

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES INSERGRUP SA ESP



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTION DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
Bogotá, junio de 2018**

INSERGRUP SA ESP

ANÁLISIS AÑOS 2014 a 2017

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PRESTADOR

1.1 Sumario

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Onofre, con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente.

El presente informe de evaluación integral de la prestación de los mencionados servicios incorpora análisis de los años 2014 a 2017, con base en la información suministrada por la empresa en la última visita adelantada en el mes de marzo de 2018 por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y los últimos reportes de información al Sistema Único de Información – SUI que realiza el prestador.

Dentro de los antecedentes previos al desarrollo del presente documento, es importante mencionar que el municipio presenta una situación particular dada por el cambio de operador de los sistemas de acueducto y alcantarillado, en razón a la terminación anticipada del contrato de obra y operación firmado entre la empresa INSERGRUP SA ESP y el municipio de San Onofre.

El municipio decretó la terminación anticipada del contrato de obra y operación con la empresa INSERGRUP, y posteriormente, la alcaldesa municipal, Sra. MAIDA DEL CARMEN BALSEIRO LÓPEZ expidió el Decreto Municipal No. 022 del 21 de febrero de 2018 *“Por el cual se declara la situación de riesgo de calamidad pública que da lugar al estado de emergencia sanitaria en relación con el servicio de acueducto y alcantarillado y actividades complementarias y se decreta la urgencia manifiesta en el municipio de San Onofre”*. Con ocasión de la calamidad decretada, la alcaldesa realizó la invitación a la empresa AGUAS DE LA MOJANA SA ESP para que fuera el operador transitorio de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Onofre, por un término de 6 meses, mientras se adelanta el proceso licitatorio para la selección del nuevo operador.

Así mismo, se evidenció que la empresa AGUAS DE LA MOJANA SA ESP ingresó como nuevo operador de los sistemas de acueducto y alcantarillado desde el 23 de febrero de 2018, conforme al acta de inicio suscrita entre el Sr. ALVARO LUIS MONTERROSA ARRIETA, representante legal de la empresa, el Sr. JOSÉ PASTRANA SIERRA, interventor del contrato de operación transitoria y el Sr. OSCAR SILGADO VILORIA (Planeación Alcaldía), supervisor del contrato de operación transitoria. Adicionalmente, el 23 de febrero de 2018 AGUAS DE LA MOJANA SA ESP informó a INSERGRUP que facturaría los servicios a partir del 1 de marzo de 2018.

Se identificó que la empresa INSERGRUP SA ESP continuaba operando los sistemas de acueducto y alcantarillado del municipio de San Onofre para la fecha de la visita, al mismo tiempo que la empresa AGUAS DE LA MOJANA SA ESP lo estaba haciendo.

La alcaldía municipal como garante en la prestación de los servicios, según lo señalado en el artículo 5 de la Ley 142 de 1994, es la encargada de realizar todas las actividades tendientes a evitar cualquier tipo de afectación en la continua y eficiente prestación de los servicios públicos, como es adelantar el adecuado empalme entre los operadores, donde se surta la entrega formal de la infraestructura de los sistemas

de acueducto y alcantarillado.

Es así que de acuerdo con el análisis realizado a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Onofre por parte del prestador INSERGRUP SA ESP, se presentan a continuación los resultados del análisis de la gestión del prestador de los años 2014 a 2017.

1.2 Datos Generales del Prestador

La sociedad TÉCNIAGUAS S.A. E.S.P. fue constituida por escritura pública No. 0003002, en la Notaria 15 de Bogotá D.C. del 29 de diciembre de 2005 e inscrita el 23 de enero de 2006 bajo el número 01034256 del libro IX, cuya denominación fue Técniaguas sociedad anónima empresa de servicios públicos TÉCNIAGUAS S.A. E.S.P. Bajo escritura pública No. 0000507 de la Notaria 10 de Bogotá D.C. del 16 de marzo de 2007 e inscrita el 30 de marzo de 2007 bajo el número 01120513 del libro IX, la sociedad cambio su nombre de: TÉCNIAGUAS SOCIEDAD ANÓNIMA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS - TÉCNIAGUAS S.A. E.S.P. por el de: INSERGRUP SOCIEDAD ANÓNIMA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS - INSERGRUP S.A. E.S.P.

Por medio del proceso licitatorio No.005 – 2005 se adjudica el contrato Constructor – Operador a la empresa TÉCNIAGUAS S.A. E.S.P., contrato que se firmó el 1 de febrero de 2006, cuyo objeto era realizar las obras de gestión, financiación, operación, rehabilitación, construcción, expansión, reposición y mantenimiento de la infraestructura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias en el municipio de San Onofre, así:

“(…) regular las obligaciones, derechos y actividades entre contratante y el contratista para la gestión, financiación, operación, rehabilitación, construcción, expansión, reposición y mantenimiento de la infraestructura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias en el municipios de San Onofre”¹

El contrato fue suscrito por valor total de \$5.699.000.000 incluidos costos directos, AUI e IVA sobre la utilidad.

El Plazo de ejecución de la operación esta contado a partir de la fecha de iniciación, de forma tal que la operación sería por el término de (15) quince años con posibilidad de prórroga, fecha tentativa de terminación julio 30 de 2021. El plazo para la construcción de las obras fue de 18 meses, comenzando el primero (1) de junio de 2006 hasta el treinta (30) de noviembre de 2007.

Posteriormente, el contrato tuvo seis modificaciones, así:

01. Fecha: 01 de junio de 2006. Modificación del nombre del operador por existencia de una empresa registrada bajo el mismo nombre.
02. Fecha: 20 de noviembre de 2007: Prórroga de 5 meses
03. Fecha: 20 de abril de 2008: Prórroga de 6 meses
04. Fecha :09 de octubre de 2008: Prórroga de 3 meses

¹ Contrato MSO 05 de 2005 (Formulario estándar)

05. Fecha: 12 de abril de 2009: Prórroga de 3 meses

06. Fecha: 15 de agosto de 2009: Prórroga hasta el 30 de marzo de 2010.

Es de precisar que INSERGRUP SA ESP es una sociedad anónima, y su composición accionaria es la siguiente:

Tabla 1 Composición Accionaria

Tipo Documento	N°	Nombre	Tipo de Acción	Porcentaje de Participación
CC	79625911	HERMANN CAMACHO TORRES	OR	39
NIT	826001708	HCT INGENIEROS ASOCIADOS LTDA ECOP LTDA	OR	10
NIT	800116325	JAIME PARRA P. Y CIA. LTDA	OR	30
NIT	8260017087	EQUIPOS DE CONSTRUCCION Y PROYECTOS LTDA	OR	20
NIT	800088056	PROEZA CONSULTORES LTDA	OR	1

Fuente: INSERGRUP SA ESP

Ahora bien, como se mencionó en el sumario de esta evaluación, la administración municipal, terminó anticipadamente el contrato de Constructor – Operador con INSERGRUP SA ESP aludiendo un presunto incumplimiento en la adquisición de pólizas que amparen el cumplimiento de las obligaciones de conformidad con lo señalado en el contrato.²

Posteriormente se expidió el Decreto Municipal No. 022 del 21 de febrero de 2018 “*Por el cual se declara la situación de riesgo de calamidad pública que da lugar al estado de emergencia sanitaria en relación con el servicio de acueducto y alcantarillado y actividades complementarias y se decreta la urgencia manifiesta en el municipio de San Onofre*”, y como consecuencia de esto, realizó la invitación a la empresa AGUAS DE LA MOJANA SA ESP para que fuera el operador transitorio de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Onofre, por un término de 6 meses, mientras se adelanta el proceso licitatorio para la selección del nuevo operador.

Por lo anterior, la empresa AGUAS DE LA MOJANA SA ESP ingresó como nuevo operador de los sistemas de acueducto y alcantarillado del municipio de San Onofre desde el 23 de febrero de 2018.

No obstante, teniendo en cuenta que se analizan las vigencias 2014 a 2017, esta evaluación se realiza al prestador INSERGRUP SA ESP quien operó los sistemas de acueducto y alcantarillado en esas fechas.

A continuación, se relacionan los datos generales del prestador de acuerdo con la información registrada en el Registro Único de Prestadores – RUPS, con base en la última actualización aprobada de RUPS del 5 de febrero de 2018 y la información suministrada por el prestador en visita de inspección en el mes de marzo de 2018:

Tabla 2 Datos generales del prestador

ID Empresa	20549
Razón Social	INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

² Resolución 003 de 2 de enero de 2018 “Por medio de la cual se termina de manera anticipada el Contrato MSO – 05 -2005 – Celebrado entre el municipio – Alcaldía de San Onofre y el contratista INSERGRUP SA ESP”

La empresa no cuenta con concepto de legalidad. Recibió de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA unas observaciones a su CCU con radicado CRA 20142110026551 del 26 de agosto de 2014. En la visita el prestador no suministró información sobre los resultados de las gestiones ante la CRA.

De otra parte, en el SUI tenemos informado por el prestador, lo siguiente:

Imagen 2 Reporte al SUI del CCU

Contrato de condiciones uniformes de las ESP												
Servicio		Acueducto										
Clasificación		Mas de 2500 suscriptores										
Empresa		INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS										
Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Empresa	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
1	20549	2018-03-05	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	28-2015	2016-01-01	2017-06-01	NO	ND	ND	

Fuente: Consulta SUI

Al contrastar la información, vemos que se informa en el SUI haber expedido el CCU el 01 de enero de 2016 y haberlo actualizado el 01 de junio de 2017, no informa concepto de legalidad, no anexa el CCU, observando que lo informado en la visita y lo reportado al SUI no es coincidente.

Es importante mencionar que de conformidad a lo establecido en la resolución CRA 768 de 2016, el prestador debe actualizar el contrato de prestación de servicios de conformidad con el anexo de dicha resolución y, en caso de modificaciones, deberá solicitar Concepto de Legalidad ante la CRA.

El cumplimiento de este último aspecto no pudo ser verificado, ya que el contrato entregado en la visita es del año 2007 y el informado en el SUI que sería del año 2016 no fue cargado en el SUI.

No se evidenció en la visita que el CCU estuviese publicado en la oficina de atención de usuarios.

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS y FINANCIEROS

2.1 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

2.1.1. Empleados

Una vez analizada la información entregada en visita, el prestador durante los años 2014, 2015, 2016 y 2017 presentó la siguiente distribución de sus empleados. Más del 99% de ellos están contratados a término indefinido:

Tabla 3 Distribución de Personal

Personal	2014	2015	2016	2017
Administrativa	1	1	1	1
Comercial	1	1	1	1
Operativo	12	12	11	11

Personal	2014	2015	2016	2017
PQR	1	1	1	1
Totales	15	15	14	14

Fuente: INSERGRUP SA ESP – Visita SSPD marzo de 2018

Para la vigencia 2018, durante la visita de inspección se encontró que la empresa contaba con 14 trabajadores de los cuales se encuentra un coordinador comercial, un coordinador operativo, una asesora PQR, secretaria general, 3 operarios de pozo, (turnos de ocho horas), un operario de la PTAR, y 6 fontaneros encargados de la lectura, entrega de factura, reinstalación, gestión de cobro etc.

2.1.2. Eficiencia costos de personal

Con el fin de evidenciar la optimización de los recursos de personal frente a los consumos facturados, se realiza una comparación de dichos indicadores para las vigencias analizadas, lo cual determinó que para el suministro del servicio de acueducto la empresa destinó para la vigencia 2015, \$730.17 por m³ facturado mientras que para la vigencia 2014 destinó \$1225 por m³ facturado.

Para el caso de alcantarillado el comportamiento fue contrario al de la acueducto, ya que para la vigencia 2015 la empresa incrementó sus costos de personal lo que originó que los costos por vertimiento por m³ fuera de \$757.17 por m³, superior al de la vigencia 2014.

Para las vigencias 2016 y 2017 la empresa no reportó en SUI el dato comercial (m³ facturados) y específicamente el financiero para la vigencia 2016, de manera que no fue posible realizar el cálculo de dicho indicador.

Tabla 4 Eficiencia de personal

AÑO	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	CONSUMO FACTURADO	COSTOS DE PERSONAL	EFICIENCIA LABORAL	CONSUMO FACTURADO	COSTOS DE PERSONAL	EFICIENCIA LABORAL
2014	148631	182.132.176	1.225,40	62870	19.067.391	303,28
2015	141657	103.433.248	730,17	71322	54.002.946	757,17

Fuente: Consulta SUI

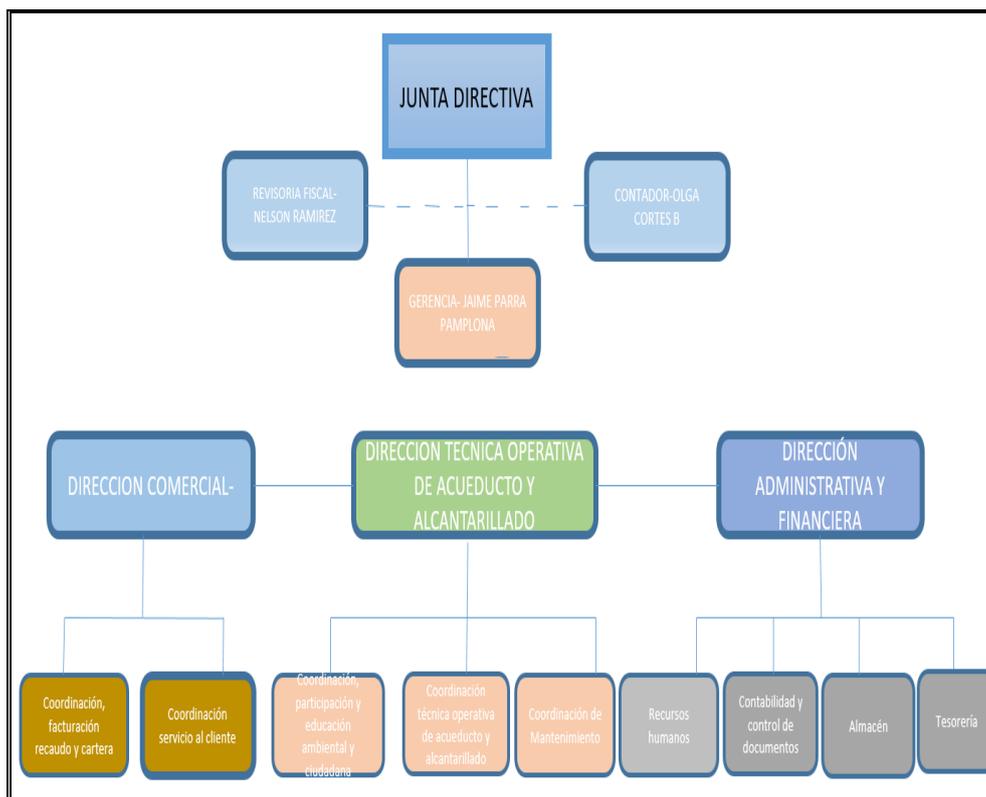
2.1.3. Convención Sindical

En la historia de la empresa, no han existido convenciones sindicales de ningún tipo, dando constancia de lo anterior por parte del prestador durante la visita, así como en el Sistema Único de Información – SUI.

2.1.4. Estructura Organizacional

INSERGRUP S.A. E.S.P. cuenta con una estructura organizacional de forma piramidal y de acuerdo con la última actualización entregada a la SSPD (marzo de 2018) refleja la siguiente estructura:

Imagen 3 Organigrama



Fuente: INSERGRUP SA ESP – Visita SSPD marzo de 2018

2.1.5. Competencias Laborales

Sobre el tema de competencias, una vez analiza la información suministrada en visita se pudo observar que el personal administrativo y operativo se ha certificado en el SENA, sin embargo, estas certificaciones no se encuentran relacionadas con temas administrativos y operativos (captación, aducciones, planta de tratamiento, estaciones de bombeo, almacenamiento y redes) relacionados con la prestación de los servicios, es decir, que el personal operativo (11 empleados) no se encuentra certificado en las labores que ejecuta de conformidad con la Resolución 1570 de 2004.

2.1.6 Revisoría Fiscal y Auditor Externo de Gestión y Resultados

2.1.6.1 Revisoría Fiscal:

Para la vigencia 2014 -2015, el revisor fiscal conceptuó lo siguiente:

“(...) Es pertinente señalar que las Normas y Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Colombia, expedidos mediante Decreto 2649 de 1993, con los que vienen aplicando a los Estados Financieros de la sociedad, igualmente a partir de enero de 2015 fue obligatorio implementar las NIIF – Normas Internacionales de Información Financiera, o IFRS y en el caso particular de la sociedad, aún no ha iniciado el proceso de implementación de las NIF – Normas de Información Financiera, de tipo local, basadas en las NIIF, por tal razón la sociedad podría estar incurso en sanciones, en este caso por parte de la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS.

El CONTRATO MSO 05 de 2005, CONSTRUCTOR OPERADOR para la gestión, financiación, expansión, reposición y mantenimiento de la infraestructura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y sus actividades complementarias en el municipio de San Onofre (sucre), suscrito el primero de febrero de 2006, no cuenta con las respectivas prorrogas tanto para la construcción como para la operación, ni tampoco con las políticas que respalden el contrato, igualmente contablemente no existe claridad sobre el cobro de la Retegarantia sobre la construcción, pues en el año 2015 aparece un ingreso a la sociedad como abono a la retegarantia y contablemente se había hecho el abono al cobro de los subsidios.

3.2. OPINION

En mi opinión, excepto por los aspectos citados en el punto 3.1, los estados financieros auditados por mí, fueron fielmente tomados de los libros, presentan razonablemente la situación financiera de la Insergurp s.a. e.s.p, al 31 de diciembre de 2015 y los resultado de su actividad financiera, los cambio en el patrimonio, y sus flujos de efectivo por los periodos terminados en esas fechas, de conformidad con las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, las notas contables exigida por la Superintendencia de Servicios Públicos.

Para la vigencia 2016 en el informe de revisoría fiscal conceptúa: ... *“la contabilidad se lleva conforme a las normas legales a la técnica contable; que las operaciones registradas y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos de la sociedad, a las disposiciones de la asamblea y a las decisiones de la junta directiva (...) a excepción de los siguientes hechos económicos legales:*

- 1. En concordancia con lo reglamentado en el decreto 3022 del 27 de diciembre de 2013 donde se establece el cumplimiento de las normas internacionales de información financiera para Pymes. No han iniciado a la fecha de corte la implementación del NIFF en la entidad.*
- 2. Verificado la información recopilada en las notas los estados financieros número 3.2 se evidencia un recaudo versus lo facturado es en promedio el 50% generando a futuro una pérdida futura que afectara la estructura financiera de la entidad a futuro si no le prestan suficiente atención.*
- 3. También se verifica que desde el año 2014 tiene dos consorcios OPTIMAGUA CALIFORNIA Y AGUAS DE ARACATACA no han sido cerrados a la fecha.*
- 4. El proceso judicial de los subsidios dejados de recibir reportados en el dictamen del año 2015, a la fecha no tiene una solución que muestre la recuperación de estos valores no percibidos formalmente por la entidad.*
- 5. En el informe anexo de auditoría corte diciembre de 2016, se adjunta más anotaciones que sustentan el dictamen con las salvedades.”*

De otra parte, dentro de la evaluación de la gestión se hizo auditoria a los estados financieros vigencia 2015 realizada por parte de un contador independiente, contratado por uno de los socios Ing. Hernán Camacho Torres de fecha 21 de noviembre de 2016 en el cual se identificaron entre otros aspectos:

- Es importante que en las notas que presenta para el balance general y el estado de pérdidas y ganancias sean lo más claras precisas y explícitas posibles y que las mismas cubran todos los aspectos que conforman dichos informes contables.
- Respecto a los embargos que tiene la empresa por parte de terceros es necesario que a 31 de diciembre del año 2015 se les practique los ajustes correspondientes a la disminución o aumento de las obligaciones, lo anterior con el fin de mostrar información real al corte de 31 de diciembre de 2015.
- Es necesario que se explique cómo se realizó el procedimiento de la provisión de cartera del año 2015, por valor de \$237 millones y este se vea reflejado en la nota 5.3.4. para mayor claridad de los accionistas.
- Errores aritméticos en el estado de pérdidas y ganancias.

Para las vigencias auditadas la empresa contaba con los revisores fiscales Celmira Carvajal TP 58427-T (2014-2015) y Nelson Ramírez Gómez con TP 137970-T. (2016-2017).

Finalmente, es importante aclarar que para el año 2017, INSERGRUP S.A E.S.P. no hizo entrega del informe de revisoría fiscal, durante la visita de evaluación integral realizada en marzo de 2018.

2.1.6.2 Auditoría Externa de Gestión y Resultados - AEGR

La empresa se encuentra clasificada como privada, por lo tanto, está obligada a contratar auditoría externa conforme a lo establecido en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001:

Artículo 6°. Modificase el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

"Artículo 51. 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. (..) 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.

Por lo anterior, se procedió a verificar para las vigencias bajo análisis y conforme a las actualizaciones en estado aprobadas del RUPS para las mismas vigencias, la empresa ha tenido las siguientes firmas de auditoría externa:

Vigencia 2014:

Auditor externo de gestión y resultados			
Información básica			
Razón social	ASPED CONSULTORES LTDA		Vigencia de contrato actual DESDE 01/01/2014 HASTA 31/12/2014
Sigla	NIT		DV
ASPED LTDA	830093630		1
Representante legal			
Primer apellido	Segundo apellido	Nombres	
SANTANA	PUENTES	MANUEL GUILLERMO	
Tipo de identificación	Número de identificación	Cargo que ocupa	
CEDULA DE CIUDADANIA	79780890	REPRESENTANTE LEGAL	
Dirección principal			

Vigencia 2015

Auditor externo de gestión y resultados			
Información básica			
Razón social	ASPED CONSULTORES SAS		Vigencia de contrato actual DESDE 01/01/2015 HASTA 31/12/2015
Sigla	NIT		DV
ASPED SAS	830093630		1
Representante legal			
Primer apellido	Segundo apellido	Nombres	
SANTANA	PUENTES	MANUEL GUILLERMO	
Tipo de identificación	Número de identificación	Cargo que ocupa	
CEDULA DE CIUDADANIA	79780890	REPRESENTANTE LEGAL	

Vigencia 2016

Auditor externo de gestión y resultados			
Información básica			
Razón social	ASPED CONSULTORES SAS		Vigencia de contrato actual DESDE 01/01/2016 HASTA 31/12/2016
Sigla	NIT		DV
ASPED	830093630		1
Representante legal			
Primer apellido	Segundo apellido	Nombres	
SANTANA	PUENTES	MANUEL GUILLERMO	
Tipo de identificación	Número de identificación	Cargo que ocupa	
CEDULA DE CIUDADANIA	79780890	REPRESENTANTE LEGAL	
Dirección principal			

Vigencia 2017

Auditor externo de gestión y resultados			
Información básica			
Razón social	AUDISAN CONSULTORES SAS		Vigencia de contrato actual DESDE 12/01/2017 HASTA 12/01/2018
Sigla	NIT		DV
AUDISAN	901042477		8
Representante legal			
Primer apellido	Segundo apellido	Nombres	
SANTANA	PUENTES	MANUEL GUILLERMO	
Tipo de identificación	Número de identificación	Cargo que ocupa	
CEDULA DE CIUDADANIA	79780890	REPRESENTANTE LEGAL	

Ahora bien, para la vigencia 2018 el prestador cuenta con la firma ALFA & OMEGA – Consultoría y Proyectos S.A.S., tal y como se muestra a continuación:

Auditor externo de gestión y resultados			
Información básica			
Razón social		Vigencia de contrato actual	
ALFA & OMEGA - CONSULTORÍA Y PROYECTOS S.A.S		DESDE 01/02/2018 HASTA 01/02/2019	
Sigla		NIT	DV
ALFA & OMEGA		901076738	1
Representante legal			
Primer apellido		Segundo apellido	Nombres
CASTELLANOS		SEPÚLVEDA	MANUEL ANDRÉS
Tipo de identificación		Número de identificación	Cargo que ocupa
CEDULA DE CIUDADANIA		8029911	REPRESENTANTE LEGAL
Dirección principal			
Departamento	Municipio	Dirección	
BOGOTÁ, D.C.	BOGOTÁ, D.C.	CALLE 126 NO. 48-48 - APTO. 202 - BOGOTÁ D.C.	
Teléfono de contacto 1	Extensión	Correo electrónico	
3123585	0	INFO@ALFAYOMEGA.COM.CO	
Teléfono de contacto 2	Extensión	Teléfono móvil	N° de fax
3123585	0	3123585600	3123585
Código Postal			
111111			
OBSERVACIONES			
La sección no ha tenido observaciones			

Fuente: SUI

De acuerdo con la información al SUI para la vigencia 2016 el auditor externo no reportó la información relacionada con su gestión conforme a lo establecido en la resolución SSPD 20061300012295 “*por la cual se fijan criterios en relación con las auditorías externas de gestión y resultados sobre el reporte de información a través del sistema único de información SUI*”.

Es de precisar que mediante resolución SSPD 2017200076265 del 11 de mayo de 2017 esta Superintendencia recomendó la remoción del auditor externo de gestión y resultados a la empresa ASPED CONSULTORES S.A, en cumplimiento del artículo 51 de la Ley 142 de 1994 modificado por el art.5 de la Ley 689 de 2001.

2.2. ASPECTOS FINANCIEROS

Para la presente evaluación integral se tomó como referencia tanto la información entregada en visita como la reportada en el sistema único de información SUI, aclarando que para las vigencias 2014-2015 la empresa tiene la obligación de reportar la información financiera bajo el Plan Único de Cuentas - PUC y para las vigencias 2016-2017 de acuerdo con su naturaleza jurídica, debe aplicar el marco normativo establecido para empresas pertenecientes al grupo 2, que son entidades que no cumplan con los requisitos del artículo 1º del Decreto 2784 de 2012 y sus modificaciones o adiciones, ni con los requisitos del capítulo 1º del marco técnico normativo de información financiera anexo al Decreto 2706 de 2012.

2.2.1 Estado de reporte de información financiera en el sistema único de información.

A continuación, se presenta el estado de cargue de la información financiera reportada al SUI:

Plan contable vigencia 2014:

Imagen 4 Reporte plan contable vigencia 2014



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

INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS
-20549- Listar información correspondiente al año: 2014

NO HAY DATOS DE ARCHIVOS VALIDADOS Y APROBADOS PARA ESTE AÑO

ARCHIVOS VALIDADOS Y CERTIFICADOS PLAN CONTABLE					
SERVICIO	ACTIVIDAD	PERIODO	Fecha Certificación (aaaa-mm-dd)	INFORMACION	RESUMEN
ACUEDUCTO		S - 1	2015-06-12 00:00:00.0		
ALCANTARILLADO		S - 1	2015-06-12 00:00:00.0		
ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS		S - 1	2015-06-12 00:00:00.0		
ACUEDUCTO		A - 1	2015-06-02 00:00:00.0		
ALCANTARILLADO		A - 1	2015-06-02 00:00:00.0		
ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS		A - 1	2015-06-02 00:00:00.0		

Fuente: Sistema Único de Información SUI – abril 2018

Plan contable vigencia 2015:

Imagen 5 Reporte plan contable vigencia 2015



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

INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS
-20549- Listar información correspondiente al año: 2015

NO HAY DATOS DE ARCHIVOS VALIDADOS Y APROBADOS PARA ESTE AÑO

ARCHIVOS VALIDADOS Y CERTIFICADOS PLAN CONTABLE					
SERVICIO	ACTIVIDAD	PERIODO	Fecha Certificación (aaaa-mm-dd)	INFORMACION	RESUMEN
ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS		A - 1	2017-04-07 00:00:00.0		
ACUEDUCTO		A - 1	2017-04-07 00:00:00.0		
ALCANTARILLADO		A - 1	2017-04-07 00:00:00.0		

Fuente: Sistema Único de Información SUI – abril 2018

Se observó que la empresa reportó al SUI los estados financieros vigencia 2014 y 2015 y las notas a los mismos por fuera de los términos establecidos en la resolución SSPD 2012130003545 de febrero de 2012 la cual era hasta el 05 de abril del año siguiente.

Estados financieros vigencia 2015 y 2016 (nuevos marcos normativos).

Imagen 6 Reporte estados financieros vigencia 2015-2016

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	GLP									
20549	INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	Si	Si	No	No	No	No	Taxonomía 2015, Grupo 2 Individual	20/12/2017	Certificado	20/02/2018			Ver	Ver	
20549	INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	Si	Si	No	No	No	No	Taxonomía 2016, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo indirecto	20/02/2018	Certificado	20/02/2018			Ver	Ver	

Fuente: Consulta SUI Taxonomías XBRL – marzo de 2018

La empresa realizó el reporte de la información financiera bajo los nuevos marcos normativos por fuera de los términos establecidos en la resolución 201613000013475 de 2016, modificada por la resolución 20171300042935 de 2017, cuyo plazo era hasta el 10 de julio de 2017 para la taxonomía vigencia 2016.

Para la vigencia 2017 la empresa se encuentra dentro de los términos para la rendición de la información financiera.

2.2.2 Convergencia a Normas Internacionales de Información Financiera – NIF

De acuerdo con la naturaleza jurídica de la empresa, debe aplicar el marco normativo establecido para empresas pertenecientes al grupo 2, de la Contaduría General de la Nación que son entidades que no cumplan con los requisitos del artículo 1º del Decreto 2784 de 2012 y sus modificaciones o adiciones, ni con los requisitos del capítulo 1º del marco técnico normativo de información financiera anexo al Decreto 2706 de 2012.

De esta manera se observa que la empresa se encuentra bien clasificada dentro de los marcos normativos, y según el cronograma debía elaborar y presentar la información financiera en los siguientes plazos:

- Período de preparación obligatoria: 1 de enero al 31 de diciembre de 2014.
- Período de transición: 1 enero al 31 de diciembre de 2015.
- Últimos Estados Financieros emitidos bajo los decretos 2649/93 y 2650/93: diciembre 31 de 2015. En este año deberá emitir dos juegos de Estados Financieros, es decir, bajo el decreto 2649/93 y cumpliendo la NIIF para las Pymes (IFRS for SME).
- Período de Aplicación: A partir del 1 de enero de 2016.
- Primer Período de Aplicación: Del 1 de enero de 2016 a diciembre 31 de 2016.

Conforme lo anterior, se verificó en el Sistema Único de Información -SUI que el reporte de cargue de información relacionado con cada uno de los períodos fuera satisfactorio y oportuno. En ese sentido, a continuación, se relacionan los formularios que fueron certificados por el prestador:

- **Para el período de preparación obligatoria:** Desde el 1º de enero hasta el 31 de diciembre de 2014:
 - Formulario A1 - NIF: Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales
 - Formulario A3 - NIF: Preguntas Grupo 2 -PYMES
 - Formulario B - NIF: Plan de Implementación NIF Anual
 - Formulario C - NIF: Avance de Ejecución del Plan de Implementación NIF Anual
 - Formulario C - NIF: Avance de Ejecución del Plan de Implementación NIF Anual
 - Certificados según dentro de las fechas establecidas.

2.2.3 Reportes financieros inicio de transición en NIF

En relación con el período de transición, el prestador debió certificar en el SUI sus primeros informes financieros elaborados bajo NIF con corte al 1º de enero de 2015, requeridos mediante la Resolución SSPD 20151300020385 expedida el 29 de julio de 2015, cuyo plazo de reporte fue hasta el 15 de octubre del 2015, por lo cual a la fecha presenta una extemporaneidad superior a los 24 meses. Estos son:

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

2.2.4 Reportes financieros cierre de transición en NIF

Respecto al cierre de transición el prestador tiene pendiente por certificar sus primeros estados financieros no comparados con corte al 31 de diciembre del 2015, requeridos mediante la resolución SSPD 20161300013475, y cuyo plazo de reporte fue hasta el 12 de julio del 2016, presentando a la fecha una extemporaneidad superior a los 16 meses. La información a certificar al SUI es:

- Estados Financieros NO Comparados 2015
- Notas a los Estados Financieros NO Comparados 2015
- Formatos Complementarios 2015
- Lo anterior se debe certificar en un archivo XBRL y adicional debe incluir un archivo en pdf que contenga: Los estados financieros firmados por los responsables.

➤ Declaración de cumplimiento

En la información suministrada durante la visita integral realizada a la sede administrativa de la empresa INSERGRUP S.A. E.S.P.(Marzo 23 de 2018 en las oficinas ubicadas en la ciudad de Bogotá), el prestador declaró tal y como quedó

especificado en el acta de manera explícita que los “(...) estado financieros se han elaborado de conformidad con las Normas Colombianas de Información Financiera “NCIF” basado en la norma internacional de información financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las PYMES) emitida por el concejo de normas internacionales de contabilidad (IASB por su sigla en inglés). Reglamentado en Colombia por la ley 1314 de 2009 y Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por el Decreto 2496 de 2015”.

De igual manera, declaran dentro de las revelaciones financieras que los últimos estados financieros de INSERGRUP S.A. E.S.P., emitidos bajo COLGAAP fueron emitidos al 31 de diciembre de 2015 y no fueron aprobados por la Asamblea de accionistas por diferencias presentadas entre los socios.

➤ **Hipótesis de negocio en marcha**

Según INSERGRUP S.A. E.S.P., evaluó la capacidad que tiene para continuar como negocio en marcha a través de los estados financieros y suponiendo plena actividad. No hay intención de liquidación ni cese de operaciones.

➤ **Revelaciones y Políticas:**

El prestador cuenta con un documento amplio sobre las principales revelaciones para vigencia 2014-2016. No obstante, respecto a las revelaciones para el año 2017, el prestador no presenta explicación de acuerdo a los valores de los EEFF comparativos 2016-2017 respecto a la aplicación del nuevo marco NIIF, añadiendo que dicho informe aún no ha sido aprobado por la asamblea de accionistas, debido a que se encuentra en proceso la citación para la aprobación de los mismos, motivo por el cual la información suministrada para dicho periodo está sujeta a posibles modificaciones posteriormente. El análisis de la vigencia 2017 se realizará una vez el prestador remita los estados financieros aprobados, lo cual puede generar una actualización de la presente evaluación integral.

2.2.5. Información financiera vigencia 2014-2015

La información financiera para la vigencia 2014 y 2015 corresponde a la reportada por el prestador en SUI y la entregada en visita y es objeto de análisis para la evaluación integral la cual se encuentra bajo marco normativo precedente PUC:

2.2.5.1. Balance General 2014 - 2015

Tabla 5 Balance General 2014-2015

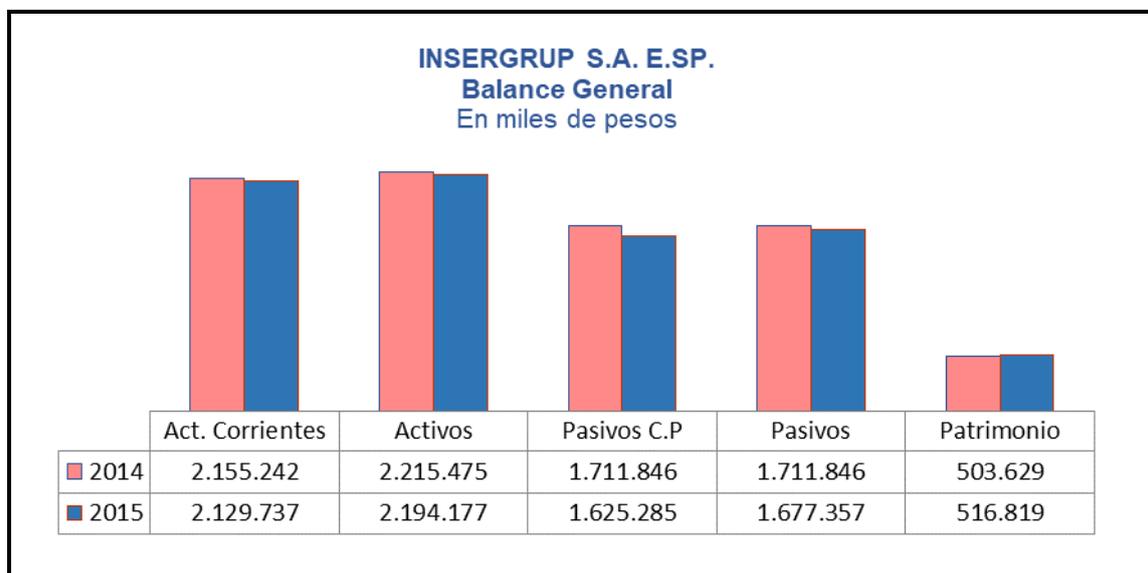
DENOMINACION	2014	%	2015	%	Variación	% Var.
EFFECTIVO	26.771.703,00	1,21%	145.509.707,00	6,63%	118.738.004,00	443,52%
BANCOS Y CORPORACIONES	6.679.367,00	0,30%	1.937.874,00	0,09%	(4.741.493,00)	-70,99%
DEUDORES	1.957.303.726,00	88,35%	1.968.961.279,00	89,74%	11.657.553,00	0,60%
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	153.964.678,00	6,95%	153.964.678,00	7,02%	-	0,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	1.982.587.500,00	89,49%	1.538.347.806,00	70,11%	(444.239.694,00)	-22,41%
ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	69.542.883,00	3,14%	89.858.912,00	4,10%	20.316.029,00	29,21%
OTROS DEUDORES	258.623.786,00	11,67%	281.394.116,00	12,82%	22.770.330,00	8,80%
INVENTARIOS	171.166.539,00	7,73%	15.266.061,00	0,70%	(155.900.478,00)	-91,08%
Total Activo Corriente	2.155.241.968,00	97,28%	2.129.737.047,00	97,06%	(25.504.921,00)	-1,18%

DENOMINACION	2014	%	2015	%	Variación	% Var.
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	60.232.892,00	2,72%	60.971.056,00	2,78%	738.164,00	1,23%
PLANTAS, DUCTOS Y TÚNELES	17.316.400,00	0,78%	17.316.400,00	0,79%	-	0,00%
MAQUINARIA Y EQUIPO	142.844.014,00	6,45%	143.384.014,00	6,53%	540.000,00	0,38%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	26.948.370,00	1,22%	31.567.866,00	1,44%	4.619.496,00	17,14%
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	56.903.073,00	2,57%	56.903.073,00	2,59%	-	0,00%
EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	73.622.174,00	3,32%	73.622.174,00	3,36%	-	0,00%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(257.401.139,00)	-11,62%	(261.822.471,00)	-11,93%	(4.421.332,00)	1,72%
OTROS ACTIVOS	-	0,00%	3.468.400,00	0,16%	3.468.400,00	0,00%
Total Activos	2.215.474.860,00	100,00%	2.194.176.503,00	100,00%	(21.298.357,00)	-0,96%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	168.189.427,00	7,59%	168.230.609,00	7,67%	41.182,00	0,02%
ADMINISTRACIÓN DE LIQUIDEZ	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
FINANCIAMIENTO INTERNO	168.189.427,00	7,59%	168.230.609,00	7,67%	41.182,00	0,02%
CUENTAS POR PAGAR	1.469.562.325,00	66,33%	1.430.139.246,00	65,18%	(39.423.079,00)	-2,68%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	9.962.104,00	0,45%	9.962.104,00	0,45%	-	0,00%
ACREEDORES	787.517.196,00	35,55%	755.606.404,00	34,44%	(31.910.792,00)	-4,05%
SUBSIDIOS ASIGNADOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	37.234.103,00	1,68%	28.677.111,00	1,31%	(8.556.992,00)	-22,98%
RETENCIÓN DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO POR PAGAR – ICA	1.333.310,00	0,06%	1.587.311,00	0,07%	254.001,00	19,05%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	7.365.917,00	0,33%	5.989.904,00	0,27%	(1.376.013,00)	-18,68%
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – IVA	(2.166.717,00)	-0,10%	-	0,00%	2.166.717,00	-100,00%
AVANCES Y ANTICIPOS RECIBIDOS	47.258.104,00	2,13%	47.258.104,00	2,15%	-	0,00%
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	581.058.308,00	26,23%	581.058.308,00	26,48%	-	0,00%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	22.022.130,00	0,99%	26.914.832,00	1,23%	4.892.702,00	22,22%
SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	22.022.130,00	0,99%	26.914.832,00	1,23%	4.892.702,00	22,22%
Total Pasivos Corrientes	1.711.846.290,00	77,27%	1.625.284.687,00	74,07%	(86.561.603,00)	-5,06%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	-	0,00%	52.072.408,00	2,37%	52.072.408,00	0,00%
PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	-	0,00%	52.072.408,00	2,37%	52.072.408,00	0,00%
Total Pasivos	1.711.846.290,00	77,27%	1.677.357.095,00	76,45%	(34.489.195,00)	-2,01%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	503.628.570,00	22,73%	516.819.408,00	23,55%	13.190.838,00	2,62%
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	610.000.000,00	27,53%	610.000.000,00	27,80%	-	0,00%
RESERVAS	3.020.341,00	0,14%	3.020.341,00	0,14%	-	0,00%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	(115.404.929,00)	-5,21%	(106.771.329,00)	-4,87%	8.633.600,00	-7,48%

DENOMINACION	2014	%	2015	%	Variación	% Var.
RESULTADOS DEL EJERCICIO	6.013.158,00	0,27%	10.570.396,00	0,48%	4.557.238,00	75,79%
Total Patrimonio	503.628.570,00	22,73%	516.819.408,00	23,55%	13.190.838,00	2,62%
Total Pasivo y Patrimonio	2.215.474.860,00	100,00%	2.194.176.503,00	100,00%	(21.298.357,00)	-0,96%

Fuente: Consulta SUI

Gráfico 1 Balance general 2014-2015



Fuente: INSERGRUP SA ESP

Activos:

El 97,06% de los activos se encuentra distribuido en sus activos corrientes, representados en su mayoría en deudores, de los cuales el 70.11% corresponde a servicios públicos, que para la vigencia 2015 se redujo en un 22.41%.

Cuentas de ahorro:

A continuación, se relaciona las cuentas que posee la empresa con su respectiva destinación:

Tabla 6 Cuentas Bancarias – INSERGRUP S.A. E.S.P. 2014

ENTIDAD	No CUENTA	TIPO DE CUENTA	SALDO 31-12-2014	USO
BANCO DE BOGOTA	995013349	AHORROS	\$ 6.626.140	DEPOSITO USUARIOS Y SUBSIDIOS
ENTIDAD	No CUENTA	TIPO DE CUENTA	SALDO 31-12-2014	USO
BANCO AGRARIO	363660001381	CORRIENTE	\$ 0	DEPOSITO USUARIOS Y SUBSIDIOS

Fuente: INSERGRUP SA ESP

Tabla 7 Cuentas Bancarias – INSERGRUP S.A. E.S.P. 2015

ENTIDAD	No CUENTA	TIPO DE CUENTA	SALDO	USO
BANCO DE BOGOTA	995042009	CORRIENTE		DEPOSITO USUARIOS Y SUBSIDIOS

ENTIDAD	No CUENTA	TIPO DE CUENTA	SALDO 31-12-2015	USO
BANCO DE BOGOTA	995013349	AHORROS	\$ 1.884.648	DEPOSITO USUARIOS Y SUBSIDIOS

ENTIDAD	No CUENTA	TIPO DE CUENTA	SALDO 31-12-2015	USO
BANCO AGRARIO	363660001381	CORRIENTE	\$ 0	DEPOSITO USUARIOS Y SUBSIDIOS

Fuente: INSERGRUP SA ESP

En la cuenta de ahorro del Banco Bogotá No. 995 042009 ingresan los dineros de transferencia de suscriptores de estratos oficiales, comerciales y especiales que son aproximadamente ocho, entre estos la Policía Nacional con un promedio de \$1,2 millones mensual, Registraduría con un promedio \$60.000, Fiscalía \$60.000, \$500.000, Infantería de Marina \$65.000, ICA \$50.000; tienda Ara \$300.000 y Olímpica \$60.000 (hace aproximadamente 15 meses).

Efectivo:

La empresa realiza su recaudo en las oficinas, el mismo es utilizado para el pago de salarios y mantenimiento de la infraestructura del servicio de acueducto y alcantarillado. En la ciudad de Bogotá la empresa cuenta con una caja menor autorizada a partir de la vigencia 2017 por valor de \$700.000.

Cuentas por cobrar:

Tabla 8 Cuentas por cobrar subsidios-estados financieros

Subsidios	2014	2015	Diferencia
Subsidio Servicio de Acueducto	600.187.190	702.124.252	101.937.062
Subsidio Servicio de Alcantarillado	125.6014.620	114.512.764	-11.088.856
TOTAL	725.788.810	816.637.016	

Fuente: SUI

Mediante carta de fecha 18 de marzo de 2018 la empresa realizó solicitud de sumas que adeuda el municipio por subsidios relacionados a continuación:

- De octubre a noviembre de 2015 \$174 millones con intereses (valor mensual \$55 millones),
- Octubre a diciembre de 2017, enero de 2018 el valor total de \$234 millones sin intereses
- Adicionalmente solicitó el pago de los subsidios de enero a julio de 2014 los cuales presuntamente nunca ingresaron a la empresa y fueron entregados a INSERGRUP S.A. E.S.P y Hernán Camacho, quien es accionista de la empresa y cobró dichos valores.

Tabla 9 Cartera por servicios públicos

EDAD	2014	%	2015	%	DIFERENCIA	%
Vencida de 1 a 30 días	8.055.811	0.87	20.143.754	1.60	12.087.943	150.05
Vencida de 31 a 60 días	7.932.879	0.86	11.629.048	0.93	3.696.169	46.59
Vencida de 61 a 90 días	4.815.075	0.52	15.922.806	1.27	11.107.731	230.69
Vencida de 91 a 120 días	6.917.019	0.75	11.848.889	0.94	4.931.870	71.30
Vencida de 121 a 150 días	5.714.954	0.62	12.587.587	1.00	6.872.633	120.26
Vencida de 151 a 180 días	3.951.523	0.43	5.409.975	0.43	1.458.452	36.91
Vencida de 181 a 360 días	16.436.613	1.78	10.371.625	0.83	-6.064.988	-36.90
Vencida mayor de 361 días	870.409.930	94.18	1.167.634.938	93.00	297.225.008	34.15
Total	924.235.818	100.00	1.255.548.622	100.00	331.312.804	35.85

Fuente: Visita SSPD marzo de 2018

La empresa presentó un incremento del 35.85% de sus cuentas por cobrar por servicios públicos para la vigencia 2015, la mayor participación se encontró en deudas de más de 361 días, la cual es de 93% que corresponde a \$1.167 millones.

Al realizar la comparación con los estados financieros se observa que la empresa presuntamente no contabilizó las cuentas por cobrar en sus activos no corrientes, al igual diferencias de los saldos suministrados por el área comercial con los contabilizados en los estados financieros. De esta manera presuntamente la empresa no realiza las conciliaciones entre el área comercial y el área financiera.

La empresa presenta como avances y anticipos entregados:

Anticipo a socios de Jaime Parra \$18 millones, proveedores Jaime Parra \$27,8 millones, Consorcio Aracataca, \$6.9 millones, Consorcio Optiagua \$67,5 millones BT bombas \$4,6 millones.

Inventarios

La empresa redujo los inventarios en un 91.08%, en las notas a los estados financiero no se observa aclaración alguna frente a la reducción de dicha cuenta. Presuntamente obedece a bajas de los mismos, en visita no fue suministrado documento alguno que pudiera sustentar dicha baja.

Otros deudores:

Embargos judiciales: \$102 millones, consorcio Aracataca \$143 millones.

Provisión para deudores:

En las notas a los estados financieros expresa que se solicitó autorización a la asamblea para castigar cartera cuyo valor para la vigencia 2015 fue de \$237 millones.

La empresa no tiene variaciones significativas en los activos no corrientes.

Pasivo:

Cuentas por pagar:

Con relación a las cuentas por pagar la mayor participación la tiene los acreedores con un valor de \$787 millones para la vigencia 2015, otras cuentas por pagar por valor de \$581 millones, los cuales para ambas vigencias se ha mantenido estable.

Dentro del financiamiento interno se encuentra la obligación del consorcio aguas de Aracataca a través de entidades financieras por valor de \$59 millones. En visita fue informado que dicho obligación hace relación a créditos entre consorciados.

En acreedores se observó en las notas a los estados financieros la siguiente información:

“Nota 10. Acreedores

Esta cuenta hace referencia en el valor de bienes y servicios hace referencia a obligaciones contraídas por la adquisición de bienes y servicios desde al año 2009 y a esta a 31 de diciembre de 2015 tiene un valor de \$765.568.508,05 conformada por:

Tabla 10 Acreedores

Concepto	2015	2014
Bienes y servicios	9.962.104.	9.692.104.
Comisiones honorarios y servicios	382.915.058	381.974.110
Servicios Públicos	98.771.924	11.410.224
Suministro y mano de obra	217.213.403,86	177.103.607,46
Transportes y acarreos	2.373.840	2.373.840
Arrendamientos	13.861.937,30	29.009.806,30
Aportes fondos	9.501.172,19	19.397.474

Concepto	2015	2014
pensionales		
Aportes seguridad social salud	3.978.422	3.360.289
Aportes en caja	4.375.258	3.820.058
Embargos judiciales	7.000.000	0
Gastos de representación	143.000	143.000
Aportes a ARL	1.401.220	743.820
Otros acreedores	14.070.767.	14.070.767

Fuente: Notas Financieras INSERGRUP S.A E.S.P. 2014-2015

Los conceptos más significativos hacen referencia a las comisiones, honorarios y servicios la cual para la vigencia 2015 fue de \$382,9 millones.

2.2.5.2. Estado de pérdidas y ganancias

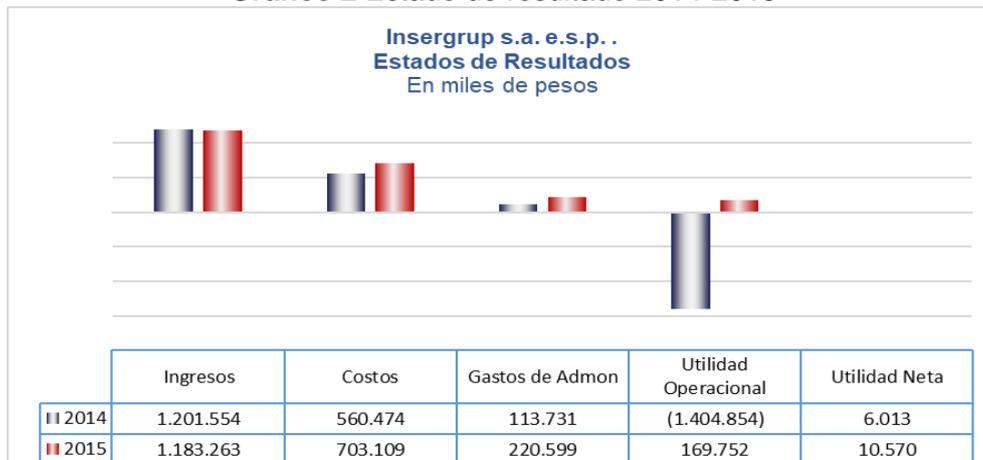
Tabla 11 Estado de pérdidas y ganancias 2014 y 2015

DENOMINACION	2014	%	2015	%	Variación	% Var.
INGRESOS	1.201.554.435	100,00%	1.183.263.156	100,00%	(18.291.279)	-1,52%
VENTA DE SERVICIOS	1.037.910.453,00	86,38%	1.182.802.419,00	99,96%	144.891.966,00	13,96%
SERVICIO DE ENERGÍA	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	1.002.987.642,00	83,47%	1.122.797.670,00	94,89%	119.810.028,00	11,95%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	204.618.977,00	17,03%	198.733.216,00	16,80%	(5.885.761,00)	-2,88%
OTROS SERVICIOS	75,00	0,00%	-	0,00%	(75,00)	-100,00%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS (DB)	(169.696.241,00)	-14,12%	(138.728.467,00)	-11,72%	30.967.774,00	-18,25%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	560.474.305	54,00%	703.108.806	59,44%	142.634.501	25,45%
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	560.474.305,00	46,65%	703.108.806,00	59,42%	142.634.501,00	25,45%
SERVICIOS PUBLICOS	560.474.305,00	46,65%	703.108.806,00	59,42%	142.634.501,00	25,45%
Servicios Públicos	560.474.305,00	46,65%	703.108.806,00	59,42%	142.634.501,00	25,45%
UTILIDAD BRUTA	477.436.148	39,73%	479.693.613	40,54%	2.257.465	0,47%
GASTOS	635.066.972,00	52,85%	469.583.954,00	39,69%	(165.483.018,00)	-26,06%
ADMINISTRACIÓN	113.731.499,00	9,47%	220.599.163,00	18,64%	106.867.664,00	93,96%
SUELDOS Y SALARIOS	868.400,00	0,07%	68.227.932,00	5,77%	67.359.532,00	7756,74%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	-	0,00%	15.000.000,00	1,27%	15.000.000,00	0,00%
GENERALES	94.300.425,00	7,85%	95.007.539,00	8,03%	707.114,00	0,75%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	18.562.674,00	1,54%	42.363.692,00	3,58%	23.801.018,00	128,22%
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	(504.190.059,00)	-41,96%	(242.119.224,00)	-20,46%	262.070.835,00	-51,98%
PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE INVERSIONES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PROVISIÓN PARA DEUDORES	235.000.000,00	19,56%	-	0,00%	(235.000.000,00)	-100,00%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	668.126,00	0,06%	237.697.892,00	20,09%	237.029.766,00	35476,81%
PROVISIONES DIVERSAS	268.521.933,00	22,35%	-	0,00%	(268.521.933,00)	-100,00%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	-	0,00%	4.421.332,00	0,37%	4.421.332,00	0,00%

DENOMINACION	2014	%	2015	%	Variación	% Var.
UTILIDAD OPERACIONAL	(140.485.410)	-11,69%	16.975.226	1,43%	157.460.636	-112,08%
OTROS INGRESOS	163.643.982,00	13,62%	460.737,00	0,04%	(163.183.245,00)	-99,72%
FINANCIEROS	46.517.021,00	3,87%	14.347,00	0,00%	(46.502.674,00)	-99,97%
EXTRAORDINARIOS	36.811.352,00	3,06%	-	0,00%	(36.811.352,00)	-100,00%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	80.315.609,00	6,68%	446.390,00	0,04%	(79.869.219,00)	-99,44%
OTROS GASTOS	17.145.414,00	1,43%	6.865.567,00	0,58%	(10.279.847,00)	-59,96%
INTERESES	636.500,00	0,05%	-	0,00%	(636.500,00)	-100,00%
COMISIONES	526.677,00	0,04%	-	0,00%	(526.677,00)	-100,00%
AJUSTE POR DIFERENCIA EN CAMBIO	1.162.757,00	0,10%	-	0,00%	(1.162.757,00)	-100,00%
FINANCIEROS	3.186.944,00	0,27%	1.167.524,00	0,10%	(2.019.420,00)	-63,37%
OTROS GASTOS EXTRAORDINARIOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
EXTRAORDINARIOS	1.431.634,00	0,12%	1.057.067,00	0,09%	(374.567,00)	-26,16%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	10.200.902,00	0,85%	4.463.196,00	0,38%	(5.737.706,00)	-56,25%
GASTOS ASIGNADOS A COSTOS DE PRODUCCIÓN Y/O A SERVICIOS	-	0,00%	177.780,00	0,02%	177.780,00	0,00%
UTILIDAD NETA	6.013.158,00	0,50%	10.570.396,00	0,89%	4.557.238,00	75,79%
Provisión de Renta y Complementarios	0	0,00%	0	0,00%	-	0,00%
Utilidad Neta	6.013.158	0,50%	10.570.396	0,89%	4.557.238	75,79%

Fuente: Consulta SUI

Gráfico 2 Estado de resultado 2014-2015



Fuente: Insergrup

Ingresos:

La empresa genera sus ingresos por la venta de los servicios de acueducto y alcantarillado los cuales fueron incrementados en un 13,96% para la vigencia 2015 presentándose a esta vigencia el valor de \$1.182 millones. El 94% de la venta de los servicios pertenecen al servicio de acueducto.

Gastos:

Los gastos de administración se incrementaron en un 93,96%, de los cuales se destaca el incremento en los sueldos y salarios los cuales pasaron de \$868.400 a \$68

millones (SUI). En las notas a los estados financieros no fue posible establecer el motivo de dicho incremento. De esta manera se observa un presunto mal reporte de información para la vigencia 2014.

Costos:

Los costos por la prestación de los servicios fueron incrementados en un 25,45% para la vigencia 2015. Los mismos tienen mayor representatividad lo pagado por energía y los sueldos y salarios.

Tabla 12 Nomina

Año	Total de Empleados	Salario Básico
2014	15	10.892.324
2015	15	11.232.200

Fuente: Visita integral marzo de 2018

Al salario básico son incluidos otros emolumentos como son: auxilio transporte, recargos y horas extras al personal que opera los pozos. Dentro de la nómina también es pagado el revisor fiscal por valor de \$600.000, la contadora por \$600.000, una auxiliar contable por \$1.850.000.

La empresa pasó de tener una pérdida operacional de \$140 millones a una utilidad de \$16 millones para la vigencia 2015.

Dentro los costos y gastos por pagar se encuentran las comisiones, honorarios y servicios por valor de \$382,9 millones para la vigencia 2015, suministro de mano de obra por valor de \$ 217 millones siendo los valores más significativos. Dentro de las comisiones y honorarios el valor más significativo corresponde a Jaime Parra y CIA Ltda por valor de \$185 millones e Inerline por valor de \$185 millones.

La deuda a Electricaribe para la vigencia 2015 fue de \$98 millones.

La empresa tiene aportes pensionales y de seguridad social, ICBF, SENA Y cajas de compensación pendientes de pago que corresponde a los periodos de abril de 2009 a octubre de 2009.

Presentó una disminución considerable de otros ingresos y otros gastos.

En cuanto al resultado neto pasó de tener una utilidad de \$6 millones a \$10 millones para la vigencia 2015. Este resultado operacional y neto positivo fue debido exclusivamente a la disminución de las provisiones en \$262 millones.

Tabla 13 Indicadores de rentabilidad

De Rentabilidad	Formula	2014	2015
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	-1,35%	6,36%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	4,68%	9,10%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	-0,49%	2,52%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	-1,15%	5,30%
ROA	$\frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Activo Total}}$	1,70	3,60
ROE	$\frac{\text{Utilidad neta} * 100}{\text{Patrimonio}}$	4,00	7,58

Fuente: Visita integral marzo de 2018

Rentabilidad: Los indicadores de rentabilidad presentan una recuperación para la vigencia 2015 debido al incremento de la utilidad operacional y neta, la empresa pasó a no tener rentabilidad en la venta de sus servicios a tener rentabilidad. Por cada peso vendido la empresa genera 1.44% para cubrir sus costos y gastos para la vigencia 2015.

El rendimiento del activo y el patrimonio muestra el porcentaje de interés que recibirían si el valor de los activos y del patrimonio fuese el factor de distribución de la utilidad, para sus montos es un porcentaje bajo.

La rentabilidad en términos de ROA y ROE sobre el activo y patrimonio se observa su comportamiento positivo para la vigencia 2015, esto debido al incremento en su utilidad neta.

Tabla 14 Indicadores de liquidez

De Liquidez	Formula	2014	2015
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,93	1,09
Capital de Trabajo	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	(4.118.472.057)	4.065.844.070
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{deudores}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,59	0,59
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	1,74	1,91

Fuente: Visita integral marzo de 2018

Liquidez: Los indicadores de liquidez presentan una leve recuperación, la empresa tiene más respaldo de sus activos corrientes para el pago de sus obligaciones de menos de un año. Es necesario aclarar que existe una presunta mal contabilización de los activos corrientes en sus cuentas deudores, debido a que no fueron contabilizados las cuentas por cobrar de más de un año, las cuales según información entregada en visita corresponde al 93% de la cartera total lo que determina que los resultados de la medición de los indicadores de razón corriente, capital de trabajo cambien y generen un resultado no satisfactorio.

Al comparar las cuentas por cobrar y su participación en sus activos corrientes se observa que la empresa no tiene capacidad para el pago de sus obligaciones considerando que gran parte se encuentra en poder de sus deudores.

Tabla 15 Indicadores de Actividad

De Actividad	Formula	2014	2015
Numero de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$	687,66	468,21
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Días Cartera}}$	0,52	0,77

Fuente: Visita integral marzo de 2018

Actividad: A pesar de que existió un mejoramiento de los indicadores relacionados con la cartera pasando de 678 a 468 días para su recuperación, y su rotación es de menos de un mes, los resultados muestran alta representatividad y la empresa demora casi dos años en recuperar su cartera.

EBITDA	-345.141.975	301.458.142
Rentabilidad EBITDA	-33,25%	25,49%

En cuanto a los resultados en término de beneficio bruto pasó a resultados positivos. La empresa presentó mejores resultados de su operación.

Diferencias de la información reportada en el SUI y la suministrada en visita

Se observó diferencias de la información reportada en el SUI y la suministrada en visita en lo que se determina que dichas variaciones significativas de la contabilización de su cartera permiten que exista una diferencia en el cálculo de los indicadores y en la percepción de la realidad financiera de la empresa.

Tabla 16 Diferencias estados financieros SUI-Visita

2015			
CUENTA	SUI	ESTADO FINANCIERO SUMINISTRADO	DIFERENCIA
Cuentas por cobrar	1.968.961.279	1.692.312.483	-276.648.796
Obligaciones	168.230.609	59.279.150	-108.951.459

2015			
CUENTA	SUI	ESTADO FINANCIERO SUMINISTRADO	DIFERENCIA
Financieras			
Gastos de Administración	220.599.163	219.030.591	-1.568.572

Fuente: Visita integral marzo de 2018

De esta manera se hace necesario que la empresa garantice la uniformidad de la información suministrada y reportada en el SUI.

2.2.6. Análisis información financiera vigencias 2016-2017

Para la vigencia 2016 y 2017 la empresa presenta la información financiera bajo los nuevos marcos normativos para empresas pertenecientes al grupo 2.

2.2.6.1. Estado de la situación financiera

Respecto al estado de la situación financiera para las vigencias 2016 y 2017, INSERGRUP S.A. E.S.P presenta el estado financiero los hechos económicos haciendo separación entre partidas corrientes y no corrientes, desde los activos por su grado de liquidez y en los pasivos por su grado de exigibilidad, las partidas son representadas a nivel de grupo.

Tabla 17 Estado de la situación financiera – comparativo 2016-2017

Denominación	2017	%	2016	%	2017-2016	%
Activo Corriente						
Efectivo y equivalentes	199.572.353	13,48%	335.067.638	18,63%	135.495.285	-40,44%
Deudores Comerciales	1.733.460.628	117,10%	1.567.329.182	87,15%	(166.131.446)	10,60%
Inventarios	10.338.320	0,70%	10.338.320	0,57%	-	0,00%
deterioro de activos	(954.123.063)	-64,45%	(663.364.231)	-36,88%	290.758.832	43,83%
Total Activo Corriente	989.248.238	66,83%	1.249.370.909	69,47%	260.122.671,00	-20,82%
Activo no corriente						
Inversiones	-		-		-	
Deudores comerciales	464.729.032	31,39%	504.868.039	28,07%	40.139.007	-7,95%
Propiedades, planta y equipo	25.219.929	1,70%	40.801.642	2,27%	15.581.713	-38,19%
Impuesto diferido deducible	-	0,00%	-	0,00%	-	
Otros activos	1.156.134	0,08%	3.468.400,00	0,19%	2.312.266	-66,67%
Deterioro de activos	2.198.189.660	148,49%	-	0,00%	(2.198.189.660)	
Total activo no corriente	491.105.095	33,17%	549.138.081,00	30,53%	58.032.986,00	-10,57%
TOTAL ACTIVO	1.480.353.333	100%	1.798.508.990	100%	318.155.657,00	-17,69%
PASIVO						

Denominación	2017	%	2016	%	2017-2016	%
<u>Pasivo corriente</u>						
Obligaciones financieras y acreedor	9.156.238	0,70%	9.827.704	0,60%	671.466	-6,83%
Impuestos, gravámenes y tasas	33.102.667	2,54%	58.493.045	3,54%	25.390.378	-43,41%
Beneficios a empleados	31.305.222	2,40%	40.635.105	2,46%	9.329.883	-22,96%
Total Pasivo Corriente	73.564.127	5,64%	108.955.854	6,60%	35.391.727	-32,48%
<u>Pasivo no corriente</u>						
obligaciones financieras y acreedor	1.072.547.785	82,27%	1.384.606.146	83,86%	312.058.361	-22,54%
Pasivos estimados y provisiones	52.072.408	3,99%	52.072.408	3,15%	-	0,00%
Impuesto diferido imponible	105.448.000	8,09%	105.448.000	6,39%	-	0,00%
Total Pasivo no corriente	1.230.068.193	94,36%	1.542.126.554	93,40%	312.058.361	-20,24%
TOTAL PASIVO	1.303.632.320	100,00%	1.651.082.408	100,00%	347.450.088	-21,04%
PATRIMONIO						
Capital	610.000.000	345,18%	610.000.000	413,77%	-	0,00%
Ganancias Retenidas	(462.573.418)	-261,75%	(377.472.837)	-256,04%	85.100.581	22,54%
Utilidades Retenidas	(230.775.513)	-130,59%	(145.674.932)	-98,81%	85.100.581	58,42%
Reservas	3.020.341	1,71%	3.020.341	2,05%	-	0,00%
Ajustes por adopción	(234.818.246)	-132,88%	(234.818.246)	159,28%	-	0,00%
Ajustes por corrección	-	0,00%	-	0,00%	-	
Utilidad del ejercicio	29.294.431	16,58%	85.100.581	57,72%	55.806.150	-65,58%
Revalorización del Patrimonio		0,00%		0,00%	-	
TOTAL PATRIMONIO	176.721.013	100,00%	147.426.582	100,00%	(29.294.431,00)	19,87%
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	1.480.353.333		1.798.508.990		318.155.657,00	-17,69%

Fuente: Visita integral marzo de 2018

2.2.6.2 ACTIVOS

El rubro de activos en general presenta una disminución del año 2016 a 2017, con variación significativa en otros activos (-66.67%), efectivo y equivalentes (-40.44%) y la propiedad, planta y equipo (-38.19%).

Con respecto al efectivo y equivalentes la empresa informa que dicho rubro no tiene ningún tipo de restricción y además informa que el saldo de otros activos al año 2017 hace referencia a la compra del programa contable SIIGO. Así mismo, este rubro refleja el registro principalmente de los recursos en caja y depositados en cuentas bancarias e incluye los dineros depositados en las cuentas de: Banco Agrario de Colombia y Banco de Bogotá.

A continuación, se relacionan las cuentas bancarias en las cuales INSERGRUP S.A. E.S.P., hace entrega durante la visita integral en la sede administrativa y financiera de

la ciudad de Bogotá en las mismas se manejan el recaudo y los subsidios girados por parte de la alcaldía.

Tabla 18 Cuentas Bancarias INSERGRUP S.A. E.S.P.

Diciembre 31 de 2016			
Banco	Tipo de cuenta	Saldo	Uso
Banco de Bogotá	Ahorro	\$ 318.413	Deposito usuarios y subsidios
Banco Agrario	Corriente	\$ 0	Deposito usuarios y subsidios
Diciembre 31 de 2017			
Banco de Bogotá	Corriente	\$ 193.332.314	Deposito usuarios y subsidios
Banco Agrario	Corriente	\$ 0	Depósito usuarios y subsidios

Fuente: Visita integral marzo de 2018

El prestador informó que, para el cierre contable del año 2016, se continuó el embargo por parte del Banco de Crédito a la cuenta corriente del Banco Agrario durante el primer semestre de 2016, por valor de \$4.499.341.

Dentro del total de los activos corrientes, los deudores comerciales representan el mayor porcentaje para los años 2016 y 2017, es decir, 87.15% y 117.10% respectivamente. De igual manera los deterioros de los activos tienen una participación significativa dentro del total de los activos de largo plazo (activo corriente) 148.49%. La empresa señala que espera recuperar dicha cartera en un término inferior a 360 días, no se presentan indicadores de deterioro al cierre del periodo.

Del dinero en caja reportado hasta el año 2016 (\$17.381768), se encontraba en la caja principal ubicada en la sede de la empresa en la ciudad Bogotá, dinero en custodia de accionista HERMAN CAMACHO TORRES, saldo que viene según reporta la empresa desde el año 2017; y respecto a la caja en el municipio de san Onofre corresponde al saldo de los usuarios, destinado al pago de arriendo y gastos normales de la operación.

Respecto del deterioro de los activos, la empresa dentro de su procedimiento informa que realiza el cálculo de provisión general (33%) correspondiente a la cartera vencida mayor a 236 meses, pues se considera no cobrable, anotación que hace previa a la asamblea a de accionistas para el año 2017. Según se puede apreciar, el deterioro de activos de 2016 a 2017 ha perdido valor al pasar de - \$663.364.231 a -\$954.123.063, esto respecto al corto plazo. Ahora bien, en el largo plazo el deterioro de los activos sobre el total del activo tiene el mayor peso equivalente al 148.49% frente a una participación nula durante el año 2016.

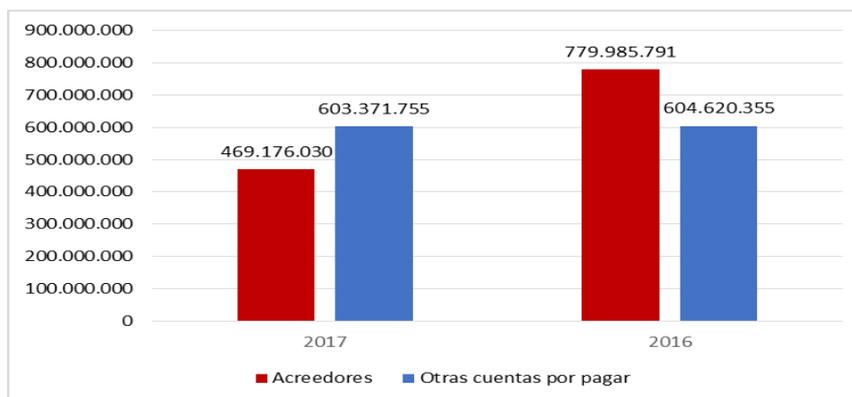
A la fecha relacionada, se tenía pendiente la devolución de los depósitos judiciales del Banco Agrario por parte del Banco de Crédito, por valor de \$67.850.028.

2.2.6.3 PASIVOS

Dentro del total de los pasivos, el rubro de impuestos, gravámenes y tasas presenta una reducción de \$25.390.378 equivalente a una reducción del 41.43%.

Sobre el total de los pasivos tanto para el año 2016 como para el año 2017 las obligaciones financieras y acreedores representan en promedio aproximadamente el 82%, que tal y como se puede evidenciar en la siguiente grafica está representada en mayor proporción por “*otras cuentas por pagar*” a las que el prestador no hace alusión dentro de las notas a los estados financieros, no obstante, informa que dichas obligaciones contraídas por la adquisición de bienes y servicios desde el 2009:

Gráfico 3 Obligaciones financieras 2016-2017



Fuente: Visita Integral marzo de 2018

Dentro de los pasivos corrientes, los impuestos, gravámenes y tasas presentan la mayor reducción dentro del periodo analizado (2016-2017), pasando de 58.493.045 (2016) a \$33.102.667 (2017).

Las obligaciones laborales a pesar que durante el periodo de 2014 a 2016 venían incrementando, de 2016 a 2017 tuvieron una disminución en aproximadamente el 23% al pasar de \$40.634.105 a \$31.305.222, dentro de las cuales se incluyen los rubros de nómina, cesantías, intereses sobre cesantías, vacaciones, prima de servicios.

INSERGRUP S.A. E.S.P., a la fecha manifestó tener obligaciones con acreedores contraídas con Consorcio de Optimagua y Consorcio de Aracataca, pero dentro de las revelaciones presentadas para el año 2017 el prestador no hace ninguna precisión al respecto.

2.2.6.4 PATRIMONIO

- El monto de capital autorizado es de \$1.100.000 representado en \$1.100.000 acciones con un valor nominal por cada una de \$1.000. El capital suscrito y pagado es de \$610.000.000, quedando la composición accionaria de la siguiente manera a 2016, ya que dentro de las revelaciones suministradas para el 2017 no se evidencia comentarios al respecto:

Tabla 19 Composición Accionaria INSERGRUP S.A. E.S.P. 2016

Accionista	%	2016
Hermann Camacho Torres	39	237.900.000
Jaime Parra y Cía Ltda.	30	183.000.000
Ecop Ltda.	20	122.000.000
HCT Ingenieros Asociados Ltda	10	61.000.000
Proeza Consultoría Ltda	1	6.100.000

Fuente: Visita integral marzo de 2018

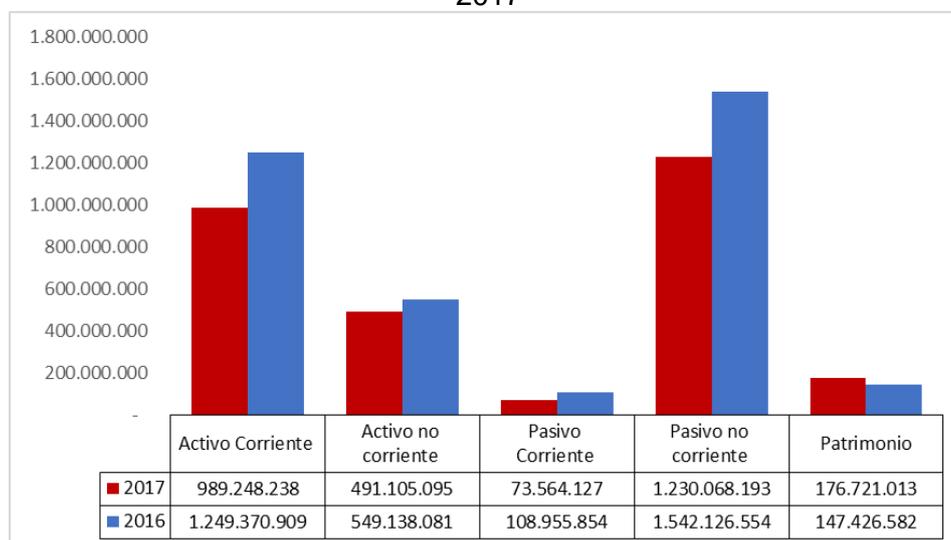
- La reserva legal según el histórico de la empresa desde el año 2014 de acuerdo a los estatutos corresponde al 10% sobre la utilidad a cierre del año 2017 equivalente a 3.020.341.

Ahora bien, dentro de las revelaciones financieras del prestador para el año 2016, informa que con el fin de apoyar el proceso de implementación NIF, con respecto al diagnóstico de implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera, el 15 de diciembre de 2016 se contrató un profesional para que llevar a cabo los procesos de diagnóstico e implementación; no obstante, es de notar que dentro de la información financiera suministrada para los años 2016 y 2017, no se observó evidencia monetaria del impacto de la aplicación de la norma en mención.

Adicionalmente, es de resaltar que en los EEFF que presentan el comparativo 2016-2015 en contraste con los EEF del 2016-2017, se presentan diferencia respecto a los valores reportados, presunto incumplimiento conforme al cronograma establecido para la transición a NIIF según la clasificación de INSERGRUP S.A. E.S.P., en el grupo 2 PYMES. No obstante, durante la visita en marzo de 2018, el prestador señala que su proceso de convergencia a la aplicación de las nuevas normas financieras se realizó conforme a lo establecido en el cronograma de NIIF según su clasificación, por lo tanto, se solicita a la empresa soportar este hecho dado que en las revelaciones financieras no hizo precisión al respecto.

En síntesis, el estado de situación financiera de la empresa INSERGRUP S.A. E.S.P.A deja ver el aumento de los pasivos a largo plazo sobre los activos. El patrimonio experimento disminución del aproximadamente del 20%, comparativo que se puede identificar en el siguiente gráfico.

Gráfico 4 Evolución de los componentes del Estado de Situación Financiera 2016-2017



Fuente: Visita integral marzo de 2018

2.2.6.5 ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL 2016-2017

Los análisis realizados a continuación, tal y como se mencionó anteriormente se realizan bajo el precepto que señala el prestador en las revelaciones 2017-2016, afirmando que los estados financieros para el cierre del año contable 2017 al momento de la visita no habían sido aprobados por la asamblea general de accionistas.

Tabla 20 Estado de Resultados Integral

INGRESOS	2017	%	2016	%	Variación	%
Ingresos Ordinarios						
Venta de Servicios	1.227.006.776		1.213.599.320		13.407.456	1,10%
Costo de Venta de Servicios	634.967.768	51,7%	593.861.447	48,93%	41.106.321	6,92%
Utilidad bruta en ventas	592.039.008	48,3%	619.737.873	51,07%	- 27.698.865	-4,47%
Deterioro del valor de los activos	293.071.098	23,9%	425.666.339	35,07%	- 132.595.241	-31,15%
Total utilidad bruta en operaciones	298.967.910	24,4%	194.071.534	15,99%	104.896.376	54,05%
Gastos ordinarios						
Administración						
Personal (Beneficios a empleados)	64.768.528	5,3%	82.544.430	6,80%	- 17.775.902	-21,53%
Contribuciones Imputadas	-		-		-	
Gastos generales	114.461.279	9,3%	78.573.370	6,47%	35.887.909	45,67%
Impuestos	46.808.436	3,8%	6.839.556	0,56%	39.968.880	584,38%
Depreciación	15.581.713	1,3%	20.772.614	1,71%	- 5.190.901	-24,99%
Total Gastos de Administración	241.619.956	19,7%	188.729.970	15,55%	52.889.986	28,02%
Otros gastos						
Financieros	20.819.334	1,7%	3.454.420	0,28%	17.364.914	502,69%
Impuestos asumidos	-	0,0%	113.100	0,01%	- 113.100	-100%
Costos y gastos de ejercicios anteriores	7.210.036	0,6%	853.310	0,07%	6.356.726	744,95%
Otros servicios	24.153	0,0%	1.302.315	0,11%	- 1.278.162	-98,15%
Total otros gastos	28.053.523	2,3%	5.723.145	0,47%	22.330.378	390,18%
Total gastos ordinarios	269.673.479	22,0%	194.453.115	16,02%	75.220.364	38,68%
Ganancia y pérdidas	29.294.431	2,4%	- 381.581	-0,03%	29.676.012	-7777,12%
Impuesto de industria y comercio	-		-		-	
Utilidad antes de impuestos	29.294.431	2,4%	- 381.581	-0,03%	29.676.012	-7777,12%
Impuesto a las ganancias	-		84.719.000	6,98%	- 84.719.000	-100%
Resultado del periodo	29.294.431	2,4%	- 85.100.581	-7,01%	114.395.012	-134,42%

Fuente: Visita integral marzo de 2018

Según el Estado de Resultados Integral comparativo entre 2016-2017, se puede notar aumento significativo con una diferencia positiva de \$ 29.676.012 para la vigencia 2017, no obstante, para dicha vigencia, no reporta valor pagado por impuestos a las ganancias, comportamiento que no permite determinar si presuntamente INSERGRUP efectivamente presenta mejora frente al año inmediatamente anterior. Ahora bien, dentro de las revelaciones no se hace ninguna aclaración al respecto.

Ahora bien, respecto a los ingresos por venta de servicios ha mantenido una variación relativamente constante, aproximadamente de 1.10% al alza incluso desde el año 2014. Según señaló la empresa en visita, dentro de las revelaciones la principal fuente de ingresos ordinarios se origina por la prestación de servicios como:

1. Distribución municipal de agua apta para consumo humano (incluida conexión y medición)

2. Actividades complementarias de acueducto: captación, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte de agua
3. Recolección municipal de residuos, principalmente líquidos por medio de tubería y conductos
4. Actividades complementarias relacionadas con el servicio público de alcantarillado: transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

Según las notas a los estados financieros para el año 2016, los ingresos causados por la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado y su correspondiente recaudo en el Municipio de San Onofre, Sucre a corte de 31 de diciembre de 2016:

Tabla 21 Recaudo INSERGRUP S.A E.S.P.

CONCEPTO	2016
Servicio de acueducto	854.142.433
Subsidio Servicio de Acueducto	620.523.280
Servicio de Alcantarillado	142.777.424
Subsidios Acueducto	881.618.337
Subsidios Alcantarillado	126.813.580
Totales	2.005.351.775

Fuente: Visita integral marzo de 2018

La variación de los gastos administrativos totales de 2017 con respecto al año 2016, presentan un incremento en un 28% aproximadamente, manteniendo un peso relativamente constante entre 2017 y 2016 sobre el total de ingresos en promedio, de 17% para la vigencia señalada.

El rubro “total otros gastos”, si presento un alza representativa de aproximadamente \$5 millones a \$28 millones, porcentualmente igual a 390%. La empresa dentro de las revelaciones no hace ninguna precisión sobre la variación.

2.2.7. Estado de Flujo de efectivo 2016 - 2017

El estado de flujo de efectivo, proporciona información sobre los cambios en el efectivo y equivalente al efectivo de INSERGRUP S.A. E.S.P. Se muestra por separado según reporte el prestador los cambios según procedan de actividades de operación, actividades de inversión y actividades de financiación (método de elaboración directo).

Tabla 22 Estado de Flujo Efectivo

Ítem	2017	2016	Variación	%
Incremento (disminución) de efectivo neto y equivalentes al efectivo	\$ -	\$ -	\$ -	
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo				
incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	\$135.495.285	-\$189.557.929	\$325.053.214	-171,48%
efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo	\$335.067.638	\$145.509.709	\$189.557.929	130,27%

Ítem	2017	2016	Variación	%
efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	\$199.572.353	\$335.067.638	-\$135.495.285	-40,44%
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN				
Clases de cobros por actividades de operación				
cobros procedentes de las ventas de prestación de servicios CP	\$166.131.446	\$467.003.970	-\$300.872.524	-64,43%
cobros procedentes de las ventas de prestación de servicios LP	-\$40.139.007	\$21.141.392	-\$61.280.399	-289,86%
Movimientos por impuesto diferido LP	\$ -	\$ 84.719.000	-\$84.719.000	-100,00%
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios CP	\$ 671.466	\$175.583	\$495.883	282,42%
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios LP	\$312.058.361	\$214.137.767	\$97.920.594	45,73%
Pagos a / y por cuenta de los empleados (Beneficios a empleados)	\$9.329.883	\$14.315.932	-\$ 4.986.049	-34,83%
Variación en inventarios ESFA	-\$290.758.832	-\$420.877.179	\$130.118.347	-30,92%
Pagos por impuestos gravámenes y tasas	\$25.390.378	\$8.760.163	\$16.630.215	189,84%
Otras entradas (salidas) de otros activos	-\$ 2.312.266	\$ -	-\$2.312.266	
FLUJOS DE EFECTIVO NETOS PROCEDENTES DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	\$180.371.429	\$389.376.628	-\$209.005.199	-53,68%
FLUJO DE EFECTIVO PROCEDENTES DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN				
Propiedades, Planta y equipo ESFA	-\$15.581.713	-\$20.169.414	\$4.587.701	-22,75%
Utilidades del ejercicio	\$114.395.012	\$ 46.196.977	\$68.198.035	147,62%
Utilidades retenidas	\$ 85.100.581	\$38.903.604	\$46.196.977	118,75%
FLUJO DE EFECTIVO NETOS PROCEDENTE DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	\$183.913.880	\$64.931.167	\$118.982.713	183,24%
FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE ACTIVIDADES DE FINANCIACION				
FLUJOS DE EFECTIVO NETO PROCEDENTES DE ACTIVIDADES DE FINANCIACION	\$-	\$-	\$ -	
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo , antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio				
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efecto (sinopsis)				
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efecto				

Ítem	2017	2016	Variación	%
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	\$364.285.309	\$454.307.795	-\$90.022.486	-19,82%
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo	\$335.067.638	\$145.509.709	\$189.557.929	130,27%
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	\$ 199.572.353	\$335.067.638	-\$135.495.285	-40,44%

Fuente: Visita integral marzo de 2018

El valor de los flujos de efectivo neto procedentes de actividades de operación se redujo en más del 50%, pasando de \$389.376.628 (2016) a \$180.371.429 (2017), en donde los pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios corto plazo y pagos por impuestos gravámenes y tasas tiene una alta incidencia dado que para el cierre del año contable la variación alcanzo 282% y 189% respectivamente. De otra parte, los cobros procedentes de las ventas de prestación de servicios largo plazo se redujeron en 289% con un valor final para el 2017 de -\$40.139.007.

El efectivo neto procedente de actividades de inversión sumo \$183.913.880 en el año 2017, registrando un aumento del mismo del orden de 183% con respecto al año anterior.

Por último, el efectivo y equivalentes al efectivo ala principio del periodo disminuyo en casi el 20%, al pasar de \$454.307.795 a \$364.285.308, que al sumar el efectivo del inicio al final del periodo del año 2017 se tradujo en una disminución de 40% equivalente a 199.572.353

2.2.8. Indicadores financieros 2016 - 2017

De los indicadores financieros en general es importante reiterar, la diferencia entre los reportes suministrados por INSERGRUP S.A. E.S.P., específicamente, los EEFF del año 2016; lo anterior, dado que al observar el comparativo de los estados financieros vigencia 2016-2015 respecto del año 2017-2016 no coinciden; esta particularidad afecta el resultado de los indicadores financieros para el año 2016 y 2017 estimados por esta Superintendencia y que genera diferencia frente a los calculados por el prestador para el año 2016.

Es así, que se citan los indicadores estimados por INSERGRUP S.A. E.S.P, para el año 2016, donde se registran los valores que toma la empresa, diferentes a lo que presenta bajo NIF.

Tabla 23 Indicadores Financieros calculados por INSERGRUP S.A. E.S.P.- Año 2016

Indicadores		Base	Índice
2016	Razón corriente <i>Activo corriente</i> <i>Pasivo corriente</i>	$\frac{2,391,734,880}{1,862,322,966}$	1.28
	Nivel de endeudamiento <i>Total Pasivo</i> <i>Total Activo</i>	$\frac{1,914,395,374}{2,436,004,922}$	0.79

Indicadores		Base	Índice
	Endeudamiento Financiero <i>Pasivo Bancario</i> <i>Patrimonio</i>	$\frac{59,273,150}{521,609,548}$	0.11
	Endeudamiento Patrimonial - Autonomía <i>Pasivo Total</i> <i>Patrimonio</i>	$\frac{1,914,395,374}{521,609,548}$	3.67
	Endeudamiento Activo Fijo <i>Patrimonio</i> <i>Activo Fijo</i>	$\frac{521,609,548}{40,801,642}$	12.78
	Apancalamiento Financiero <i>Total Pasivo</i> <i>Total Patrimonio</i>	$\frac{1,914,395,374}{521,609,548}$	3.67
	Concentración de Endeudamiento a CP <i>Pasivo corriente</i> <i>Total pasivo</i>	$\frac{1,862,322,966}{1,914,395,374}$	0.97
	Concentración de Endeudamiento a LP <i>Pasivo no corriente</i> <i>Total pasivo</i>	$\frac{52,072,408}{1,914,395,374}$	0.03

Fuente: Visita integral marzo de 2018

Tabla 24 Indicadores Financieros calculados por INSERGRUP S.A. E.S.P.- Año 2016

De Rentabilidad	Formula	2016	2017
Margen Operacional de Utilidad	Utilidad de operación * 100	16%	24%
	Ingresos de operación		
ROA	Ganancia Neta *100	-4.73%	1.98%
	Activo Total		
ROE	Ganancia Neta * 100	-57.72%%	16.58%%
	Patrimonio		
De Liquidez	Formula	2016	
Razón Corriente	Activo Corriente	11.47	13.45
	Pasivo Corriente		

Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	915.681.111	1.140.415.055
Solidez	Activo Total	1.09	1.14
	Pasivo Total		
De Actividad		2016	
Número de Días de la Cartera	Cuentas por Cobrar x 360	614.69	
	Ventas Netas		644.94
Rotación de Cartera	360	153.52	211.32
	Número de Días Cartera		

Fuente: Estados Financieros Comparativos. 2016 INSERGRUP S.A. E.S.P.

Se precisa, además, que no fue posible realizar el cálculo del endeudamiento financiero, ya que la empresa dentro del estado de situación financiera tiene agregados los pasivos financieros.

Rentabilidad: Teniendo en cuenta los indicadores de rentabilidad derivados de la información suministrada por la empresa en los EEFF comparativo 2016-2017, presuntamente hay mejora de la rentabilidad tanto de los activos como del patrimonio durante el año contable de 2017, representativa en la variación respecto a la eficiencia de los activos totales en más del 50% (ROA), lo que significa que la empresa es capaz de generar más dinero con menor inversión con respecto al año 2016.

De igual manera, el rendimiento sobre el patrimonio (ROE) muestra una variación mayor al 70% para el año 2017 dejando notar que presuntamente la empresa está progresando positivamente en relación con la creación de utilidades sin la necesidad de incrementar el financiamiento por parte de los accionistas.

Liquidez: Dentro de las diferencias encontradas y mencionadas, el indicador de razón corriente (liquidez) es una de ellas, dado que el indicador de liquidez estimado por el prestador para el año 2016 es igual 1.28, mientras que el calculado por esta Superintendencia para la misma vigencia es igual a 11.47, hecho que dejar que la empresa presuntamente cuenta con respaldo a corto plazo, para asumir las deudas contraídas; no obstante, los valores utilizados para llegar a dicho resultado difieren en cada situación; presuntamente, porque el prestador como ya se indicó anteriormente, no realizó una correcta transición a NIIF. Ahora bien, tanto el capital de trabajo como la solidez ascendieron aproximadamente en 25% y 4.5% de 2016 a 2017 respectivamente.

En ese sentido, en lo que respecta al capital de trabajo después de cancelar las deudas corrientes para cada vigencia, obtuvo como restante \$ 915.681.111 millones en 2016 y \$ 1.140.415.055 en 2017.

Actividad: Según los indicadores de actividad calculados por esta Superintendencia para vigencia 2016-2017, a la empresa le está generando cada vez más tiempo cobrar la cartera a sus clientes, pasando de 615 a 645 días aproximadamente. Las cuentas por cobrar de 2016 se convirtieron en efectivo 153 veces y 211 veces para el periodo 2017, de lo anterior, la empresa no establece políticas de crédito fijadas o por lo menos no expresamente en las revelaciones financieras suministradas.

2.2.2.11 Auditoria Externa y Gestión de Resultados:

- La empresa cuenta con auditoria externa de gestión y resultados y en su informe se observaron diferencias frente al análisis de la información financiera para la vigencia 2015, lo que genera incertidumbre en el control ejercido por parte de la AEGR y ausencia de objetividad.
- La AEGRG no reportó la información relacionada con sus funciones y competencias en la vigencia 2016, incumpliendo lo establecido en la resolución 2006130000122956 *“por la cual se fijan criterios en relación con las auditorías externas de gestión y resultados sobre el reporte de información a través del sistema único de información SUI”*.
- Para la vigencia 2015, se presentaron diferencias entre los socios por situaciones relacionadas con la información financiera presentada y a ser aprobada por parte de la asamblea, sobre esta situación se dio a conocer esta Superintendencia, Superintendencia de Sociedades, Cámara de Comercio.

Una vez verificado el informe del auditor externo cargado al SUI para las vigencias 2014 y 2015 se observó que el mismo no es congruente con la información financiera reportada en el SUI y con los estados financieros suministrados en visita firmados por el representante legal de la empresa, el contador y el revisor fiscal de la misma, en lo relacionado con la viabilidad financiera. De esta manera genera incertidumbre el análisis financiero realizado por parte del auditor externo de gestión y resultados.

3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1 Aspectos Técnicos de Acueducto

3.1.1 Sistema de Abastecimiento

A continuación, se presenta 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 marzo de 2018 y los reportes de información al Sistema Único de Información – SUI.

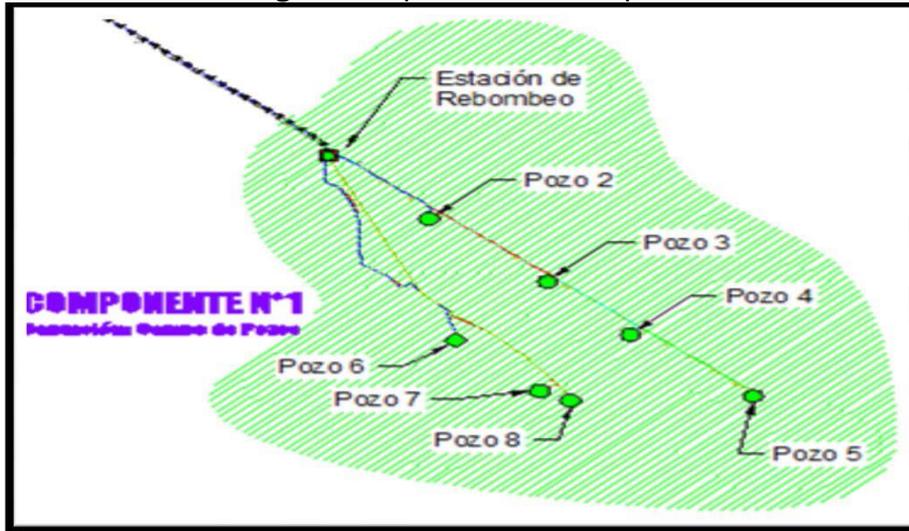
3.1.1.1 Fuentes de abastecimiento y captación

Actualmente el municipio de San Onofre se abastece de 7 pozos subterráneos, ubicados en el corregimiento de Aguas Negras del municipio de san Onofre, pertenecientes al acuífero el Jojan.

A los habitantes de los predios o corregimientos donde se ubican los pozos profundos, se les suministra el agua como contraprestación por la servidumbre que existe, se informó que la alcaldía municipal no entregó a la empresa los documentos relacionados con las servidumbres de las redes de aducción, ubicación de los pozos profundos y conducción, ya que los predios donde se ubican y/o cruzan son de particulares.

Los 7 pozos cuentan con una capacidad concesionada de 58 l/s y se encuentran distribuidos como se señala en la siguiente imagen:

Imagen 7 Esquema ubicación pozos



Fuente: INSERGRUP SA ESP

Al verificar el Sistema Único de información SUI, se observa que la empresa no reportó información relacionada con las fuentes subterráneas y sistemas de captación que utiliza para el suministro del servicio de acueducto en el municipio de San Onofre.

En la siguiente imagen se describe el estado de los pozos profundos para el momento de la visita:

Tabla 25 Pozos subterráneos

No.	Pozo	Observaciones
1	Pozo 5 	Se capta un caudal promedio de 15 L/s. Cuenta con cerramiento, bomba de 15 Hp, salida de 6 pulgadas en HD. El macromedidor no se encontró en funcionamiento. El sistema eléctrico no cuenta con respaldo. Se presentan fugas en la tubería de salida. Cuenta con punto para muestreos de calidad del agua. Manómetro averiado.
2	Pozo 7 	Se capta un caudal promedio de 7 L/s. Cuenta con cerramiento, bomba de 10 Hp, salida de 3 pulgadas en HD. El macromedidor se encontró en funcionamiento. El sistema eléctrico no cuenta con respaldo. Cuenta con punto para muestreos de calidad del agua. Manómetro averiado.

No.	Pozo	Observaciones
3	Pozo 6 	Se capta un caudal promedio de 8 L/s. Cuenta con cerramiento, bomba de 10 Hp, salida de 3 pulgadas en HD. El macromedidor se encontró en funcionamiento. El sistema eléctrico no cuenta con respaldo. Cuenta con punto para muestreos de calidad del agua. Manómetro averiado.
4	Pozo 3 	Se capta un caudal promedio de 7 L/s. Cuenta con cerramiento, bomba de 10 Hp, salida de 3 pulgadas en HD. El macromedidor se encontró en funcionamiento. El sistema eléctrico no cuenta con respaldo. Cuenta con punto para muestreos de calidad del agua. No cuenta con Manómetro.
5	Pozo 2 	Se capta un caudal promedio de 8 L/s. Cuenta con cerramiento, bomba de 10 Hp, salida de 3 pulgadas en HD. El macromedidor se encontró en funcionamiento. El sistema eléctrico no cuenta con respaldo. Cuenta con punto para muestreos de calidad del agua. Manómetro averiado.
6	Pozo 8 	Se capta un caudal promedio de 6 l/s. Cuenta con cerramiento, bomba de 10 Hp, salida de 3 pulgadas en HD. El macromedidor se encontró en funcionamiento. El sistema eléctrico no cuenta con respaldo. Cuenta con punto para muestreos de calidad del agua. Manómetro averiado. Este pozo se encuentra retirado de la vía principal de acceso respecto a los demás pozos.

No.	Pozo	Observaciones
7	Pozo 4	Este pozo se encuentra fuera de operación , según informa la empresa se captaba 7 l/s, Cuenta con cerramiento, bomba de 10 Hp, salida de 3 pulgadas en HD. Cuenta con macromedidor instalado fuera de funcionamiento, y punto para toma de muestra, Manómetro averiado.



Fuente: Elaborado SSPD en visita marzo de 2018

En general el sistema de operación de los pozos profundos es de forma manual, se tiene 3 operarios por turnos de 8 horas cada uno se encarga del encendido y apagado de los sistemas de bombeo de los pozos; la línea de energía es independiente de las demás líneas de energía del municipio, no obstante, no cuentan con sistemas de respaldo en caso de no contar con fluido eléctrico.

Cada pozo profundo cuenta con macro medidores instalados. Sin embargo, de acuerdo con lo informado por la empresa, estos presentan problemas en su funcionamiento, razón por la cual no se cuenta o presentan datos de agua extraída por pozo, ni cuentan bitácoras de bombeo u operación de los pozos.

Durante la visita se observó que el pozo N°4 se encontraba fuera de servicio por lo que el sistema se encuentra operando solamente con 6 de los pozos, desde hace aproximadamente un mes (febrero de 2018).

Por lo anterior, el caudal captado para suministro se reduce en 7 l/s.

En la siguiente tabla, se relaciona la última información reportada por la empresa al SUI respecto de las captaciones del sistema de acueducto, así:

Tabla 26 Captaciones – último reporte de 2009

Depto	Municipio	ID	Empresa	Nombre	Tipo	Fuente de Captación	Caudal medio Diario (Lts/Seg)	Utiliza equipos de bombeo	Período reportado: Fecha final
SUCRE	SAN ONOFRE	20549	INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	Pozo 1	Subterránea Pozo	Caño de San Antonio	30	S	31-12-2009

Fuente: Consulta SUI – abril de 2018

De lo anterior, la empresa solo reportó uno de los 7 pozos con que cuenta actualmente.

3.1.1.2. Concesiones de agua

En la siguiente tabla se relaciona la información recopilada in situ respecto de las concesiones de agua. Cabe señalar que no es posible verificar esta información con la reportada al SUI, ya que a la fecha la empresa no tiene registro de información concerniente a este ítem:

Tabla 27 Estado Concesiones de agua

POZO N.	RESOLUCION	FECHA RESOLUCION	EXPIRACION CONCESION	CAUDAL CONCESIONADO	CAUDAL PRORROGA
POZO 2	0148	25 de Febrero 2014	25 de Febrero de 2019	8 LTS/SEG	8 LTS/SEG
POZO 3	0063	24 de Enero 2014	24 de Enero de 2019	8 LTS/SEG	7 LTS/SEG
POZO 4	0193	03 abril de 2013	03 de abril de 2018	6 LTS/SEG	6 LTS/SEG
POZO 5	0390	07 de Junio de 2013	07 de Junio de 2018	20 LTS/SEG	15 LTS/SEG
POZO 6	0792	13 de Diciembre 2012	13 de Diciembre 2017	7 LTS/SEG	8 LTS/SEG
POZO 7	0384	07 de Junio de 2013	07 de Junio de 2018	7 LTS/SEG	6 LTS/SEG
POZO 8	0286	09 de Abril de 2014	09 de Abril de 2019	7 LTS/SEG	7 LTS/SEG

Fuente: INSERGRUP SA ESP

Ahora bien, las concesiones antes relacionadas fueron prorrogadas y en estos actos administrativos se redujo el caudal concesionado por CARSUCRE inicialmente de 63 l/s a 58 l/s.

- La concesión del pozo 6 se encuentra vencida desde el mes de diciembre de 2017, INSERGRUP SA ESP informó que radicó ante la Corporación Autónoma Regional de Sucre – CARSUCRE, el 22 de enero de 2018 oficio solicitando prórroga de la concesión otorgada inicialmente. Según informa el prestador no se ha remitido respuesta de la autoridad ambiental.
- La concesión del pozo 4 se encuentra vencida, para este pozo aún no se había enviado la solicitud de prórroga previo vencimiento de la mismas.
- La concesión del pozo 5 se encuentran próximas a vencerse, y para el momento de la visita no se había realizado la solicitud de prórroga previo vencimiento.

3.1.1.3. Aducción

El agua extraída de los pozos profundos es conducida a través de siete (7) líneas de aducción independientes que llegan a un tanque para bombeo con capacidad de 200 m³ aproximadamente, el diámetro de las tuberías de salida de los pozos es de 3" para los pozos: 2, 3, 4, 6, 7 y 8; y de 6" para el pozo No. 5, el material de la tubería es PVC, como se describe a continuación:

Tabla 28 Aducciones

Fuente de Abasto	Longitud (Km)	Diámetro (pulg)	Tipo de material
Pozo No. 2	0,55	3"	P.V.C
Pozo No. 3	1,161	3"	P.V.C
Pozo No. 4	1,627	3"	P.V.C
Pozo No. 5	2,237	6"	P.V.C
Pozo No. 6	1,675	3"	P.V.C
Pozo No. 7	1,236	3"	P.V.C
Pozo No. 8	0,807	3"	P.V.C
Longitud Total (Km)			9,293

Fuente: INSERGRUP SA ESP

A continuación, se relaciona la última información reportada al SUI, que corresponde a la vigencia 2006, así:

Tabla 29 Líneas de aducción – Reporte SUI.

ID	NOMBRE ADUCCION	TIPO	LONGITUD	MATERIAL	DIAMETRO	CAUDAL DISEÑO	FCH INI OPERACIONES	ESTADO
20549	pozo1	Tubería- Por gravedad	20	Concreto Reforzado	De 2 a 4 pulg	30	26/10/06	ACTIVO

Fuente: Consulta SUI – abril de 2018

Al comparar la información reportada por la empresa al SUI y la recopilada in situ, se observa que no coincide.

3.1.1.4 Estación de Bombeo

El agua captada de los pozos es conducida a la estación de rebombeo en la que se encuentra un tanque de almacenamiento con capacidad de 200 m³, al cual ingresa el agua captada de los 7 pozos por 7 líneas de aducción, 6 de estas líneas son de 3 pulgadas en HD y cuentan con un macromedidor instalado, sin embargo, durante la visita no se encontraron en funcionamiento. La séptima línea de aducción es de 6 pulgadas y no cuenta con macromedidor.

Imagen 8 Líneas aducción ingreso a tanque de 200 m³ y macromedidores



Fuente: Visita SSPD marzo de 2018

La estación cuenta con 3 bombas de 50 HP y capacidad de 45 l/s, de las cuales opera una y dos se mantienen en stand by. Cada vez que se enciende el sistema de bombeo se alternan las bombas.

Una de las bombas se encontró fuera de operación para el momento de la visita por mantenimiento, y se encontraron fugas en la línea de la salida del tanque como se observa en las siguientes imágenes.

Imagen 9 Estación de Rebombeo agua potable



Parte superior del tanque de almacenamiento de 200 m³



Set de bombas tanque de almacenamiento de 200 m³



Fugas líneas de salida tanque de 200 m³



Planta de energía

Fuente: Visita SSPD marzo de 2018

Según informa la empresa el tanque se demora 1 hora en llenar para bombear el agua al tanque de almacenamiento que se encuentra a una distancia aproximada de 5.5 Km con capacidad de 1200 m³.

Al verificar la información reportada al SUI respecto de las estaciones de bombeo, se observó que el último reporte data del año 2006 y la información reportada no es consistente con lo observado en visita como se muestra a continuación:

Tabla 30 Estaciones de bombeo acueducto

ID	SERVICIO	COMPONENTE	NOMBRE ESTACION	CAP INSTALADA _CAUDAL	CAP INSTALADA PRESION	PLANTA_ ELECTRICA	FCH_ INSTALACION	FCH INICIO OPERACION
20549	ACUEDUCTO	CAPTACION	bomb1	30	100	2	20/09/06	21/09/06

Fuente: Consulta SUI abril de 2018

Finalmente, la empresa cuenta con los respectivos manuales de operación y mantenimiento de la estación de bombeo.

3.1.1.5. Línea de impulsión

La línea de impulsión de la estación de rebombeo al tanque de almacenamiento está compuesta por una tubería de longitud de 5327 m, con un diámetro nominal de diez pulgadas y constituida por Material en PVC RDE 21.

3.1.1.6. Tanque de almacenamiento

De la estación de rebombeo el agua se conduce a un tanque semienterrado ubicado en la cota más alta del municipio y con capacidad de 1200 m³.

Según informa la empresa el tanque se demora aproximadamente 6 horas en llenar, una vez llega a tope se inicia la distribución del agua al primer sector hidráulico.

En la parte superior del tanque se encuentra un tanque pequeño en el que se disuelve cloro granular, y se realiza la cloración una vez el tanque se llena. Según informa la empresa se disuelve en agua entre 4 y 5 kg de Cloro granular los cuales son vertidos al tanque en dos puntos diferentes para su disolución.

Luego por gravedad se distribuye el agua a la población del municipio de San Onofre, por sector hidráulico.

Una vez verificado el SUI, se observó que la empresa no ha realizado el reporte de información sobre los tanques de almacenamiento.

Imagen 10 Tanque de almacenamiento 1200 m³ (Distribución)



Vista lateral del tanque



Dosificación de cloro



Fugas por fisuras en el tanque de almacenamiento

Fuente: Visita SSPD marzo de 2018

Durante la visita se observaron fisuras en el tanque que pueden ocasionar pérdidas de agua, tal y como se evidencia en las anteriores imágenes.

Este tanque no cuenta con macromedidor en funcionamiento, por lo que no se miden los caudales a la salida del tanque. Así mismo, la empresa no cuenta con un programa de mantenimiento definido y no entregó evidencias de mantenimientos.

3.1.1.7. Planta de tratamiento de agua potable

Actualmente el municipio no cuenta con planta de tratamiento de agua potable, sin embargo, en el mismo predio en el que se localiza el tanque de 1200 m³, se encuentra una PTAP construida por INSERGRUP SA ESP, la cual se pactó dentro del contrato de obra y operación MSO 005 del 2005.

Según manifiesta la empresa, el municipio debía aportar aproximadamente 412 millones de pesos para terminar la obra de la PTAP, entre otras para la adquisición de Bombas y sistema eléctrico, no obstante, presuntamente el municipio aún está pendiente de transferir a la fiducia los recursos para la culminación de la planta desde el año 2012, por lo que solo está la infraestructura de la PTAP no operativa, y en estado de abandono.

Las unidades que componen esta infraestructura son: torres de aireación, floculador, decantador, cámara de cloración y de bombeo, lechos de secado.

A continuación, se presenta el registro fotográfico de las unidades que componen la PTAP:

Imagen 11 PTAP San Onofre



Vista general de la PTAP (torres de aireación, floculador, decantador), abandonada y fuera de operación



Lechos de secado

Fuente: Visita SSPD marzo de 2018

Finalmente, cabe mencionar que el consumo de energía del sistema de acueducto es entre 65 - 75 mil kilovatios, y el valor de la factura de Electricaribe oscila entre 24 y 30 millones de pesos mensuales.

Para el periodo comprendido entre el 16 de enero y 12 de febrero de 2018 se facturó el consumo de energía por 24.445.370 millones de pesos la cual no ha sido cancelada para la fecha de la visita, y el mes de febrero no ha sido remitida aún.

Al verificar la información reportada al SUI por la empresa al formulario “Registro de PTAP” se observa que reportó una PTAP desde el 8 de marzo de 2010, sin embargó el municipio solo cuenta con proceso de cloración directa al tanque de distribución.

3.1.1.8. Red de distribución

Inicialmente, se cuenta con una línea de salida compuesta por 1752 metros de tubería de AC con diámetro nominal de 14”, la cual interconecta el tanque elevado de almacenamiento con la red de distribución principal.

La red de distribución de agua potable actual del municipio de San Onofre, está compuesta por las siguientes tuberías:

- ✓ Diámetro 1 1/2”: 62 mts
- ✓ Diámetro de 2”: 195 mts
- ✓ Diámetro de 2 1/2”: 89 mts
- ✓ Diámetro de 3”: 28891 mts
- ✓ Diámetro de 4”: 1727 mts
- ✓ Diámetro de 6”: 4665 mts
- ✓ Diámetro de 8”: 624 mts
- ✓ Diámetro de 10”: 161 mts
- ✓ Diámetro de 12”: 182 mts

Ahora bien, durante la visita la empresa hizo entrega de un archivo en Excel, denominado Catastro de redes acueducto, con fecha de actualización 2016, y en el cual se tiene la siguiente información:

Tabla 31 Catastro redes de acueducto

Proceso	clase de ducto	Tipo de Material	Diámetro de la sección transversal en Pulgadas	longitud en ml	Estado	Edad
Aducción	Tubería	PVC	3	7,056	Bueno	21
Aducción	Tubería	PVC	6	2237	Bueno	9
Aducción	Tubería	PVC	10	5327	Bueno	21
Conducción	Tubería	AC	14	1752	Regular	16
Red Primaria o Matriz	Tubería	AC	12	182	Bueno	>35
Red Primaria o Matriz	Tubería	AC	10	161	Bueno	>35
Red Primaria o Matriz	Tubería	PVC	8	419	Bueno	9
Red Primaria o Matriz	Tubería	AC	8	205	Bueno	>35
Red Primaria o Matriz	Tubería	PVC	6	3108	Bueno	9
Red Primaria o Matriz	Tubería	AC	6	1557	Bueno	>35
Red Menor	Tubería	PVC	4	1727	Bueno	>35
Red Menor	Tubería	PVC	3	27855	Bueno	>35
Red Menor	Tubería	AC	3	1036	Bueno	>35
Red Menor	Tubería	PVC	2,5	89	Bueno	>35
Red Menor	Tubería	PVC	2	195	Bueno	9
Red Menor	Tubería	PVC	1,5	62	Bueno	DESCONOCIDO

Proceso	clase de ducto	Tipo de Material	Diámetro de la sección transversal en Pulgadas	longitud en ml	Estado	Edad
				45919,056		

Fuente: INSERGRUP SA ESP

De acuerdo con lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017, el catastro de redes debe estar actualizado, incluir la localización de la tubería, las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución, por lo anterior, la empresa presuntamente incumpliría dicho artículo:

“ARTÍCULO 42. Catastro de redes. Debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución.”

3.1.1.9. Sectores hidráulicos

Según informa la empresa, se cuenta con dos sectores hidráulicos conformados por los siguientes barrios:

Tabla 32 Sectores hidráulicos San Onofre

Sector 1 (Incluye barrios ubicados de la Cra 20 hacia el Norte del municipio + Sector San José-Porvenir)	Sector 2 (Incluye barrio ubicados de la Cra 21 hacia el sur del municipio + Sector Bomba y Canime)
Barrios: La Colina, Manga, Palo Alto, Nuevo Bosque, Madre Bernarda, El arenal, El comercio, El Copé, Dulce Nombre, Las Flores, San José, Unión Campesina, El Porvenir	Barrios: La Ceibita entre las Ciles 26 y 22, Alto Prado, Villa Maria, Arroyito, Kennedy, San Antonio, La Balsa, Alto de Julio, Palito, El puerto, La Ceibita entre las calles 26 y 28, La bomba, Canime, Los Laureles.

Fuente: INSERGRUP SA ESP

Ningún sector cuenta con macromedidores instalados en ninguno de los dos sectores.

Al verificar la información reportada por la empresa al SUI, la cual se relaciona a continuación, se observa que la empresa solo reporto para las vigencias 2014 y 2015 una línea de aducción, por lo que la información reportada no es consistencia con lo evidenciado durante la visita de inspección:

Tabla 33 Redes acueducto

ID	EMPRESA	AÑO	PROCESO	CLASE	LONGITUD	MATERIAL	FECHA
20549	INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	2014	Aducción	Tubería	1752	1	02/01/10
		2015	Aduccion	Tuberia	1752	1	02/01/10

Fuente: Consulta SUI abril de 2018

3.1.9.10 Presiones en red de distribución

Respecto a la presión para las vigencias bajo análisis, y según lo manifestado por el prestador, se establecieron 7 puntos para la medición de presiones en varios sectores del municipio.

A continuación, se relacionan las presiones promedio para los años 2014 a 2017:

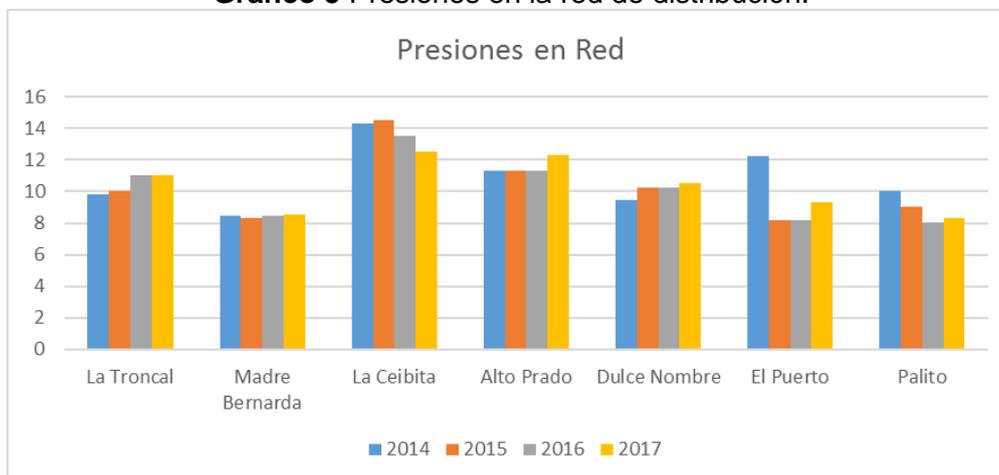
Tabla 34 Presiones en red de distribución

PRESIONES	2014	2015	2016	2017
Sector	Metros de Columna de Agua (mca)			
La Troncal	9,83	10,02	11,00	11,05
Madre Bernarda	8,48	8,30	8,45	8,55
La Ceibita	14,30	14,50	13,50	12,50
Alto Prado	11,34	11,34	11,34	12,34
Dulce Nombre	9,45	10,25	10,25	10,50
El Puerto	12,21	8,21	8,21	9,33
Palito	10,01	9,01	8,01	8,33

Fuente: INSERGRUP SA ESP

Ahora bien, dentro del contrato de operación de la empresa se estableció como meta la presión mínima de suministro así: *“Cumplimiento de la presión dentro de un rango ≥ 10 mca al final del segundo (2) año de operación”*.

Gráfico 5 Presiones en la red de distribución.



Fuente: INSERGRUP SA ESP

Como se observa en la anterior tabla y gráfica, las presiones en red para las vigencias 2014 a 2017 tuvo el siguiente comportamiento:

- Para el año 2014, las presiones en los puntos La Troncal, Madre Bernarda, y Dulce Nombre se suministró el servicio con presiones por debajo de los 10 mca establecidos en el contrato. Cabe señalar que el punto Madre Bernarda, está

ubicado en la cota más alta del municipio; el punto Dulce Nombre es el más alejado de la red antigua.

- Para el año 2015, las presiones en los puntos Madre Bernarda, El Puerto y Palito estuvieron por debajo de los 10 mca establecidos en el contrato.
- Para el año 2016 las presiones en los puntos Madre Bernarda, El Puerto y palito estuvieron por debajo de los 10 mca establecidos en el contrato.
- Para el año 2017 las presiones en los puntos Madre Bernarda, El Puerto y palito estuvieron por debajo de los 10 mca establecidos en el contrato.

Al verificar la información relacionada con las presiones de suministro en el SUI, se observó que la empresa no realizó el reporte para ninguna de las vigencias bajo análisis.

3.2 INDICADORES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.2.1 Cobertura de acueducto

Una vez analizada la información entregada en visita, referente a la cobertura del servicio de acueducto en el municipio de San Onofre, se observa un crecimiento al pasar el año 2014 de un 90% a un 95% en la vigencia 2017.

Cabe señalar que la cobertura del servicio de acueducto solo comprende el casco urbano del municipio.

Tabla 35 Indicadores acueducto

Año	SUSCRIPTORES (1)		COBERTURA (%) (2)	
	ACU	ALC	ACU	ALC
2014	3724	1348	90	60
2015	3739	1389	93	60
2016	3782	1425	95	62
2017	ND	ND	95	65

Fuente: INSERGRUP SA ESP – Visita SSPD marzo de 2018

3.2.2 Continuidad

Al verificar la información reportada en SUI para los años 2014 a 2017 se observa que la empresa registró una continuidad de suministro de 24 h/día para todas las vigencias, así:

Tabla 36 Continuidad reportada

ID	Empresa	Periodo	Continuidad RSL 2115 (Hora/Día) por Mes	Clasificación	Continuidad Res 315 (%)
20549	INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	2014	24	Continuo	100
		2015	24	Continuo	100
		2016	24	Continuo	100
		2017	24	Continuo	100

Fuente: SUI – Consulta marzo de 2018

No obstante, lo anterior los registros no coincide con lo observado durante la visita de inspección ya que el servicio de acueducto se suministra **entre 8 a 12 horas** cada tres días por sector hidráulico.

Al verificar la información relacionada por la empresa durante la visita respecto a la continuidad del servicio, se evidenció que el cálculo anual lo realizan con la sumatoria de horas suministradas en total, por lo que no se calcula la continuidad de suministro conforme a lo señalado en la Resolución 2115 de 2007 y Resolución 315 de 2005.

Por lo anterior no es posible clasificar la continuidad según la Resolución 2115 de 2007. No obstante, suponiendo que la empresa suministra el servicio 12 cada tres días, sin suspensiones, al promediar las horas días suministradas al mes, la continuidad estaría en 4 h/día, lo que se clasificaría como INSUFICIENTE según la resolución en mención.

Ahora bien, el Contrato de Condiciones Uniformes del prestador especifica lo siguiente en relación con los niveles de continuidad a los que se obliga el prestador:

“Servicio continuo las 24 horas del día, todos los días de la semana al 100% de los usuarios conectados a partir del inicio del cuarto (4) año de operación y hasta el final del contrato constructor (...)”

Finalmente, el prestador no entregó las bases de cálculo y los resultados del indicador de continuidad según lo establece la Resolución CRA 315 de 2005.

- **Suspensiones**

El prestador entregó en visita la relación de horas de suspensión por motivo de reparaciones técnicas y mantenimientos, y suspensiones no programadas como se relaciona a continuación.

Así mismo, según informa la empresa las suspensiones del servicio normalmente se dan por cortes de energía, mantenimiento - lavado de tanques, y fugas en la línea de salida del tanque de almacenamiento.

Tabla 37 Suspensiones 2014

MOTIVO SUSPENSIÓN	ACUMULADO HORAS SIN SERVICIO POR MES DE AÑO 2014.											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCTU	NOVI	DICIE
Reparaciones en la red Matriz	1,5	5	0	0	3	2	1	0	0	3	0	1
Mantenimiento Tanques de Almacenamiento	0	0	8	0	0	0		0	0	10	0	0
Mantenimiento en los Motores y Bombas	0	0	0	1	0	0	4	0	0	0	3	0
Cortes de Energía por Voladuras de Fusibles y Altos y bajos Voltajes	2	1	0	12	15	3	15	0	0	2	2	4

MOTIVO SUSPENSIÓN	ACUMULADO HORAS SIN SERVICIO POR MES DE AÑO 2014.											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCTU	NOVI	DICIE
Cortes Programados en el suministro de Energía Eléctrica	1	4	0	0	0	1,5	0	0	3,5	0	0	0
TOTALES POR MES	4,5	10	8	13	18	6,5	20	0	3,5	15	5	5
TOTAL AÑO	108,5											

Fuente: INSERGRUP SA ESP

Tabla 38 Suspensiones 2015

MOTIVO SUSPENSIÓN	ACUMULADO HORAS SIN SERVICIO POR MES DE AÑO 2015.											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOVI	
Reparaciones en la red Matriz	1,5	5	0	0	3	2	1	0	0	3	0	
Mantenimiento Tanques de Almacenamiento	0	0	8	0	48	0		0	0	10	48	
Mantenimiento en los Motores y Bombas	0	0	0	1	0	0	4	0	0	0	3	
Cortes de Energía por Voladuras de Fusibles y Altos y bajos Voltajes	2	1	0	12	15	3	15	0	5	2	2	
Cortes Programados en el suministro de Energía Eléctrica	1	4	3	0	0	1,5	0	0	3,5	5	2	
TOTALES POR MES	4,5	10	11	13	66	6,5	20	0	8,5	20	55	
TOTAL AÑO	214,5											

Fuente: INSERGRUP SA ESP

Tabla 39 Suspensiones 2016

MOTIVO SUSPENSIÓN	ACUMULADO HORAS SIN SERVICIO POR MES DE AÑO 2015.											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOVI	
Reparaciones en la red Matriz	1,5	5	0	0	3	2	1	0	192	3	0	
Mantenimiento Tanques de Almacenamiento	0	0	8	0	48	0		0	0	10	48	

MOTIVO SUSPENSIÓN	ACUMULADO HORAS SIN SERVICIO POR MES DE AÑO 2015.										
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOVI
Mantenimiento en los Motores y Bombas	0	0	0	1	0	0	4	0	0	0	3
Cortes de Energía por Voladuras de Fusibles y Altos y bajos Voltajes	2	1	0	12	15	3	15	0	5	2	2
Cortes Programados en el suministro de Energía Eléctrica	1	4	3	0	0	1,5	0	0	3,5	5	2
TOTALES POR MES	4,5	10	11	13	66	6,5	20	0	200,5	20	55
TOTAL AÑO	406,5										

Fuente: INSERGRUP SA ESP

Para la vigencia 2017 la empresa no entregó información relacionada con suspensiones del servicio.

De acuerdo con lo anterior, el mayor número de suspensiones obedece a reparaciones de la red matriz, seguido de mantenimientos del tanque de almacenamiento y cortes de energía.

3.2.3 Índice de Agua No Contabilizada

Teniendo en cuenta el bajo índice de medición con que cuenta el municipio de San Onofre, y la falta de medición de los macromedidores instalados en los pozos profundos, inexistencia a la salida de los tanques de almacenamiento y sectores hidráulicos, no es posible determinar el comportamiento de este indicador.

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

En la documentación suministrada por la empresa durante la visita, se observa que el prestador cuenta con el "PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA - MUNICIPIO DE SAN ONOFRE" de 2014, y Auto 0537 de 9 de abril de 2015, no obstante, no se entregó información sobre la aprobación de dicho programa.

Al respecto, es importante señalar que de acuerdo con lo establecido en la Ley 373 de 1997³, el seguimiento al programa lo realiza la respectiva autoridad ambiental.

- **Programa de reducción de pérdidas**

En relación con el programa de reducción de pérdidas, el prestador no entregó en la visita realizada por la SSPD copia del programa de reducción. Por lo anterior, se presume que el prestador no cuenta con un programa de reducción de pérdidas.

³ Por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua.

3.2.4 Cobertura de Micromedición

Respecto a la cobertura de micromedición, el prestador entregó en visita “Informe de gestión” para las vigencias 2014, 2015 y 2016 en las que establece la cobertura de medición así:

Tabla 40 Micromedición

SUSCRIPTORES CON MEDICIÓN Y SIN MEDICIÓN VIGENCIA 2014				
AÑO	TOTAL SUSCRIPTORES ACUEDUCTO	SUSCRIPTORES CON MEDICIÓN	SUSCRIPTORES SIN MEDICIÓN	PORCENTAJE DE MICROMEDICION
2014	3.724	790	2934	21.21%
2015	3.724	790	2934	21.21%
2016	3.828	859	2969	21.21%
2017	ND	ND	ND	ND

Fuente: INSERGRUP SA ESP

Respecto a la instalación de medidores la empresa informó lo siguiente:

- Según informe de la vigencia 2014, se instalaron 10 medidores.
- Según informe de la vigencia 2015, se instalaron 20 medidores
- Según informe de la vigencia 2016, se instalaron 50 medidores
- Para la vigencia 2017 no se aportó ni reportó información durante la visita.

Al comparar la instalación de medidores con el incremento de cobertura de medición, no se observa consistencia con la información. La empresa relaciona para las vigencias 2014, 2015 y 2016 una cobertura de medición de 21.21%, el cálculo para la vigencia 2016 no tiene relación con los valores de las variables de cálculo.

Por lo que se determinó que la cobertura de medición para el año 2016 realmente fue del 22.43%. Es decir que incremento en un 1.22%. No obstante, la cobertura se encuentra significativamente por debajo del 95% establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

- **Programa micromedición**

La empresa no tiene establecido e implementado un programa de micromedición, que conlleve a aumentar los porcentajes de micromedición en el municipio.

3.2.5 Calidad de Agua Suministrada por Red de Distribución

Las actividades llevadas a cabo para ejercer el control y vigilancia de la calidad del agua suministrada en la red de distribución se describen en esta sección. Dentro de esta Evaluación 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 operador 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 utilizada por el prestador y el plan de trabajo correctivo respectivo.

- **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**

Verificada la información que el prestador tiene reportada en SUI en cuanto a las 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, se presenta a continuación el análisis de todos los reportes de 2014 a 2017:

2014

Imagen 12 Reporte de actas de calidad del agua – Año 2014

ACTAS CALIDAD DEL AGUA						
Año		2014				
Departamento		SUCRE				
Municipio		SAN ONOFRE				
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
SUCRE	SAN ONOFRE	20549	INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	INSERGRUP VOCALES.pdf	2015-06-27 12:08:27

Fuente: Consulta SUI abril de 2018

Para el año 2014, el prestador cargo registro fotográfico de una reunión llevada a cabo con vocales de control el 28 de noviembre de 2011, por lo que no se encuentran reportadas las actas de concertación, actualización, materialización y de recibo a conformidad de la materialización de puntos de muestreo actualizadas para el municipio de San Onofre, lo anterior denota una presunta mala calidad en el reporte de información.

2015

Imagen 13 Reporte de actas de calidad del agua – Año 2015.

ACTAS CALIDAD DEL AGUA						
Año		2015				
Departamento		SUCRE				
Municipio		SAN ONOFRE				
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
SUCRE	SAN ONOFRE	20549	INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	sui.pdf	2016-02-24 13:05:55

Fuente: Consulta SUI abril de 2018

Para el año 2015, el prestador cargo registro fotográfico de una reunión llevada a cabo con vocales de control el 28 de noviembre de 2011, por lo que no se encuentran reportadas las actas de concertación, actualización, materialización y de recibo a conformidad de la materialización de puntos de muestreo actualizadas para el municipio de San Onofre, lo anterior denota una presunta mala calidad en el reporte de información.

2016

Imagen 14 Reporte de actas de calidad del agua – Año 2016.

ACTAS CALIDAD DEL AGUA						
Año		2016				
Departamento		SUCRE				
Municipio		SAN ONOFRE				
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
SUCRE	SAN ONOFRE	20549	INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	ACTA DE MATERIALIZACION Y ACTA DE CONCERTACION 2016.pdf	2017-09-17 22:11:23

Fuente: Consulta SUI abril de 2018

Para el año 2016, el prestador reportó dos actas una de concertación firmada el 8 de marzo de 2016 con la secretaria de salud departamental para 9 puntos y una de materialización firmada también con la secretaria de salud departamental el 8 de marzo de la misma vigencia y los mismos 9 puntos para el municipio de San Onofre.

2017

Imagen 15 Reporte de actas de calidad del agua – Año 2017.

Acueducto/Técnico-operativo/ACTAS CALIDAD DEL AGUA

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla todos

Generar reporte en formato XLS HTML PDF CSV

Año: 2017

Departamento: SUCRE

Municipio: SAN ONOFRE

Nombre de la empresa: sin escogencia

ACTAS CALIDAD DEL AGUA						
Año		2017				
Departamento		SUCRE				
Municipio		SAN ONOFRE				
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION

Fuente: Consulta SUI abril de 2018

Para el año 2017, el prestador no reportó acta de concertación y/o actualización, y de recibo a conformidad de la materialización de puntos de muestreo actualizada para el municipio de San Onofre.

De conformidad con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población atendida entre 10.001 a 20.000 habitantes debe ser mínimo 6. Así las cosas, de acuerdo con la última actualización de las actas de concertación del año 2016, se tienen 9 puntos de muestreo concertados en la red de distribución.

El día 23 de febrero de 2018 se visitaron algunos de los puntos de muestreo concertados. A continuación, se encuentra registro fotográfico de los mismos:

Tabla 41 Puntos de muestreo para la calidad del agua en San Onofre

Punto / Ubicación	
Punto Puerto	 A blue-painted concrete water sampling point with a white door, situated outdoors on a concrete base.
Plaza de toros	 A blue-painted concrete water sampling point with a white door, situated outdoors.
Copé	 A blue-painted concrete water sampling point with a white door, situated outdoors.

Punto / Ubicación	
Palo Alto	
Troncal	

Punto / Ubicación	
Dulce Nombre	
Ceivita	

Punto / Ubicación	
Porvenir	
Colegio Unión Campesina	
Centro	

Punto / Ubicación	
	
Dulce Nombre	

Fuente: Visita SSPD marzo de 2018

Durante la visita de inspección la empresa hizo entrega de las actas de concertación y materialización, actualización para los años 2015, 2016 y 2017, en las que se observa lo siguiente:

- En el acta para la vigencia 2015 se seleccionan 9 puntos fijos. Se establece que el número mínimo de puntos con lo que debe contar el municipio son 6 según la población atendida, no obstante, se concertaron 9. Se firma acta el día 10 de marzo de 2015.
- En el acta para la vigencia 2016 se seleccionan 9 puntos fijos. Se establece que el número mínimo de puntos con lo que debe contar el municipio son 6 según la población atendida, no obstante, se actualizaron los nueve puntos concertados. Se firma acta el día 8 de marzo de 2016.
- En el acta para la vigencia 2017 se seleccionan 9 puntos fijos. Se estableció que el número mínimo de puntos con lo que debe contar el municipio son 6 según la población atendida, no obstante, se actualizaron los 9 puntos concertados. Se firma acta el día 7 de abril de 2017. En esta actualización se

incluye un punto adicional de código 0991, pero no se señala ubicación del mismo.

Tabla 42 Puntos de muestreo concertados

Código punto	Ubicación Punto	Dirección
0986	Vivienda de Aníbal Siolo	Calle 26 Cr 11, La Colina
0987	Vivienda de Petra Theran Meléndez	Calle 27 Cr 20, La Ceibita
0883	Vivienda Ana Leonor Contreras	Cr 18 # 14-80, Dulce Nombre
0884	Vivienda Isaac Pardo Hernandez	Cr 20 # 10-50, El Puerto
0885	Vivienda Eladina Álvarez Melendres	Calle 33 # 25-02, Palito
0988	Vivienda Antonio Mendoza	Barrio Puerto Bravo, sin nomenclatura
0989	Vivienda sabina Tovar Miranda	Barrio Palo Alto Calle 14 # 25-92
0990	Vivienda Nancy Meléndez Contreras	Barrio El Cope Calle 19 # 16-30
0882		Centro, Cr 20 Calle 19

Fuente: Actas 2017

- **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 radicados SSPD 20165290249792 del 21 de abril de 2016 para la vigencia 2015, 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 -:

Tabla 43 IRCA Vigilancia 2014 - 2017

MES	AÑOS			
	2014	2015	2016	2017
ENE	-	-	-	-
FEB	0.39	0.0	-	-
MAR	0.39	-	0.0	-
ABR	1.45	1.15	0.0	14.3
MAY	1.16	2.31	0.0	17.0
JUN	9.83	1.16	2.1	3
JUL	1.54	2.31	-	1.3
AGO	0.77	2.31	-	11.7
SEP	2.89	2.31	0.0	11.7
OCT	20.23	2.31	4.7	-
NOV	2.31	3.46	37.7	10.7
DIC	0.38	1.92	0.8	64.3
IRCA	3.40	1.8	5.5	
Meses	11	10	8	8
Muestras	33	25	24	19

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP – abril de 2018

Con base en lo anterior, en los años 2014 y 2015 presuntamente se suministró agua apta para consumo humano. Sin embargo, se debe aclarar que la Autoridad Sanitaria presuntamente no reporto los resultados de las tomas de muestras de vigilancia en los meses de enero de 2014, y enero y marzo para 2015; enero, febrero, julio y agosto para 2016.

En el año 2014, para los meses de junio y octubre presuntamente se suministró agua no apta para el consumo humano. Para la vigencia 2016 en el mes de noviembre presuntamente se suministró agua no apta para el consumo humano y para el año 2017 en los meses de abril, mayo, agosto, septiembre, noviembre y diciembre presuntamente se suministró agua no apta para consumo humano.

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

El prestador no cuenta con su propio laboratorio de calidad del agua por lo que contrata la toma de muestras y análisis de control con el laboratorio Gestión Analítica SAS o el laboratorio de la empresa Aguas de La Sabana – ADESA SA ESP.

Al verificar la información reportada al SUI por la empresa respecto a las muestras de control (Características básicas, no obligatorias y especiales), se observó que para ninguna de las vigencias bajo análisis se reportaron los resultados.

Ahora bien, de acuerdo con el análisis hecho a los resultados de control de la calidad del agua suministrados por el prestador en visita para las vigencias 2015 y 2017, se tiene lo siguiente:

2015

- En esta vigencia solo se tomaron dos muestras en el mes de julio de 2015 en el punto de muestreo Puerto Bravo y Pila Troncal; En los parámetros analizados por el laboratorio se observó que el parámetro de alcalinidad y color se encuentran por encima de los valores de referencia para las dos muestras.

2017

- En esta vigencia solo se tomaron dos muestras en los meses de mayo, julio, agosto, septiembre y diciembre. Dos muestras en cada mes.
- En general se observaron presuntos incumplimientos en los parámetros de cloro residual, alcalinidad y color.
- Las muestras de control se tomaron en el punto de muestreo La Ceibita, Puerto Bravo, Palito, parque central, y Dulce Nombre.

Es de precisar que el prestador no suministro resultados de control de la calidad del agua para las vigencias 2014 y 2016 por lo que presuntamente no se tomaron. Cabe señalar que no se tiene una frecuencia establecida para la toma de muestras de control.

Finalmente, no se realizaron análisis de los parámetros especiales de COT y fluoruros durante las vigencias bajo análisis.

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, el prestador informó que no se ha adelantado ningún proceso con la autoridad sanitaria.

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

Finalmente, el prestador tampoco entregó información relacionada con el plan de trabajo correctivo.

3.3 ASPECTOS TÉCNICOS DE ALCANTARILLADO

3.3.1 Cobertura del sistema de alcantarillado

Una vez analizada la información entregada en visita, referente a la cobertura de servicios públicos en el municipio de San Onofre, se tiene lo siguiente:

Tabla 44 Indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

Año	SUSCRIPTORES (1)		COBERTURA (%) (2)	
	ACU	ALC	ACU	ALC
2014	3724	1348	90	60
2015	3739	1389	93	60
2016	3782	1425	95	62
2017	ND	ND	95	65

Fuente: INSERGRUP SA ESP – Visita SSPD marzo de 2018

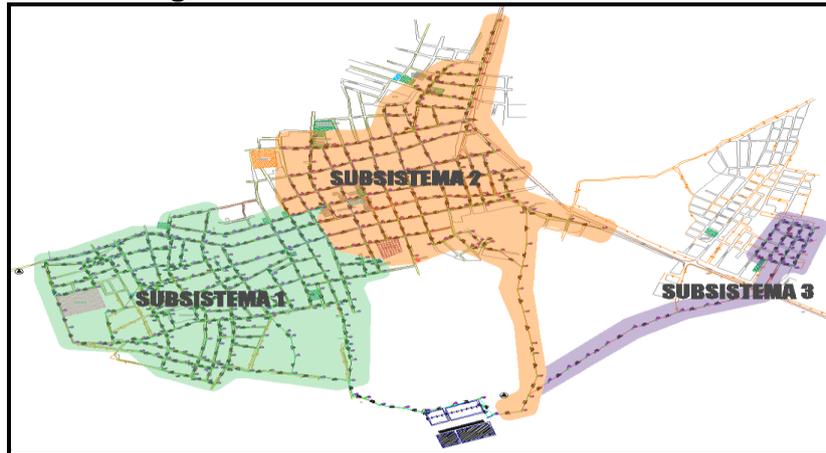
3.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

El sistema de alcantarillado del municipio es de tipo sanitario y funciona por gravedad, sin embargo, opera combinado por la inexistencia de alcantarillado pluvial.

3.3.3 Redes de Alcantarillado

La red se encuentra dividida en tres sectores, como se muestra en la siguiente imagen, sin embargo, al verificar la información reportada al SUI respecto al catastro de redes se observó que la empresa no ha reportado tal información:

Imagen 16 Sectores alcantarillado San Onofre



Fuente: INSERGRUP SA ESP

Ahora bien, durante la visita la empresa hizo entrega de un archivo en Excel, denominado Catastro de redes alcantarillado, con fecha de actualización 2016, y en el cual se registra la siguiente información:

Tabla 45 Catastro redes de alcantarillado

Tipo de Ducto	Material de tubería	Diámetro de la sección transversal en Pulgadas	Longitud en ml	Estado	Edad
Tubería	Concreto	24	970,66	Bueno	22
Tubería	PVC	24	978,35	Bueno	4
Tubería	Concreto	16	374,41	Bueno	22
Tubería	PVC	16	1691,23	Bueno	4
Tubería	Concreto	12	2635,61	Bueno	22
Tubería	PVC	12	423,25	Bueno	4
Tubería	Concreto	8	12458,48	Bueno	22
Tubería	PVC	8	14886,9	Bueno	4
Tubería	Concreto	6	94,66	Bueno	22

Fuente: INSEGRUP SA ESP

No obstante, de acuerdo con lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017, el catastro de redes debe estar actualizado, incluir la localización de la tubería, las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución.

3.3.4 Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales – STAR

El municipio de San Onofre (Sucre), cuenta en la actualidad para el tratamiento de las aguas residuales del casco urbano con un sistema de lagunas de estabilización en paralelo, con procesos facultativos primarios y secundarios en serie cada tren.

Imagen 17 Lagunas San Onofre



Fuente: Visita SSPD marzo de 2018

El sistema actual cuenta con un tratamiento preliminar que cumple las funciones de remoción de sólidos gruesos y medianos con el mecanismo de desarenado. Las lagunas se encuentran distantes del centro del municipio a 1500 metros, son alimentadas actualmente mediante un colector de 20" en AC que se encarga de evacuar las aguas residuales de las zonas que en estos momentos están conectados al sistema de alcantarillado.

Los procesos antes mencionados no son coincidentes con la última información reportada al SUI correspondiente al año 2006, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 46 Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales – Reporte SUI.

ID	EMPRESA	TIPO TRATAMIENTO	UNIDADES TRATAMIENTO	NOMBRE SISTEMA	CAUDAL DISEÑO	REMOCION DBO5	REMOCION SST	FCH CONSTRU	FCH INI OPERACIONES
20549	INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	Primario	ND	sistem1	20	20	10	27/09/06	28/09/06

Fuente: Consulta SUI abril de 2018

Imagen 18 STAR





Fuente: Visita SSPD marzo de 2018

Respecto a los mantenimientos, la empresa informó que realiza remoción de nata cada 15 días y mantenimiento general mensualmente, además, hizo entrega de los manuales de operación y mantenimiento del sistema de tratamiento de agua residual. Sin embargo, no se entregaron soportes de los mantenimientos para las vigencias bajo análisis, ni de las caracterizaciones del agua vertida a la fuente receptora y caudales vertidos, por lo que presuntamente no fueron realizados.

Dentro de los equipos para realizar manteniendo al sistema de alcantarillado, la empresa cuenta con una sonda, cuando esta no es suficiente se contrata un vector.

La fuente receptora de estos vertimientos es el arroyo Torove.

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

El prestador no cuenta con permisos de vertimientos para las aguas residuales en ninguna de las vigencias bajo análisis. No obstante, actualmente adelanta el trámite para la obtención de los permisos de vertimientos para la STAR. A continuación, se encuentra el estado actual de dichos trámites.

Tabla 47 Permiso de vertimientos y PSMV

Tipo	Número de Resolución	Fecha de aprobación del PSMV
PSMV	Radicado interno 3454 de 9 de junio de 2016.	En trámite
Permiso de vertimientos	Auto 2571 de 4 de octubre de 2010. Oficio 7 de octubre de 2015 solicitando expedición del permiso posterior al cumplimiento de los requisitos señalados en el auto.	En trámite

Fuente: INSERGRUP SA ESP – Visita SSPD marzo de 2018

Verificada la información reportada al SUI respecto al Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos no se encuentra información de INSERGRUP SA ESP.

3.3.6 Puntos de vertimiento

El prestador cuenta con un punto de vertimiento denominado arroyo Torove. Ahora bien, no se tiene registro del caudal vertido y al verificar la información reportada por la empresa al SUI, no ha realizado el cargue respectivo de información.

Durante la visita no se hizo entrega de las caracterizaciones del agua vertida a la fuente ni de los caudales vertidos.

3.3.7 Evaluación de Lineamientos de Plan de Emergencia y Contingencia Conforme a lo Establecido en la Resolución 154 de 2014.

De acuerdo a las funciones otorgadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 3 de la Resolución 154 de 2014 del MVCT, esta Dirección Técnica llevó a cabo la revisión del Plan de Emergencias y Contingencias (PEC) cargado al SUI el 6 de abril de 2017 por el prestador INSERGRUP S.A. E.S.P. para el municipio de San Onofre.

Efectuada la revisión, se puede concluir que el PEC de INSERGRUP S.A. E.S.P. presuntamente No cumple con ocho (8) de los aspectos mínimos establecidos en el Anexo 1 de la Resolución 154 de 2014 del MVCT, los cuales se presentan a continuación.

Tabla 48 Aspectos con presunto incumplimiento – PEC cargado al SUI el 06/04/2017

ASPECTO	OBSERVACIONES
1.2.1 Elaboración de Inventarios	El prestador no presenta o presenta parcialmente la información relacionada con la mayoría de los elementos solicitados en este aspecto.
1.2.2. Identificación de requerimientos	El prestador no presenta o presenta parcialmente la información relacionada con la mayoría de los elementos solicitados en este aspecto.
1.2.3. Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios	La empresas no describe el comité para la atención a emergencias y sus funciones, conformado por los integrantes de la empresa.
1.2.5. Fortalecimiento de Educación y Capacitación	El prestador no evalúa la necesidad de realizar actividades de educación y capacitación al personal de la empresa y a los directamente involucrados en la atención a emergencias.
1.3.1 Línea de Mando	No se establece la línea de mando para permitir la coordinación de las acciones establecidas para la atención a emergencias.
1.3.2 Comunicaciones	No se presentan el protocolo de comunicación en situaciones de emergencia interno de la empresa y externo a usuarios y entidades de apoyo.
1.3.4 Formatos para evaluación de daños	No presenta formato para evaluar daños.
CAPITULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA	Plasmar la implementación del plan de emergencias y contingencias desde el inicio hasta el final a modo de ejemplo para una de las amenazas identificadas.

Es de precisar que el análisis completo se presenta en el ítem 8.1 de los anexos de la presente evaluación.

4. ASPECTOS COMERCIALES

Para el análisis de los aspectos comerciales del prestador se toma como referencia la información suministrada por el prestador en la visita, informes de gestión del prestador para cada año e información reportada al Sistema Único de Información - SUI.

4.1 Descripción general de área

Imagen 19 Organigrama Dirección Comercial



Fuente: Visita integral marzo de 2018

En el documento suministrado en visita "Descripción y Especificación del cargo de Director Comercial, (con logo de Technaguas SA razón social anterior), se tiene que esta área está a cargo del Coordinador Comercial que pertenece al Departamento Comercial, con jefe inmediato el Gerente General.

Esta Dirección Coordina:

- Asesores PQR
- Trabajo Social
- Facturación
- Sistemas

Supervisa:

- Asesores PQR
- Revisores de Campo
- Funcionarios de Trabajo Social
- Cajera

Sede: Oficina Comercial en el Municipio de San Onofre – Sucre.

4.2 Contrato de Condiciones Uniformes

La empresa cuenta con Contrato de Condiciones Uniformes - CCU para los servicios de acueducto y alcantarillado, entregando como soporte el siguiente contrato, firmado el 24 de abril de 2007:

Imagen 20 Contrato Condiciones Uniformes



Fuente: INSERGRUP SA ESP – Visita SSPD marzo de 2018

Frente al concepto de legalidad, se cuenta con oficio de la Comisión de Regulación de Acueducto, Alcantarillado y Aseo – CRA con radicado CRA 20142110026551 del 26 de agosto de 2014, en el cual se hacen observaciones al CCU enviado, solicitando el concepto de legalidad y en el cual se informa que una vez allegue las correcciones solicitadas, podrá solicitar nuevamente el Concepto de Legalidad.

De otra parte, en el SUI tenemos informado por el prestador, lo siguiente:

Imagen 21 Reporte SUI del CCU

Contrato de condiciones uniformes de las ESP												
Servicio		Acueducto										
Clasificación		Mas de 2500 suscriptores										
Empresa		INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS										
Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Empresa	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
1	20549	2018-03-05	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	28-2015	2016-01-01	2017-06-01	NO	ND	ND	

Fuente: Consulta SUI

Al contrastar la información, vemos que se informa en el SUI haber expedido el CCU el 01 de enero de 2016 y haberlo actualizado el 01 de junio de 2017, no informa concepto de legalidad, no anexa el CCU, observando que lo informado en la visita y lo reportado al SUI no es coincidente.

Es importante mencionar que de conformidad a lo establecido en la resolución CRA 768 de 2016, el prestador debe actualizar el Contrato de Prestación de Servicios de conformidad al anexo suministrado y en caso de modificaciones deberá solicitar Concepto de Legalidad ante la CRA.

El cumplimiento de este último aspecto no pudo ser verificado, ya que el contrato entregado en la visita es del año 2007 y el informado en el SUI que sería del año 2016 no fue cargado en el SUI.

No se evidenció en la visita que el CCU estuviese publicado en la oficina de atención de usuarios.

4.3 Catastro de Suscriptores.

Sobre este tema que tiene entre los objetivos principales los siguientes.

- Identificar cartográficamente los usuarios residenciales y no residenciales ubicados en el área de prestación.
- Asociar la información comercial con la información predial de los usuarios.
- Incrementar los indicadores de facturación:
 - Metros cúbicos facturados
 - Inmuebles facturables y no facturables
 - Importe facturado
- Actualización de datos del inmueble, servicios y del cliente.
- Aportar herramientas geográficas a los funcionarios que les permita analizar, visualizar y proponer mejoras en los procesos a cargos.

Al respecto el prestador entrega archivos digitalizados (formato dwg), creados en el año 2008 y sin aparente actualización, por lo cual, ya transcurridos casi 10 años de su elaboración, se habrá que considerar el nivel de desactualización y la posible necesidad de actualización o generación de mecanismos de actualización permanente.

4.4 Micromedición

4.4.1 Estadísticas.

De conformidad a lo descrito en los informes de gestión se tiene la siguiente información:

- a. En el año 2014 se instalan 10 medidores y los casi 500 medidores instalados en el 2010 en su mayoría están fuera de servicio.
- b. En el año 2015 se instalan 20 medidores. Los 500 instalados en 2010 cumplieron su vida útil y la mayoría están fuera de servicio.
- c. En el año 2016 se instalaron 50 medidores en el Barrio Villa María. No se han repuesto los medidores instalados en el año 2010.
- d. En el año 2017, el informe presentado muestra lo siguiente:

En lo que va corrido del año 2017, la empresa ha instalado muy pocos medidores debido a los siguientes inconvenientes:

- *Robo de medidores*

- *No aceptación de la comunidad*
- *Taponamientos por la sedimentación que genera la tubería de asbesto cemento.*
- *Situación socioeconómica precaria de los usuarios*

La empresa está a la espera de que la gobernación o la alcaldía municipal aporten los recursos que se requieren para la terminación de la planta y la reposición de las redes de asbesto cemento, para iniciar una campaña de sensibilización y concientización de la importancia de la micromedición en un sistema de acueducto.

Se informó los porcentajes de micromedición para los últimos años así:

Año 2014: (790 suscriptores con medición / 3.724 total de suscriptores) * 100 = 21.21% de cobertura

Año 2015: (790 suscriptores con medición / 3.724 total de suscriptores) * 100 = 21.21% de cobertura

Año 2016: (859 suscriptores con medición / 3828 total de suscriptores) * 100 = 22.43% de cobertura

Año 2017 No se informa.

4.4.2 Laboratorio de medidores

De acuerdo con la documentación suministrada en visita no se tiene información sobre disponibilidad de laboratorio de medidores, no se conoce como procede el prestador ante la necesidad de certificación del estado de medidores, revisiones, calibración, ni en lo relacionado con esta temática.

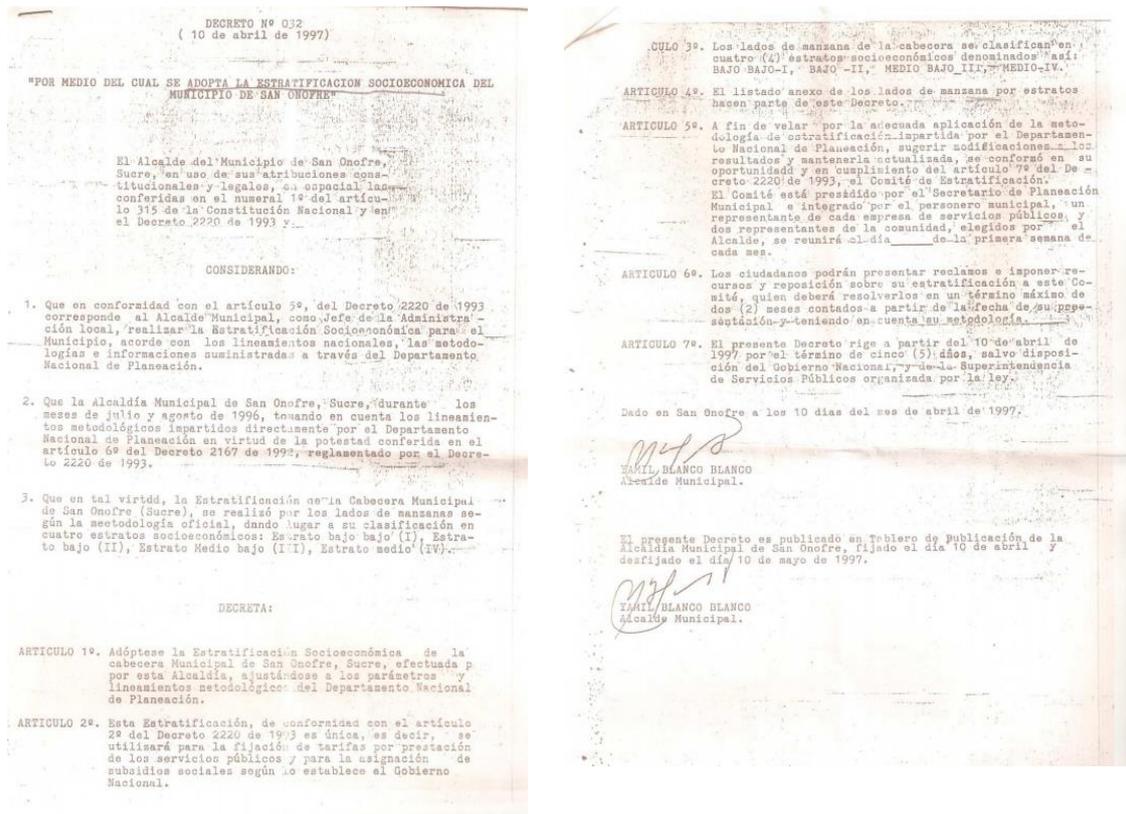
No se tiene información sobre el Proceso de instalación, reposición, suspensión, corte y cambio de medidores.

4.5 Estratificación

4.5.1. Decretos de adopción vigentes por municipio y área.

Para el área Urbana el municipio a reporta en el SUI, el siguiente decreto:

Imagen 22 Decreto Adopción Estratificación.



Fuente: Consulta SUI

De conformidad al decreto de adopción de la estratificación reportado por el municipio, número 032 del 10 de abril de 1997 y de lo establecido en su artículo 3, en el área urbana del municipio deberían encontrarse estratos residenciales del 1 al 4, pero en la base de usuarios que entrega el prestador en la visita se encuentra aplicados estratos del 1 al 3, lo cual deberá ser aclarado en razón a que se debe aplicar fielmente el Decreto de adopción de la Estratificación.

4.5.2 Actualización de la Estratificación

El prestador no suministró información sobre este aspecto, pero de conformidad al Decreto de adopción presentado por el municipio y no conocer de actualizaciones, contamos con el hecho que el Decreto es de 1997 y está en lo posible que con el transcurrir de 20 años esta estratificación presuntamente esta desactualizada.

4.5.3 Comité Permanente de Estratificación

Al no contar con información sobre este aspecto, en la cual se pudiese conocer si el Comité Permanente de Estratificación es operativo y si el prestador participa en este Comité, e consultó la información suministrada por la Alcaldía Municipal obteniendo el siguiente certificado:

Imagen 23 Certificación CPE Aplicación Estratificación



Fuente: Consulta SUI

De conformidad con esta evidencia, se tiene que, en el año 2017, el comité estuvo operativo.

4.5.4 Concurso Económico

Este aspecto de consulta en los reportes realizados por el prestador al SUI, se puede observar que para los años 2014 a 2017 el municipio de San Onofre no ha presentado cuenta de cobro al prestador por esta tasa, así mismo al consultar el reporte respectivo por parte de la Alcaldía Municipal, esta certifico no haber cobrado aportes por este concepto.

No se obtuvo información del proceso que sigue el prestador en casos de asignación de estrato a suscriptores en nuevos desarrollos poblacionales sin estratificar por la alcaldía.

4.6 Sistema de Información Comercial - SIC

En la base de suscriptores como soporte al catastro de la empresa que se allega en tabla xls, no se describe el sistema de información comercial que usa el prestado, pero se informó que el SIC disponible es el "INTELLIGEN" y desde este aplicativo se emiten facturas, actualiza el recaudo y se lleva registro de PQR.

4.7 Tarifas

4.7.1 Tarifas aplicadas

INSERGRUP S.A. E.S.P., según información reportada en el Sistema Único de Información (SUI) – atiende entre 2.500 y 5.000 suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el APS del municipio de San

Onofre, Sucre, haciendo parte del grupo de grandes prestadores según el ámbito de aplicación de metodología de costos y tarifas establecida en la Resolución CRA 287 de 2004.

Las tarifas aplicadas por el prestador son contractuales acorde al contrato Constructor - Operador No MSO-05-2005 de diciembre de 2007, como última actualización de tarifas fue informada con oficio de fecha 6 de agosto de 2015 dirigido a la Superintendencia de Servicios Públicos radicado con el número SSPD 20155290444252 del 11 de agosto de 2015, comunicando la tarifa proyectada hasta agosto de 2015, fecha en la cual realizó actualización tal y como se presenta a continuación:

Tabla 49 Tarifas Aplicadas

Año/IPC	Acueducto				Alcantarillado			
	CF	CB	CC	CS	CF	VB	VC	VS
2017-12	1.656	1.381	1.381	1.381	1.135	947	947	947
2008-03 1.0341	1.656	1.381	1.381	1.381	1.135	947	947	947
2008-07 1.0302	1.712,48	1.428	1.428,10	1.428,10	1.173,71	979,30	979,30	979,30
2009-03 1.0303	1.764,19	1.471,23	1.471,23	1.471,23	1.209,15	1.008,87	1.008,87	1.008,87
2010-12 1.0324	1.817,64	1.515,80	1.515,80	1.515,80	1.245,78	1.039,43	1.039,43	1.039,43
2011-10 1.0315	1.876,47	1.564,85	1.564,85	1.564,85	1.286,10	1.073,08	1.073,08	1.073,08
2012-10 1.0306	1.935,55	1.614,13	1.614,13	1.614,13	1.326,60	1.106,85	1.106,85	1.106,85
2014-02 1.0303	1.994,75	1.663,49	1.663,49	1.663,49	1.367,17	1.140,72	1.140,72	1.140,72
2015-01 1.0317	2.055,19	1.713,90	1.713,90	1.713,90	1.408,60	1.175,28	1.175,28	1.175,28
2015-08 1.0336	2.120,28	1.768,18	1.768,18	1.768,18	1.453,21	1.212,50	1.212,50	1.212,50

Radicado SSPD 20154210584211 del 30 de septiembre de 2015

Sobre esta comunicación la SSPD generó y envió respuesta con el radicado de salida 20154210584211 del 30 de septiembre de 2015, en la cual se comunicó que, al comparar las tarifas remitidas con las calculadas en la SSPD, se encontró que los valores presuntamente no eran consistentes con la última actualización realizada en enero de 2015 por acumulación del IPC, dado que se encontraron las siguientes diferencias:

Tabla 50 Costos

Calculo SSP		Oficio prestador RAD 20155290444252		Diferencia	
CF	CB	CF	VB	CF	VB
2.120,28	1.768,18	2.124,00	1.772,00	3.72	3.82
Calculo SSP		Oficio prestador RAD 20155290444252		Diferencia	
CF	CB	CF	VB	CF	VB
1.453,21	1.212,50	1.456,00	1.215,00	2.79	2.50

Radicado SSPD 20154210584211 del 30 de septiembre de 2015

Es de precisar que se pidieron las copias de las publicaciones de tarifas que correspondan a los reajustes de tarifas realizados.

Cabe anotar que esta Superintendencia mediante radicado 20174210699851 del 13 de junio de 2017 realizó control a las tarifas aplicadas por INSERGRUP SA ESP hasta la fecha, identificando dentro de los puntos más importantes:

1. Requerimiento del modelo financiero aplicado en el cálculo de los costos de referencia establecidos en el contrato mencionado anteriormente.
2. No se evidenció actualización de las tarifas aplicadas para el servicio de acueducto desde el año 2012, mes en el que se estimó el incremento en el cargo fijo con respecto al que venía aplicando, de lo cual se requirió aclaración.
3. De igual manera, no se justificó actualización de tarifas para el servicio de alcantarillado en ningún periodo.
4. Aplicación de tarifas mayores a las contenidas en el contrato MSO 005-2005, hecho por el cual se solicitó aclaración so pena de en presuntos cobros no autorizados, seguidos de las devoluciones respectivas en los términos de la normatividad vigente (Resolución CRA 294 de 2004 y Resolución CRA 659 de 2013), reiterando el pronunciamiento mediante radicado SSPD 20154210584211 del 30 de septiembre de 2015.
5. Respecto a la aplicación de los factores de subsidios y contribuciones; se identificó que durante el periodo 2012-2015 no presenta soporte del factor de subsidio aplicado a los estratos residenciales 1 y 2 y porcentaje de contribución al uso residencial aprobado por el concejo municipal de San Onofre, Sucre, los cuales no cumplen con los parámetros establecidos en la ley.
6. Finalmente, respecto al reporte de información en el Sistema Único de Información (SUI) presenta inconsistencias.

Mediante radicado SSPD 20175290560522 del 19 de julio de 2017, atendió a cada uno de los requerimientos por parte de esta Superintendencia, en donde además esta entidad, reitera la solicitud de relacionar los suscriptores a los cuales debía hacerse devoluciones por cobro no autorizado de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 659 de 2013 las devoluciones por cobros no autorizados.

Finalmente, mediante radicado SSPD 20175290820612 del 03 de octubre de 2017, 20174211431651 del 10 de octubre de 2017 y 20185290209542 de 09 de marzo, relaciona nueve (9) suscriptores y terminación de devoluciones por el monto total de \$263.772, de acuerdo con la normatividad vigente.

Ahora bien, de acuerdo con la información reportada al Sistema único de información, para el periodo 2014-2017 la empresa INSERGRUP S.A. E.S.P., aplicó las siguientes tarifas para el servicio público de acueducto en el municipio de San Onofre, Sucre:

Tabla 51 Tarifas aplicadas acueducto - 2014

Mes	Estrato	Cargo Fijo usuario/mes	Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Cargo Por Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3)	Costo Medio de Tasas Ambientales - CMT(\$/m3)
Enero – Febrero	1	594	495	495	495	495
	2	1188	991	991	991	991
	3	1683	1403	1403	1403	1403
	4	1980	1651	1651	1651	1651

	5	1980	1651	1651	1651	1651
	6	1980	1651	1651	1651	1651
	Comercial	1980	1651	1651	1651	1651
	Industrial	1980	1651	1651	1651	1651
	Oficial	1980	1651	1651	1651	1651
Marzo – Diciembre	1	612	510	510	510	510
	2	1224	1021	1021	1021	1021
	3	1734	1446	1446	1446	1446
	4	2040	1701	1701	1701	1701
	5	2040	1701	1701	1701	1701
	6	2040	1701	1701	1701	1701
	Comercial	2040	1701	1701	1701	1701
	Industrial	2040	1701	1701	1701	1701
	Oficial	2040	1701	1701	1701	1701

Fuente: SUI – abril 2018

Tabla 52 Tarifas aplicadas acueducto – 2015

Mes	Estrato	Cargo Fijo usuario/mes	Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Cargo Por Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3)	Costo Medio de Tasas Ambientales - CMT(\$/m3)
Enero	1	612	510	510	510	510
	2	1224	1021	1021	1021	1021
	3	1734	1446	1446	1446	1446
	4	2040	1701	1701	1701	1701
	5	2040	1701	1701	1701	1701
	6	2040	1701	1701	1701	1701
	Comercial	2040	1701	1701	1701	1701
	Industrial	2040	1701	1701	1701	1701
	Oficial	2040	1701	1701	1701	1701
Febrero – Agosto	1	631	526	526	526	526
	2	1263	1053	1053	1053	1053
	3	1789	1492	1492	1492	1492
	4	2105	1755	1755	1755	1755
	5	2105	1755	1755	1755	1755
	6	2105	1755	1755	1755	1755
	Comercial	2105	1755	1755	1755	1755
	Industrial	2105	1755	1755	1755	1755
	Oficial	2105	1755	1755	1755	1755
Septiembre - Diciembre	1	652	544	544	544	544
	2	1305	1088	1088	1088	1088
	3	1849	1542	1542	1542	1542
	4	2176	1814	1814	1814	1814
	5	2176	1814	1814	1814	1814
	6	2176	1814	1814	1814	1814
	Comercial	2176	1814	1814	1814	1814
	Industrial	2176	1814	1814	1814	1814

Mes	Estrato	Cargo Fijo usuario/mes	Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Cargo Por Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3)	Costo Medio de Tasas Ambientales - CMT(\$/m3)
	Oficial	2176	1814	1814	1814	1814

Fuente: SUI – abril 2018

Tabla 53 Tarifas aplicadas acueducto – 2016

Mes	Estrato	Cargo Fijo usuario/mes	Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Cargo Por Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3)	Costo Medio de Tasas Ambientales - CMT(\$/m3)
Enero	1	652	544	544	544	544
	2	1305	1088	1088	1088	1088
	3	1849	1542	1542	1542	1542
	4	2176	1814	1814	1814	1814
	5	2176	1814	1814	1814	1814
	6	2176	1814	1814	1814	1814
	Comercial	2176	1814	1814	1814	1814
	Industrial	2176	1814	1814	1814	1814
	Oficial	2176	1814	1814	1814	1814
Febrero – Mayo	1	678	565	565	565	565
	2	1357	1131	1131	1131	1131
	3	1923	1603	1603	1603	1603
	4	2262	1886	1886	1886	1886
	5	2262	1886	1886	1886	1886
	6	2262	1886	1886	1886	1886
	Comercial	2262	1886	1886	1886	1886
	Industrial	2262	1886	1886	1886	1886
	Oficial	2262	1886	1886	1886	1886
Junio – Diciembre	1	700	584	584	584	584
	2	1401	1168	1168	1168	1168
	3	1986	1655	1655	1655	1655
	4	2336	1948	1948	1948	1948
	5	2336	1948	1948	1948	1948
	6	2336	1948	1948	1948	1948
	Comercial	2336	1948	1948	1948	1948
	Industrial	2336	1948	1948	1948	1948
	Oficial	2336	1948	1948	1948	1948

Fuente: SUI – abril 2018

Tabla 54 Tarifas aplicadas acueducto –2017

Mes	Estrato	Cargo Fijo usuario/mes	Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Cargo Por Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3)	Costo Medio de Tasas Ambientales - CMT(\$/m3)
Enero - Febrero	1	700	584	584	584	584
	2	1401	1168	1168	1168	1168
	3	1986	1655	1655	1655	1655
	4	2336	1948	1948	1948	1948
	5	2336	1948	1948	1948	1948
	6	2336	1948	1948	1948	1948
	Comercial	2336	1948	1948	1948	1948
	Industrial	2336	1948	1948	1948	1948
	Oficial	2336	1948	1948	1948	1948
Marzo - Noviembre	1	723	602	602	602	602
	2	1446	1205	1205	1205	1205
	3	2048	1708	1708	1708	1708
	4	2410	2009	2009	2009	2009
	5	2410	2009	2009	2009	2009
	6	2410	2009	2009	2009	2009
	Comercial	2410	2009	2009	2009	2009
	Industrial	2410	2009	2009	2009	2009
	Oficial	2410	2009	2009	2009	2009

Fuente: SUI – abril 2018

A continuación, se presentan las tarifas aplicadas para el servicio público de alcantarillado, que fueron reportadas al SUI para el periodo 2014-2017:

Tabla 55 Tarifas aplicadas alcantarillado – 2014

Mes	Estrato	Cargo Fijo (usuario/mes)	Tarifa Vertimiento Básico (\$/m3)	Tarifa Vertimiento Complementario (\$/m3)	Tarifa Vertimiento Suntuario (\$/m3)
Enero – Febrero	1	407	339	339	339
	2	814	679	679	679
	3	1154	962	962	962
	4	1357	1132	1132	1132
	5	1357	1132	1132	1132
	6	1357	1132	1132	1132
	Comercial	1357	1132	1132	1132
	Industrial	1357	1132	1132	1132
	Oficial	1357	1132	1132	1132
Marzo – Diciembre	1	419	350	350	350
	2	839	700	700	700
	3	1188	991	991	991
	4	1398	1166	1166	1166
	5	1398	1166	1166	1166
	6	1398	1166	1166	1166
	Comercial	1398	1166	1166	1166
	Industrial	1398	1166	1166	1166
	Oficial	1398	1166	1166	1166

Fuente: SUI – abril 2018

Tabla 56 Tarifas aplicadas alcantarillado – 2015

Mes	Estrato	Cargo Fijo (usuario/mes)	Tarifa Vertimiento Básico (\$/m3)	Tarifa Vertimiento Complementario (\$/m3)	Tarifa Vertimiento Suntuario (\$/m3)
Enero	1	419	350	350	350
	2	839	700	700	700
	3	1188	991	991	991
	4	1398	1166	1166	1166
	5	1398	1166	1166	1166
	6	1398	1166	1166	1166
	Comercial	1398	1166	1166	1166
	Industrial	1398	1166	1166	1166
	Oficial	1398	1166	1166	1166
Febrero – Agosto	1	432	361	361	361
	2	865	722	722	722
	3	1226	1023	1023	1023
	4	1443	1203	1203	1203
	5	1443	1203	1203	1203
	6	1443	1203	1203	1203
	Comercial	1443	1203	1203	1203
	Industrial	1443	1203	1203	1203
	Oficial	1443	1203	1203	1203
Septiembre - Diciembre	1	447	373	373	373
	2	894	746	746	746
	3	1267	1057	1057	1057
	4	1491	1244	1244	1244
	5	1491	1244	1244	1244
	6	1491	1244	1244	1244
	Comercial	1491	1244	1244	1244
	Industrial	1491	1244	1244	1244
	Oficial	1491	1244	1244	1244

Fuente: SUI – abril 2018

Tabla 57 Tarifas aplicadas alcantarillado – 2016

Mes	Estrato	Cargo Fijo (usuario/mes)	Tarifa Vertimiento Básico (\$/m3)	Tarifa Vertimiento Complementario (\$/m3)	Tarifa Vertimiento Suntuario (\$/m3)
Enero	1	447	373	373	373
	2	894	746	746	746
	3	1267	1057	1057	1057
	4	1491	1244	1244	1244
	5	1491	1244	1244	1244
	6	1491	1244	1244	1244
	Comercial	1491	1244	1244	1244
	Industrial	1491	1244	1244	1244
	Oficial	1491	1244	1244	1244
Febrero – Mayo	1	465	388	388	388
	2	930	776	776	776

Mes	Estrato	Cargo Fijo (usuario/mes)	Tarifa Vertimiento Básico (\$/m3)	Tarifa Vertimiento Complementario (\$/m3)	Tarifa Vertimiento Suntuario (\$/m3)
	3	1318	1099	1099	1099
	4	1550	1293	1293	1293
	5	1550	1293	1293	1293
	6	1550	1293	1293	1293
	Comercial	1550	1293	1293	1293
	Industrial	1550	1293	1293	1293
	Oficial	1550	1293	1293	1293
Junio – Diciembre	1	480	400	400	400
	2	960	801	801	801
	3	1361	1135	1135	1135
	4	1601	1335	1335	1335
	5	1601	1335	1335	1335
	6	1601	1335	1335	1335
	Comercial	1601	1335	1335	1335
	Industrial	1601	1335	1335	1335
	Oficial	1601	1335	1335	1335

Fuente: SUI – abril 2018

Tabla 58 Tarifas aplicadas alcantarillado –2017.

Mes	Estrato	Cargo Fijo (usuario/mes)	Tarifa Vertimiento Básico (\$/m3)	Tarifa Vertimiento Complementario (\$/m3)	Tarifa Vertimiento Suntuario (\$/m3)
Enero - febrero	1	480	400	400	400
	2	960	801	801	801
	3	1361	1135	1135	1135
	4	1601	1335	1335	1335
	5	1601	1335	1335	1335
	6	1601	1335	1335	1335
	Comercial	1601	1335	1335	1335
	Industrial	1601	1335	1335	1335
	Oficial	1601	1335	1335	1335
Marzo - noviembre	1	495	413	413	413
	2	991	826	826	826
	3	1404	1171	1171	1171
	4	1652	1378	1378	1378
	5	1652	1378	1378	1378
	6	1652	1378	1378	1378
	Comercial	1652	1378	1378	1378
	Industrial	1652	1378	1378	1378
	Oficial	1652	1378	1378	1378

Fuente: SUI – abril 2018

Adicionalmente, mediante “Acuerdo N° 003” de mayo 25 de 2016 en se definieron y aprobaron los porcentajes de aporte solidario para la vigencia 2016 -2019, tal y como

se puede evidenciar en la siguiente tabla, no obstante, al verificar en el SUI los acuerdos aprobados por el concejo municipal, no hay cargue al respecto:

Tabla 59 Porcentajes de subsidios 2016-2019

Tipo de suscriptor	Agua	Alcantarillado	Aseo
Estrato 1	70%	70%	70%
Estrato 2	40%	40%	40%
Estrato 3	15%	15%	15%

Fuente: Visita integral marzo de 2018

Ahora bien, en lo que respecta a la contribución por parte de los estratos residenciales 5 y 6 y los usos comercial e industrial, el concejo de San Onofre, mediante el acuerdo mencionado estableció el siguiente porcentaje con vigencia 2016-2019:

Tabla 60 Porcentajes para contribución 2016-2019

Tipo de suscriptor	Porcentaje de aporte solidario
Residencial estrato 5	50%
Residencial Estrato 6	60%
Comercial	50%
Industrial	30%

Fuente: Visita integral marzo de 2018

4.8 Suscriptores

De los informes de gestión y catastro suministrado por el prestador se obtuvo la siguiente información:

Tabla 61 Suscriptores

USO	ESTRATO	USUARIOS 2014		USUARIOS 2015		USUARIOS 2016		USUARIOS 2017	
		Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
01. RESIDENCIAL	01 01 BAJO BAJO	2767	550	2796	592	2831	621	2741	
	02 02 BAJO	823	685	807	685	814	690	839	
	03 03 MEDIO BAJO	24	22	23	22	22	22	26	
02. COMERCIAL	00 COMERCIAL	63	62	63	60	66	63	71	
03. INDUSTRIAL	00 INDUSTRIAL	3	2	3	2	3	2	9	
04. OFICIAL	00 OFICIAL	35	24	37	25	36	24	3	
05. ESPECIAL	00 ESPECIAL	9	3	10	3	10	3	37	
Totales		3724	1348	3739	1389	3782	1425	3726	0

Fuente: INSERGRUP SA ESP – Visita SSPD marzo de 2018

Para el año 2017 no se informó el número de usuarios de Alcantarillado.

Se tiene que el 3.32% de los suscriptores son del uso comercial, el 96.7% del sector residencial y del total de suscriptores el 73.56% es del estrato 1.

Al comparar el total de suscriptores de acueducto del año 2014, con los informados del año 2017, tenemos que en total solo hay 2 suscritores más, en el residencial estrato 1,26 menos y en el oficial 32 menos; 16 suscriptores más en el estrato 2 y 28 más en el especial, no siendo notorio el incremento de suscriptores.

De la información reportada en el SUI, el sistema de consulta O3 presenta lo siguiente:

Tabla 62 Suscriptores en SUI

Uso	2014		2015		2016	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
1	2.879	1.033	2.858	1.076	2.950	1.077
2	843	376	832	393	838	387
3	10	10	27	10	26	10

Fuente: INSERGRUP SA ESP – Visita SSPD marzo de 2018

Esta información tomada del SUI presenta diferencias contra las informadas por el prestador, tampoco en SUI se repostaron datos de uso no residencial ni para para el año 2017, las cifras en acueducto presentan diferencia, pero las cifras de alcantarillado se aproximan al doble de las informadas por el prestador en la visita.

4.8.1. Reporte de Beneficiarios ICBF y VIP

Beneficiarios ICBF
Beneficiarios VIP

El prestador no suministro información del prestador sobre estos beneficiarios.

4.9 Facturación y Recaudo

Se tienen tres ciclos de facturación los cuales son de aproximadamente 1280 suscriptores cada uno, se emite la factura del mes en los primeros días, con pago a los 10 días posteriores. Se informa que cuenta con dos puntos de recaudo, una en la sede de la empresa y otro en la calle del comercio en el cual se reciben pagos de facturación.

En los informes de gestión se presenta la facturación y recaudo anual:

Tabla 63 Facturación y Recaudo

FACTURADO MENSUAL Y POR SERVICIO 2014				RECAUDO MENSUAL Y POR SERVICIO 2014				2014
MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL MES	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL MES	% RECAUDO
Enero	\$ 40.158.700	\$ 9.436.800	\$ 49.595.500	Enero	\$ 19.020.992	\$ 5.583.510	\$ 24.604.502	49,6
Febrero	\$ 40.346.200	\$ 9.446.200	\$ 49.792.400	Febrero	\$ 18.821.692	\$ 6.397.855	\$ 25.219.547	50,6
Marzo	\$ 39.673.300	\$ 8.967.700	\$ 48.641.000	Marzo	\$ 19.559.444	\$ 6.698.007	\$ 26.257.451	54,0
Abril	\$ 38.512.400	\$ 9.482.200	\$ 47.994.600	Abril	\$ 18.496.046	\$ 6.311.440	\$ 24.807.486	51,7
Mayo	\$ 40.251.800	\$ 9.244.200	\$ 49.496.000	Mayo	\$ 20.155.504	\$ 7.355.601	\$ 27.511.105	55,6
Junio	\$ 40.064.100	\$ 9.010.700	\$ 49.074.800	Junio	\$ 15.034.214	\$ 4.475.737	\$ 19.509.951	39,8
Julio	\$ 41.165.100	\$ 9.591.600	\$ 50.756.700	Julio	\$ 17.924.801	\$ 6.223.065	\$ 24.147.866	47,6
Agosto	\$ 43.536.000	\$ 9.345.600	\$ 52.881.600	Agosto	\$ 17.377.385	\$ 6.004.383	\$ 23.381.767	44,2
Septiembre	\$ 41.089.700	\$ 9.694.200	\$ 50.783.900	Septiembre	\$ 18.217.488	\$ 6.929.067	\$ 25.146.555	49,5
Octubre	\$ 40.644.700	\$ 9.411.100	\$ 50.055.800	Octubre	\$ 17.816.825	\$ 6.373.021	\$ 24.189.847	48,3
Noviembre	\$ 40.972.400	\$ 9.585.000	\$ 50.557.400	Noviembre	\$ 21.790.620	\$ 7.512.691	\$ 29.303.311	58,0
Diciembre	\$ 41.267.200	\$ 9.941.000	\$ 51.208.200	Diciembre	\$ 52.811.872	\$ 15.877.793	\$ 68.689.665	134,1
TOTALES	\$ 487.681.600	\$ 113.156.300	\$ 600.837.900	TOTALES	257.026.882	85.742.170	342.769.053	57,0

FACTURADO MENSUAL Y POR SERVICIO 2015				RECAUDO MENSUAL Y POR SERVICIO 2015				2015
MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL MES	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL MES	% RECAUDO
Enero	40.830.600	9.709.700	50.540.300	Enero	18.326.910	6.619.574	24.946.484	49,4
Febrero	40.859.200	9.794.000	50.653.200	Febrero	20.799.627	6.925.577	27.725.204	54,7
Marzo	40.829.500	9.710.500	50.540.000	Marzo	21.181.745	6.948.575	28.130.320	55,7
Abril	40.963.200	9.801.500	50.764.700	Abril	18.937.519	6.413.828	25.351.347	49,9
Mayo	40.959.900	9.636.900	50.596.800	Mayo	16.957.248	6.188.385	23.145.633	45,7
Junio	41.008.800	9.707.100	50.715.900	Junio	17.401.673	6.202.378	23.604.051	46,5
Julio	41.019.700	9.701.100	50.720.800	Julio	19.849.280	7.176.036	27.025.316	53,3
Agosto	43.536.000	9.759.700	53.295.700	Agosto	16.119.856	5.427.088	21.546.944	40,4
Septiembre	40.898.500	9.982.600	50.881.100	Septiembre	19.407.372	7.777.783	27.185.155	53,4
Octubre	41.358.900	10.623.700	51.982.600	Octubre	18.734.624	6.250.888	24.985.512	48,1
Noviembre	41.555.100	9.906.000	51.461.100	Noviembre	17.626.872	6.757.262	24.384.134	47,4
Diciembre	36.299.200	9.485.400	45.784.600	Diciembre	17.915.396	6.557.820	24.473.216	53,5
TOTALES	\$ 490.118.600	\$ 117.818.200	\$ 607.936.800	TOTALES	\$ 223.258.122	\$ 79.245.194	\$ 302.503.316	49,8

FACTURACION MENSUAL Y POR SERVICIO 2016				RECAUDO MENSUAL Y POR SERVICIO 2016				2016
MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL MES	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL MES	% RECAUDO
Enero	36.541.500	9.451.600	45.993.100	Enero	16.990.403	5.957.526	22.947.929	49,9
Febrero	36.180.000	9.216.800	45.396.800	Febrero	17.057.837	6.234.333	23.292.170	51,3
Marzo	36.664.000	9.469.500	46.133.500	Marzo	18.000.996	6.199.073	24.200.069	52,5
Abril	36.391.200	9.328.600	45.719.800	Abril	15.897.729	6.025.133	21.922.862	48,0
Mayo	36.198.700	9.083.300	45.282.000	Mayo	16.412.492	5.951.956	22.364.448	49,4
Junio	36.205.600	9.165.200	45.370.800	Junio	15.183.677	5.909.425	21.093.102	46,5
Julio	42.578.800	10.766.600	53.345.400	Julio	17.706.091	6.857.686	24.563.777	46,0
Agosto	42.862.200	10.222.800	53.085.000	Agosto	17.538.799	7.820.944	25.359.743	47,8
Septiembre	42.470.700	9.992.800	52.463.500	Septiembre	13.377.290	4.557.821	17.935.111	34,2
Octubre	43.541.500	10.563.500	54.105.000	Octubre	17.025.774	7.457.780	24.483.554	45,3
Noviembre	42.658.300	10.093.000	52.751.300	Noviembre	13.287.318	4.980.218	18.267.536	34,6
Diciembre			0	Diciembre	15.428.157	5.914.036	21.342.193	
TOTALES	\$ 432.292.500	\$ 107.353.700	\$ 539.646.200	TOTALES	\$ 193.906.563	\$ 73.865.931	\$ 267.772.494	49,6

FACTURACION MENSUAL Y POR SERVICIO 2017				RECAUDO MENSUAL Y POR SERVICIO 2017				2017
MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL MES	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL MES	% RECAUDO
Enero	43.588.700	10.599.300	54.188.000	Enero				
Febrero	42.348.300	9.943.500	52.291.800	Febrero				
Marzo	43.660.900	10.667.800	54.328.700	Marzo				
Abril	43.541.900	10.524.100	54.066.000	Abril				
Mayo	43.592.700	10.487.300	54.080.000	Mayo				
Junio	43.376.200	10.448.800	53.825.000	Junio				
Julio	43.573.600	10.434.000	54.007.600	Julio				
Agosto	44.293.100	10.726.000	55.019.100	Agosto				
Septiembre				Septiembre				
Octubre				Octubre				
Noviembre				Noviembre				
Diciembre				Diciembre				
TOTALES	\$ 347.975.400	\$ 83.830.800	\$ 431.806.200	TOTALES			\$ 235.365.029	54,5

Fuente: INSERGRUP SA ESP – Visita SSPD marzo de 2018

Resumen:

Tabla 64 Facturación y Recaudo 2014 a 2017

FACTURACIÓN Y RECAUDO TOTAL ANUAL			
	FACTURADO	RECAUDADO	% RECAUDO
2014	\$ 600.837.900	\$ 342.769.053	57,0
2015	\$ 607.936.800	\$ 302.503.316	49,8
2016	\$ 539.646.200	\$ 267.772.494	49,6
2017	\$ 431.806.200	\$ 235.365.029	54,5

Fuente: INSERGRUP SA ESP – Visita SSPD marzo de 2018

De lo anterior, se observa que el recaudo más alto ha sido en el 2014 llegando al 57% y el más bajo en el año 2016 con un 49.6%.

4.10 Cartera

Es de precisar que el prestador no suministró información sobre los datos de la cartera para los años 2014 a 2016 con el fin de poder hacer un análisis comparativo de que fluctuaciones ha tenido.

La cartera a cierre de 2017:

Imagen 24 Cartera a cierre de 2017



**Insergrup S.A.
E.S.P.**

CARTERA POR EDADES INSEGRUP S.A. E.S.P. 2017

EDAD	VALORES	%
CARTERA NO VENCIDA	11.143.734	0,61
VENCIDA DE 1 A 30 DIAS	7.055.226	0,39
VENCIDA DE 31 A 60 DIAS	6.032.507	0,33
VENCIDA DE 61 A 90 DIAS	5.304.281	0,29
VENCIDA DE 91 A 120 DIAS	3.567.138	0,20
VENCIDA DE 121 A 150 DIAS	6.564.792	0,36
VENCIDA DE 151 A 180 DIAS	8.623.123	0,47
VENCIDA DE 181 A 360 DIAS	743.206	0,04
VENCIDA MAYOR DE 361 DIAS	1.767.690.175	97,30
TOTAL	1.816.724.182	100,00

Fuente: Información entregada en visita

En esta información se observa que el 97.3% de los \$1.816 millones en cartera es mayor a 361 días y el 2.7% es hasta 360 días.

Como estrategia de cobro se tienen llamadas telefónicas, envío de cartas y suspensiones del servicio.

No se cuenta con estadísticas de suspensión del servicio, así mismo no se cuenta con información sobre reconexión.

4.11 Subsidios y Contribuciones

Por concepto de subsidios el FSRI le debe \$385 millones, por siete (7) meses de subsidios, de los cuales son dos meses de 2015, tres meses de 2017 y dos meses de 2018, el monto mensual de subsidios es de \$69.527.797.

4.11.1 Acuerdos Municipales - subsidios

En cumplimiento de la normativa vigente el prestador tiene debidamente sustentado con los Acuerdos municipal de subsidios 014 de 2010 y 003 de 2016, el monto aplicado por servicio.

Los porcentajes aplicados son:

Imagen 25 Porcentaje de Subsidios y Contribuciones

ACUERDO 003 DE 2016			
TIPO DE SUScriptor	AGUA	ALCANTARILLADO	ASEO
Estrato 1	70%	70%	70%
Estrato 2	40%	40%	40%
Estrato 3	15%	15%	15%

TIPO DE SUScriptor	PORCENTAJE DE APORTE SOLIDARIO
RESIDENCIAL ESTRATO 5	50%
RESIDENCIAL ESTRATO 6	60%
COMERCIAL	50%
INDUSTRIAL	30%

Fuente: INSERGRUP SA ESP – Visita SSPD marzo de 2018

4.12 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos

4.12.1 Estadísticas

El año más reciente informado es el 2016, el cual presento las siguientes cifras:

Tabla 65 PQR año 2016

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL PERIODO 2016	
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	TOTAL AÑO
ANULACIÓN DE TERCERO	11
DIRECCION INCORRECTA	19
CAMBIO DE MEDIDOR	7
CAMBIO DE NOMBRE	30
ACTIVACIÓN DE PRODUCTO DE ACUEDUCTO	89
RECONEXIÓN DEL SERVICIO	67
SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	2093
SEGUIMIENTOS	392
MATRICULA SIN COBRAR	30
CAMBIO DE BARRIO	3
REACTIVACIÓN DEL TERCERO	13
VISITA DE VERIFICACIÓN	13
TAPONAMIENTO	5
CREACION DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	25
CAMBIO DE RUTA DE LECTURA	38
CAMBIO DE RUTA DE REPARTO	37
CAMBIO DE NOMBRE TERCERO	35
CAMBIO DE PLAN	134
REV PREDIO DESOCUPADO	16
FINACIACIÓN POR CONCEPTOS	174
CAMBIO A ESTADO TEC CONEXIÓN DIREC	37
CAMBIO DE TARIFA MATRICULA	71
SONDEO DE ALCANTARILLADO	28

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL PERIODO 2016	
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	TOTAL AÑO
TOMA DE LECTURA NORMAL	21
REPARACIÓN DE FUGA	150
MALA ESTRATIFICACIÓN	21
ALTO CONSUMO	59
REVISIÓN INSTALACIONES / MEDIDOR	3
ERROR DE LECTURA	1
TOTAL AÑO	3622

Fuente: INSERGRUP SA ESP – Visita SSPD marzo de 2018

Se observa que la de mayor incidencia es “suspensión del servicio” por el tema relacionado con la continuidad,

A continuación, se presenta el consolidado de PQR:

Tabla 66 Relación de PQR

AÑO	PETICIONES	RECLAMOS	QUEJAS
2014	1282	90	21
2015	1058	60	4
2016	825	38	3
2017	325	24	
2018	87	1	

Fuente: Información entregada en visita

De acuerdo con lo anterior la información no es coincidente con las cifras del informe de gestión 2016, antes presentado, el totaliza las PQR del 2016 en 3622 mientras en el consolidado se muestra para el año 2016, 866 PQR.

No obstante, lo anterior, y conforme al resumen presentado las PQR estarían disminuyendo desde el 2014 al 2018.

4.13 Facturas

Revisado el SUI, se observa que el prestador no ha cargado para ninguna vigencia (2014 a 2017), las facturas de los usuarios, así mismo no se obtuvo copia de la facturación durante la visita.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Indicador Financiero Agregado (IFA)

La evaluación de gestión conforme al cálculo del Indicador Financiero Agregado (IFA) definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, es el resultado de la combinación de desempeño de los indicadores financieros de la empresa prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado: Liquidez Ajustada y Endeudamiento (Li; Ei), Eficiencia en el Recaudo (ERi) y Cubrimiento de Intereses (Cii), de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2005.

Conforme lo anterior, para el año 2014 y 2015, esta Superintendencia calculó el nivel de riesgo correspondiente a la empresa INSERGRUP SA ESP “ID 20549”, con fundamento en los reportes efectuados a través del Sistema Único de Información - SUI, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 67 Nivel de Riesgo de Acueducto y Alcantarillado 2014-2015

Año	Liquidez ajustada (L)	Endeudamiento (E)	Rango (L) y (E)	Eficiencia en el Recaudo (ER)	Rango (ER)	Cobertura de Intereses (CI)	Rango (CI)	IFA
2014	0.92	0.77	Rango III	-3.06	Rango III	70.9	Rango I	Rango III
2015	Sin dato	Sin dato	Rango III	Sin dato	Rango III	Sin dato	Rango III	Rango III

Fuente: Superservicios Reporte Nivel de Riesgo 2014-2015

Tal y como se puede evidenciar, en lo que respecta al año 2014 la empresa obtiene nivel de riesgo Rango III para el Indicador Financiero Agregado, significando que se encuentra en un nivel inferior de desempeño o de otra manera, se encuentra en algo riesgo financiero; por lo tanto, el prestador debía adelantar acciones de corto y mediano plazo con el fin de subsanar las deficiencias presentadas.

Ahora bien, en lo que respecta al año 2015 INSERGRUP SA ESP, es reincidente en el alto nivel de riesgo financiero, pero con el atenuante que no reporta información que le permitiera a esta Superintendencia calcular el IFA, motivo por el cual tal y como lo señala la normatividad en comento (Resolución CRA 315 de 2005), automáticamente se clasifica en nivel de riesgo III.

Finalmente, es importante aclarar que debido a cambios normativos de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico; y dado que se expedirá una nueva resolución que cambiará los indicadores de riesgo, no se reportará para esta vigencia información respecto al cálculo del año 2016 y 2017.

5.2 Indicador Operativo y de Calidad Agregado – 2014 y 2015

A continuación, se presentan los resultados del IOCA de acuerdo con los reportes del prestador al SUI.

Tabla 68 Nivel de Riesgo Técnico Operativo IOCA Acueducto

Año	Categoría	IRCA	Rango IRCA	IANC	Rango IANC	Continuidad ICTAC	Rango Continuidad	Cumplimiento Cobertura Acueducto ICBAC	Rango ICBAC	Rango IOCA
2014	2	3.4	I	Sin Dato	III	Sin Dato	III	Sin Dato	III	III

Año	Categoría	IRCA	Rango IRCA	IANC	Rango IANC	Continuidad ICTAC	Rango Continuidad	Cumplimiento Cobertura Acueducto ICBAC	Rango ICBAC	Rango IOCA
2015	1	1,8	I	Sin Dato	III	Sin Dato	III	Sin Dato	III	III

De acuerdo con lo anterior se tiene que para los años 2014 y 2015 el prestador se catalogó en rango 3 dado que no reporto información de continuidad ni cobertura de acueducto.

En relación con el indicador IOCA de alcantarillado se tienen los siguientes resultados:

Tabla 69 Nivel de Riesgo Técnico Operativo IOCA Alcantarillado

Año	Cumplimiento Cobertura Alcantarillado ICBAL	Rango ICBAL	IOCA Alcantarillado
2014	Sin Dato	III	Rango III
2015	Sin dato	III	Rango III

La clasificación del prestador para los años 2014 y 2015 fue Rango III señalando que éste no suministró información respecto a su meta de cobertura.

A continuación, se presenta resumen de la gestión de los indicadores técnicos conforme la información entregada en la visita del mes de marzo de 2018.

Tabla 70. Indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado vigencia 2016 y 2017

Año	SUSCRIPTORES		COBERTURA (%)		CONTINUIDAD (h/día)	COBERTURA MICROMEDICIÓN (%)	IANC (%)	IRCA (%)
	ACU	ALC	ACU	ALC				
2016	3782	1425	95	62	8	21.21	ND	14.4
2017	ND	ND	95	65	8	21.21	ND	ND

Fuente: INSERGRUP SA ESP – Visita SSPD marzo de 2018

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

6.1 Estado de cargue de información al SUI

A continuación, se relaciona el estado de cargue de información al SUI y la vigencia correspondiente:

Tabla 71 Estado de cargue de información al SUI

ID	EMPRESA	AÑO	NUMERO DE REPORTES PENDIENTES	NUMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
20549	INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS	2006	1	129	99 %
		2010	2	356	99 %
		2011	25	350	93 %
		2012	28	339	92 %
		2013	29	325	91 %

ID	EMPRESA	AÑO	NUMERO DE REPORTES PENDIENTES	NUMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
	PUBLICOS	2014	42	316	88 %
		2015	25	329	92 %
		2016	64	278	81 %
		2017	155	162	51 %
		2018	73	0	0 %
		TOTAL		444	3162

Fuente: SUI consulta

De lo anterior se observa que para las vigencias 2014, 2015, 2016 y 2017 se tienen 42, 25, 64 y 155 reportes pendientes de cargue, respectivamente.

Tabla 72 Reporte pendiente auditores externo de gestión y resultados

AÑO	TOPICO	PERIODICIDAD	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO	APLICACION
2016	Auditor	ANUAL	Anual	AGR-A-0001	01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno	Pendiente	Formularios
2016	Auditor	ANUAL	Anual	ACU-A-0015	15. Municipios donde presta el servicio	Pendiente	Formularios
2016	Auditor	ANUAL	Anual	ACU-A-0016	16. Indicadores de Primer Nivel	Pendiente	Formularios
2016	Auditor	ANUAL	Anual	ACU-A-0017	17. Concepto General Evaluación y Resultados	Pendiente	Formularios
2016	Auditor	ANUAL	Anual	ACU-A-0018	18. Concepto General Nivel de Riesgo	Pendiente	Formularios
2016	Auditor	ANUAL	Anual	ACU-A-0020	20. Indicadores de proceso	Pendiente	Formularios
2016	Auditor	ANUAL	Anual	ACU-A-0021	21. Concepto General Indicadores Segundo Nivel	Pendiente	Formularios
2016	Auditor	ANUAL	Anual	770	ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo
2016	Auditor	ANUAL	Anual	769	CONCEPTO ENCUESTA CONTROL INTERNO PDF ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo
2016	Auditor	ANUAL	Anual	765	MATRIZ DE RIESGO ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo
2016	Auditor	ANUAL	Anual	773	NOVEDADES PDF ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo
2016	Auditor	ANUAL	Anual	ALC_G337573	01. Indicadores y Referentes_SAN ONOFRE_713	Pendiente	Formularios

Fuente: SUI

Para la vigencia 2016 la AEGR no realizó el reporte de información sobre su gestión de acuerdo con el reporte anteriormente relacionado, en cuanto a las demás vigencias evaluadas se observó su respectivo reporte.

6.2 Actualizaciones de RUPS

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010⁴ dispone que los prestadores de los servicios públicos deben

⁴ 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.

actualizar la información del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, una vez al año con la siguiente periodicidad:

Tabla 73 Periodicidad de Actualización.

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

Fuente: SUI

De igual manera, la Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015⁵, en la cual se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS, así:

Tabla 74 Reporte RUPS.

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

Fuente: SUI

De acuerdo con lo anterior, se observa que la actualización para el prestador INSERGRUP SA ESP debe ser realizada en el “*quinto mes del año, antes de 30 de mayo*”, cada año.

Una vez verificada la información de actualizaciones de RUPS se puede observar que, tal y como se muestra a continuación, la última actualización se realizó en el mes de febrero para la vigencia 2018, para la vigencia 2016 en el mes de abril, y para la vigencia 2014 en el mes de marzo cumpliendo con la fecha asignada en la resolución antes citada.

No obstante, para las vigencias 2017 y 2015 si bien se encuentran aprobadas, la empresa realizó la actualización de forma extemporánea a la asignada.

⁵ Por la cual se establecen los requisitos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro único de Prestadores –RUPS para su inscripción, actualización y cancelación

Imagen 26 Actualizaciones RUPS

Búsqueda específica						
DEPARTAMENTO			MUNICIPIO			
# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	Nº RAD	FECHA RADICACION
1	364295	20549 INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	ACTUALIZACION	APROBADA	2018220549364295	05/02/2018 14:51:05
2	360693	20549 INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	ACTUALIZACION	APROBADA	2017620549360693	06/06/2017 16:02:57
3	358836	20549 INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2017220549358836	02/02/2017 10:57:30
4	343453	20549 INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	ACTUALIZACION	APROBADA	2016420549343453	10/04/2016 12:28:12
5	326797	20549 INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	ACTUALIZACION	APROBADA	2015620549326797	01/06/2015 16:26:40
6	316326	20549 INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	ACTUALIZACION	APROBADA	2014320549316326	05/03/2014 19:52:37
7	281065	20549 INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2013220549281065	12/02/2013 11:48:02

Fuente: Consulta SUI

7. CONCLUSIONES

7.1 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

- Presuntamente, la totalidad del personal administrativo no cuenta con las respectivas certificaciones en las labores que ejecutan de conformidad con la Resolución 1570 de 2004.
- Presuntamente la totalidad del personal operativo no cuenta con las respectivas certificaciones en las labores que ejecutan de conformidad con la Resolución 1570 de 2004.
- Para la vigencia 2016 la empresa no realizó el cargue de información relacionada con AEGR de esta manera presuntamente incumple lo establecido en la resolución 20061300122956.
- La AEGR dentro de la evaluación de la gestión financiera vigencia 2015 de la empresa y el cálculo de los indicadores presenta errores, lo que genera incertidumbre, ausencia de coherencia, imparcialidad y ausencia de objetividad sobre el dictamen de los hechos económicos evaluados. Es necesario precisar que mediante resolución SSPD 2017200076265 del 11 de mayo de 2017 esta Superintendencia recomendó la remoción del auditor externo de gestión y resultados a la empresa ASPED CONSULTORES S.A, en cumplimiento del artículo 51 de la Ley 142 de 1994 modificado por el art.5 de la Ley 689 de 2001, quien brindaba dichos servicios a la empresa INSERGRUPS.A. E.S.P.

7.2 ASPECTOS FINANCIEROS

- La empresa realizó el reporte de la información financiera bajo los nuevos marcos normativos por fuera de los términos establecidos, cuyo plazo era hasta el 10 de julio de 2017 para la taxonomía vigencia 2016.

- El prestador no presenta informa de revisoría fiscal para el año 2017, y tampoco hace aclaración al respecto.
- En referencia al efecto de adopción por primera vez del nuevo marco normativo, no hay evidencia del impacto en términos monetarios y tampoco cuenta con revelación o explicación alguna. De igual forma, no hay claridad respecto a la diferencia de los EEFF para el año 2016, por lo tanto, presuntamente hay una inadecuada convergencia al nuevo marco de normas financieras NIIF.
- Dentro del total de los activos para el periodo 2014-2015 el 97,06% se encuentra distribuidos en sus activos corrientes.
- La empresa para la vigencia 2014 y 2015 presuntamente presenta errores en el reporte de información financiera en el SUI tal como lo evidenciado en la cuenta sueldos y salarios para la vigencia 2014 cuyo valor reportado fue de \$868.400.
- La empresa presentó la información financiera por fuera de los términos establecidos en las resoluciones 2012130003545 de febrero de 2012, 201613000013475 de 2016, modificada por la resolución 20171300042935 de 2017.
- La empresa presuntamente tiene mal contabilizados las cuentas por cobrar para las vigencias 2014 y 2015 lo que genera desinformación y replanteamiento frente al cálculo y análisis de los indicadores financieros ya que el 100% de los deudores se encuentran representadas en su activo corriente, cuando el 93% de los mismos se encuentran representados en deudas de más de un año.
- De los resultados de los indicadores financieros, y presuntas diferencias en los EEFF de 2016 no permiten marcar una tendencia del comportamiento para el periodo 2016-2017, no obstante, si deja ver mejora notable de la ganancia neta respecto a la venta de servicios, del rendimiento de los activos y del patrimonio y del respaldo de liquidez para dar respaldo a sus deudas contraídas durante la vigencia 2017.
- La empresa dentro de la información suministrada no presenta un mecanismo de provisionamiento, litigios y/o demandas, acorde con la puntualidad expresada por el revisor fiscal.
- Las revelaciones financieras para el año 2017, no cuentan con la suficiente información, por tanto, no se puede hacer precisiones frente a las fuentes y usos de efectivo, dada la precariedad de especificación; además, se limita a definir conceptos y traer valor, pero sin llegar a mayor discriminación del rubro.
- La empresa no tiene un análisis de la hipótesis de negocio en marcha y la fecha no remitido los EEFF aprobados por la junta directiva para el año 2017, por lo tanto, la información utilizada para realizar este análisis no la oficial para esta Superintendencia.

7.3. ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

- En términos generales el sistema de acueducto desde su captación hasta el tanque de almacenamiento principal desde el que se distribuye al municipio de San Onofre, Sucre no cuenta con un sistema de respaldo en caso de presentarse fallas en el sistema de energía eléctrica del que dependen.
- En general los indicadores técnicos de prestación no reflejaron un buen comportamiento durante las últimas 4 vigencias que se analizan en esta evaluación integral:

- La cobertura de micromedición está por debajo del 95% por lo que presuntamente se incumple lo exigido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
 - La empresa no realiza el cálculo de la continuidad según lo establecido en la Resolución 21115 de 2007 y Resolución 315 de 2005.
 - La continuidad, se ha clasificado según la Resolución 2115 de 2007, como INSUFICIENTE para las 4 vigencias.
 - Adicionalmente, la continuidad establecida en el contrato de obra y operación de la empresa era, a partir del cuarto año de operación, 24 horas/ días, por lo que la empresa presuntamente se encuentra incumpliendo lo señalado en el contrato mencionado.
 - Pese a que se cuenta con macromedidores instalados no se toman los registros o están fuera de funcionamiento. Por lo anterior presuntamente el prestador incumple la medición del agua captada, producida, y a la salida de los tanques de almacenamiento establecida en la Resolución 330 de 2017.
 - Por el bajo nivel de medición no se calcula el IANC para las últimas 4 vigencias, no obstante, durante el recorrido in situ a la infraestructura se observaron fugas en los tanques de almacenamiento ubicados en la estación de bombeo y tanque de distribución.
 - Las presiones que se manejan en red de distribución del municipio de San Onofre, se encuentran por debajo de los 15 mca para todas las vigencias bajo análisis, pese a ser la presión mínima para el nivel de complejidad del municipio, establecida en la Resolución 330 de 2017. No obstante, la meta contractual referida a la presión establece que: *“Cumplimiento de la presión dentro de un rango ≥ 10 mca al final del segundo (2) año de operación”*.
 - En el año 2014, para los meses de junio y octubre presuntamente se suministró agua no apta para el consumo humano. Para la vigencia 2016 en el mes de noviembre presuntamente se suministró agua no apta para el consumo humano y para el año 2017 en los meses de abril, mayo, agosto, septiembre, noviembre y diciembre presuntamente se suministró agua no apta para consumo humano.
 - Para los años 2016 y 2017 presuntamente se suministró agua no apta para el consumo humano.
- Se visitó el predio donde se ubica la infraestructura de la PTAP la cual está bajo custodia de la empresa. Sin embargo, la misma no está en funcionamiento, se encuentra abandonada y está siendo desmantelada por terceros.
 - El sistema de alcantarillado fue diseñado como sanitario, pero opera como combinado, ya que algunos usuarios conectan las aguas lluvias a la red sanitaria, funciona por gravedad.
 - El STAR no tiene estructura para mediciones de caudales, por lo cual, no se lleva control de los caudales de ingreso y salida al sistema.
 - Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que el Plan de Emergencia y Contingencia, presentado por el prestador INSERGRUP S.A. E.S.P., presuntamente **NO CUMPLE** con los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 0154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

7.4. ASPECTOS COMERCIALES

- El contrato de prestación de servicios debe cumplir los requisitos establecidos en la Resolución CRA 768 de 2016, ya que a la fecha este requisito no está cumplido.
- Se encontró diferencia en el total de suscriptores informado en la visita contra el reportado en el SUI, principalmente para el servicio de Alcantarillado, lo cual requiere ser explicado por el prestador.
- El bajo índice de micromedición y la aparente falta de gestión del prestador, está vulnerando el derecho de los usuarios a que la base del cobro sea la diferencia de lecturas, ante la carencia de información no se ha podido precisar la posible vulneración normativa en este aspecto.
- Con relación a lo anterior, en los informes de gestión de los años 2014 a 2016 se informa que los medidores instalados en 2010 ya superaron la vida útil y están en su mayoría inservibles.
- Considerando que presuntamente el 73.56% de los suscriptores están en el estrato 1 y reciben subsidio, llama la atención el alto valor de la cartera

Proyectó: Geidy Martha Tiuso – Contratista Profesional Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
Lina Rodríguez Pinilla – Ingeniera Especializada Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
Mery Constanza Rojas – Funcionaria Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
Oscar Hernán Rincón Alfonso – Profesional Especializado – DTGAA
Nicolás Armando Villalba Hernández - Ingeniero Contratista Grupo Sectorial DTGAA

Revisó: Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral (A) – DTGAA
Luisa Fernanda Camargo Sánchez – Asesora Despacho Delegada AAA
Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo Sectorial DTGAA

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

8. ANEXOS

8.1 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 y alcantarillado se encuentran catalogados como servicios esenciales y que la provisión de estos, medida en términos de continuidad y calidad, se han visto afectados 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 normatividad⁶ 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 públicos 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 (...).*

Los lineamientos a los que se refiere la norma transcrita se encuentran consignados en el anexo técnico de la mencionada resolución de la siguiente manera:

⁶ 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

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 **INSERGRUP S.A. E.S.P.** respecto al Plan de Contingencias y Emergencias de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Onofre, Sucre, reportado para la vigencia 2017 al sistema Único de Información (SUI), el 6 de abril de 2017:

Tabla 1 Reporte Plan de Contingencia acueducto y alcantarillado 2017 INSERGRUP

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:							2017
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
SUCRE	SAN ONOFRE	20549	INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	Acueducto	Plan de Contingencia INSERGRUP S.A. E. S.P. 2017.pdf	Certificado	06-04-2017
SUCRE	SAN ONOFRE	20549	INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS	Alcantarillado	Plan de Contingencia INSERGRUP S.A. E. S.P. 2017.pdf	Certificado	06-04-2017

Fuente: SUI

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 presenta en su plan, un análisis del riesgo con base a la identificación de las amenazas y la vulnerabilidad de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, permitiendo una estimación del riesgo en función a estos dos criterios.

En ese sentido, el prestador cumple con los lineamientos establecidos en 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 esta 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 2 Análisis de inventario

ITEM	INSERGRUP	INVENTARIO FALTANTE
Recursos Físicos	Descripción general y específica de los sistemas de acueducto y alcantarillado. Presenta planos de las redes de alcantarillado.	El prestador debe incluir esquemas, planos o diagramas de flujo de los sistemas de acueducto.
Recurso Humano	No registra el listado de empleados.	Listado con el número de personas con las cuales cuenta en planta, contratistas, pasantes y todas las demás figuras que tenga a su disposición para cumplir con las actividades. Con sus respectivos números de contacto y los de emergencia. Se recomienda listar que personal que ha recibido capacitación para atención a emergencias.
Edificaciones	No registra información.	Registrar la localización de la(s) sede(s) administrativas y operativas de la empresa.
Recursos económicos	No registra información.	Presentar el rubro destinado por la empresa para la atención a emergencias.
Vehículos	No registra información.	Describir el inventario de los vehículos con los que cuenta la empresa, especificando tipo de vehículo, cantidad, estado y combustible con el que funciona.
Equipos	No registra información.	Presentar un listado con los equipos para la prestación del servicio, describir la cantidad y el tipo de maquinaria. Ver tabla 2, Resolución 154 2014.
Almacenes	No registra información.	Incluir un inventario con la descripción de los elementos para reparaciones y reposición de infraestructura y la cantidad de cada elemento.
Comunicaciones	No registra información.	Descripción del inventario de equipos de comunicación disponibles, la persona a cargo del equipo, la cantidad y el estado del equipo.

ITEM	INSERGRUP	INVENTARIO FALTANTE
Sistemas de monitoreo	No registra información.	Descripción de los equipos con los que cuenta para realizar el monitoreo de la calidad, cantidad y continuidad del servicio.
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	No registra información..	Incluir el inventario de hidrantes y los equipos con los que cuenta para atender emergencias (como plantas portátiles de potabilización o carro tanques). Describir su estado, localización y cantidad.
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	No presenta información.	Incluir localización de los albergues, capacidad máxima de personas e infraestructura disponible para servicios públicos.

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.

Debe considerarse que el no contar con los inventarios, impide al prestador conocer el estado actual de la empresa y la capacidad de respuesta para atender las emergencias. Esto, también limita la identificación de manera oportuna y previa de las necesidades del prestador en función a la carencia de los recursos físicos, financieros y humanos.

- **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. Igualmente, 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 3 Análisis de requerimientos

ITEM	INSERGRUP	REQUERIMIENTO FALTANTE
Recursos Físicos	No presenta información.	Presentar un listado con el material necesario para reparaciones y reconstrucción de la infraestructura que pueda verse afectada por las amenazas. Debe discriminar la cantidad estimada, tipo de material y dimensiones.
Recurso Humano	No presenta información.	Debe establecer el número de personas requeridas para atender la emergencia. Establecer un organigrama por amenaza para atender la emergencia. Ver Tabla 1 Requerimientos Recurso

ITEM	INSERGRUP	REQUERIMIENTO FALTANTE
		Humano Resolución 154 de 2014.
Edificaciones	No presenta información.	El prestador debe definir un sitio para reunir al personal que conforma el comité de emergencias durante la emergencia. Es un espacio físico que debe presentar condiciones seguras frente a las diferentes amenazas y ofrecer lo equipos y recursos para funcionar durante las situaciones de emergencia.
Recursos económicos	No presenta información.	Desarrollar un análisis de costos para la atención de emergencias, de considerar necesario llevará a cabo diferentes análisis para cada uno de los eventos accidentales.
Vehículos	No presenta información.	Estimar la cantidad mínima, así como el tipo de vehículos y maquinaria necesaria para transportar personal y materiales de reparación a la zona de afectación. Así como el tipo de combustible que utiliza.
Equipos	No presenta información.	Listado de los equipos necesarios para realizar reparaciones a la infraestructura afectada en la emergencia.
Comunicaciones	No presenta información	Listado de los equipos utilizados específicamente para la comunicación entre el personal en campo, evaluando los efectos de la emergencia y el comité central.
Sistemas de monitoreo	No presenta información	Establecer un sistema que dará las alarmas a cada una de las amenazas y en función a esto, establecer los medio de comunicación de dichas alarmas entre el personal de la empresa.
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	No presenta información	Establecer los elementos y medios que utilizará el prestador para asegurar el funcionamiento de los hidrantes.
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	No presenta información	Presentar los medios por los cuales durante la emergencia se le prestará los servicios públicos a los albergues temporales y otras edificaciones.

Los requerimientos establecidos en la anterior tabla se encuentran incompletos. 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 el plan de contingencia reportado por el prestador, no se evidencia la creación de un comité de emergencias, por lo cual, tampoco se encuentran definidas las funciones asociadas a este.

En ese sentido, este aspecto presuntamente No 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 (...).”*

El prestador, identifica las entidades y organismos con los cuales puede establecer ayuda externa en función a los diferentes niveles de alerta, así como los medios para comunicarse entre entidades.

En ese sentido, este aspecto 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 (...).”*

El prestador debe especificar sus necesidades en términos de capacitación al personal y realización de simulacros en lo relacionado con evaluación de daños, primeros auxilios y manejo de equipos de comunicación, con el objetivo de que los involucrados en la atención a emergencias puedan desarrollar a cabalidad sus funciones.

Por lo anterior, este aspecto presuntamente NO 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 el plan no se describe la línea de mando para coordinar la atención a emergencias, ni el organigrama asociada a esta.

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, no se relaciona un protocolo de comunicación para convocar a los actores involucrados en la toma de decisiones. Igualmente, un protocolo de comunicación con la comunidad sobre la ocurrencia y la atención del evento.

En ese sentido, este aspecto presuntamente No 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.”*

EL prestador establece una serie de protocolos de actuación para cada una de las amenazas identificadas en el análisis de riesgos específico.

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”*

El prestador no presenta un formato para la evaluación de daños, por lo cual 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.”*

Este aspecto no se evaluó para el documento cargado en el SUI, ya que para las vigencias 2015, 2016 y 2017 no se reportaron situaciones de emergencia en el área de prestación de la empresa INSERGRUP S.A. E.S.P. Sin embargo, es necesario señalar que conforme a lo señalado en la Resolución 154 de 2014, una vez ocurre un evento contingente la empresa deberá realizar una evaluación de la implementación de su plan de contingencia y a partir de las fortalezas y debilidades encontradas, modificar su PEC en un proceso de mejora continua.

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

En esta sección el prestador debe plasmar en el plan de emergencia y contingencia, el desarrollo completo de las acciones de atención a emergencias a modo de ejemplo. En este, tendrá que registrar, la aplicación de todo el plan, desde el momento en que

se materializa la amenaza hasta la normalización de la prestación del servicio. Debe hacerlo al menos para una de las amenazas identificadas en el análisis específico del riesgo.

Para este aspecto, la empresa en su plan presuntamente No cumple con los lineamientos establecidos en el capítulo 2 de la Resolución 154 de 2014.