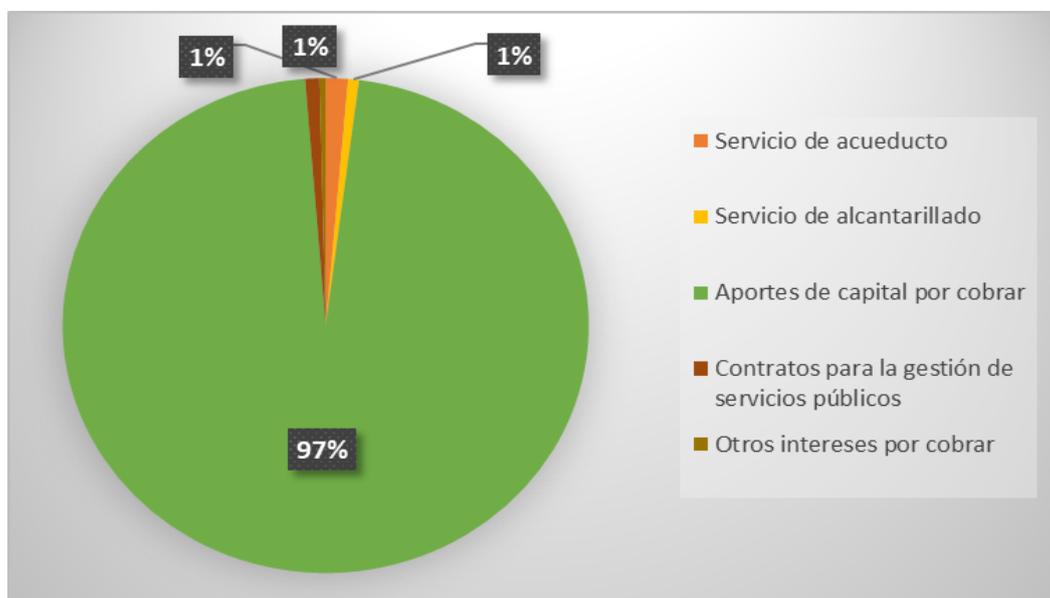
Fuente: visita integral octubre de 2018.

2.1.10. Activos

La principal cuenta de los activos es la Cuentas por Cobrar, sumando \$2.698.672.578 en 2017 y representando el 52.3% de los activos. Según las Revelaciones a los Estados Financieros, este concepto estuvo constituido por el valor de las deudas a cargo de los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado del municipio de Honda que fueron facturados en el periodo comprendido entre el mes de julio y el mes de diciembre de 2016 por la empresa encargada de la operación de acueducto y alcantarillado durante ese periodo (Conhydra S.A. E.S.P.), como lo indica las Revelaciones a los Estados Financieros.

Adicionalmente, en dicho concepto se contabilizaron otras cuentas por cobrar como aportes de capital pendientes por cobrar a los socios que son las de mayor participación en las Cuentas por Cobrar, pactado en la constitución de la sociedad y que a la fecha de corte no han sido pagados (por valor de \$2.610.000.000,00); valores por cobrar por la liquidación del contrato especial 001 de 2016 suscrito con la empresa Conhydra S.A. E.S.P. (por valor de \$23.800.413); otros intereses por cobrar que correspondientes a los intereses de mora por cuentas vencidas y financiamientos causados en el periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2016 por Conhydra S.A. E.S.P. (por valor de \$8.659.138); y finalmente, rendimientos por cobrar sobre Depósitos a Término (CDT) por valor de \$1.446.810. Las Cuentas por Cobrar se distribuyeron de la siguiente manera:

Gráfica 1. Cuentas por Cobrar - 2017

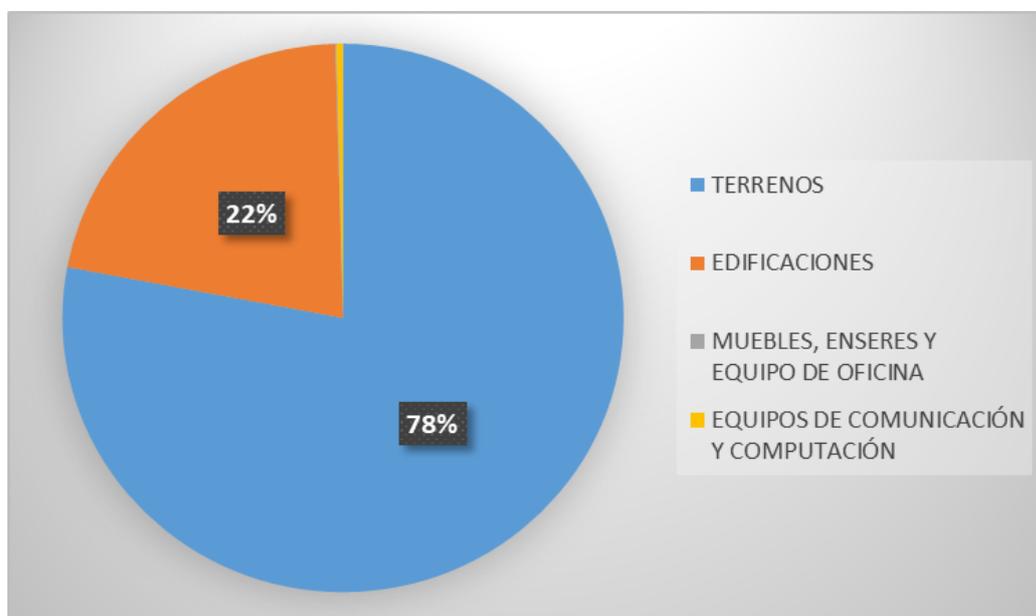


Fuente: visita integral septiembre de 2018.

En segunda instancia, el concepto de Propiedades, Planta y Equipo fue el segundo rubro con mayor participación dentro de los activos, sumando \$2.142.396.205 y representando el 41.6% del total de activos. En este concepto, se encuentran contabilizados terrenos y edificaciones aportados por el municipio de Honda como:

aportes de capital, equipos de comunicación y computación y muebles y enseres adquiridos por la empresa para su normal funcionamiento. A continuación, se presenta la distribución porcentual de este concepto en sus 2 principales conceptos⁵:

Gráfica 2. Propiedades, Planta y Equipo - 2017



Fuente: visita integral septiembre de 2018

El concepto de Inversiones e Instrumentos Derivados sumó \$239.000.000 representando el 4.6% de los activos totales en 2017. Este se encuentra compuesto por el valor de las inversiones e instrumentos derivados que se encuentran a favor del prestador a corte de 31 de diciembre de 2017, correspondiente a dos títulos valor tipo certificados de depósito a término (CDT) ambos constituidos a un plazo de 180 días con las siguientes entidades financieras, tasas y valores:

CDT BANCOLOMBIA

Tasa Interés Nominal: 4.93%

CDT BANCO DE BOGOTÁ

Tasa Interés Nominal: 4.79%

El concepto de Efectivo y Equivalentes de Efectivo sumó \$17.141.778, representando el 0.3% de los activos totales en la vigencia 2017. Estos recursos se encuentran depositados en las siguientes cuentas bancarias con los siguientes saldos:

Tabla 6. Saldos Cuentas Bancarias 2017

BANCO	TIPO DE CUENTA	USO DE LA CUENTA
BANCO DE BOGOTÁ	Cuenta Corriente	Recaudos / Pagos
BANCO DE BOGOTÁ	Cuenta de Ahorros	Recaudos Cartera Municipio
BANCO DE BOGOTÁ	Cuenta de Ahorros	Recaudos Cartera Conhydra
BANCO DE BOGOTÁ	Cuenta de Ahorros	Recaudos Cartera

⁵ En la Gráfica 2, no se presentan los valores contables de Muebles, enseres y equipo de oficina y Equipos de comunicación y Computación dado que son muy pequeños (\$1.498.000 y \$8.000.000).

BANCO	TIPO DE CUENTA	USO DE LA CUENTA
BANCOLOMBIA	Cuenta Corriente	Recaudos / Pagos
BANCOLOMBIA	Cuenta de Ahorros	Convenio Interadministrativo No. 127
TOTAL		

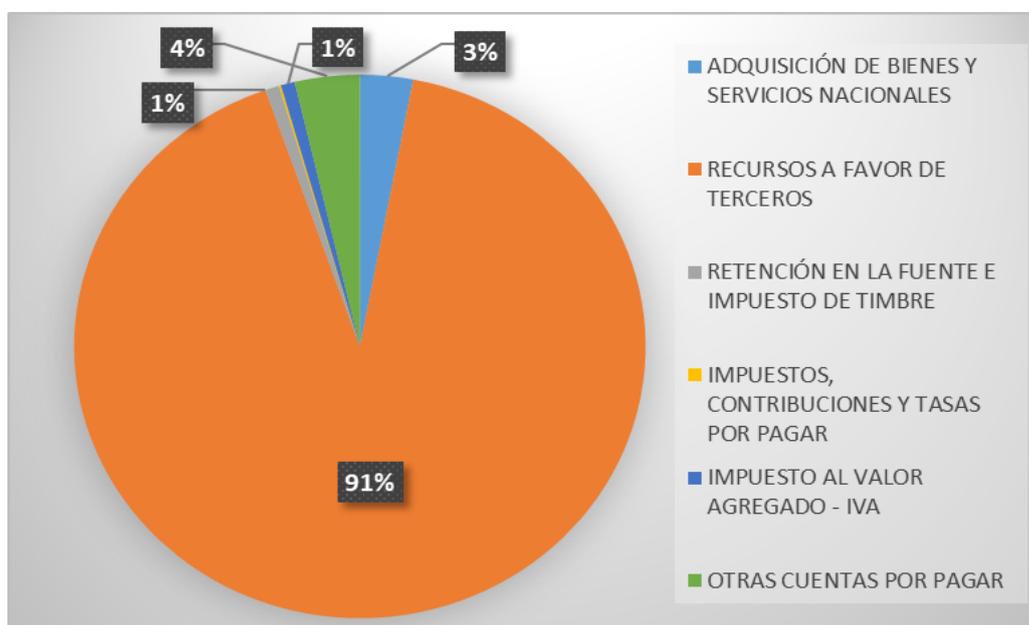
Fuente: visita integral septiembre de 2018

2.1.11. Pasivos

El prestador no cuenta con pasivos de largo plazo, todos sus pasivos son de naturaleza corriente, y solo cuenta con 2 conceptos: Cuentas por Pagar y Beneficios a los Empleados.

Las Cuentas por Pagar sumaron \$133.143.583 lo que significó el 86.7% de los pasivos totales. Estos dineros adeudados estuvieron constituidos de la siguiente manera:

Gráfica 3. Cuentas Por Pagar - 2017

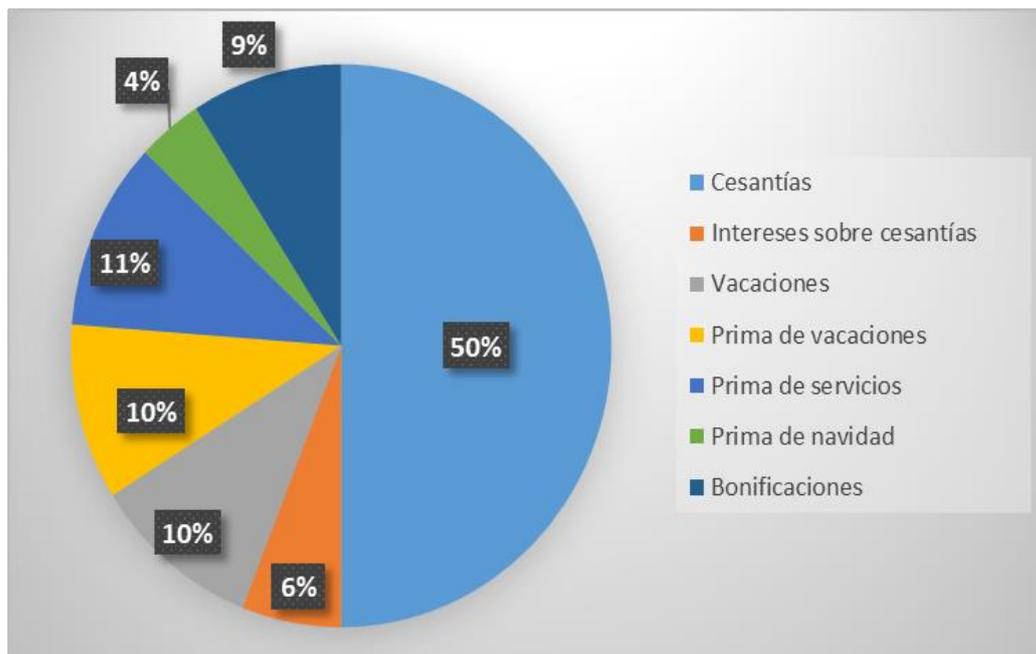


Fuente: visita integral septiembre de 2018

Se puede resaltar que el principal componente de las cuentas por pagar es el correspondiente a recursos a favor de terceros. No existe información detallada al respecto en las Revelaciones a los Estados Financieros, por lo que no es posible determinar con exactitud la naturaleza de estos recursos. Se requiere que el prestador aclare sobre la naturaleza de estos dineros. En el Balance de Prueba (el cual presenta con mayor desagregación los componentes de cada concepto contable), se detalla que los recursos a favor de terceros se distribuyeron en cobro cartera a terceros, recaudos a favor del concedente, venta de servicios públicos y otros recaudos a favor de terceros.

El segundo concepto de los pasivos corresponde a Beneficios a los Empleados que sumaron \$20.377.358 representando el 13.3% de los pasivos totales en 2017. Estos beneficios laborales estuvieron constituidos del siguiente modo:

Gráfica 4. Beneficios a los Empleados - 2017



Fuente: visita integral septiembre de 2018

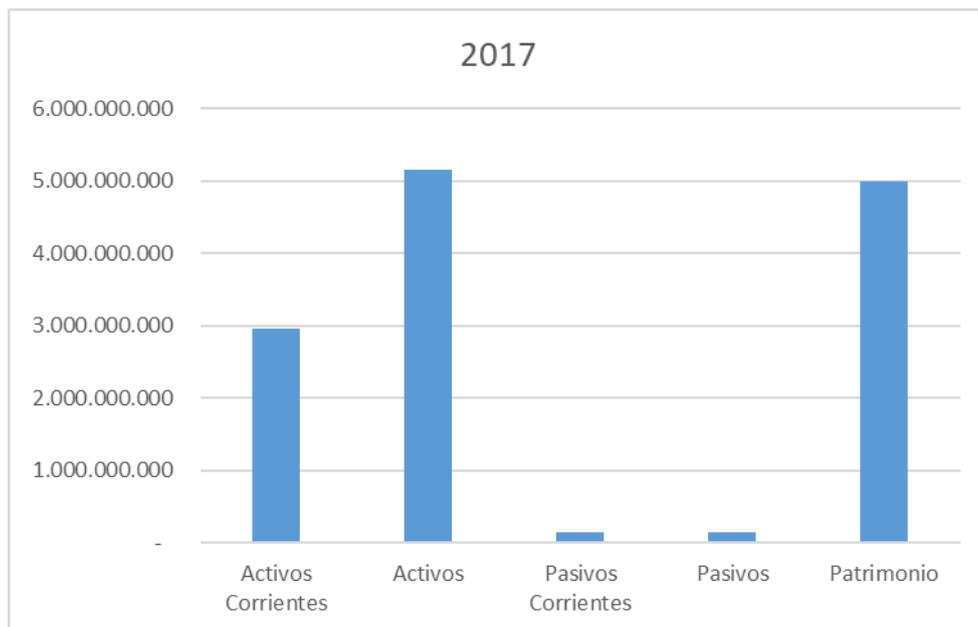
Según las Revelaciones a los Estados Financieros, los anteriores beneficios a los empleados quedaron causados y por pagar por el vínculo laboral existente al 31 de diciembre de 2017.

2.1.12. Patrimonio

Según las Revelaciones a los Estados Financieros, el patrimonio de la empresa HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P. estuvo principalmente compuesto por los aportes realizados por los socios al momento de constituir la sociedad, respaldados por la escritura pública de constitución; así como los incrementos posteriores efectuados mediante las escrituras de reforma de estatutos correspondientes, previo el cumplimiento de los requisitos legales vigentes al momento de la constitución o del aumento.

El Patrimonio del prestador para la vigencia 2017 sumó un total de \$5.002.915.714, representados por el Capital Suscrito y Pagado (\$5.000.000.000). El Capital Suscrito y Pagado estuvo representado en un 90% por aportes del municipio de Honda (\$4.500.000.000), y en un 10% por aportes de la empresa Aguas de Manizales S.A.S. E.S.P. (\$500.000.000).

Gráfica 5. Componentes del Estado de Situación Financiera - 2017.



Fuente: visita integral septiembre de 2018

En conclusión, el Estado de Situación Financiera HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P. mostró una situación en la cual los activos superaron ampliamente los pasivos.

2.1.13. Análisis del Estado de Resultados 2017.

A continuación, se presenta el Estado de Resultados de la vigencia 2017 con su respectivo análisis:

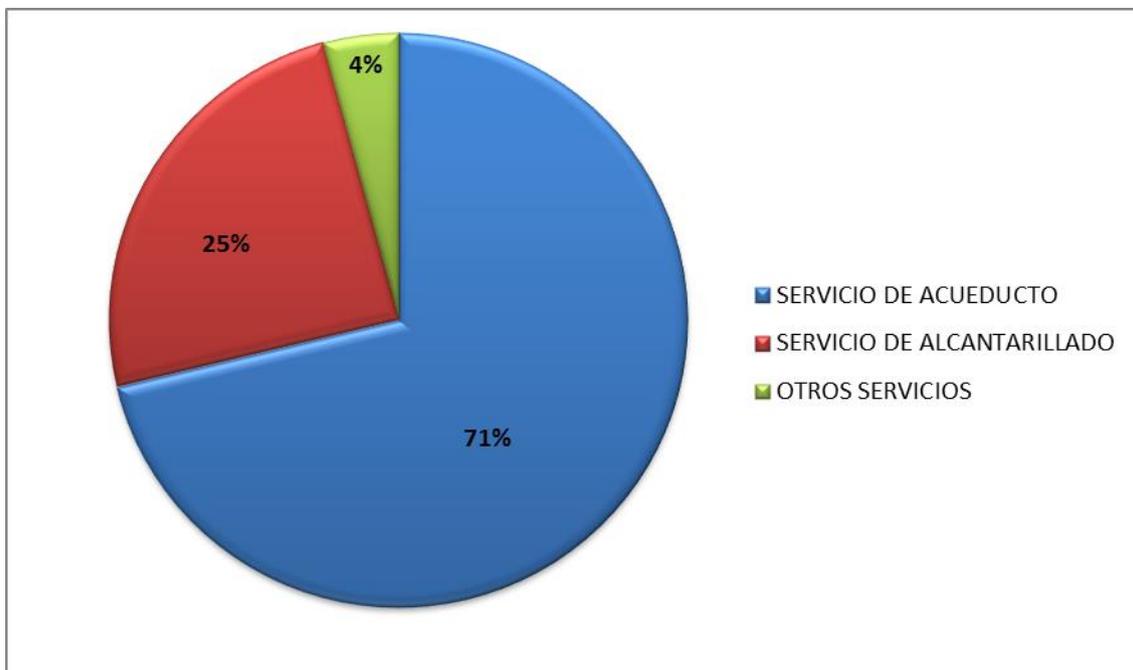
Tabla 7. Estado de Resultados Integrales 2017.

CONCEPTO	2017
INGRESOS POR CONCESIÓN DEL CONCEDENTE	195.366.124
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	287.139.087
EXCEDENTE BRUTO	482.505.210
GASTOS (INCLUYENDO IMPUESTOS)	346.974.845
ADMINISTRACIÓN	329.111.720
DETERIORO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	16.945.683
EXCEDENTE OPERACIONAL	135.530.366
OTROS INGRESOS	22.787.799
OTROS GASTOS	917.441
RESULTADO NETO	157.400.724

Fuente: visita integral septiembre de 2018

Los ingresos del prestador estuvieron compuestos principalmente por 3 fuentes: la primera, por ingresos de actividades ordinarias proveniente de cartera arrastrada del año 2016 del antiguo prestador (Conhydra), trasferencias de subsidios entre mayo y junio de 2016 y arrendamientos de oficinas. A continuación, se presenta la composición de los ingresos de actividades ordinarias del prestador:

Gráfica 6. Ingresos de Actividades Ordinarias - 2017

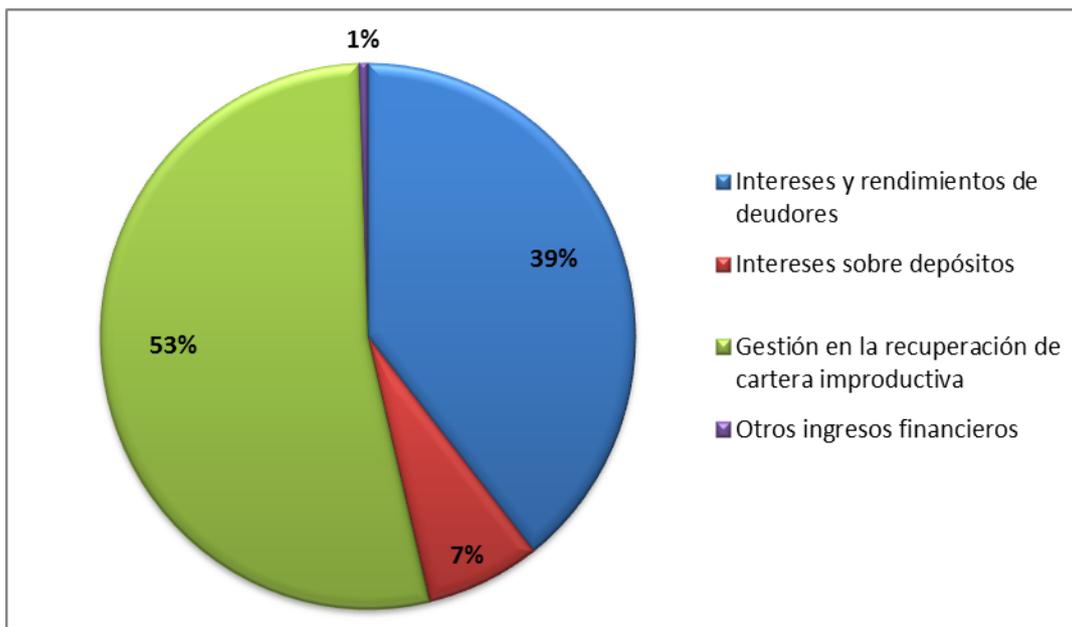


Fuente: visita integral septiembre de 2018

Por otro lado, también se generaron ingresos denominados Ingresos por Concesión del Concedente, por virtud del Contrato Especial de Operación con Inversión No. 002 celebrado el día 30 de diciembre de 2016 con la empresa Cordilleras S.A.S E.S.P., donde se estableció que esta última será la operadora del servicio mediante un acuerdo de concesión y Honda Triple A S.A.S E.S.P. continuara como prestador del servicio como concedente, percibiendo como ingreso el 10% (por ciento) del recaudo efectivo por todo concepto de la prestación del servicio de cada mes de operación ejecutado. Esos ingresos sumaron un total de \$195.366.123 en 2017.

Finalmente, el prestador percibió ingresos bajo el concepto de Otros Ingresos, los cuales sumaron \$22.787.799 en 2017, fundamentados principalmente en intereses y rendimientos de deudores, intereses sobre depósitos, gestión en la recuperación de la cartera improductiva y otros ingresos financieros, distribuidos de la siguiente manera:

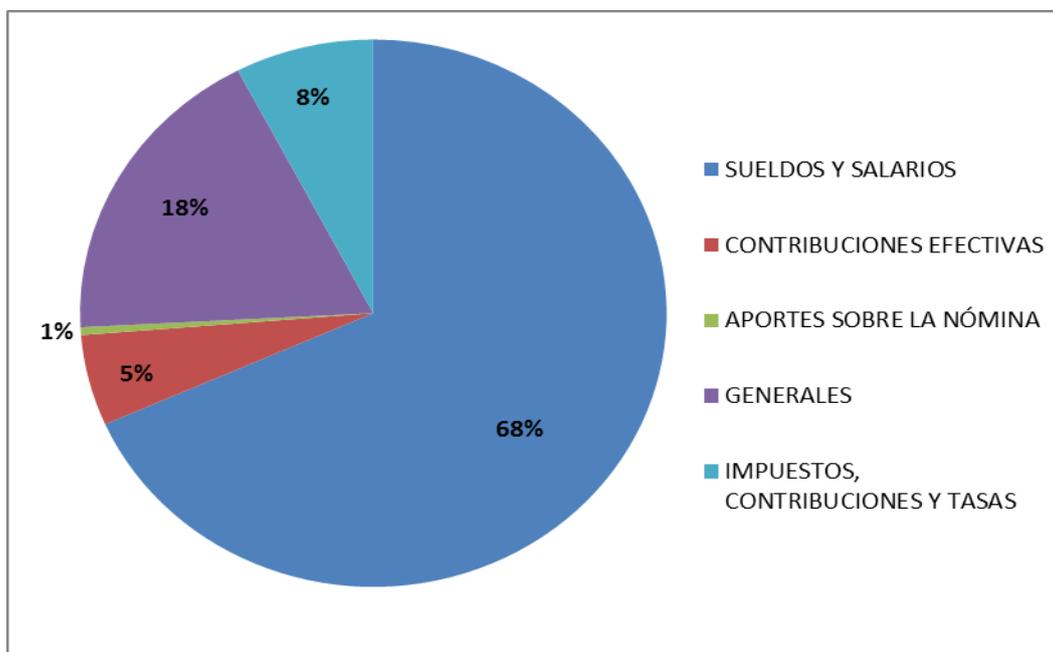
Gráfica 7. Otros Ingresos - 2017



Fuente: visita integral septiembre de 2018

Los gastos estuvieron compuestos de distintas fuentes, principalmente de los costos administrativos, operativos y financieros en los que se incurrieron en el desarrollo de la operación como prestador del servicio de acueducto y alcantarillado en el año 2017. Estos sumaron \$346.974.845 y estuvieron constituidos de la siguiente manera:

Gráfica 8. Gastos - 2017



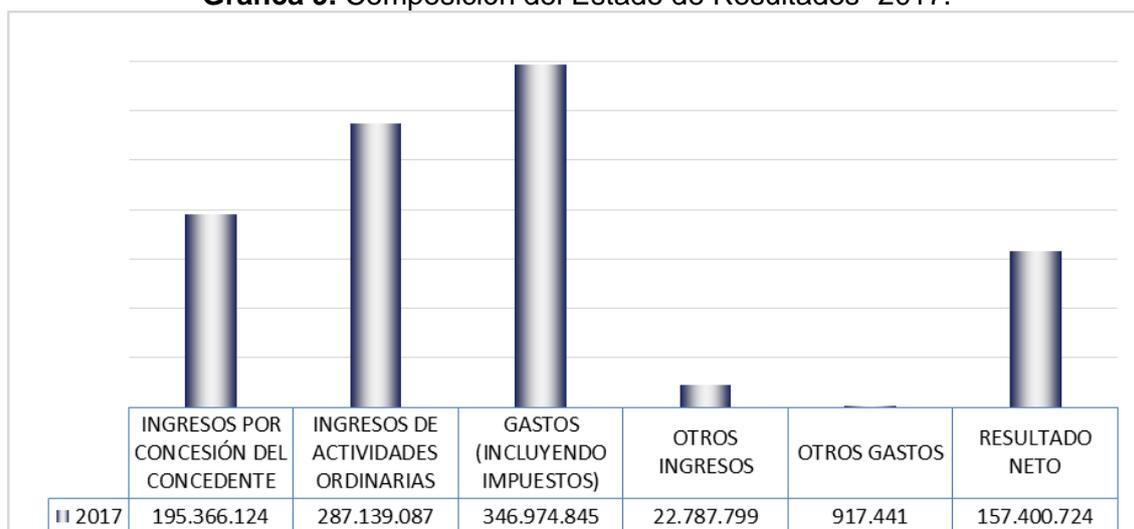
Fuente: visita integral septiembre de 2018

Por otro lado, se generaron gastos de diversa naturaleza contabilizados en el concepto de Otros Gastos, los cuales sumaron \$917.441 en el año 2017, por concepto de comisiones bancarias (\$264.439), y otros gastos financieros (\$653.001).

Se generó un Excedente Bruto equivalente a \$482.505.210. Al restarle los Gastos a este último, se generó un Excedente Operacional de \$135.530.366. Finalmente, al restar la diferencia neta entre los otros ingresos y los otros gastos, y restar dicha diferencia neta del Excedente Bruto, se obtuvo un Resultado del Ejercicio equivalente a \$157.400.724 en 2017.

En conclusión, el Estado de Resultados de Honda Triple A S.A.S E.S.P. en 2017 se caracterizó por registrar ingresos totales superiores a los gastos totales, arrojando un Resultado Neto positivo equivalente a \$157.400.724.

Gráfica 9. Composición del Estado de Resultados -2017.



Fuente: visita integral septiembre de 2018

2.1.14. Indicadores Financieros

Con las cifras entregadas en la visita, se procedió a realizar el siguiente análisis sobre los principales indicadores financieros de Honda Triple A S.A.S E.S.P.:

Tabla 8. Indicadores Financieros

De Rentabilidad	Formula	2017
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación}}{\text{Ingresos de operación}}$	69,37%
Margen Neto de Utilidad (Rentabilidad Neta)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ingresos de operación}}$	80,57%
Rendimiento del Activo (ROA)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$	3,05%
Rendimiento del Patrimonio (ROE)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	3,15%
De Liquidez	Formula	2017
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	19,25

Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	2.801.293.416
Prueba Ácida	<u>Activo Corriente - Deudores</u> Pasivo Corriente	1,67
Solidez	<u>Activo Total</u> Pasivo Total	33,59
De Endeudamiento		2017
Endeudamiento Financiero	<u>Obligaciones Financieras</u> Activo Total	0
Endeudamiento Total	<u>Pasivos - Obligaciones Financieras /</u> Activo Total	0,03
De Actividad		2017
Número de Días de la Cartera	<u>Cuentas por Cobrar x 360</u> Ventas Netas	2013,5
Rotación de Cartera	360 Número de Días Cartera	0,18
EBITDA		157.400.724
Rentabilidad EBITDA		80,57%

Fuente: visita integral septiembre de 2018

Rentabilidad: todos los indicadores para este rubro son positivos, destacando particularmente márgenes netos y operacionales de más del 80%

Liquidez: en términos de la razón corriente, se presenta un indicador positivo de gran magnitud, señalando que por cada peso que adeuda el prestador en el corto plazo, cuenta con más de 19 pesos para respaldar dicha deuda en ambos años. Lo anterior obedece fundamentalmente al hecho que el prestador tiene pasivos de corto plazo pequeños. Sin embargo, y siendo más riguroso y profundo con el análisis, aplicando la prueba ácida, que descuenta la cuenta de deudores al activo corriente en el indicador de razón corriente, la liquidez real se reduce sustancialmente a alrededor a 1.67 pesos de respaldo por cada peso adeudado en ambos años. Lo anterior resulta lógico puesto que los deudores comerciales representan el 91% de los activos corrientes.

La solidez es positiva, ubicándose en 33.59, es decir, el activo total superó en más de 33 veces el pasivo total, dado que el prestador no cuenta con pasivos de largo plazo y los de corto plazo son bajos.

Actividad: Se observa que el número de días de la cartera fue de 2013 días a y que el prestador rotó su cartera de 0.18 veces en 2017.

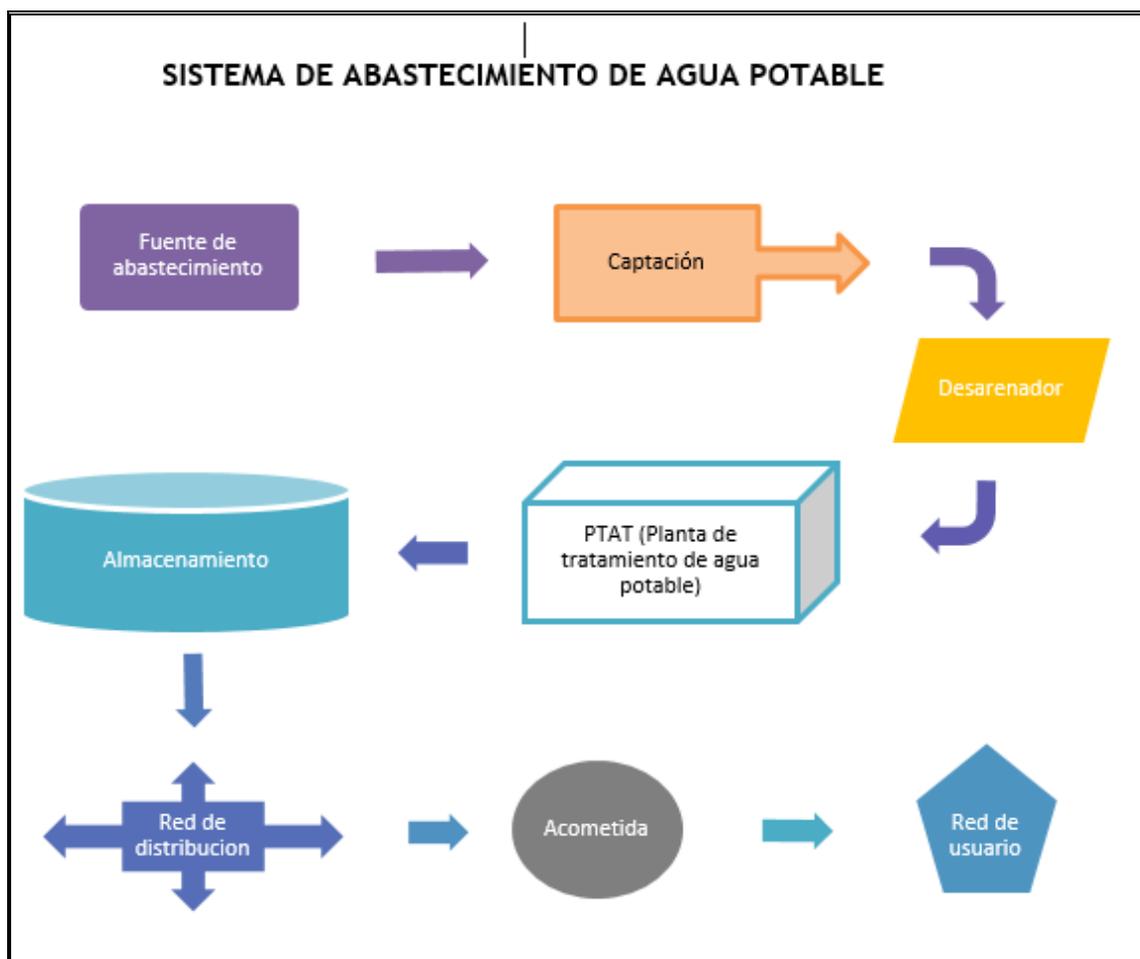
Endeudamiento: Se observa que el prestador presentó un nivel de deuda total bajo, equivalente a 0.03, el cual estuvo principalmente concentrado en cuentas por pagar de

corto plazo no financieras. El endeudamiento financiero fue 0 dado que el prestador no cuenta con créditos u obligaciones con entidades del sistema financiero.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1 ASPECTOS TÉCNICOS DE ACUEDUCTO

Imagen 1. Sistema de Acueducto



Fuente:

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia en el mes de julio de 2018 y los reportes de información al SUI.

3.1.1 Sistema de abastecimiento

Fuentes de abastecimiento – Concesiones de agua

El sistema de acueducto se abastece de dos fuentes superficiales denominadas Río Medina y Quebrada Padilla. Estas fuentes cuentan con concesión de aguas con las siguientes características:

Tabla 9. Concesiones de agua HONDA TRIPLE A

Fuente	Concesión	Número de concesión	Caudal adjudicado (L/s)	Fecha inicial	Fecha final
Quebrada Padilla	SI	Res 1822 de 30 de diciembre de 2005	187.32	2015	2025
Río Medina	SI	Res 2487 de 16 de diciembre de 1997	205	1997	2017

Fuente: Análisis SSPD a partir de visita adelantada.

De acuerdo con los documentos suministrado en visita, se observa que se radico el día 19 de septiembre de 2017 la solicitud de renovación para la concesión de aguas del Río Medina ante CORTOLIMA, al momento de la visita no se contaba aún con respuesta de la corporación.

Imagen 2. Fuentes de Abastecimiento



Quebrada Padilla



Río Medina

Fuente: Registro fotográfico SSPD

Por otro lado, con respecto a la información que debe ser reportada en el SUI correspondiente a las concesiones de agua, se encontró que el prestador no ha reportado información referente al respecto.

3.1.2 Captación

HONDA TRIPLE A cuenta con dos sistemas: Padilla y Medina los cuales son operados por CORDILLERAS S.A.S E.S.P.

- Captación Quebrada Padilla

La captación se realiza mediante una bocatoma lateral sobre la Quebrada Padilla, actualmente se desconoce el caudal de captación ya que no se cuenta con ningún tipo de medición.

En la visita adelantada el 18 de septiembre de 2018 se evidenció que se cuenta con un operario que vive contiguo a la bocatoma, no se lleva ningún registro o bitácora de la operación de la bocatoma. Por lo cual no es posible conocer la periodicidad de los mantenimientos.

Imagen 3. Captación Quebrada Padilla



Rejilla Lateral Quebrada Padilla.
Fuente: Registro fotográfico SSPD

Tabla 10. Captación Quebrada Padilla

Fuente	Tipo de captación	Número de bombas	Bombas en operación	Bombas en stand-by	Caudal de operación (L/s)	PTAP que abastece
Quebrada Padilla	Superficial lateral	No cuenta con bombeo	No cuenta con bombeo	No cuenta con bombeo	No hay medición de caudal	PTAP HONDA

Fuente: Visita SSPD

Por otro lado, con respecto a la información que debe ser reportada en el SUI correspondiente a las captaciones de agua, se encontró que presuntamente el prestador no ha reportado información referente al respecto.

- **Captación Río Medina**

La segunda captación se realiza mediante una bocatoma lateral sobre el Río Medina, actualmente se desconoce el caudal de captación ya que no se cuenta con ningún tipo de medición.

En la visita adelantada el 19 de septiembre de 2018 se evidenció que se cuenta con un operario que vive contiguo a la bocatoma, no se lleva ningún registro o bitácora de la operación de la bocatoma por lo cual no es posible analizar la periodicidad de los mantenimientos adelantados.

En cuanto al mantenimiento de este sistema, el prestador manifestó que éste se realiza de acuerdo con la necesidad vista por el operario y con el cronograma de limpieza y mantenimiento que tiene el prestador para todo el sistema de acueducto. No obstante, el operario no lleva un registro de actividades que permita corroborar lo manifestado.

Tabla 11. Captación Río Medina.

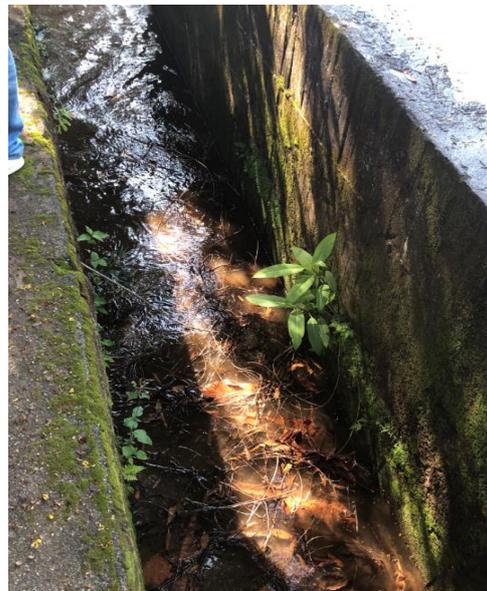
Fuente	Tipo de captación	Número de bombas	Bombas en operación	Bombas en stand-by	Caudal de operación (L/s)	PTAP que abastece
Río Medina	Superficial lateral	No cuenta con bombeo	No cuenta con bombeo	No cuenta con bombeo	No hay medición de caudal	PTAP HONDA

Fuente: Visita SSPD

Imagen 4. Captación Río Medina



Rejilla de Captación



Acumulación de Sólidos.

Fuente: Registro fotográfico SSPD

Por otro lado, con respecto a la información que debe ser reportada en el SUI correspondiente a las captaciones de agua, se encontró que el prestador no ha reportado información referente al respecto.

3.1.3 Aducciones

- Sistema Padilla

El agua que es captada de la Quebrada Padilla, pasa por un desarenador contiguo a la bocatoma para posteriormente llegar a dos líneas de aducción, cada una con una longitud de 4.8 km y diámetro de 18, 16 y 14 pulgadas en asbesto cemento hasta llegar a la Planta de Tratamiento.

- **Sistema Medina**

El agua que es captada del Río Medina pasa por una línea construida en PVC de 18, 16, 14 y 12 pulgadas, cuenta con un recorrido de 18 km y tiene instaladas 5 válvulas reguladoras de presión.

Finalmente, al validar la información cargada al Sistema Único de Información - SUI por parte del prestador, observamos que, en referencia a las aducciones, no se tiene información, por lo cual no es posible corroborar la información entregada en visita.

3.1.4 Sistema de Pretratamiento

- **Sistema Padilla**

El Sistema Padilla cuenta con un sistema de pretratamiento contiguo a la bocatoma, el cual consiste en un desarenador con una longitud de 70 metros lineales y 2 metros de ancho aproximadamente. De acuerdo con lo informado en visita, el desarenador recibe mantenimiento 1 vez a la semana, no obstante; no se cuenta con registros de estos, por lo cual no es posible corroborar la veracidad de lo informado en visita.

En la visita realizada el día 18 de septiembre de 2018, se evidenció que esta estructura se encontraba en buen estado. No obstante, se evidencio que las rejillas de control de sólidos están puestas de manera superficial en un material totalmente deteriorado.

Imagen 5. Desarenador sistema Padilla



Desarenador



Rejillas control de sólidos

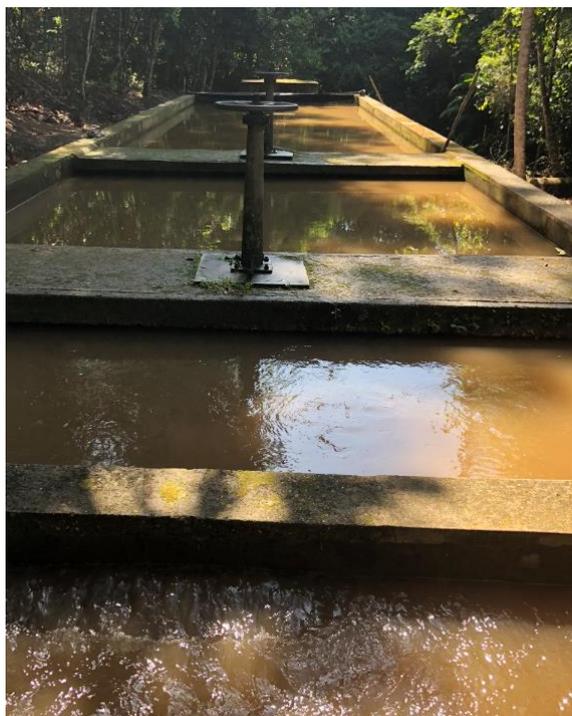
Fuente: Registro fotográfico SSPD

- **Sistema Medina**

El Sistema Medina cuenta con un sistema de pretratamiento a 65 metros aproximadamente de la bocatoma, el cual consiste en un desarenador convencional. De acuerdo a lo informado en visita, el desarenador recibe mantenimiento 1 vez a la semana, no obstante; no se cuenta con registros de los mismos, por lo cual no es posible corroborar la periodicidad de dichos mantenimientos adelantados por el operador.

En la visita realizada el día 19 de septiembre de 2018, se evidenció que esta estructura se encontraba en buen estado.

Imagen 6. Desarenador Sistema Medina



Desarenador

Fuente: Registro fotográfico SSPD

3.1.5 Planta de Tratamiento de Agua Potable

Esta planta de tratamiento de agua potable es de tipo convencional. Cuenta con una capacidad de 200 L/s, esta planta cuenta con una antigüedad superior a 70 años y trabaja por gravedad.

El agua inicialmente entra a través de una tubería de 14 pulgadas en PVC a un canal de entrada que cuenta con un vertedero donde se realiza medición de caudal por medio de una regleta y adición del coagulante, en la PTAP se utiliza hidroxiclورو de aluminio o Sulfato de aluminio en caso de contingencia.

Para realizar la dosificación del coagulante, el prestador cuenta con un equipo para realizar el test de jarras. En la visita realizada el día 18 de septiembre de 2018 se observó que este equipo se encontraba en funcionamiento. Adicionalmente, el prestador informó que realiza el test de jarras con una frecuencia mínima de 1 vez al día (cuando no se presentan cambios en la turbiedad) y máxima de 2 veces al día (cuando se presentan cambios importantes en la turbiedad). Dentro de los controles de operación entregados por el operador se pudo evidenciar los registros de la frecuencia enunciada durante la visita.

Ahora bien, seguido del canal de entrada se cuenta con una canal que conduce el agua al sistema de floculación, existen dos líneas de floculación conformada por 8 floculadores tipo Alabama. De acuerdo con lo informado en visita, estos floculadores no cumplen con su función porque no se distribuye de manera uniforme el caudal. Actualmente no se adelanta ningún procedimiento para la optimización de este proceso, por lo cual presuntamente el rendimiento de la PTAP se ve afectado.

Posterior a la floculación se cuenta con dos unidades de pre sedimentadoras convencionales y una unidad sedimentadora de placas paralelas, el ingreso a la unidad de pre-sedimentación se hace a través de un canal de distribución de agua floculada. Después el agua asciende y pasa a través de los paneles inclinados, el agua es conducida por tres canaletas al proceso de filtración.

Finalmente, el agua sedimentada es entregada a dos unidades de filtración descendente y retro-lavado ascendente, cada filtro cuenta con grava, arena y carbón activado. El agua filtrada se le aplica cloro gaseoso en concentraciones de 2 ppm.

Durante la visita se evidenció que las estructuras de la PTAP están en buenas condiciones. No obstante, cabe aclarar que no se cuentan con instrumentos de macromedición de caudales (captación, PTAP, conducciones) operado por la empresa CORDILLERAS S.A.S. E.S.P.

Ahora bien, en caso de suspensiones del fluido eléctrico, la planta cuenta con conexión a un circuito alterno de energía como medida de respaldo el cual estaba en operación.

Imagen 7. PTAP HONDA TRIPLE A



Dosificación de coagulante



Sedimentadores



Filtros



Floculadores



Cloro Gaseoso



Planta de energía alterna.

Fuente: Registro fotográfico SSPD

Manuales de Operación y Mantenimiento de la PTAP

Con respecto al manual de operación y mantenimiento de la PTAP, se pudo evidenciar que; dentro del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, se cuenta con el documento denominado “Manual de Operación y Mantenimiento del Sistema de Tratamiento de Agua Potable” en el cual se describen cada uno de los procesos dentro de la PTAP y se describe el procedimiento para el mantenimiento de cada una de las estructuras.

Por otro lado, el prestador adjunto el plan de mantenimiento para la vigencia 2017 y lo que va corrido del 2018, donde se evidencian las actividades desarrolladas en el sistema de acueducto, como se puede observar a continuación:

Tabla 12. Cronograma y Ejecución de Mantenimientos 2017-2018

CRONOGRAMA PROCESOS DE EJECUCIÓN MANTENIMIENTO SISTEMA DE ACUEDUCTO 2017-2018
--

Descripción	PTAP	Q. PADILLA	R. MEDINA	TK Almacenamiento
Lavado de estructuras, Retiro de sedimentos, lodos y arenas Primer Semestre Año 2017	31-ene-17	-	-	23-mar-17
	23-mar-17	18-mar-17	1-mar-17	
	26-abr-17	12-abr-17	27-abr-17	
		25-abr-17		
	18-may-17	15-may-17	31-may-17	
23-may-17				
Lavado de estructuras, Retiro de sedimentos, lodos y arenas Segundo Semestre Año 2017	-	6-jul-17	-	4-oct-17
	3-ago-17	-	15-ago-17	
	-	23-sep-17	-	
	4-oct-17	7-oct-17	12-oct-17	
	25-oct-17			
	17-nov-17	1-nov-17	29-nov-17	
		22-nov-17		
25-nov-17				
7-dic-17	-	-		
Lavado de estructuras, Retiro de sedimentos, lodos y arenas Primer Semestre Año 2018	11-ene-18	4-ene-18	21-feb-18	15-mar-18
	6-feb-18	8-feb-18	21-feb-18	
		27-feb-17		
	15-mar-18	16-mar-18	-	
	5-abr-18	10-abr-18	30-abr-18	
	25-abr-18	23-abr-18		
	10-may-18	23-may-18	26-may-18	
	17-may-18			
30-may-18				
27-jun-18	-	16-jun-18		

CRONOGRAMA PROCESOS DE EJECUCIÓN MANTENIMIENTO SISTEMA DE ACUEDUCTO 2018				
Descripción	PTAP	Q. PADILLA	R. MEDINA	TK Almacenamiento
Lavado de estructuras, Retiro de sedimentos, lodos y arenas Segundo Semestre Año 2018	-	10-jul-18	18-jul-18	
	9-ago-18	-	-	
	10-sep-18	10-sep-18	28-sep-18	
	17-oct-18	19-oct-18	26-oct-18	
	31-oct-18			
	13-nov-18	2-nov-18	16-nov-18	
	18-nov-18	23-nov-18		
	19-dic-18	10-dic-18		

Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

- **Laboratorio de Proceso**

En el laboratorio de la PTAP se realizan los análisis fisicoquímicos básicos de control de proceso en la planta, tales como turbiedad, pH, turbiedad, color y cloro residual. Estos muestreos se realizan cada dos horas.

Para lo anterior se cuenta con instrumentos como equipo de jarras, turbidímetro y pHmetro. No se evidenció un plan de calibración y revisión anual de todos los equipos.

- **Bitácoras de operación y mantenimiento:**

El prestador cuenta con formatos en los que se anota cada hora:

- ✓ Caudal de entrada
- ✓ Temperatura
- ✓ Volumen tratado
- ✓ Turbiedad de: agua cruda, agua sedimentada, agua filtrada y agua almacenada.
- ✓ Ph: agua cruda, agua sedimentada, agua filtrada y agua almacenada
- ✓ Dosificación de coagulante

Asimismo, se lleva una bitácora donde se describe las actividades desarrolladas por el operario durante el turno y por último el test de jarras diario. Adicionalmente, se registra la dosificación del sulfato de aluminio y del cloro gaseoso.

Imagen 8. Registros operación PTAP

CONTROL DIARIO DE CALIDAD															FECHA			
SISTEMA CONVENCIONAL DE POTABILIZACIÓN DE AGUA															16-09-2018			
															LOCALIDAD			
															HONDAS			
HORA	DETALLE DEL AFUEENTE			CARACTERÍSTICAS FÍSICO QUÍMICAS DEL AGUA					Caudal		Residual		DOSIFICACIÓN DE INSUMOS QUÍMICOS					
	Caudal Promedio (m³/s)	Temperatura (°C)	Volumen Tratado (m³/h)	Color	Turbiedad	pH	Temperatura	Caudal	Residual	Alumino	Cloro	Alumino	Cloro	Alumino	Cloro	Alumino	Cloro	
3:00 PM	187	26.6	673.2	6.54	0.81	0.41	0.36	8.19	8.02	7.96	7.91	26	235				1.96	69.6
6:00 PM	187	26.4	673.2	4.98	0.91	0.43	0.42	8.07	7.98	7.93	7.89	26	235				1.88	66.8
9:00 PM	187	26.1	673.2	3.07	0.84	0.43	0.38	8.05	7.94	7.86	7.81	22	220				1.86	66.1
11:00 AM	185	26.0	666	2.85	0.77	0.38	0.35	8.14	7.99	7.87	7.76	22	195				1.98	69.8
2:00 PM	185	25.5	666	1.59	0.63	0.29	0.25	8.09	7.89	7.81	7.71	20	180				1.85	65.0
5:00 PM	185	24.7	666	1.37	0.61	0.35	0.31	8.07	7.84	7.02	6.5	20	180				1.76	61.8
7:00 AM	85	24.6	666	1.12	0.59	0.31	0.29	8.01	7.81	7.71	7.69	20	180				1.79	62.9
10:00 AM	87	25.3	673.2	1.71	1.34	0.60	0.34	8.04	7.79	7.70	7.67	20	180				1.84	63.3
1:00 PM	87	26.7	673.2	1.44	1.31	0.63	0.61	8.21	7.67	7.78	7.69	20	180				1.97	69.9
3:00 PM	183	27.8	673.2	1.46	0.86	0.58	0.52	8.24	8.18	8.05	8.13	20	180				1.98	70.3
6:00 PM	183	27.3	673.2	1.67	0.91	0.54	0.51	8.19	8.11	8.07	8.06	20	180				1.91	67.8
9:00 PM	186	27.1	669.6	1.88	0.97	0.63	0.56	8.21	8.17	8.14	8.11	20	180				1.89	66.1
11:00 AM	186	26.6	669.6	2.06	0.84	0.65	0.61	8.07	7.98	7.91	7.89	20	180				1.94	68.5
2:00 PM	186	26.3	669.6	2.17	0.81	0.57	0.52	8.10	7.96	7.89	7.85	15	135				1.82	64.3
5:00 PM	186	25.9	669.6	1.88	0.78	0.57	0.47	8.12	7.92	7.84	7.81	15	135				1.71	60.4
7:00 AM	186	25.1	669.6	1.82	0.71	0.53	0.45	8.04	7.96	7.69	7.80	15	135				1.94	68.5
10:00 AM	186	25.3	669.6	2.10	0.72	0.76	0.49	8.08	7.93	7.64	7.78	15	135				2.00	70.6
1:00 PM	187	26.6	673.2	2.66	0.75	0.78	0.71	8.16	7.91	7.61	7.73	15	135				1.80	63.9
3:00 PM	197	26.7	673.2	2.74	0.72	0.38	0.35	8.22	7.95	7.82	7.76	15	135				1.74	65.9

Control diario de Calidad

Cordilleras

CONTROL DIARIO LABORATORIO Y OPERACIÓN PTAP

CONTRATO 002 DE 2015
NIT. 901.039.754-2

ENSAYO DE JARRAS												Ensayo #3 - Hora ()							
Número de Vasos		SEPT 17/18 11:45 PM						SEPT 18/2018 10:00 AM											
		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Dosis a Aplicar	Coagulante	15	20	25	30	35	40	10	15	20	25	30	35						
	Floculante																		
Aplicación del FLOC (min)		1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1						
Calidad del FLOC	3 min	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B						
	8 min	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B						
	12 min	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B						
Aspecto del Agua Clarificada		B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B						
Turbiedad Final		0.53	0.67	0.42	0.16	0.23	0.47	0.98	0.61	0.36	0.23	0.29	0.44						
Color Final																			
Alcalinidad Final		276	273	267	265	261	256	221	223	276	267	266	261						
pH Final																			

ANÁLISIS FÍSICOQUÍMICO (Cada 12 horas)				CONTROL LAVADO DE FILTROS				Consumo en la Jornada					
Análisis		Cruda	Tratada	Filtro No.		Carrera de Filtración (h)		Lavado		Coagulante		Floculante	
Hierro mg/l	Dureza mg/l				Hora Inicial	Hora Final		Duración (min)	Volumen (m ³)	Sulfato	Evofloc	Corrección de pH	Kg
				1	SEPT 18/18	SEPT 18/18	42 Horas	10	27				

Control Producción de Agua		Observaciones		FIRMA	
Detalle de la Jornada (h)					
Hora de Inicio		Dosis Optima 15 ppm 11:45 PM		Observador Operador	
Hora de Terminación				FIRMA	
Total Interrupciones				Juan Carlos M. Operador	
Duración de la Jornada				FIRMA	
Servicio a la Población				TURNO	
Producción Agua					
Agua Tratada (m ³)					
Caudal promedio (l/s)					
Consumo Interno de la Planta (m ³)					
Lavado de Filtros					

SEPT 17/2018
10 PM - 6 AM
TURNO
SEPT 18/2018
6 AM - 2 PM
TURNO

Test de Jarras

NO LLEGO COAGULANTE.
9000 KG

OPERARIO: Gerardo Carrillo FECHA: SEPT. 15/18 SABADO
 HORA ENTRADA: 6 AM HORA SALIDA: 2 PM
 BULTOS SULFATO: 10 de 25 Kg %U FINAL TURNO: 10 x 25 Kg %U
 TURBIDEZ AGUA VERTEDERO: 1.81 UNT FINAL TURNO: 2.14 UNT
 TURBIDEZ AGUA LABORATORIO: 0.38 FINAL TURNO: 0.43 UNT
 CAUDAL ENTRADA DE AGUA: 187 1/5 FINAL TURNO: 189 1/5
 DOSIFICACION DE COAGULANTE: 18 PPM FINAL TURNO:
 RETORAVADO DE FILTROS: N° HORA: N° HORA: 12:00 PM
 OBSERVACIONES: Recibo turno en normal funcion a las 6:15
 ingreso vehiculo placas T02 557 con 9000 kg de coagulante
 entrego en normal funcion.

OPERARIO: HARRIS FARIAS FECHA: SEPT 15/18 SABADO
 HORA ENTRADA: 2 PM HORA SALIDA: 10 PM
 BULTOS SULFATO DE ALUMINIO: 10 x 25 Kg FINAL TURNO: 10 x 25 Kg
 TURBIDEZ AGUA VERTEDERO: 2.51 UNT FINAL TURNO: 0.27 UNT
 TURBIDEZ AGUA LABORATORIO: 0.75 UNT FINAL TURNO: 0.63 UNT
 CAUDAL ENTRADA DE AGUA: 187 1/5 FINAL TURNO: 186 1/5
 DOSIFICACION DE COAGULANTE: 18 PPM FINAL TURNO: 26 PPM
 RETORAVADO DE FILTROS: N° HORA: N° HORA:
 OBSERVACIONES: Recibo con las fajas presentando baja turbidez
 a las 9:00 PM se da apertura al registro del contador Fallaron
 entrego turno en normal operacion.

OPERARIO: ANGEL RENE LOPEZ FECHA: 15- SEPT 2018 SABADO
 HORA ENTRADA: 10:00 PM HORA DE SALIDA: 06:00 AM
 BULTOS SULFATOS: 10 x 25 Kg %U FINAL TURNO: 10 x 25 Kg %U
 TURBIDEZ AGUA VERTEDERO: 4.30 UNT FINAL TURNO: 2.76 UNT
 TURBIDEZ AGUA TRATADO: 0.62 UNT FINAL TURNO: 0.26 UNT
 CAUDAL ENTRADA DE AGUA: 186 1/5 FINAL TURNO: 196 1/5
 DOSIFICACION COAGULANTE: 26 PPM FINAL TURNO: 26 PPM
 RETORAVADO DE FILTROS: N°
 OBSERVACIONES: Recibo turno en normal funcion

Bitacora de la PTAP
Fuente: Registro fotográfico SSPD

Finalmente, al validar la información cargada al Sistema Único de Información - SUI por parte del prestador, se observa que, en referencia a las Plantas de Tratamiento de Agua Potable, no se tiene información reportada.

- **Sistema de Bombeo**

La empresa cuenta con un sistema de bombeo que consiste en dos equipos para el lavado de los filtros y limpieza de las demás estructuras de la PTAP. Ahora bien, en la visita realizada el día 18 de septiembre de 2018 se evidenció que este sistema de bombeo cuenta con conexión a un circuito alterno de energía como respaldo eléctrico.

Tabla 13. Sistema de Bombeo PTAP

PTAP	Tipo de captación	Número de bombas	Bombas en operación	Bombas en stand-by	Caudal de operación (L/s)
PTAP	Superficial lateral	2	1	1	190

Fuente: visita SSPD.

Con respecto al mantenimiento del sistema de bombeo, el prestador manifestó que se hace de acuerdo a lo establecido en el programa de mantenimiento. No obstante, una vez verificado el programa no se especifica la periodicidad de dichos mantenimientos, si no que se realiza de acuerdo a la necesidad.

- **Almacenamiento**

El agua tratada en la PTAP es conducida a dos tanques de almacenamiento, el primero con una capacidad de 1353 m³ y el segundo con una capacidad de 2014 m³. Ambas estructuras son semienterradas en concreto reforzado, ubicados en la PTAP

Durante la visita adelantada el 18 de septiembre de 2018, el prestador informó que los tanques no se encuentran cumpliendo su función por el alto nivel de pérdidas en el sistema.

Imagen 9. Almacenamiento PTAP



Tanques de Almacenamiento

3.1.6 Permiso de vertimientos de residuos generados en el proceso de potabilización.

De acuerdo con lo informado por el prestador durante la visita, los lodos generados del proceso de potabilización de la planta operada por CORDILLERAS S.A.S, son depositados sin ningún tratamiento previo a las quebradas aledañas a los predios.

Por otro lado, según lo informado en visita, presuntamente no cuenta con el permiso de vertimiento de los residuos generados en el proceso de potabilización.

3.1.7 Red de distribución de Agua potable

El área de prestación del municipio de Honda actualmente se encuentra dividida en dos zonas.

- **Catastro de Redes**

De acuerdo con la información suministrada y analizada con respecto al catastro de redes, el prestador suministró el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado del municipio de Honda realizado en octubre de 2017, donde se tiene la siguiente distribución de diámetros en la red de acueducto

Tabla 14. Catastro de redes

Longitud (m)	Diámetro (mm)
7,93	25
2353,43	50
41,11	63,5
28255,36	75
841,62	100
4355,16	150
1,43	152,4
954,14	200
2613,44	250
60,01	300
117,55	500

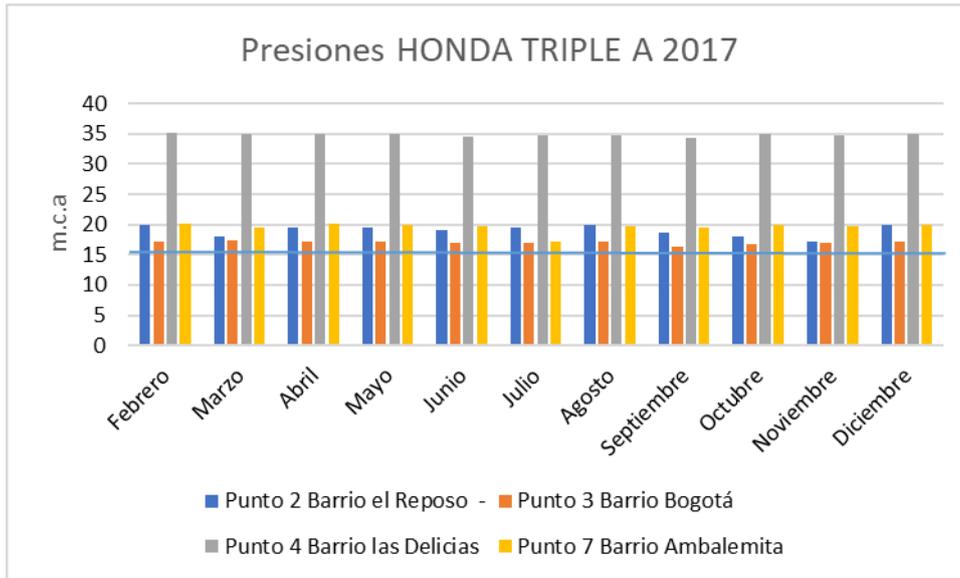
Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

Ahora bien, la red se encuentra compuesta en su mayoría por tuberías PVC y Asbesto Cemento, no obstante; no se especifica dentro del PMAA un porcentaje de distribución de materiales de las tuberías.

- **Presiones en la Red.**

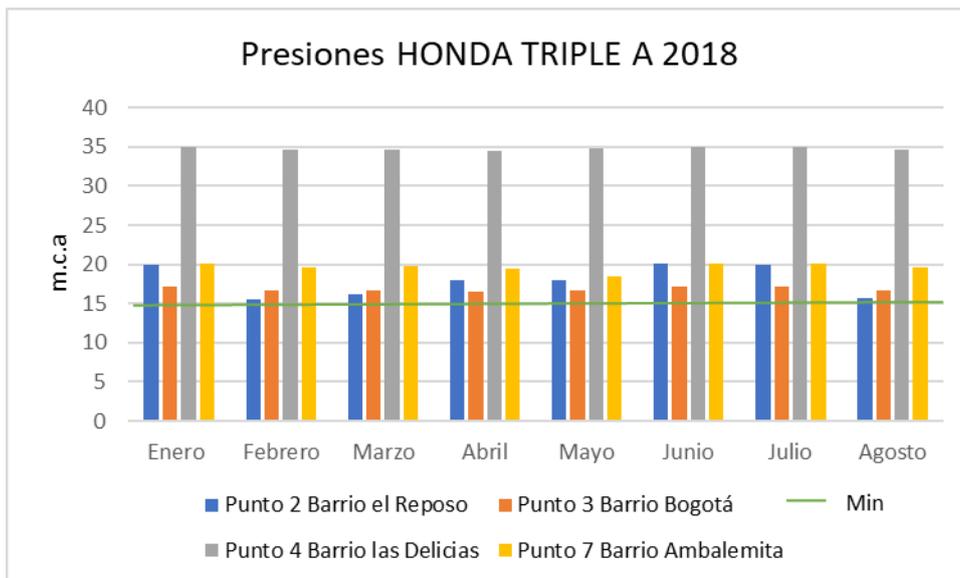
El prestador no monitorea a diario las presiones en el municipio, no obstante; dentro de los puntos concertados para toma de muestra de calidad del agua se cuenta con 4 puntos con manómetro, en los cuales se monitorea la presión sin un periodicidad fija, a continuación, se muestra la fluctuación de las presiones en los cuatro puntos monitoreados para las vigencias 2017 y lo corrido de 2018 de acuerdo a la información suministrada por el prestador.

Gráfico 1. Presiones HONDA TRIPLE A 2017



Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

Gráfico 2. Presiones HONDA TRIPLE A 2018



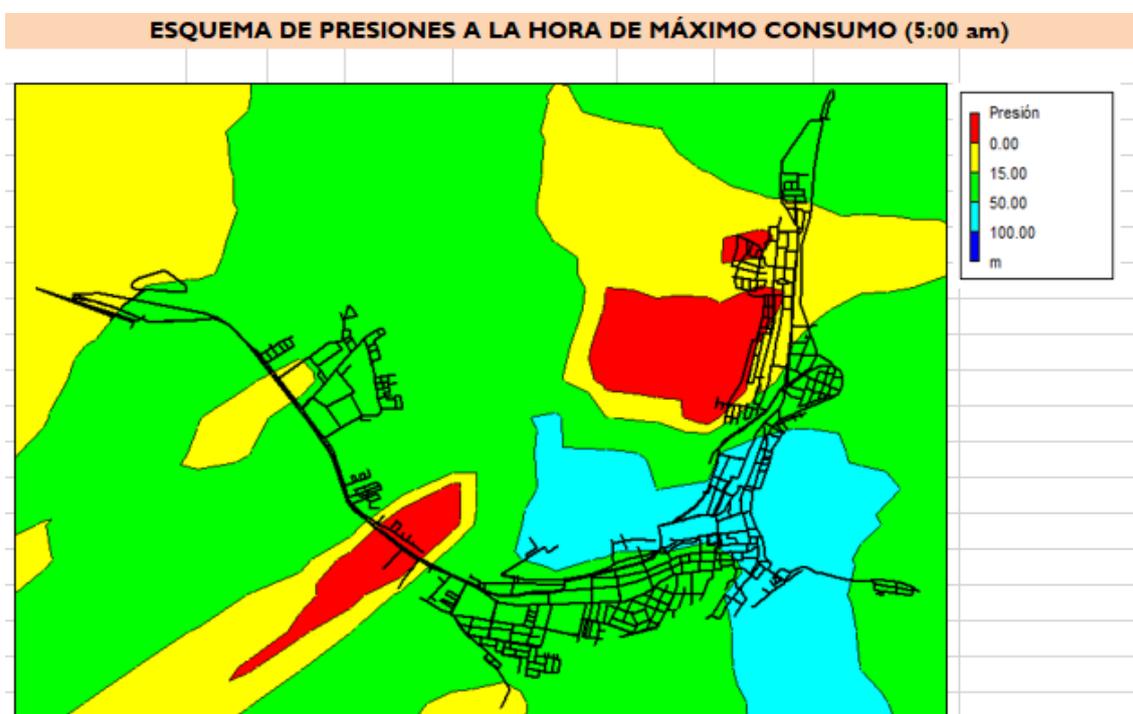
Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

De acuerdo con lo establecido en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes, el prestador debe suministrar agua a sus usuarios a 15 m.c.a., por lo cual presuntamente para las vigencias 2017 y lo corrido de 2018 se ha cumplido con la presión mínima en los cuatro puntos monitoreados. Cabe mencionar que el prestador no suministró información de presiones para la vigencia 2016.

Por otro lado, dentro del Plan de Maestro de Acueducto se obtuvieron los siguientes resultados de presiones a las 5: 00 am y a las 11:00 pm para todo el municipio, este diagnóstico fue desarrollado en el año 2017 como parte del Plan Maestro de Acueducto.

Como se puede observar en las siguientes imágenes a la hora de máximo consumo, hay zonas del municipio que cuentan con presión 0, lo cual presuntamente muestra una deficiencia en las presiones en el momento del desarrollo del diagnóstico.

Imagen 10. Esquema de presiones hora máximo consumo





Fuente: Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado de HONDA

3.1.8 Manual de Operación y Mantenimiento de Redes de Agua Potable

Dentro de la actualización del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado del municipio de Honda, se cuenta con el documento “*Manual de Operación y Mantenimiento del Sistema de Tratamiento de Agua Potable Municipio de Honda-Tolima*” Al revisar el documento en mención evidenciamos que este contiene una descripción general de los procedimientos que deben ser realizados en caso de una emergencia, así como también los procedimientos operativos propios del sistema.

Sin embargo, a pesar de que se indican situaciones de emergencia en cada uno de los procedimientos contemplados en el manual de operación, y se especifican actividades enfocadas al mantenimiento correctivo de la red, no se especifican las actividades de mantenimiento preventivo, razón por la cual se encuentra un presunto incumplimiento con lo establecido en el artículo 33 de la Resolución 1096 de 2000, derogada por la Resolución 330 de 2017.

Ahora bien, en relación con los cronogramas de mantenimiento y las evidencias para los años de análisis, el prestador no suministro información.

3.1.9 Análisis de Oferta-Demanda

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

El desarrollo del análisis de la producción de agua potable que requiere el municipio de

Honsa fue realizado de acuerdo a la metodología propuesta por las Resoluciones 1096 del 2000 derogada por la Resolución 330 de 2017 y 2320 de 2009 del MVCT, a partir de los datos de población y tasas de crecimiento departamentales indicadas por el DANE 2005 y el IANC reportado por el prestador. Para la proyección de la población fue implementado el método geométrico.

Teniendo en cuenta que la demanda de agua potable es directamente proporcional, entre otros factores, al porcentaje de pérdidas de agua en el sistema, en el presente análisis se plantea el siguiente escenario:

- I. Índice de Agua No Contabilizada reportado por el prestador para diciembre de 2016 del 83%, reduciendo las pérdidas en un 1% anual hasta llegar al 25%, y manteniéndose así contante durante un período de análisis de 30 años.

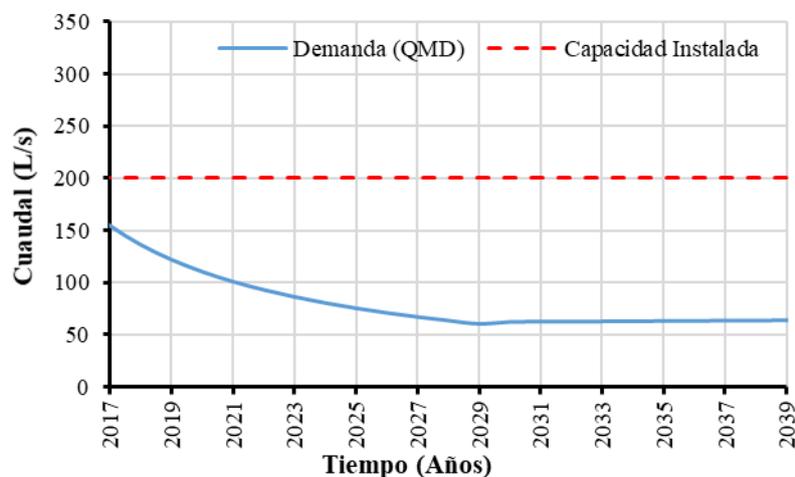
De acuerdo a las condiciones planteadas, se presentan los datos de entrada:

Tabla 15. Datos de entrada para análisis de Oferta Vs. Demanda del sistema de abastecimiento de Honda

Año	Población (DANE 2005)	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005)	Nivel de Complejidad Definitiva	Clima Acorde con Elevación	d _{neto} residencial	k1 (RAS 2000)
[AAAA]	[hab]	[%]			[L/hab-día]	[adimen.]
2016	23800	0.27	Medio-Alto	Cálido	150	1.20

Fuente: Análisis SSPD

Gráfico 3. Oferta Demanda



Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

Al obtener la curva de la demanda para el IANC actual del 83% cómo se muestra en el gráfico anterior, la demanda de agua potable para los años 2016, 2017 y 2018 no excedió la capacidad instalada del sistema de abastecimiento que corresponde a 200 L/s, asimismo la proyección se mantiene hasta el 2039 teniendo en cuenta las condiciones anteriormente descritas.

Del presente análisis se puede concluir que la empresa actualmente cuenta con la capacidad suficiente en la PTAP para el abastecimiento del municipio, situación que se mantendrá constante durante toda la proyección del ejercicio y se debe ver redundante en la continuidad del servicio.

3.2 Indicadores de prestación del servicio

Los indicadores de prestación del servicio de acueducto son mostrados a lo largo de esta sección. A partir de los datos reportados por el prestador al SUI, así como los suministrados por el prestador en visita.

3.2.1 Cobertura de Acueducto

De acuerdo con la información suministrada en visita, se observa la siguiente cobertura con respecto al número de usuarios registrados por el prestador:

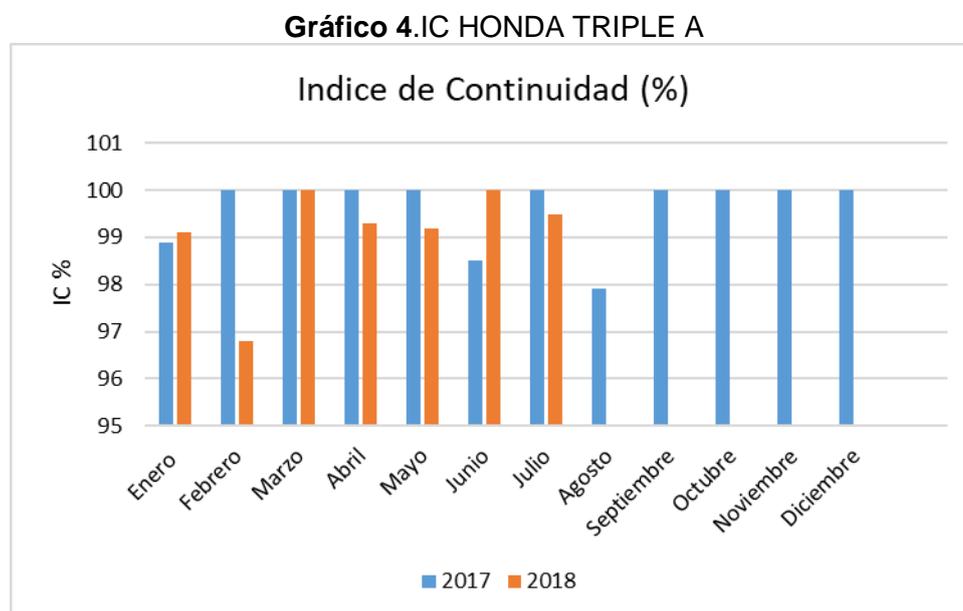
AÑO	COBERTURA DEL SERVICIO
2017	100%
2018 junio	100%

Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

Cabe mencionar que el prestador no aportó la base de cálculo para calcular el indicador.

3.2.2 Índice de Continuidad

Una vez analizada la información entregada por el prestador en visita correspondiente a las vigencias 2016, 2017 y el primer semestre de 2018 para toda el área de prestación, cabe mencionar que el prestador no suministró los datos para la vigencia 2016. A continuación, se muestra la fluctuación del índice de continuidad de acuerdo con la Resolución CRA 315 de 2005



Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

Como se puede observar en el gráfico anterior, para las vigencias 2017 y 2018 la continuidad presuntamente estuvo entre 95% y 100%, no obstante; estos datos no son congruentes con el nivel de pérdidas reportado por el prestador.

Cabe mencionar que; de acuerdo con el Anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes con respecto a la continuidad se estipula lo siguiente:

“HONDA TRIPLE A SAS ESP prestará el servicio durante 24 horas al día, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o en el evento en que existan zonas especiales con dificultades técnicas, en las cuales HONDA TRIPLE A SAS ESP especificará la frecuencia con que se prestará el servicio, con las siguientes excepciones:

-Daños en las redes de Distribución.

Cuando por razones técnicas el daño no se pueda reparar de manera inmediata, HONDA TRIPLE A SAS ESP se compromete a coordinar el suministro de agua en carro tanques al sector(es) afectado(s).

-Suspensiones programadas a redes, estaciones de bombeo y plantas de potabilización

HONDA TRIPLE A SAS ESP se compromete a avisar con antelación mínima de veinticuatro (24) horas la suspensión a través de los medios de comunicación.

-Por razones de disminución ostensible de las fuentes de abasto, HONDA TRIPLE A SAS ESP, informará a la ciudadanía sobre los sectores a racionar o regular con sus respectivos horarios.

-En los casos de fuerza mayor, tales como atentados terroristas contra la infraestructura, catástrofes naturales y suspensiones no programadas por fallas en algún componente del sistema.

-En todos aquellos sectores de desarrollo subnormal, el servicio de acueducto se prestará de acuerdo con las posibilidades técnicas (...).”

Por lo anterior, presuntamente el prestador cumple con lo establecido en el CCU.

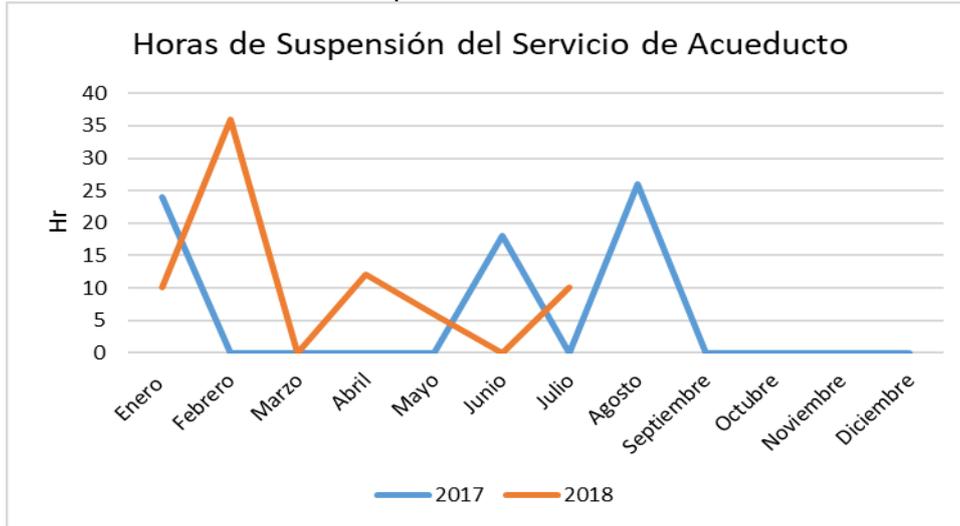
Por otro lado, el prestador no suministró el cálculo del índice de continuidad de acuerdo con la Resolución 2115 de 2007, por lo cual no fue posible analizar dicho indicador. Asimismo, una vez analizada la información cargada al SUI, se evidenció que el prestador no cuenta con cargues correspondientes a la continuidad en el municipio para las vigencias solicitadas.

- **Suspensiones**

A continuación, se puede observar el número de horas de suspensión reportadas por el prestador durante la visita para las vigencias 2017 y 2018, de acuerdo a lo anterior; el mes que presentó mayor número de horas de suspensión en la vigencia 2017 fue agosto, mientras que para el 2018 febrero presentó mayor número de horas. Cabe aclarar que las suspensiones no superaron los 15 días continuos de suspensión.

El prestador no presentó el reporte de suspensiones para la vigencia 2016

Gráfico 5. Suspensiones HONDA TRIPLE A



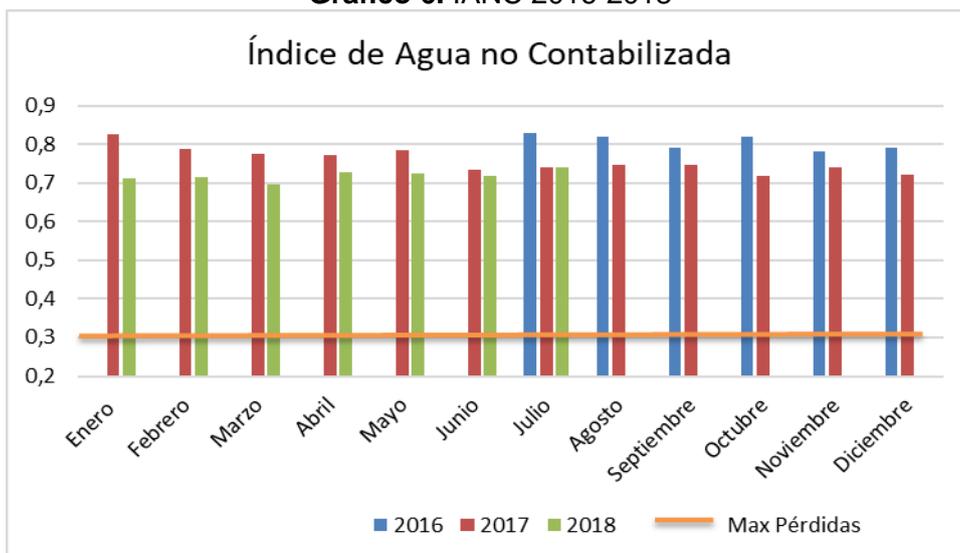
Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

Cabe tener en cuenta que solo se realiza suspensión del servicio de Acueducto para realizar los mantenimientos preventivos y programados de lavado, limpieza y retiro de lodos de la Planta de Tratamiento de Agua Potable PTAP, debido a que la infraestructura solo tiene un tren de tratamiento lo que hace necesario realizar la suspensión para realizar dichos mantenimientos preventivos. Dentro de los documentos allegados por el prestador, no hay evidencias de avisos a usuarios.

3.2.3 Índice de Agua no Contabilizada

Una vez analizada la información suministrada, con respecto al índice de agua no contabilizada, HONDA TRIPLE A E.S.P entregó los valores para las vigencias 2016 a 2018 de acuerdo con la micromedición y medición de volumen en la PTAP que hace parte del sistema de acueducto para cuantificar las pérdidas. Cabe mencionar que dado que no se cuenta con macromedición, estos valores están sujetos a la medición de caudal en la PTAP.

Gráfico 6. IANC 2016-2018



Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

De acuerdo con lo mostrado en la Grafica anterior, las perdidas en el sistema de acueducto estarían presuntamente incumpliendo en lo estipulado en la Resolución CRA 151 de 2001 ya que el nivel máximo de pérdidas se estipula en 30% y para las tres vigencias analizadas no se cumplió con este valor para ningún mes reportado.

Durante la visita adelantada, el prestador entrego el documento “DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS Y/O INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES POR USO NO AUTORIZADO DEL SERVICIO” proyectado por el operador CORDILLERAS S.A.S E.SP. en marzo de 2018. En el cual se detalla el objetivo del programa, el alcance y las condiciones actuales del sistema de acueducto.

Cabe mencionar, que desde el 1 de julio de 2016 el prestador debía calcular los estándares de prestación de servicio y de eficiencia de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 688 de 2014, actualmente el prestador no calcula el Índice por usuario facturado-IPUF y no ha cargado la información a SURICATA, por lo cual no fue posible analizar dicho parámetro.

- **Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua**

Durante la visita adelantada, el prestador entrego el “Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua-PUEAA” proyectado en el año 2016, dentro del documento se cuenta con el diagnóstico y la descripción de todos los componentes del sistema de acueducto. No obstante, el prestador no adjuntó el acto administrativo por el cual CORTOLIMA aprueba el PUEAA.

3.2.4 Calidad del Agua suministrada por la red de distribución

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

Posteriormente, se analizan los resultados del Índice de Riesgo de Calidad del Agua – IRCA para la ciudad, tanto para las actividades de control, a cargo del prestador, como las de vigilancia, a cargo de la Autoridad Sanitaria.

Finalmente, se analiza la existencia del mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento de Honda por parte de la empresa prestadora de servicios públicos.

- **Actas de Concertación, Actualización y Recibo a Conformidad de Puntos y Lugares de Muestreo para la Vigilancia y el Control de la Calidad del Agua**

Una vez verificados los reportes en SUI tenemos se tienen las siguientes actas:

Año 2016:


SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS


Acueducto

Acueducto/Técnico-operativo/ACTAS CALIDAD DEL AGUA


calidad del reporte

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla

 Generar reporte en formato

Año

Departamento

Municipio

Nombre de la empresa

ACTAS CALIDAD DEL AGUA						
Año		2016				
Departamento		TOLIMA				
Municipio		HONDA				
Nombre de la empresa		HONDA TRIPLE A SAS ESP				
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
TOLIMA	HONDA	34913	HONDA TRIPLE A SAS ESP	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	Acta de concertacion.n.pdf	2017-01-16 08:08:43

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_tec_058

Una vez verificado el archivo cargado se observa un acta de concertación de puntos de muestreo para el control y vigilancia del agua para consumo humano, para 8 puntos ubicados en la red de distribución, firmada el 26 de marzo de 2013. No se observa acta de conformidad de dichos puntos. De acuerdo con lo establecido en la Resolución 811 de 2008, el prestador cuenta con el mínimo número de puntos para los usuarios atendidos.

De acuerdo con lo anterior presuntamente el prestador no cuenta con el acta de actualización para el año 2016 conforme lo establece el parágrafo del artículo 5 de la Resolución 811 de 2008.

Año 2017:


SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS


Acueducto

Acueducto/Técnico-operativo/ACTAS CALIDAD DEL AGUA


calidad del reporte

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla

 Generar reporte en formato

Año

Departamento

Municipio

Nombre de la empresa

ACTAS CALIDAD DEL AGUA						
Año		2017				
Departamento		TOLIMA				
Municipio		HONDA				
Nombre de la empresa		HONDA TRIPLE A SAS ESP				
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_tec_058

Para la vigencia 2017 el prestador aún no ha reportado las actas de actualización, es de precisar que, en la visita, el prestador suministro las mismas actas del año 2016. Lo que presuntamente supone que desde el 2013 no se han actualizado las actas.

Durante la visita se informó que se hacen dos muestreos semanales; los martes y jueves para el análisis de características físicoquímicas y microbiológicas con el fin de cumplir con el número de muestras mensuales, exigidas en la Resolución 2115 de 2007. Dichas muestras son enviadas a dos laboratorios certificados; ACOMPIS y LABORAGUAS los cuales están certificados bajo la Resolución 1615 de 2015.

Visita In-situ a los puntos de muestreo

Imagen 11. Punto de Muestreo



Punto 7 Toma de muestras de control y presión.

Fuente: Registro fotográfico SSPD

El día 19 de septiembre de 2018 se realizó la toma de presiones y muestras de calidad de agua in situ en los puntos de muestreo de calidad del agua, concertados y materializados por parte del prestador. Los resultados de dichos muestreos son los siguientes:

Tabla 16. Puntos de muestreo visitados *in situ*

Punto de muestreo	Cloro residual (mg/L)	pH	Presión (PSI)
Punto 3 Barrio Bogotá	1,25	8,19	30
Punto 2 Barrio el Reposo	1,26	7.87	27
Punto 4 Barrio las Delicias	1,28	8.08	35
Punto 7 Nueva Ambalemita	1.23	8.23	30

Los resultados obtenidos de los parámetros tomados in situ estuvieron dentro del rango permisible estipulado en la Resolución 2115 de 2007 para agua potable,

adicionalmente los puntos de muestreo estaban debidamente sellados y marcados por el prestador.

- **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 –administrado por el Instituto Nacional de Salud y que fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante los SSPD 20175290003092 del 3 de enero de 2017 para la vigencia 2016 y SSPD 20185290226282 del 14 de marzo de 2018 para la vigencia 2017, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA -:

En cuanto a la toma de muestras de vigilancia, los resultados del indicador IRCA para el año 2017 fue el siguiente:

Tabla 17. IRCA 2016-2017

MES	AÑOS	
	2016	2017
ENE	N.R	N.R
FEB	N.R	N.R
MAR	N.R	N.R
ABR	N.R	N.R
MAY	N.R	N.R
JUN	N.R	N.R
JUL	10.05	N.R
AGO	N.R	N.R
SEP	N.R	9.5
OCT	N.R	2.3
NOV	0.23	22.9
DIC	0.23	0
Meses	12	12
Muestras	15	28

Fuente: ENLACE SUI-SIVICAP

Como se puede observar, para julio de 2016 se presentó un riesgo bajo en la calidad del agua, asimismo para los meses de septiembre y noviembre de 2017 se presentó riesgo bajo y riesgo medio respectivamente. El anterior supuesto presume que en estos meses no se distribuyó agua apta para el consumo humano.

- **Control de la Calidad del Agua Distribuida por Red**

El prestador no cuenta con laboratorio propio laboratorio de calidad del agua en la PTAP, por lo cual las muestras de control son llevadas a los dos laboratorios con los que se cuenta convenio el prestador para su respectivo análisis dos veces a la semana.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la población atendida por HONDA TRIPLE A esta entre 20000 y 10000 personas, se debe tener la siguiente frecuencia de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 2115 de 2007:

Tabla 18. Frecuencia de toma de muestras de control de calidad del agua

Características	2016	2017	Frecuencia
	N° Muestras (Promedio)	N° Muestras (Promedio)	
pH	1	1	Diario
Cuenta de Cloro residual Libre	1	1	Diario
Turbiedad	1	1	Diario
Color aparente	1	1	Diario
Olor y sabor	1	1	Diario
Coliformes totales	1	1	Diario
Coliformes fecales	1	1	Diario
Alcalinidad total	1	1	Quincenal
Cloruros	1	1	Quincenal
Dureza total	1	1	Quincenal
Hierro	1	1	Quincenal

Fuente: HONDA – visita septiembre de 201

No obstante, al revisar los resultados de las muestras de control en red entregadas en visita y reportadas al SUI, se evidenció que el prestador presuntamente no cumplió con las frecuencias mínimas para las vigencias 2017 y 2018.

Por otro lado, al analizar cada muestra de control se pudieron observar presuntos incumplimientos en los parámetros de cloro residual, color aparente, turbiedad y coliformes para las vigencias 2017 y 2018 cabe mencionar que el prestador no entregó las muestras para el segundo semestre de 2016. A continuación, se muestran los incumplimientos para los parámetros anteriormente mencionados tal y como se muestra a continuación:

Tabla 19. Parámetros con incumplimientos 2017-2018

Fecha	Resultado	Parámetro	Punto de muestreo
24/01/2017	43	Coliformes	Barrio Caracolí
1/02/2017	10	Coliformes	Barrio Bogotá
9/02/2017	44	Coliformes	Barrio nuevo ambalemita
17/02/2017	16	Coliformes	PTAP
21/02/2017	33	Coliformes	Barrio nuevo ambalemita
27/02/2017	39	Coliformes	Barrio las Delicias
17/03/2017	5,27	Turbiedad	Barrio Caracolí
22/03/2017	2,39	Turbiedad	PTAP

Fecha	Resultado	Parámetro	Punto de muestreo
26/03/2017	60	Color Aparente	Barrio Arranca plumas
28/03/2017	23	Color Aparente	Barrio Caracolí
30/04/2017	3,08	Cloro Residual	Barrio el Reposo
27/05/2017	4,05	Turbiedad	Barrio nuevo ambalemita
27/05/2017	20	Color Aparente	Barrio el Reposo
17/09/2017	2,39	Turbiedad	Barrio Caracolí
30/10/2017	3,84	Turbiedad	Barrio Bogotá
30/10/2017	25	Color Aparente	Barrio Caracolí
23/11/2017	2,49	Turbiedad	Barrio nuevo ambalemita
21/12/2017	2,21	Cloro Residual	Barrio Caracolí
23/01/2018	2,3	Turbiedad	Barrio las Delicias
25/02/2018	2,28	Cloro Residual	Barrio las Delicias
1/04/2018	2,95	Turbiedad	Barrio Caracolí
16/04/2018	2,2	Cloro Residual	Barrio Arranca plumas
19/04/2018	2,36	Cloro Residual	Barrio Bogotá
29/05/2018	2,23	Turbiedad	Barrio Bogotá
30/05/2018	2,74	Turbiedad	Barrio nuevo ambalemita
27/05/2018	2,63	Cloro Residual	Barrio las Delicias
22/06/2018	2,54	Cloro Residual	Barrio las Delicias
8/07/2018	8	Coliformes	Barrio Bogotá

Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

- **Mapa de Riesgos de la Fuente de Abastecimiento**

Frente al mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento superficiales y su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010, y que debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos, en la visita el prestador informó que no se cuenta con acto administrativo del Mapa de Riesgos de las fuentes de abastecimiento Río Medina y Quebrada Padilla.

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

Finalmente, al no tener la empresa mapa de riesgo formulado y aprobado por la Autoridad Sanitaria; no se puede establecer el cumplimiento en la toma de las muestras y el análisis de las características físicas, químicas y microbiológicas que determine el anexo técnico del mapa de riesgos y que sean de interés en cuanto a la salud pública.

3.3 ASPECTOS TÉCNICOS DE ALCANTARILLADO

El sistema de alcantarillado del municipio de Honda es combinado y fue construido hace más de 40 años. Se recogen las aguas residuales y pluviales por sectores y las descargas se realizan directamente a las quebradas La Seca, Padilla, Jaramillo y los Ríos Gualí y Magdalena.



Fuente: Visita HONDA TRIPLE A

3.3.1 Cobertura del sistema de alcantarillado

De acuerdo con la información suministrada por el prestador en visita, la cobertura

AÑO	COBERTURA DEL SERVICIO
2017	89%
2018 junio	89%

Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

Cabe mencionar que el prestador no entregó las bases de cálculo para las vigencias 2017 y 2018, por lo cual se desconoce cómo se calculó dicho parámetro.

3.3.2 Redes del sistema de alcantarillado

De acuerdo con lo dispuesto en el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado del municipio de Honda, la red de alcantarillado de Honda se dividió en 9 distritos para facilitar su análisis y evaluación así:

- Distrito 1 el 96.98% de las redes están construidas en tubería de concreto y el 3.02% en tubería PVC, por su parte,
- Distrito 2 el 30.79% de las redes son tuberías en concreto y el restante 69.21% tuberías de PVC,
- Distrito 3 el 66.9% de las redes están construidas en tubería de concreto, el 15.24% están en tubería de Gress, el 12.21% en tubería de Asbesto y el

68.59% en tubería PVC, para el Distrito 4 se tiene que el 100% de las redes se encuentran construidas en tubería de concreto,

- Distrito 5 el 24.03% de las redes están en PVC, el 74.65% en tubería de concreto y el 1.32% en tubería de gress,
- Distrito 6 se encuentra un tramo en Hierro Dúctil, que corresponde al 0.08%, el 77.08% corresponde a redes de tubería en concreto, el 18.85% en PVC y el 3.99 en gress,
- Distrito 7 se cuenta con un porcentaje de 3.93 en tubería de PVC y un porcentaje de 96.07 en concreto, para el distrito 8 se encuentra que el 100% de la tubería está en concreto
- Distrito 9 se tiene que el 90.23% de la tubería está en concreto mientras que el 9.77% está en PVC.

Cabe mencionar que el prestador adjuntó el informe CCTV de las redes de alcantarillado adelantado en agosto de 2017, en el cual se describe el estado de 2400 metros de tuberías en distintos materiales. Como resultado, se pudo evidenciar que gran parte de las tuberías ya cumplieron con su vida útil y deben ser remplazadas.

Asimismo, se contabilizaron 570 cámaras de inspección y 402 cajas, dentro de las cuales 292 cámaras se encontraban selladas y 73 no estaban visibles en campo. De acuerdo a la visita adelantada, actualmente no se están adelantando acciones para contrarrestar lo anteriormente expuesto.

En visita no fue posible realizar revisión de pozos, ya que los operarios no contaban con los equipos para realizar la inspección. Durante la visita se informó que los mantenimientos son realizados con un vector que fue rentado por el prestador en febrero y agosto de 2018. Adicionalmente, se informó que los mantenimientos se hacen cada seis meses aproximadamente, cuando hay disponibilidad de los equipos.

El prestador entregó el informe de los mantenimientos adelantados en febrero de 2018 donde se adelantó Lavado, limpieza y retiro de sedimentos de las redes y pozos de alcantarillado mixto del B/La Polonia, Concordia, Obrero, La arenera; con equipo especializado VACTOR.

Después de haber terminado la Segunda intervención reposición primer tramo completo red de alcantarillado 10" PVC Novafort, se presenta nuevamente una obstrucción en el tramo inmediatamente anterior B/La Habana. Agosto de 2018 Se realiza limpieza de la red obstruida con equipo especializado Vactor, y se diagnostica el aplastamiento y caída de la red de alcantarillado existente.

3.3.3 Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales – STAR

Actualmente existen dos estructuras de tratamiento de aguas residuales la IDEMA -El Placer y PTAR Brasilia, durante la visita se evidenció que se encontraban en abandono y fuera de servicio. De acuerdo con lo informado por HONDA TRIPLE A S.A.S., cuando recibieron la operación del sistema de alcantarillado en el municipio, la alcaldía municipal les entregó los sistemas de tratamiento de aguas residuales; en abandono y fuera de funcionamiento.



PTAR BRASILIA



Reactor en Abandono
Fuente: Registro fotográfico SSPD

Actualmente se usa un By-pass para conducir el agua a los 17 vertimientos directos a las fuentes receptoras anteriormente mencionadas.

Asimismo, cabe aclarar que los sistemas están ubicados dentro del casco urbano y no cumplen con las especificaciones de distancia a la población, según lo informado por el prestador. Además, el prestador informó que en el 2010 se interpuso una acción popular por parte de la Personería Municipal y los barrios aledaños a la STAR Brasilia, por quejas de olores y malos manejos, el fallo lo ganó la Personería por lo cual no es posible operar la PTAR nuevamente.

Finalmente, dentro del Plan maestro de alcantarillado se planteó la construcción de un colector central que recogería las aguas de todo el municipio para luego tratarlas en una nueva STAR a la salida hacia la Dorada, no obstante, en el documento no se especifican fechas, ni proyecciones para el proyecto.

3.3.4 Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y permisos de vertimiento

Con respecto al PSMV, se pudo evidenciar ya se encuentra vencido desde el mes de septiembre de 2018. Sin embargo, el prestador informó durante la visita que se está realizando la actualización del documento para presentarlo frente a la Corporación. Asimismo, dentro de los documentos entregados, se adjuntó la propuesta de actualización de los vertimientos dirigida a CORTOLIMA con fecha de 5 de abril de 2018.

Tabla 20 PSMV HONDA TRIPLE A

Cuenta con PSMV o permiso de vertimiento?	Número de Resolución	Fecha de aprobación del PSMV	Inicio horizonte	Final del horizonte
SI	1382 de 2008	24 Octubre de 2008	2008	2018

Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

3.3.5 Puntos de vertimiento

De acuerdo con lo estipulado en el PSMV, actualmente el municipio de Honda cuenta con 17 vertimientos directos que van a las fuentes receptoras: Magdalena, Gualí y Quebrada Seca.

Dentro de los documentos entregados por el prestador no se allegaron las caracterizaciones de las fuentes receptoras, asimismo no se cuenta registro de aforo para medición de caudales.

A continuación, se muestra la ubicación geográfica de cada uno de los puntos, su fuente receptora y el caudal estimado de descarga.

Tabla 21. Puntos de vertimiento HONDA TRIPLE A

No. Vertimientos	Descripción	ESTE	NORTE	Caudal (l/s)	Fuente Receptora
1	Sector Santa Helena	924684	1068751	NA	Río Gualí-Río Magdalena
2	Sector Barrio El Rotario	924628	1068155	NA	Río Gualí-Río Magdalena

3	PTAR Idema El Placer	925064	1067298	0.89	Río Gualí-Río Magdalena
4	Plaza de Mercado	926656	1067268	1.02	Río Gualí-Río Magdalena
5	Sector Puente Negro	927051	1067978	2.23	Río Gualí-Río Magdalena
6	PTAR Brasilia	926259	1067272	4.58	Río Gualí-Río Magdalena
7	Sector Francisco Nuñez	927022	1066798	12.60	Q. Seca- Río Magdalena
8	Sector Puente sobre Q. Seca	927149	1066988	2.35	Q. Seca- Río Magdalena
9	Barrio Pueblo Nuevo	927167	1066973	6.28	Q. Seca- Río Magdalena
10	Sector el Carmen	927116	1067587	1.02	Río Magdalena
11	Sector de Piedra	927295	1068011	NA	Río Magdalena
12	Sector El Caucho	927640	1068521	NA	Río Magdalena
13	Sector La vuelta de los negros	927634	1068385	NA	Río Magdalena
14	Sector Barrio la Bujona	927468	1068825	4.87	Río Magdalena
15	Barrio Obrero	927437	1069126	NA	Río Magdalena
16	Barrio Planadas	927447	1069851	0.63	Río Magdalena
17	Sector Caracolí	927586	1070440	0.23	Río Magdalena

Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

3.4 EVALUACIÓN DE LINEAMIENTOS DE PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA RESOLUCIÓN 154 DE 2014.

En el año 2018 se llevó a cabo la revisión del Plan de Emergencia y Contingencias (PEC) de la empresa HONDA TRIPLE A E.S.P., con el objetivo de verificar el contenido mínimo del documento en función de lo establecido en la Resolución 154 de 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Efectuada la revisión, se establece que el PEC cargado por el prestador el día 8 de agosto de 2017 (vigencia 2017), presuntamente NO cumplió con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la mencionada resolución, presentando incumplimientos en siete (7) de los 12 aspectos.

Tabla 22. Aspectos con presunto incumplimiento – PEC cargado al SUI el 08 de agosto de 2017

ASPECTO	OBSERVACIONES
1.1 La ocurrencia misma del evento y	No se presentan completamente identificados los impactos de la materialización de los eventos peligrosos que se originen sobre la

ASPECTO	OBSERVACIONES
sus impactos sociales, económicos y ambientales	prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y que puedan incidir en el desabastecimiento o interrupción de la prestación de dichos servicios.
1.2.1. Elaboración de inventarios	El inventario adelantado por la empresa se encuentra incompleto, si bien se relacionan algunos ítems establecidos en la resolución, otros no se describen a cabalidad o no se tuvieron en cuenta
1.2.2. Identificación de requerimientos	Los requerimientos establecidos por la empresa se encuentran incompletos, si bien se relacionan algunos ítems establecidos en la resolución, otros no se describen a cabalidad o no se tuvieron en cuenta.
1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa	En el numeral 1.2.4 (pág. 74) del documento, la empresa define el tipo de ayuda que puede requerir durante la emergencia, ya sea técnica, administrativa o financiera y la entidad que puede proveérsela, pero no establece los medios de comunicación durante la misma y el responsable de coordinar la ayuda externa. En el documento se determina la necesidad de establecer pactos y acuerdos de apoyo mutuo con otros prestadores de servicios públicos domiciliarios en situaciones de emergencia, no se relacionan en el plan dichos acuerdos.
1.3.1 Línea de Mando	Se presenta un organigrama de tipo piramidal de forma general donde se muestran los diferentes cargos que actúan en cada una de las secciones de la pirámide, pero no se presenta el organigrama por cada tipo de evento, como: sismos, erupciones volcánicas, avenidas torrenciales y deslizamientos en masa.
1.3.4 Formatos para evaluación de daños	Se evidencia que el prestador cuenta con un formato de evaluación de daños, que recolecta la información establecida en la Resolución 154 de 2014, pero no se incluye una explicación de cómo diligenciarlo.
CAPITULO 2 Ejecución de la respuesta	No se evidencia el desarrollo de al menos uno de los protocolos de actuación a modo de ejemplo, ni se describe el desarrollo de cada una de las acciones y actividades establecidas desde el inicio del evento hasta establecer la normalidad del servicio, como si se estuviese atendiendo una situación real.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1. Descripción general del área

La sede administrativa y comercial de la empresa se encuentra ubicada en la calle 10 # 26 – 91 de la ciudad de Honda, departamento del Tolima.

Honda Triple A SAS ESP, cuenta con un contrato de operación con la empresa Cordilleras SAS ESP, la cual se encarga de las siguientes labores comerciales que corresponden al 90% de su operación:

- Generación en el software Water Solutions & Supplements de la matriz de lecturas a usuarios activos en el sistema.
- Toma de lecturas
- Análisis de precritica y crítica
- Facturación
- Entrega de facturación
- Recuperación de cartera
- Atención de PQR

Se compone por el siguiente personal:

- Director comercial
- 2 auxiliares comerciales
- 1 auxiliar de PQR
- 1 atención en ventanilla de PQR
- 4 fontaneros

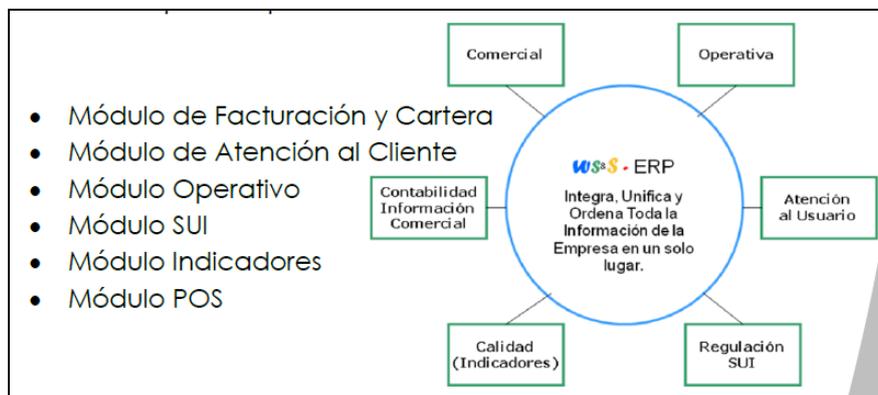
Los horarios laborales son de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., los sábados de 7:00 a.m. a 12:00 p.m.

4.2. Sistema de Información Comercial - SIC

El software que utiliza el prestador se denomina Water Solutions & Supplements, el cual se tiene operando con contrato de arrendamiento. El SIC tiene enlaces con el área técnica y operativa pero no se enlaza con la parte financiera.

Maneja los siguientes módulos:

Imagen 12. Sistema Water Solutions & Supplements



Fuente: Empresa - Visita septiembre de 2018

4.3. Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

Una vez revisado el SUI, se encontró que la empresa cuenta con CCU actualizado a fecha 01 de julio de 2016 sin concepto de legalidad por parte de la CRA.

Imagen 13. Información CCU



Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto													
Clasificación											Mas de 2500 suscriptores		
Departamento											TOLIMA		
Empresa											HONDA TRIPLE A SAS ESP		
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
TOLIMA	HONDA TRIPLE A SAS ESP	1	34913	2018-06-29	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	001	2016-07-01	ND	NO	ND	ND	

Fuente: SUI – Consulta realizada en septiembre de 2018.

En visita se revisó el CCU que aplica el prestador HONDA TRIPLE A SAS, para el que se solicitó concepto de legalidad a la CRA mediante radicado CRA 20163210057852 de 23 de agosto de 2016, que fue devuelto con ajustes al prestador mediante oficio CRA 20162110056561 del 15 de septiembre de 2016.

Para ello la empresa Cordilleras informó que no se han realizado las correcciones solicitadas por la entidad regulatoria.

Igualmente se evidenció que el CCU no se encuentra publicado en cartelera o algún lugar visible para los usuarios.

Imagen 14. Contrato de condiciones uniformes y anexo técnico

1

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES
HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P.
NIT. 900.981.399-6

001

PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE HONDA
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA

ACEPTACION DEL CONTRATO: Señor usuario por el hecho de solicitar los servicios de acueducto y/o de alcantarillado usted acepta las condiciones establecidas en este contrato.

CAPITULO I

DEFINICIONES Y ELEMENTOS ESENCIALES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CLÁUSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO. El presente contrato tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado por parte de la empresa HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P. y/o a quien este contrato para la gestión de los mismo, en favor del suscriptor y/o usuario, dentro de la zona en que esté dispuesto a prestar el servicio, siempre que las condiciones técnicas de la empresa o el plan de inversiones lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la reglamentación tarifaria vigente.

CLÁUSULA 2. DEFINICIONES. Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Para los efectos de este contrato se aplicarán las siguientes definiciones:

- 1. Contribución de Solidaridad:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, el Consejo Municipal de Honda y en general el Gobierno Nacional.
- 2. Corte del servicio de acueducto:** Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
- 3. Desviaciones significativas:** Para efectos de lo previsto en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se entenderá por desviaciones significativas, en el periodo de la facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos seis periodos sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los Artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.
- 4. Factura de servicios públicos:** Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos, HONDA TRIPLE A S.A.S. E. S. P., entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás bienes y servicios

Contrato de Condiciones Uniformes HONDA TRIPLE A S.A.S.E.S.P.

Contrato Condiciones Uniformes

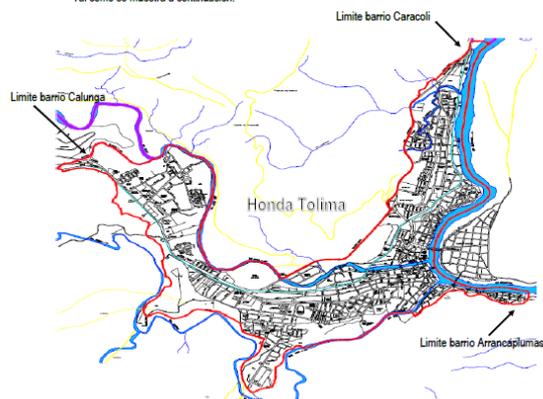
1

ANEXO TÉCNICO UNO

CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO HONDA TRIPLE A SAS ESP

La zona geográfica en la cual se aplica el contrato es la zona Urbana ubicada en el Municipio de Honda departamento del Tolima.

Tal como se muestra a continuación:



Delimitación De Área De Prestación De Servicio (APS).

Fuente Secretaria de planeación Municipio de Honda Tolima

Anexo Técnico

Fuente: Empresa - Visita septiembre de 2018

4.4. Suscriptores

Tabla 23. Suscriptores Acueducto y Alcantarillado Años 2016, 2017 y 2018

ACUEDUCTO						
Id Uso Estrato	Nombre Uso	2016	2017	Variación 2016-2017	2018	Variación 2017-2018
1	RESIDENCIAL ESTRATO 1	2107	2041	-3%	2326	14%
2	RESIDENCIAL ESTRATO 2	3682	3395	-8%	3750	10%
3	RESIDENCIAL ESTRATO 3	1390	1233	-11%	1407	14%
4	RESIDENCIAL ESTRATO 4	451	381	-16%	454	19%
5	RESIDENCIAL ESTRATO 5	3	2	-33%	2	0%
6	RESIDENCIAL ESTRATO 6	0	1	100%	0	-100%
7	COMERCIAL	449	369	-18%	459	24%
8	INDUSTRIAL	0	1	-100%	2	100%
9	OFICIAL	33	29	-12%	41	41%
TOTAL SUSCRIPTORES ACUEDUCTO		8115	7452	-8%	8441	13%
ALCANTARILLADO						
Id Uso Estrato	Nombre Uso	2016	2017	Variación 2016-2017	2018	Variación 2017-2018
1	RESIDENCIAL ESTRATO 1	1563	1531	-2%	1741	14%
2	RESIDENCIAL ESTRATO 2	3550	3273	-8%	3613	10%
3	RESIDENCIAL ESTRATO 3	1366	1210	-11%	1378	14%
4	RESIDENCIAL ESTRATO 4	307	273	-11%	307	12%
5	RESIDENCIAL ESTRATO 5	3	1	-67%	1	0%
7	COMERCIAL	393	322	-18%	400	24%
8	INDUSTRIAL	0	1	100%	2	100%
9	OFICIAL	33	29	-12%	41	41%
TOTAL SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO		7215	6640	-8%	7483	13%

Fuente: Empresa - Visita septiembre de 2018

La empresa HONDATRIPLE A SAS para el año 2016, tenía un total de 8.115 suscriptores de acueducto y del servicio de alcantarillado, 7215, para el 2017 contaba

con 7.452 suscriptores de acueducto y de alcantarillado, 6640, para septiembre de 2018 contaba con un total de 8441 de acueducto y 7483 en el servicio de alcantarillado, lo que evidencia una disminución de suscriptores para los dos servicios entre los años 2016 a 2017 del 8%. Igualmente se evidencia que el de mayor disminución fue el estrato cinco en estos periodos.

Analizando el año 2017 frente a lo corrido del 2018, se observa un aumento de suscriptores para los dos servicios en un 13%.

De igual manera, se puede evidenciar que la mayor cantidad de suscriptores se encuentra concentrada en el estrato dos, seguido del estrato uno y tres respectivamente.

En lo relacionado con beneficiarios ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar) la empresa indicó en visita que se aplica la estratificación de acuerdo con los informes remitidos por el ICBF, sin embargo no se tienen identificados los usuarios a los cuales les aplica dicho beneficio.

En lo que refiere al beneficio VIP (Vivienda de Interés Prioritario), el prestador informó que no cuenta con suscriptores a los cuales deba aplicar este beneficio.

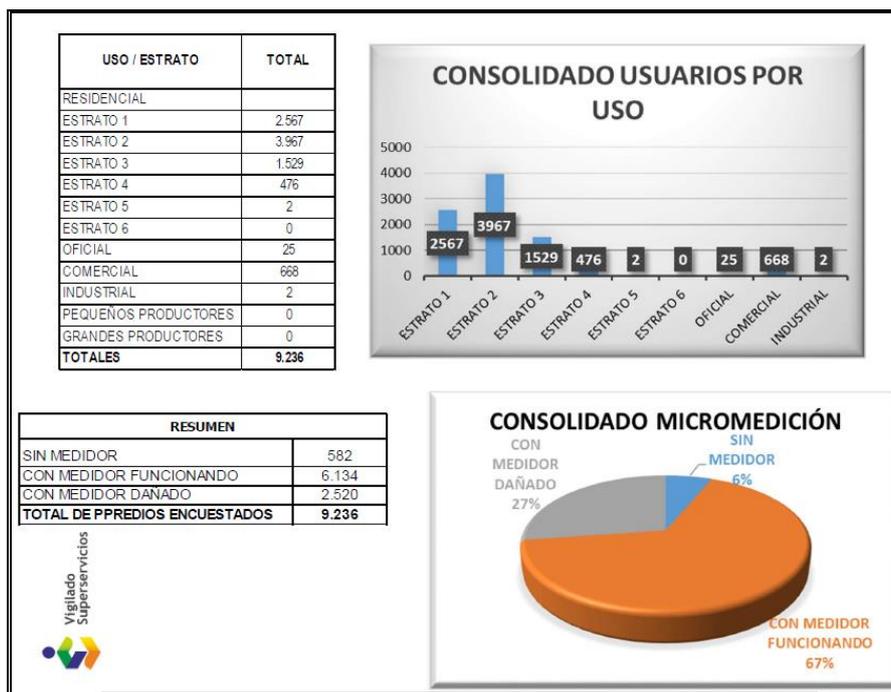
4.5. Catastro de suscriptores

La empresa Cordilleras SAS ESP como encargada de la parte comercial, informó que se realizó un catastro de usuarios con el fin de actualizarlo, realizando labores de encuestas puerta a puerta en todo el municipio durante dos meses, comenzando el 15 de mayo y finalizando el 15 de julio de 2018.

Por lo anterior, la empresa cuenta con un catastro actualizado por labores propias, sin obtener información alguna de la alcaldía, desde su inicio de operaciones.

Dicho trabajo, arrojó los siguientes resultados:

Imagen 15. Resultados censo catastral 2016



Fuente: Empresa - Visita Septiembre de 2018

De la anterior información se puede observar que con corte al 15 de julio de 2016, la empresa contaba con 9.236 suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado, información que no corresponde con lo reportado en el Sistema de Información Comercial para el año 2016.

4.6. Micromedición

A la fecha de la visita, la empresa CORDILLERAS SAS ESP informó que del total de suscriptores de acueducto que corresponde a 8.423 usuarios con corte a 31 de julio de 2018, 8.328 cuentan con micromedidor y 95 sin esta tecnología, 147 tenían el medidor dañado y 765 en estado frenado de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 24. Novedades Micromedición

NOVEDAD	TOTAL
INST. DIRECTA	95
MED. DAÑADO	147
MED. FRENADO	765
TOTAL	1007

Fuente: Empresa - Visita Septiembre de 2018

Tabla 25. Indicador de micromedición nominal

Período	Suscriptores	Suscriptores con medición	Indicador
Año 2018	8423	8328	98.8%

Fuente: Empresa- Visita septiembre de 2018

Tabla 26. Indicador de micromedición efectiva

Período	Suscriptores	Suscriptores con medición	Indicador
Año 2018	8423	7416	88,04%

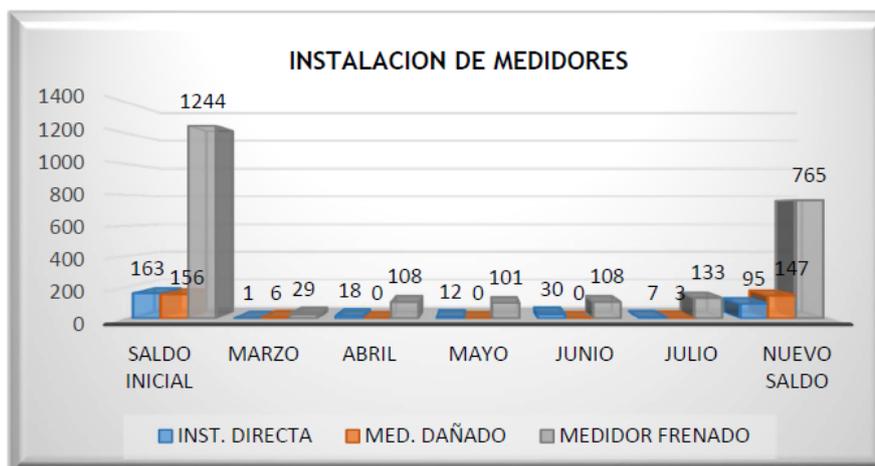
Fuente: Empresa- Visita septiembre de 2018

De acuerdo con lo indicado por la empresa, el índice de micromedición nominal se encuentra en un 98.8% y la efectiva en un 88.04%.

En la siguiente tabla, se puede observar que la empresa ha realizado labores de instalación y/o cambio de medidores durante lo corrido del año 2018, a fin de aumentar su micromedición y disminuir pérdidas comerciales.

Tabla 27. Instalación de medidores año 2018

NOVEDAD	SALDO INICIAL	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	NUEVO SALDO
INST. DIRECTA	163	1	18	12	30	7	95
MED. DAÑADO	156	6	0	0	0	3	147
MEDIDOR FRENADO	1244	29	108	101	108	133	765
TOTAL	1563	36	126	113	138	143	1007



Fuente: Empresa- Visita septiembre de 2018

4.6.1. Laboratorio de medidores

La empresa no tiene laboratorio de medidores propio, por lo tanto, en caso de requerir calibración o verificación de funcionamiento de los mismos, estos son enviados al laboratorio Servimeters SAS, y de acuerdo con la necesidad se realizan órdenes de prestación del servicio. Dicho laboratorio se encuentra debidamente acreditado por la ONAC tal como se muestra en la imagen:

del 1° de julio de 2016; en ese sentido, se pudo verificar en el Sistema Único de información – SUI que la empresa HONA TRIPLE SAS ESP debía dar cumplimiento a lo establecido en la norma en comento. No obstante, a la fecha no se evidencia en el sistema de gestión documental de esta Superintendencia que la empresa esté dando aplicación a la metodología tarifaria, o en caso de estar aplicándola no se cuenta con el soporte de que haya dado cumplimiento a lo establecido en el artículo 5.1.1.3 de la Resolución CRA 151 de 2001. Lo anterior fue comunicado al prestador a través de radicado SSDP 20174211084751 del 03 de agosto de 2017.

Sobre dicha comunicación, el prestador mediante radicado 20175290692072 del 28 de agosto de 2018 dio respuesta en los siguientes términos:

“(…) 1. En el Municipio de Honda Tolima el prestador oficial de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo hasta 2013 fue la empresa EMPREHON ESP, hoy en proceso de liquidación, con ocasión a una sanción interpuesta por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), durante los años 2014, 2015 y hasta junio de 2016, el Municipio venía contratando mediante la modalidad de contratación directa prestadoras que realizaran la gestión a nombre del municipio (4 empresas diferentes durante este lapso de tiempo).

(…)

Por lo tanto, me permito manifestarle que ese proceso de estructuración y aplicación de la nueva metodología tarifaria se inició el pasado 15 de agosto de 2017. Una vez realizado el cierre contable del mes de julio de 2017. Y la modelación con el respectivo estudio se estará presentando a la junta directiva y seguidamente a la CRA para respectiva aprobación y por ende se informará ante la Superservicios el cumplimiento de las resoluciones CRA 688 y 735”.

Al respecto, esta Superintendencia aclaro al prestador “(…) que la empresa puede optar por lo establecido en el **Parágrafo 2** del artículo 5 de la resolución CRA 688 y modificado y adicionado por el artículo 4 de la resolución CRA 735 el cual establece que **“Parágrafo 2.** En aquellos casos en que, por la entrada en operación de un prestador, no existiera información para el año base, este deberá aplicar de forma integral la metodología establecida en la presente resolución, teniendo en cuenta que el año base se entenderá como el año anterior de aplicación de la metodología tarifaria a partir del cual inicia la proyección de sus costos. En todo caso, deberá expresar los costos de referencia en pesos de diciembre de 2014”.

No obstante, lo anterior, a fecha de publicación de esta evaluación integral el prestador no ha puesto a conocimiento de esta Superintendencia las tarifas para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado bajo la metodología establecida en la Resolución CRA 688 de 2014, ni tampoco de si se presentase el caso que estuviera aplicándolas, el cumplimiento a lo establecido en la sección 5.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001 cada vez que se actualizan las tarifas.

De otra parte, se relaciona radicado mediante el cual esta Superintendencia requirió a la empresa HONDA TRIPLE A SAS ESP certificar el estudio de costos y tarifas que debía ser calculado bajo la metodología establecida en la Resolución CRA 688 de 2014:

- a) Radicado SSPD 20184210165941 del 14 de febrero de 2018 “Solicitud información cargue del Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario –SURICATA.

Respuesta del prestador radicado SSPD 20185290182442 del 01 de marzo de 2018:

“(…) me permito informarle de manera respetuosa que la empresa HONDA TRIPLE A S.A.A E.S.P. no ha realizado el certificado el estudio tarifario en el aplicativo, ni reporto al Sistema Único de Información de cálculo tarifario debido a:

1. *El Municipio no tenía implementada la aplicación tarifaria*
2. *Es de tener en cuenta que la empresa HONDA TRIPLE A S.A.S E.S.P, dio respuesta a la Superintendencia por medio del oficio No. RC-2017-0281 del 23 de agosto de 2017, exponiendo las razones por las cuales no se ha hecho el respectivo cargue.*
3. *Por tanto, me permito manifestarle que este proceso de estructuración y aplicación de la nueva metodología tarifaria se inició el pasado 15 de agosto de 2017 y será terminada por el constructor el día 31 de marzo de 2018, luego será revisada para posteriormente ser aprobada, por ende, se informara ante la Superservicios y se hará el respectivo cargue”.*

Es de precisar que el plazo para certificar el estudio de costos y tarifas en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario – SURICATA se encuentra vencido desde el 30 de enero de 2018, tal y como se dispuso en la Resolución SSPD No. 20174000209705 de 2017; por lo tanto, el prestador está incumpliendo dicha normatividad.

Descrito el panorama anterior, a continuación, se presentan las tarifas que según el prestador se encuentra aplicando para los servicios de acueducto y alcantarillado y el porcentaje de subsidio y aporte solidario por estrato y uso:

- **Servicio Público de Acueducto**

Tabla 28. Cargo Fijo Acueducto - Urbano Año 2018

1	RESIDENCIAL ESTRATO 1	3.447	2.585,25	-25%
2	RESIDENCIAL ESTRATO 2	3.447	2.929.95	-15%
3	RESIDENCIAL ESTRATO 3	3.447	3.447	0%
4	RESIDENCIAL ESTRATO 4	3.447	3.447	0%
5	RESIDENCIAL ESTRATO 5	3.447	5.170	50%
6	RESIDENCIAL ESTRATO 6	3.447	5.515	60%
7	COMERCIAL	3.447	4.481	30%
8	INDUSTRIAL	3.447	5.170	%
9	OFICIAL	3.447	3.447	0
10	ESPECIAL	3.447	3.447	0

Fuente: Empresa- Visita septiembre de 2018

Tabla 29. Cargo Fijo Acueducto - Rural Año 2018

1	RESIDENCIAL ESTRATO 1	3.447	2.585,25	-25%
2	RESIDENCIAL ESTRATO 2	3.447	2.929,95	-15%
3	RESIDENCIAL ESTRATO 3	3.447	3.447	0%
4	RESIDENCIAL ESTRATO 4	3.447	3.447	0%
5	RESIDENCIAL ESTRATO 5	3.447	5.170	50%
6	RESIDENCIAL ESTRATO 6	3.447	5.515	60%
7	COMERCIAL	3.447	4.481	30%
8	INDUSTRIAL	3.447	5.170	50%
9	OFICIAL	3.447	3.447	0
10	ESPECIAL	3.447	3.447	0

Fuente: Empresa- Visita septiembre de 2018

Tabla 30. Cargo por consumo Acueducto – Urbano 2018

1	RESIDENCIAL ESTRATO 1	971	728	-25%
2	RESIDENCIAL ESTRATO 2	971	825	-15%
3	RESIDENCIAL ESTRATO 3	971	971	0%
4	RESIDENCIAL ESTRATO 4	971	971	0%
5	RESIDENCIAL ESTRATO 5	971	1.456	50%
6	RESIDENCIAL ESTRATO 6	971	1.553	60%
7	COMERCIAL	971	1.262	30%
8	INDUSTRIAL	971	1.456	50%
9	OFICIAL	971	971	0
10	ESPECIAL	971	971	0

Fuente: Empresa- Visita septiembre de 2018

Tabla 31. Cargo por consumo Acueducto – Rural 2018

1	RESIDENCIAL ESTRATO 1	971	728	-25%
2	RESIDENCIAL ESTRATO 2	971	825	-15%
3	RESIDENCIAL ESTRATO 3	971	971	0%
4	RESIDENCIAL ESTRATO 4	971	971	0%
5	RESIDENCIAL ESTRATO 5	971	1.456	50%
6	RESIDENCIAL ESTRATO 6	971	1.553	60%
7	COMERCIAL	971	1.262	30%
8	INDUSTRIAL	971	1.456	50%
9	OFICIAL	971	971	0
10	ESPECIAL	971	971	0

Fuente: Empresa- Visita septiembre de 2018

- Servicio Público de Alcantarillado

Tabla 32. Cargo Fijo alcantarillado - Urbano Año 2018

1	RESIDENCIAL ESTRATO 1	2.314	1.735	-25%
2	RESIDENCIAL ESTRATO 2	2.314	1.966	-15%
3	RESIDENCIAL ESTRATO 3	2.314	2.314	0%
4	RESIDENCIAL ESTRATO 4	2.314	2.314	0%
5	RESIDENCIAL ESTRATO 5	2.314	3.471	50%
6	RESIDENCIAL ESTRATO 6	2.314	3.702	60%
7	COMERCIAL	2.314	3.008	30%
8	INDUSTRIAL	2.314	3.471	50%
9	OFICIAL	2.314	2.314	0
10	ESPECIAL	2.314	2.314	0

Fuente: Empresa- Visita septiembre de 2018

Tabla 33. Cargo Fijo Alcantarillado - Rural Año 2018

1	RESIDENCIAL ESTRATO 1	2.314	1.735	-25%
2	RESIDENCIAL ESTRATO 2	2.314	1.966	-15%
3	RESIDENCIAL ESTRATO 3	2.314	2.314	0%
4	RESIDENCIAL ESTRATO 4	2.314	2.314	0%
5	RESIDENCIAL ESTRATO 5	2.314	3.471	50%
6	RESIDENCIAL ESTRATO 6	2.314	3.702	60%
7	COMERCIAL	2.314	3.008	30%
8	INDUSTRIAL	2.314	3.471	50%
9	OFICIAL	2.314	2.314	0
10	ESPECIAL	2.314	2.314	0

Fuente: Empresa- Visita septiembre de 2018

Tabla 34. Cargo por consumo Alcantarillado – Urbano 2018

1	RESIDENCIAL ESTRATO 1	663	497	-25%
2	RESIDENCIAL ESTRATO 2	663	563	-15%
3	RESIDENCIAL ESTRATO 3	663	663	0%
4	RESIDENCIAL ESTRATO 4	663	663	0%
5	RESIDENCIAL ESTRATO 5	663	994	50%
6	RESIDENCIAL ESTRATO 6	663	1.060	60%
7	COMERCIAL	663	861	30%
8	INDUSTRIAL	663	994	50%
9	OFICIAL	663	663	0
10	ESPECIAL	663	663	0

Fuente: Empresa- Visita septiembre de 2018

Tabla 35. Cargo por consumo Alcantarillado – Rural 2018

1	RESIDENCIAL ESTRATO 1	663	497	-25%
2	RESIDENCIAL ESTRATO 2	663	563	-15%
3	RESIDENCIAL ESTRATO 3	663	663	0%
4	RESIDENCIAL ESTRATO 4	663	663	0%
5	RESIDENCIAL ESTRATO 5	663	994	50%
6	RESIDENCIAL ESTRATO 6	663	1.060	60%
7	COMERCIAL	663	861	30%
8	INDUSTRIAL	663	994	50%
9	OFICIAL	663	663	0
10	ESPECIAL	663	663	0

Fuente: Empresa- Visita septiembre de 2018

4.8. Facturación y recaudo

Cordilleras SAS ESP cuenta con tres personas encargadas de facturación:

- Director comercial
- 2 auxiliares comerciales

En Honda se tiene un solo ciclo de facturación.

El proceso de facturación inicia con la toma de lectura, luego se realiza un análisis de precritica y crítica, donde se determinan las desviaciones por alto y bajo consumo, a las cuales se les genera una orden de inspección con el fin de determinar la causa que

la originó. Una vez identificadas las causas se define el consumo a facturar. Para este proceso la empresa se apoya en dos auxiliares comerciales.

Luego se procede a facturar, para este proceso el Director Administrativo es el encargado de realizar la liquidación, actualiza las tarifas y el SIC genera la factura en formato PDF, para posterior impresión.

El proceso de impresión de las facturas se encuentra tercerizado con la empresa CREATIVOS MILE OVIEDO, a la cual le realiza el pago de acuerdo a la cantidad de documentos a imprimir.

La toma de lectura y reparto de las facturas la realiza la empresa PyG SAS, en un periodo de cinco y tres días respectivamente.

CORDILLERAS SAS ESP factura un promedio mensual de 135.000 M³, para el servicio de acueducto y de 120.000 M³ en alcantarillado para el municipio de Honda.

4.9. Estadísticas de la gestión de precritica

La empresa entregó la siguiente gestión realizada desde el proceso de precritica y crítica dentro de facturación:

Tabla 36. Estadísticas precritica 2018

ESATADISTICA DE LA GESTIÓN DE PRECRITICA					
6	ORDEN DE INSPECCION	Generadas	Ejecutadas	Cerradas	Prom.Ejec
2006	REVISAR INSTALACIONES Y CONDICIONES DEL PREDIO	86	81	82	3
2042	EFECTUAR INSPECCIÓN DEL PREDIO PARA CRÍTICA	320	304	304	3
TOTALES	ORDEN DE INSPECCION	406	385	386	3

Fuente: Empresa- Visita septiembre de 2018

De la anterior tabla, se puede observar que, en lo corrido del año 2018, la empresa generó 406 órdenes de inspección con el fin de revisar las instalaciones de diferentes predios a fin de evidenciar la razón por la cual se generaron desviaciones significativas en el consumo facturado, y su promedio en tiempo de ejecución se encuentra en tres días.

Es de precisar que el prestador no suministro información para las vigencias 2016 ni 2017

4.9.1 Facturas

Se revisaron ocho facturas encontrando que presuntamente no cumple con todos los requisitos establecidos en la Resolución CRA 768 de 2016, de acuerdo con lo siguiente:

Tabla 37. Requisitos de la factura

Requisitos	Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	SI

Requisitos	Cumple?
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.	SI
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	SI
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	SI
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.	SI
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	SI
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	NO
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	SI
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	SI
12. 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.	SI
13. 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.	SI
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	SI
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	NO

Fuente: Análisis SSPD

De otra parte, el número del medidor en algunas facturas era el mismo, la empresa informó que esto se debe a que el anterior prestador Conhydra entregó la base de usuarios sin este dato actualizado, por lo que en este momento se encuentran en proceso de actualización.

A continuación, se presenta el modelo de factura, de la empresa:

En lo relacionado con publicidad que haga referencia a los medios y puntos de recaudo, no se evidenció un buen uso de instrumentos de comunicación que permitan a los usuarios conocer las diferentes formas para realizar el pago de sus facturas.

4.9.3 Facturación total y Recaudo por ventas de agua mensual en \$

La empresa entregó información respecto de su facturación total y recaudo para los años objeto de análisis de la siguiente forma:

Tabla 38. Estadísticas facturación Acueducto y Alcantarillado 2016

PERIODO	FACTURACION	RECAUDO	INDICADOR RECAUDO
1° JULIO (8)	\$ 159.299.293	\$ 117.121.281	74%
2° AGOSTO (9)	\$ 187.999.968	\$ 148.339.864	79%
3° SEPTIEMBRE (10)	\$ 204.781.540	\$ 140.175.450	68%
4° OCTUBRE (11)	\$ 170.077.862	\$ 136.148.390	80%
5° NOVIEMBRE (12)	\$ 208.885.326	\$ 197.281.311	94%
6° DICIEMBRE (1)	\$ 246.926.337	\$ 162.363.059	66%
TOTALES	\$ 1.177.970.326	\$ 901.429.356	77%

Fuente: Empresa Honda Triple A SAS- Visita septiembre de 2018

Según la tabla anterior, se facturaron \$1.177.970.326 y se recaudaron \$901.429.356 para los dos servicios, lo que arroja un indicador de eficiencia de recaudo para el año 2016 del 77%.

Tabla 39. Estadísticas facturación Acueducto y Alcantarillado 2017

VIGENCIA (CONSUMOS) DEL MES:	Total Facturado (\$/mes)	Total Recaudo Corriente (\$/mes)	Eficiencia del Recaudo Corriente
			>=85%
ene-17	170.152.579	119.866.418	70,45%
feb-17	191.312.771	127.456.780	66,62%
mar-17	212.540.790	140.803.821	66,25%
abr-17	215.500.645	149.133.127	69,20%
may-17	213.271.523	152.974.647	71,73%
jun-17	258.043.594	162.406.112	62,94%
jul-17	260.666.623	176.429.057	67,68%
ago-17	267.785.050	169.058.179	63,13%
sep-17	250.657.380	175.847.181	70,15%
oct-17	242.151.852	189.264.934	78,16%
nov-17	242.611.396	174.945.662	72,11%
TOTALES	2.524.694.202	1.738.185.917	69%

Fuente: Empresa Cordilleras SAS- Visita septiembre de 2018

Según la tabla anterior, se facturaron \$2.524.694.202 y se recaudaron \$1.738.185.917 para los dos servicios, lo que arroja un indicador de eficiencia de recaudo para el año 2017 del 69%.

Tabla 40. Estadísticas facturación Acueducto y Alcantarillado 2018

VIGENCIA	VIGENCIA (CONSUMOS) DEL MES:	Total Facturado (\$/mes)	Total Recaudo Corriente (\$/mes)	Eficiencia del Recaudo Corriente
				>=85%
12	dic-17	270.431.040	121.235.667	45%
1	ene-18	248.592.222	196.285.392	79%
2	feb-18	251.985.305	165.666.756	66%
3	mar-18	275.782.714	202.255.687	73%
4	abr-18	267.223.105	175.411.632	66%
5	may-18	279.385.588	179.301.878	64%
6	jun-18	286.124.177	190.478.396	67%
7	jul-18	296.579.603	209.362.515	71%
TOTALES		2.176.103.754	1.439.997.923	
PROMEDIO		272.012.969	179.999.740	66%

Fuente: Empresa Cordilleras SAS- Visita septiembre de 2018

Según la tabla anterior, se facturaron en el primer semestre de 2018 \$2.176.103.754 y se han recaudado \$1.439.997.923 para los dos servicios, lo que arroja un indicador de eficiencia de recaudo del 66%.

Realizando un comparativo entre los años 2016 y 2017, se puede evidenciar un incremento en la facturación de un año a otro en un 53%, información que no es coherente al revisar la que la cantidad de suscriptores para los mismos años disminuyó de un periodo a otro en un 8%.

Los indicadores de eficiencia del recaudo para los periodos 2016 y 2017 se encuentran en un promedio del 73% lo que indica que la cultura de los usuarios frente a los pagos de sus facturas no es el adecuado.

4.10 Cartera

La cartera se tiene discriminada por empresas que entregaron la operación a HONDA TRIPLE A SAS ESP, (Aquamaná ESP que prestó desde octubre de 2015 hasta el 30 de junio de 2016 y Conhydra S.A ESP que prestó del 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2016 y) por edades, uso y estrato de la siguiente manera:

Tabla 41. Cartera por edades y uso a 31 de agosto de 2018 (Honda Triple A SAS, Conhydra, Aquamaná)

HONDA

ACUEDUCTO		DIAS					
Uso	TOTAL	30	60	90	120	180	Mas de 180
RESIDENCIAL ESTRATO 1	102.769.864,56	20.350.834,36	14.774.553,52	12.118.229,98	9.028.584,10	10.896.600,02	35.601.062,58
RESIDENCIAL ESTRATO 2	126.272.188,45	40.656.873,62	18.030.627,73	15.135.572,46	9.557.804,54	12.833.245,37	30.058.064,73
RESIDENCIAL ESTRATO 3	38.375.772,49	14.627.382,85	6.434.657,25	5.126.249,28	1.156.380,18	2.622.425,61	8.408.677,32
RESIDENCIAL ESTRATO 4	9.537.432,75	2.738.978,74	1.541.339,60	1.823.950,74	537.455,75	1.159.070,56	1.736.637,36
RESIDENCIAL ESTRATO 5	802.752,54	179.566,89	427.966,81	170.460,13	0,00	0,00	24.758,71
COMERCIAL	17.449.656,76	4.698.970,86	2.234.409,40	1.709.068,73	1.104.507,48	2.440.707,88	5.261.992,41
INDUSTRIAL	1.388.885,07	23.734,83	22.201,40	51.298,87	50.780,83	43.137,14	1.197.732,00
OFICIAL	52.229.055,13	5.862.457,53	4.519.665,62	2.712.839,64	2.778.298,10	5.208.948,68	31.146.845,56
TOTAL SERVICIO ACUEDUCTO	348.825.607,75	89.138.799,68	47.985.421,33	38.847.669,83	24.213.810,98	35.204.135,26	113.435.770,67

ALCANTARILLADO		DIAS					
Uso	TOTAL	30	60	90	120	180	Mas de 180
SIN CLASIFICAR	263.855,57	4.190,93	4.315,40	0,00	0,00	255.349,24	0,00
RESIDENCIAL ESTRATO 1	20.416.759,32	5.684.419,87	1.541.130,65	1.043.227,38	1.914.880,62	1.849.434,68	8.383.666,12
RESIDENCIAL ESTRATO 2	29.363.907,69	13.759.275,37	2.555.724,83	1.055.865,41	1.063.158,52	2.071.519,96	8.858.363,60
RESIDENCIAL ESTRATO 3	10.303.179,77	5.276.262,21	854.258,66	656.200,85	322.090,62	704.283,35	2.490.084,08
RESIDENCIAL ESTRATO 4	1.834.631,78	980.634,81	142.002,36	197.737,78	88.506,18	93.578,38	332.172,27
RESIDENCIAL ESTRATO 5	573.641,80	121.548,74	291.156,80	160.936,26	0,00	0,00	0,00
COMERCIAL	7.208.975,68	2.315.866,28	845.557,51	519.894,39	339.200,86	623.813,41	2.564.643,23
INDUSTRIAL	176.985,47	6.769,73	5.723,54	25.592,20	25.239,36	10.483,93	103.176,71
OFICIAL	34.374.085,48	2.946.053,32	3.073.440,06	1.808.348,97	1.892.622,86	3.550.562,48	21.103.057,79
TOTAL SERVICIO ALCANTARILLADO	104.516.022,56	31.095.021,26	9.313.309,81	5.467.803,24	5.645.699,02	9.159.025,43	43.835.163,80

Fuente: Empresa - Visita septiembre de 2018

CARTERA CONHYDRA		DIAS					
Uso	TOTAL	30	60	90	120	180	Mas de 180
SIN CLASIFICAR	15.619.583,13	47.882,62	22.094,80	621.302,10	10.419,31	27.719,18	14.890.165,12
RESIDENCIAL ESTRATO 1	10.976.730,45	75.767,84	38.975,92	13.004,42	18.133,21	45.382,67	10.785.466,39
RESIDENCIAL ESTRATO 2	13.946.800,50	64.061,06	31.404,37	19.314,69	9.824,15	52.774,13	13.769.422,10
RESIDENCIAL ESTRATO 3	2.712.457,15	2.805,41	3.082,08	0,00	0,00	0,00	2.706.569,66
RESIDENCIAL ESTRATO 4	1.025.819,97	0,00	0,00	5.939,49	7.363,19	8.763,23	1.003.754,06
COMERCIAL	9.106.300,46	28.171,90	2.131,33	0,00	0,00	6.695,98	9.069.301,25
OFICIAL	26.338.749,15	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	26.338.749,15
TOTAL SERVICIO CARTERA CONHYDRA	79.726.440,81	218.688,83	97.688,50	659.560,70	45.739,86	141.335,19	78.563.427,73

CARTERA ACUAMANA		DIAS					
Uso	TOTAL	30	60	90	120	180	Mas de 180
SIN CLASIFICAR	18.375.871,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18.375.871,04
RESIDENCIAL ESTRATO 1	22.020.066,65	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	22.020.066,65
RESIDENCIAL ESTRATO 2	20.217.713,77	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20.217.713,77
RESIDENCIAL ESTRATO 3	5.398.505,37	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.398.505,37
RESIDENCIAL ESTRATO 4	2.773.990,83	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.773.990,83
COMERCIAL	10.719.343,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10.719.343,78
OFICIAL	37.891.492,11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	37.891.492,11
TOTAL SERVICIO CARTERA ACUAMANA	117.396.983,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	117.396.983,55

OTROS		DIAS					
Uso	TOTAL	30	60	90	120	180	Mas de 180
SIN CLASIFICAR	28.683,05	4.026,61	2.002,99	1.001,20	5.001,19	12.403,64	4.247,42
TOTAL SERVICIO OTROS	28.683,05	4.026,61	2.002,99	1.001,20	5.001,19	12.403,64	4.247,42
TOTAL CARTERA HONDA	650.493.737,72	120.456.536,38	57.398.422,63	44.976.034,97	29.910.251,05	44.516.899,52	353.235.593,17

Con corte a 31 de agosto, la empresa contaba con una cartera total de \$650.493.738 para los servicios de acueducto y alcantarillado donde el mayor representante de la misma corresponde al estrato dos con \$189.800.610 que representa el 29%, seguida por el estrato uno con \$ 156.183.420 que representa el 24%.

Así mismo, la cartera con más de 180 días es la más representativa, que corresponde a un valor de \$353.235.593, que representa el 54% del total de la cartera de la empresa.

Los anteriores datos señalan que la empresa tiene su cartera separada de tres formas:

- **AQUAMANA ESP:** representa la cartera de la alcaldía, los recursos recuperados son transferidos al municipio de manera mensual, con el fin que el municipio recupere los costos y gastos que se ocasionaron en el transcurso de prestación de esta empresa.
- **CONHYDRA SA ESP:** Los recursos son 100% de HONDA TRIPLE A SAS ESP, igualmente son valores recuperados por Cordilleras SAS ESP y trasferidos a HONDA.

4.10.1 Gestión de cobro

La empresa cuenta con programas de recuperación de cartera entre los cuales se encuentran los siguientes:

- Campañas realizadas por medios de comunicación
- Depuración Cartera, de empresas que operaron antes de Honda Triple A SAS.
- Cobro persuasivo.
- Realizar suspensiones.
- Acuerdos de pago.

A la fecha de la visita, se ha logrado recuperar cartera de las anteriores empresas como se observa en la siguiente tabla:

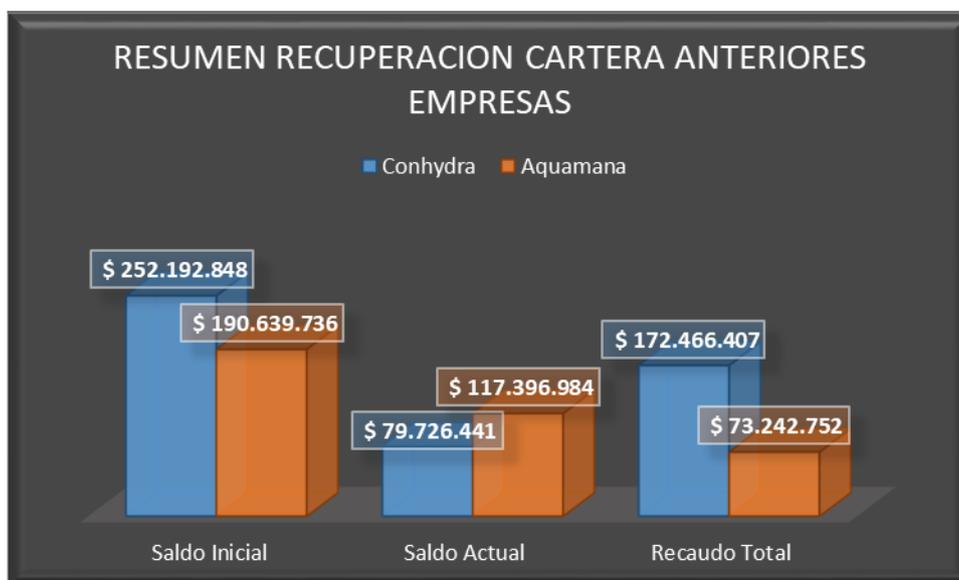
Tabla 42. Estadísticas de recuperación de cartera

AL MES DE	CARTERA CORDILLERAS	CARTERA CONHYDRA	CARTERA AQUAMANA	TOTAL CARTERA
ene-17	\$ -	\$ 252.192.848	\$ 190.639.736	\$ 442.832.584
feb-17	\$ 114.402.997	\$ 234.182.914	\$ 187.639.100	\$ 536.225.011
mar-17	\$ 148.616.213	\$ 196.624.212	\$ 182.080.009	\$ 527.320.433
abr-17	\$ 254.824.285	\$ 153.007.842	\$ 177.643.083	\$ 585.475.210
may-17	\$ 253.260.263	\$ 132.243.530	\$ 171.514.005	\$ 557.017.797
jun-17	\$ 253.260.263	\$ 124.721.186	\$ 167.599.936	\$ 545.581.384

AL MES DE	CARTERA CORDILLERAS	CARTERA CONHYDRA	CARTERA AQUAMANA	TOTAL CARTERA
jul-17	\$ 304.327.154	\$ 116.419.159	\$ 161.301.042	\$ 582.047.355
ago-17	\$ 335.166.114	\$ 112.066.157	\$ 156.697.747	\$ 603.930.018
sep-17	\$ 412.104.111	\$ 108.694.484	\$ 152.244.424	\$ 673.043.018
oct-17	\$ 423.422.572	\$ 104.603.073	\$ 147.241.714	\$ 675.267.358
nov-17	\$ 416.483.932	\$ 101.802.525	\$ 143.853.594	\$ 662.140.051
dic-17	\$ 422.910.917	\$ 98.860.872	\$ 140.479.730	\$ 662.251.519
ene-18	\$ 413.893.660	\$ 96.096.334	\$ 136.724.662	\$ 646.714.656
feb-18	\$ 385.730.843	\$ 92.755.461	\$ 131.790.473	\$ 610.276.777
mar-18	\$ 380.125.505	\$ 89.812.123	\$ 128.601.421	\$ 598.539.049
abr-18	\$ 395.011.763	\$ 88.376.468	\$ 125.950.184	\$ 609.338.415
may-18	\$ 378.371.618	\$ 86.670.280	\$ 124.350.711	\$ 589.392.609
jun-18	\$ 424.998.274	\$ 83.485.419	\$ 121.593.113	\$ 630.076.806
jul-18	\$ 430.656.985	\$ 81.423.675	\$ 119.460.006	\$ 631.540.666
ago-18	\$ 453.370.313	\$ 79.726.441	\$ 117.396.984	\$ 650.493.738

	CONHYDRA	AQUAMANA	Total
Valor Recuperado	\$ 172.466.407	\$ 73.242.752	\$ 245.709.159
% Recuperación Carteras	68%	38%	

	Conhydra	Aquamana
Saldo Inicial	\$ 252.192.848	\$ 190.639.736
Saldo Actual	\$ 79.726.441	\$ 117.396.984
Recaudo Total	\$ 172.466.407	\$ 73.242.752



Fuente: Empresa - Visita septiembre de 2018

Analizada la tabla anterior, se observa que desde el inicio de operaciones de CORDILLERA SAS, se ha logrado recuperar un 68% que corresponde a \$172.466.407 de la cartera total de Conhydra que ascendía a \$ 252.192.848.

De igual manera, de la cartera que había dejado Aquamaná ESP que ascendía \$ 190.639.736, se ha logrado recuperar el 38% de la misma que corresponde a \$73.242.752.

4.11 Estratificación aplicada

El representante por parte de la empresa Honda Triple A SAS ante el Comité Permanente de Estratificación es Richard Fabián Cardozo, Gerente y Yuri Alberto Perdomo, Supervisor Técnico.

Según cuenta el gerente se hacen reuniones periódicas desde que está la nueva administración.

4.11.1 Concurso económico

De acuerdo con la información entregada por la empresa en visita, la alcaldía hace los cobros semestralmente a partir de este año, el primer pago de 2018 se realizó en el mes de febrero y el segundo en el mes de agosto, para lo cual el prestador entregó comprobante de pago realizado al municipio del Banco de Bogotá.

De acuerdo con la información cargada al SUI, se tiene lo siguiente:

Tabla 43. Cargue SUI concurso económico

AÑO	MUNICIPIO	C X C ESTRATIFICACION	APORTE
2016 – SEM 1	HONDA	NO	NO
2016 – SEM 2	HONDA	NO	NO
2017 – SEM 1	HONDA	NO	NO
2017 – SEM 2	HONDA	NO	NO

2018 – SEM 1	HONDA	PENDIENTE	PENDIENTE
2018 – SEM 2	HONDA	PENDIENTE	PENDIENTE

Fuente: Sistema Único de Información – SUI – Consulta realizada en octubre de 2018

En la información reportada al SUI se encuentra que el municipio de Honda no ha remitido cuentas por cobrar a HONDA TRIPLE A SAS, por concepto de estratificación para los años 2016 y 2017.

Respecto del año 2018, como se mencionó anteriormente, la empresa realizó el pago del cobro efectuado por la alcaldía, no obstante, en SUI no hay reporte de la información otorgada por el prestador.

4.12 Subsidios y Contribuciones

La empresa aplicó el acuerdo 017 del 20 de junio de 2016 y actualmente aplica el acuerdo N° 026 del 15 de diciembre de 2017 para el municipio de Honda, modificado en su artículo segundo por el acuerdo 006 del 23 de abril de 2018, que establecen los siguientes porcentajes de subsidios y contribuciones:

Tabla 44. Subsidios (-) y contribuciones (+) acueducto y alcantarillado:

	Acueducto Cargo Fijo	Acueducto Cons. Básico	Alcantarillado Cargo Fijo	Alcantarillado Cons. Básico
Estrato 1	-25%	-25%	-25%	-25%
Estrato 2	-15%	15%	15%	15%
Estrato 3	NA	NA	NA	NA
Estrato 5	+50%	+50%	+50%	+50%
Estrato 6	+60%	+60%	+60%	+60%
Comercial	+50%	+50%	+50%	+50%
Industrial	+30%	+30%	+30%	+30%

Fuente: Acuerdo N° 026 del 15 de diciembre de 2017 y acuerdo 006 del 23 de abril de 2018

Se revisaron facturas de manera aleatoria para todos los usos y estratos, encontrando que la empresa aplica el acuerdo antes mencionado de manera adecuada.

El municipio adeuda actualmente un valor por \$ 67.365.563 que corresponde a subsidios de los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2018.

De acuerdo con lo informado por el operador en visita, Cordilleras SAS ESP presenta cuenta de cobro a Honda Tripla A SAS, y esta la remite al municipio, donde la alcaldía realiza el pago directo a Cordilleras SAS ESP mediante una cuenta bancaria a nombre de ésta última en el banco de Bogotá.

4.13 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos

La oficina de atención al usuario se encuentra ubicada en sede administrativa del prestador, donde se atiende en horario de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., hay una persona que recepciona las quejas y otra que las tramita cuando son relacionadas con la facturación.

El proceso de atención de PQR, comienza cuando el usuario se acerca a la oficina de atención, toma su turno en un ticket a la entrada de la oficina, para las personas en

situación especial se da prioridad y son atendidos inmediatamente por otra persona en una oficina del área comercial.

Luego de tomar el ticket, el usuario presenta su reclamación ante el auxiliar quien registra la PQR en el sistema, se imprime en físico y al finalizar la tarde pasa a la persona que da respuesta a las mismas.

Si la PQR requiere una visita de inspección, esta se programa para ser ejecutada por el auxiliar de fontanería. Dependiendo de los hallazgos de la visita se determina si se accede o no a la reclamación del usuario, generando notificación y respuesta en el sistema.

El tiempo de atención para realizar la visita al predio tarda en promedio tres días.

Cuando el usuario no está conforme con la respuesta dada por Cordillera como operador del servicio, el suscriptor puede proceder a los recursos que indica la norma, REP, RAP, los cuales son atendidos por Honda Triple A SAS directamente.

Para el caso de otras atenciones, se les otorga el mismo procedimiento a través del Sistema de Información Comercial, donde se genera una orden de trabajo, luego se realiza la visita, generan el presupuesto, es presentada al usuario y se espera su respuesta en el término de 24 horas. Si el usuario acepta se procede de conformidad, en caso de no recibir respuesta, la empresa realiza la reparación y los costos son cargados a la factura.

Cuando se recibe alguna denuncia de tubo roto o reboses, la empresa los atiende inmediatamente.

Para la atención de las órdenes de trabajo, se tiene el apoyo de 13 auxiliares de fontanería y un fontanero que asume labores de coordinación.

En visita se revisaron dos expedientes de PQR encontrando lo siguiente:

Cuenta contrato 105516, queja por facturación, la empresa accede a la petición.
Cuenta contrato 107915, queja por facturación, la empresa accede a la petición.

Se evidenció que la empresa responde las PQR en el término de tres días en promedio, por lo que se concluye que el prestador está dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Imagen 18. Oficina de Atención al Usuario

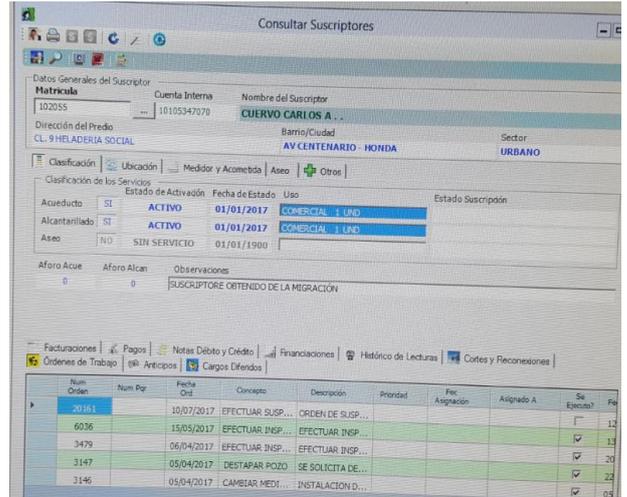


Sede PQR



Turnos de atención

Atención al Cliente



Sistema comercial Radicación de PQR

Fuente: Empresa - Visita septiembre de 2018

4.13.1 Formatos de atención al usuario

En visita se observaron los siguientes formatos para atención de PQR y revisiones internas:

Imagen 19. Formatos de atención al usuario

ORDEN DE TRABAJO N.95648 (Genérico)
 Lunes, 11 de septiembre de 2018 Hora Orden: 4:50 p. m.
 Cobranza oportuna
 COBRO POR COBROS DE INSTALACION DE MEDIDOR COMPROBADO POR EL USUARIO DONDE EN LA FACTURA LE APARECE UNA FINANCIACION DE \$ 1.548.54
 154854 PINTO REYES JORGE Luis Encarnación → 3117656496
 C/DELO 1 RUTA NUEVA RUTA 2 SECUENCIA 215340 00 00 000 N. Medidor: 24885558 U. Lectura: 20
 ACUERDO: 1091 - REVISAR FACTURA ACTUAL
 MOTIVO DE REVISAR LIQUIDACION DE ORDEN DE TRABAJO POR EL COBRO DE MANO DE OBRA DE INSTALACION DE MEDIDOR COMPROBADO POR EL USUARIO
 VALOR CADA EL VALOR DE \$3278
 No Trabajo: CALLE 13 NO 15-6
 AREA COMERCIAL
 MEDIDA Dependencia
 ELEGIDA
 TRABAJOS MATERIALES FUNCIONARIOS
 HONDA TRIPLE A E.S.P.
 Acreditado Usuario: En el día de Hoy se presentó personal de la empresa con el fin de ejecutar la Orden de Trabajo Numero 95648
 Observaciones: REVISAR FACTURA ACTUAL
 HONDA TRIPLE A E.S.P.
 Water Solutions & Equipment

Orden de trabajo

ORDEN DE TRABAJO INSPECCION PARA REVISIONES INTERNAS
 N.º ORDEN: 95683 FECHA ORDEN: martes, 14 de septiembre de 2018
 SUScriptor: 102891 HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Numero Medidor: 24885558
 DIRECCION PREDO: OR 25 AV CENTENARIO U. Lectura: 2514
 UBICACION: ZONA URBICA - C/DELO 1 RUTA NUEVA RUTA 2 CONEXION 204120 00 00
 INFORMACION TERRENO
 MARCA: Control 460 19 01 5112 BIENO ADELANTE
 DIAMETRO: 27 41000 461/60 ESTADO: REGULAR REGULAR
 TIPO: MALO ESCAPE ESCAPE
 LECTURA: 13324 SIN MEDIDOR NO TIENE
 INFORMACION DE USO DEL INMUEBLE
 RESIDENCIAL COMERCIAL INDUSTRIAL OFICIAL ESPECIAL
 UNIDADES HABITACIONALES LOCALES COMERCIALES ACTIVIDAD:
 LOCALS COMERCIALES UNIDADES HABITACIONALES Magnificolinos
 INCLUIDO EN FAMILIAS OFICINAS
 NUMERO DE HABITANTES: 10-0 NUMERO DE PERSONAS
 SINGRES
 BAJO CAPAC. LIS. HUELLA DE REBOSO RECIENTE ESCAPE ACTUAL SI
 ALTO CAPAC. LIS. HUELLA DE REBOSO ANTIGUA X NO
 FUGAS PERCEPTIBLES
 BAÑO PRINCIPAL BAÑO AUXILIAR OTROS
 LAVAMANS LAVAMANS LAVAMANS
 DUCHA FLOTADOR SALCHA FLOTADOR DUCHA FLOTADOR
 CISTERNA TAPON CISTERNA TAPON CISTERNA TAPON
 COCINA LAVADERO OTROS
 LAVAPLATO LAVAS PLATEADO LAVAS PLATEADO LAVAS PLATEADO
 FUGAS IMPERCEPTIBLES
 SI EFECTUO PRUEBA CON LOCALIZACION SI X LOCALIZACION
 OBSERVACIONES: se reafirmo medidas de estan. 4.55 a 5.05 a las 12:00 hrs del 11/09/2018
 Nombre Usuario: Gilberto Rojas C
 Nombre Funcionario: Gilberto Rojas C
 Hora Inicio: 1:34 Hora Fin: 5:45 PM
 HONDA TRIPLE A E.S.P.
 ORDEN DE INSPECCION PARA REVISIONES INTERNAS 95683 FECHA ORDEN: 18/09/2018
 FUGA PERCEPTIBLE FUGA IMPERCEPTIBLE MEDIDOR DAÑADO
 Fecha y Hora Revisión:

Orden de trabajo para revisiones internas

Fuente: Empresa- Visita septiembre de 2018

4.13.2 Estadísticas y casos frecuentes de mayor reiteración

La empresa entregó en visita las estadísticas de los reclamos por causal, de la siguiente manera:

Tabla 45. PQR año 2016

PQR	
ORDENES DE TRABAJO	984
REVISIONES POR FACTURACION	604
TOTAL	\$ 1.588

Fuente: Empresa- Visita septiembre de 2018

Tabla 46. PQR año 2017

RECLAMACION	total
ACUEDUCTO	
Inconformidad con el Aforo	2
Inconformidad con el consumo o producción facturado	283
Cobros inoportunos	10
Cobro desconocido	3
Cobro por servicios no prestados	11
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	2
Cobro de medidor	1
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	2
Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	15
Estrato incorrecto	2
Cobros por promedio	4
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	2
Pago sin abono a cuenta	40
Lectura incorrecta	10
Cobro de acuerdo de pago o financiación	6
Inconformidad por cobros por normalización del servicio	5
Falla en la prestación del servicio por continuidad	2
Fallas en la conexión del servicio	28
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	5
Solicitud de rompimiento de Solidaridad	1
Cobro por la Instalación del servicio no solicitado	1

TOTALES ACUEDUCTO	435
ALCANTARILLADO	
Inconformidad con el consumo o producción facturado	3
Cobro por servicios no prestados	2
Falla en la prestación del servicio por continuidad	10
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	1
Fallas en la conexión del servicio	11
Estrato incorrecto	1
Falla en la prestación del servicio por calidad	3
TOTALES ALCANTARILLADO	31
TOTAL RECLAMACIONES	466

Fuente: Empresa- Visita septiembre de 2018

Tabla 47. PQR primer semestre 2018

RECLAMACION	total
ACUEDUCTO	
Inconformidad con el consumo o producción facturado	34
Cobros inoportunos	9
Cobro desconocido	0
Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	1
Pago sin abono a cuenta	1
SOLICITUD CAMBIO MEDIDOR	1
FUGA RED ACUEDUCTO	4
OTROS REPORTES DE DAÑOS ACUEDUCTO	25
REVISION ESTADO CUENTA	1
ACTUALIZACION DE DATOS SUScriptor	6
SOLICITUD DUPLICADO FACTURA	29
SOLICITUD FINANCIACION	38
SOLICITUD CAMBIO MEDIDOR	72
SOLICITUD ABONO	207
OTRAS ATENCIONES	130
TOTALES ACUEDUCTO	558
ALCANTARILLADO	
TAPA POZO DANADA O INEXISTENTE	11
OTROS REPORTES DE DAÑOS ALCANTARILLADO	16
TOTALES ALCANTARILLADO	27
TOTAL RECLAMACIONES	585

Fuente: Empresa- Visita septiembre de 2018

En relación con la información entregada, se puede observar que la mayor causal de reclamos recibidos en la empresa corresponde a “inconformidad con el consumo o producción facturado” seguido de “solicitud abono”.

Para el año 2016, se radicaron en total 1.588 quejas, para el 2017, 466, y para el primer semestre del año 2018 se tiene un total de 585.

Comparando los periodos 2016 y 2017, se puede evidenciar que hubo una disminución de 1.122 reclamaciones, lo que posiblemente se relaciona con la cantidad de suscriptores para esas vigencias que disminuyó en 663.

En cuanto a los tiempos de atención a PQR, de acuerdo con la consulta realizada en el Sistema de Información Comercial de la empresa, se pudo observar que cuenta con un promedio de tres días.

4.13.3 Estadísticas SAP (Silencio Administrativo Positivo), REP (Recurso de Reposición) y RAP (Recurso de Apelación)

El prestador HONDA TRIPLE SAS ESP suministro en visita la siguiente información:

Tabla 48. Trámites ante la SSPD

AÑO	NOMBRE DEL USUARIO	NUMERO DE CORRESPONDENCIA DE ENVIO	FALLO DE LA SUPERINTENDENCIA
2017	RICHAR RODRIGUEZ TORO	2017-002	A FAVOR DE HONDA TRIPLE A
2017	JESUS HUMBERTO GOMEZ ARISTIZABAL	2017-189	A FAVOR DE HONDA TRIPLE A
2017	FABIO ALBERTO FLOREZ	2017-0218	A FAVOR DE HONDA TRIPLE A
2017	GERMAN LEON MARTINEZ	2017-0261	A FAVOR DE HONDA TRIPLE A
2017	COMFENALCO	2017-0365	A FAVOR DE HONDA TRIPLE A
2017	JORGE TULIO DIAZ	2017-0384	A FAVOR DE HONDA TRIPLE A
2018	JAVIER GAMEZ	2018-088	A FAVOR DE HONDA TRIPLE A
2018	JEFERSON URUEÑA	2018-0133	A FAVOR DE HONDA TRIPLE A

Fuente: Empresa- Visita septiembre de 2018

De acuerdo con la anterior información, se puede observar que la territorial centro ha recibido ocho trámites en segunda instancia, sobre los cuales ha fallado en favor de la decisión de la empresa.

Para el año 2016, Honda Triple A SAS informó que no remitió ningún trámite a la Superintendencia.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios elaboró el cálculo de los indicadores financieros y técnicos agregados IFA e IOCA para el período 2015 con base en la información reportada por el prestador en el Sistema Único de Información – SUI, de acuerdo con la metodología definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA - en la Resolución 315 de 2005. Esta información se encuentra publicada en el siguiente link: <http://superservicios.gov.co/Acueducto-Alcantarillado-Aseo/Acueducto-y-alcantarillado/Nivel-de-riesgo>

A partir del año 2015, las empresas clasificadas bajo la Resolución 414 de 2014 de la CGN tenían la obligación de reportar la información contable bajo NIF. Teniendo en cuenta que la CRA no ha definido las variables de cálculo para determinar el nivel de riesgo financiero bajo NIF, no es posible adelantar el cálculo del IFA para los años posteriores a 2015.

No obstante, el prestador no se encuentra clasificado dado que en el año 2015 no prestaba aún, dado que empezó formalmente operaciones en el año 2016. Por ende, no cuenta con información reportada en el SUI que permita determinar el nivel de riesgo – IFA.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

6.1. Estado de reporte de información al SUI

Con el fin de verificar la información cargada por HONDA TRIPLE A E.S.P. al Sistema Único de Información – SUI-, se hizo un compilado del número de reportes pendientes, el número de reportes radicados y el porcentaje de cargue a nivel histórico entre la vigencia 2016 y la 2018.

Tabla 49. Reportes Pendientes HONDA TRIPLE A

AÑO	Administrativo	Administrativo y Financiero	Cargue SIG	CMI	Comercial y de Gestión	MOVET	Nuevo Marco Normativo 2015	Riesgos Acueducto	Riesgos Alcantarillado	Técnico operativo	Total general
2016	2	11		3	68	2	1	6	6	35	134
2017	2	14			104			12	12	75	219
2018		3	2		13	3		1	1	7	30
Total general	4	28	2	3	185	5	1	19	19	117	383

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

De acuerdo con lo anterior se evidencia que para los años 2016 y 2017 el prestador registra un cargue de información del 16% y 1% respectivamente en el Sistema Único de Información – SUI incumpliendo lo establecido en el Artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 y el Artículo 1.1.1.4 de la resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015.

6.2. Actualizaciones de RUPS

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010⁷ dispone que los operadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Operadores de Servicios – RUPS, una vez al año con la siguiente periodicidad:

Tabla 50. Periodicidad en la Actualización del RUPS

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

Fuente: Resolución SSPD 20151300047005 del 07 de octubre de 2015

De igual manera, la Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015⁸, en la cual se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS, así:

Tabla 51. Reporte RUPS

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

Fuente: Resolución SSPD 20151300047005 del 07 de octubre de 2015

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

Por lo anterior, al verificar la información de actualizaciones RUPS para la empresa en el SUI observamos que, para las vigencias analizadas, el prestador ha realizado las actualizaciones pertinentes dentro del plazo establecido, tal y como se muestra a continuación:

⁷ 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.

⁸ Por la cual se establecen los requisitos que deben surtir los operadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro único de Operadores –RUPS para su inscripción, actualización y cancelación

Imagen 20. Actualizaciones de RUPS HONDA TRIPLE A

Búsqueda específica					
DEPARTAMENTO		MUNICIPIO			
ID	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	Nº RAD	FECHA RADICACION
1	34913 HONDA TRIPLE A SAS ESP	INSCRIPCION	APROBADA	2016934913352710	02/09/2016 18:59:41
2	34913 HONDA TRIPLE A SAS ESP	ACTUALIZACION	APROBADA	2017734913361133	05/07/2017 10:34:15
3	34913 HONDA TRIPLE A SAS ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2017334913359788	27/03/2017 19:29:16
4	34913 HONDA TRIPLE A SAS ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2018234913364154	22/02/2018 09:51:44
5	34913 HONDA TRIPLE A SAS ESP	ACTUALIZACION	APROBADA	2018634913366814	14/06/2018 10:57:17

Fuente: SUI

6.3. Estado de cargue de información financiera al SUI.

Imagen 21. Reporte de cargue estados financieros año 2015.



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

HONDA TRIPLE A SAS ESP

-34913- Listar información correspondiente al año:

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: Sistema Único de Información SUI – octubre de 2018.

Conforme con la anterior imagen, el prestador no se encuentra al día con el reporte de información financiera elaborada bajo el antiguo marco normativo (PUC), dado que el año 2015 fue el último año oficial de elaboración de Estados Financieros bajo ese marco normativo. A continuación, se presenta la verificación del estado de cargue del prestador al SUI a la fecha de la información financiera elaborada bajo nuevo marco normativo NIF, el cual tampoco se encuentra al día.

Imagen 22. Estado de cargue información al SUI 2016 y 2017 HONDA TRIPLE A

Aplicativo de reporte de información financiera con NIIF - Google Chrome
 No es seguro | www.sui.gov.co/niif-xbrl/revision/inicio_rev.jsf

Superservicios
 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Aplicativo de reporte de información financiera con NIIF

10/10/2018 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Usuario actual : DAAA_SGAMBOA

Cargues de información
 Consultar cargues de información

Taxonomías
 Consultar taxonomías

XBRL
 eXtensible Business Reporting Language

Consulta de cargues de información

Tenga en cuenta que debe seleccionar al menos un filtro.

Empresa HONDA TRIPLE A S.A.S.E.S.P.
Taxonomía Todas las taxonomías
Estado de cargue Todos los estados

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios					Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF	Histórico Rechazados	Datos Responsable	Histórico de no certificados
		AC	AL	AS	E	GN									
No se encontraron registros asociados a la búsqueda realizada.															

Fuente: Consulta SUI Taxonomías XBRL – octubre de 2018.

7. CONCLUSIONES

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

- De acuerdo a lo analizado en visita Honda Triple A S.A.S. E.S.P. es el prestador, mientras que la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado se encuentran a cargo de la empresa Cordilleras S.A.S. E.S.P., función que viene prestando desde enero de 2017, actualmente el operador no se encuentra registrado en RUPS.
- Los empleados que pertenecen a la nómina de HONDA TRIPLE no cuentan con certificación en competencias laborales.
- Únicamente tres operarios de los 19 que laboran para el operador CORDILLERAS, cuenta con certificación en competencia laboral para el servicio de acueducto. Por otro lado, los operarios no cuentan con ninguna certificación en competencias para el servicio de alcantarillado.

ASPECTOS FINANCIEROS

- El prestador HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P. ha implementado satisfactoriamente su proceso de convergencia a NIF conforme con lo establecido para las empresas clasificadas bajo la Resolución 414 de 2014 de la CGN. No obstante, no ha certificado correctamente todos sus Estados Financieros bajo dicho marco normativo al SUI.
- La rentabilidad y la liquidez de HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P. se encuentran en niveles apropiados para prestar los servicios de acueducto y alcantarillado. sin embargo, se advierte el hecho que la mayoría de la liquidez de corto plazo está fundamentada por deudores comerciales, con improbabilidad de pago.

ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

- Se pudo observar en visita que, en las captaciones, entrada a PTAP y salida no se cuenta con macromedición con el fin de medir los caudales de entrada y tratados del sistema
- Se pudo observar en visita, que no se cuenta con sectorización del servicio de acueducto, lo que presuntamente supone que no es posible monitorear y manejar las presiones y continuidad en tiempo real.
- No se calcula el indicador de Índice de Pérdidas por Usuario facturado, una vez verificado el sistema de información SURICATA, el prestador no ha reportado lo pertinente de acuerdo con la Resolución CRA 688 de 2014.
- Con respecto a los indicadores técnicos, se pudo analizar que: el índice de perdidas está en un 83% muy por encima de la regulación; la continuidad esta, en 99% lo que presuntamente muestra una prestación continua del servicio no obstante la información no es congruente con lo analizado en el nivel de pérdidas del sistema presuntamente es contradictorio, la calidad del agua estuvo por debajo del 5% presuntamente sin riesgo y apta para el consumo humano.

- Se realizan muestreos dos veces por semana, para los parámetros físicoquímicos y microbiológicos, donde se toman el número de muestras necesarias para cumplir con la frecuencia establecida en la Resolución 2115 de 2007, para las vigencias analizadas se encontraron incumplimientos en los parámetros de turbiedad, cloro residual, color aparente y Coliformes Totales.
- Actualmente se tienen 17 vertimientos directos a las fuentes receptoras, dentro de los documentos analizados; no se encontraron las caracterizaciones de las fuentes receptoras ni aforos realizados para la medición de caudal de cada una de las mismas.
- Las PTAR Brasilia y IDEMA se encuentran en abandono e inoperantes, teniendo en cuenta que están ubicadas dentro del perímetro urbano a menos de 300 metros de la comunidad.
- El PSMV se vence en octubre de 2018, el prestador presentó la propuesta de actualización ante CORTOLIMA, pero a la fecha esta entidad no ha dado respuesta.
- El Plan de Emergencia y Contingencia de HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P., presuntamente no cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

ASPECTOS COMERCIALES

- Se observa que el CCU de la empresa no cuenta con concepto de legalidad, por lo tanto, el prestador debe ajustarlo de acuerdo con lo requerido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, mediante radicado CRA 20162110056561 del 15 de septiembre de 2016. Una vez se cuente con concepto favorable por parte de la entidad regulatoria, debe realizarse el proceso de divulgación y publicación en el área de atención al cliente en cartelera o lugar visible a los usuarios en la sede de Atención Integral al Usuario y remitirlo a la SSPD.
- El indicador de micromedición efectiva presuntamente no cumple con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.
- Realizando un comparativo entre los años 2016 y 2017, se puede evidenciar un incremento en la facturación de un año a otro en un 53%, información que no es coherente al revisar la que la cantidad de suscriptores para los mismos años disminuyó de un periodo a otro en un 8%.
- Para las vigencias 2016 y 2017, tuvo una efectividad en su recaudo promedio del 76%, lo que ubica al prestador en rango II, es decir tiene un desempeño intermedio, de acuerdo con lo estipulado en los artículos 5 y 6 de la Resolución CRA 315 de 2005.
- Se evidencia que la empresa cuenta con planes o programas que le permiten recuperar su cartera de manera gradual pero efectiva.
- El municipio adeuda actualmente un valor por \$67.365.563 que corresponde a subsidios de los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2018.

- Se puede observar que los tiempos de respuesta a las quejas y derechos de petición, son de menos de 10 días, por lo que presuntamente el prestador está dando adecuado cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Proyectó: Adriana Milena Barreto Sierra – Profesional Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
Viviana Marcela Franco – Profesional Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
Sergio Gamboa– Profesional Especializado Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
Geidy Martha– Profesional Especializada Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
Luis Alberto Esguerra A. – Funcionario Grupo Sectorial Profesional Especializado

Revisó: Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral DTGAA
Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo Sectorial DTGAA

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

9. ANEXOS

9.1 EVALUACIÓN DE LINEAMIENTOS DE PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA RESOLUCIÓN 154 DE 2014.

Teniendo en cuenta que los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo están catalogados como servicios esenciales y que la provisión de estos, medida en términos de continuidad y calidad, se ha visto afectada en los últimos años, tanto por el efecto de los fenómenos climáticos y antrópicos, como por la calidad, vida útil remanente, operación y mantenimiento de su infraestructura. El Gobierno Nacional a través de sus entidades ha expedido normatividad⁹ dirigida a la identificación, prevención, conocimiento y gestión del riesgo que disminuyan el impacto y perjuicios graves a los usuarios en términos del acceso al agua potable y el saneamiento básico.

A través de la expedición de la Resolución 154 de 2014, *“Por la cual se adoptan los lineamientos para la formulación de los Planes de Emergencia y Contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y se dictan otras disposiciones”*, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio establece los lineamientos y la metodología para la elaboración de los planes de contingencia por parte de las empresas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los mencionados servicios.

Los artículos 3° y 4° de la citada resolución otorgan a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios responsabilidades respecto a la verificación y seguimiento de los Planes de Emergencia y Contingencia:

“Artículo 3. Alcance y contenido de los planes:

(...)

Las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, deberán mantener actualizado el Plan de Emergencia y Contingencia según las exigencias fácticas, las evaluaciones internas que se realicen del mismo y lo que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.”

Artículo 4. Parámetros para la verificación y/o revisión de los planes:

Los lineamientos para la formulación de los Planes de Emergencia y Contingencia son los parámetros mínimos a tener en cuenta por las autoridades municipales, departamentales y nacionales, así como por las entidades de vigilancia y control para la verificación y/o revisión de los Planes de emergencia y Contingencia y su armonización con los Planes de gestión del Riesgo y estrategias de respuesta a que se refiere el capítulo III de la Ley 1523 de 2012 (...).”

Adicionalmente, la Resolución 527 de 2018, estableció que:

⁹ Numeral 7 Artículo 7 de la Ley 142 de 1994.
Decreto 3102 de 1997
Artículo 201 de la Resolución 1096 de 2000
Capítulo VI Decreto 1575 de 2007
Artículo 42 de la Ley 1523 de 2012

“Artículo cuarto. Análisis de la implementación de los Planes de Emergencia y Contingencia posterior a las situaciones de emergencias. En el marco de las funciones establecidas, solamente en los casos de activación de los Planes de Emergencia y Contingencia para la atención de una emergencia, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios verificará el cumplimiento de la obligación de los prestadores de contar con el plan respectivo y de la implementación efectiva de las acciones definidas en el mismo.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios verificará que los planes de emergencia y contingencia hayan sido articulados en la estrategia de respuesta municipal”.

Los lineamientos a los que se refiere la Resolución 154 de 2014 se encuentran consignados en el anexo técnico de la mencionada resolución en 2 capítulos de la siguiente manera:

CAPITULO 1: PREPARACIÓN DE LA RESPUESTA – FORMULACIÓN DE LOS PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA.

- Aspecto 1: La ocurrencia del evento y sus impactos sociales, económicos y ambientales.
- Aspecto 2: Los requerimientos institucionales, los recursos físicos y humanos para atender los posibles impactos causados por un evento.
- Aspecto 3: Secuencia coordinada de acciones.
- Aspecto 4: Análisis posterior al evento

CAPITULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA

- Protocolo de acción para situaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, bajo las indicaciones señaladas en la Resolución 154 de 2014, a continuación, se presenta el análisis realizado para el prestador HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P. respecto al Plan de Emergencias y Contingencias (PEC) del servicio público de acueducto y alcantarillado en el municipio de Honda reportado para la vigencia 2017 al sistema Único de Información (SUI), el día 08 de agosto de 2017:

Tabla x. Reporte Plan de Contingencia servicio de acueducto y alcantarillado

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:						2017	
DEPARTAMENTO:						TOLIMA	
MUNICIPIO:						HONDA	
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
TOLIMA	HONDA	34913	HONDA TRIPLE A SAS ESP	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA HONDA 2017.pdf	Certificado	08-08-2017
TOLIMA	HONDA	34913	HONDA TRIPLE A SAS ESP	Alcantarillado	PLAN DE CONTINGENCIA HONDA 2017.pdf	Certificado	08-08-2017

Fuente: SUI

Se aclara que, el prestador cargó el mismo documento tanto para el servicio de acueducto como para el servicio de alcantarillado **el 8 de agosto de 2017.**

DESARROLLO DEL ANÁLISIS

CAPITULO 1: PREPARACIÓN DE LA RESPUESTA – FORMULACIÓN DE LOS PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA.

- **Aspecto 1:** *“(…) Definir sobre que eventos peligrosos el prestador de servicio público deberá formular su plan de emergencia y contingencia, parte del conocimiento que tenga de sus riesgos. Este aspecto se soporta en todos los análisis efectuados en lo relacionado con el conocimiento del riesgo, donde la estimación del riesgo permite definir los posibles impactos que se generarían, en caso de una emergencia, sobre la prestación de los servicios públicos y sus efectos en la sociedad y los recursos naturales”.*

El prestador define dentro de la formulación del plan de emergencia y contingencia como amenazas las siguientes: sismo/terremoto, inundaciones, sequías, vendaval, descargas eléctricas, movimiento en masa, avenidas torrenciales, incendios, contaminación, acciones violentas y erupción volcánica.

Con relación a la evaluación de riesgos dentro de su sistema, el prestador en el documento cargado menciona en la sección 1.1.2 “*panorama de amenazas*” de manera relevante lo siguiente:

“(…) Según el Plan Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres, Honda por estar ubicado geográficamente en las estribaciones de la cordillera central posee presencia de fallas geológicas, volcánicas, altas pendientes, esto hace que el municipio se caracterice por ser una región amenazada por complejos fenómenos naturales de origen geológico, geomorfológico, hidrológico y meteorológico.

Los eventos que más afectan la población son: los deslizamientos, las crecientes lentas y súbitas de ríos (Magdalena y Gualí) y quebradas con inundaciones y desbordamientos, socavamiento de taludes y las altas precipitaciones. Así como también las quemas forestales y agrícolas.

Los riesgos que se definen son:

- Escenario de riesgo por erupción del volcán Nevado del Ruiz, que contempla el fenómeno de lahares por la cuenca del río Gualí, siendo el municipio de Honda el de mayor afectación en sus zonas rurales y urbanas, dado que este río atraviesa la ciudad y la parte en dos;

- Escenario de riesgo por inundaciones, el municipio de Honda presenta la problemática de inundaciones muy frecuentemente en sus fuentes de abastecimiento, especialmente en el Río Medina, provocando en el agua un alto nivel de turbidez, por lo cual se ha tenido que suspender el servicio, puesto que el coagulante no realiza eficientemente su trabajo y las unidades de tratamiento se colmatan muy rápidamente.

- Escenario de riesgo por sismo, el municipio se encuentra asentado sobre una zona de alta sismicidad, donde por la zona urbana y rural pasan varias fallas geológicas, como la falla de honda y la de puerto Bogotá, además de contar con un suelo arenoso y donde la mayoría de las construcciones (edificaciones, puentes y otros) son de carácter colonial y no cuentan con diseños sísmoresistentes, con respecto a los sistemas de servicios públicos, se debe considerar que la antigüedad de la estructura de la Planta de Tratamiento de

Aguas potables hace que sea más vulnerable a un evento de sismo, por lo tanto puede sufrir daños severos con pérdida total de la infraestructura, también muchas de las redes de alcantarillado y acueducto son en asbesto cemento, con una antigüedad considerable, por lo tanto también están vulnerables frente a la ocurrencia de un sismo.

- Escenario de riesgo Deslizamiento y procesos erosivos: debido al paso de lahares (avalanchas) por el cauce del río Gualí en la ribera del mismo se presenta el fenómeno de socavación lateral en sus taludes, generando deslizamientos de los mismos, pérdida de terreno y afectación directa sobre viviendas y vías; adicionalmente el suelo del municipio es arenoso y con la presencia de gran cantidad de precipitaciones hay zonas de montaña en los sectores de los barrios Arrancaplumas, Pueblo Nuevo, La Bujona. Cascajal, El Jardín y otros son propensas a presentar deslizamientos.

- Escenario de riesgo Incendios Estructurales: el municipio tiene una red vial deficiente (vías angostas y deterioradas y puentes angostos) y además estrecha en su zona colonial, lo que dificulta el rápido tránsito de las máquinas extintoras de incendio y de los carros cisterna de provisión adicional y donde la cultura de prevención de incendios por parte del sector comercial es baja, recalando que ninguna edificación tanto pública como privada cuenta con sistemas propios (gabinetes, manqueras, etc.) para la extinción de incendios. (...)

No obstante, se recomienda que la empresa Honda Triple A S.A.S E.S.P. reevalúe lo referente a la evaluación de la frecuencia, nivel de exposición, daño y estimación de los efectos por tsunamis y mareas, ya que estos no son consecuentes ni tienen una lógica frente a la ubicación geográfica del municipio de Honda. Lo anterior considerando que la Resolución 154 de 2014 en su capítulo I menciona que los planes de contingencia deben ser “reales y objetivos” de manera que le den prioridad al análisis y tratamiento de los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia en el ámbito de su aplicación.

Ahora bien, en previa verificación en el SUI, se evidenció que para los años 2012 y 2013 se reportaron eventos de creciente de la quebrada Padilla y colapso estructural que afectaron la captación, ocasionando el desabastecimiento a más de 7500 suscriptores, por lo cual, se sugiere a la empresa Honda Triple A S.A.S. E.S.P. la inclusión de dichos eventos en sus análisis de riesgo.

De otra parte, es importante mencionar que, en el contenido del aspecto 1 del plan de contingencia analizado, no se encuentra completamente identificados los impactos de la materialización de los eventos peligrosos que se originen sobre la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y que puedan incidir en el desabastecimiento o interrupción de la prestación de dichos servicios.

En ese sentido, este aspecto presuntamente NO cumple con los lineamientos establecidos en el anexo 1, numeral 1.1 de la Resolución 154 de 2014.

- **Aspecto 2: 1.2.1 Elaboración de Inventarios** “Los inventarios se elaboran con el fin de conocer los recursos institucionales, financieros, físicos y humanos disponibles, en condiciones de normalidad al interior de la persona prestadora de servicio (...)

En la siguiente tabla se presentan los inventarios identificados por el prestador en el documento evaluado por la Dirección Técnica. Así mismo, se presenta el inventario faltante según lo señalado en la tabla 1 del numeral 1.2.2 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

Tabla 52 Análisis de inventario Plan de emergencias y contingencias acueducto y alcantarillado

ITEM	Honda Triple A S.A.S. E.S.P.	INVENTARIO FALTANTE
Recursos Físicos	<p>En el numeral 1.2.2.1. (pág. 38 en adelante) en el DIAGNOSTICO del documento "PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA PARA EL MANEJO DE DESASTRES ASOCIADOS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO" el prestador hace una descripción de los componentes del sistema de acueducto, en lo relacionado a: fuentes de abastecimiento, aducción, desarenador, planta de tratamiento de agua potable, coagulación, floculación, sedimentación, filtración, desinfección, tanques de almacenamiento, laboratorio y red de distribución.</p> <p>En el numeral 1.2.2.2 (pág. 54 en adelante) de manera similar describe el sistema de alcantarillado, el sistema de tratamiento de aguas residuales, las plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR) Brasilia se encuentra totalmente cerrada y la planta IDEMA, en un mal estado trabajando en un 50% siendo ineficiente en la remoción de carga contaminante.</p>	<p>El prestador no aporta información de catastro de redes de acueducto solo menciona los diámetros de las redes de distribución, aun cuando afirma que, requiere la actualización detallada de los sistemas de acueducto y alcantarillado. Sin embargo si aporta el inventario de redes de alcantarillado.</p>
Recurso Humano	<p>En el documento numeral 1.2.2.3 (pág. 58) la empresa relaciona un listado del cargo, nombre y número telefónico del personal a cargo.</p> <p>De igual manera en el PEC se presenta el organigrama de la empresa.</p>	<p>No realiza la descripción del número de personas por profesión, número telefónico en el domicilio si posee y no se incluye la persona de contacto en su familia.</p> <p>No se describe el personal que ha recibido capacitación en la gestión del riesgo, especialmente en lo relacionado con atención de emergencias, y que pueden coordinar algunas actividades en el caso de que se presente alguna.</p>
Edificaciones	<p>En el numeral 1.2.2.4 se presentan las sedes de la oficina principal y de la planta de tratamiento de agua con sus respectivas direcciones y números telefónicos.</p>	<p>No se describen todos los departamentos que funcionan en las sedes, solo se hace alusión al almacén en la oficina principal.</p>
Recursos económicos	<p>En el numeral 1.2.2.5 se menciona que la empresa no tiene un presupuesto destinado exclusivamente para la atención de emergencias debido a la variación de precios que implica la atención de cada una, no obstante, indica que ante la ocurrencia de un evento o desastre se dispondría dinero del capital operativo de la empresa.</p>	<p>En el plan cargado por el prestador aun cuando presenta un análisis financiero de los costos que puede implicar la atención de eventos, no indica la disponibilidad de los mismos, diferenciando vigencia fiscal y fuente.</p>

ITEM	Honda Triple A S.A.S. E.S.P.	INVENTARIO FALTANTE
	Presenta un análisis financiero de los costos que pueden implicar la atención de eventos de emergencia, como: descargas eléctricas, inundaciones, incendios, sequías, contaminación de agua, volcanismo y deslizamientos.	
Vehículos	En la sección 1.2.2.6 el prestador solo relaciona un vehículo o maquinaria, tipo camioneta en buen estado que funciona con combustible diésel.	Sin observaciones está de acuerdo con lo establecido en la Resolución 154 de 2014.
Equipos	En la sección 1.2.2.7 se relacionan 18 equipos, dentro de los cuales se encuentran: 2 motores en buen estado, 4 motobombas en buen estado, 2 bombas (una en buen estado y la otra sin uso), 1 guadañadora nueva, 2 incubadoras (1 en buen estado y la otra sin uso), 1 planta de energía en buen estado, 1 báscula en buen estado, 1 taladro en buen estado, 1 rotonda en buen estado, 1 vibro compactador en buen estado, 1 lámpara ultravioleta en buen estado, 1 autoclave sin uso y 1 clorinador en buen estado.	Sin observaciones está de acuerdo con lo establecido en la Resolución 154 de 2014.
Almacenes	<p>En la sección 1.2.2.8 del PEC el prestador relaciona el inventario de accesorios con su respectiva cantidad dentro de los cuales se encuentran: codos de 90° PVC de 1", ½", ¾" en total de 453; 20 adaptadores hembra de PVC ¾"; 364 adaptadores macho de PVC de 1", ½" y ¾"; 171 semi codos 45° PVC de 1", ½" y ¾"; 102 uniones universal PVC de 1", ½" y ¾"; 342 uniones lisa PVC de 1", ½" y ¾"; 60 tapones liso de 1" y ½"; 42 tapón roscado de 1" y ½"; 2 Tee de 1"; 3 cepillos de acero; 30 collarines de derivación de hierro; 10 uniones universal de hierro fundido de 2", 4", 6" y 8"; 3 uniones rápida PVC de 4" y 6"; 96 collarines de PVC de 2" y 3"; 2 codos OVC de presión de 2"; 21 uniones lisa PVC presión de 2"; 2 T PVC de 2 y 4"; 1 unión rápida de 2"; 4 unión taconde de 12", 16" y 24"; 58 tubos PVC de 1", ½", ¾", 2" y 3".</p> <p>Así mismo. en la tabla 34 de la misma sección se encuentra el inventario de herramientas y accesorios de protección, el cual se adjunta al final de este informe como anexo 1.</p>	Sin observaciones está de acuerdo con lo establecido en la Resolución 154 de 2014.
Comunicaciones	En la sección 1.2.2.9 se presentan como equipo de comunicaciones 8 teléfonos móviles a cargo del personal que labora en la empresa.	No se indica el sitio donde se dispone normalmente los teléfonos móviles como equipo de comunicaciones.
Sistemas de monitoreo	El prestador relaciona los equipos que posee para el control de la calidad del agua (pág. 65) numeral 1.2.2.10.	El prestador no describe el sistema que posee para el control de la calidad y cantidad de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

ITEM	Honda Triple A S.A.S. E.S.P.	INVENTARIO FALTANTE
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	En la sección 1.2.2.11 denominada Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias se relacionan la cantidad de hidrantes y su ubicación en la tabla 37, la cual se adjunta al final de este informe como anexo 2.	En el PEC cargado no se encuentra el estado de los hidrantes y tampoco la infraestructura y equipos que posee para atender a sus usuarios en condiciones de anomalía tales: como plantas potabilizadoras portátiles, carro tanques y unidades sanitarias móviles.
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	En el numeral 1.2.2.12 del plan, el prestador solo menciona que el municipio debe realizar la adecuación de albergues y conformación de centros de reserva	<p>No se identifica los sitios que el municipio, a través de su Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres, haya definido como aptos para ubicar la población que pueda verse afectada por un desastre.</p> <p>No se incluyen datos como la capacidad máxima de personas que pueden albergar, accesibilidad a dichas edificaciones y la infraestructura de servicios públicos disponible.</p> <p>No se dispone de un inventario de las edificaciones indispensables, especialmente de los hospitales, centros de salud, edificaciones administrativas públicas y de organismos de emergencias (bomberos, defensa civil y cruz roja).</p> <p>No se identifica en la cartografía de la infraestructura del prestador, la localización de las anteriores edificaciones.</p> <p>No se incluyen inventarios para la logística que requiera el personal que atendería las situaciones de emergencias, especialmente lo relacionado con alimentación, transporte del personal, baterías sanitarias y sitios para descansar o albergues temporales.</p>

Como se observa en la anterior tabla el inventario adelantado por la empresa se encuentra incompleto, si bien se relacionan algunos ítems establecidos en la resolución, otros no se describen a cabalidad o no se tuvieron en cuenta.

En ese sentido, este aspecto presuntamente NO cumple con los lineamientos establecidos en el anexo 1 ítem 1.2.1 de la Resolución 154 de 2014.

- **1.2.2. Identificación de requerimientos** *“A partir del cálculo de los impactos posibles sobre la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, por una emergencia, es necesario cuantificar las posibles necesidades durante la misma (...)”*

En la siguiente tabla se presentan los requerimientos identificados por el prestador en el documento evaluado por esta Dirección Técnica; así mismo, se presentan los requerimientos faltantes según lo señalado en la tabla 1 del numeral 1.2.2 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

Tabla 53 Análisis de requerimientos Plan de emergencias y contingencias acueducto y alcantarillado

ITEM	Honda Triple A S.A.S. E.S.P.	REQUERIMIENTOS FALTANTES
Recursos Físicos	La empresa no relaciona los requerimientos para la reparación, reconstrucción o restitución de la infraestructura que pueda afectarse durante la emergencia.	No se encuentra discriminado la cantidad estimada, el tipo, dimensiones y el material para la reparación, reconstrucción o restitución de la infraestructura de acueducto y alcantarillado que pueda afectarse durante una emergencia.
Recurso Humano	<p>En la sección 1.2.3.1 la empresa presenta un organigrama del comité de emergencias para todas las amenazas descritas en el plan.</p> <p>Igualmente, indica como recurso de apoyo las personas que hacen parte del Consejo Municipal de Gestión de Riesgos del municipio de Honda en la tabla 38 la cual se adjunta al final de este informe en el anexo 3.</p>	<p>No menciona el número de personas que se requieren para atender una emergencia, indicando el perfil profesional, tiempo de dedicación y su rol o función en la atención.</p> <p>Igualmente, no establece un organigrama por amenaza, para la atención de emergencia, discriminando el rol de cada una de las personas que participarían en esta.</p> <p>El comité de emergencias no se encuentra integrado por los directivos responsables en condiciones de normalidad de las áreas administrativa y financiera.</p>
Edificaciones	<p>En la sección 1.2.2.4 la empresa afirma que la sala de crisis se encuentra en la oficina principal localizada en la Calle 10 # 26-91 barrio El Reposo.</p> <p>Así mismo, menciona que es un espacio físico seguro frente a las diferentes amenazas, donde se cuenta con equipos de comunicación e informáticos para atender la emergencia, por lo tanto tiene conexión a internet y fax, además en dichas instalaciones está ubicado el almacén de la empresa donde se podrá acceder fácilmente a diferentes recursos que puedan ser necesarios, posee un listado actualizado de todo el personal que labora en la empresa y otras entidades municipales que se encargan de la atención de emergencias, cuenta con Kit de primeros auxilios.</p>	<p>No informa en el plan cargado al SUI, si en la sala de crisis se cuenta con la posibilidad de generar su propia energía eléctrica, si cuenta con el catastro de redes de acueducto y alcantarillado para todas las áreas de prestación, receptores de radio y televisión, juego de llaves de vehículos de la entidad, provisión de alimentos y copia del PEC.</p>
Recursos económicos	En la sección 1.2.2.5 el prestador realiza un análisis financiero de los costos que puede implicar la atención de una emergencia, mediante las tablas 27 a la 30, las cuales se presentan en el anexo 4 al final de este informe.	-----
Vehículos	Honda Triple A S.A.S. E.S.P. no relaciona en el PEC la cantidad y tipo de vehículos y maquinaria necesaria para transportar personal a zonas distantes; transportar equipo de mantenimiento, repuestos y tubería para reparaciones; maquinaria pesada para obras de reparación; por lo cual tampoco indica la cantidad y tipo de combustible para todo los	En el PEC no se menciona la cantidad y tipo de vehículos y maquinaria necesaria para: transportar personal a zonas distantes; transportar equipo de mantenimiento, repuestos y tubería para reparaciones; maquinaria pesada para obras de reparación; y cantidad y tipo de combustible para dichos vehículos.

ITEM	Honda Triple A S.A.S. E.S.P.	REQUERIMIENTOS FALTANTES
	vehículos.	
Equipos	En la sección 1.2.2.7 tabla 32 el prestador relaciona un listado de equipos. No obstante, no especifica si son los necesarios para evaluar y reparar la infraestructura que pueda afectarse durante la emergencia.	No se listan la cantidad y tipo de equipos necesarios para evaluar y reparar la infraestructura que pueda afectarse durante la emergencia.
Comunicaciones	Dentro del PEC se evidencia un listado con la cantidad, tipo y ubicación de equipos de comunicación.	No se especifica y aclara si estos equipos, son los que permiten la comunicación permanente entre el personal que evalúa en campo los efectos de las emergencias sobre la prestación de los servicios y el comité central.
Sistemas de monitoreo	En la sección 1.3 del PEC se definen los sistemas de alarma con alerta roja, amarilla y verde con impactos alto, medio y bajo y prioridades I, II y III respectivamente, al igual que los medios de comunicación para transmitir dichas alarmas al personal de la institución, que se establecen en los aparatos telefónicos móviles y de oficina en la sección 1.3.2	Sin observaciones está de acuerdo con lo establecido en la Resolución 154 de 2014.
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	-----	En el documento no se encuentran los elementos y equipos para mantener en funcionamiento los hidrantes del municipio. No relaciona los requerimientos para llevar los servicios públicos domiciliarios a los albergues temporales que se creen en el municipio por una emergencia.
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	-----	En el PEC no se identifica los medios para la eventual prestación de los servicios públicos a los albergues.

Como se observa en la anterior tabla, los requerimientos establecidos por la empresa se encuentran incompletos, si bien se relacionan algunos ítems establecidos en la resolución, otros no se describen a cabalidad o no se tuvieron en cuenta.

En ese sentido, este aspecto presuntamente NO cumple con los lineamientos establecidos en el anexo 1 ítem 1.2.1 de la Resolución 154 de 2014.

- **1.2.3. Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios**

En relación con las funciones del Comité de Emergencias, el prestador en el documento PEC en el numeral 1.2.3.2. (pág. 72) "*FUNCIONES DEL COMITÉ DE EMERGENCIAS*", incluye las funciones del comité de emergencias antes, durante y después de una emergencia, acorde con lo estipulado en la Resolución 154 de 2014.

"(...) *ANTES*:

Buscar los recursos necesarios y tenerlos siempre a disposición del personal para una atención eficaz de una eventual emergencia.

- Conocer los planes normativos y operativos de cada emergencia que se pueda presentar.
- Identificar las unidades más vulnerables de los sistemas de acueducto y alcantarillado.
- Tener actualizado el inventario de los recursos físicos y humanos de la empresa.
- Coordinar la socialización del plan de emergencia y contingencia a todo el personal.
- Reunirse periódicamente con la finalidad de actualizar los planes de Emergencia y Contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- Diseñar y actualizar formatos para evaluación de daños y análisis de necesidades – EDAN.
- Gestionar financiación para los programas de reducción de riesgos.

DURANTE:

- Activar el protocolo de actuación de los medios de comunicación a utilizar.
- Recolectar toda la información en relación a la emergencia presentada y procesar dicha información.
- Supervisar y evaluar el proceso atención de emergencias y articular resultados al plan de emergencia y contingencia para su actualización.
- Distribuir los recursos necesarios para la atención de emergencia.
- Dar prioridad, coordinar y disponer las actividades y el uso adecuado de los recursos durante la emergencia, enfatizando en el abastecimiento de agua a las instituciones de salud, centros educativos, dotación mínima para consumo humano y para la extinción de incendios estructurales y forestales.
- Acudir a los grupos de apoyo definidos en caso de requerirse ayuda externa para la atención de la emergencia presentada.
- Hacer las notificaciones que se requieran realizar ante el Consejo Municipal de Gestión de Riesgo de Desastres, específicamente quien queda a cargo de dicha labor es el Gerente de la empresa de servicios públicos.

DESPUES:

- Mantener el estado de emergencia hasta “la vuelta de la normalidad”.
- Verificar que las condiciones del lugar donde se presentó la emergencia sean aptas antes de autorizar el ingreso del personal.
- Verificar el estado de los recursos físicos y humanos de la empresa, para ello se utiliza el formato de evaluación de daños.
- Retroalimentar los elementos del plan de emergencias y contingencias y determinar los correctivos pertinentes, lo anterior permite mantener actualizado el Plan. (...)”

En ese sentido, este aspecto cumple con lo indicado en los lineamientos establecidos en la Resolución 154 de 2014.

- **1.2.4. Establecimiento de necesidad de ayuda externa** *“Identificar las emergencias que por su magnitud e impactos hacen necesario solicitar apoyo externo, como a otros prestadores de servicios, entes municipales, de gobierno departamental o incluso de orden nacional. Definir qué tipo de ayuda podría requerirse, técnica, financiera o administrativa y en qué entidad se podría encontrar este tipo de ayuda. (...) Determinar la necesidad de establecer pactos y acuerdos de apoyo mutuo con otros prestadores de servicios públicos domiciliarios en situaciones de emergencia, en cuyo caso será parte del plan de emergencia y contingencia (...).”*

En el documento se menciona la ocurrencia de emergencias que por sus impactos hace necesario solicitar el apoyo externo, pero no identifica y señala de manera concreta cuáles serían tales emergencias. Así mismo, el prestador indica que la ayuda puede provenir del Consejo Municipal de Gestión de Riesgo de Honda, Cuerpo de Bomberos, Policía Nacional, Hospital San Juan de Dios y otros prestadores como: Empresa de Servicios Públicos de Mariquita – Espuma S.A. E.S.P.

En el numeral 1.2.4 (pág. 74) del documento, la empresa define el tipo de ayuda que puede requerir durante la emergencia, ya sea técnica, administrativa o financiera y la entidad que puede proveérsela, pero no establece los medios de comunicación durante la misma y el responsable de coordinar la ayuda externa.

Finalmente, a pesar que en el documento se determina la necesidad de establecer pactos y acuerdos de apoyo mutuo con otros prestadores de servicios públicos domiciliarios en situaciones de emergencia, no se relacionan en el plan dichos acuerdos.

En ese sentido, este aspecto presuntamente NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.4. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **1.2.5. Fortalecimiento de Educación y Capacitación** *“Establecer las necesidades de capacitación en atención de emergencias al personal que participará en su atención en temas como evaluación de daños, primeros auxilios y manejo de equipos de comunicación, entre otros. Se debe capacitar la totalidad del personal que hace parte de la entidad prestadora de servicios. En esta etapa es prioritario, que en los procesos de capacitación se presente reiteradamente el plan de emergencia y contingencia, acompañado con el desarrollo de simulacros que den la posibilidad al personal de aprender y repetir su función en el desarrollo de la atención de la emergencia (...).”*

En el documento PEC en la sección 1.2.5 denominada *“Fortalecimiento de educación y capacitación”* el prestador incluyó las necesidades de capacitación en atención de emergencias a todo el personal que labora en la entidad, mediante la definición de los temas de capacitación con su respectivo objetivo y población. Igualmente, tiene en cuenta la realización de simulacros con sus respectivas socializaciones.

Por lo anterior, este aspecto cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.5. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

1.3 Aspecto 3: Secuencia coordinada de acciones

- **1.3.1 Línea de Mando** *“Establecer quien encabeza y coordina la atención de emergencias y el papel en la estructura piramidal, de cada persona que*

participa en ésta. La línea de mando se establece un organigrama de acuerdo al evento a atender (...)

En la sección del documento 1.3.1 “Línea de mando” se observa que, quién encabeza y coordina la atención de emergencias es el Gerente General.

De otra parte, se relaciona un organigrama de tipo piramidal de forma general, en el cual se muestran los diferentes cargos que actúan en cada una de las secciones de la pirámide, no obstante, no se presenta el organigrama de tipo piramidal por cada tipo de evento, como: sismos, erupciones volcánicas, avenidas torrenciales y deslizamientos en masa

Finalmente, se evidencia el establecimiento de responsabilidades a los miembros del comité de las diferentes dependencias de la empresa, relacionado a los siguientes temas:

- Cierre de circuitos afectados por el evento
- Calidad del agua provista
- Recolección y transporte de excretas
- Recolección, transporte y disposición de residuos sólidos
- Abastecimiento de servicios públicos a albergues temporales
- Cierre de circuitos afectados por el evento
- Garantizar recursos económicos, físicos y humanos
- Evaluación de daños y reparaciones inmediatas
- Articulación con otras entidades
- Comunicación interna y externa

Por lo anterior, este aspecto presuntamente NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.1. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **1.3.2 Comunicaciones** *“Elaborar un protocolo de actuación de los medios de comunicación a utilizar, para convocar a todos los actores involucrados, tanto para la toma de decisiones, como para la información a la comunidad sobre la ocurrencia y la atención del evento (...)*”

En el documento analizado se evidencian los diferentes protocolos de actuación de los medios de comunicación a utilizar para convocar a todos los actores, tanto para la toma de decisiones como para informar a la comunidad sobre la ocurrencia y atención de eventos. Dichos protocolos se encuentran acordes con el organigrama de la línea de mando.

En este, se evidencia que sólo el Gerente o su delegado están autorizados para entablar comunicaciones con los medios locales y municipales, bien sea de manera escrita o verbal para emitir comunicados al público.

En ese sentido, este aspecto cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.2. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **1.3.3 Protocolo de actuaciones** *“De la definición de la secuencia de acciones se obtienen los protocolos de actuación, uno por cada uno de los eventos que pueden requerir atención de emergencias, es decir, protocolo por sismos, inundaciones, atentados, huracanes, hasta cubrir la totalidad de las amenazas del territorio donde se presta el servicio.”*

En el plan se evidencian los protocolos de actuación para atender las emergencias asociadas a cada uno de los eventos identificados en el análisis del riesgo, tales como: inundaciones, movimientos en masa o deslizamientos, avenidas torrenciales, sismos, erupciones volcánicas, contaminación de agua cruda, sequías, descargas eléctricas, vendavales, incendios y atentados terroristas, los cuales están acorde al organigrama de la línea de mando general presentado.

Estos, contienen las actividades o conjunto de actividades por niveles de alerta, quien está a cargo de la atención a emergencias mientras se presenta el comité de atención a emergencias, el momento que inicia la evaluación de daños, el momento que inicia el abastecimiento de agua potable a la comunidad por medios no convencionales, el momento en que es necesario declarar la emergencia manifiesta o calamidad pública, el momento de iniciar los protocolos de comunicación, la ejecución de obras de emergencia para establecer parcial o temporalmente el servicio y el momento en el cual se levanta o finaliza la situación de emergencia.

En ese sentido, este aspecto cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.3. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **1.3.4 Formatos para evaluación de daños** *“Diseñar formatos para la recolección rápida de información de campo relacionada con los daños que cause una emergencia sobre infraestructura, de forma que permitan priorizar los puntos de atención – reparación urgente, concentrando esfuerzos para reducir el tiempo de interrupción de parte o totalidad de un sistema, o para priorizar evaluaciones de mayor profundidad”*

En la revisión del documento se evidencia que, el prestador cuenta con un formato de evaluación de daños, el cual recolecta la información establecida en la Resolución 154 de 2014. No obstante, no se incluye una explicación de cómo diligenciarlo.

Por lo tanto, este aspecto presuntamente NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.4. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **Aspecto 4: Análisis posterior al evento** *“(…) consiste en realizar una evaluación de como funcionó la atención de emergencias durante un caso real levantar la memoria del evento, sus impactos y la forma en como la persona prestadora lo atendió.”*

Para este ítem el prestador no aportó documento alguno dentro del PEC o reporte en el SUI respecto a eventos presentados que hayan afectado la prestación de los servicios públicos de acueducto o alcantarillado, posteriores a la fecha de expedición y vigencia de la Resolución 154 de 2014, por lo cual el prestador no ha realizado la evaluación posterior a daños, así como tampoco la evaluación del funcionamiento de los protocolos establecidos en su documento.

En ese sentido al momento de la revisión del presente documento, este aspecto de la resolución, no procederá a ser evaluado para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Así las cosas, este ítem queda indeterminado frente a los lineamientos establecidos en el aspecto 4 de la Resolución 154 de 2014.

- **CAPITULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA**

En el documento en análisis no se evidencia el desarrollo de al menos uno de los protocolos de actuación a modo de ejemplo, ni se describe el desarrollo de cada una de las acciones y actividades establecidas desde el inicio del evento hasta establecer la normalidad del servicio, como si se estuviese atendiendo una situación real.

Por lo anterior, este aspecto presuntamente NO cumple con los lineamientos establecidos en el capítulo 2 de la Resolución 154 de 2014.

ANEXO 1: Tabla 54 Inventario de herramientas y accesorios de protección

ITEM	DESCRIPCION	CANTIDAD
1	Varilla roscada 3/8 * 1m	5
2	Tee Reductora en acero de 6" con salida de 3"	1
3	Bridas de 4"	2
4	Formaleta Redonda	1
5	Rastrillos	11
6	Pala Redonda	10
7	Palines	4
8	Azadones	5
9	Barra	4
10	Picas	3
11	Rastrillos Metálico	1
12	Machetes	6
13	Palustres	7
14	Hombre solo	3
15	Alicates	5
16	Hidrolavadora	1
17	Almádana en punta	2
18	Seguetas	6
19	Masetas	4
20	Equipo de Guadaña (Arnés- Cuchillas- Careta)	1
21	Guadaña STILL - AZUL	1
22	Limpiador Pavco	4
23	Tarro de vaselina	2
24	Manómetro de Glicemia	4
25	Cajas de puntillas	3
26	Linterna pequeña Varta	2
27	Comparador manual de pH y cloro Residual	1
28	Candados Yale	6
29	Bombillos Grandes	1
30	Guayas de seguridad	4
31	Dispositivos para suspensiones tipo PVC	90
32	Dispositivos para suspensiones tipo manguera	40
33	Escofina	1
34	Destornillador de pala	4
35	Martillo	1
36	Llaves de tubo N°6	3
37	Llaves de tubo N°8	6
38	Llaves de tubo N°10	5
39	Llaves de tubo N°12	1
40	Llave expansiva N°10	1
41	Bascula para medición de Cloro Gaseoso	1
42	Macro medidor Eléctrico	1
43	Tanque de auto contenido para Cloro gaseoso	1
44	Tanques PVC de 6,000 lts.	2
45	Tanque PVC 250 lts.	1
46	Extintores (agua a presión y polvo seco).	2
47	Diferencial (Nitchi 2 Toneladas).	1
48	Eyector Cloro	1
49	Careta para instalación de cloro.	1

ANEXO2: Tabla 55 Hidrantes

N°	EQUIPO	CANTIDAD	UBICACION
1	Hidrante 6" - 1 salida 6" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Colegio Alfonso López Pumarejo
2	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Urbanización La felicidad
3	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Santa Helena Carrera 32
4	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Brisas del Gualí Cancha Microfútbol
5	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Rotario Calle 14A Carrera 30A
6	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Bosques de la Habana Mz 3 casa 33
7	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ La Habana Mz C casa 11
8	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ La Aurora Cra 25 calle 8
9	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ La Aurora Cra 24 calle 9
10	Hidrante 6" - 1 salida 6"-2 salidas 2" 1/2	1	UCI Calle 9 Cra 24
11	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ El Triunfo Calle 7 Cra 22
12	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Batallón Patriotas
13	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Gualí parque Calle 9 Cra 22 Tecas
14	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Versalles Calle 11 N° 21-75
15	Hidrante 6" - 1 salida 6"-2 salidas 2" 1/2	1	B/ Versalles el Triángulo Calle 11 Cra 20
16	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Bogotá Transversal 3 Cancha microfútbol
17	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Bogotá Transversal 2 Cra 16
18	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Calle Madrid Cra 13 Calle 16
19	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Francisco Núñez Cra 10 N° 8-06
20	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Antigua Ambalemita Cra 10 N° 10-22
21	Hidrante - 1 salida 2" 1/2 (piso)	1	B/ Antigua Ambalemita Cra 10 N° 11-112 (Rampa Malecón)
22	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Chico Calle 3 N° 21-34
23	Hidrante - 1 salida 2" 1/2 (piso)	1	B/ Alto del Rosario Calle 10 Cra 11 frente defensa civil
24	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Paseo Bolívar Calle 11 N° 13A-54
25	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Las Delicias Calle 13 N° 18-47
26	Hidrante - 1 salida 2" 1/2 (piso)	1	B/ Calle Madrid Cra 14 N° 7-22 cementerio última lagrima
27	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Pueblo Nuevo Escuela
28	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Arrancaplumas Cra 6 N° 14-04 (anden de frente)
29	Hidrante - 1 salida 2" 1/2 (piso)	1	B/ Alto San Juan de Dios Trilladora los Andes Cra 14 Calle 17
30	Hidrante - 1 salida 2" 1/2 (piso)	1	B/ Alto San Juan de Dios Cra 14 N° 16-02/16-04
31	Hidrante - 1 salida 2" 1/2 (piso)	1	B/ Alto San Juan de Dios Cra 13A Calle 16
32	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Alto San Juan de Dios Cra 12 Calle 16
33	Hidrante - 1 salida 2" 1/2 (piso)	1	B/ Alto San Juan de Dios Cra 11 Calle 16 Sindicato Bavaria
34	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ El Carmen Sociedad de empleados
35	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Avda Pacho Mario Cra 9 Calle 18
36	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Panchigua Cra 10 N° 22-56
37	Hidrante 6" - 1 salida 6"-2 salidas 2" 1/2	1	B/ San Miguel Cra 12 N°17-169
38	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ La sonrisa Dg 14 N° 19-51
39	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Santa Lucia Cuesta la Popa Cra 12 Calle 23
40	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Santa Lucia estación de servicio la popa detrás Dg 14 N° 24-02
41	Hidrante - 1 salida 2" 1/2 (piso)	1	B/ Santa Lucia frente taller Automotriz Dg 14 N°24-98
42	Hidrante 6" - 1 salida 6"-2 salidas 2" 1/2	1	B/ Santa Lucia (vuelta de los negros) Dg 14 N° 24-05
43	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Santa Bárbara calle 28 cra 12 esquina
44	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Jardín Calle 36 N° 12-06
45	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Jardín Calle 36 N° 12-28

N°	EQUIPO	CANTIDAD	UBICACION
46	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Obrero Carrera 13 N° 33-95
47	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Obrero Carrera 13 Calle 31 Parque obrero
48	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Arenera Carrera 13 N° 24-67
49	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ San Pablo Carrera 13 calle 22 Esquina Hogar Infantil Pescador
50	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Birgilio Barco Cra 16 N° 20-29
51	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	Terminal de transportes
52	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Santofimio carrera 14A # 24A-95
53	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Refugio carrera 14A # 28-95
54	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ Concordia calle 33 # 15A-31
55	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	B/ La Polonia calle 31 # 15-06
56	Hidrante 3" - 2 salidas 2" 1/2	1	Cárcel

ANEXO 3: Tabla 56 Consejo Municipal de Gestión del Riesgo y Desastres.

NOMBRE	ENTIDAD	CARGO	TELEFONOS	CORREO ELECTRONICO
JUAN GUILLERMO BELTRAN AMORTEGUI	ALCALDIA MPAL.	ALCALDE MPAL.	3153292151	alcaldia@hondatolima.gov.co
LUZ STELLA AYALA VIATELA	SEC PLANEACION	SECRETARIA DE PLANEACION Y DESARROLLO FISICO COORDINADORA CMGRD	3158892503	planeacion@hondatolima.gov.co
RICHARD CARDOZO	HONDA TRIPLE A	GERENTE	3168274767	gerencia@hondatrimplea.com
JAIRO CASTELLANOS	ALCANOS	COORDINADOR	3176419358	
MAURICIO FERNANDO PEÑA N.	ENERTOLIMA	COORD. ZONAL	31473930140	
FERNANDO GUZMAN	CORMAGDALENA	FUNCIONARIO	3138911213	
CESAR RICAURTE	UMATA	DIRECTOR	3117484918	umatahonda@gmail.com
CESAR SANTANA ESCOBAR	BOMBEROS VOL.	COMANDANTE	2513080/3133863376	bomberoshonda@gmail.com
JAVIER TOVAR	DEFENSA CIVIL	PRESIDENTE JUNTA FENIX	3116000172	javitov2012@hotmail.com
GERMAN HOYOS GUARNIZO	CRUZ ROJA COL.	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	2510952/3144869361	
Ste. GILDARDO TORRES TORRES	POLICIA NAL.	COMANDANTE. ESTACION HONDA	3212272178/3112359465	gildardo.torres1143@correo.policia.gov.co
TC. JAIME ALBERTO ARIAS	EJERCITO NACIONAL	CTE. BATALLON PATRIOTAS	3114771692	mzabala@ejercito.mil.

ANEXO 4: Recursos Económicos

Tabla 27. Descargas eléctricas ITEM	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Electricista	Un	1	\$ 165.368	\$ 165.368
Viáticos	Un	1	\$ 23.624	\$ 23.624
Transporte	Un	2	\$ 17.718	\$ 35.436
TOTAL			\$ 224.428	
Tabla 28. Inundaciones ITEM	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Conexiones eléctricas	Un	1	\$ 118.120	\$ 118.120
Mano de obra	Un	1	\$ 354.360	\$ 354.360
Concreto para bases	Un	1	\$ 47.248	\$ 47.248
Reinstalaciones motores	Un	1	\$ 23.624	\$ 23.624
TOTAL			\$ 543.352	
Tabla 29. Incendios ITEM	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Hidrantes	Un	3	\$1.229.062	\$ 3.687.186
VÁLVULAS 3"HF EL	Un	3	\$317.884	\$ 953.653
UNIONES DE REPARACIÓN DE PVC 3"	Un	6	\$35.880	\$ 215.280
TEE DE PVC unión mecánica de	Un	3	\$93.064	\$ 279.193

Tabla 27. Descargas eléctricas	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
ITEM 3*3*3"				
Tapa Metálica para válvula	Un	3	\$20.552	\$ 61.658
caja para válvula	Un	3	\$27.403	\$82.211
CAPACITACIÓN	Taller	2	\$1.370.192	\$ 2.740.384
SUPERVISOR DE REDES	Día	6	\$40.191	\$ 241.149
Eventual	Día	6	\$26.307	\$ 157.846
TOTAL			\$ 8.418.563	
Tabla 30. Sequias, contaminación de agua y Deslizamientos, Volcanismo. ITEM	Unidad	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Visitas de revisión de personal de redes	visita/mes	12	\$ 236.240	\$ 2.834.880
Tecnólogo Ambiental	mes	6	\$ 1.511.936	\$ 9.071.616
Estudio técnico de fuentes alternas de abastecimiento	1		\$ 0.00	
compra de terrenos y reforestación	1	\$ 59.060.000	\$ 59.060.000	
Transporte	Viajes	6	\$ 153.556	\$ 921,336
TOTAL			\$ 71.887.832	