

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES

**ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P.**

Municipio de Venecia - Antioquia



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO**

Bogotá, septiembre de 2020

Contenido

1	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	4
1.1	Sumario.....	4
1.2	Datos Generales del Prestador	4
1.2.1	<i>Composición accionaria.....</i>	<i>5</i>
2	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS	7
2.1	Aspectos Administrativos	7
2.1.1	<i>Estructura Organizacional.....</i>	<i>7</i>
2.1.2	<i>Revisoría Fiscal</i>	<i>8</i>
2.1.3	<i>Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR.....</i>	<i>8</i>
2.1.4	<i>Informes de Control Interno</i>	<i>9</i>
2.1.5	<i>Certificaciones en competencias laborales del personal operativo.....</i>	<i>10</i>
2.2	Aspectos Financieros	10
2.2.1	<i>Separación Contable</i>	<i>10</i>
2.2.2	<i>Concepto del Revisor Fiscal</i>	<i>11</i>
2.2.3	<i>Convergencia a Normas de Información Financiera – NIF</i>	<i>12</i>
2.2.4	<i>Reportes financieros aplicación NIF</i>	<i>13</i>
2.2.5	<i>Análisis de los Estados Financieros 2019-2018.....</i>	<i>14</i>
2.2.6	<i>Estado de Situación Financiera – Años 2019-2018</i>	<i>15</i>
2.2.7	<i>Análisis del Estado de Resultados Integrales 2019-2018</i>	<i>19</i>
2.2.8	<i>Resultados de operación</i>	<i>19</i>
2.2.9	<i>Resultado del Ejercicio</i>	<i>20</i>
2.2.10	<i>Análisis del Estado de Flujos de Efectivo 2019-2018.....</i>	<i>20</i>
2.2.11	<i>Indicadores Financieros.....</i>	<i>21</i>
2.3	Contribuciones	22
3	ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS	23
3.1	Aspectos Técnicos de Acueducto.....	23
3.1.1	<i>Estructura del sistema de abastecimiento</i>	<i>23</i>
3.1.2	<i>Indicadores de prestación del servicio de acueducto</i>	<i>38</i>
3.2	Aspectos técnicos de alcantarillado.....	47
3.2.1	<i>Cobertura del sistema de alcantarillado</i>	<i>47</i>

3.2.2	<i>Estructura del Sistema de Alcantarillado</i>	48
3.2.3	<i>Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y permiso de vertimientos</i>	55
3.2.4	<i>Plan de Emergencia y Contingencia</i>	56
4	ASPECTOS COMERCIALES	58
4.1	Contrato de Condiciones Uniformes - CCU	58
4.2	Estadísticas de suscriptores	61
4.3	Micromedición	62
4.3.1	<i>Proceso de cambio de medidores</i>	70
4.3.2	<i>Laboratorio de medidores</i>	71
4.4	Aspectos Tarifarios.....	72
4.5	Facturación y recaudo	73
4.5.1	<i>Proceso de facturación</i>	73
4.5.2	<i>Proceso de Recaudo</i>	75
4.6	Subsidios y Contribuciones	78
4.7	Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos	81
4.7.1	<i>Procesos de atención de reclamaciones y peticiones de los suscriptores</i>	81
4.7.2	<i>Formatos de atención al usuario</i>	83
4.7.3	<i>Estadísticas de PQR</i>	84
5	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	90
6	CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI	91
6.1	Actualizaciones de RUPS.....	91
6.2	Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI por parte del prestador	92
7	ACCIONES DE LA SSPD	93
8	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	96
8.1	Aspectos Administrativos	96
8.2	Aspectos Financieros	96
8.3	Aspectos Técnicos – Operativos	97
8.4	Aspectos Comerciales.....	98
9	ANEXOS	100
9.1	Organigrama de la empresa	100

ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P.

ANÁLISIS AÑOS 2018, 2019 Y PRIMEROS CUATRO MESES DE 2020

1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

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 Venecia – Antioquia, mediante la vigilancia y seguimiento del referido prestador, con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente.

El presente informe de evaluación integral de la prestación de los mencionados servicios, incorpora un análisis de la gestión financiera del prestador ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P para las vigencias, 2018¹, 2019 y 2020, aplicable a todas las áreas de prestación y un análisis de la gestión administrativa, técnica operativa y comercial particular a los sistemas del municipio de Venecia – Antioquia de las vigencias 2019 y 2020.

Lo anterior, con base en la información suministrada por el prestador mediante radicados SSPD Nos. 20205290976982 y 20205290976262 del 13 de junio de 2020, en respuesta al requerimiento realizado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD mediante radicado SSPD No. 20204240008631 del 15 de mayo de 2020 y los reportes de información al Sistema Único de Información – SUI que realiza el prestador.

Así mismo se tuvo en cuenta las respectivas aclaraciones producto de la mesa de trabajo del 12 de junio del 2020, realizada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la empresa ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P, lo cual fue consignado en un acta enviada al prestador mediante correo electrónico, el día 12 de junio de 2020, sin que a la fecha el prestador manifieste alguna objeción.

1.2 Datos Generales del Prestador

La empresa ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P. se constituyó mediante escritura pública No. 124 del 30 de enero de 1997 de la Notaría 21 de Medellín, y se registró ante la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia bajo el número 1242 del libro IX del registro mercantil el 17 de febrero de 1997, como una sociedad anónima de carácter privado. La vigencia de la empresa es hasta el 31 de diciembre de 2050, conforme lo establecido en el certificado de existencia y representación legal expedido el 10 de febrero de 2020.

¹ Comparativo para análisis financiero

La empresa asumió la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado en el municipio de Venecia mediante el Contrato para la administración, operación y mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado del municipio de Venecia, suscrito con la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados de Antioquia S.A. – ACUANTIOQUIA, en octubre de 1997.

Posteriormente, el municipio de Venecia adquirió de Acuantioquia E.S.P. todos los bienes que hacían parte de la infraestructura de acueducto y alcantarillado del municipio. Asimismo, Acuantioquia E.S.P. cedió al municipio de Venecia, en su calidad de contratante, el contrato de operación.

La vigencia inicial del contrato fue de 15 años contados a partir de su suscripción del 29 de octubre de 1997. Sin embargo, el contrato fue prorrogado hasta diciembre de 2014 mediante Otrosí 1, a lo cual se suscribió el Contrato de operación No. 214 de 2014 para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Venecia Antioquia, suscrito entre el municipio de Venecia y A.A.S. S.A. E.S.P., con una vigencia de 15 años.

1.2.1 Composición accionaria

La empresa cuenta con la siguiente distribución del capital accionario, como consta en la certificación emitida por la Revisoría Fiscal de la empresa el día 19 de febrero de 2020:

Tabla 1. Composición Accionaria a febrero de 2020.

Accionista	No. De acciones	Participación (%)
Nelson de Jesús Uribe Arango	2.210	27,98%
Jorge Willsson Vega Arango	1.896	24,00%
Anay Gonzalo Pérez Oquendo	1.896	24,00%
Sandra María Bayer Cano	1.896	24,00%
Iván Guillermo Quintero Velásquez	1	0,01%
Francisco Javier Gil Gómez	1	0,01%
Total	7.900	100%

Fuente: Consulta SUI

Por otra parte, según la información relacionada en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS de esta entidad, se encuentran los siguientes datos generales del prestador:

Tabla 2. Datos generales del prestador

ITEM	PRESTADOR
ID	2046
Razón social	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P.
Sigla	A.A.S. S.A. E.S.P.
NIT	811008426 - 2
Estado del Prestador	Operativa
Fecha de Inicio de Nuevo Estado	N/A

ITEM	PRESTADOR
Servicios y actividades	Acueducto: Captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización Alcantarillado: Recolección, conducción de residuos líquidos, tratamiento, disposición final y comercialización
Fecha de Inicio de operaciones	Acueducto y alcantarillado: 04 de noviembre de 1997
Área de operación	Urbana: Municipio de Venecia Rural: N/A
Tipo de Sociedad	Sociedad anónima de tipo privado
Inscripción en RUPS	04 de agosto de 1997
Fecha última Actualización RUPS	11 de febrero de 2020
Nombre Representante legal	Nelson de Jesús Uribe Arango
Fecha de Posesión Representante Legal	13 de julio de 2001
Clasificación	Mayor a 2.500 suscriptores
Auditoría Externa de Gestión y Resultados	Auditofirma S.A.S.

Fuente: Consulta RUPS

2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

En esta sección se presenta el resultado del análisis de la información suministrada por el prestador, y la información reportada al SUI en materia administrativa y financiera del prestador ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P, los cuales aplican para todas las áreas de prestación a excepción de las secciones donde se indique lo contrario.

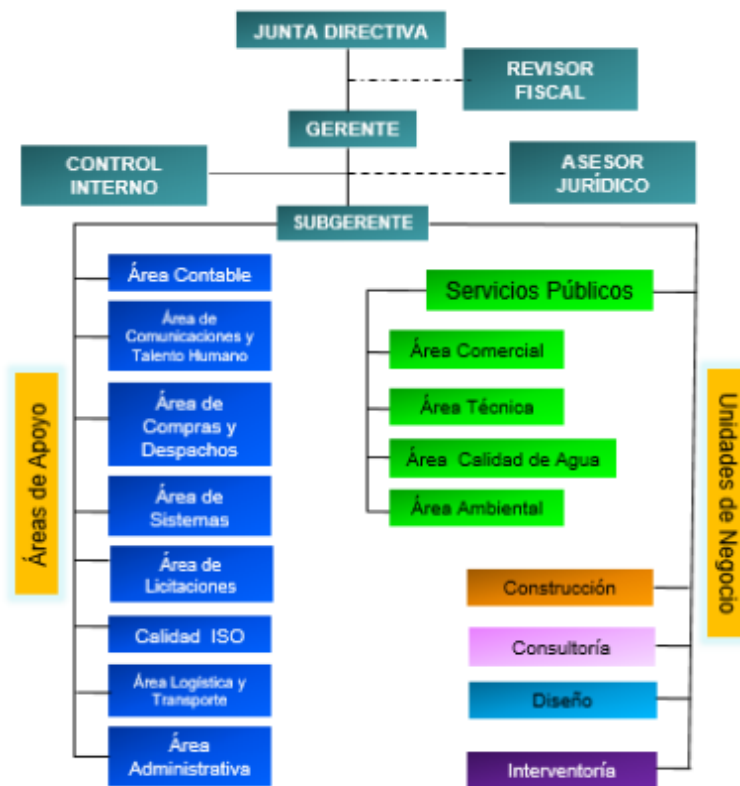
2.1 Aspectos Administrativos

2.1.1 Estructura Organizacional

El prestador cuenta con una estructura organizacional de forma piramidal. La estructura se compone en su cabeza por la Junta Directiva que tiene la Revisoría Fiscal a nivel de Staff, luego sigue el Gerente, posteriormente están el Subgerente.

A continuación, se puede evidenciar con mayor detalle el organigrama de la empresa.

Tabla 3. Organigrama de la empresa



Fuente: AAS S.A. – visita junio de 2020.

2.1.2 Revisoría Fiscal

En cumplimiento del artículo 203 del Código de Comercio y el párrafo segundo del artículo 13 de la Ley 43 de 1990, el cual señala que es “obligatorio tener revisor fiscal todas las sociedades comerciales, de cualquier naturaleza, cuyos activos brutos al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente de cinco mil salarios mínimos y/o cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente a tres mil salarios mínimos”, para las vigencias evaluadas la empresa contó con la firma ABAKO´S S.A. en calidad de revisores fiscales, quien designó los relacionados a continuación:

Tabla 4. Revisor fiscal

Vigencia	Nombre	TP
2018	Luz Mabel Pulgarín Sierra	33873-T
2019		
Abril-2020		

Fuente: AAS S.A. – visita junio de 2020

2.1.3 Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

La empresa es de naturaleza jurídica privada, por lo cual, está obligada a contratar auditoría externa de gestión y resultados, en adelante AEGR, conforme con lo establecido en el literal b) del párrafo 1 del artículo 51² de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001.

Según el RUPS aparece registrada como AEGR la empresa AUDITOFIRMA S.A.S. con Nit: 901.059.069-0 con un contrato vigente desde el 02/04/2019 hasta 02/04/2020.

Informe Auditoría Externa de Gestión y Resultados 2019. El auditor informa que para esta vigencia aún no cuenta con los informes en razón a que se extendió el plazo de reporte al SUI hasta el 21 de agosto de 2020, de conformidad con la Resolución SSPD 20201000010485 del 07/04/2020.

Informe Auditoría Externa de Gestión y Resultados 2018. En el informe del AEGR relacionado con las novedades del 2018 se muestran los siguientes aspectos:

² “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. (...)

- El software SIOMX2 se encuentra desactualizado y genera retrocesos en los inventarios, lo cual ocasiona que estos no estén con datos reales, lo cual, no se ve reflejado en las conclusiones.
- A excepción del nuevo sistema, San Juan de Urabá, todos los sistemas arrojaron un valor del IRCA inferior a 5%, lo cual, los clasifica dentro del nivel SIN RIESGO para la salud humana.
- La entidad en general cumple con el Objetivo básico financiero, continúa presentando una estructura operacional que generando una tasa positiva para el inversionista con un porcentaje de 9,41%, se observa estructura prudente de endeudamiento en 48,44%.

Por su parte, en el informe relacionado con la Viabilidad Financiera del 2018, se mencionan los siguientes aspectos:

- La Empresa presenta resultados óptimos que la clasifican en un nivel de Riesgo BAJO.
- Con respecto a la liquidez se observa que la Empresa tiene disponibilidad del activo para responder al pasivo con un índice de 2,86 por ciento.
- Posee un endeudamiento bajo del 48,44 por ciento.
- Por tales indicadores positivos la Empresa arroja un IFA en Rango I lo cual indica que se encuentra en un nivel superior de desempeño.
- La utilidad neta se presenta como un valor positivo en el ejercicio, arrojando un valor de \$513.569.999, la cual representa un ROE de 9%.

Análisis Informes Auditoría Externa de Gestión y Resultados:

A excepción de los posibles problemas del software de inventarios, el AEGR no evidenció ninguna situación que pudiese poner el riesgo la prestación de los servicios públicos domiciliarios por parte de Acueductos y Alcantarillados Sostenibles A.A.S. S.A. E.S.P.

2.1.4 Informes de Control Interno

El área de control interno genera sus informes correspondientes a los años 2019 y 2018, donde presenta la siguiente conclusión:

“Después de hacer un análisis de todas las actividades que controla esta Área, puedo concluir que la empresa A.A.S. S.A. E.S.P. se rige por principios de suficiencia y confiabilidad de la información Financiera, efectividad y eficiencia en las operaciones y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, permitiendo sostenibilidad en la Empresa.

Análisis Informes Control Interno: De lo anterior, se concluye que el área de control interno, en desarrollo de su labor, no evidenció ninguna situación particular que genere alertas.

2.1.5 Certificaciones en competencias laborales del personal operativo

Una vez analizada la información suministrada por la empresa respecto a las certificaciones en competencias laborales del personal operativo de los sistemas de acueducto y alcantarillado del municipio de Venecia, se evidenció que se cuenta con 5 operarios, 4 de ellos certificados en las siguientes competencias laborales:

Tabla 5. Certificaciones en competencias laborales del personal operativo.

Norma	Número de operarios	Fecha de certificación	Vigencia
Nivel avanzado - Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas	2	14 de junio de 2018	14 de junio de 2021
Nivel avanzado - Mantener redes de acueducto de acuerdo con procedimientos técnicos	2	14 de julio de 2019	14 de julio de 2022
Nivel avanzado - Mantener redes de alcantarillado de acuerdo con procedimientos técnicos			

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

Por lo anterior, la empresa presuntamente no cumplió con lo establecido en la Resolución 1570 de 2004.

En cuanto al operario restante, la empresa informó que él trabaja en la PTAR del municipio, y que actualmente el SENA no ha adelantado ningún proceso de certificación para competencias relacionadas con dichas funciones.

2.2 Aspectos Financieros

2.2.1 Separación Contable

De acuerdo con lo informado por Acueductos y Alcantarillado Sostenibles S.A E.S.P., y teniendo en cuenta los contratos de administración, operación y mantenimiento firmados entre ellos y los diferentes municipios, se llevan las siguientes contabilidades dando cumplimiento a la separación contable establecida en la Ley 142 de 1994.

- a) Una contabilidad “consolidada” donde se registran los activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos por la prestación de los servicios públicos domiciliarios en todos los municipios donde opera Acueductos y Alcantarillado Sostenibles S.A E.S.P., la cual es objeto de la vigilancia, en el presente documento, por parte de la Superservicios.
- b) Una contabilidad por cada municipio, donde se registran los activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos por la prestación de los servicios públicos domiciliarios, que es utilizada por Acueductos y Alcantarillado Sostenibles S.A E.S.P. para rendir cuentas a los alcaldes por cada uno de los contratos de operación, que fue objeto de vigilancia, para los municipios de Armenia, Titiribí y Venecia.

- c) La contabilidad del operador Acueductos y Alcantarillado Sostenibles S.A E.S.P., donde se reconoce la remuneración que le reconocen los diferentes municipios por la gestión para la administración, operación y mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado, la cual, no es objeto de vigilancia por esta superintendencia.

Por lo anterior, todos los análisis aquí realizados se refieren específicamente a la contabilidad indicada en el numeral a).

2.2.2 Concepto del Revisor Fiscal

El Revisor Fiscal conceptuó en las vigencias evaluadas:

Para la vigencia 2018

Opinión:

“En mi opinión, los estados financieros, que han sido tomados fielmente de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de la ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES S.A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2018 y 2017, así como de sus resultados integrales, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dichas fechas de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera y Aseguramiento de la Información Aceptadas en Colombia “NCIF” de acuerdo con los Decretos 2420 y 2496 de 2015, que incorpora las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF” y las Normas Internacionales de Aseguramiento “NIA.”

Con relación a la Auditoría de Cumplimiento, en algunos apartes se informa:

“6.7 La clasificación, valoración de las inversiones y sus deterioros (provisiones), así como la evaluación, clasificación, calificación, deterioro (provisión) y castigo de la cartera de crédito, se realizaron atendiendo los parámetros normativos vigentes, expedidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

6.8 Se han observado adecuadas medidas de Control Interno, encaminadas a la preservación de sus bienes, respecto a lo cual, durante el transcurso del ejercicio comuniqué mis observaciones y recomendaciones a las instancias de la Entidad que consideré necesarias, para su evaluación e implementación de los correctivos pertinentes. En esencia, las reclasificaciones, causaciones y ajustes contables sugeridos por la Revisoría Fiscal, fueron atendidos por la Administración, incorporándolos a los Estados Financieros.

6.10 La revelación de los hechos importantes y la discriminación de la información que ordenan las normas vigentes en Colombia, está dispuesta en las Notas a los Estados Financieros, como parte integral de éstos”.

En cuanto a la vigencia 2019 el Revisor Fiscal incluyó en su dictamen:

Opinión:

“En mi opinión, los Estados Financieros individuales, que han sido tomados fielmente de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de la Acueductos y alcantarillados Sostenibles S.A. E.S.P. - A.A.S. S.A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2019 y 2018, así como de sus resultados integrales, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo correspondientes al ejercicios terminados en dichas fechas de conformidad con las Normas de Auditoría Generalmente aceptadas según la Ley 43 de 1990 y las Normas de Contabilidad y de Información Financiera y Aseguramiento de la Información Aceptadas en Colombia “NCIF” de acuerdo con los Decretos 2420 y 2496 de 2015, que incorpora las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF” y las Normas Internacionales de Aseguramiento “NIA”.

Con relación a la Auditoría de Cumplimiento, en algunos apartes se informa:

“6.7 Se han observado adecuadas medidas de Control Interno, encaminadas a la preservación de sus bienes. En esencia, las reclasificaciones, causaciones y ajustes contables sugeridos por la Revisoría Fiscal, fueron atendidos por la Administración, incorporándolos a los Estados Financieros.

6.9 La revelación de los hechos importantes y la discriminación de la información que ordenan las normas vigentes en Colombia está dispuesta en las Notas a los Estados Financieros, como parte integral de éstos.

(...) Asimismo, manifiesto que a la fecha de esta comunicación no existen glosas o requerimientos por atender o que permitan advertir sobre algún incumplimiento reglamentario por parte de la Acueductos y alcantarillados Sostenibles S.A. E.S.P. - A.A.S. S.A. E.S.P.

- **Análisis Dictámenes Revisor Fiscal:** Luego de verificar la información en ellos contenida se concluye:
 - En ambos años, se emite una opinión sin salvedades donde se concluye que los Estados Financieros presentan razonablemente en todos los aspectos materiales, la situación financiera de Acueductos y Alcantarillados Sostenibles S.A. E.S.P. y donde también se indica que no existen glosas o requerimientos por atender o que permitan advertir sobre incumplimientos reglamentarios.
 - Al parecer, los cuatro Estados Financieros son comparativos y fueron aprobados y dictaminados, pero al momento de su certificación al SUI, hacen falta el Estado de Flujos de Efectivo y el Estado de Cambios en el Patrimonio de los años 2016 a 2018 y no se presentan comparativos.

2.2.3 Convergencia a Normas de Información Financiera – NIF

El prestador reportó su clasificación bajo NIF, en el formulario “Información General”, requerido mediante la Resolución SSPD No. 20151300020385, el cual fue certificado al SUI el día 28 de julio de 2016, donde informó que pertenece al **Grupo 2**, lo cual quiere decir que debe preparar y presentar sus Estados Financieros cumpliendo integralmente la NIIF para Pymes, lo cual concuerda con la naturaleza jurídica privada del vigilado.

Por su parte, el prestador actualmente se encuentra al día en el reporte de su información financiera correspondiente a los años 2015 a 2018, tal como se puede evidenciar en la siguiente imagen:

Imagen 1. Reporte de información financiera al SUI

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios						Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF	Historio Rechazados	Datos Responsable	Histórico de no certificados
		AC	AL	AS	E	GN	GLP									
2046	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2015, Grupo 2 Individual	11/07/2017	Certificado	10/10/2017				Ver		
2046	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2016, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Indirecto	10/10/2017	Certificado	26/12/2017			Ver	Ver		
2046	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2017, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Indirecto	26/12/2017	Certificado	15/05/2018				Ver		
2046	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2018, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Indirecto		Certificado	03/05/2019				Ver		
2046	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2019, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Indirecto		Pendiente	10/06/2020				Ver		

Fuente: Consulta SUI Reporte Taxonomías XBRL a julio de 2020

2.2.4 Reportes financieros aplicación NIF

Con relación al reporte de información financiera correspondiente al año 2019 al SUI, es necesario indicar que el plazo oportuno de reporte fue hasta el 31 de julio de 2020, de acuerdo con lo establecido en la Resolución SSPD No. 2020100004205 del 11/02/2020.

Al realizar una verificación de los archivos en formato pdf certificados al SUI, correspondientes a los años 2018 a 2016, se evidencia lo siguiente:

Estados Financieros 2018:

En los Estados Financieros se evidencian las siguientes situaciones:

- Los Estados Financieros y sus notas, del 2018, no se presentan comparativos con el año anterior, se encuentran incompletos porque hacen falta el estado de Flujos de Efectivo y el Estado de Cambios en el Patrimonio, lo cual, representa un posible incumplimiento del marco normativo contable NIIF para Pymes.
- En el Estado de Situación Financiera se siguen presentando activos por cargos diferidos y provisión para prestaciones sociales, los cuales, ya no existen bajo la NIIF para Pymes.
- En el patrimonio, no se evidencia impacto patrimonial derivado de la transición, lo cual, podría implicar que no se aplicó integralmente la sección 35 de la NIIF para Pymes.

- En los resultados, no se evidencia reconocimiento por impuesto a las ganancias corriente en 2018 ni 2017, ni tampoco de los activos y pasivos por impuestos diferidos, lo cual, es justificado por el vigilado, indicando que la prestación de los servicios públicos se realiza en nombre de los diferentes municipios, los cuales, no son sujetos pasivos del impuesto de renta.
- En los Dictámenes del 2018 y 2017 se relacionan los cuatro estados financieros, pero los mismos no fueron suministrados a la Superservicios, adicionalmente el Revisor Fiscal no se pronuncia frente a ninguno de los temas indicados anteriormente.

En las Notas a los Estados Financieros se evidencian las siguientes situaciones:

- En las bases de preparación de indica que los Estados Financieros han sido preparados bajo la NIIF para Pymes.
- La entidad informa que utiliza el plan de cuentas de la Resolución SSPD No. 20051300033635, el cual, ya no está vigente debido a la convergencia a normas internacionales realizado en el País durante los años 2014 a 2016.
- La entidad no aplica depreciación a las propiedades planta y equipo de los sistemas que administra porque esta debe ser realizada por los dueños de los sistemas, en este caso el municipio, lo cual, podría implicar que posee activos que no cumplen los criterios para el reconocimiento, definidos en la NIIF para Pymes.
- Contradiendo lo indicado en el punto anterior, en las propiedades, planta y equipo se registra la inversión en las reposiciones y expansiones de las redes de acueducto y alcantarillado, de las diferentes plantas, tanques y pozos de almacenamiento que son necesarios para la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- Las notas no se presentan comparativas con el año anterior, incumpliendo lo indicado en la NIIF para Pymes.
- Al cierre del ejercicio se mantiene una provisión para la indemnización por terminación de contrato de los empleados del Municipio de Anorí, a los cuales se les terminaba el contrato en mayo de 2019 sin renovación, , cuyo valor asciende a \$114.470.000, esta provisión podría no cumplir con los criterios para el reconocimiento de provisiones de la NIIF para Pymes, por cuanto no existe una obligación presente, sino que dicha indemnización se originará en el futuro cuando se tome la decisión de no renovar los contratos.
- En general, las notas a los estados financieros no contienen la totalidad de revelaciones exigidas por la NIIF para Pymes, para cada uno de los componentes de los activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos.

Cabe anotar que la gran mayoría de situaciones evidenciadas en el año 2018, se repiten en los Estados Financieros certificados al Sistema Único de Información – SUI correspondientes a los años 2017 y 2016, por lo cual, el vigilado deberá realizar las gestiones necesarias para reversar esta información y una vez sea aprobada, proceder a su certificación en el marco del cumplimiento integral de los criterios de reconocimiento, medición, presentación y revelación establecidos en la NIIF para Pymes.

2.2.5 Análisis de los Estados Financieros 2019-2018

Los Estados Financieros analizados en esta sección corresponden al Estado de Situación Financiera, el Estado de Resultados Integral, el Estado de Cambios en el Patrimonio y el

Estado de Flujos de Efectivo, suministrados por el prestador en los radicados 20205291047652, 20205291153872, 20205291159172 y 20205291212402, y que consolidan la prestación de los servicios públicos domiciliarios en todos los municipios donde opera Acueductos y Alcantarillados Sostenibles S.A. E.S.P., en los cuales se evidencia lo siguiente:

- Los Estados Financieros del 2019 y 2018, se encuentran debidamente firmados por Nelson de Jesús Uribe Arango, Luz Mabel Pulgarín Sierra y María Gabriela Franco Montoya, quienes actúan como Representante Legal, Revisora Fiscal y Contadora, respectivamente. Los dos primeros aparecen registrados en el Certificado de Representación Legal de la entidad de fecha 28/05/2020.
- Por su parte, el prestador suministró las actas Nro. 128 del 01 de marzo de 2019 y 132 del 20 de marzo del 2020, donde se realiza la aprobación por parte de la Asamblea de accionistas de los Estados Financieros el 2019 y 2018, pero al indicar los nombres de los estados se mencionan el balance general y el estado de cambios en la situación financiera que no hacen parte del juego de estados financieros entregados. Adicionalmente se menciona que hubo utilidades en 2018 por \$513 Millones y por \$1.698 Millones, cifras que no concuerdan con los resultados del ejercicio, por lo cual, no es claro si los estados financieros suministrados en visita, que son iguales a los certificados al SUI, son los mismos que fueron presentados y aprobados por el máximo órgano social.
- Los Estados de Flujos de Efectivo y de Cambios en el Patrimonio de ambos años no se presentan comparativos con el año inmediatamente anterior, por lo tanto, Acueductos y Alcantarillados Sostenibles S.A. E.S.P. incumple con lo establecido en la NIIF para Pymes, donde se establece que todos los Estados Financieros deben presentarse de forma anual comparados con el año inmediatamente anterior.

2.2.6 Estado de Situación Financiera – Años 2019-2018

El análisis financiero que se realiza a continuación se efectúa conforme a la información remitida por el prestador en respuesta al requerimiento efectuado por la Superservicios, la cual, no corresponde a la reportada de manera oficial al Sistema Único de Información.

A continuación, se presenta el Estado de la Situación Financiera correspondiente a la vigencia 2019-2018 con su respectivo análisis.

Tabla 6. Estado de Situación Financiera 2019-2018 (Miles de pesos)

	2019	Part. %	2018	Part. %	Variación absoluta	Variación relativa
ACTIVOS						
Efectivo y equivalentes al efectivo	4.432.889	17,3%	2.714.334	12,5%	1.718.555	63,3%
Deudores comerciales	1.746.690	6,8%	1.547.191	7,1%	199.499	12,9%
ACTIVOS CORRIENTES	6.179.579	24,1%	4.261.525	19,6%	1.918.054	45,0%
Deudores comerciales	201.618	0,8%	144.849	0,7%	56.769	39,2%
Propiedades, planta y equipo	19.228.837	75,0%	17.296.916	79,6%	1.931.921	11,2%

	2019	Part. %	2018	Part. %	Variación absoluta	Variación relativa
Otros Activos	26.369	0,1%	26.369	0,1%	0	0,0%
ACTIVOS NO CORRIENTES	19.456.824	75,9%	17.468.134	80,4%	1.988.690	11,4%
TOTAL DE ACTIVOS	25.636.403	100,0%	21.729.659	100,0%	3.906.744	18,0%
PASIVOS						
Obligaciones financieras	228.770	3,5%	1.125.643	23,1%	-896.873	-79,7%
Cuentas por pagar	3.029.049	46,5%	2.216.886	45,5%	812.163	36,6%
Beneficios a empleados	237.534	3,6%	226.029	4,6%	11.505	5,1%
Otros pasivos	0	0,0%	114.470	2,4%	-114.470	-100,0%
PASIVOS CORRIENTES	3.495.353	53,7%	3.683.028	75,6%	-187.675	-5,1%
Obligaciones financieras	1.070.514	16,4%	0	0,0%	1.070.514	100,0%
Cuentas por pagar	1.946.536	29,9%	1.186.161	24,4%	760.375	64,1%
PASIVOS NO CORRIENTES	3.017.050	46,3%	1.186.161	24,4%	1.830.889	154,4%
TOTAL PASIVOS	6.512.403	100,0%	4.869.189	100,0%	1.643.214	33,7%
PATRIMONIO						
Capital fiscal	0	0,0%	0	0,0%	0	N/A
Resultados ejercicios anteriores	35.804.386	187,2%	33.316.418	197,6%	2.487.968	7,5%
Resultado del ejercicio	3.648.025	19,1%	2.487.968	14,8%	1.160.057	46,6%
Transferencia de recursos	-20.328.411	-106,3%	-18.943.916	-112,4%	-1.384.495	7,3%
Impacto patrimonial derivado de la transición	0	0,0%	0	0,0%	0	N/A
PATRIMONIO TOTAL	19.124.000	100,0%	16.860.470	100,0%	2.263.530	13,4%
TOTAL PATRIMONIO Y PASIVOS	25.636.403	100,0%	21.729.659	100,0%	3.906.744	18,0%

Fuente: Visita SSPD, junio de 2020

2.2.6.1 Activos

Para la vigencia 2019, el activo total presenta un incremento del 18,0% con respecto al año anterior, donde el 24,1% se encuentra en su porción corriente, el efectivo y equivalentes representa el 17,3% y las cuentas por cobrar el 6,8%. Por su parte, los activos no corrientes representan el 75,9% correspondientes principalmente a propiedades, planta y equipo.

Efectivo y equivalente a efectivo:

A continuación, se hace relación de las cuentas bancarias que maneja la empresa para su operación, así:

Tabla 7. Relación de cuentas bancarias 2019

Número de Cuenta	Banco	Tipo de Cuenta	Uso de la Cuenta	Restricción
13310513489	BANCO AGRARIO	CORRIENTE	RECAUDOS, PAGOS, NOMINA, SUBS	NINGUNA
13160005057	BANCO AGRARIO	CORRIENTE	RECAUDOS, PAGOS, NOMINA, SUBS	NINGUNA
14660002727	BANCO AGRARIO	CORRIENTE	RECAUDOS, PAGOS, NOMINA, SUBS	NINGUNA
13490004390	BANCO AGRARIO	CORRIENTE	RECAUDOS, PAGOS, NOMINA, SUBS	NINGUNA

Número de Cuenta	Banco	Tipo de Cuenta	Uso de la Cuenta	Restricción
13660008262	BANCO AGRARIO	CORRIENTE	RECAUDOS, PAGOS, NOMINA, SUBS	NINGUNA
13920005207	BANCO AGRARIO	CORRIENTE	RECAUDOS, PAGOS, NOMINA, SUBS	NINGUNA
31318000314	BANCO AGRARIO	CORRIENTE	RECAUDOS, PAGOS, NOMINA, SUBS	NINGUNA
13870006486	BANCO AGRARIO	CORRIENTE	SIN USO	NINGUNA
31424001805	BANCO AGRARIO	CORRIENTE	SIN USO	NINGUNA
1200424935	BANCOLOMBIA	CORRIENTE	RECAUDOS, PAGOS, NOMINA, SUBS	NINGUNA
64272514390	BANCOLOMBIA	CORRIENTE	RECAUDOS, PAGOS, NOMINA, SUBS	NINGUNA
16207166918	BANCOLOMBIA	CORRIENTE	RECAUDOS, PAGOS, NOMINA, SUBS	NINGUNA
1251343311	BANCOLOMBIA	AHORROS	RECAUDOS, PAGOS, NOMINA, SUBS	NINGUNA
1200010005	BANCOLOMBIA	CORRIENTE	SIN USO	NINGUNA
1200010012	BANCOLOMBIA	CORRIENTE	SIN USO	NINGUNA
1200011324	BANCOLOMBIA	CORRIENTE	SIN USO	NINGUNA
1236406373	BANCOLOMBIA	AHORROS	PAGOS	NINGUNA
10042436320	BANCOLOMBIA	AHORROS	RECAUDOS, PAGOS, NOMINA, SUBS	NINGUNA
1252184039	BANCOLOMBIA	CORRIENTE	SIN USO	NINGUNA
1264474477	BANCOLOMBIA	CORRIENTE	SIN USO	NINGUNA
10563032051	BANCOLOMBIA	CORRIENTE	SIN USO	NINGUNA
1242076318	BANCOLOMBIA	AHORROS	SIN USO	NINGUNA
1251343965	BANCOLOMBIA	AHORROS	SIN USO	NINGUNA
74008764	DAVIVIENDA	CORRIENTE	SIN USO	NINGUNA
272055955	DAVIVIENDA	CORRIENTE	RECAUDOS, PAGOS, NOMINA, SUBS	NINGUNA
383011780	DAVIVIENDA	CORRIENTE	RECAUDOS, PAGOS, NOMINA, SUBS	NINGUNA
543085484	BANCO DE BOGOTA	CORRIENTE	SIN USO	NINGUNA
543061774	BANCO DE BOGOTA	CORRIENTE	RECAUDOS, PAGOS	NINGUNA
420822645	BANCO DE OCCIDENTE	CORRIENTE	SIN USO	NINGUNA
420054108	BANCO DE OCCIDENTE	CORRIENTE	RECAUDOS, PAGOS	NINGUNA
245005	COOP. FORJAR	AHORROS	RECAUDOS, PAGOS, NOMINA	NINGUNA
1105000178	COOP. FINANC. DE ANTIOQUIA	AHORROS	SIN USO	NINGUNA
21002108558	BANCO CAJA SOCIAL	CORRIENTE	SIN USO	NINGUNA

Fuente: Visita SSPD, junio de 2020

Al confrontar con las notas y las políticas contables, se evidenció que ninguna de las cuentas anteriormente informadas tiene restricciones o destinación específica, que permita determinar que se trata de efectivo de uso restringido.

Deudores Comerciales

Los deudores comerciales al cierre del 2019, corresponden a \$1.948 Millones y representan el 7,6% del total de los activos, los cuales está distribuidos entre corrientes por un monto de \$1.746 Millones y no corrientes por valor de \$201 Millones.

En la nota 3 se muestran los deudores a largo plazo, que tienen una antigüedad superior a 360 días, y a pesar que los mismos aumentaron entre 2019 y 2018 en \$56,7 Millones, no se evidencia un aumento en el deterioro, el cual permanece constante en \$45,5 Millones. Esto puede ser evidencia que la entidad no evaluó al cierre del 2019 si existían evidencias de deterioro, en cumplimiento del marco normativo contable. El reconocimiento o no, de este deterioro, podría ser una cifra material que afectaría la razonabilidad de los Estados Financieros, los resultados del periodo y los indicadores financieros de liquidez y rentabilidad de la vigencia 2019.

Propiedades, planta y equipo

Este rubro finaliza el año con \$19.228 Millones, representando el 75% del total del activo y tuvo una variación frente al año anterior del 11,2%.

En las políticas contables se indica: *“A.A.S. S.A. E.S.P., no aplica depreciación a las propiedades planta y equipo de los sistemas que administra porque esta debe ser realizada por los dueños de los sistemas, en este caso el municipio”*.

Todo lo anterior, muestra criterios opuestos entre el reconocimiento de la infraestructura en los Estados Financieros y su desgaste ocasionado por el transcurrir del tiempo, lo cual podría implicar el incumplimiento de la sección 17 de la NIIF para Pymes.

2.2.6.2 Pasivos

En los pasivos se observa un incremento del 33,7% en la vigencia 2019 con relación a la vigencia anterior, donde el 53,7% corresponde a pasivos corrientes, y el 46,3% está clasificado en pasivos a largo plazo.

Al verificar la totalidad de pasivos, se encontró que están representados especialmente en cuentas por pagar con el 76,4% y obligaciones financieras que corresponden al 20%. No obstante, no se cuenta con información detallada de los pasivos por terceros y por edades, ya que la información desagregada fue remitida únicamente para los municipios de Armenia, Titiribí y Venecia.

2.2.6.3 Patrimonio

En cuanto al patrimonio, no se evidencia el reconocimiento del capital aportado por los accionistas, lo cual, podría significar que la entidad no cumple con la subclasificación del patrimonio establecido en el numeral 2.22 de la Sección 2 de la NIIF para Pymes.

Adicionalmente no se evidencia el reconocimiento del impacto patrimonial derivado de la transición, que surgió por la aplicación de la sección 35 de la NIIF para Pymes, lo cual, puede significar que los activos y pasivos incorporados en los Estados Financieros no fueron actualizados al momento de implementar el nuevo marco normativo contable.

Por su parte, durante el 2019 se realizaron transferencias a los municipios por valor de \$1.384 millones, por concepto de excedentes de la administración y operación.

2.2.7 Análisis del Estado de Resultados Integrales 2019-2018

A continuación, se presenta el Estado de Resultados Integrales de las vigencias 2019-2018 con su respectivo análisis:

Tabla 8. Estado de Resultados Integrales 2019-2018 (Miles de pesos)

	2019	Part. %	2018	Part. %	Diferencia absoluta	Diferencia relativa
Venta de servicios	16.368.721	97,4%	14.454.090	97,5%	1.914.631	13,2%
Venta de bienes	445.100	2,6%	372.752	2,5%	72.348	19,4%
Ingresos totales	16.813.821	100,0%	14.826.842	100,0%	1.986.979	13,4%
Costo de ventas	320.543	1,9%	323.643	2,2%	-3.100	-1,0%
Costos de operación	9.190.338	54,7%	8.507.518	57,4%	682.820	8,0%
Ganancia Bruta	7.302.940	43,4%	5.995.681	40,4%	1.307.259	21,8%
Gastos de administración	3.474.810	20,7%	3.402.651	22,9%	72.159	2,1%
Provisión, agotamiento y deterioro	0	0,0%	0	0,0%	0	N/A
Ganancia operativa	3.828.130	22,8%	2.593.030	17,5%	1.235.100	47,6%
Otros ingresos	71.570	0,4%	69.498	0,5%	2.072	3,0%
Otros egresos	251.675	1,5%	174.560	1,2%	77.115	44,2%
Ganancia (pérdida), antes de impuestos	3.648.025	21,7%	2.487.968	16,8%	1.160.057	46,6%
Impuesto a las ganancias	0	0,0%	0	0,0%	0	N/A
Excedente (Déficit) del ejercicio	3.648.025	21,7%	2.487.968	16,8%	1.160.057	46,6%

Fuente: Visita SSPD, junio de 2020

2.2.8 Resultados de operación

2.2.8.1 Ingresos por actividades ordinarias

Durante 2019, la empresa presenta ingresos por actividades ordinarias por concepto de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, de los cuales el 61% corresponde al servicio de acueducto y el 30% al servicio de alcantarillado. En general estos ingresos presentaron un incremento del 12,2%, lo cual es coherente con el crecimiento normal de usuarios y el aumento en las tarifas.

El prestador dentro de sus notas a los Estados Financieros no incluyó revelaciones relacionadas con los costos de operación desagregados por servicios, para determinar la eficiencia operativa y si cada uno de los servicios es auto sostenible.

2.2.8.2 Otros Ingresos

Por su parte, los otros ingresos en 2019 alcanzaron un monto de \$71 Millones, presentando un incremento del 3,0% con respecto al año inmediatamente anterior, discriminados principalmente por recargos por mora, duplicados de facturas, intereses por financiación a usuarios, incapacidades y otros.

2.2.8.3 Costos y gastos

Los costos de operación culminaron el año 2019 con \$9.190 Millones, y presentaron un incremento del 8,0% con relación a la vigencia 2018, mientras que los gastos de administración crecieron el 2,1%, lo cual, es positivo en la medida que los ingresos crecieron el 13,2% logrando una mayor eficiencia en la operación del vigilado.

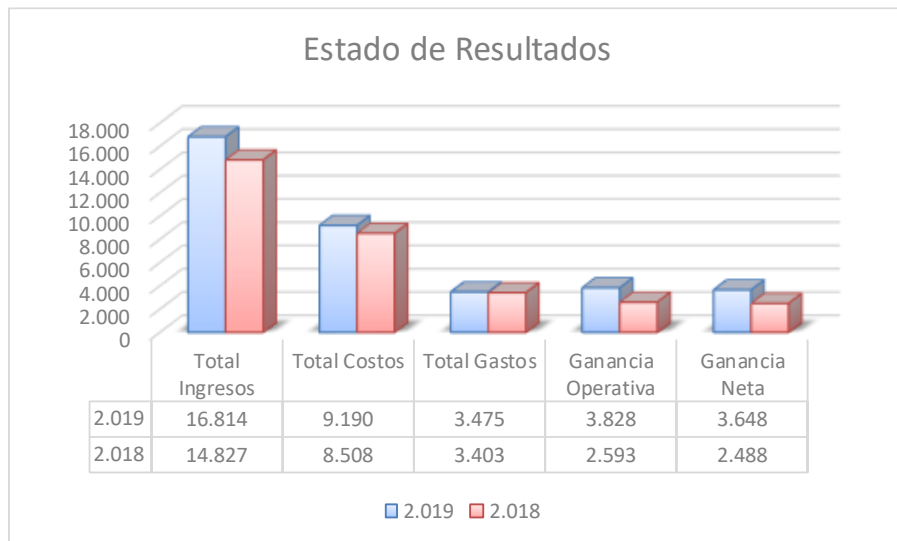
Dado lo anterior, Acueductos y Alcantarillados Sostenibles S.A. E.S.P obtuvo una utilidad operativa durante el 2019 por valor de \$3.828 Millones, presentando un incremento frente al año 2018 del 47,6%.

2.2.9 Resultado del Ejercicio

Incluidos los otros ingresos y egresos, el prestador obtuvo una utilidad neta en 2019 por valor de \$3.648 Millones, mejorando los resultados del año 2018 que alcanzaron la suma de \$2.487 Millones, lo cual, aunado al incremento de los ingresos y la reducción de los gastos de operación y de administración podrían mostrar la viabilidad financiera de la entidad y la continuidad en la prestación de los servicios públicos en el corto, mediano y largo plazo.

Sin embargo, como se señaló anteriormente, estos resultados se podrían ver afectados por el adecuado reconocimiento de las depreciaciones de las propiedades, planta y equipo, y del impuesto a las ganancias. A continuación, se presenta las principales cifras del estado de resultados:

Gráfica 1. Estado de Resultado Integral 2019-2018.



Fuente: Visita SSPD, junio de 2020

2.2.10 Análisis del Estado de Flujos de Efectivo 2019-2018

Por su parte, el estado de flujos de efectivo muestra un incremento en el flujo neto por actividades de operación del 36,3%, alcanzando los \$4.861 millones, mientras que las inversiones alcanzaron los \$1.931 Millones y las actividades de financiación superaron los

\$1.210 millones, generando un aumento en el efectivo y equivalentes al efectivo del 63% al pasar de \$2.714 Millones en 2018 a \$4.432 Millones en 2019.

2.2.11 Indicadores Financieros

El cálculo de los indicadores fue realizado con la información suministrada en visita.

Tabla 9. *Indicadores Financieros*

Indicador	Fórmula	2019	2018
Razón Corriente	Activo Corriente	1,77	1,16
	Pasivo Corriente		
Capital de Trabajo	Activo Corriente – Pasivo Corriente	2.684.226	578.497
Prueba Ácida	Activo Corriente – deudores	1,27	0,74
	Pasivo Corriente		
Endeudamiento	Pasivo Total	25,4%	22,4%
	Activo Total		
Rentabilidad neta	Utilidad Neta	22,2%	17,2%
	Ventas Netas		
ROA	Utilidad de Operación *100	14,2%	11,4%
	Activo Total		
ROE	Utilidad neta*100	19,0%	14,7%
	Patrimonio		

Fuente: Visita SSPD, junio de 2020

Los indicadores de liquidez representados en la Razón Corriente, el Capital de Trabajo y la Prueba Ácida, presentan una mejora con respecto al año 2018, lo cual, permite concluir que la empresa posee la capacidad de cubrir sus obligaciones a corto plazo.

Por su parte, el endeudamiento aumentó un poco al pasar del 22% en 2018 al 25% en 2019, pero sigue siendo bajo.

Los indicadores: rentabilidad neta y el ROA y el ROE, reflejan un comportamiento positivo para las vigencias 2019 y 2018, lo cual, está sustentado en un mayor incremento de los ingresos por prestación de servicios públicos, frente a un menor aumento de los gastos de operación y administración.

En general, los indicadores financieros y demás información financiera de Acueductos y Alcantarillados Sostenibles S.A. E.S.P., no muestran que se puedan presentar dificultades financieras en el corto y mediano plazo, que puedan afectar la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

2.3 Contribuciones

El artículo 85 de la Ley 142 de 1994, consagró a cargo de las empresas de servicios públicos, la obligación de pagar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la contribución especial prevista en dicha norma, con el propósito de recuperar los costos en los que incurre por las actividades de vigilancia y control que desarrolla.

Es así que una vez verificada dicha obligación se observa que la empresa tiene sumas pendientes de pago por contribuciones correspondientes a la vigencia 2020, tal como se puede ver en la siguiente imagen:

Imagen 2. Estado de cuenta Contribuciones

NOMBRE DE LA EMPRESA								NIT
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P.								8110084262
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (2)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
PRIMER PAGO CONTRIBUCIÓN	2020	20205340012536	ALCANTARILLADO	02/01/2020	31/01/2020	7.756.000,00		Pague Aquí
PRIMER PAGO CONTRIBUCIÓN	2020	20205340002896	ACUEDUCTO	02/01/2020	31/01/2020	13.755.000,00		Pague Aquí
OBLIGACIONES EN PREFIRMEZA (0)								
A 14/07/2020 la empresa no tiene obligaciones pendientes en prefirmeza. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co								

Fuente: www.superservicios.gov.co

3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado del municipio de Venecia, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados de acuerdo con la información suministrada por A.A.S. S.A. E.S.P. y los reportes de información al SUI por parte de la empresa prestadora.

Cabe señalar que, la empresa se encarga de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la zona urbana del municipio de Venecia.

3.1 Aspectos Técnicos de Acueducto

3.1.1 Estructura del sistema de abastecimiento

El sistema de acueducto del municipio de Venecia se abastece de tres fuentes superficiales, cada una con su correspondiente infraestructura de captación, pretratamiento y aducción, y una planta de tratamiento de agua potable que trata la totalidad del caudal captado en dichas fuentes.

A continuación, se describe con mayor detalle la infraestructura del sistema de acueducto del municipio.

3.1.1.1 Fuente de abastecimiento y concesión de aguas superficiales

El sistema de acueducto del municipio de Venecia se abastece de tres fuentes superficiales, correspondientes a las quebradas El Rincón, La Tigra y La Amalia, las cuales cuentan con concesiones para la captación de agua y uso de agua vigentes, con las siguientes características:

Tabla 10. Concesión de aguas superficiales.

Fuente	Autoridad ambiental	Resolución	Fecha de la resolución	Vigencia (Años)	Fecha de la ejecutoria	Caudal concesionado (l/s)
El Rincón	Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia	130CA-14038387	06 de marzo de 2014	10 (A partir de la ejecutoria)	24 de julio de 2014	8
La Tigra						9
La Amalia		160CA-161110539	11 de noviembre de 2016	25 años (A partir del 12 de septiembre de 2016)	05 de diciembre de 2016	7

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

Reporte de información al SUI

El último reporte de información al SUI fue realizado en el año 2012. Sin embargo, dicha información no refleja las concesiones de las quebradas El Rincón y La Tigra ni la prórroga de la quebrada La Amalia, y adicionalmente se reporta una fuente adicional (Quebrada La Popala). En ese sentido, se requiere que realice la solicitud de habilitación eventual del formulario “*Caracterización de fuentes superficiales para abastecimiento*”, de manera que la información reportada refleje el estado actual de los permisos ambientales.

Adicionalmente, se debe verificar la información reportada en los formularios “Registro de fuentes” y “Actualización de fuentes” respecto a la quebrada La Popala.

Tabla 11. Concesión de agua superficial – Reporte SUI.

Nombre de la fuente	Tipo de fuente superficial natural	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)	Caudal medio diario en la fuente (L/S)
QUEBRADA LA TIGRE	QUEBRADA	NO					75
QUEBRADA EL RINCON	QUEBRADA	NO					6
QUEBRADA LA POPALA	QUEBRADA	NO					16
QUEBRADA LA AMALIA	QUEBRADA	SI	CORANTIOQUIA	23-08-2006	23-08-2016	7	7

Fuente: Consulta SUI

3.1.1.2 Captación

Captación Quebrada El Rincón

La captación de agua en la quebrada El Rincón se realiza por medio de una bocatoma con capacidad de 35,04 l/s que capta la totalidad del caudal de la quebrada, seguida de un desarenador con capacidad de 32,4 l/s para la remoción de partículas de la totalidad del flujo, y finalmente un sistema de vertederos que retorna el exceso de caudal a la fuente. Esta estructura fue construida en el año 1970 y no ha sido objeto de ampliaciones y/o adecuaciones desde entonces. La captación opera con un caudal de aproximadamente 5,87 l/s.

La estructura cuenta con una rejilla instalada para la retención de sólidos y material flotante y un vertedero rectangular para la medición del caudal captado, el cual se encuentra en una caja de derivación ubicada en la línea de aducción.

Captación Quebrada La Tigra

La captación de agua en la quebrada La Tigra se realiza por medio de un dique con una bocatoma de fondo, estructura construida en el año 1987 la cual se repotencializó en el año 2019 debido a la socavación producto del flujo del agua. Esta cuenta con una capacidad de 138,77 l/s y opera con un caudal de aproximadamente 6,82 l/s.

La estructura cuenta con una rejilla instalada para la retención de sólidos y material flotante y un vertedero triangular para la medición del caudal captado, el cual se encuentra en una caja de derivación ubicada en la línea de aducción.

Captación Quebrada La Amalia

La captación de agua en la quebrada La Amalia se realiza por medio de dos estructuras, cada una ubicada en un ramal de la quebrada. La primera estructura corresponde a un dique con una bocatoma de fondo, mientras que la segunda corresponde a un canal de captación. Ambas estructuras se construyeron en el año 1970, y en el año 2016 se realizó la impermeabilización del dique. Estas estructuras cuentan con una rejilla instalada para la retención de sólidos y material flotante y un vertedero triangular para la medición del caudal captado, el cual se encuentra en una caja de derivación ubicada en la línea de aducción.

Las estructuras cuentan con una rejilla instalada para la retención de sólidos y material flotante y un vertedero triangular para la medición del caudal captado, el cual se encuentra en una caja de derivación ubicada en la línea de aducción.

Imagen 3. Estructuras de captación.



Captación y desarenador quebrada El Rincón



Vertederos Rectangulares para medición de caudales.



Captación quebrada La Tigra



Vertedero Triangular

Vertedero quebrada La Tigra



Captación quebrada La Amalia



Captación quebrada La Amalia



Vertedero quebrada La Amalia
Fuente: A.A.S. S.A. E.S.P.

Operación y mantenimiento

El prestador cuenta con manuales de operación y mantenimiento de las bocatomas, así como con una programación de mantenimiento mensual. De acuerdo con lo evidenciado en las bitácoras y formatos del prestador, las actividades de mantenimiento consisten en la limpieza del cauce de las quebradas, la limpieza de las rejillas, el retiro de material en los vertederos, la limpieza general de las estructuras, entre otras. De acuerdo con lo evidenciado en los soportes suministrados por la empresa, ésta cumplió con el cronograma de mantenimiento durante las vigencias de análisis.

Imagen 4. Registro de mantenimiento en las captaciones.

		Mantenimiento de Estructuras		FECHA
				Día 09 Mes 07 Año 2020
Municipio: <u>LENECIA</u>				
Elemento	<u>LENECIA</u>			
Bocatoma Principal				
Desarenador Principal	<u>el Rincón</u>			
Aducción				
Impulsión				
Tanque de Almacenamiento				
Descripción Actividades Desarrolladas		Observaciones		
<p>Se va a reparar el desarenador de municipio y el operador de planta de mantenimiento se bajó a revisar la cámara interna que está ubicada en el fondo del desarenador. Se encontró un tubo de acero que se usaba como soporte del desarenador. Se retiró el tubo y se procedió a limpiar el desarenador. Se retiró el agua y se procedió a lavar el desarenador con agua y se procedió a lavar el desarenador con agua.</p>		<p>No hay</p>		
Personal Utilizado:		Tiempo (Horas)		
<p><u>O/A</u></p>		<p>2.5</p>		
Responsable:	Revisó:	Aprobó:		
Supervisor de Redes	Coordinador Municipal	Coordinador de Zona		<u>Alfonso Carrizosa</u>

Versión 01 F-TEC-03

Captación quebrada El Rincón

		Mantenimiento de Estructuras		FECHA
				Día 16 Mes 10 Año 19
Municipio: <u>Yareza</u>				
Elemento	<u>Yareza</u>			
Bocatoma Principal				
Desarenador Principal	<u>La Tigra</u>			
Aducción				
Impulsión				
Tanque de Almacenamiento				
Descripción Actividades Desarrolladas		Observaciones		
<p>Se informa de esta actividad al Coordinador y al operador de planta de turno, se revisaron y se utilizó para hacer actividad de limpieza de la rejilla de captación. Se retiraron piedras y palos y se pudo captar la captación del agua.</p>		<p></p>		
Personal Utilizado:		Tiempo (Horas)		
<p><u>O/A</u></p>		<p>1.30</p>		
Responsable:	Revisó:	Aprobó:		
Supervisor de Redes	Coordinador Municipal	Coordinador de Zona		<u>Alfonso Carrizosa</u>

Responsable: Barbaro M. MacRae

Revisó: [Signature]

Aprobó: Alfonso Carrizosa

Versión 01 F-TEC-03

Captación quebrada La Tigra

		Mantenimiento de Estructuras		FECHA
				Día 09 Mes 07 Año 2020
Municipio: <u>LENECIA</u>				
Elemento	<u>LENECIA</u>			
Bocatoma Principal				
Desarenador Principal	<u>La Amalia</u>			
Aducción				
Impulsión				
Tanque de Almacenamiento				
Descripción Actividades Desarrolladas		Observaciones		
<p>Se va a reparar el desarenador de municipio y el operador de planta de mantenimiento se bajó a revisar la cámara interna que está ubicada en el fondo del desarenador. Se encontró un tubo de acero que se usaba como soporte del desarenador. Se retiró el tubo y se procedió a limpiar el desarenador. Se retiró el agua y se procedió a lavar el desarenador con agua y se procedió a lavar el desarenador con agua.</p>		<p>No hay</p>		
Personal Utilizado:		Tiempo (Horas)		
<p><u>O/A</u></p>		<p>1.30</p>		
Responsable:	Revisó:	Aprobó:		
Supervisor de Redes	Coordinador Municipal	Coordinador de Zona		<u>Alfonso Carrizosa</u>

Responsable: [Signature]

Revisó: [Signature]

Aprobó: Alfonso Carrizosa

Versión 01 F-TEC-03

Captación, desarenador y aducción quebrada La Amalia
Fuente: A.A.S. S.A. E.S.P.

Reporte de información al SUI

El último reporte de información al SUI fue realizado en el año 2009. Dicha información coincide con la suministrada. Sin embargo, el reporte incluye una captación adicional en la quebrada La Popala, la cual corresponde al corregimiento de Bolombolo, como se evidencia a continuación:

Tabla 12. Estructura de captación – Reporte SUI.

Nombre	Tipo	Longitud	Latitud	Altitud	Fuente de Captación	Caudal medio Diario (Lts/Seg)	Utiliza equipos de bombeo
EL RINCÓN	Superficial Fondo	-75°43'9,33"	5°56'15,95"	2048	QUEBRADA EL RINCON	4	NO
LA AMALIA	Superficial Fondo	-75°42'43,8"	5°55'15,47"	1964	QUEBRADA LA AMALIA	2	NO
LA POPALA	Superficial Fondo	-75°49'9"	5°8'33,6"	743	QUEBRADA LA POPALA	5	NO
LA TIGRE	Superficial Fondo	-75°42'43,8"	5°55'15,47"	1964	QUEBRADA LA TIGRE	15	NO

Fuente: Consulta SUI

3.1.1.3 Aducción y pretratamiento

Aducción Quebrada El Rincón

La tubería que transporta el agua de la captación hacia la PTAP es de 4 pulgadas de diámetro y está fabricada en PVC. La línea tiene una longitud de 2.225 metros y una capacidad de 11 l/s.

Al igual que la estructura de captación, la línea de aducción se construyó en el año 1970. En el año 2005 se optimizó mediante el cambio de parte del trazado y la instalación de válvulas de purga y ventosa.

Aducción Quebrada La Tigra

Una vez captada, el agua es transportada por una tubería de PVC de 12 pulgadas de diámetro y 63,27 metros de longitud, hasta el desarenador. El desarenador es rectangular y tiene una capacidad de 207,60 l/s.

La tubería que transporta el agua del desarenador hacia la PTAP inicia con un diámetro de 6 pulgadas que posteriormente se reduce a 4 pulgadas, y está fabricada en PVC. La línea tiene una longitud de 506 metros y una capacidad de 30 l/s.

Al igual que la estructura de captación, las estructuras de pretratamiento y aducción se construyeron en el año 1987 y se optimizaron en el año 2005 mediante la instalación de pantallas disipadoras de energía en el desarenador y el cambio en parte del trazado de la línea de aducción.

Aducción Quebrada La Amalia

Una vez captada, el agua es transportada por una tubería de PVC de 4 pulgadas de diámetro y 10 metros de longitud, hasta una caja de derivación y posteriormente al desarenador. El desarenador es rectangular y tiene una capacidad de 32,4 l/s.

La tubería que transporta el agua del desarenador hacia la PTAP es de 4 pulgadas de diámetro y está fabricada en PVC. La línea tiene una longitud de 1.985 metros y una capacidad de 8 l/s.

Al igual que la estructura de captación, las estructuras de pretratamiento y aducción se construyeron en el año 1970 y no han sido objeto de ampliaciones y/o adecuaciones desde entonces.

Imagen 5. Desarenadores.



Desarenador quebrada La Tigra



Desarenador quebrada La Amalia

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

Operación y mantenimiento

El prestador cuenta con manuales de operación y mantenimiento de los desarenadores y las líneas de aducción, así como con una programación de mantenimiento mensual. De acuerdo con lo evidenciado en las bitácoras y formatos del prestador, las actividades de mantenimiento consisten en la verificación, mantenimiento y/o engrase de válvulas, la verificación del estado de las tuberías, la limpieza de los desarenadores, entre otras. De acuerdo con lo evidenciado en los soportes suministrados por la empresa, ésta cumplió con el cronograma de mantenimiento durante las vigencias de análisis.

Imagen 6. Registro de mantenimiento en las aducciones y desarenadores.

aas sa		Mantenimiento de Estructuras	FECHA
Municipio: <u>Venezia</u>			Día <u>16</u> Mes <u>10</u> Año <u>19</u>
Elemento	Nombre		
Bocatoma Principal			
Desarenador Principal	<u>Rincon</u>		
Aduccion			
Impulsión			
Tanque de Almacenamiento			
Descripción Actividades Desarrolladas		Observaciones	
<p>Se informa de esta actividad al Coordinador y al operador de planta de turno, se revisa huronamente a utilizar, se operan las respectivas válvulas para limpiar el desarenador. Se extrae arena, gravas, y sólidos, de cantados y se realiza actividad de capillado de paredes y por ultimo se hace el llenado.</p>			
Personal Utilizado:	<u>dn</u>		
	Tiempo (Horas)	<u>2:00</u>	
Responsable: Supervisor de Redes	Revisó: Coordinador de Municipio	Aprobó: Coordinador de Zona	
<u>[Signature]</u>	<u>[Signature]</u>	<u>[Signature]</u>	

Versión 01 F-TEC-03

Desarenador quebrada El Rincón

aas sa		Mantenimiento de Estructuras	FECHA
Municipio: <u>Venezia</u>			Día <u>08</u> Mes <u>01</u> Año <u>2020</u>
Elemento	Nombre		
Bocatoma Principal			
Desarenador Principal	<u>La Tigra</u>		
Aduccion			
Impulsión			
Tanque de Almacenamiento			
Descripción Actividades Desarrolladas		Observaciones	
<p>Se se informa del estado del municipio y al operador de planta de turno de día no se desarrolló esta actividad ya que no se pudo acceder al sitio de trabajo de la planta de agua se abre la válvula de desarenador se realiza la limpieza de la planta se realiza la limpieza de la planta de agua se abre la válvula de desarenador y se procede al llenado del mismo.</p>		<u>No hay</u>	
Personal Utilizado:	<u>dn</u>		
	Tiempo (Horas)	<u>2:30</u>	
Responsable: Supervisor de Redes	Revisó: Coordinador de Municipio	Aprobó: Coordinador de Zona	
<u>[Signature]</u>	<u>[Signature]</u>	<u>[Signature]</u>	

Versión 01 F-TEC-03

Desarenador quebrada La Tigra

aas sa		Mantenimiento de Estructuras	FECHA
Municipio: <u>Venezia</u>			Día <u>12</u> Mes <u>03</u> Año <u>2020</u>
Elemento	Nombre		
Bocatoma Principal			
Desarenador Principal	<u>El Rincón</u>		
Aduccion			
Impulsión			
Tanque de Almacenamiento			
Descripción Actividades Desarrolladas		Observaciones	
<p>Se se informa al operador de la Bocatoma que se revisa que no presenta ningún daño o conexiones sueltas o desconectadas se se de mantenimiento a las partes de prueba de presión;</p>		<u>No hay</u>	
Personal Utilizado:	<u>dn</u>		
	Tiempo (Horas)	<u>2:30</u>	
Responsable: Supervisor de Redes	Revisó: Coordinador de Municipio	Aprobó: Coordinador de Zona	
<u>[Signature]</u>	<u>[Signature]</u>	<u>[Signature]</u>	

Versión 01 F-TEC-03

Aducción quebrada El Rincón

aas sa		Mantenimiento de Estructuras	FECHA
Municipio: <u>Venezia</u>			Día <u>11</u> Mes <u>01</u> Año <u>2020</u>
Elemento	Nombre		
Bocatoma Principal			
Desarenador Principal	<u>La Tigra</u>		
Aduccion			
Impulsión			
Tanque de Almacenamiento			
Descripción Actividades Desarrolladas		Observaciones	
<p>Se se informa al operador de la Bocatoma que se revisa que no presenta ningún daño o conexiones sueltas o desconectadas se se de mantenimiento a las partes de prueba de presión;</p>		<u>No hay</u>	
Personal Utilizado:	<u>dn</u>		
	Tiempo (Horas)	<u>1:30</u>	
Responsable: Supervisor de Redes	Revisó: Coordinador de Municipio	Aprobó: Coordinador de Zona	
<u>[Signature]</u>	<u>[Signature]</u>	<u>[Signature]</u>	

Versión 01 F-TEC-03

Aducción quebrada La Tigra

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

Reporte de información al SUI

El último reporte de información al SUI fue realizado en el año 2018. Sin embargo, esta información no coincide con la información suministrada respecto a la puesta en operación y longitud de las líneas de aducción, como se evidencia a continuación:

Tabla 13. Estructura de aducción – Reporte SUI.

Nombre de la Aducción	Tipo de la Aducción	Longitud de la Aducción (km)	Caudal de Diseño (L/S)	Tipo de Diámetro	Tipo de Material	Fecha de Instalación	Fecha de Inicio de Operaciones
La Amalia	Tubería-Por gravedad	1,21	8	De 2 a 4 pulg	Cloruro de Polivinilo (PVC)	30-10-1986	30-10-1986
La Tigra	Tubería-Por gravedad	0,61	30	De 10 a 12 pulg	Cloruro de Polivinilo (PVC)	24-10-1985	01-01-1986
La Popala	Tubería-Por gravedad	1,91	11,8	De 6 a 8 pulg	Cloruro de Polivinilo (PVC)	30-06-1996	30-06-1996
El Rincón	Tubería-Por gravedad	2,23	11	De 2 a 4 pulg	Cloruro de Polivinilo (PVC)	30-06-1988	30-06-1988

Fuente: Consulta SUI

Por consiguiente, el prestador, en respuesta a la evaluación integral realizada, menciona que la longitud real es la reportada en SUI, aclarando que se cometió un error en el suministro de información recopilada mediante las mesas de trabajo realizadas.

3.1.1.4 Planta de tratamiento de agua potable

La PTAP del municipio de Venecia es de tipo convencional y cuenta con una capacidad de diseño de 30 l/s. La planta fue construida en el año 1985, y en el mes de marzo de 2005 se impermeabilizaron todas las unidades del tren de tratamiento.

El agua proveniente de las tres fuentes ingresa inicialmente a una cámara de quietamiento, de donde pasa a un canal con rejilla de cribado y una canaleta Parshall para la medición del caudal de entrada a la planta. En dicho punto se realiza la dosificación de coagulante (Policloruro de aluminio).

El agua proveniente del canal de entrada ingresa a un tren de tratamiento compuesto por dos floculadores hidráulicos de flujo horizontal divididos en dos cámaras, dos sedimentadores de alta tasa con paneles inclinados y cuatro filtros rápidos de flujo descendente, con lecho filtrante compuesto por grava, arena y antracita. El tratamiento finaliza con la dosificación de cloro gaseoso en el canal de agua filtrada.

El agua tratada es almacenada en dos tanques con capacidades de 475 m³ y 238 m³. A la salida de los tanques se cuenta con dos macromedidores de tipo mecánico en operación para la medición del caudal de salida de la planta.

Imagen 7. Planta de tratamiento de agua potable.



Vista general de la planta



Cámara de entrada



Canaleta parshall



Floculadores



Sedimentadores



Filtros



Tanque de almacenamiento



Macromedidores de salida de la planta

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

Tratamiento de los lodos generados en la PTAP

Los lodos generados son descargados en lechos de secado para su deshidratación. Una vez seco, dicho material es utilizado en labores de jardinería y no se dispone en ninguna fuente hídrica. De otra parte, el resto de los vertimientos se descargan al sistema de alcantarillado público, motivo por el cual no se requiere de permiso de vertimientos.

Imagen 8. Lechos de secado de lodos.



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

Laboratorio de control de procesos

El laboratorio de control de calidad de agua se encuentra ubicado al interior de la caseta de operación de la PTAP. El laboratorio se encuentra dotado con los siguientes equipos:

Tabla 14. Equipos del laboratorio de control de procesos de la PTAP del municipio de Venecia.

Equipo	Última calibración
pHmetro 1	Abril de 2019
pHmetro 2	Junio de 2019

Turbidímetro	Abril de 2019
Equipo de jarras	Marzo de 2019
Balanza	Abril de 2018

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

Según lo informado por el prestador y la planilla de control diario de la planta, el ensayo de jarras se realiza cuando los resultados de turbiedad ó color aparente del agua cruda superan los límites permisibles (2 UNT ó 15 UPC). Sin embargo, es de resaltar que en el manual de operación de la planta, no se especifica los criterios bajo los cuales se debe realizar dicho ensayo.

Imagen 9. Laboratorio de control de procesos PTAP.



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

Operación y mantenimiento

El prestador cuenta con un manual de operación y mantenimiento de la planta de tratamiento y una planilla donde se registra el control diario de la planta de tratamiento. Dicho formato incluye lo siguiente:

- Caudal de entrada a la PTAP.
- Resultados de turbiedad, color aparente y pH del agua cruda, sedimentada, filtrada y en el tanque de almacenamiento.
- Resultados de cloro residual libre en el tanque de almacenamiento.
- Dosificación de insumos químicos.
- Nivel en el tanque de almacenamiento.
- Resultados del ensayo de jarras.
- Resultados de hierro total, dureza total, cloruros, olor y sabor del agua cruda y en el tanque de almacenamiento.
- Control de lavado de filtros y otras estructuras.
- Estado de los equipos de medición.

Reporte de información al SUI

El último reporte de información al SUI fue realizado en los años 2009 (Registro de sistemas de potabilización) y 2019 (Mecanismos usados en el proceso de potabilización). Dicha información coincide con la suministrada, como se evidencia a continuación:

Tabla 15. Procesos PTAP Venecia – Reporte SUI.

PTAP	Nombre de la PTAP	Fecha de construcción	Fecha de inicio de operaciones	Caudal de diseño (l/s)	Procesos
1690	La Tigre	01/01/86	01/01/86	30	Desarenación
1690	La Tigre	01/01/86	01/01/86	30	Aplicación de Químicos
1690	La Tigre	01/01/86	01/01/86	30	Mezcla Rápida
1690	La Tigre	01/01/86	01/01/86	30	Coagulación
1690	La Tigre	01/01/86	01/01/86	30	Floculación
1690	La Tigre	01/01/86	01/01/86	30	Sedimentación
1690	La Tigre	01/01/86	01/01/86	30	Filtración Rápida
1690	La Tigre	01/01/86	01/01/86	30	Desinfección

Fuente: Consulta SUI

3.1.1.5 Red de distribución

Una vez tratada, el agua es conducida a la red de distribución mediante una tubería de PVC de 6 pulgadas y 420,53 metros de longitud. Dicha red se divide en dos circuitos, los cuales a su vez se subdividen en cuatro sectores de regulación de presiones. De acuerdo con la última actualización del catastro de redes realizada en el año 2019, ésta cuenta con una longitud total de 21,81 kilómetros. Las tuberías tienen entre 1 y 4 pulgadas, y se encuentran fabricadas en PVC y asbesto cemento. La distribución es la siguiente:

Tabla 16. Inventario de redes de acueducto.

Tipo de proceso	Clase de ducto	Diámetro nominal (pulgadas)	Longitud total (m)	Material
Red primaria	Tubería	4	1.321,83	PVC
Red menor	Tubería	3	39,28	Asbesto - Cemento
Red menor	Tubería	3	8.605,72	PVC
Red menor	Tubería	2	42,46	Asbesto - Cemento
Red menor	Tubería	2	11.453,16	PVC
Red menor	Tubería	1	343,3	PVC

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

Operación y mantenimiento

El prestador cuenta con manuales de operación y mantenimiento de la línea de conducción y la red de distribución, así como con una programación de mantenimiento mensual. De acuerdo con lo evidenciado en las bitácoras y formatos del prestador, las actividades de mantenimiento consisten en la realización de purgas y el control de fugas en la red. De

acuerdo con lo evidenciado en los soportes suministrados por la empresa, ésta cumplió con el cronograma de mantenimiento durante las vigencias de análisis.

Imagen 11. Registro de mantenimiento en la red de distribución.

Control de fugas

Purgas en la red de distribución

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

Reporte de información al SUI

El último reporte de información al SUI fue realizado en el año 2019. Dicha información no coincide con la suministrada por el prestador.

Tabla 17. Inventario de redes de acueducto – Reporte SUI.

Tipo de proceso	Clase de ducto	Diámetro nominal (Pulgadas)	Longitud en Metros	Material tubería
Aducción	TUBERIA	3	3.691	CCP
Aducción	TUBERIA	4	304,5	CCP
Aducción	TUBERIA	4	4.647	PVC Cloruro de Polivinilo
Aducción	TUBERIA	6	60	PE (Polietileno)
Aducción	TUBERIA	6	320	Acero
Aducción	TUBERIA	6	698,8	CCP
Aducción	TUBERIA	6	1.554	PVC Cloruro de Polivinilo
Aducción	TUBERIA	8	40	Acero
Aducción	TUBERIA	12	63,3	PVC Cloruro de Polivinilo
Conducción	TUBERIA	6	495	PVC Cloruro de Polivinilo
Red menor	TUBERIA	1	1.342,3	PVC Cloruro de Polivinilo
Red menor	TUBERIA	1.5	385	PVC Cloruro de Polivinilo
Red menor	TUBERIA	2	42,5	AC Asbesto Cemento

Red menor	TUBERIA	2	16.228,2	PVC Cloruro de Polivinilo
Red menor	TUBERIA	3	39,3	AC Asbesto Cemento
Red menor	TUBERIA	3	8.605,7	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	1	62	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	2	162	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	3	2.595,2	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	4	2.114,5	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	6	46	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	6	260	PVC Cloruro de Polivinilo

Fuente: Consulta SUI

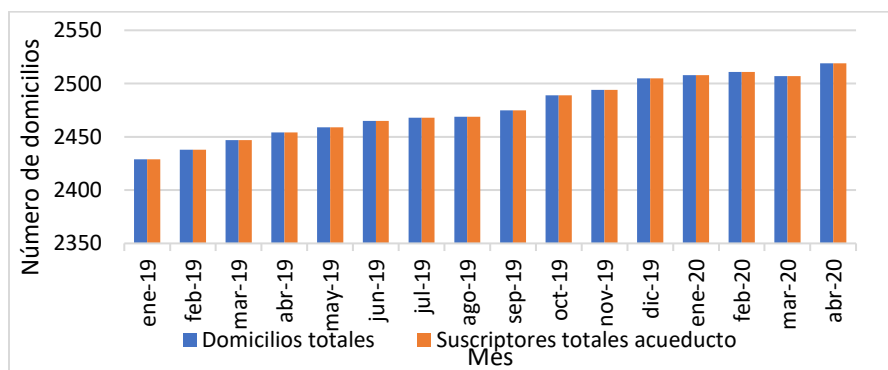
Por consiguiente, el prestador, en respuesta a la evaluación integral realizada, menciona que la longitud real es la reportada en SUI, aclarando que se cometió un error en el suministro de información recopilada mediante las mesas de trabajo realizadas.

3.1.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

3.1.2.1 Cobertura de Acueducto

De acuerdo con las bases de cálculo suministradas por la empresa, la cobertura del servicio de acueducto durante el año 2019 y los primeros cuatro meses de 2020 fue:

Gráfica 2. Cobertura del servicio de acueducto años 2019 y primer cuatrimestre de 2020.



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por A.A.S. S.A. E.S.P.

Según lo anterior, se observa el incremento de domicilios y suscriptores durante el año 2019 y los primeros cuatro meses de 2020, manteniendo siempre la cobertura del servicio de acueducto dentro del área de prestación en un 100%.

3.1.2.2 Índice de Continuidad

De acuerdo con las bases de cálculo suministradas por la empresa, la continuidad del servicio de acueducto en el municipio de Venecia durante el año 2019 y los primeros cuatro meses de 2020 fue de 24 horas al día, sin variaciones significativas.

Al respecto, en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU de ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P., se especifica lo siguiente:

“CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: La persona prestadora prestará el servicio durante 24 horas diarias, con las siguientes excepciones (...)”

De acuerdo con lo anterior, una vez comparados los resultados del indicador de continuidad con lo establecido en el CCU, se encontró que el prestador cumplió con lo estipulado en el anexo técnico de su Contrato de Condiciones Uniformes para los años 2019 y los primeros cuatro meses de 2020. Adicionalmente, los resultados del indicador muestran un servicio continuo según la clasificación establecida en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007.

Información reportada al SUI

La información reportada en el SUI al formulario de *“Continuidad en la oferta del servicio de acueducto”* para los años 2019 y 2020 (enero a abril) coincide con la información suministrada por la empresa para los periodos de estudio. Es decir, refleja una continuidad de 24 horas al día.

Suspensiones

Según lo informado por la empresa, durante el año 2019 y los primeros cuatro meses de 2020, no se presentaron suspensiones del servicio de acueducto en el municipio de Venecia.

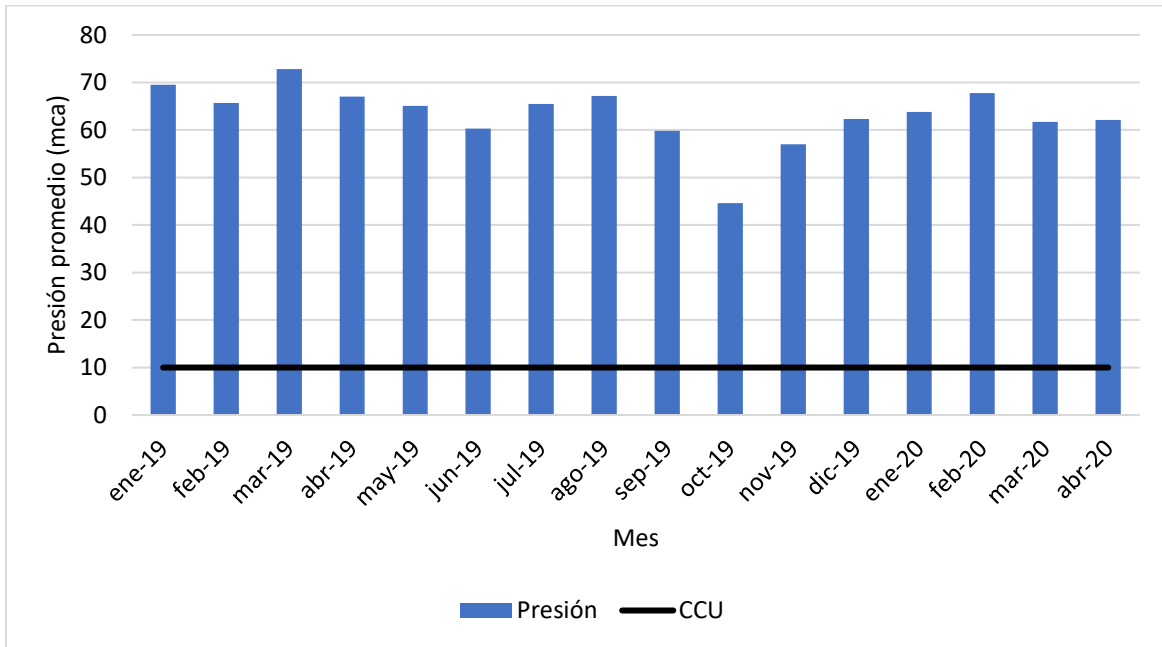
Información reportada al SUI

De acuerdo con la información reportada en el SUI, durante los años 2019 y primeros cuatro meses de 2020 no se presentaron suspensiones del servicio de acueducto en el municipio de Venecia, coincidiendo con la información suministrada por la empresa.

3.1.2.3 Presiones en red de distribución

De acuerdo con las bases de cálculo suministradas por la empresa, la presión promedio en la red de distribución durante el año 2019 y los primeros cuatro meses de 2020 fue:

Gráfica 3. Presión promedio en la red de distribución.



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por A.A.S. S.A. E.S.P.

Ahora bien, en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, se especifica lo siguiente:

“PRESION DEL SUMINISTRO: El servicio con respecto a la presión, se prestará ajustándose y cumpliendo lo establecido por el Artículo 82 PRESIONES DE SERVICIO MINIMAS EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN, de la Resolución 1096 de 2000 expedida por el entonces Ministerio de Desarrollo, por el cual se adopta el reglamento Técnico para el sector de agua potable y saneamiento básico – RAS, el cual reza: La presión de servicio mínimas en la red dependen del nivel de complejidad del sistema, y debe ser como mínimo el que especifica en la siguiente tabla:

Nivel de complejidad	Presión mínima (kPa)	Presión mínima (metros)
Bajo	98,1	10
Medio	98,1	10
Medio Alto	147,2	15
Alto	147,2	15

Con base a lo anterior se aplicarán las siguientes presiones (...)

Para los municipios de Amalfi, Anorí, Ituango, Puerto Triunfo, San Pedro de los Milagros, Titiribí, Venecia y Yalí, que se encuentran en el nivel de complejidad Medio, la presión mínima de suministro de agua es de 98.1Kpa o 10mca.”

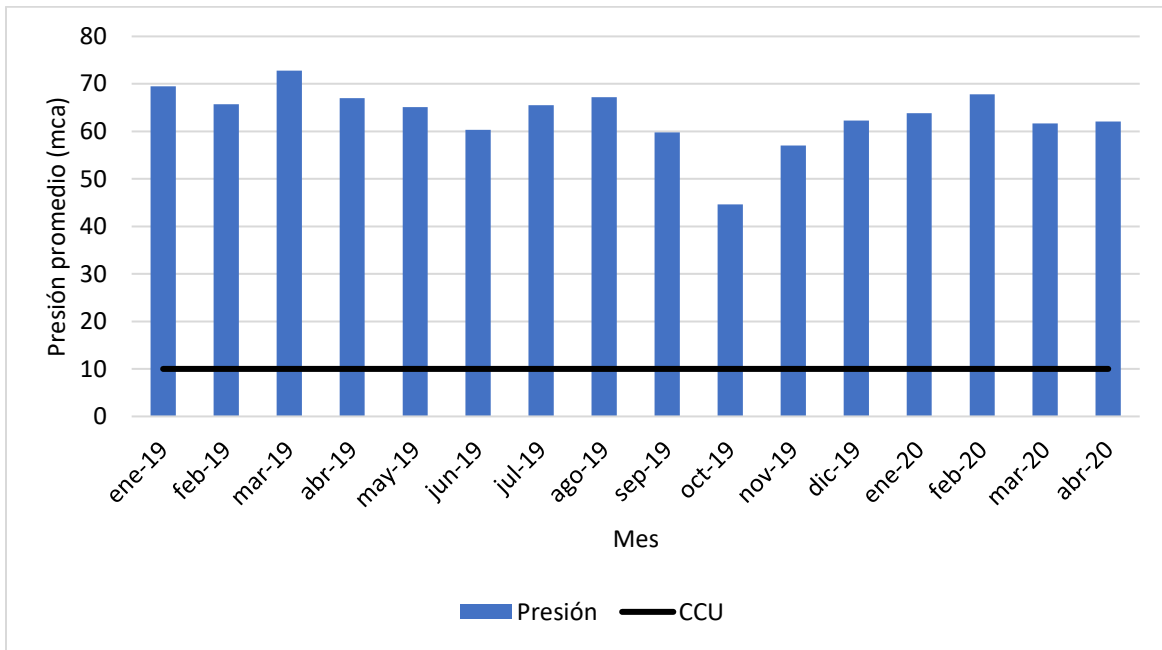
Así las cosas, la empresa prestadora cumplió con la presión mínima definida en el Contrato de Condiciones Uniformes. No obstante, se observa que las presiones en la red de distribución son entre 4 y 8 veces mayores a la presión mínima establecida en el CCU así

como la presión mínima establecida en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 (10 mca, por corresponder a una población con menos de 12.500 habitantes), lo que podría incidir negativamente en el control de las pérdidas de agua en el sistema.

Información reportada al SUI

La información reportada en el SUI coincide con la información suministrada por la empresa, como se evidencia a continuación:

Gráfica 4. Presión promedio en la red de distribución – Reporte SUI.



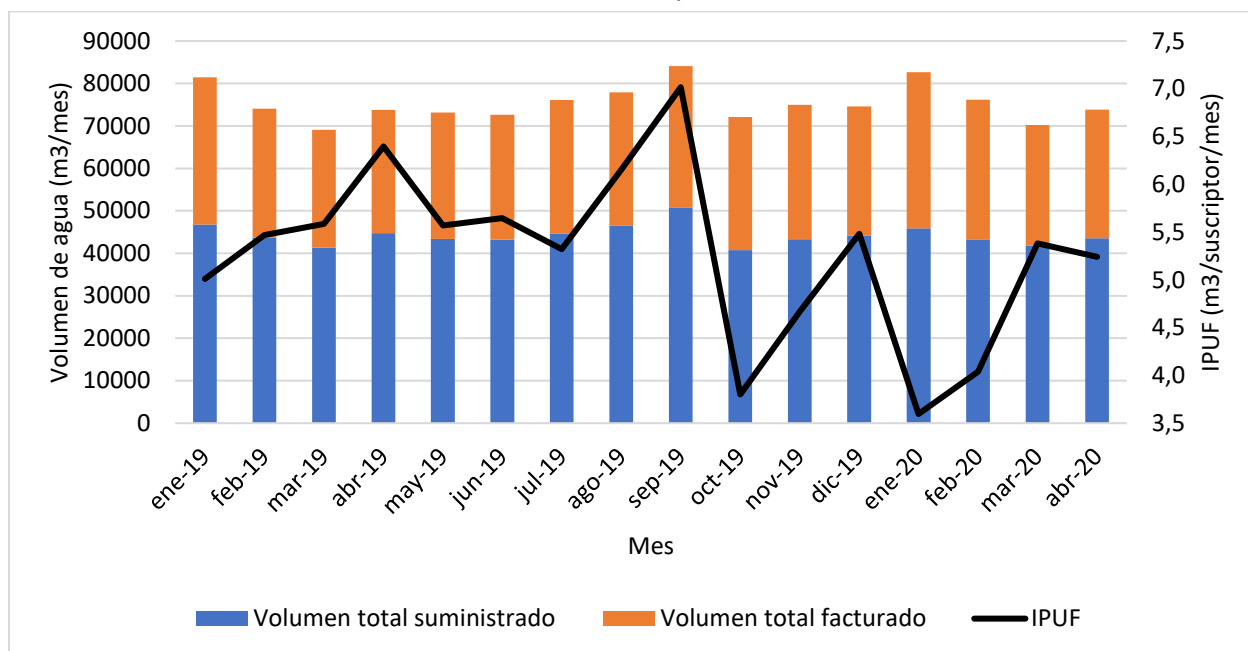
Fuente: SSPD a partir de la información reportada en el SUI

3.1.2.4 Pérdidas de agua en la red de distribución

La metodología tarifaria que debe ser aplicada por la empresa para el APS del municipio de Venecia, corresponde a la establecida en la Resolución CRA 825 de 2017. De acuerdo con lo anterior, las pérdidas de agua en la red de distribución deben cuantificarse a través del Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado – IPUF, cuyo valor estándar es de 6 m³/suscriptor/mes.

Así las cosas, de acuerdo las bases de cálculo suministradas por la empresa, las pérdidas de agua en la red de distribución durante el año 2019 y los primeros cuatro meses de 2020 fueron:

Gráfica 5. Índice de Pérdidas por Usuario Facturado.



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por A.A.S. S.A. E.S.P.

Vale la pena señalar, que la disminución en el IPUF observada para los últimos periodos está asociado al incremento progresivo en el número de suscriptores del municipio. Ahora bien, respecto a lo anterior, y con excepción de los meses de abril, agosto y septiembre de 2019, las pérdidas de agua en la red de distribución se encontraron por debajo de los 6 m³/suscriptor/mes.

Información reportada al SUI

La empresa reportó un volumen total producido de 6.727.053 m³, un volumen total facturado de 4.718.467 m³ y un total de 32.892 suscriptores a diciembre de año 2019. De los datos anteriores, se obtiene un IPUF de 5,09 m³/suscriptor/mes y un índice de agua no contabilizada de 42,47%.

Es de precisar que debido a las restricciones que actualmente tiene el reporte de esta información al SUI, este valor corresponde a las pérdidas de agua en la totalidad de las áreas de prestación de la empresa. Sin embargo, los resultados tienen el mismo orden de magnitud en comparación con la información suministrada para el municipio de Venecia.

Estimación Oferta vs Demanda

A continuación, se presenta el resultado del cálculo de caudales para los diferentes componentes del sistema de acueducto de acuerdo con la metodología propuesta por el RAS 2000, RAS 330 y la Resolución 2320 de 2009. Para la proyección de población se utilizó el método geométrico.

Para las pérdidas de agua, se calculó el IANC promedio de las vigencias bajo análisis según con la información suministrada por el prestador, el cual fue de 29,50% para el municipio de Venecia.

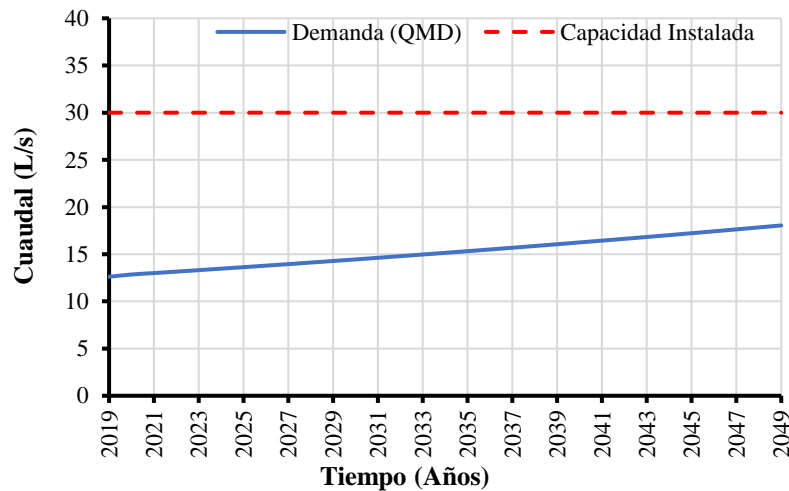
Los datos de entrada son:

Tabla 18. Datos de entrada.

Año [AAAA]	Municipio	Población atendida (Número de suscriptores por índice de ocupación por vivienda DANE 2018) [hab]	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005) [%]	Nivel de Complejidad Definitiva	Clima Acorde con Elevación	d_{neta} residencial [L/hab-día]	IANC [%]	k_1 (RAS 2000) [adimen.]
2019	Venecia	5.138	1,17	Medio	Frío o templado	115	29,50%	1,20

Fuente: Cálculos SSPD

Gráfica 6. Cálculo Oferta vs. Demanda



Fuente: Cálculos SSPD

De acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual de la planta de tratamiento sería suficiente para abastecer al municipio de Venecia.

La producción de agua para el año 2019 tendría que ser de 12,61 l/s para abastecer al municipio. Sin embargo, la capacidad de la planta de tratamiento es de 30 l/s. Por ende, existiría una mayor oferta de agua en comparación con la demanda.

Los resultados anteriores coinciden con los resultados del indicador de continuidad.

3.1.2.5 Calidad del agua suministrada por la red de distribución

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

La última acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo de calidad del agua, fue suscrita el día 27 de diciembre de 2018. De acuerdo con dicha acta, a la fecha se tienen 5 puntos de muestreo concertados con la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia. De conformidad con lo anterior, la empresa prestadora cumplió con el número mínimo de puntos de muestreo concertados que establece el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008. Sin embargo, no cumplió con la actualización anual del acta de concertación de puntos de muestreo, según lo establecido en el párrafo del artículo 5 de la Resolución citada.

La empresa informó que durante el año 2019 no se realizó la gestión ante la autoridad sanitaria para la actualización del acta de concertación debido a que no se presentaron modificaciones en los puntos de muestreo concertados en el municipio.

Dichos puntos de muestreo se encuentran debidamente materializados, según lo evidenciado en el acta de recibo a conformidad de los puntos de muestreo de la calidad del agua para consumo humano, suscrita el día 27 de diciembre de 2018.

Finalmente, una vez revisada la información reportada en el SUI, se evidencia que la empresa únicamente ha reportado las actas de toma de muestras, mas no las actas de concertación ni materialización de puntos de muestreo, como se evidencia a continuación:

Imagen 12. Actas de concertación y recibo a conformidad de puntos de muestreo de calidad del agua – Reporte SUI.

ACTAS CALIDAD DEL AGUA						
Año			2019			
Departamento			ANTIOQUIA			
Municipio			VENECIA			
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
ANTIOQUIA	VENECIA	2046	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P.	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERISTICAS NO OBLIGATORIAS RANGO 2 PDF	actas.pdf	2020-01-16 11:51:35
ANTIOQUIA	VENECIA	2046	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P.	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERISTICAS BÁSICAS RANGO 2 PDF	actas.pdf	2020-01-16 11:48:28
ANTIOQUIA	VENECIA	2046	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P.	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERISTICAS ESPECIALES RANGO 2 PDF	actas.pdf	2020-01-16 11:46:39

Fuente: Consulta SUI

Frente a esto, el prestador menciona que la actualización anual del acta de concertación de los puntos de muestreo se realiza de acuerdo con las visitas programadas por el ente de vigilancia sanitaria que en Antioquia es la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia, siendo dicha entidad quien establece fechas de visitas de inspección sanitaria, como también para tomas de muestras conjuntas y de actualización de puntos de muestreo. Cuando las cajas de muestreo no han presentado algún cambio o modificación, no se levanta acta de concertación actualizada.

Vigilancia de la calidad del agua suministrada por red de distribución

Las muestras de vigilancia de calidad del agua son tomadas por la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia, y reportadas al Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano – SIVICAP, el cual es administrado por el Instituto Nacional de Salud.

De acuerdo con dichos resultados, los cuales fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante el radicado SSPD No. 20205290386682 del 8 de abril de 2020 para la vigencia 2019, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA -:

Tabla 19. Resultados IRCA Vigilancia 2019.

Año	2019	Nivel de riesgo
Ene	0	Sin riesgo
Feb	0	Sin riesgo
Mar	0	Sin riesgo
Abr	0	Sin riesgo
May	0	Sin riesgo
Jun	0	Sin riesgo
Jul	0	Sin riesgo
Ago	0	Sin riesgo
Sep	0	Sin riesgo
Oct	0	Sin riesgo
Nov	0	Sin riesgo
Dic	0	Sin riesgo
Meses		12
Muestras		36

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP

Con base en lo anterior, presuntamente se suministró agua apta para consumo humano en el municipio de Venecia durante el año 2019. Es de precisar que la autoridad sanitaria cumplió con la frecuencia de análisis de los parámetros establecidos en los artículos 24 y 26 de la Resolución 2115 de 2007.

Mapa de Riesgos de la Fuente de Abastecimiento

Frente al mapa de riesgo de la calidad del agua para consumo humano, así como su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en el párrafo del artículo 6 de la Resolución No. 4716 de 2010, y que debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos, el prestador no cuenta con mapa de riesgos adoptado por 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 riesgo, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la

formulación del mismo, de acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 4716 de 2010 de los Ministerios de la Protección Social y Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Al no tener la empresa mapa de riesgo adoptado por la Autoridad Sanitaria; no se puede establecer el cumplimiento del plan de trabajo correctivo en cuanto a la toma de las muestras y el análisis de las características físicas, químicas y microbiológicas que determine el anexo técnico del mapa de riesgo, y que sean de interés en cuanto a la salud pública.

La empresa manifestó que ha sostenido reuniones con la Secretaría de Salud, en las que ha solicitado la elaboración de los mapas de riesgo de la calidad del agua para consumo humano. Sin embargo, a la fecha no cuentan con soportes de lo anterior.

Control de la calidad del agua suministrada por red de distribución

El análisis de las muestras de control de calidad del agua en la red de distribución es realizado por los laboratorios de control de calidad del agua Acuazul LTDA y el Grupo de Diagnóstico y Control de la Contaminación de la Universidad de Antioquia – GDCON. Estos laboratorios se encuentran autorizados según la Resolución 2625 de 2019.

Ahora bien, de acuerdo con los resultados de las muestras de control de calidad del agua en la red de distribución, los cuales fueron suministrados por el prestador, la empresa presuntamente no cumplió con las frecuencias mínimas de análisis de los siguientes parámetros según lo dispuesto en la Resolución 2115 de 2007:

Tabla 20. Presuntos incumplimientos en la frecuencia y número de muestras mínimo de control de calidad del agua.

Parámetro	Frecuencia y número de muestras mínimas de análisis	Periodo de incumplimiento	Observaciones
COT			La empresa manifestó que sí se realizó el análisis de COT durante el año 2019.
Fluoruros	2 muestras con frecuencia anual (Por Resolución No. 2115 de 2007 para una población entre 2.501 y 10.000 habitantes)	Año 2019	Sin embargo, la Universidad de Antioquia presuntamente no ha remitido dichos resultados debido a una deuda por parte de AAS S.A. E.S.P. Es de precisar que la empresa no adjuntó soportes de lo anterior. Asimismo, la empresa manifestó que el análisis de fluoruros se realiza en muestras de agua cruda y no en muestras de agua tratada, dado que no se utilizan insumos que aporten flúor al agua

Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por A.A.S. S.A. E.S.P.

No obstante, se aclara que no se evidenciaron presuntos incumplimientos en los valores permisibles definidos por la Resolución 2115 de 2007, para los parámetros analizados por la empresa en sus muestras de control de calidad del agua en la red de distribución.

Información reportada al SUI

Al comparar la información reportada en el SUI para las vigencias 2019 y 2020 (enero a abril) con la información entregada por la empresa, se tiene lo siguiente:

Tabla 21. Presuntas diferencias en el número de muestras reportadas en SUI respecto al número de muestras entregadas por el prestador.

Parámetro	Número de muestras reportadas en SUI	Número de muestras entregadas por la empresa
Turbiedad	152	75
Color aparente	152	75
pH	152	75
Cloro residual	152	75
Residual de coagulante	416	16
Coliformes totales	152	75
E. Coli	152	75
Dureza total	152	16
Hierro total	152	16
Cloruros	152	0
COT	416	0
Nitritos	416	0
Fluoruros	416	0
Giardia	416	0
Cryptosporidium	416	0

Fuente: SSPD a partir de la información entregada por A.A.S. S.A. E.S.P. y la información reportada en el SUI

En tal sentido, la información reportada por el prestador presuntamente no es consistente con la suministrada, por lo que el prestador debe pronunciarse frente a lo anterior y, de ser necesario, adelantar las acciones pertinentes para corregir y/o actualizar la información reportada.

3.2 Aspectos técnicos de alcantarillado

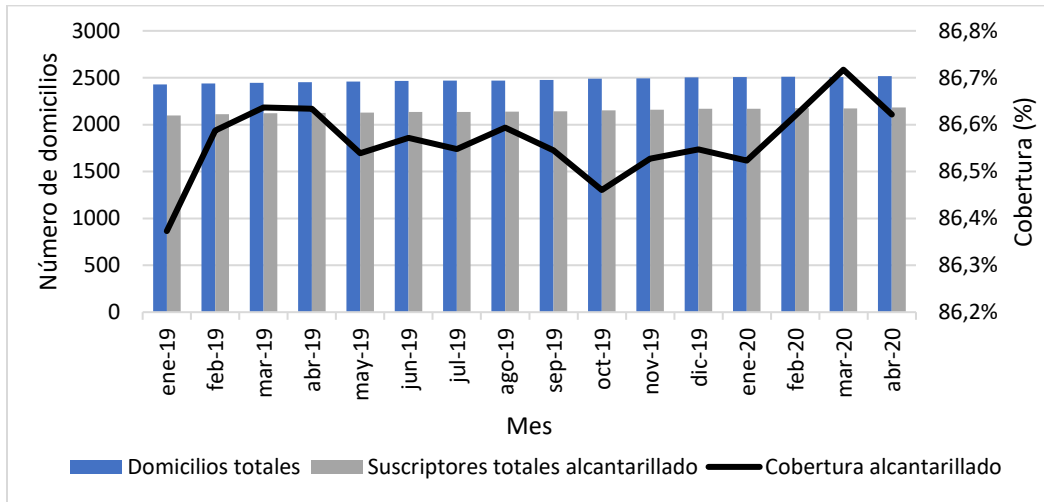
El sistema de alcantarillado del municipio de Venecia comprende únicamente el área urbana del municipio. El sistema es de tipo combinado, y parte de las aguas residuales generadas son tratadas en la planta de tratamiento de aguas residuales del municipio.

A continuación, se describe con mayor detalle la infraestructura del sistema de alcantarillado del municipio.

3.2.1 Cobertura del sistema de alcantarillado

De acuerdo con las bases de cálculo suministradas por la empresa, la cobertura del servicio de alcantarillado durante el año 2019 fue:

Gráfica 7. Cobertura del servicio de alcantarillado.



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por A.A.S. S.A. E.S.P.

Según lo anterior, la cobertura a abril de 2020 fue de 86,6%.

3.2.2 Estructura del Sistema de Alcantarillado

3.2.2.1 Red de alcantarillado

El sistema de alcantarillado es de tipo combinado y se divide en dos distritos. De acuerdo con la última actualización del catastro de redes realizada en el año 2019, ésta cuenta con una longitud total de 13,14 kilómetros. Las tuberías tienen entre 6 y 36 pulgadas, y se encuentran fabricadas en PVC y concreto reforzado. La distribución es la siguiente:

Tabla 22. Inventario de redes de alcantarillado.

Tipo de proceso	Clase de ducto	Diámetro nominal (pulgadas)	Longitud total (m)	Material
Red menor	Tubería	6	194,06	Concreto reforzado
Red menor	Tubería	8	5.764,09	Concreto reforzado
Colector	Tubería	8	562,64	PVC
Red menor	Tubería	8	411,04	PVC
Interceptor	Tubería	10	123,52	PVC
Red menor	Tubería	10	1.055,88	Concreto reforzado
Estructura final	Tubería	10	36,31	Concreto reforzado
Red menor	Tubería	10	466,04	Concreto reforzado
Red menor	Tubería	12	1.999,9	Concreto reforzado
Estructura final	Tubería	12	101,65	Concreto reforzado
Red menor	Tubería	12	504,94	PVC
Estructura final	Tubería	12	18	PVC
Red menor	Tubería	14	259,1	Concreto reforzado

Red menor	Tubería	16	154,71	Concreto reforzado
Estructura final	Tubería	16	9,77	Concreto reforzado
Estructura final	Tubería	16	86,53	PVC
Red menor	Tubería	16	77,91	PVC
Red menor	Tubería	18	411,28	Concreto reforzado
Estructura final	Tubería	18	26,58	Concreto reforzado
Red menor	Tubería	20	220,82	Concreto reforzado
Colector	Tubería	24	55,14	Concreto reforzado
Colector	Tubería	24	110,7	PVC
Red menor	Tubería	24	328,47	Concreto reforzado
Red menor	Tubería	24	3,09	PVC
Estructura final	Tubería	24	88,48	Concreto reforzado
Estructura final	Tubería	34	24	PVC
Estructura final	Tubería	36	43,55	Concreto reforzado

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

Operación y mantenimiento

El prestador cuenta con un manual de operación y mantenimiento de las redes de alcantarillado, así como con una programación de mantenimiento mensual. De acuerdo con lo evidenciado en las bitácoras y formatos del prestador, las actividades de mantenimiento consisten en la limpieza de los tramos de alcantarillado, las cámaras de inspección y los puntos de vertimiento. De acuerdo con lo evidenciado en los soportes suministrados por la empresa, ésta cumplió con el cronograma de mantenimiento durante las vigencias de análisis.

Imagen 13. Registro de mantenimiento en la red de alcantarillado.

aas sa				Mantenimiento Cámaras de Inspección				FECHA: 12 de mayo 2020							
				MUNICIPIO: <u>VENEZUELA</u>											
Cámara de Inspección No.	26	Acceso	Fácil	X	Elemento / Estado	(B, B, M)	Elemento / Estado	(B, B, M)	Tapa	B	Cilindro	B	Observaciones:		
Profundidad	2.70	metros			Cuerpo	B	Escalones a	B	Personal	B	Base o Carbueta	B			
Equipo					Cono	B	Base o Carbueta	B							
Observaciones: <u>NO hay</u>															
Cámara de Inspección No.	27	Acceso	Fácil	X	Elemento / Estado	(B, B, M)	Elemento / Estado	(B, B, M)	Tapa	B	Cilindro	B	Observaciones:		
Profundidad	1.70	metros			Cuerpo	B	Escalones a	B	Personal	B	Base o Carbueta	B			
Equipo					Cono	B	Base o Carbueta	B							
Observaciones: <u>NO hay</u>															
Cámara de Inspección No.	28	Acceso	Fácil	X	Elemento / Estado	(B, B, M)	Elemento / Estado	(B, B, M)	Tapa	B	Cilindro	B	Observaciones:		
Profundidad	1.60	metros			Cuerpo	B	Escalones a	B	Personal	B	Base o Carbueta	B			
Equipo					Cono	B	Base o Carbueta	B							
Observaciones: <u>NO hay</u>															
Cámara de Inspección No.	29	Acceso	Fácil	X	Elemento / Estado	(B, B, M)	Elemento / Estado	(B, B, M)	Tapa	B	Cilindro	B	Observaciones:		
Profundidad	1.70	metros			Cuerpo	B	Escalones a	B	Personal	B	Base o Carbueta	B			
Equipo					Cono	B	Base o Carbueta	B							
Observaciones: <u>NO hay</u>															
Cámara de Inspección No.	35	Acceso	Fácil	X	Elemento / Estado	(B, B, M)	Elemento / Estado	(B, B, M)	Tapa	B	Cilindro	B	Observaciones:		
Profundidad	1.70	metros			Cuerpo	B	Escalones a	B	Personal	B	Base o Carbueta	B			
Equipo					Cono	B	Base o Carbueta	B							
Observaciones: <u>NO hay</u>															
Diferencial: <u>Carla M. Vela</u>				Responsable: <u>[Signature]</u>				Revisó: <u>[Signature]</u>				Aprobó: <u>[Signature]</u>			
Auditor de Redes				Supervisor de Redes				Coordinador de Municipio				Coordinador de Zona			
Versión 02				F-TEC-09											

Mantenimiento de cámaras de inspección

aas sa				Mantenimiento de Tramos de Alcantarillado				FECHA: 12 de mayo 2020				
				MUNICIPIO: <u>VENEZUELA</u>								
Tramo No.	37	Equipo Utilizado	De varillas	X	Personal	SA	Caudal que pasa	Normal	Poco	Nada	X	Observaciones:
			Válvula									<u>NO hay</u>
Tramo No.	38	Equipo Utilizado	De varillas	X	Personal	SA	Caudal que pasa	Normal	Poco	Nada	X	Observaciones:
			Válvula									<u>NO hay</u>
Tramo No.	39	Equipo Utilizado	De varillas	X	Personal	SA	Caudal que pasa	Normal	Poco	Nada	X	Observaciones:
			Válvula									<u>NO hay</u>
Tramo No.	40	Equipo Utilizado	De varillas	X	Personal	SA	Caudal que pasa	Normal	Poco	Nada	X	Observaciones:
			Válvula									<u>NO hay</u>
Tramo No.	162	Equipo Utilizado	De varillas	X	Personal	SA	Caudal que pasa	Normal	Poco	Nada	X	Observaciones:
			Válvula									<u>NO hay</u>
Responsable: <u>[Signature]</u>				Revisó: <u>[Signature]</u>				Aprobó: <u>[Signature]</u>				
Supervisor de Redes				Coordinador de Municipio				Coordinador de Zona				
Versión 01				F-TEC-10								

Mantenimiento de tramos de alcantarillado

aas sa				Mantenimiento de Botaderos				FECHA: 07 de mayo 2020			
				MUNICIPIO: <u>VENEZUELA</u>							
Botadero No.	1-B	Localización:	<u>Calle Las Alamos</u>	Personal	SA	Observaciones:					
Equipo	Manual			Tiempo (horas)	1		<u>NO hay</u>				
Botadero No.	4-B	Localización:	<u>Calle El Bolivar</u>	Personal	SA	Observaciones:					
Equipo	Manual			Tiempo (horas)	1		<u>NO hay</u>				
Botadero No.	7-B	Localización:	<u>Via a Bolivar</u>	Personal	SA	Observaciones:					
Equipo	Manual			Tiempo (horas)	1		<u>NO hay</u>				
Botadero No.	10-B	Localización:	<u>Calle SA A Sector ESTADIO</u>	Personal	SA	Observaciones:					
Equipo	Manual			Tiempo (horas)	1		<u>NO hay</u>				
Botadero No.	11-D	Localización:	<u>Calle 22 a Sector ESTADIO</u>	Personal	SA	Observaciones:					
Equipo	Manual			Tiempo (horas)	1		<u>NO hay</u>				
Responsable: <u>[Signature]</u>				Revisó: <u>[Signature]</u>				Aprobó: <u>[Signature]</u>			
Supervisor de Redes				Coordinador de Municipio				Coordinador de Zona			
Versión 01				F-TEC-11							

Mantenimiento de puntos de vertimiento
Fuente: A.A.S. S.A. E.S.P.

Reporte de información al SUI

El último inventario de redes de alcantarillado reportado al SUI, corresponde al año 2019. Este inventario coincide con la información entregada por el prestador, como se evidencia a continuación:

Tabla 23. Inventario de redes de alcantarillado – Reporte SUI.

Tipo de Alcantarillado	Tipo de proceso	Clase de ducto	Diámetro nominal (Pulgadas)	Longitud en Km	Material tubería
Combinado	Colectores Matrices	Tubería	8	30	PVC Cloruro de Polivinilo
Combinado	Colectores Matrices	Tubería	24	55	Concreto reforzado
Combinado	Colectores Matrices	Tubería	24	111	PVC Cloruro de Polivinilo
Combinado	Estructura final de Vertimiento	Tubería	8	32	Concreto reforzado
Combinado	Estructura final de Vertimiento	Tubería	10	36	Concreto reforzado
Combinado	Estructura final de Vertimiento	Tubería	12	50	PVC Cloruro de Polivinilo
Combinado	Estructura final de Vertimiento	Tubería	12	102	Concreto reforzado
Combinado	Estructura final de Vertimiento	Tubería	16	81	Concreto reforzado
Combinado	Estructura final de Vertimiento	Tubería	16	87	PVC Cloruro de Polivinilo
Combinado	Estructura final de Vertimiento	Tubería	18	27	Concreto reforzado
Combinado	Estructura final de Vertimiento	Tubería	24	89	Concreto reforzado
Combinado	Estructura final de Vertimiento	Tubería	34	24	PVC Cloruro de Polivinilo
Combinado	Estructura final de Vertimiento	Tubería	36	44	Concreto reforzado
Combinado	Interceptores	Tubería	10	124	PVC Cloruro de Polivinilo
Combinado	Interceptores	Tubería	12	34	Concreto reforzado
Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	6	227	Concreto reforzado
Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	8	393	PVC Cloruro de Polivinilo
Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	8	6.810	Concreto reforzado
Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	10	466	PVC Cloruro de Polivinilo
Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	10	1.445	Concreto reforzado
Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	12	632	PVC Cloruro de Polivinilo
Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	12	2.031	Concreto reforzado
Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	14	259	Concreto reforzado
Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	16	78	PVC Cloruro de Polivinilo
Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	16	213	Concreto reforzado
Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	18	411	Concreto reforzado
Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	20	221	Concreto reforzado
Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	24	3	PVC Cloruro de Polivinilo
Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	24	329	Concreto reforzado
Pluvial	Estructura final de Vertimiento	Tubería	18	98	Concreto reforzado
Sanitario	Colectores Matrices	Tubería	8	563	PVC Cloruro de Polivinilo
Sanitario	Estructura final de Vertimiento	Tubería	8	121	PVC Cloruro de Polivinilo
Sanitario	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	8	18	Acero
Sanitario	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	8	637	PVC Cloruro de Polivinilo
Sanitario	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	8	1.888	Concreto reforzado
Sanitario	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	10	509	PVC Cloruro de Polivinilo
Sanitario	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	12	85	Concreto reforzado

Tipo de Alcantarillado	Tipo de proceso	Clase de ducto	Diámetro nominal (Pulgadas)	Longitud en Km	Material tubería
Sanitario	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	12	250	PVC Cloruro de Polivinilo

Fuente: Consulta SUI

3.2.2.2 Planta de Tratamiento de Aguas Residuales – PTAR

Se cuenta con una planta de tratamiento de aguas residuales que trata el 47% de las aguas residuales producidas. Esta planta se construyó en el año 2000 y trata un caudal de 15 l/s.

Esta planta está compuesta de un canal de entrada; donde se efectúa el tratamiento preliminar con reja de cribado para atrapar el material grueso, flotante y basuras, desarenadores para remover material granular, una canaleta parshall para la medición del caudal de entrada a la planta, un tanque IMHOFF donde se realiza el tratamiento primario y finalmente un sistema de filtros anaerobios de flujo ascendente (FAFA). El vertimiento final de las aguas tratadas es a la quebrada La Tigra.

Esta planta cuenta con optimizaciones de los años 2016 a 2018, consistentes en el reemplazo del material filtrante del sistema FAFA de roca a rosetas de polietileno, cambio de abrazaderas de las tuberías, instalación de la canaleta parshall y control de olores.

Imagen 14. Planta de tratamiento de agua residuales.



Rejilla de cribado



Canaleta parshall y desarenador



Tren de tratamiento
Fuente: A.A.S. S.A. E.S.P.

Tratamiento de los lodos generados en la PTAR

Los lodos producidos en la PTAR son descargados en lechos de secado para su deshidratación. El sólido generado es utilizado para labores de jardinería, mientras que el líquido remanente es vertido al sistema de alcantarillado público, por lo que no se requiere permiso de vertimientos.

Imagen 15. Lechos de secado de lodos.



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

Operación y mantenimiento de la PTAR

El prestador cuenta con un manual de la planta de tratamiento de aguas residuales, así como con una programación de mantenimiento mensual. De acuerdo con lo evidenciado en las bitácoras y formatos del prestador, las actividades de mantenimiento consisten en la limpieza de las estructuras, purgas de lodos, poda de pasto, entre otras. De acuerdo con lo

evidenciado en los soportes suministrados por la empresa, ésta cumplió con el cronograma de mantenimiento durante las vigencias de análisis.

Adicionalmente, se cuenta con un formato donde se realiza el control diario de las PTAR. Dicho formato incluye lo siguiente:

- pH, temperatura y caudal de entrada a la PTAR.
- pH, temperatura y caudal de salida de la PTAR.
- Estado del tiempo (Clima).

Imagen 16. Registro de operación y mantenimiento en la planta de tratamiento de aguas residuales.

Ejecución de mantenimiento Mensual de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales						
Localidad:	Mes / año:	Semana programada				Observaciones
Venecia	Febrero 2020	1	2	3	4	
Actividad ejecutada en acueducto						
Canal de Entrada y Reja de Cribado						
Semana		X	X	X	X	No hay
Desarenador		1	2	3	4	
Semana			X		X	No hay
Canaleta Parshall						
Semana		1	2	3	4	
Semana			X		X	No hay
IMHOFFs						
Semana		1	2	3	4	
Semana		X	X	X	X	No hay
FAFAs						
Semana		1	2	3	4	
Semana					X	No hay
Canal de Salida						
Semana		1	2	3	4	
Semana		X		X		No hay
Lechos de Secado						
Semana		X				No hay
Omotos y zona verde						
Semana		1	2	3	4	
Semana			X			No hay
Caseta de operaciones						
Semana		1	2	3	4	
Semana				X	X	No hay
Alcantarillado Interno y Descarga de la Fuente						
Semana		1		3	4	
Semana		X	X	X	X	No hay

Responsable Operador de PTAR: *Edgar Sánchez*
 Aprobado por: *[Firma]* Coordinador de Municipio
 Revisado por: *[Firma]* Coordinador de Zona

Registro de mantenimiento

CONTROL DIARIO TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES								
Actividades de Operación								
Localidad: Venecia								
Fecha: Enero 2019								
Turno 1 (HORARIO)				Nombre y Firma: Edgar Sánchez				
RESPONSABLES								
Turno 2 (HORARIO)				Nombre y Firma				
Día	Hora	CANAL DE ENTRADA			EFLUENTE			Estado del Tiempo
		pH	Temperatura (°C)	Caudal (l/s)	pH	Temperatura (°C)	Caudal (l/s)	
2	07:30	6.95	23.0	4.99	6.44	23.0	4.44	Verano
	10:30	7.11	23.5	8.41	6.47	24.0	8.54	"
	13:30	6.87	24.0	7.50	6.33	24.5	6.98	"
	16:30	7.07	24.0	5.79	6.29	24.5	5.62	"
3	07:30	7.18	23.0	4.99	6.42	24.0	4.44	"
	10:30	7.52	23.0	5.79	6.52	23.0	5.62	"
	13:30	7.37	23.0	8.41	6.34	23.5	8.54	"
	16:30	7.10	24.0	6.62	6.42	25.0	6.98	"
4	07:30	6.96	24.0	4.99	6.33	24.5	4.44	"
	10:30	7.18	23.0	4.24	6.47	24.0	4.44	"
	13:30	7.46	23.0	6.62	6.40	23.0	6.98	"
	16:30	7.36	23.5	8.41	6.44	24.0	8.54	"
8	07:30	7.12	24.0	8.41	6.30	25.0	8.54	"
	10:30	7.05	24.0	5.79	6.26	24.5	5.62	"
	13:30	7.23	23.5	4.99	6.38	24.0	4.44	"
	16:30	7.62	23.0	5.79	6.52	23.0	5.62	"
9	07:30	7.33	23.0	8.41	6.47	23.5	8.54	"
	10:30	7.26	24.0	7.50	6.44	24.5	6.98	"
	13:30	7.05	24.0	4.99	6.41	25.0	4.44	"
	16:30	7.19	23.0	4.24	6.48	24.0	4.44	"
10	07:30	7.47	23.0	5.79	6.52	23.0	5.62	Invierno
	10:30	7.37	23.0	9.36	6.45	23.0	8.54	"
	13:30	7.00	23.5	6.62	6.36	24.0	6.98	"
	16:30	6.92	24.0	4.99	6.29	24.0	4.44	Verano
11	07:30	7.12	23.0	4.24	6.38	24.0	4.44	"
	10:30	7.06	23.5	5.79	6.41	23.0	5.62	Invierno
	13:30	6.91	24.0	7.50	6.32	25.0	6.98	Verano
	16:30	6.87	24.0	4.99	6.40	24.5	4.44	"
PROMEDIOS	07:30	7.42	23.0	4.24	6.46	24.0	4.44	"
	10:30	7.22	23.0	5.79	6.50	23.0	5.62	"
	13:30	7.10	24.0	7.50	6.43	23.0	6.98	"
	16:30	6.96	24.0	4.24	6.34	24.5	4.44	"
PROMEDIOS		7.16	23.44	6.23	6.40	23.94	6.07	"

Revisó: Jefe de Calidad de Agua
 Aprobó: Jefe Área Ambiental
 Firma: *[Firma]*
 Versión 02 F-TEC-25

Registro de operación

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

Información reportada al SUI

El último reporte de información al SUI fue realizado en el año 2013. La información reportada coincide con la información suministrada por el prestador, como se evidencia a continuación:

Tabla 24. Planta de tratamiento de aguas residuales – Reporte SUI.

Nombre del Sistema	Tratamiento más Avanzado	Caudal de diseño (l/s)	Fecha de construcción	Fecha de inicio de operaciones	Unidades de tratamiento
Venecia	Secundario	15	15/06/2000	15/06/2000	Desarenación
Venecia	Secundario	15	15/06/2000	15/06/2000	Filtros anaeróbicos
Venecia	Secundario	15	15/06/2000	15/06/2000	Rejillas
Venecia	Secundario	15	15/06/2000	15/06/2000	Tratamiento de lodos

Fuente: Consulta SUI

3.2.2.3 Vertimientos

Se cuenta con dos puntos de vertimientos principales, con las siguientes características:

Tabla 25. Puntos de vertimiento.

Punto de vertimiento	Fuente receptora	Caudal vertido (l/s)
PTAR	Quebrada La Tigra	3,45
Puente de Sonia	Quebrada La Taparo	5,07

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

3.2.3 Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y permiso de vertimientos.

El PSMV del sistema de alcantarillado del municipio de Venecia, fue aprobado por la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia mediante Resolución No. 10182 para el horizonte comprendido entre el 04 de abril de 2008 y el 04 de abril de 2018. Así las cosas, el PSMV actualmente aprobado se encuentra vencido.

Por lo anterior, la empresa realizó la actualización del PSMV para el periodo 2019 – 2028, el cual se radicó ante la Corporación mediante radicado 160AS-COE1810-35020 del 29 de octubre de 2018. Es decir, con posterioridad al vencimiento del PSMV anterior.

Adicional a lo anterior, se cuenta con permiso únicamente para los vertimientos de la PTAR a la quebrada La Tigra, otorgado por la por la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia mediante Resolución No. 130CA-5196 del 11 de septiembre de 2008 y renovada en el año 2013, con una vigencia de 10 años a partir del 09 de agosto de 2017. La empresa solicitó la renovación del permiso mediante radicado 160CA-XCOE1902-7473 del 28 de febrero de 2018.

Información reportada al SUI

Respecto al PSMV, el último reporte de información al SUI se realizó en el año 2013. La información coincide con la suministrada por la empresa, como se observa a continuación:

Tabla 26. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – Reporte SUI.

corporación	El prestador presentó el PSMV	Fecha en que se presentó el plan de saneamiento y manejo de vertimientos PSMV	Le fue aprobado por parte de la autoridad ambiental el PSMV	Fecha en que se aprobó el PSMV.(dd-mm-aaaa)	Número de acto administrativo por medio del cual se aprobó el PSMV	Fecha de inicio del horizonte de planeación del PSMV	Fecha de finalización del horizonte de planeación del PSMV
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA EL CENTRO DE ANTIOQUÍA - CORANTIOQUIA	SI	2008-05-02 00:00:00	SI	2008-04-04 00:00:00	RE10182	2008-09-18 00:00:00	2018-09-18 00:00:00

Fuente: Consulta SUI

No obstante, la empresa deberá realizar la actualización de la información al SUI relacionada con el PSMV para el periodo 2019 - 2028, una vez éste sea aprobado por la autoridad ambiental.

Asimismo, la empresa debe realizar la actualización de la información reportada en el SUI relacionada con los puntos de vertimientos, con el fin de poder realizar el reporte del permiso de vertimientos de la PTAR Occidental.

3.2.4 Plan de Emergencia y Contingencia

Al validar la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información - SUI, se observó que, en referencia al Plan de Emergencia y Contingencia, la empresa ha cargado los respectivos documentos en las vigencias bajo análisis, así:

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
ANTIOQUIA	VENECIA	2046	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P.	Acueducto	PLANES DE CONTINGENCIA AA 3 SA 2019.pdf	Certificado	17-06-2019
ANTIOQUIA	VENECIA	2046	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P.	Alcantarillado	PLANES DE CONTINGENCIA AA 3 SA 2019.pdf	Certificado	17-06-2019

SUI SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS AAA

documento de trabajo calidad del reporte

//Reporte de planes de contingencia y emergencia

Para formato HTML) N° Registros en pantalla todos

Generar reporte en formato XLS HTML PDF CSV

AÑO: 2020

DEPARTAMENTO: ANTIOQUIA

MUNICIPIO: VENEZIA

EMPRESA: 2046-ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P.

Reporte de planes de contingencia y emergencia

AÑO: 2020

DEPARTAMENTO: ANTIOQUIA

MUNICIPIO: VENEZIA

EMPRESA:

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
ANTIOQUIA	VENECIA	2046	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P.	Acueducto	PLANES CONTINGENCIA ACTO 2020.pdf	Certificado	16-07-2020
ANTIOQUIA	VENECIA	2046	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P.	Alcantarillado	PLANES CONTINGENCIA ALDO 2020.pdf	Certificado	16-07-2020

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa_tec_159

4 ASPECTOS COMERCIALES

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de la gestión comercial del prestador A.A.S. S.A. E.S.P. en el municipio de Venecia- Antioquia.

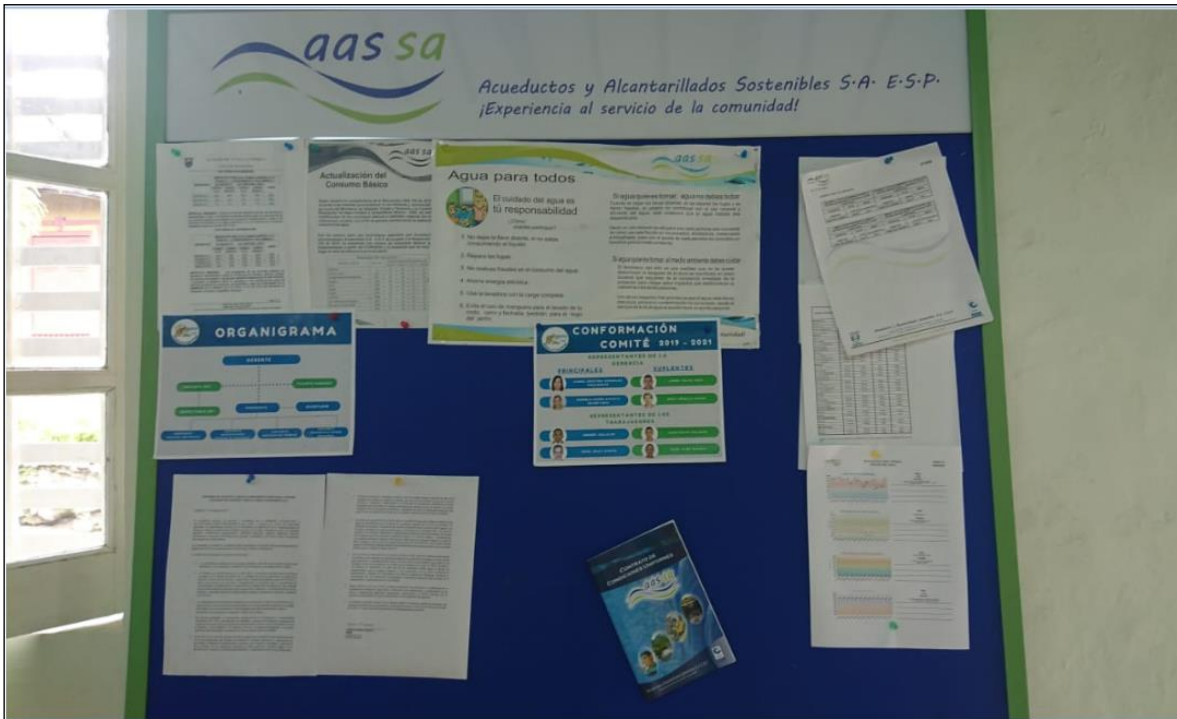
4.1 Contrato de Condiciones Uniformes - CCU

La Empresa cuenta con CCU para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, suscrito el 31 de julio de 2008 por el señor Nelson de Jesús Uribe Arango; igualmente cuenta con el concepto de legalidad emitido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, el 09 de marzo de 2009, mediante radicado No. 200092110014341. Este aplica para las tres APS en evaluación.

De acuerdo con la información entregada, la empresa no ha actualizado el CCU acorde con lo establecido en la Resolución CRA 768 de 2016.

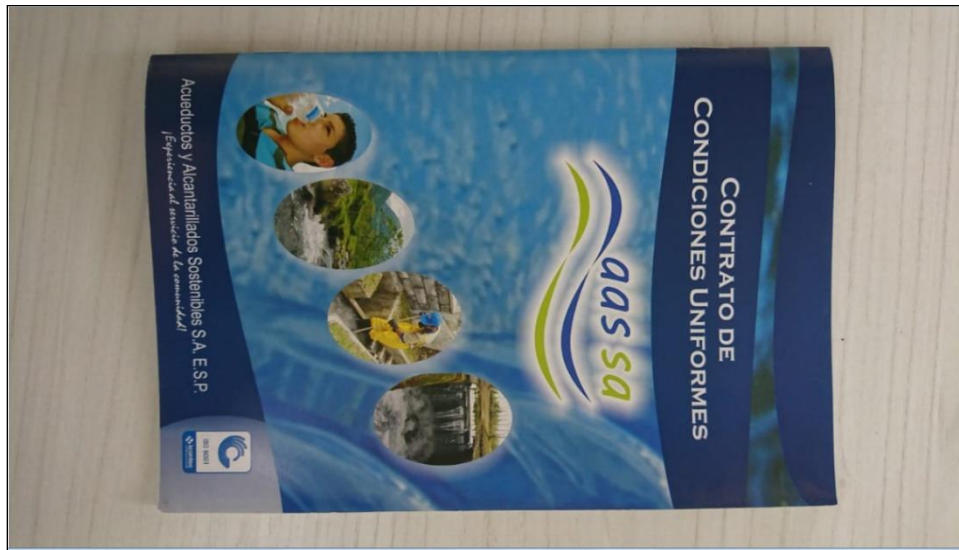
Respecto a la divulgación del CCU, la Empresa informa que al momento de matricular a cada suscriptor entrega copia del CCU en formato de Cartilla, el cual tiene disponible en oficina. Así mismo en la cartelera de la sede, tiene la cartilla publicada como se observa en la siguiente fotografía:

Imagen 17. Publicación CCU en cartelera



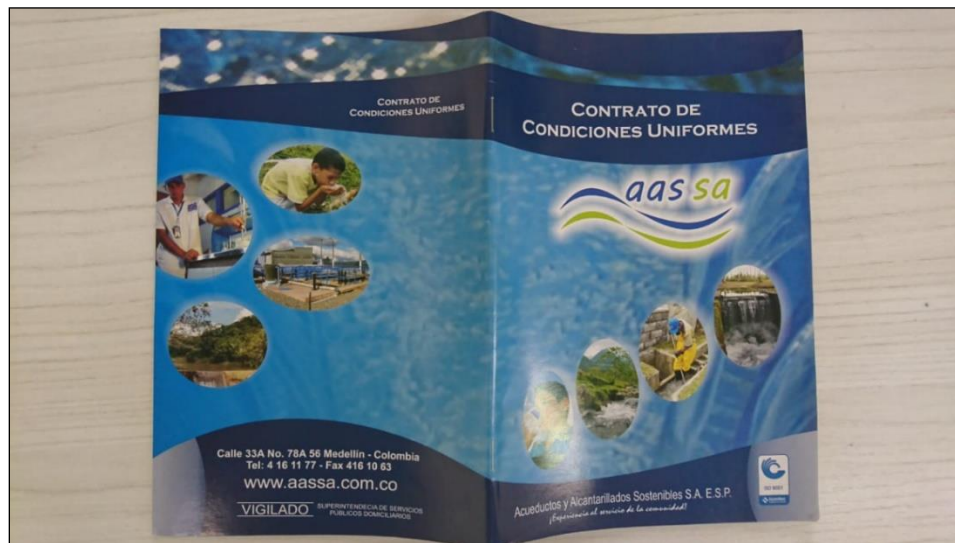
Fuente: Radicado SSPD No. 2020529121240 2 del 03/07/2020; archivo TERCER ENVÍO.rar

Imagen 18. Cartilla CCU



Fuente: Radicado SSPD No. 20205291212402 del 03/07/2020; archivo TERCER ENVÍO.rar

Imagen 19. Cartilla CCU



Fuente: Radicado SSPD No. 20205291212402 del 03/07/2020; archivo TERCER ENVÍO.rar

En la información remitida, no coincide la fecha de actualización del CCU (31/07/2008) con la reportada en SUI (09/03/2009).

La Empresa debe realizar el respectivo ajuste en SUI, corrigiendo la fecha de actualización del CCU (31/07/2018) en el campo *Fecha de actualización*, ya que como se muestra en las imágenes 21 y 23, la fecha de suscripción del contrato de condiciones uniformes fue el 31 de julio de 2008 y la fecha del concepto de legalidad fue el 09 de marzo de 2009; esta última, informada por la Empresa a través de SUI y de la respuesta al requerimiento con radicado SSPD No.20204240008631 del 15 de mayo de 2020 (imagen 22).

4.2 Estadísticas de suscriptores

Respecto a la relación de suscriptores mensuales, la Empresa envió la información con corte al mes de abril de 2020 (último mes consolidado al momento de la solicitud de información)

Tabla 27. Suscriptores Acueducto 2019 y 2020 – APS: Venecia

CONCEPTO	ACUEDUCTO AÑO 2019											
	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Total Residencial	2215	2224	2232	2236	2241	2247	2251	2250	2256	2269	2275	2285
Estrato 1	194	194	194	194	194	194	194	194	194	194	194	194
Estrato 2	920	920	921	923	924	925	928	928	928	932	936	944
Estrato 3	942	950	956	958	960	965	965	965	969	976	979	980
Estrato 4	81	82	83	83	83	84	84	83	84	85	84	85
Estrato 5	70	70	70	70	72	71	72	72	73	74	74	74
Estrato 6	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Total No Residencial	214	214	215	218	218	218	217	219	219	220	219	220
Comercial	189	189	190	193	193	193	192	194	194	195	194	195
Oficial	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
TOTAL USUARIOS	2429	2438	2447	2454	2459	2465	2468	2469	2475	2489	2494	2505

CONCEPTO	ACUEDUCTO AÑO 2020			
	Ene	Feb	Mar	Abr
Total Residencial	2286	2288	2284	2292
Estrato 1	194	194	193	193
Estrato 2	944	946	947	950
Estrato 3	980	980	978	980
Estrato 4	86	86	85	88
Estrato 5	74	74	73	73
Estrato 6	8	8	8	8
Total No Residencial	222	223	223	227
Comercial	197	198	198	201
Oficial	25	25	25	26
TOTAL USUARIOS	2508	2511	2507	2519

Fuente: Radicado SSPD No. 20205291212402 del 03/07/2020; archivo TERCER ENVÍO.rar

Tabla 28. Suscriptores Alcantarillado 2019 y 2020 – APS: Venecia

CONCEPTO	ALCANTARILLADO AÑO 2019											
	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Total Residencial	1895	1908	1916	1920	1922	1928	1931	1931	1934	1943	1950	1959
Estrato 1	146	146	146	146	146	146	146	146	146	146	146	146
Estrato 2	803	807	807	809	810	811	814	814	814	816	820	828
Estrato 3	888	896	904	906	908	913	913	913	915	922	925	926
Estrato 4	56	57	57	57	56	56	56	56	57	57	57	57
Estrato 5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Total No Residencial	203	203	204	206	206	206	205	207	208	209	208	209
Comercial	182	182	183	185	185	185	184	186	187	188	187	188
Oficial	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
TOTAL USUARIOS	2098	2111	2120	2126	2128	2134	2136	2138	2142	2152	2158	2168

CONCEPTO	ALCANTARILLADO AÑO 2020			
	Ene	Feb	Mar	Abr
Total Residencial	1959	1963	1962	1966
Estrato 1	146	146	146	146
Estrato 2	828	830	831	834
Estrato 3	926	927	925	926
Estrato 4	57	58	58	58
Estrato 5	2	2	2	2
Total No Residencial	211	212	212	216
Comercial	190	191	191	194
Oficial	21	21	21	22
TOTAL USUARIOS	2170	2175	2174	2182

Fuente: Radicado SSPD No. 20205291212402 del 03/07/2020; archivo TERCER ENVÍO.rar

A diciembre del año 2019, la Empresa tenía un total de 2.505 suscriptores para el servicio de acueducto y 2.168 para el servicio de alcantarillado. Para el año 2020, tiene 2.519 usuarios del servicio de acueducto y 2.182 de alcantarillado, lo que evidencia un crecimiento de suscriptores entre el año 2019 y 2020 del 0,56% para acueducto, y 0,64% para alcantarillado.

Se observa igualmente, que el estrato 1 es el de mayor participación frente a los demás estratos, seguido del 3 y el 2 respectivamente.

4.3 Micromedición

A continuación, se presentan los resultados del indicador de micromedición a partir de la información suministrada por el Prestador. Los datos que se presentan a continuación hacen referencia al número de suscriptores mensuales, al corte de cada vigencia (para el año 2019: diciembre y para el año 2020: abril):

Tabla 29. Indicador de Micromedición Nominal

Periodo	Suscriptores	Suscriptores con medidor	Indicador
2019	2.505	2.505	100%
2020	2.519	2.519	100%

Fuente: Archivo CUARTO ENVIO.rar; archivo "MICROMEDICIÓN – DIFERENCIA DE LECTURAS.xls"

Tabla 30. Indicador de Micromedición Efectiva

Periodo	Suscriptores con medidor	Suscriptores con medición	Indicador
2019	2.505	2.505	99,93%
2020	2.519	2.519	100%

Fuente: Archivo CUARTO ENVIO.rar; archivo "MICROMEDICIÓN – DIFERENCIA DE LECTURAS.xls"

De la anterior información se puede observar que la empresa, para las dos vigencias, ha contado con un indicador por encima de 95% en relación con la micromedición nominal y la micromedición efectiva, encontrando de esta manera, que cumple con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

La Empresa manifestó, que durante la vigencia 2019, el número de medidores dañados fue de 6; realizaron 104 cambios de medidores y tuvieron 98 solicitudes nuevas.

Tabla 31. Estadística medidores 2019 – APS: Venecia

AÑO 2019	USO/ESTRATO	MEDIDORES INSTALADOS	MEDIDORES FUNCIONANDO	MEDIDORES DAÑADOS	CAMBIOS	SOLICITUDES NUEVAS
ENERO	1	194	194	0	1	0
	2	920	920	0	4	1
	3	942	942	0	4	7
	4	81	81	0	0	1
	5	70	70	0	0	0
	6	8	8	0	0	0
	COMERCIAL	189	189	0	1	0
	INDUSTRIAL	0	0	0	0	0
	OFICIAL	25	25	0	0	0
	ESPECIAL	0	0	0	0	0
FEBRERO	1	194	194	0	0	0
	2	920	919	1	3	2
	3	950	950	0	1	5
	4	82	82	0	0	0
	5	70	70	0	0	0
	6	8	8	0	0	0
	COMERCIAL	189	189	0	1	1
	INDUSTRIAL	0	0	0	0	0
	OFICIAL	25	25	0	1	0
	ESPECIAL	0	0	0	0	0
MARZO	1	194	194	0	0	0

AÑO 2019	USO/ESTRATO	MEDIDORES INSTALADOS	MEDIDORES FUNCIONANDO	MEDIDORES DAÑADOS	CAMBIOS	SOLICITUDES NUEVAS
	2	921	920	1	2	3
	3	956	956	0	4	5
	4	83	83	0	0	1
	5	70	70	0	0	0
	6	8	8	0	0	0
	COMERCIAL	190	190	0	0	3
	INDUSTRIAL	0	0	0	0	0
	OFICIAL	25	25	0	0	0
	ESPECIAL	0	0	0	0	0
ABRIL	1	194	193	1	1	0
	2	923	923	0	2	3
	3	958	958	0	3	3
	4	83	83	0	1	0
	5	70	70	0	0	1
	6	8	8	0	0	0
	COMERCIAL	193	193	0	1	2
	INDUSTRIAL	0	0	0	0	0
	OFICIAL	25	25	0	0	0
	ESPECIAL	0	0	0	0	0
MAYO	1	194	193	1	0	0
	2	924	924	0	3	1
	3	960	960	0	6	7
	4	83	83	0	1	0
	5	72	72	0	1	0
	6	8	8	0	0	0
	COMERCIAL	193	193	0	2	1
	INDUSTRIAL	0	0	0	0	0
	OFICIAL	25	25	0	0	0
	ESPECIAL	0	0	0	0	0
JUNIO	1	194	194	0	1	0
	2	925	925	0	3	2
	3	965	965	0	5	0
	4	84	84	0	0	0

AÑO 2019	USO/ESTRATO	MEDIDORES INSTALADOS	MEDIDORES FUNCIONANDO	MEDIDORES DAÑADOS	CAMBIOS	SOLICITUDES NUEVAS
	5	71	71	0	0	0
	6	8	8	0	0	0
	COMERCIAL	193	193	0	2	0
	INDUSTRIAL	0	0	0	0	0
	OFICIAL	25	25	0	0	0
	ESPECIAL	0	0	0	0	0
JULIO	1	194	194	0	0	0
	2	928	928	0	6	2
	3	965	965	0	3	0
	4	84	84	0	0	0
	5	72	72	0	0	0
	6	8	8	0	0	0
	COMERCIAL	192	192	0	2	1
	INDUSTRIAL	0	0	0	0	0
	OFICIAL	25	25	0	0	0
	ESPECIAL	0	0	0	0	0
AGOSTO	1	194	194	0	0	0
	2	928	928	0	1	1
	3	965	964	1	5	4
	4	83	83	0	0	0
	5	72	72	0	0	0
	6	8	8	0	0	0
	COMERCIAL	194	193	1	2	2
	INDUSTRIAL	0	0	0	0	0
	OFICIAL	25	25	0	0	0
	ESPECIAL	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	1	194	194	0	0	0
	2	928	928	0	0	2
	3	969	969	0	2	6
	4	84	84	0	0	1
	5	73	73	0	0	3
	6	8	8	0	0	0
	COMERCIAL	194	194	0	1	1

AÑO 2019	USO/ESTRATO	MEDIDORES INSTALADOS	MEDIDORES FUNCIONANDO	MEDIDORES DAÑADOS	CAMBIOS	SOLICITUDES NUEVAS
	INDUSTRIAL	0	0	0	0	0
	OFICIAL	25	25	0	0	0
	ESPECIAL	0	0	0	0	0
OCTUBRE	1	194	194	0	1	0
	2	932	932	0	1	5
	3	976	976	0	3	3
	4	85	85	0	1	0
	5	74	74	0	0	0
	6	8	8	0	0	0
	COMERCIAL	195	195	0	2	1
	INDUSTRIAL	0	0	0	0	0
	OFICIAL	25	25	0	0	0
	ESPECIAL	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	1	194	194	0	3	0
	2	936	936	0	3	7
	3	979	979	0	4	2
	4	84	84	0	1	0
	5	74	74	0	0	0
	6	8	8	0	0	0
	COMERCIAL	194	194	0	1	0
	INDUSTRIAL	0	0	0	0	0
	OFICIAL	25	25	0	0	0
	ESPECIAL	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	1	194	194	0	1	0
	2	944	944	0	5	4
	3	980	980	0	1	1
	4	85	85	0	0	0
	5	74	74	0	0	0
	6	8	8	0	0	0
	COMERCIAL	195	195	0	1	3
	INDUSTRIAL	0	0	0	0	0
	OFICIAL	25	25	0	0	0
	ESPECIAL	0	0	0	0	0

Fuente: Archivo CUARTO ENVIO.rar; archivo "MICROMEDICIÓN – DIFERENCIA DE LECTURAS.xls"

En referencia a la vigencia 2020, el número de medidores dañados es de 3; han cambiado 26 medidor y han tenido 21 solicitudes nuevas.

Tabla 32. Estadística medidores 2020 – APS: Venecia

AÑO 2020	USO/ESTRATO	MEDIDORES INSTALADOS	MEDIDORES FUNCIONANDO	MEDIDORES DAÑADOS	CAMBIOS	SOLICITUDES NUEVAS
ENERO	1	194	194	0	0	0
	2	944	944	0	1	1
	3	980	980	0	0	1
	4	86	86	0	0	1
	5	74	74	0	0	0
	6	8	8	0	0	0
	COMERCIAL	197	197	0	0	0
	INDUSTRIAL	0	0	0	0	0
	OFICIAL	25	25	0	0	0
	ESPECIAL	0	0	0	0	0
FEBRERO	1	194	194	0	0	0
	2	946	945	1	7	2
	3	980	980	0	5	1
	4	86	86	0	1	0
	5	74	74	0	0	0
	6	8	8	0	0	0
	COMERCIAL	198	198	0	1	1
	INDUSTRIAL	0	0	0	0	0
	OFICIAL	25	25	0	0	0
	ESPECIAL	0	0	0	0	0
MARZO	1	193	193	0	0	0
	2	947	947	0	0	3
	3	978	976	2	0	1
	4	85	85	0	0	1
	5	73	73	0	0	0
	6	8	8	0	0	0
	COMERCIAL	198	198	0	0	2
	INDUSTRIAL	0	0	0	0	0
	OFICIAL	25	25	0	0	1
	ESPECIAL	0	0	0	0	0
ABRIL	1	193	193	0	0	0

AÑO 2020	USO/ESTRATO	MEDIDORES INSTALADOS	MEDIDORES FUNCIONANDO	MEDIDORES DAÑADOS	CAMBIOS	SOLICITUDES NUEVAS
	2	950	950	0	2	2
	3	980	980	0	5	4
	4	88	88	0	0	0
	5	73	73	0	1	0
	6	8	8	0	0	0
	COMERCIAL	201	201	0	3	0
	INDUSTRIAL	0	0	0	0	0
	OFICIAL	26	26	0	0	0
	ESPECIAL	0	0	0	0	0

Fuente: Archivo CUARTO ENVIO.rar; archivo "MICROMEDICIÓN – DIFERENCIA DE LECTURAS.xls"

Esto indica, que para la vigencia 2019, cerrando el mes de diciembre, el prestador contaba con 2.505 suscriptores para el servicio de acueducto. Teniendo como referente el número de suscriptores medidos al corte de cada vigencia (diciembre para la vigencia 2019 y abril para la vigencia 2020), el 0,24% del parque de medidores presentó daño; el 4,15% fue cambiado y el 3,91% corresponde a solicitudes nuevas. La variación para el año 2020 es de; 0,12% para los medidores dañados, 1,03% para los medidores cambiados y 0,83% para las solicitudes nuevas.

Igualmente, la Empresa reportó las siguientes cifras en cuanto a la estadística de suscriptores facturados por diferencia de lecturas y por promedio:

Tabla 33. Estadística facturación de consumos 2019 – APS: Venecia

PERIODO	SUSCRIPTORES FACTURADOS POR DIFERENCIA DE LECTURAS	SUSCRIPTORES FACTURADOS POR PROMEDIO	SUSCRIPTORES FACTURADOS POR PROMEDIO CON MICROMEDICIÓN	CAUSAL DE NO LECTURA	SUSCRIPTORES FACTURADOS POR PROMEDIO SIN MICROMEDICIÓN
ENERO	2421	12	12	MEDIDOR PARADO, CASA CERRADA	0
FEBRERO	2427	15	15	CASA CERRADA, MEDIDOR PARADO	0
MARZO	2406	44	44	CASA ENCERRADA, MEDIDOR PARADO, MEDIDOR MALO	0
ABRIL	2428	30	30	CASA CERRADA, MEDIDOR PARADO	0
MAYO	2439	20	20	CASA CERRADA, MEDIDOR PARADO	0
JUNIO	2441	24	23	CASA CERRADA, MEDIDOR PARADO	0

PERIODO	SUSCRIPTORES FACTURADOS POR DIFERENCIA DE LECTURAS	SUSCRIPTORES FACTURADOS POR PROMEDIO	SUSCRIPTORES FACTURADOS POR PROMEDIO CON MICROMEDICIÓN	CAUSAL DE NO LECTURA	SUSCRIPTORES FACTURADOS POR PROMEDIO SIN MICROMEDICIÓN
JULIO	2446	22	22	CASA CERRADA, MEDIDOR PARADO	0
AGOSTO	2449	20	20	CASA CERRADA, MEDIDOR PARADO	0
SEPTIEMBRE	2451	24	24	CASA CERRADA, MEDIDOR PARADO, MEDIDOR AL REVES	0
OCTUBRE	2464	25	25	CASA CERRADA, MEDIDOR PARADO	0
NOVIEMBRE	2466	28	28	CASA CERRADA, MEDIDOR PARADO, MEDIDOR AL REVES	0
DICIEMBRE	2485	20	20	MEDIDOR PARADO, MEDIDOR TAPADO	0

Fuente: Archivo CUARTO ENVIO.rar; archivo "MICROMEDICIÓN – DIFERENCIA DE LECTURAS.xls"

A diciembre de 2019, de los 2.505 suscriptores medidos, el 0,80% fue por promedio, teniendo como causales de no lectura: medidor parado, medidor al revés, medidor mal, casa cerrada y medidor tapado.

Tabla 34. Estadística facturación de consumos 2020 – APS: Venecia

PERIODO	SUSCRIPTORES FACTURADOS POR DIFERENCIA DE LECTURAS	SUSCRIPTORES FACTURADOS POR PROMEDIO	SUSCRIPTORES FACTURADOS POR PROMEDIO CON MICROMEDICIÓN	CAUSAL DE NO LECTURA	SUSCRIPTORES FACTURADOS POR PROMEDIO SIN MICROMEDICIÓN
ENERO	2498	10	10	MEDIDOR PARADO	0
FEBRERO	2485	26	26	MEDIDOR PARADO	0
MARZO	2487	20	20	MEDIDOR PARADO, MEDIDOR TAPADO, MEDIDOR DESTRUIDO	0
ABRIL	224	2295	2295	PANDEMIA	0

Fuente: Archivo CUARTO ENVIO.rar; archivo "MICROMEDICIÓN – DIFERENCIA DE LECTURAS.xls"

A abril de 2020, de los 2.519 suscriptores medidos, el 91,11% fue por promedio, teniendo como origen la "emergencia sanitaria COVID-19" la causal de no lectura de mayor influencia, y el 8,89% corresponde a: medidor parado, medidor destruido y medidor tapado.

Al respecto, la Empresa manifestó: “...para el mes de abril, nuestra empresa procedió a facturar a los suscriptores de tipo residencial con base en el promedio histórico de los últimos seis meses de cada predio. Vale la pena resaltar que todos los suscriptores no residenciales fueron facturados por diferencia real de lecturas.”

En relación con lo anterior, no se encuentran evidencias de que el Prestador haya efectuado las facturaciones por promedio por fuera de las excepciones que permite el artículo 146 de la Ley 142 de 1994; sin embargo, es de anotar que esta indica que la medición por promedio sólo aplicará a un periodo.

Teniendo en cuenta lo expresado por la Empresa, debe aclarar si la facturación realizada por promedio en abril de 2020, fue normalizada para la facturación correspondiente a mayo de 2020. Por tanto, es necesario que el Prestador esclarezca esta situación.

4.3.1 Proceso de cambio de medidores

La Empresa aporta los siguientes soportes para documentar el proceso de cambio de medidores:

- Listado de Órdenes de Inspección para Crítica: Identificar en el trascurso de las tomas de lectura qué medidores se encuentran frenados, parados, etc.
- Notificación de Cambio de Medidor (Documento de referencia P-CIAL-02): Notificar al usuario que su micromedidor se encuentra dañado y requiere ser cambiado, comunicando al suscriptor el plazo para realizar el cambio (30 días); igualmente que puede cambiarlo de manera particular, y en caso de hacerlo por parte del Prestador, cuál sería el costo del equipo.
- Orden de Trabajo (Genérica para los demás no tipificados): Una vez el usuario autoriza, se genera la orden de trabajo para que la novedad quede registrada en el proceso de facturación, es decir la crítica del proceso. En caso tal que el usuario no se acerque a la oficina, la empresa procede a realizar el cambio pasados los 30 días.
- Certificado de calibración medidor nuevo: La Empresa presenta evidencia de la calibración del medidor para proceder a su instalación.
- Factura de servicios públicos: El cobro del mismo se efectúa mediante la factura del siguiente mes.

Cabe mencionar, que la Empresa no tiene suscrito un contrato, orden de servicio o documento similar para la calibración del medidor nuevo, por lo que presuntamente está incumpliendo lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008 y el Decreto 1471 de 2014, como se detalla en el capítulo “4.3.2 Laboratorio de medidores”.

4.3.2 Laboratorio de medidores

La Empresa informa no cuenta con laboratorio de medidores, por lo que, presuntamente, la Empresa incumple lo descrito en la Resolución CRA 457 de 2008³, modificatoria de la Resolución CRA 151 de 2001, la cual señala en su artículo 3 que *“En todo caso, al instalar un equipo de medida, éste deberá contar con su respectivo informe emitido por un laboratorio, debidamente acreditado por la entidad nacional competente para el efecto, en donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el Contrato de Servicios Públicas”*.

Es así que, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 145 de la ley 142 de 1994, efectuarán directamente o a través de terceros, utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades de su sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente.

El proceso de calibración de micromedidores se lleva a cabo con su proveedor ACUATUBOS S.A.S., como servicio adicional dentro de la relación comercial establecida con dicho proveedor, sin embargo, no maneja un soporte contractual para la revisión y calibración de medidores.

Dentro de los soportes entregados presenta el certificado de acreditación No.14-LAC- 015 por parte del ONAC de ACUATUBOS S.A.S.:

Fecha de otorgamiento: 25/08/2014

Fecha de renovación: 25/08/2017

Fecha de última modificación: 14/01/2020

Fecha de vencimiento: 24/08/2022

³ *“Por la cual se modifican los Artículos 2.1.1.4 y 2.2.1.4 de la Resolución CRA No. 151 de 2001, los Artículos 10 y 13 de la Resolución CRA No. 413 de 2006 y el numeral 29 de la Cláusula 11 del Artículo 1 de la Resolución CRA 375 de 2006”*.

Imagen 23. Certificado de acreditación por el ONAC



Fuente: Archivo COMPLEMENTO INFORMACION.rar; archivo "Acreditacion 14-LAC-015.pdf"

Llama la atención que, en los documentos allegados para atender la descripción del cambio de medidores (ítem 4.3.1.) en el archivo *cambio medidor 2000000260.pdf* de la carpeta *CUARTO ENVIO.rar*, se presentó un certificado de calibración de medidor nuevo expedido por VEOLIA, solicitado por la firma Mediciones y Servicios S.A.S., lo cual no es coherente con lo manifestado por la Empresa, tanto en la reunión de cierre del acta, como en los soportes evidenciados. Se requiere que la Empresa aclare esta situación; igualmente que remita a esta Superintendencia copia de las facturas que evidencien la prestación de servicio de revisión y/o calibración de los equipos de medición por parte de ACUATUBOS, así como los soportes del pago que efectuó la Empresa por concepto del citado servicio.

4.4 Aspectos Tarifarios

Las tarifas que aplica la empresa en el mes de abril de 2020 son las siguientes, las cuales son calculadas con base en la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 688 de 2014.

Tabla 35. Tarifas aplicadas Venecia abril 2020

Estrato/ Uso	Cargo Fijo	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO			
		Consumo Básico	Consumo Compl.	Consumo Suntuario	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Compl.	Consumo Suntuario
1	5695,12	1050,71	1501,01	1501,01	4366,36	742,53	1060,76	1060,76
2	6671,43	1155,78	1501,01	1501,01	5114,88	816,79	1060,76	1060,76
3	7240,94	1335,9	1501,01	1501,01	5551,52	944,08	1060,76	1060,76

Estrato/ Uso	Cargo Fijo	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO			
		Consumo Básico	Consumo Compl.	Consumo Suntuario	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Compl.	Consumo Suntuario
4	8135,89	1501,01	1501,01	1501,01	6237,66	1060,76	1060,76	1060,76
5	12203,8	2251,52	2251,52	2251,52	9356,49	1591,14	1591,14	1591,14
6	13017,4	2401,62	2401,62	2401,62	9980,26	1697,22	1697,22	1697,22
Comercial	12203,8	2251,52	2251,52	2251,52	9356,49	1591,14	1591,14	1591,14
Industrial	10576,7	1951,31	1951,31	1951,31	8108,96	1378,99	1378,99	1378,99

Fuente: Empresa AASSA ESP – Cálculos SSPD

4.5 Facturación y recaudo

4.5.1 Proceso de facturación

En las facturas aportadas, se observa que la Empresa tiene un ciclo de facturación mensual, sin embargo, en el Procedimiento P-CIAL-02 Versión 08 del 30/04/2016 indica:


“5. CONDICIONES GENERALES.

- *Tanto el Coordinador del Municipio, como el Área Comercial deben cumplir estrictamente con la programación del formato F-CIAL-22 “Calendario de Facturación”, el cual contiene las fechas para toma de lecturas y las fechas en que debe estar la información de toma de lecturas para poder proceder con la facturación respectiva y estar dentro de lo establecido por el cronograma.”*

Dentro de los formatos comerciales no fue aportado el anteriormente indicado (F-CIAL-22 “Calendario de Facturación”).

Imagen 24. Factura de prestación del servicio – APS: Venecia

FACTURA DE VENTA POR SERVICIOS
Acueductos y Alcantarillados Sostenibles S.A. E-S.P.
 Operador - Nit: 811008926-2
 Calle 33A N° 76A - 56 PBX: 4161177, Medellín Antioquia


 Experiencia al servicio de la comunidad!

FECHA DE EXPEDICIÓN: 22-abr.-2020
 MATRÍCULA: 2000002472
 NOMBRE: EVER A. MURIEL
 DIRECCIÓN: Cra 52 BARRIO GENERAL VENECIA
 CODIGO RUTEO: RUTA UNICA VENECIA SEC. 0024720000000
 ESTRATO: RESIDENCIAL ESTRATO 1
 NÚMERO PREDIAL:

FACTURA N. 1926155 - 1
 MES: ABRIL DE 2020

FECHA DE PAGO	DD	MM	AAAA
CON RECARGO	15	05	2020
SIN RECARGO	09	05	2020


MUNICIPIO VENECIA TELEFONO: 849 10 09

Período de Consumo	Facturas vencidas
Del 13/03/2020 al 12/04/2020	0

Velocidad Histórica	Acueducto	Alcantarillado
Mes Anterior	0.00	0.00
Hacia 2 Meses	0.00	0.00

Tasa Reintegrativa \$34.83 Tasa de uso \$10.09

Consumo Últimos 6 Meses



Concepto	M3	Valor	Total
Cargo Fijo		8,135.89	8,135.89
Con. Básico	13	1,501.01	19,513.13
Con. Comple.	1	1,501.01	1,501.01
Con. Suntuo.	0	0.00	0.00
Menos Subsidio			-8,294.87
Más Aporte Solidario			0.00
Deuda Vencida			0.00
Recargos			0.00
Interés Financiación			0.00
TOTAL ACUEDUCTO			\$20,855.36

Concepto	M3	Valor	Total
Cargo Fijo		6,237.66	6,237.66
Ver. Básico	13	1,080.78	13,780.88
Ver. Comple.	1	1,080.78	1,080.78
Ver. Suntuo.	0	0.00	0.00
Menos Subsidio			-8,008.29
Más Aporte Solidario			0.00
Deuda Vencida			0.00
Recargos			0.00
Interés Financiación			0.00
TOTAL ALCANTARILLADO			\$15,080.01

Concepto	Valor
Tarifa Aseo	0.00
Subsidio/Contribución	0.00
Deuda Vencida Aseo	0.00
Recargos Aseo	0.00
Interés Financiación Aseo	0.00
SubTotal Aseo	0.00
OTROS CONCEPTOS	
Ajuste Decena	4.83
SubTotal Otros Conceptos	4.83
TOTAL OTROS	4.83

Concepto	Valor
{}-BALDO A FAVOR	0.00
{+}NOTAS DEL MES	0.00
TOTAL A PAGAR	\$35,940.00

MUNICIPIO VENECIA
 NIT.890.980.764-1
 Carrera 51 (Córdoba) N° 50 - 19 Plaza Principal

Representante Legal

CONTRIBUCIONES DE FINANCIACIÓN


Número Concepto	N. Cuotas	Cuota	Valor
0	0	0	0.00
0	0	0	0.00
0	0	0	0.00
0	0	0	0.00
0	0	0	0.00

Vigilado Superservicios

FACTURA N. 1926155 - 1
 MES: ABRIL DE 2020
 MATRÍCULA: 2000002472
 MUNICIPIO VENECIA

FECHA DE PAGO	DD	MM	AAAA
CON RECARGO	15	05	2020
SIN RECARGO	09	05	2020

TOTAL A PAGAR \$35,940.00



Para Pagos en Medellín Calle 33A No. 76A - 56 PBX 4161177

Fuente: Archivo EVIDENCIAS REQ 8631.SSPD.rar/ FACTURAS 3M / VENECIA / VENECIA 04.2020

Dado que el prestador atiende en sus tres APS más de 5.000 suscriptores, se procede a revisar los requisitos de la factura de acuerdo con lo estipulado en la Resolución CRA 768 de 2016:

Tabla 36. Requisitos de la factura

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	SI
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	SI
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	SI
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	SI
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.	En las facturas presentadas por la Empresa, no se evidencian montos de descuento por las reclamaciones que hayan sido a favor del suscriptor.
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	SI
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	NO
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	SI
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	SI
12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis períodos, si la facturación es mensual.	SI
13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.	En las facturas presentadas por la Empresa, se observa el valor de los subsidios o contribuciones de solidaridad, pero no el factor.
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	SI
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	SÍ

Fuente: Archivo EVIDENCIAS REQ 8631.SSPD.rar/ FACTURAS 3M / VENECIA / VENECIA 04.2020

Es necesario precisar, que la Empresa manifestó que las facturas que fueron enviadas por una cara, es porque no tienen información en el reverso, es decir, que los requisitos que no fueron cumplidos, efectivamente no están dentro del formato de factura.

También se advierte que la factura no tiene registrado el número predial para este suscriptor, dado que en la mayoría de las facturas sí se visualiza. Al respecto, la Empresa manifiesta que su base de datos de suscriptores desde data desde el año 1997, y sólo cuando un suscriptor va a la oficina a solicitar algún servicio o instaurar una reclamación, actualizan datos, o cuando los municipios actualizan su base catastral, ellos la actualizan.


Las facturas analizadas tienen aplicado el subsidio o contribución conforme al acuerdo municipal vigente (Acuerdo Municipal No.010 del 08/03/2019), sin embargo, dentro del contenido de la factura no está estipulado de acuerdo a los requisitos de la Resolución CRA 768 de 2016.

4.5.2 Proceso de Recaudo

Dentro de los soportes informados por el Prestador, no menciona cómo efectuó el recaudo para las vigencias analizadas. En su lugar, anexaron el procedimiento P-CIAL-03 Versión

06 del 30/04/2016; Cobrar y Recaudar las Ventas por Servicios de Acueducto y Alcantarillado, con el siguiente detalle:

Imagen 25. Métodos de recaudo

		PROCEDIMIENTOS			Código: P-CIAL-03	
		Cobrar y Recaudar las Ventas por Servicios de Acueducto y Alcantarillado			Versión 06 Fecha: 30/04/2016 Página 9 de 12	
6. CONTENIDO						
N	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	DOCUMENTO		PUNTOS DE CONTROL
				ENTRADA	SALIDA	
	INICIO					
1	RECAUDAR	<p>Recaudo en Banco y Oficina 5.1.1 Descargar la información del recaudo diario de las páginas o ftp de las empresas con las que se tiene contrato (Efecty, Gana, etc).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subir la información al aplicativo WSS y conciliar los saldos cancelados. • Contar y sumar las colillas de pago, para confirmar que éstas coinciden con el reporte de abono. • Recibir del cliente factura y dinero. • Imprimir el recibo de pago emitido por el sistema WSS y anexarlo a la factura. • Entregar factura cancelada al cliente. • Consignar recaudo (desde que se pueda el ideal es dos veces al día, ya por razones de movimientos diario o manejos internos el recaudo debe consignarse a más tardar completo el día siguiente) • Al terminar el horario de recaudo ordenar las colillas, facturas de ventas, abonos y convenios de pago por código, que fueron canceladas, sumar y revisar que le coincidan con el total recaudado en el sistema. 	Coordinador de municipio	Colillas de pago. Reporte diario del banco por abono a la cuenta de la Empresa. Recibos de consignación Planillas con información de recaudo de los recaudadores externos	—	Calendario de Facturación y Recaudo Colillas de pago. Reporte diario del banco por abono a la cuenta de la Empresa. Recibos de consignación Módulo de Conciliar Recaudos

Fuente: EVIDENCIAS REQ 8631.SSPD.rar\EVIDENCIAS REQ 8631.SSPD\PROCEDIMIENTOS COMERCIALES - archivo RAR

En el contenido de las facturas tampoco están especificado los medios de recaudo.

4.5.2.1 Facturación total y Recaudo

Una vez analizada la información suministrada por el prestador se tiene lo siguiente:

Tabla 37. Facturación y Recaudo Acueducto 2019 – APS: Venecia

Uso	Estrato	Consumo M3	Facturado	Recaudado	Indicador
Residencial	1	27,977	43,955,715	44,945,525	102.33%
Residencial	2	114,774	207,452,376	214,738,670	
Residencial	3	108,989	223,832,355	233,109,471	

Residencial	4	29,674	44,760,456	42,789,508
Residencial	5	38,144	80,396,653	80,332,117
Residencial	6	4,910	10,714,516	9,961,779
Comercial		29,824	92,467,632	93,980,332
Oficial		16,099	25,717,172	26,462,458
TOTAL		370,391	729,296,875	746,319,860

Fuente: Archivo TERCER ENVIO.rar / EXCEL / Correcciones 202042400086310001.xlsx

Tabla 38. Facturación y Recaudo Alcantarillado 2019 – APS: Venecia

Uso	Estrato	Consumo M3	Facturado	Recaudado	Indicador
Residencial	1	21,906	24,597,711	24,376,112	97.87%
Residencial	2	97,534	125,260,023	122,775,280	
Residencial	3	99,842	147,107,990	144,340,830	
Residencial	4	6,176	10,047,196	9,805,796	
Residencial	5	688	1,228,007	1,114,548	
Residencial	6	0	0	0	
Comercial		25,801	58,123,222	55,892,209	
Oficial		14,442	15,661,334	15,581,143	
TOTAL		266,389	382,025,483	373,885,918	

Fuente: Archivo TERCER ENVIO.rar / EXCEL / Correcciones 202042400086310001.xlsx

Tabla 39. Facturación y Recaudo Acueducto 2020 – APS: Venecia

Uso	Estrato	Consumo M3	Facturado	Recaudado	Indicador
Residencial	1	9,449	15,318,492	14,954,901	100.43%
Residencial	2	39,556	73,719,388	77,047,239	
Residencial	3	37,304	79,009,109	80,838,346	
Residencial	4	11,932	17,419,505	18,205,453	
Residencial	5	13,117	28,822,079	26,113,836	
Residencial	6	1,712	3,733,682	3,818,292	
Comercial		9,523	31,129,447	30,838,092	
Oficial		5,895	9,669,094	8,126,550	
TOTAL		128,488	258,820,796	259,942,709	

Fuente: Archivo TERCER ENVIO.rar / EXCEL / Correcciones 202042400086310001.xlsx

Tabla 40. Facturación y Recaudo Alcantarillado 2020 – APS: Venecia

Uso	Estrato	Consumo M3	Facturado	Recaudado	Indicador
Residencial	1	6,732	8,003,418	7,773,267	97.64%
Residencial	2	33,531	45,934,795	45,152,206	
Residencial	3	34,131	53,611,116	53,047,052	
Residencial	4	2,166	3,737,050	3,881,030	

Residencial	5	217	420,129	344,856
Residencial	6	0	0	0
Comercial		8,314	20,394,563	19,580,306
Oficial		4,828	5,650,719	4,721,846
TOTAL		89,919	137,751,790	134,500,563

Fuente: Archivo TERCER ENVIO.rar / EXCEL / Correcciones 202042400086310001.xlsx

De acuerdo con la información reportada, la empresa facturó un promedio mensual de \$60.774.739,58 para el servicio de acueducto y \$31.835.456,92 para el servicio de alcantarillado, durante la vigencia 2019. En lo corrido de la vigencia 2020, se tiene un promedio de \$64.705.199 para el servicio de acueducto y \$34.437.947,50 para el servicio de alcantarillado.

En relación con la variación en el consumo facturado entre abril de 2019 y abril de 2020, hubo un incremento del 6,53%; y de los m3 consumidos, del 4,23%. Para este mismo periodo se destaca una disminución en el recaudo, del 10,47%.

Así mismo, se puede observar que la eficiencia de recaudo total de la empresa, para el municipio de Venecia, para el año 2019 fue del 101,1% en los servicios de acueducto y alcantarillado; y para el año 2020 del 99,04%.

En referencia al indicador de recaudo, la Empresa manifiesta: *“El índice de recaudo superior al 100%, obedece al recaudo de cartera en el periodo facturación (Recaudo mes + Recaudo de Cartera)”*.

En ese sentido, se puede observar que el prestador se ubicó para las citadas vigencias en el nivel de riesgo bajo, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019, no obstante, es necesario que el Prestador presente la información de recaudo desagregando el recaudo del mes y el recaudo de cartera.

4.6 Subsidios y Contribuciones

La Empresa aplicó el Acuerdo Municipal No.010 del 08 de marzo de 2019 en el área de prestación de Venecia. Este se encuentra vigente para las facturas de las vigencias 2019 y 2020:

Tabla 41. Montos de subsidios y contribuciones

Estrato	Acueducto Cargo Fijo	Acueducto Consumo	Alcantarillado Cargo Fijo	Alcantarillado Vertimientos
1	-35%	-35%	-35%	-35%
2	-17%	-17%	-17%	-17%
3	-5%	-5%	-5%	-5%
5	50%	50%	50%	50%
6	60%	60%	60%	60%
COMERCIAL	50%	50%	50%	50%
INDUSTRIAL	50%	50%	50%	50%

Fuente: Acuerdo Municipal No.010 de 2019 – Venecia, Antioquia

Por lo tanto, se procedió a revisar de manera aleatoria las facturas aportadas por el Prestador, encontrando lo siguiente:

Tabla 42. Revisión facturas

Fecha	N° Factura	Estrato	Subsidio o Aporte Acuerdo	Subsidio o Aporte Aplicado
25/09/2019	1699273-1	COMERCIAL	50%	50%
25/09/2019	1701192-1	6	60%	60%
27/05/2019	1557069-1	1	-30%	-30%
27/05/2019	1557053-1	2	-18% CARGO FIJO -23% CONS. BÁSICO	-18% CARGO FIJO -23% CONS. BÁSICO
22/04/2020	1926200-1	3	-11%	-11%

Fuente: Archivo EVIDENCIAS REQ 8631.SSPD.rar / FACTURAS 3M / VENEZIA

En consecuencia, se entiende que los acuerdos antes mencionados se aplicaron de manera adecuada por la empresa para las vigencias objeto de análisis.

Respecto a la deuda del Municipio, la empresa manifestó que la alcaldía adeuda la suma de \$51.039.381, y presentó el movimiento del balance de subsidios y contribuciones correspondiente al mes de febrero de 2020, donde se observa un saldo de \$5.137.582,82. Se requiere aclarar esta información, ya que no es coherente un monto respecto al otro, o el periodo al que corresponde el primero.

La Empresa debe aclarar a qué corte de información corresponden los \$51.039.381, ya que no hay coherencia con el informado para febrero de 2020, el cual es de \$5.137.582,82, y no se entiende cuál es suma real que adeuda la alcaldía y cuál periodo.

Al respecto, mediante radicado SSPD 20205292456762 del 25/11/2020, el prestador indicó que los \$51.039.381, corresponde a valores adeudados desde la vigencia 2006, como se muestra en la imagen:

Imagen 26. Balance deuda por subsidios

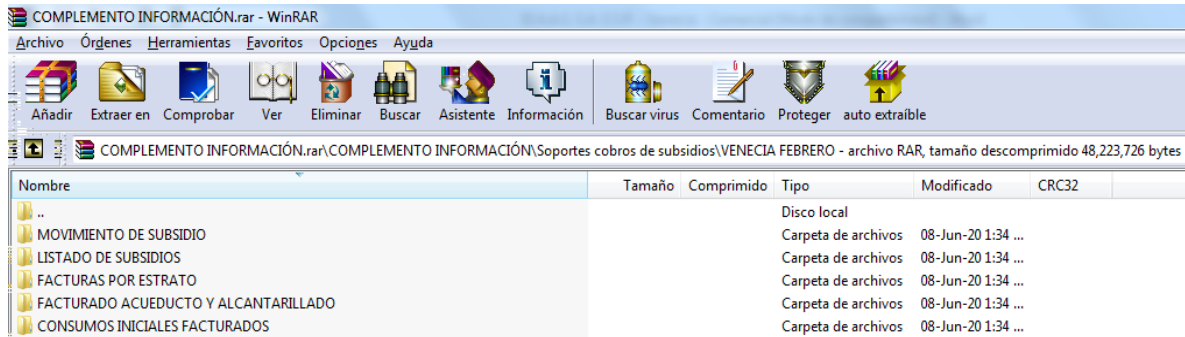
	Vigencia	Valor sin cancelar
VENEZIA	FEB 2006 A DIC 2006	27,427,753
	DICIEMBRE DE 2007	1,837,814
	FEBRERO DE 2010	1,528,207
	ENE 2020 A ABR 2020	20,245,607
	Total	51,039,381

Fuente: Radicado SSPD 20205292456762 del 25/11/2020

De este último, no fue presentada la cuenta de cobro mensual o documento equivalente que haya radicado en la Alcaldía y sus anexos, los cuales fueron presentados a través del archivo *COMPLEMENTO INFORMACION.rar / Soportes cobros de subsidios / VENEZIA*

FEBRERO. Mediante los soportes allegados, no es posible identificar si el Municipio ha efectuado pagos y conocer el estado de la deuda.

Imagen 27. Carpeta virtual con anexos a la cuenta de cobro



Fuente: Archivo COMPLEMENTO INFORMACION.rar / Soportes cobros de subsidios / VENECIA FEBRERO

La cuenta de cobro presentada como evidencia de gestión de cobro, corresponde al mes de octubre de 2019, sin embargo, el balance de subsidios y contribuciones es con corte a febrero de 2020; la información no es coherente.

Imagen 28. Cuenta de cobro octubre de 2019



Fuente: EVIDENCIAS REQ 8631.SSPD.rar\EVIDENCIAS REQ 8631.SSPD\CUENTAS DE COBRO DE SUBSIDIOS - archivo RAR

4.7 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos

4.7.1 Procesos de atención de reclamaciones y peticiones de los suscriptores

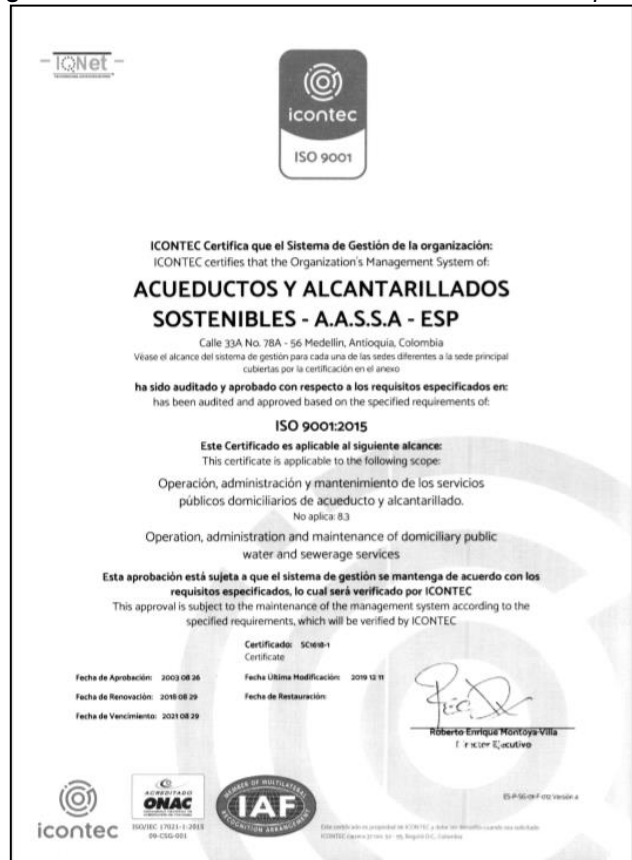
Acerca de los procesos de atención de reclamaciones y peticiones de los suscriptores, la Empresa expresa:

“Atención al cliente

La empresa cuenta en la actualidad y desde el mes de agosto del año 2003, con el Certificado de Gestión de la Calidad expedido por ICONTEC y cuya renovación se ha realizado en cuatro ocasiones hasta la fecha a partir de las correspondientes auditorías externas realizadas por dicha entidad certificadora. (Se adjunta Certificado ICONTEC).

A través de esta certificación, nuestra empresa garantiza el control de calidad de cada uno de los procesos en los que se fundamenta la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, aumentando así el nivel de confiabilidad del trabajo que realizamos en pro de la comunidad.”

Imagen 29. Acreditación ICONTEC sobre la calidad de los procesos



Fuente: COMPLEMENTO INFORMACIÓN.rar/COMPLEMENTO INFORMACIÓN - archivo RAR

Uno de los documentos que se encuentran bajo el Sistema de Gestión de Calidad para el área comercial es el P-CIAL-05 ATENDER Y SOLUCIONAR PETICIONES Y RECLAMOS.

Para atención a los usuarios, la Empresa cuenta con la Oficina de Atención al Cliente en cada municipio o área de prestación, para lo cual allegó el siguiente registro fotográfico:

Imagen 30. Oficina de Atención al Usuario municipio de Venecia



Fuente: COMPLEMENTO INFORMACIÓN.rar\COMPLEMENTO INFORMACIÓN\Registro fotográfico\Municipio de Venecia - archivo RAR

Imagen 31. Oficina de Atención al Usuario municipio de Venecia



Fuente: COMPLEMENTO INFORMACIÓN.rar\COMPLEMENTO INFORMACIÓN\Registro fotográfico\Municipio de Venecia - archivo RAR

Imagen 32. Oficina de Atención al Usuario municipio de Venecia



Fuente:COMPLEMENTO INFORMACIÓN.rar\COMPLEMENTO INFORMACIÓN\Registro fotográfico\Municipio de Venecia - archivo RAR

La Empresa cuenta con otros canales de atención de reporte de daños, orientación sobre la factura, quejas, como son: telefónico y correo electrónico. Se solicita a la Empresa informe el correo electrónico y número telefónico dispuestos para atención no presencial.

Los horarios de atención en las oficinas son: lunes a viernes 7:30 a.m.-12 m. y de 1:30 p.m.-5:30 p.m.; sábados de 7:30 a.m. a 12:00 m. En la reunión efectuada el 12/06/2020 se le solicitó al Prestador señalar el horario que adecuó para atención de usuarios en tiempo de emergencia sanitaria COVID-19, sin embargo, dentro de las respuestas otorgadas no fue presentado.

Adicionalmente, la Empresa allega el procedimiento “Atender y Solucionar Peticiones y Reclamos”, en formato PDF, código: P-CIAL-05, Versión 06 del 30/04/2016, dado que sus procesos se encuentran bajo certificación ICONTEC.

4.7.2 Formatos de atención al usuario

La Empresa entregó archivo en formato PDF con 28 folios, donde se observa la emisión de un Comprobante de PQR, con la descripción de la reclamación, derivando en una Orden de Trabajo. Luego de la revisión generan una Notificación de respuesta, o constancia de notificación personal, anexando el Oficio de comunicación de respuesta.

El Formato de Consulta y Reclamación lo utilizan para autorización de uso de datos, por lo que se recomienda adoptarlo en todas las reclamaciones.

Para que el usuario pueda colocar un recurso en caso de no estar conforme con la respuesta de la Empresa, esta utiliza el Comprobante de PQR que expide a través de su sistema de información comercial para recepción de reclamaciones. Esta es la muestra:

Imagen 33. Comprobante de PQR

COMPROBANTE DE PQR N. _____
 Día ___ de _____ de _____

Matrícula: _____ Suscriptor o usuario: _____
 Dirección: _____
 Barrio: _____
 Municipio: _____

Tipo de reclamación: _____ Verbal ___ Escrito ___ # Factura: _____
 Causal de radicación: _____
 Objetivo de la PQR: _____

Señor usuario,

De conformidad con lo establecido en el artículo de la ley 142 de 1994, toda entidad o persona prestadora de los servicios públicos domiciliarios, de que trata la citada ley tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios dentro de un término legal de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Sin embargo, si se requiere de práctica de pruebas para atender su solicitud, en forma posterior y en escrito independiente esta empresa a través de un auto de ampliación de términos, informará la fecha máxima para otorgar una respuesta definitiva a su reclamación.

Autorizo recibir notificaciones y cualquier información relacionada con el trámite por el siguiente medio.

Medio electrónico (Correo electrónico)	Medio físico (Dirección de notificación)

De acuerdo a su PQR se estará realizando visita de verificación de la información el día ___ de _____ de _____.

Delegado de la empresa
AAS SA E.S.P.

Solicitante
CC o Nit: _____
Dirección notificación
Municipio: _____
Tel: _____

Acueductos y Alcantarillados Sostenibles S.A. E.S.P.
 Calle 35A No. 394 58 (Barrio Laureles), Medellín - Colombia
 Tel: 4 95 11 77 - Fax 416 10 63 www.aasasa.com.co
 ¡Experiencia al servicio de la comunidad!

Fuente: EVIDENCIAS REQ 8631.SSPD.rar\EVIDENCIAS REQ 8631.SSPD - archivo RAR

La Empresa aclara que ingresan al software la petición del usuario, ya sean visitas en oficina, o por correo, o telefónicas. Igualmente, aclara que en el periodo a evaluarse no han recibido reclamaciones telefónicas o por correo electrónico.

4.7.3 Estadísticas de PQR

La Empresa presenta relación de PQRs:

Diecisiete (17) reclamaciones por acueducto: 16 por “Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado” y 01 por “Cobros Inoportunos”, entre los periodos de marzo de 2019 a abril de 2020, de las cuales, la queja bajo el radicado 24630 se fue a segunda instancia.

Para el servicio de alcantarillado, manifiesta no haber tenido reclamaciones entre enero de 2019 y abril de 2020.

De las reclamaciones del servicio de acueducto, se verifican los soportes de:

- Reclamación con radicado No. 25390; matrícula 2000065250, del suscriptor María V. Agudelo; motivo: *“ALTO CONSUMO EN EL INMUEBLE, POR FAVOR REVISAR”*. La Empresa dio trámite y notificó al usuario dentro del término acerca de fuga imperceptible; de la respuesta otorgada sólo se visualiza la página una, es decir, el documento no fue escaneado en su totalidad.
- Reclamación con radicado No. 24529; matrícula 200039720, del suscriptor José R. Velásquez; motivo: *“SOIICITO LA RELIQUIDACION DE MI FACTURA POR EXISTIR UNA FUGA NO PERCEPTIBLE”* (sic). La Empresa dio trámite y notificó al usuario dentro del término acerca de fuga perceptible y la necesidad de cambiar el medidor, por lo cual le otorgó 30 días de plazo para este evento; esta notificación se realizó con el formato adecuado por la Empresa para esta actividad. Igualmente, la Empresa accede a reliquidar la factura generando un remanente a favor del usuario. Cabe anotar que, en el capítulo de revisión de requisitos de la factura se hace la anotación de allegar copia de las facturas de estos periodos donde se pueda evidenciar la devolución del saldo a favor.
- Reclamación con radicado No. 25708; matrícula 2000000051, del suscriptor Agropecuaria de Agro; motivo: *“REVISAR INSTALACIONES DE ACUEDUCTO, CONSUMO ALTO”*. La Empresa dio trámite y notificó al usuario dentro del término acerca de fuga imperceptible. La Empresa accede a reliquidar la factura teniendo en cuenta el promedio de acueducto y alcantarillado de los últimos 6 meses, por dos meses. Cabe anotar que, en el capítulo de revisión de requisitos de la factura se hace la anotación de allegar copia de las facturas de estos periodos donde se pueda evidenciar la devolución del saldo a favor.
- Reclamación con radicado No. 25886; matrícula 2000011610, del suscriptor CLUB DE BILLARES TAS-TAS; motivo: *“ACTIVIDAD DE CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO FUE FACTURADO, ESTA ACTIVIDAD NO SE DEBE FACTURAR”*. La Empresa dio trámite y notificó al usuario dentro del término. La Empresa accede a reliquidar la factura teniendo en cuenta lo normado en la Resolución CRA 911 de 2020. Cabe anotar que, en el capítulo de revisión de requisitos de la factura se hace la anotación de allegar copia de las facturas de estos periodos donde se pueda evidenciar la devolución del saldo a favor.

Igualmente, la Empresa indica que, dentro de las acciones empresariales para disminuir las reclamaciones, utilizan los siguientes formatos:

- P-CIAL-07 Denuncia del contrato de arrendamiento y garantías para pago de facturas. PARA SACAR DEL SGC.
- Versión 03 P-CIAL-06 Satisfacción del cliente
- Versión 06 P-CIAL-03 Cobrar y recaudar las ventas por servicios de acueducto y alcantarillado.
- Versión 06 P-CIAL-04 Suspender, cortar y reconectar servicios de acueducto.
- Versión 06 P-CIAL-05 Atender y solucionar peticiones, quejas y reclamos.
- Versión 08 P-CIAL-01 Matricular, instalar y registrar servicios a nuevo suscriptor.
- Versión 08 P-CIAL-02 Facturar por servicios de acueducto y alcantarillado.

Frente a los anteriores procedimientos comerciales, la Empresa manifiesta:

“Teniendo en cuenta que AAS SA cuenta con la Certificación por el ICONTEC, nuestro Sistema de Gestión de la Calidad está enfocado al Mejoramiento Continuo, a la Satisfacción del Cliente con un enfoque de pensamiento basado en Riesgos, el cual nos exige realizar acciones encaminadas a la Conformidad del Sistema, debido a lo anterior para los Municipios de Armenia, Titiribí el índice de Reclamaciones es muy bajo, lo cual se evidencia en las estadísticas reportadas en el SUI. Dentro de las actividades más importante para prevenir Reclamaciones se encuentran las obligaciones que AAS SA tiene como Operador de los Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillados. Además de lo anterior cumplir con las obligaciones estipuladas en nuestro contrato de Condiciones Uniformes y que se describen a continuación, citadas textualmente:

Capítulo II

De las Obligaciones y Derechos de las Partes

CLÁUSULA 11.- OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes:

- 1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento. 2. Iniciar la prestación de los servicios, en los términos del numeral 1 de la presente cláusula, a partir de su conexión dentro del término previsto en la cláusula octava de este contrato y una vez se hubieren realizado los aportes de conexión si fuere el caso. En este último evento, la persona prestadora otorgará plazos razonables para amortizar dicho valor.*
- 3. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1.994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.*

4. *Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario, de acuerdo con los parámetros señalados por la Ley 142 de 1.994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las personas prestadoras no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario. Para efectos de la determinación de la fecha de entrega de la factura, se tomará aquella señalada para el primer vencimiento.*

5. *Permitir al suscriptor y/o usuario elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios, siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.*

6. *Entregar oportunamente las facturas de acuerdo con lo establecido en la cláusula 19 del presente contrato y discriminar en la factura cuando se cobren varios servicios, cada uno por separado.*

7. *Ayudar al suscriptor y/o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble, en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y del Artículo 21 del Decreto 302 de 2000.*

8. *Al momento de preparar las facturas, investigar de oficio, las desviaciones significativas frente a consumos anteriores.*

9. *Hacer los descuentos y reparar e indemnizar los perjuicios ocasionados como consecuencia de falla en la prestación del servicio, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor de acuerdo con lo establecido por la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias y regulatorias.*

10. *Devolver los cobros no autorizados, de conformidad con la regulación vigente.*

11. *Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones a que se refiere la cláusula 27 del presente CSP, en un término no superior a dos días hábiles, para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte.*

12. *Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y adelantar campañas masivas de divulgación sobre el particular.*

13. *Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición suministrados o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000.*

14. *Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y*

reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la persona prestadora.

15. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.

16. Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.

17. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por la empresa que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo. La empresa deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.

18. Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.

19. Observar la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en el presente CSP.

20. Respetar el debido proceso y derecho de defensa al usuario, observando la plenitud de las formas propias de la actuación administrativa prevista en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo y otras normas aplicables sobre el particular.

21. Entregar a los interesados en extinguir la solidaridad a la que se refiere el Artículo 15 de la Ley 820 de 2003, un formato plenamente ajustado a las disposiciones contempladas en tal artículo y sus Decretos Reglamentarios.

22. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la persona prestadora deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994.

23. Aplicar al usuario y/o suscriptor el estrato correspondiente, de conformidad con el establecido para tal fin por la autoridad competente.

24. Asignar al inmueble objeto del servicio la categoría del uso correspondiente y modificarlo en los casos que corresponda.

25. Cobrar las contribuciones de solidaridad y otorgar los subsidios de acuerdo con la Ley.

26. Realizar el mantenimiento y reparación de las redes a su cargo, acorde con sus planes de operación e inversiones.

27. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

28. Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración deberá hacerlo a través de laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto.

29. Remitir a la SSPD los expedientes para resolver el recurso de apelación de las reclamaciones de los usuarios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la notificación de la decisión mediante la cual se decidió el recurso de reposición.

30. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.

31. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.”

5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

A continuación, se muestran los indicadores más relevantes de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Tabla 43. Indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Año	SUSCRIPTORES		COBERTURA (%)		CONTINUIDAD (h/día)	IRCA (%)	COBERTURA MICROMEDICIÓN (%)	IPIUF (m ³ /suscriptor/mes) (%)
	ACU	ALC	ACU	ALC				
2019	2.505	2.168	100	86,5	24,0	0,0	100	5,5
2020 (Abril)	2.519	2.182	100	86,6	24,0	S.D.	100	5,2

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

Según lo anterior, se evidencia que en general, los indicadores de la empresa cumplen con lo establecido en su Contrato de Condiciones Uniformes y el régimen de servicios públicos.

Vale la pena señalar que, esta esta Superintendencia se encuentra desarrollando los formatos y formularios adecuados en el SUI, para la recolección de la información que permita realizar la evaluación conforme a lo señalado en la Resolución 906 de la CRA, por lo que aún no es posible realizar la clasificación de las personas prestadoras por su nivel de riesgo en los términos señalados por el artículo 52 de la Ley 142 de 1994.

De esta manera, una vez se realicen los señalados ajustes, tanto las empresas del sector, como la SSPD, podrán medir conforme a los requerimientos regulatorios la gestión, e identificar los posibles factores que pongan en riesgo la prestación del servicio, dentro de un programa estratégico que concluirá su implementación a mediados del año 2021, y que permitirá mejorar de manera integral los niveles de gestión de las empresas de acueducto y alcantarillado.

6 CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

6.1 Actualizaciones de RUPS

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018⁴, que derogó la Resolución SSPD 20151300047005 del 7 de octubre de 2015, dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, una (1) vez al año con la siguiente periodicidad:

Imagen 34. Actualización RUPS

ARTÍCULO CUARTO. - ACTUALIZACIÓN. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y de actividades complementarias a los mismos, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, así:	
1. Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y quienes desarrollen actividades complementarias a los mismos, en los siguientes periodos:	
DISTRIBUCIÓN SEGÚN ÚLTIMO DÍGITO DEL ID	FECHA LÍMITE PARA REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN
Prestadores cuyo ID termine entre 0 y 4	Hasta el 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine entre 5 y 9	Hasta el 30 de marzo

Fuente: Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018

De acuerdo con lo anterior, se observa que la actualización para el prestador “ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P.” debe realizarse “Hasta el 30 de marzo”, cada año.

Dado lo anterior, una vez verificada la información de las actualizaciones del RUPS se puede observar que, tal y como se muestra en la siguiente imagen, el prestador realizó las actualizaciones correspondientes a las vigencias 2018, 2019 y 2020, lo anterior conforme a la resolución antes citada.

⁴ Por la cual se deroga una resolución y se establecen los requerimientos 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 35. Actualizaciones RUPS

Resultados de la consulta										
#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
1	2046	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_DLONDONO	201882046367807	22/08/2018	20185290913022	23/08/2018	  
2	2046	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_JMONTOYA	201892046368140	14/09/2018	20185291045022	17/09/2018	  
3	2046	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_JMONTOYA	2018102046368351	02/10/2018	20185291146312	05/10/2018	  
4	2046	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2018112046368752	02/11/2018	20185291306512	09/11/2018	  
5	2046	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201932046371263	22/03/2019	20195290291972	29/03/2019	  
6	2046	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201942046371445	03/04/2019	20195290351782	11/04/2019	  
7	2046	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201962046372472	05/06/2019	20195290572382	05/06/2019	  
8	2046	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202022046376508	06/02/2020	20205290155752	11/02/2020	  

Fuente: Consulta SUI

6.2 Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI por parte del prestador

A continuación, se señala el estado de reporte de cargue de información al Sistema Único de Información SUI de esta entidad, por parte del prestador, en el cual se observa que se tiene pendiente el reporte de 96 formatos y/o formularios para los años 2017 a 2020:

Tabla 44. Estado de cargue de información al SUI

ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2046	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P.	2017	3	603	99 %
		2018	11	526	97 %
		2019	52	361	87 %
		2020	30	112	78 %
		TOTAL	96	1.602	94 %

Fuente: Consulta SUI

Tabla 45. Reportes pendientes por tópico 2017 – 2020.

TOPICO	2017	2018	2019	2020	Total general
Administrativo			2		2
Administrativo y Financiero		2	8	2	12
Auditor			26		26
Comercial y de Gestión		2	2	13	17
Generalidades-Riesgos				1	1
Nuevos Marcos Normativos			1		1
Riesgos Acueducto				1	1
Riesgos Alcantarillado				1	1
Técnico operativo	2	8	13	12	35
Total general	2	12	52	30	96

Fuente: Consulta SUI

7 ACCIONES DE LA SSPD

Dentro de las acciones adelantadas por parte de esta Superintendencia, y con el propósito de realizar un seguimiento al estado de la prestación de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado por parte de la empresa, ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P., durante la vigencia 2019 y de enero a mayo de la vigencia 2020, se encontraron los siguientes requerimientos:

- Teniendo en cuenta la temporada seca del primer semestre de 2019 y posible ocurrencia del fenómeno del Niño, y conforme a lo establecido en el Decreto Nacional 2157 de 2017, se requirió al prestador mediante radicado SSPD No. 20194200019361 del 22/01/2019, para que informara sobre el Plan de Gestión del Riesgo de Desastres y las acciones preventivas tomadas para afrontar la emergencia climática.
- Mediante radicados, SSPD No. 20194200023191 del 24/01/2019, 20194230246051 del 23/04/2019 y 20204240004781 del 13/04/2020, conforme a lo establecido en la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018 se solicitó al prestador para que realizara la actualización en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS.
- Requerimientos y reiteraciones para cargues de información al SUI durante los meses de: Febrero, marzo, mayo, junio, julio, de 2019
 - 20194200062721 del 7/02/2019
 - 20194230105081 del 22/02/2019
 - 20194230174821 del 27/03/2019
 - 20194210304921 del 8/05/2020
 - 20194230494701 del 26/06/2019
 - 20194230634391 del 30/07/2019
- Mediante radicados SSPD No. 20194210136171 del 7/03/2020 y 20194210171931 del 26/03/2020, se solicitó al prestador aclaración respecto al requerimiento interpuesto por el señor: JORGE ALBERTO OSPINA ARDILA, relacionado con: "Los excedentes de la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, destinados a obras diferentes a agua y saneamiento básico"; Así como también, allegara los respectivos documentos que soportaran las inversiones para la prestación de los mencionados servicios.
- Dentro de las acciones de seguimiento que realizó la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios al servicio de Alcantarillado, se tiene que con radicado SSPD No. 20194230172091 del 26/03/2019, se requirió al prestador para que allegara información técnica acerca de, "Sistemas de tratamiento de Aguas Residuales, Tratamiento y Disposición Final de Aguas residuales", y Planes de Saneamiento y manejo de Vertimientos, aprobados por la Corporación CORANTIOQUIA de los municipios de Armenia, Amalfi, Anori, San José de la Montaña, Titiribí, Ituango, Yalí, Venecia, San Pedro de los Milagros y Santa Rosa de Osos en el departamento de Antioquia, así como también de los municipios San Juan de Urabá, Arboletes y Puerto Triunfo, de los cuales se desconocía el estado actual de aprobación de los PSMV.
- La Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, a través del radicado SSPD No. 20194230225901 del 15/04/2019, solicitó información al prestador, en lo

referente a: "Actualización de los datos básicos asociados a los principales parámetros técnicos de los sistemas de potabilización y tratamiento de agua potable del país", teniendo en cuenta la expedición de nueva regulación económica, reglamentación técnica, legislación sanitaria y ambiental, así como las acciones de ampliación, rehabilitación, optimización, modernización y/o reposición ejecutada sobre la infraestructura en los últimos años.

- Esta Superintendencia recibió por parte del Instituto Nacional de Salud (INS), el reporte consolidado de los resultados de los análisis fisicoquímicos y microbiológicos de las muestras de vigilancia tomadas por la Secretaria de Salud durante la vigencia 2018. En ese sentido, esta Dirección Técnica, verificó la información del SIVICAP 2018, identificando que para el municipio de San Juan de Urabá, se suministró en promedio, agua no apta para consumo humano; por tanto, con radicados SSPD Nos. 20194230248731 del 24/04/2019 y 20194200454841 del 14/06/2019, se requirió al prestador y a la alcaldía del municipio, para que adelantaran las medidas pertinentes para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y continuidad en la distribución de agua potable para consumo humano.
- Con radicado SSPD No. 20194230357551 del 29/05/2019, se realiza requerimiento al prestador para que informara sobre las condiciones actuales de la prestación del servicio de Acueducto en el municipio de San Juan de Urabá, Antioquia, lo anterior debido a bajas precipitaciones y el bajo nivel del embalse Laureles, para lo cual esta Superintendencia le solicito el cargue del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC), entre otros formularios de cargue al SUI, que no se encontraban reportados como: *"Cuestionario de eventos de Acueducto, Registro de eventos – servicio de Acueducto, Suspensiones del servicio de Acueducto y Formulario de Continuidad de la Oferta de Acueducto"*. Por lo anterior se le requirió a la empresa, ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A. E.S.P. para que cargara y ajustara el (PEC), e informara las acciones propuestas para la atención del evento y evaluara la efectividad y eficiencia de dichas acciones.
- Esta Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado realizo la verificación del cálculo de costos de referencia, conforme a la aplicación de la metodología expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, a través de la Resolución CRA 688 del 2014, para lo cual mediante radicados SSPD No. 20194210635311 del 30/07/2019, 20194210735691 del 10/09/2019 y 20194211150751 del 20/12/2019, se requirió al prestador para que allegara información y se pronunciara respecto las observaciones y requerimientos, luego del análisis realizado por esta Superintendencia.
- A través del radicado SSPD No. 20194210739441 del 11/09/2019, se citó al prestador para asistir a reunión referente al tema Auto-declaración de Inversiones, reunión realizada el día 16 de septiembre de 2019, lo anterior conforme a lo establecido en el anexo III de la resolución CRA 688 del 2014, y en cumplimiento de la ley 142 de 1994.
- Esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), en consideración al seguimiento que realiza a la información inherente a la prestación del servicio público de acueducto, y de acuerdo a lo establecido en la Resolución 811 de 2008, solicito al prestador, a través de radicado SSPD No. 20194200940921 del 1/11/2019, allegar las Actas de concertación de puntos y lugares de muestreo.

- Se solicitó al prestador mediante radicado SSPD No. 20194200962191 del 8/11/2019, el reporte de información, correspondiente a los años 2017 y 2018, correspondiente a la auditoría externa de gestión y resultados – AEGR.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), tuvo conocimiento del documento mediante el cual, el municipio de Anori, Antioquia, notificaba al prestador, ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOSTENIBLES A.A.S. S.A., sobre la terminación del plazo de ejecución del contrato, para lo cual mediante RAD SSPD No. 20194211090031 del 9/12/2019, se requirió al prestador para que informara acerca del estado de prestación de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado en el municipio de Anori, Antioquia, lo anterior conforme a las funciones de vigilancia y control asignadas por la ley 142 de 1994.
- Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, y con la finalidad de realizar seguimiento a las entidades oficiales morosas, esta Superintendencia solicitó al prestador mediante radicado SSPD No. 20194201097041 del 11/12/2019, un informe detallado de las entidades que tienen pendientes pagos por concepto de la prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado.
- Esta Superintendencia mediante consecutivo No. SSPD 20204240005251 del 14 de abril de 2019, realizó observaciones relacionadas con la verificación del cálculo de los costos de referencia de los servicios de acueducto y alcantarillado certificados por el prestador en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario – SURICATA, así mismo, se requirió respecto de autodeclaración de inversiones y el cálculo de los Ingresos Netos de Inversiones por Cobrar (INIC). Ahora bien, una vez se verificó el Sistema de Gestión Documental de esta Entidad, se evidenció que la empresa no había remitido respuesta a lo requerido, por lo cual mediante radicado SSPD No. 20204240007161 del 29/04/2020, se citó al prestador a una mesa de trabajo virtual con el fin que la empresa presentara un informe respecto de las acciones realizadas con el fin de culminar la verificación a los costos de referencia y el ajuste de la información reportada en el Sistema Único de Información (SUI).
- Con radicado SSPD No. 20204200298051, del 11/05/2020, se requiere al prestador para que informe respecto de la medición y facturación de los consumos a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria Decretada por el Gobierno Nacional, según Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 y conforme a lo estipulado en el numeral 25 del artículo 3 del Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, “ actividades tendientes a garantizar la operación y continuidad de la prestación de los servicios públicos, lo que incluye la toma de lectura de los medidores”.

8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 Aspectos Administrativos

- En desarrollo de su labor, para la vigencia 2018, el Auditor Externo de Gestión y Resultados no evidenció situaciones particulares que puedan afectar la prestación de los servicios públicos domiciliarios, y para la vigencia 2019 no ha concluido su labor, por lo tanto, aún no hay informe definitivo.
- Por su parte, el área de control interno tampoco revela temas especiales que generen alertas frente a la situación financiera del prestador que pueden afectar su operación.
- Los dictámenes de los últimos dos años del Revisor Fiscal indican que los Estados Financieros presentan razonablemente en todos los aspectos materiales, la situación financiera de Acueductos y Alcantarillados Sostenibles S.A. E.S.P.
- La empresa no cuenta con la totalidad del personal operativo certificado en competencias laborales, presuntamente incumpliendo lo establecido en la Resolución 1570 de 2004.

8.2 Aspectos Financieros

- Los Estados Financieros certificados al Sistema Único de Información están incompletos, porque hace falta el Estado de Flujos de Efectivo y el Estado de Cambios en el Patrimonio no se presenta comparativo con el año inmediatamente anterior, incumpliendo lo establecido en la NIIF para Pymes.
- En la verificación de los Estados Financieros del 2018, siguen apareciendo conceptos tales como cargos diferidos y provisiones para prestaciones sociales, que ya no existen bajo el nuevo marco normativo contable, evidenciando un posible incumplimiento de la NIIF para Pymes en esta materia.
- En el patrimonio, no se evidencia el impacto patrimonial derivado de la transición, lo cual, podría implicar que no se aplicó integralmente la sección 35 de la NIIF para Pymes, al momento de realizar el proceso de convergencia hacia el nuevo marco normativo.
- En el Estado de Resultados no se evidencia el reconocimiento por impuesto a las ganancias corriente, ni tampoco de los activos y pasivos por impuestos diferidos, lo anterior, teniendo en cuenta que Acueductos y Alcantarillados Sostenibles S.A. E.S.P. operan en nombre de los municipios donde se prestan los servicios y estos no son sujetos pasivos del impuesto de renta.
- El vigilado registra las inversiones realizadas dentro de las propiedades, planta y equipo, pero no reconoce la depreciación asociada al desgaste por el transcurrir del tiempo, aduciendo que dicha infraestructura les pertenece a los municipios donde presta los servicios públicos domiciliarios, lo anterior, desconociendo el principio de asociación que debe existir entre los activos y sus gastos y posiblemente afectando la razonabilidad de los Estados Financieros.
- En general, las notas a los Estados Financieros son muy resumidas, y no contienen la totalidad de revelaciones exigidas de la NIIF para Pymes, por cada uno de los componentes de los activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos.

- Teniendo en cuenta que los Estados Financieros nombrados en las actas de aprobación se denominan diferente a los presentados en visita por el prestador, no hay claridad si se trata de los mismos.
- Al verificar el reconocimiento del deterioro de deudores, se evidencia que permaneció constante entre 2018 y 2019, lo cual, puede significar que la entidad no realizó la verificación al cierre del ejercicio de posibles evidencias de deterioro, en especial, para aquella cartera superior con vencimiento superior a 360 días.
- En el patrimonio, no se realizó el reconocimiento del capital aportado por los accionistas, o en este caso por los municipios, donde se prestan los servicios públicos domiciliarios.
- Las utilidades obtenidas durante los últimos años, se podrían ver afectadas de manera importante por el reconocimiento del deterioro de cartera y las depreciaciones de la infraestructura, afectando la razonabilidad de los Estados Financieros y los indicadores financieros.
- Ninguno de los órganos de fiscalización de Acueductos y Alcantarillados Sostenibles S.A. E.S.P., entre los que están la Revisoría Fiscal, la Auditoría Externa de Gestión y Resultados y Control Interno, se ha pronunciado frente a los hallazgos evidenciados por esta Superintendencia y su posible impacto de sus estados financieros.
- Todas estas observaciones podrían afectar la razonabilidad de los Estados Financieros que presenta Acueductos y Alcantarillados Sostenibles S.A. E.S.P., por cada uno de los municipios donde opera.

8.3 Aspectos Técnicos – Operativos

- La empresa cuenta con concesiones de aguas superficiales vigentes otorgadas por la Autónoma Regional del Centro de Antioquia, conforme lo dispuesto en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.
- Respecto a la medición de caudales, la empresa realiza esta actividad en la captación mediante el uso de vertederos y a la entrada de la planta de tratamiento mediante una canaleta parshall. Adicionalmente, cuenta con un macromedidor en operación a la salida de la planta de tratamiento, cumpliendo así lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017.
- La empresa cuenta con un equipo para la realización del ensayo de jarras, y realiza dicho ensayo conforme lo establece el parágrafo 3 del artículo 111 de la Resolución 330 de 2017.
- Los equipos para el control de la calidad del agua durante el proceso de tratamiento en la planta de tratamiento se encuentran debidamente calibrados.
- Los lodos producidos en la planta de tratamiento son descargados en lechos de secado para su deshidratación. El líquido remanente es vertido directamente al sistema de alcantarillado, motivo por el cual no se requiere un permiso de vertimientos de la autoridad ambiental conforme lo establece el artículo 13 de la Ley 1955 de 2019.
- La continuidad del servicio de acueducto durante el año 2019 y primeros cuatro meses de 2020 clasificó como continua, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007. Adicionalmente, la continuidad cumplió con lo establecido en el CCU.

- La empresa prestadora cumplió con la presión mínima definida en el Contrato de Condiciones Uniformes. Las presiones en la red de distribución son altas debido a la topografía del municipio.
- Las pérdidas de agua en la red de distribución son inferiores a los 6 m³/suscriptor/mes, evidenciándose una alta eficiencia en el uso del recurso hídrico por parte de A.A.S. S.A. E.S.P.
- La empresa prestadora cumplió con el número mínimo de puntos de muestreo concertados, pero no con la actualización anual del acta de concertación de puntos de muestreo, según lo establecido en el artículo 3 y el párrafo del artículo 5 de la Resolución 811 de 2008, respectivamente.
- De acuerdo con la información reportada en SIVICAP por la autoridad sanitaria, presuntamente se suministró agua apta para consumo humano en el municipio de Venecia durante el año 2019.
- La empresa presuntamente no cumplió con la frecuencia mínima de muestreo y análisis de control de calidad del agua en la red de distribución de los parámetros COT y fluoruros. Lo anterior conforme lo establecido en el artículo 21 de la Resolución 2115 de 2007.
- No se evidenciaron incumplimientos en los valores permisibles definidos por la Resolución 2115 de 2007, para los parámetros fisicoquímicos ni microbiológicos en las muestras de control de calidad del agua en la red de distribución.
- Los catastros de redes de acueducto y alcantarillado son actualizados constantemente, cumpliendo así lo establecido en los artículos 102 de la Resolución 1096 de 2000 y 42 de la Resolución 330 de 2017.
- El PSMV se encuentra a la fecha, en revisión por parte de la Corporación Autónoma Regional del Centro de Antioquia.
- En general, la empresa cumplió con la programación de mantenimiento para la infraestructura de acueducto y alcantarillado.
- El prestador debe verificar la información reportada que presenta inconsistencias en cuanto a las fuentes de abastecimiento, concesiones de agua, captaciones, aducciones, redes de acueducto, tanques de almacenamiento, actas de concertación de puntos de muestreo, muestras de control de calidad del agua, puntos de vertimiento y planes de saneamiento y manejo de vertimientos.

8.4 Aspectos Comerciales

- La empresa no ha actualizado el CCU de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 768 de 2016.
- La Empresa no señaló si la facturación de abril de 2020, que fue liquidada por promedio, fue normalizada para el mes de mayo de 2020, ya que el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 indica que la excepción sólo podrá aplicarse a un periodo.
- La Empresa no cuenta con laboratorio de medidores o contrato con un tercero para la revisión y calibración de los equipos de medición de consumo, de acuerdo con lo estipulado en la Resolución CRA 457 de 2008 y el Decreto 1471 de 2014.

- No cumple con cuatro (4) requisitos de factura, conforme lo indicado en el artículo 16 del anexo 1, de la Resolución CRA 768 de 2016.
- No se evidencia el calendario de facturación.
- No hay evidencia de la radicación de la cuenta de cobro del mes de febrero de 2020, teniendo en cuenta que es el último periodo presentado en los archivos entregados por el Prestador. No hay evidencia del pago por parte del Municipio, y el estado de la deuda.
- En la consulta de SUI el 08/07/2020, no se evidencian registros sobre reclamaciones en el municipio de Venecia, Antioquia, lo cual no es coherente con la información reportada por el Prestador; por tanto, debe reportar en SUI lo concerniente a PQR.

Proyectó: Gina Milena Calderón Alvarado – Contratista Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA
Shirley Sáenz González – Contratista Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA
Antonio José Cervantes Castro – Contratista Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA
Omar Orlando Cortés Silva – Contratista Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA
Hernán Darío Flórez Sastoque - Contratista Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA
Nicolás Eduardo Páez Rincón – Ingeniero Especializado Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA

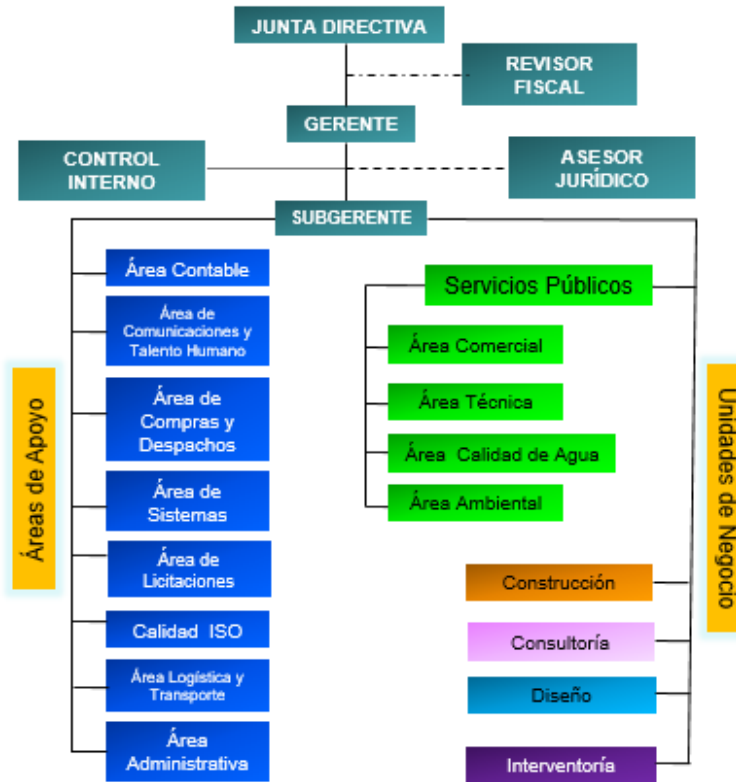
Revisó: Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores (A) – DTGAA
Alejandra Cajiao Manjarrez – Abogada Asesora – DTGAA
Juan Felipe Rojas Vargas – Ingeniero Asesor – DTGAA

Aprobó: Víctor Hugo Arenas Garzón – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

9 ANEXOS

9.1 Organigrama de la empresa

Imagen 36. Organigrama de la empresa.



Fuente: AAS S.A. – visita junio de 2020