

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE
GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A
E.S.P.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

**DIRECCIONES TÉCNICAS DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO**

Bogotá, agosto de 2019

Contenido

1	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	6
1.1	Sumario.....	6
1.2	Datos Generales del Prestador	6
1.2.1	<i>Composición accionaria.....</i>	6
2	ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS.....	8
2.1	Aspectos administrativos.....	8
2.1.1	<i>Empleados</i>	8
2.1.2	<i>Convención Sindical</i>	8
2.1.3	<i>Estructura Organizacional.....</i>	8
2.1.4	<i>Revisoría Fiscal</i>	9
2.1.5	<i>Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR.....</i>	9
2.1.6	<i>Competencias Laborales</i>	10
2.2	Aspectos financieros	10
2.2.1	<i>Informe de Revisor Fiscal</i>	10
2.2.2	<i>Estado de Reporte al SUI y Convergencia hacia Normas de Información Financiera - NIF</i>	12
2.2.3	<i>Análisis de los Estados Financieros 2017-2018.....</i>	12
2.2.4	<i>Estado de Situación Financiera</i>	13
2.2.5	<i>Análisis del Estado de Resultados Integral.</i>	19
2.2.6	<i>Estado de Flujos de Efectivo</i>	21
2.2.7	<i>Indicadores Financieros.....</i>	22
3	ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS	24
3.1	Aspectos técnicos de acueducto	24
3.1.1	<i>Sistema de abastecimiento principal</i>	24
3.1.2	<i>Sistema de abastecimiento alterno.....</i>	32
3.1.3	<i>Redes de distribución</i>	37
3.2	Indicadores de prestación del servicio de acueducto.....	38
3.2.1	<i>Cobertura de Acueducto</i>	38
3.2.2	<i>Índice de continuidad</i>	38
3.2.3	<i>Presiones en red de distribución.....</i>	40
3.2.4	<i>Pérdidas de agua</i>	42

3.2.5	<i>Estimación oferta vs demanda</i>	43
3.2.6	<i>Calidad del Agua suministrada por la red de distribución</i>	44
3.3	Aspectos técnicos de alcantarillado.....	48
3.3.1	<i>Cobertura del sistema de alcantarillado</i>	48
3.3.2	<i>Estructura del sistema de alcantarillado</i>	49
3.4	Aspectos Técnicos de Aseo	50
3.4.1	<i>Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGRIS) y Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA</i>	51
3.4.2	<i>Recolección y transporte de residuos no aprovechables</i>	57
3.4.3	<i>Barrido y limpieza de vías y áreas públicas</i>	68
3.4.4	<i>Componente de Limpieza Urbana – CLUS</i>	74
3.4.5	<i>Disposición final</i>	76
3.4.6	<i>Aprovechamiento</i>	78
3.5	Plan de emergencia y contingencia.....	79
3.5.1	<i>Plan de Emergencia y Contingencia para los servicios de acueducto y alcantarillado</i>	79
3.5.2	<i>Plan de Emergencia y Contingencia para el servicio de aseo</i>	80
4	ASPECTOS COMERCIALES	82
4.1	Contrato de Condiciones Uniformes – CCU	82
4.1.1	<i>Acueducto y alcantarillado</i>	82
4.1.2	<i>Aseo</i>	82
4.2	Descripción general del área, organización, personal por labor, horarios instalaciones	85
4.3	Sistema de Información Comercial – SIC	86
4.3.1	<i>Software utilizado para manejo de la información comercial</i>	86
4.3.2	<i>Suscriptores</i>	87
4.3.3	<i>Reporte de Beneficiarios ICBF</i>	89
4.4	Catastro de suscriptores.....	89
4.5	Micromedición	90
4.5.1	<i>Proceso de micromedición</i>	90
4.5.2	<i>Cobertura de micromedición</i>	90
4.5.3	<i>Estadísticas de medidores</i>	92
4.5.4	<i>Laboratorio de medidores</i>	92
4.5.5	<i>Proceso de instalación de medidores</i>	93

4.5.6	<i>Proceso de cambio de medidores</i>	94
4.6	Tarifas aplicadas de acueducto y alcantarillado.....	95
4.6.1	<i>Publicación de Tarifas Publicadas</i>	97
4.7	Tarifas servicio de aseo.....	99
4.7.1	<i>Estudio de costos y tarifas</i>	99
4.7.2	<i>Tarifas aplicadas (2016-2017 -2018)</i>	101
4.8	Facturación y recaudo.....	102
4.8.1	<i>Servicios de acueducto y alcantarillado</i>	102
4.8.2	<i>Servicio de Aseo</i>	108
4.9	Gestión Persuasiva	111
4.10	Estratificación aplicada.....	112
4.10.1	<i>Comité Permanente de Estratificación CPE</i>	112
4.11	Concurso Económico	112
4.12	Subsidios y Contribuciones	112
4.12.1	<i>Balance subsidios y contribuciones para el servicio de aseo</i>	112
4.12.2	<i>Balance de Subsidios y Contribuciones para los servicios de acueducto y alcantarillado</i>	115
4.13	Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos.	116
4.13.1	<i>Servicios de acueducto y alcantarillado</i>	116
4.13.2	<i>Servicio de aseo</i>	120
5	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	124
5.1	Indicadores de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado	124
6	CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI	125
6.1	Actualizaciones de RUPS.....	125
6.2	Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI por parte del prestador.....	126
7	ACCIONES DE LA SSPD	129
8	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	131
8.1	Aspectos administrativos.....	131
8.2	Aspectos financieros	131
8.3	Aspectos técnicos operativos	133
8.3.1	<i>Acueducto y alcantarillado</i>	133

8.3.2	Aseo	134
8.4	Aspectos comerciales.....	135
8.4.1	Acueducto y alcantarillado	135
8.4.2	Aseo	136
9	ANEXOS	138
9.1	Aspectos financieros – administrativos.....	138
9.1.1	Organigrama de la empresa	138
9.2	Muestras de control de calidad del agua con presuntos incumplimientos.....	139
9.3	Análisis plan de emergencia y contingencia	141
9.3.1	Desarrollo del análisis.....	141
9.3.2	Elaboración de inventarios.....	142
9.3.3	Identificación de requerimientos	144
9.3.4	Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.....	146
9.3.5	Establecimiento de necesidad de ayuda externa	147
9.3.6	Fortalecimiento de educación y capacitación	147
9.3.7	Línea de mando	147
9.3.8	Comunicaciones	148
9.3.9	Protocolo de actuación	148
9.3.10	Formatos para evaluación de daños	148
9.4	Acuerdo No. 05 de 2019.....	150

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. – AGUAS DEL
CAPIRA S.A. E.S.P.**

ANÁLISIS AÑOS 2017 y 2018

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, alcantarillado y aseo en el municipio de Guaduas – Cundinamarca, mediante la vigilancia y seguimiento del referido prestador, con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente.

El presente informe de evaluación integral de la prestación de los mencionados servicios incorpora análisis de los años 2017 y 2018, con base en la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada en el mes de mayo de 2019 por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD y los reportes al Sistema Único de Información – SUI que realiza el prestador.

Dentro de los antecedentes previos al desarrollo del presente documento, es importante mencionar aspectos de especial relevancia, los cuales pueden afectar directamente la continuidad y calidad en la prestación de dicho servicio en el corto y mediano plazo, de acuerdo con la visita mencionada, y que se desarrollarán con detalle más adelante.

1.2 Datos Generales del Prestador

La Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. se constituyó mediante escritura pública No. 887 del 14 de diciembre de 2010 de la Notaría Única de Guaduas, y se registró ante la Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y el Norte del Tolima bajo el número 8152 del libro IX del registro mercantil el 14 de enero de 2011, como una sociedad anónima de carácter público. La empresa tiene por objeto principal *“la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Guaduas y en cualquier parte del país, con el cumplimiento de las formalidades señaladas en las leyes nacionales, cuando fuere el caso”*.

Posteriormente, la empresa asumió la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Guaduas mediante contrato de operación del 20 de enero de 2011 suscrito con el Municipio de Guaduas, cuyo objeto es *“transferir el uso y goce de la infraestructura y encomendar al operador, la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Guaduas.”* Este contrato cuenta con una duración de 15 años, contados a partir de la fecha de su firma.

1.2.1 Composición accionaria

Aguas del Capira S.A. E.S.P. cuenta con la siguiente distribución del capital accionario, como consta en la certificación emitida por el Revisor Fiscal de la empresa:

Tabla 1. Composición Accionaria a diciembre de 2018.

Accionista	Acciones	Porcentaje de participación (%)
Alcaldía Municipal de Guaduas	37,960	94,90%
Empresa de Servicios Públicos del Gualiva	2,040	5,10%

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

Por otra parte, según la información relacionada en la última actualización certificada del 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	25515
Razón social	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P.
Sigla	AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.
NIT	900407338 - 7
Estado del Prestador	Operativo
Fecha inicio estado nuevo	-
Servicios y actividades	<p>Acueducto: Captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización.</p> <p>Alcantarillado: Recolección, conducción de residuos líquidos, disposición final y comercialización.</p> <p>Aseo: Recolección y transporte de residuos no aprovechables, disposición final, y barrido y limpieza de vías y áreas públicas.</p>
Fecha inicio de operaciones	<p>Acueducto: 01 de febrero de 2011</p> <p>Alcantarillado: 01 de febrero de 2011</p> <p>Aseo: 01 de febrero de 2011</p>
Área de operación	Guaduas – Cundinamarca Corregimientos: Puerto Bogotá (Guaduas)
Tipo de sociedad	Sociedad Anónima de Clase Oficial y Orden Municipal
Inscripción en RUPS	12 de marzo de 2011
Fecha última actualización RUPS	05 de junio de 2019
Nombre Representante Legal	Ovidio Guzmán López
Cargo Representante Legal	Gerente
Fecha de posesión representante legal	15 de febrero de 2017
Clasificación	Más de 2.500 suscriptores
Estado de la certificación de los municipios en el SGP 2016	Certificado – Resolución SSPD 20184010120845 del 25 de septiembre de 2018
Auditoría Externa de Gestión y Resultados	No aplica

Fuente: RUPS 05 de junio de 2019 – visita mayo de 2019

2 ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

En esta sección se presentan los principales hallazgos en materia administrativa y financiera del prestador.

2.1 Aspectos administrativos

2.1.1 Empleados

Conforme a la información entregada durante la visita de inspección, respecto al personal por servicio y salarios promedios para las vigencias 2017 y 2018 se tiene lo siguiente:

Tabla 3. Personal Aguas del Capira S.A. E.S.P.

Área	2017			2018		
	Libre nombramiento y remoción	Indefinido	Fijo	Libre nombramiento y remoción	Indefinido	Fijo
Administrativa	1	5	0	1	5	0
Operativo acueducto – Guaduas	0	8	0	0	8	0
Operativo acueducto – Puerto Bogotá	0	3	1	0	3	1
Personal operativo aseo - Guaduas	0	7	4	0	5	9
Prestación de servicios profesionales	9			9		

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

Al respecto, se evidencia que únicamente se presentó variación de personal en el área operativa de aseo para las vigencias bajo análisis. Por otra parte, el salario devengado promedio para el año 2017 fue de \$1.122.141. Para el año 2018, el promedio fue de \$1.514.062.

2.1.2 Convención Sindical

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

2.1.3 Estructura Organizacional

Aguas del Capira S.A. E.S.P. cuenta con una estructura organizacional de forma piramidal y, de acuerdo a la última actualización entregada a esta Superintendencia, contiene una estructura compuesta en su cabeza de una Gerencia, de la cual se desprenden tres (3) Áreas: Administrativa, Comercial y Financiera, y Operativa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

En el anexo 9.1 se relaciona el organigrama general de la empresa para mayor detalle.

2.1.4 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 los revisores fiscales relacionados a continuación :

Tabla 4. Revisor fiscal

Vigencia	Nombre	TP
2017	Álvaro Martínez Lozano	83578-T
2018	Álvaro Martínez Lozano	83578-T

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

2.1.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

La empresa se encuentra clasificada como oficial. Por lo tanto, no se encuentra obligada a contratar auditoría externa conforme con lo establecido en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001:

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

"Artículo 51. Auditoría externa. Independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas privadas especializadas. (...) La auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. En todo caso, deberán elaborar, además, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la entidad prestadora. (...)

No estarán obligados a contratar auditoría externa de gestión y resultados, los siguientes prestadores de servicios públicos domiciliarios:

Las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994. (...)” (Subrayado por fuera del texto original)

Por lo anterior, estas funciones se encuentran a cargo de la oficina de control interno. El prestador suministró copia de los informes de gestión para las vigencias bajo análisis. No obstante, no se evidenciaron conclusiones diferentes a las relacionadas en la presente evaluación.

2.1.6 Competencias Laborales

De los 32 empleados que laboran en la empresa, 6 desempeñan funciones administrativas, 12 desempeñan funciones relacionadas con el servicio de acueducto y 12 desempeñan funciones relacionadas con el servicio de aseo. De acuerdo con lo anterior, el prestador cuenta con el siguiente personal certificado en las siguientes normas de competencia:

Tabla 5. Personal certificado en competencias laborales.

Código	Norma	Número de empleados	Fecha de la certificación	Vigencia
210601024	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas	4	16 de mayo de 2017	16 de mayo de 2020
280201139	Captar agua cruda para el sistema de potabilización de acuerdo con las normas técnicas y ambientales vigentes	2	07 de diciembre de 2016	07 de diciembre de 2019
280201139	Captar agua cruda para el sistema de potabilización de acuerdo con las normas técnicas y ambientales vigentes	5	25 de noviembre de 2016	25 de noviembre de 2019
280201221	Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas	8	13 de abril de 2018	13 de abril de 2021
280201138	Asegurar continuidad de los procesos en sistemas de tratamiento de agua de acuerdo con procedimientos establecidos	4	16 de mayo de 2017	16 de mayo de 2020
280201131	Asegurar la intervención de redes de acueducto de acuerdo con la planificación y procedimientos establecidos	4	31 de mayo de 2017	31 de mayo de 2020
280201217	Recolectar residuos sólidos de acuerdo con procedimientos técnicos	9	5 de julio de 2018	5 de julio de 2021

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

Así las cosas, del personal certificable, el 66% del personal administrativo, el 66% del personal operativo de acueducto y el 75% del personal operativo de aseo se encuentra certificado en competencias laborales, presuntamente incumpliendo lo dispuesto en la Resolución 1570 de 2004¹.

2.2 Aspectos financieros

2.2.1 Informe de Revisor Fiscal

Sobre los Estados Financieros de las vigencias 2017 y 2018, la opinión del Revisor Fiscal Álvaro Lozano Martínez con T.P No. 83578-T, fue la siguiente:

¹ Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones.

*“En mi opinión, los Estados Financieros arriba mencionados, ajustados como se indicó antes; tomados fielmente de los libros y adjuntos a este informe, presentan en forma confiable la Situación Financiera de la Compañía **AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.** al 31 de Diciembre de 2018 y 2017, los Resultados de sus Operaciones, los Cambios en el Patrimonio, los Cambios en la Situación Financiera y los Flujos de Efectivo por los años terminados en esa fecha de conformidad con las normas de contabilidad generalmente aceptadas en Colombia aplicadas uniformemente, y además estos Estados Financieros Certificados son concordantes con el Informe de Gestión de la Gerencia que tuvimos oportunamente a nuestra disposición en el cual se pronunció sobre la legalidad del software que utiliza la empresa.*

Mi examen incluyó también en cumplimiento del decreto 1406 del 28 de julio de 1999 la observación de pagos durante el ejercicio las declaraciones de aportes al sistema general de seguridad social en salud concluyendo que éstos corresponden a los que la ley le exige y que la empresa en su calidad de aportante no se encuentra en mora por concepto de aportes al sistema.

Además, basado en el alcance de mi examen, conceptúo que la contabilidad se lleva conforme a las normas legales y a la técnica contable; que las operaciones registradas y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos de la sociedad, a las disposiciones y decisiones de la asamblea general de accionistas y de la Junta directiva. Que la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas, se llevan y conservan debidamente; que existen y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la sociedad ó de terceros eventualmente en su poder.

Es pertinente señalar que en el caso particular de la empresa se adelantó conforme a políticas contables y normas establecidas por la CGN, según Marco normativo para empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público de acuerdo a la resolución número 414 de 2014 teniendo en cuenta las características cualitativas de la información financiera en cuanto a relevancia, comparabilidad, verificabilidad, oportunidad y comprensibilidad para dar cumplimiento a la obligación. Para la presente vigencia se ha venido siguiendo con la normatividad emitida por la CGN.

En el curso del año y en forma permanente, informé a la junta directiva sobre los principales hechos económicos y aprobaciones al presupuesto en reportes a fin de ser comentados y analizados en las reuniones de junta directiva.” (sic)

Se resalta el hecho de que el Revisor Fiscal en su opinión, no informa sobre la correcta aplicación del Nuevo Marco Normativo NIF, el cual debe ser aplicado por el prestador en la preparación y reporte de su información financiera desde la vigencia 2016, según las condiciones dadas para los prestadores clasificados en el grupo de la Resolución 414 de 2014.

2.2.2 Estado de Reporte al SUI y Convergencia hacia Normas de Información Financiera - NIF

El prestador se encuentra clasificado en el Grupo Resolución 414 de 2014 para preparación y reporte de información financiera, dada su naturaleza pública. Respecto a la obligación de certificar su información financiera correspondiente a los años 2016, 2017 y 2018 al Sistema Único de Información-SUI, se pudo establecer, que:

- El año 2016 no ha sido certificado, alcanza una extemporaneidad de 703 días, ya que la fecha oportuna de reporte fue hasta el 10 de julio de 2017, de acuerdo con los plazos establecidos en la Resolución SSPD 20171300042935.
- El año 2017 no ha sido certificado, alcanza una extemporaneidad de 397 días, ya que la fecha oportuna de reporte fue hasta el 12 de mayo de 2018, de acuerdo con los plazos establecidos en la Resolución SSPD 20181000024475.
- El año 2018 no ha sido certificado, alcanza una extemporaneidad de 48 días, ya que la fecha oportuna de reporte fue hasta el 26 de abril de 2019, de acuerdo con los plazos establecidos en la Resolución SSPD 20191000006825.

Imagen 1. Estado de reporte financiero al SUI.

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

13/06/2019 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Aplicativo de reporte de información financiera con NIIF

Usuario actual : DAAA_CMGONZALEZ

Cargues de información
Consultar cargues de información

Taxonomías
Consultar taxonomías

XBRL

Consulta de cargues de información

• Debe seleccionar al menos un filtro para realizar la búsqueda

Tenga en cuenta que debe seleccionar al menos un filtro.

Empresa: PÚBLICOS DE GUADUAS [Limpiar Empresa]

Taxonomía: Todas las taxonomías

Estado de cargue: Todos los estados

Buscar

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

Fuente: SUI 13 de junio de 2019.

2.2.3 Análisis de los Estados Financieros 2017-2018

Los Estados Financieros analizados en esta sección corresponden al Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integral, Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujos de Efectivo de los periodos 2017 y 2018, sobre los cuales, en las notas no se hace alusión al proceso de transición al nuevo marco normativo (NIF), ni tampoco se establece la hipótesis de negocio en marcha contemplando las eventuales contingencias que pudieran en un futuro afectar la suficiencia financiera del prestador.

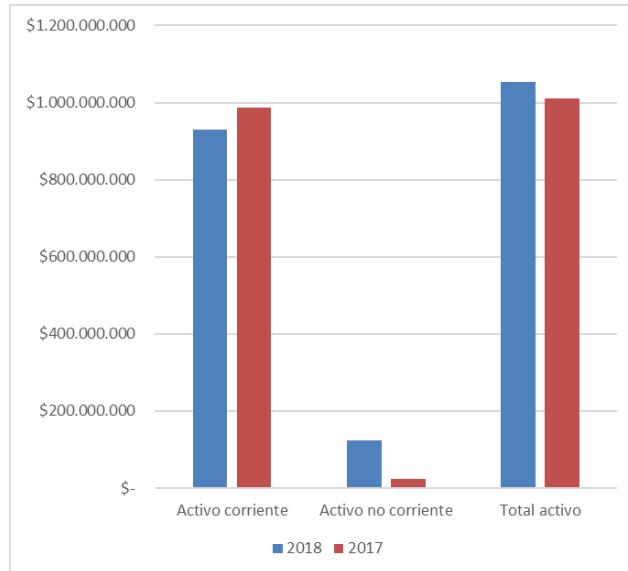
La documentación descrita fue suministrada durante la visita, en medio magnético, y los Estados Financieros se encuentran firmados por el Gerente Ovidio Guzmán López, la Contadora Paola Andrea Almanza y el Revisor Fiscal Álvaro Lozano Martínez, de igual

forma el prestador entregó el acta de la Asamblea Ordinaria de Accionistas mediante la cual se aprobaron los Estados Financieros.

2.2.4 Estado de Situación Financiera

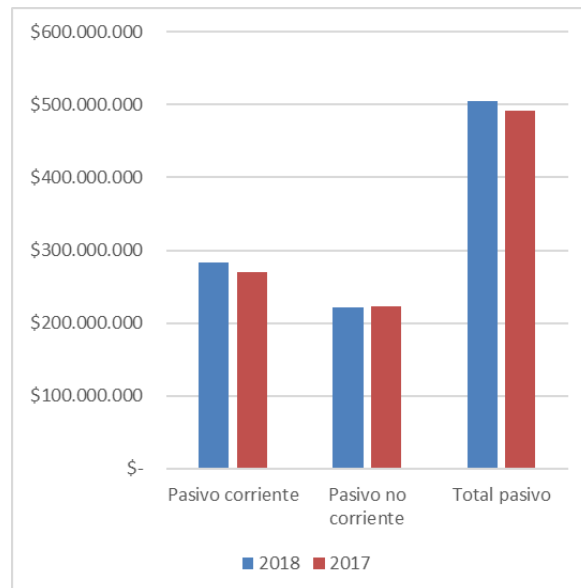
Activos

Gráfica 1. Activos AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.



Fuente: Elaboración SSPD, con información de visita de mayo de 2019.

Gráfica 2. Pasivos AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.



Fuente: Elaboración SSPD, con información de visita de mayo de 2019.

Tabla 6. Estado de Situación Financiera AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.

Denominación	2018	%	2017	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
Efectivo y equivalentes al efectivo	213.879.558	20,3%	71.958.909	7,1%	141.920.649	197,2%
Inversiones e instrumentos derivados	10.000.000	0,9%	10.000.000	1,0%	-	-
Cuentas por cobrar	660.726.992	62,8%	858.948.544	85,0%	(198.221.552)	(23,1%)
Inventarios	39.334.262	3,7%	41.568.900	4,1%	(2.234.638)	100,0%
Bienes y servicios pagados por anticipado	4.752.212	0,5%	4.117.175	0,4%	635.037	15,4%
Activos corrientes totales	928.693.024	88,2%	986.593.528	97,6%	(57.900.504)	(5,9%)
Cuentas por cobrar	96.145.917	9,1%	-	0,0%	96.145.917	100,0%
Propiedad, planta y equipo	26.459.717	2,5%	24.415.763	2,4%	2.043.954	8,4%
Activos intangibles	1.414.222	0,1%	-	0,0%	1.414.222	100,0%
Total de activos no corrientes	124.019.856	11,8%	24.415.763	2,4%	99.604.093	407,9%
Total Activos	1.052.712.880	100,0%	1.011.009.291	100,0%	41.703.589	4,1%
Adquisición de bienes y servicios	68.051.449	6,5%	43.093.512	4,3%	24.957.937	57,9%
Cuentas por pagar	73.454.726	7,0%	943.600	0,1%	72.511.126	7684,5%
Impuestos, gravámenes y tasas	35.806.573	3,4%	102.952.283	10,2%	(67.145.710)	(65,2%)
Beneficios a empleados	87.189.872	8,3%	91.015.426	9,0%	(3.825.554)	(4,2%)
Otros pasivos	18.865.462	1,8%	31.887.849	3,2%	(13.022.387)	(40,8%)
Total pasivos corrientes	283.368.082	26,9%	269.892.670	26,7%	13.475.412	5,0%
Cuentas por pagar	178.017.667	16,9%	189.718.359	18,8%	(11.700.692)	(6,2%)
Otros pasivos	43.773.478	4,2%	32.649.681	3,2%	11.123.797	34,1%
Total pasivos no corrientes	221.791.145	21,1%	222.368.040	22,0%	(576.895)	(0,3%)
Total pasivos	505.159.227	48,0%	492.260.710	48,7%	12.898.517	2,6%
Capital suscrito y pagado	200.000.000	19,0%	200.000.000	19,8%	-	0,0%
Reservas	32.006.802	3,0%	29.126.295	2,9%	2.880.507	9,9%
Resultados de ejercicios anteriores	346.383.516	32,9%	318.897.885	31,5%	27.485.631	8,6%
Resultados del presente ejercicio	25.924.565	2,5%	27.485.631	2,7%	(1.561.066)	(5,7%)
Impactos por la transición al nuevo marco normativo	(170.811.326)	-16,2%	(170.811.326)	-16,9%	-	0,0%
Ganancias o pérdidas por conversión EF	114.050.096	10,8%	114.050.096	11,3%	-	0,0%
Total patrimonio	547.553.653	52,0%	518.748.581	51,3%	28.805.072	5,6%
Total de patrimonio y pasivos	1.052.712.880	100,0%	1.011.009.291	100,0%	41.703.589	4,1%

(Cifras en pesos colombianos)

Fuente: Prestador en visita de mayo de 2019.

A continuación, se enuncian los aspectos relevantes hallados desde el análisis vertical y horizontal del estado de situación financiera del año 2018 comparado con el año 2017:

Efectivo y equivalentes al efectivo

Para el año 2018, el efectivo posee una participación del 20,3% sobre el activo total; también presenta un fuerte incremento del 197,2% con respecto al año 2017, ubicándose en \$213.879.558 para el año 2018. Este concepto representa los recursos depositados en cuentas bancarias. De acuerdo con la información suministrada por el prestador y con las notas a los estados, la relación de las cuentas bancarias y su uso es la siguiente:

Tabla 7. Relación cuentas bancarias.

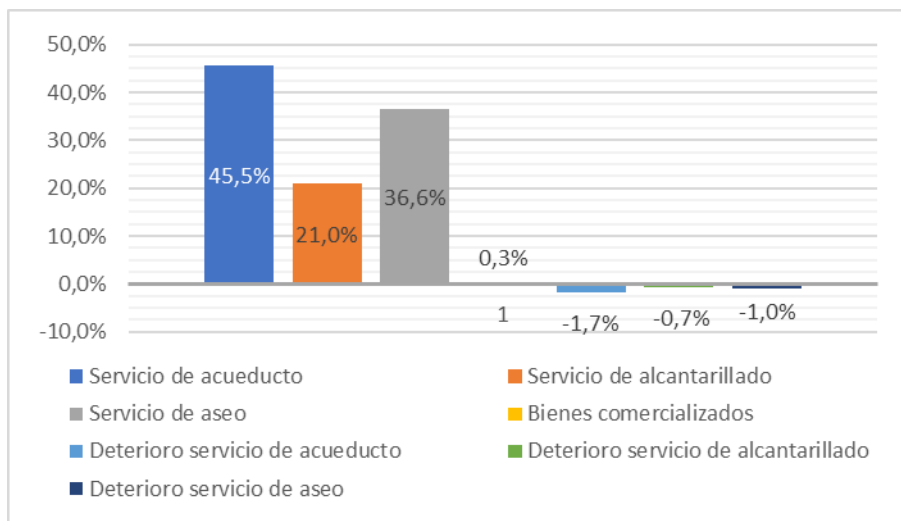
Entidad Financiera	Extractos	Uso
Banco de Bogotá	26.570.844	Pago
Banco Davivienda	104.155.459	Pago
Banco de Bogotá	9.525.036	Recaudo
Banco Davivienda	39.406.958	Recaudo
Banco Davivienda	145.611	Recaudo subsidios
Banco de Bogotá	34.075.650	Convenio
Total efectivos y equivalentes	213.879.558	

Fuente: Visita Aguas del Capira S.A. E.S.P. - 06 al 08 de mayo de 2019.

Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes

Para el año 2018, se observa una participación del 62,8% de las cuentas por cobrar corrientes sobre el total de los activos, con un valor de \$660.726.992. Como se observa en la siguiente gráfica, este rubro está compuesto principalmente por los saldos por recaudar de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y su deterioro. De los anteriores, el concepto que presentó el mayor incremento (188,4%) corresponde a las cuentas por cobrar por servicio de aseo, al pasar de \$83.922.058 en el año 2017 a \$242.027.724 en el año 2018; seguido por las cuentas por cobrar por servicio de alcantarillado con un incremento del 111,1% y por las cuentas por cobrar por servicio de acueducto con un incremento del 97,2%, con respecto al año 2017.

Gráfica 3. Composición cuentas por cobrar corrientes (% sobre el total de la cuenta)



Fuente: Visita Aguas del Capira S.A. E.S.P. - 06 al 08 de mayo de 2019.

Por otro lado, en los estados financieros, el prestador reporta cuentas de orden deudoras, las cuales reflejan subsidios de acueducto, alcantarillado y aseo, adeudados por la Alcaldía del Municipio de Guaduas, por un valor \$973.806.707; respecto a esto, el prestador afirmó durante la visita, que estos no están registrados como cuentas por cobrar dentro del estado de situación financiera, dado que generaría una mayor carga tributaria y además la empresa cancelaría una tarifa muy alta por la renovación del registro mercantil de la cámara de comercio; esto, presuntamente es inconsistente frente a la norma para el reconocimiento de las cuentas por cobrar, la cual, según el numeral 2 del capítulo I de las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos definidas por la Contaduría General de la Nación, establece que *“Se reconocerán como cuentas por cobrar, los derechos adquiridos por la empresa en desarrollo de sus actividades, de las cuales se espere, a futuro, la entrada de un flujo financiero fijo o determinable, a través de efectivo, equivalentes al efectivo u otro instrumento.”*.

En cuanto al comportamiento de las edades de las cuentas por cobrar corrientes, mediante el radicado SSPD 20195290507172 del 20/05/2019, el prestador remitió análisis de éste; sin embargo, no es consistente con los saldos de las cuentas por cobrar revelados en la nota 2.4 a los estados financieros, ya que según el análisis remitido, las cuentas por cobrar por el servicio de acueducto suman \$160.567.099 y la nota 2.4 revela un saldo de \$300.943.257, igualmente, se observa una diferencia de \$85.891 entre el análisis de las edades de las cuentas por cobrar por el servicio de alcantarillado y el saldo mostrado en la mencionada nota a los estados financieros.

Propiedad, planta y equipo

En cuanto a la propiedad, planta y equipo, esta tiene una participación dentro del total de activos del 2,5% en el año 2018 y tuvo un incremento del 8,4%, al pasar de \$24.415.763 en el año 2017 a \$26.459.717 en el año 2018.

Durante la visita, el prestador manifestó que los activos pertenecientes al municipio y que están relacionados con el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo (ductos, redes, plantas, equipos, vehículos compactadores, etc.) están reflejados en las Cuentas de Orden Acreedoras, por un valor \$14.355.955.281; esto, presuntamente es inconsistente frente a la norma para el reconocimiento de las propiedades, planta y equipo, la cual, según el numeral 10 del capítulo I de las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos definidas por la Contaduría General de la Nación, establece que *“Se reconocerán como propiedades, planta y equipo, a) los activos tangibles empleados por la empresa para la producción y comercialización de bienes, para la prestación de servicios y para propósitos administrativos; y b) los bienes muebles que se tengan para generar ingresos producto de su arrendamiento. Estos activos se caracterizan porque no se espera venderlos en el curso de las actividades ordinarias de la empresa y se prevé usarlos durante más de un periodo contable.”*.

Para lo anterior, el prestador presuntamente deberá aplicar la norma de acuerdos de concesión desde la perspectiva de la empresa concedente del Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público.

Pasivos

De acuerdo con la información financiera suministrada por el prestador durante la visita, respecto al total de los pasivos se tiene el siguiente detalle:

Tabla 8. Detalle total pasivos.

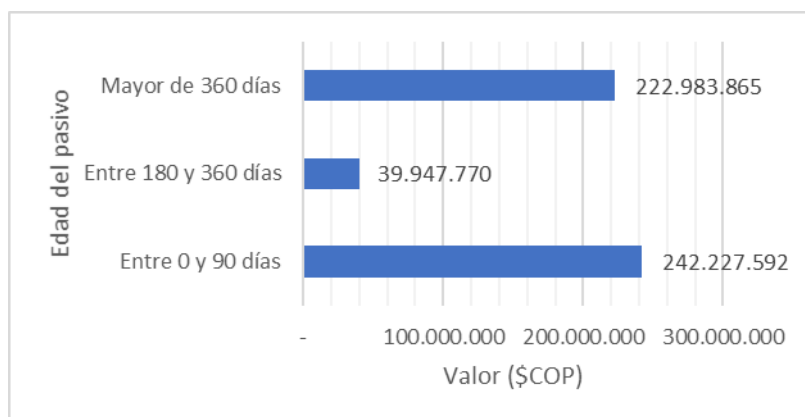
Concepto	Saldo Dic-18 \$	%
Municipio de Guaduas	195.436.380	38,7%
Adquisición de Bienes y Servicios	68.051.449	13,5%
Cheques No Cobrados o por Reclamar	52.047.663	10,3%
Cesantías	42.180.449	8,3%
Impuestos Gravámenes y tasas	35.806.573	7,1%
Fondo Nacional Ambiental - FONAM	26.354.675	5,2%
Servicios públicos	18.960.755	3,8%
Vacaciones	18.870.456	3,7%
Prima de Vacaciones	18.870.456	3,7%
Ingresos Recibidos por Anticipado	18.865.462	3,7%
Intereses sobre Cesantías	5.061.653	1,0%
Bonificaciones	2.206.858	0,4%
Libranzas	1.253.498	0,2%
Cuantías Menores	1.192.810	0,2%
Honorarios	90	0,0%
Total Pasivos	505.159.227	100,0%

Fuente: Visita Aguas del Capira S.A. E.S.P. - 06 al 08 de mayo de 2019.

Como se puede observar en la anterior tabla, los conceptos con mayor representación dentro de los pasivos son cuentas por pagar al Municipio de Guaduas (38,7%), adquisición de bienes y servicios (13,5%) y cheques no cobrados o por reclamar (10,3%), de este último no se tiene claridad sobre su definición y composición ya que el concepto de “*Cheques no cobrados o por reclamar*” es usado en procesos de conciliación bancaria.

Por otro lado, de acuerdo con la información suministrada por el prestador durante la visita, se tienen las siguientes edades del total de los pasivos:

Gráfica 4. Edad total pasivos a diciembre 2018



Fuente: Visita Aguas del Capira S.A. E.S.P. - 06 al 08 de mayo de 2019.

Se tiene adicionalmente que los pasivos con vencimiento mayor a 360 días corresponden en su mayoría a las cuentas por pagar al Municipio de Guaduas por valor de \$195.436.380, del cual no se tiene información complementaria sobre su origen.

Por otro lado, durante la visita el prestador manifestó tener una demanda laboral en su contra, cuya cuantía asciende a \$64.435.000; los cuales no están contemplados dentro de sus pasivos. Para esto, el prestador deberá aplicar la norma de reconocimiento de pasivos contingentes establecida en el numeral 2.1 del capítulo III de las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos definidas por la Contaduría General de la Nación.

Otros aspectos relevantes del estado de situación financiera

- De manera general, en los estados de situación financiera suministrados por el prestador durante la visita, se evidencian presuntas ausencias de las revelaciones mínimas, estructura y contenido, establecidos en los capítulos I, II, III, V y VI de las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos definidas por la Contaduría General de la Nación.

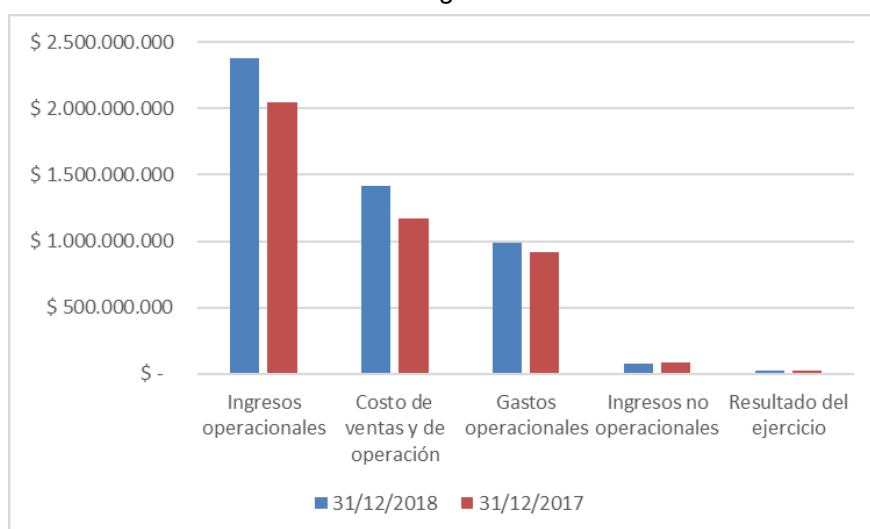
Lo anterior, dificulta realizar un análisis a detalle de las cuentas que componen el activo, pasivo y patrimonio en el estado de situación financiera. Por lo cual, se sugiere al prestador observar la Guía de Aplicación No. 002 para la Presentación de Estados Financieros, publicada por la Contaduría General de la Nación, además de las Normas previamente mencionadas.

- De acuerdo con el análisis vertical del año 2018, existe una alta concentración de los activos corrientes (88,2%) con respecto a los activos no corrientes (11,8%) sobre el total del activo. La relación de los activos corrientes es casi siete veces de los activos no corrientes. Esto se debe a la presunta falta de reconocimiento de la propiedad, planta y equipo asociada a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y que son propiedad del Municipio de Guaduas, al igual que la falta de reconocimiento de los subsidios adeudados por la Alcaldía Municipal de Guaduas.
- La distribución de los pasivos corrientes (26,9%), pasivos no corrientes (21,1%) y el patrimonio (52,0%) sobre el total del patrimonio y pasivos en el año 2018; reflejan una

política de financiamiento sana, ya que los acreedores en total son dueños del 48% y los accionistas poseen el 52%. Por otro lado, la participación de los pasivos corrientes (26,9%) es menor a la participación de los activos corrientes (88,2%), lo cual indica que el prestador posee activos en el corto plazo mayores a las exigibilidades que tiene en el mismo periodo.

2.2.5 Análisis del Estado de Resultados Integral.

Gráfica 5. Estado de Resultados Integral AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.



Fuente: Elaboración SSPD, con información de visita de mayo de 2019.

Tabla 9. Estado de Resultados Integral AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.

	31/12/2018	% Vertical	% Variación anual	31/12/2017	% Vertical
Ingresos operacionales	\$2.379.769.522	100,00%	16,35%	\$2.045.286.168	100,00%
Costo de ventas y de operación	\$1.417.902.495	59,58%	21,26%	\$1.169.341.955	57,17%
Resultado Bruto	\$961.867.027	40,42%	9,81%	\$875.944.213	42,83%
Gastos operacionales	\$988.997.736	41,56%	8,07%	\$915.180.670	44,75%
Resultado operacional	-\$27.130.709	-1,14%	-30,85%	-\$39.236.457	-1,92%
Ingresos no operacionales	\$74.569.683	3,13%	-9,70%	\$82.576.111	4,04%
Gastos y costos no operacionales	\$21.514.410	0,90%	35,70%	\$15.854.023	0,78%
Resultado del ejercicio	\$25.924.564	1,09%	-5,68%	\$27.485.631	1,34%

(Cifras en pesos colombianos)

Fuente: Prestador en visita de mayo de 2019.

Los Ingresos de actividades ordinarias por, prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y bienes comercializados, aumentaron 16,35% alcanzando el valor de \$2.380 millones en 2018, provenientes principalmente del servicio de Acueducto que

aportó \$1.144 millones, seguido del servicio de Aseo que aportó \$762 millones y Alcantarillado que aportó \$472 millones.

El Costo de ventas y de operación creció 21,26% llegando a \$1.418 millones representando el 60% de los ingresos, presentando un crecimiento proporcionalmente mayor al que tuvieron los ingresos, con lo cual se le está restando eficiencia a la operación del prestador. Dentro del Costo de ventas, los principales componentes fueron: Materiales del servicio de Acueducto por valor de \$554 millones, Generales del servicio de Aseo por \$381 millones, y Sueldos y Salarios del servicio de Acueducto por \$257 millones, sin que el prestador revele en sus notas los ítems contenidos en estos conceptos, y adicionalmente no entregó el archivo de discriminación de gastos solicitado en visita, de igual forma se resalta el hecho de que el valor consignado en el Estado de Resultados por Costo de Ventas y de operación por \$1.418 millones no coincide con el valor registrado en las notas por \$1.993 millones, incumpliendo el principio de complementariedad que deben tener los Estados Financieros.

El concepto de Gastos operacionales aumentó 8% hasta \$989 millones, teniendo como principales componentes los conceptos de Gastos de administración por \$387 millones, Sueldos de personal acueducto por \$257 millones, Sueldos de personal de Aseo por \$198 millones, con lo cual el prestador no informa con claridad, los componentes que está contabilizando dentro del Costo de ventas y los que está contabilizando dentro de los Gastos operacionales, dado que hay conceptos que se encuentran registrados doble vez dentro de estas dos agrupaciones, y adicionalmente se resalta que la cifra del total de Gastos de operación no coincide con detalle entregado en las notas, con lo cual el prestador incumple los principios de revelación y complementariedad de los Estados Financieros.

El prestador registró para 2017, dentro de los Gastos generales, un valor de \$0,7 millones por Consulta centrales de riesgo, valor que se elimina por completo para 2018, y que presuntamente no tiene relación alguna con la prestación de los servicios públicos de AAA, por lo que el valor registrado en 2017 resulta irregular.

En 2018 el prestador presentó un Resultado Operacional negativo de -1,14%, generado por el mayor nivel de gastos que de ingresos en su componente de actividades ordinarias, resultado que logra revertir con los ingresos de Actividades no ordinarias, generando Resultado neto positivo en las dos vigencias, lo cual es evidencia de la ineficiencia de las actividades ordinarias del prestador, que debe depender de sus ingresos extraordinarios para generar ganancias.

El Resultado del Ejercicio presentó un decrecimiento de -5,68% llegando al valor de \$26 millones, justificado por el incremento proporcionalmente mayor de los gastos sobre los ingresos, con lo cual se le restó eficiencia a la operación en comparación con la vigencia anterior. Se resalta el hecho de que el prestador está contabilizando el Impuesto sobre la renta y complementario por valor de \$14 millones dentro del concepto de Otros gastos, cuando, para mayor claridad y transparencia de los Estados Financieros, debería presentarse de manera individual en un renglón antes del Resultado del Ejercicio.

2.2.6 Estado de Flujos de Efectivo

A continuación, se presenta el análisis del estado de flujo de efectivo del año 2018 comparado con el año 2017:

Tabla 10. Análisis horizontal del estado flujo de efectivo 2018 vs. 2017.

Denominación	2018	2017	Variación Absoluta	Variación Relativa
Cambios en Activos y Pasivo de Operación				
Recibidos por venta de bienes comercializados	6.669.103	-	6.669.103	100,0%
Recibidos por prestación de servicio de acueducto	1.003.009.822	840.118.320	162.891.502	19,4%
Recibidos por prestación de servicio de alcantarillado	550.627.250	348.130.401	202.496.849	58,2%
Recibidos por prestación de servicio de aseo	664.821.010	439.205.203	225.615.807	51,4%
Recibidos subsidios por prestación de servicio de acueducto	118.761.417	125.074.816	(6.313.399)	(5,0%)
Recibidos subsidios por prestación de servicio de alcantarillado	66.703.692	69.430.657	(2.726.965)	(3,9%)
Recibidos subsidios por prestación de servicio de aseo	100.840.957	97.038.984	3.801.973	3,9%
Pago por materiales y suministros	2.234.638	-	2.234.638	100,0%
Pago por bienes y servicios pagados por anticipado	(635.037)	-	(635.037)	(100,0%)
Pago por activos intangibles	(1.480.000)	-	(1.480.000)	(100,0%)
Pago por adquisición de bienes y servicios	(907.602.348)	(1.181.523.045)	273.920.697	23,2%
Pago de cuentas por pagar	(562.981.028)	(63.239.178)	(499.741.850)	(790,2%)
Recaudo por impuestos, gravámenes y tasas	254.106.584	73.481.426	180.625.158	245,8%
Pago por impuestos gravámenes y tasas	(227.801.011)	(60.939.326)	(166.861.685)	(273,8%)
Pago por beneficios a empleados	(904.998.202)	(820.091.732)	(84.906.470)	(10,4%)
Pago de otros pasivos	(1.483.410)	(37.191.415)	35.708.005	96,0%
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	160.793.438	(170.504.889)	331.298.327	194,3%
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión				
Recibido en venta de inversiones e instrumentos derivados	-	35.642.320	(35.642.320)	(100,0%)
Recibido por rendimientos de inversiones de administración de liquidez	-	614.090	(614.090)	(100,0%)
Pagado en adquisición de inversiones de administración de liquidez	-	(15.085.240)	15.085.240	100,0%
Pagado en muebles, enseres y equipos de oficina	(3.602.580)	-	(3.602.580)	(100,0%)

Denominación	2018	2017	Variación Absoluta	Variación Relativa
Pagado en equipos de comunicación y computación	(15.270.209)	-	(15.270.209)	(100,0%)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	(18.872.789)	21.171.170	(40.043.959)	(189,1%)
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación				
Recibidos por subvenciones	34.075.650	-	34.075.650	100,0%
Pagos por contrato subvención	(34.075.650)	-	(34.075.650)	(100,0%)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	-	-	-	0,0%
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	141.920.649	(149.333.720)	291.254.369	195,0%
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo	71.958.909	221.292.629	(149.333.720)	(67,5%)
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	213.879.558	71.958.909	141.920.649	197,2%

Fuente: Visita Aguas del Capira S.A. E.S.P. - 06 al 08 de mayo de 2019.

Dentro del efectivo procedente de actividades de operación en el año 2018, el componente con mayor representación corresponde al efectivo procedente de la prestación y subsidios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por valor de \$2.145.188.000; por otro lado, el efectivo utilizado en la operación fue en su mayoría para pago de adquisición de bienes y servicios, beneficios a empleados, cuentas por pagar e impuestos, gravámenes y tasas, los cuales suman aproximadamente \$2.603.382.589.

El total de efectivo procedente de actividades de operación sumó \$160.793.438 en el año 2018, lo que significó un incremento del 194,3% con respecto al año 2017.

El flujo de efectivo neto utilizado en actividades de inversión sumó \$18.872.789 en el año 2018, lo cual resultó principalmente de inversiones en equipos de computación y muebles y enseres.

Por último, el efectivo y los equivalentes al efectivo aumentaron en \$141.920.649 en 2018, lo que sumado al efectivo de inicio de año (\$71.958.909), arrojó un efectivo al final del año 2018 por valor de \$213.879.558.

2.2.7 Indicadores Financieros

Tabla 11. Indicadores financieros

Liquidez y Actividad	2018	2017
Razón Corriente	3,28	3,66
Prueba Ácida	0,95	0,47
Capital de Trabajo	\$ 645.324.942	\$ 716.700.858
Rotación de Cartera	114,50	151,19
Rotación de Proveedores	63,85	58,70

Rentabilidad	2018	2017
Margen Bruto	40,42%	42,83%
Margen Neto	1,09%	1,34%
EBITDA	-\$ 638.795	-\$ 12.392.061
Margen EBITDA	-0,03%	-0,61%
ROA	-2,58%	-3,88%
ROE	4,73%	5,30%
Endeudamiento	2018	2017
Cubrimiento de Intereses	N.A	N.A
Nivel de Endeudamiento	47,99%	48,69%
Endeudamiento Financiero	0	0
Concentración del Pasivo	56,09%	54,83%

Fuente: Elaboración SSPD, con información de visita de mayo de 2019.

El escenario de indicadores de Liquidez es mixto, deteriorando la Razón Corriente reduciéndola en 10% con base en la reducción del Activo Corriente por la recuperación de cuentas por cobrar, y el aumento del Pasivo corriente, consecuentemente con la reducción de la cartera se mejoró la Prueba Ácida, indicando un mejor cubrimiento de los pasivos corrientes contando únicamente con los activos corrientes de mayor liquidez.

En términos de actividad el prestador refleja igualmente un escenario mixto, reflejando mejora en los indicadores EBITDA, Margen EBITDA y ROA, y deterioro en los demás indicadores calculados.

Los indicadores de endeudamiento muestran un escenario de leve mejora, reduciendo el Nivel de Endeudamiento en 70 puntos básicos, pese a la mayor concentración del pasivo corriente que aumentó 126 puntos básicos.

3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia en el mes de febrero de 2019 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 y rural del municipio de Guaduas, así:

Tabla 12. Área de prestación AGUAS DEL CAPIRA SA ESP

Zona Urbana	Cabecera del municipio de Guaduas
Zona Rural	Corregimiento de Puerto Bogotá del municipio de Guaduas

Fuente: Visita SSPD, mayo de 2019

3.1 Aspectos técnicos de acueducto

3.1.1 Sistema de abastecimiento principal

El sistema de acueducto del municipio de Guaduas se abastece por medio de dos sistemas. El sistema principal se abastece de la fuente superficial del río San Francisco, cuyas aguas son tratadas en la planta de tratamiento Galán. A continuación, se describe dicho sistema:

Fuente de abastecimiento y concesión de aguas superficiales

En relación con la concesión de aguas superficiales para el río San Francisco, la CAR mediante Resolución No. 2116 del 12 de noviembre de 2013 otorgó la concesión durante 10 años contados a partir de la ejecutoria de dicho acto administrativo, con un caudal adjudicado de 30,89 L/s.

Imagen 2. Río San Francisco



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita mayo de 2019

En relación con lo anterior, la última información reportada en el SUI corresponde al año 2016, tal y como se evidencia a continuación:

Tabla 13. Concesión de agua superficial – Reporte SUI

Empresa	Departamento	Municipio	Nombre de la fuente	Tipo de fuente superficial natural	Tiene concesión de aguas
Empresa de servicios públicos de Guaduas S.A. E.S.P.	Cundinamarca	Guaduas	Río San Francisco	Río	No
	Cundinamarca	Guaduas	Río San Francisco	Río	No

Fuente: Consulta SUI

Sin embargo, la información reportada no coincide con la información suministrada por el prestador en visita. Lo anterior se debe a que el SUI actualmente no permite la actualización de información relacionada con las concesiones de aguas superficiales.

Captación

La captación de agua en el río San Francisco se realiza mediante una bocatoma lateral ubicada en el costado izquierdo del río, con una capacidad de 75 l/s. Esta estructura cuenta con una rejilla para la retención de sólidos.

En esta estructura no se realiza la medición del caudal captado. Al respecto, el prestador manifestó que dicho caudal es medido a la entrada de la planta de tratamiento.

En relación con el mantenimiento de esta estructura, el prestador no suministró soportes de esta actividad para las vigencias bajo análisis. Sin embargo, en la visita realizada el día 06 de mayo de 2019, se encontró esta estructura en buen estado.

Imagen 3. Captación río San Francisco.



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita mayo de 2019

Finalmente, al revisar la información reportada en el SUI, se evidenció que el prestador no ha reportado la información relacionada con la estructura de captación en el río San Francisco para el municipio de Guaduas. Por ende, debe adelantar el reporte de esta

información conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Aducción

Una vez captada, el agua es conducida a través de dos tuberías paralelas en PVC, cemento e hierro galvanizado de 8 y 10 pulgadas, a través de un tramo de 864 metros de longitud.

Sin embargo, la información anterior no es coincidente en su totalidad con la última información reportada en el SUI correspondiente al año 2016, tal y como se evidencia a continuación:

Tabla 14. Líneas de aducción – Reporte SUI.

Empresa	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
Empresa de servicios públicos de Guaduas S.A. E.S.P.	Galán	Tubería- Por gravedad	20	100	De 6 a 8 pulgadas	Polietileno (PE)	08-03-1996	12-12-1996

Fuente: Consulta SUI

Por ende, debe adelantar el reporte de esta información conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Ahora bien, en el tramo inicial de la aducción se cuenta con 3 desarenadores para la retención inicial de sólidos gruesos y arenas.

Imagen 4. Estructuras de desarenación



Primer desarenador



Último desarenador

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita mayo de 2019

En relación con el mantenimiento de esta infraestructura y de acuerdo con la información suministrada en visita, el prestador programa un mantenimiento mensual de la misma. Según los soportes suministrados, se dio cumplimiento a este cronograma en las vigencias analizadas.

Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP Galán

La PTAP Galán comenzó a operar en el año 1948. Cuenta con una capacidad de 45 L/s. Sin embargo, opera con un caudal de entre 30 y 40 L/s. Por ende, la empresa presuntamente capta un caudal superior al caudal concesionado.

El agua ingresa a la planta través de las tuberías de aducción, las cuales descargan el caudal a una cámara de aquietamiento. Al final de dicha cámara, se ubica un vertedero triangular en el cual se mide el caudal de entrada a partir del nivel del agua. Adicionalmente, en este punto se realiza la aplicación del coagulante (se utiliza sulfato de aluminio granulado). Este vertedero fomenta la mezcla rápida.

La dosificación del coagulante se realiza a partir del ensayo de jarras. En la visita realizada el día 06 de mayo de 2019, se observó que este equipo se encontraba en funcionamiento. De acuerdo con lo evidenciado en los formatos de operación, la frecuencia de realización del ensayo es diaria.

Posterior a la mezcla rápida, el agua pasa a los floculadores. El sistema de floculación está conformado por seis unidades en serie. El proceso continúa con el sistema de sedimentación, compuesto por 2 módulos de alta tasa con paneles tipo colmena.

El sistema de filtración se compone por tres unidades con lecho filtrante compuesto por grava, arena y antracita. Posteriormente, el agua que sale de los filtros pasa a un tanque de contacto, en donde se aplica una solución de cloro gaseoso al agua. El tiempo de contacto en este tanque es de aproximadamente 8 minutos. Finalmente, el agua es almacenada en 3 tanques de 242, 230 y 300 m³, respectivamente.

En la tubería que sale de los tanques de almacenamiento hacia la red de distribución, se ubica el macromedidor para la medición del caudal de salida de la planta. Según informó el prestador, este equipo no se encuentra actualmente en funcionamiento, motivo por el cual se calcula el caudal de salida de la planta a partir del caudal de entrada y el caudal consumido en la PTAP.

Finalmente, al revisar la información reportada en el SUI, se evidenció que el prestador no ha reportado la información relacionada con los tanques de almacenamiento de la PTAP Galán. Por ende, debe adelantar el reporte de esta información conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Imagen 5. Planta de tratamiento Galán.



Estructura de entrada, vertedero de medición de caudal y adición de coagulante



Floculadores



Desarenadores



Filtros



Dosificación de cloro gaseoso



Tanque de contacto de cloro



Tanques de almacenamiento



Macromedidor a la salida de la planta

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita mayo de 2019

Tratamiento de los lodos generados en la PTAP

Las arenas y lodos recogidas en las unidades de sedimentación de la PTAP Galán son dispuestas en la quebrada La Chucua sin tratamiento ni permiso ambiental por parte de la CAR.

Laboratorio de control de procesos

La PTAP cuenta con un laboratorio para el control de la calidad del agua durante el proceso de tratamiento. El laboratorio cuenta con los siguientes equipos, cuya última revisión y/o calibración se encuentra a continuación:

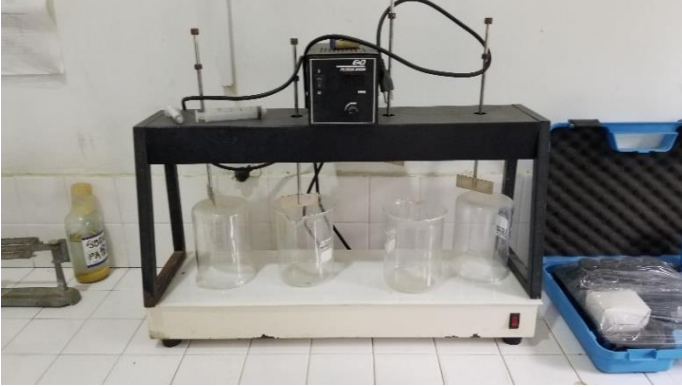
Tabla 15. Última calibración de equipos de medición de calidad del agua PTAP Galán.

Equipo	Fecha
Cloro residual	20 de marzo de 2019
Colorímetro	20 de marzo de 2019

Turbidímetro	20 de marzo de 2019
pHmetro	03 de mayo de 2019

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

Imagen 6. Equipos de medición de calidad del agua PTAP Galán.



Equipo de jarras



Colorímetro



Turbidímetro



Cloro residual



pHmetro

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita mayo de 2019

Operación y mantenimiento

En los formatos de operación de la planta se registra la siguiente información de manera horaria:

- Caudal de entrada de la planta.
- Resultados del ensayo de jarras.
- Turbiedad (Agua cruda y agua tratada).
- pH (Agua cruda y agua tratada).
- Dosificación de cloro gaseoso.
- Lavado de filtros.

Adicionalmente, en cada turno se consigna la siguiente información:

- Al recibir el turno:
 - Caudal de entrada a la planta.
 - Turbiedad de agua cruda y agua tratada.
 - pH de agua cruda y agua tratada.
 - Dosis de coagulante.
 - Color aparente de agua cruda.
 - Dosis de cloro gaseoso.
 - Nivel de los tanques.
 - Cloro residual de agua tratada.
- Durante el turno:
 - Turbiedad en los procesos de sedimentación y filtración.
 - pH en los procesos de sedimentación y filtración.
 - Color aparente en el proceso de sedimentación.
- Al finalizar el turno:
 - Volumen de agua suministrada.

Por otra parte, el prestador cuenta con los siguientes manuales:

- Manual de mantenimiento de redes de acueducto.
- Manual de operación del sistema de potabilización.

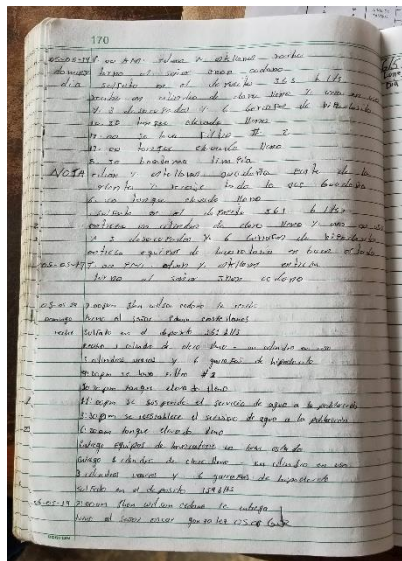
Imagen 7. Formatos de operación.

CONTROL DE OPERACIÓN DIARIA DE LA PTAP GALAN				CODIGO: OP-F-003 VERSION: 04 PAG. 2 DE 2	
PROCESO	PRUEBA	FRECUENCIA	TURNO UNO LECTURA	TURNO DOS LECTURA	OBSERVACIONES
AFLUENTE	CAUDAL PUNTUAL	A. RECIBIR TURNO	40	70	
	LUMINOSIDAD	A. RECIBIR TURNO	9.85	10.7	
	PH	A. RECIBIR TURNO	7.0	7.4	
	COLOUR APARENTE	A. RECIBIR TURNO	30	35	
	COLOUR APARENTE	A. RECIBIR TURNO	70	60	
SEDIMENTACION	TURBIDIDAD PH	FOR TURNO	0.98	1.34	
	COLOUR APARENTE	FOR TURNO	70	71	
FILTRACION	PH	FOR TURNO	6.9	7.2	
	TURBIDIDAD	FOR TURNO	0.72	0.96	
DESINFECCION	PH	A. RECIBIR TURNO	7.6	7.6	
	DOSIS DE CLORO GASEOSO	A. RECIBIR TURNO	16	16	
TANQUE	NIVEL DE TANQUE	A. RECIBIR TURNO	242 M ³	164	
		A. RECIBIR TURNO	230 M ³	190	
		A. RECIBIR TURNO	206 M ³	187	
	PH	A. RECIBIR TURNO	6.8	7.0	
	TURBIDIDAD	A. RECIBIR TURNO	0.86	0.97	
FLOCCULACION	CLORO RESIDUAL	A. RECIBIR TURNO	1.11	1.2	
	TOTAL M ³ SUMINISTRADOS	AL TERMINAR TURNO	1683	3062	

Formato de operación

CONTROL DE OPERACIÓN DIARIA DE LA PTAP GALAN										CODIGO: OP-F-003 VERSION: 04 PAG. 1 DE 2	
AÑO 2017		MES MARZO		DIA 03		TURBIDIDAD (UNIT)		PH		CLORO	
HORA	CAUDAL U/S	PRUEBAS DE JARRAS DOSIS OPTIMA	GRAMOS / MINUTO	CRUDA	TRATADA	CRUDA	TRATADA	LIBRAS/DIA	CLORO RESIDUAL (MG/L)		
07:00:00 a.m.	170	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10	1.21		
08:00:00 a.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10			
09:00:00 a.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10			
10:00:00 a.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10			
11:00:00 a.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10			
12:00:00 p.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10			
01:00:00 p.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10			
02:00:00 p.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10			
03:00:00 p.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10			
04:00:00 p.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10			
05:00:00 p.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10	1.19		
06:00:00 p.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10	1.2		
07:00:00 p.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10			
08:00:00 p.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10			
09:00:00 p.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10			
10:00:00 p.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10			
11:00:00 p.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10			
12:00:00 a.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10			
01:00:00 a.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10			
02:00:00 a.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10			
03:00:00 a.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10			
04:00:00 a.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10			
05:00:00 a.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10			
06:00:00 a.m.	160	30	7.2	9.85	0.86	7.0	6.8	10	1.6		

Formato de operación



Bitácora

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita mayo de 2019

Finalmente, en relación con el mantenimiento de la planta, el prestador cuenta con un cronograma mensual de lavado de las diferentes estructuras de la planta. El prestador suministró los soportes de los mantenimientos realizados a los desarenadores, floculadores, sedimentadores y tanques durante los años 2017 y 2018.

3.1.2 Sistema de abastecimiento alterno

El sistema de acueducto del municipio de Guaduas cuenta con un sistema de abastecimiento alterno, consistente en dos pozos profundos que alimentan la planta de tratamiento Buenavista. Este segundo sistema no opera de manera continua, sino que opera únicamente durante las horas pico, para mantener la presión mínima en la red de distribución en dichos periodos de tiempo.

Fuente de abastecimiento y concesión de aguas subterráneas

El sistema alternativo de abastecimiento del municipio de Guaduas se abastece de dos fuentes subterráneas, correspondientes a los pozos profundos Policarpa y Matadero.

En cuanto a las concesiones de aguas subterráneas para los dos pozos, la CAR mediante Auto No. 065 del 31 de enero de 2014 inició el proceso de trámite de las mismas. No obstante, este proceso se archivó mediante Auto No. 887 del 06 de septiembre de 2017, debido a que la empresa no suministró la totalidad de la información solicitada. Por ende, a la fecha no se cuenta con concesiones de aguas subterráneas vigentes para ninguno de los dos pozos.

Finalmente, una vez revisada la información reportada por el prestador en el SUI, se evidenció que el prestador no ha realizado el reporte de la información correspondiente a estas fuentes subterráneas.

Captación

Según informó el prestador, el pozo Matadero capta un caudal de aproximadamente 8 L/s y funciona de 10 a 12 horas diarias. Por otra parte, el pozo Policarpa capta un caudal de aproximadamente 20 L/s y opera de manera alternada. Estos pozos únicamente son operados con el fin de mantener la presión mínima en la red del municipio en horas pico (de 6:00 am a 8:00 am, de 12:00 pm a 2:00 pm y de 5:00 pm a 7:00 pm).

En relación con la medición de caudales captados, el prestador manifestó que realiza aforos en ambos pozos. No obstante, no suministró soportes de lo anterior. Adicionalmente, no se evidenciaron macromedidores instalados en la visita realizada al prestador.

Imagen 8. Captación pozos profundos.



Pozo Policarpa



Pozo Matadero

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita mayo de 2019

Ahora bien, en cuanto al mantenimiento de esta estructura. El prestador no suministró soportes de esta actividad para las vigencias bajo análisis.

Finalmente, al revisar la información reportada en el SUI, se evidenció que el prestador no ha reportado la información relacionada con las estructuras de captación de los dos pozos profundos para el municipio de Guaduas. Por ende, debe adelantar el reporte de esta información conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Aducción

El prestador no suministró información sobre las características de las tuberías de aducción que conducen el agua cruda hasta la planta de tratamiento Buenavista.

Adicionalmente, al revisar la información reportada en el SUI, se evidenció que el prestador no ha reportado la información relacionada con las líneas de aducción de los pozos Matadero y Policarpa. Por ende, debe adelantar el reporte de esta información conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP Buenavista

La PTAP Buenavista comenzó a operar en el año 1995. Cuenta con una capacidad de 25 L/s. Sin embargo, opera con un caudal de aproximadamente 10 L/s, proveniente de los pozos Policarpa y Matadero.

El agua ingresa a la planta través de la tubería de aducción, la cual descarga a una torre de aireación. Posteriormente, el agua ingresa al sistema de filtración, el cual se compone por dos unidades de tipo compacto con lecho filtrante compuesto por grava, arena y antracita. El agua que sale de los filtros pasa a un tanque de contacto, en donde se aplica una solución de cloro gaseoso al agua. El tiempo de contacto en este tanque es de aproximadamente 5 minutos. Finalmente, el agua es almacenada en 2 tanques de 200 y 204 m³, respectivamente.

En la tubería que sale de los tanques de almacenamiento hacia la red de distribución, se ubica el macromedidor para la medición del caudal de salida de la planta. Este macromedidor se encontró en funcionamiento durante la visita realizada el día 06 de mayo de 2019.

Finalmente, al revisar la información reportada en el SUI, se evidenció que el prestador no ha reportado la información relacionada con los tanques de almacenamiento de la PTAP Buenavista. Por ende, debe adelantar el reporte de esta información conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Imagen 9. Planta de tratamiento Buenavista.



Torre de aireación



Filtros compactos



Dosificación de cloro gaseoso



Tubería de dosificación de cloro gaseoso



Macromedidor a la salida de la planta

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita mayo de 2019

Tratamiento de los lodos generados en la PTAP

Dado que, por la calidad del agua captada, la planta de tratamiento Buenavista no cuenta con unidades de floculación ni sedimentación, no se producen lodos durante el proceso de tratamiento.

Laboratorio de control de procesos

La PTAP cuenta con un laboratorio para el control de la calidad del agua durante el proceso de tratamiento. El laboratorio cuenta con los siguientes equipos, cuya última revisión/calibración se encuentra a continuación:

Tabla 16. Última calibración de equipos de medición de calidad del agua PTAP Buenavista.

Equipo	Fecha
Turbidímetro	20 de marzo de 2019
pHmetro	03 de mayo de 2019

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

Imagen 10. Equipos de medición de calidad del agua PTAP Buenavista.



Turbidímetro



pHmetro

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita mayo de 2019

Operación y mantenimiento

En los formatos de operación de la planta se registra la siguiente información por turno:

- Pozos en funcionamiento (Sí o no).
- Turbiedad (Agua cruda y agua tratada).
- Color (Agua cruda y agua tratada).
- pH (Agua cruda y agua tratada).
- Dosificación de cloro gaseoso.
- Nivel de los tanques.
- Volumen de agua suministrado.
- Horas de operación durante el turno.

Por otra parte, el prestador cuenta con los siguientes manuales:

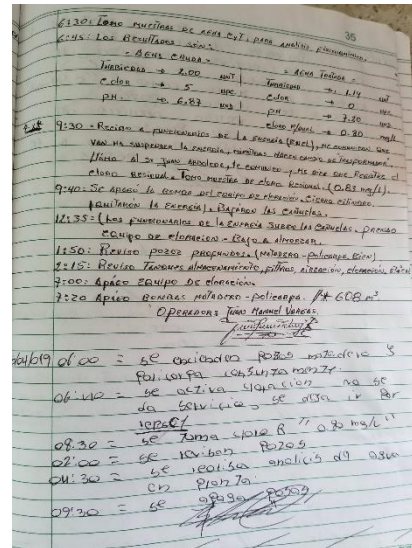
- Manual de mantenimiento de redes de acueducto.
- Manual de operación del sistema de potabilización.

Imagen 11. Formatos de operación.

CONTROL DIARIO PTAP BUENA VISTA		OP-F-002	
		VERSIÓN: 03	
		PÁG. 1 DE 1	
FECHA:	RESPONSABLE DE TURNO	TURNO I	TURNO II
SE ENCUENTRA EN OPERACIÓN			
ANÁLISIS POR TURNO DE OPERACIÓN			
TURBIDIDAD		AGUA CRUDA	AGUA TRATADA
COLOR			
PH			
CLORO, LIBRAS POR DIA			
CLORO RESIDUAL MG/L			
NIVEL TANQUES INICIAR TURNO M3			
NIVEL TANQUES SUSPENDER EL SERVICIO M3			
NIVEL TANQUES ENTREGA DE TURNO M3			
TOTAL DE M3 SUMINISTRADOS (MACROMEDIDOR)			
HORAS DE OPERACIÓN DIA			
HORAS TOTAL DE OPERACIÓN AL DIA			
OBSERVACIONES			

Formato de operación

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita mayo de 2019



Bitácora

Finalmente, en relación con el mantenimiento de la planta y por sus características, el prestador únicamente programa el mantenimiento semestral de los tanques de almacenamiento, dado que los filtros se lavan a diario. El prestador suministró los soportes de estos mantenimientos durante los años 2017 y 2018.

3.1.3 Redes de distribución

La red de distribución del municipio de Guaduas cuenta con una extensión de aproximadamente 30 km, en tuberías de PVC con diámetros entre 2 y 8 pulgadas, y se encuentra sectorizada hidráulicamente en los sectores Norte, Centro y Sur. Sin embargo, el prestador no informó cuantos suscriptores se ubican por cada uno de estos sectores. La última actualización del catastro de redes es del año 2009.

La red de distribución cuenta con su propio del manual de mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de acueducto. El prestador entregó copia del mismo durante la visita realizada. Sin embargo, presuntamente no se cuenta con un cronograma de mantenimiento preventivo de las redes. Asimismo, el prestador no suministró soportes estos mantenimientos para las vicencias bajo análisis.

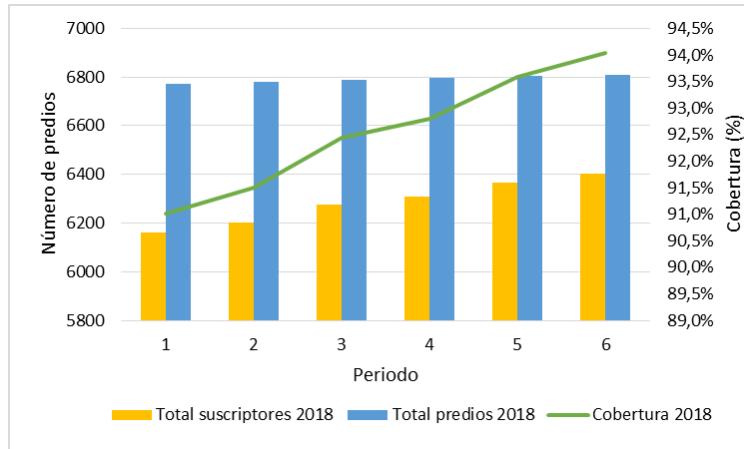
Finalmente, al revisar la información reportada en el SUI, se evidenció que el prestador no ha reportado la información relacionada con las redes del sistema de acueducto del municipio de Guaduas. Por ende, debe adelantar el reporte de esta información conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

3.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

3.2.1 Cobertura de Acueducto

Según la información suministrada por la empresa, la cobertura del servicio de acueducto durante el año 2018 fue la siguiente:

Gráfica 6. Cobertura del sistema de acueducto.



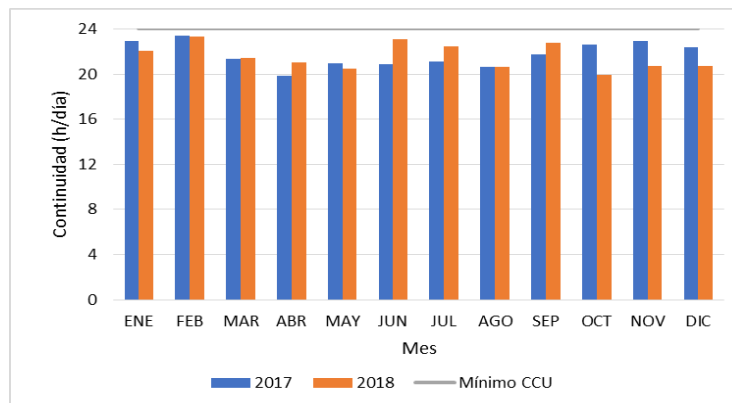
Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P.

Es de precisar que los periodos a los que hace referencia la gráfica son bimestrales. Como se puede apreciar en la gráfica anterior, la cobertura durante el año 2018 incrementó del 91% al 94%. Sin embargo, el prestador no aportó información respecto a la evolución de este indicador durante el año 2017 con el fin de comparar la evolución del indicador.

3.2.2 Índice de continuidad

De acuerdo con la información suministrada en visita, durante las vigencias 2017 y 2018 se tuvo la siguiente continuidad en la prestación del servicio de acueducto:

Gráfica 7. Continuidad en la red de acueducto (horas/día).



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P.

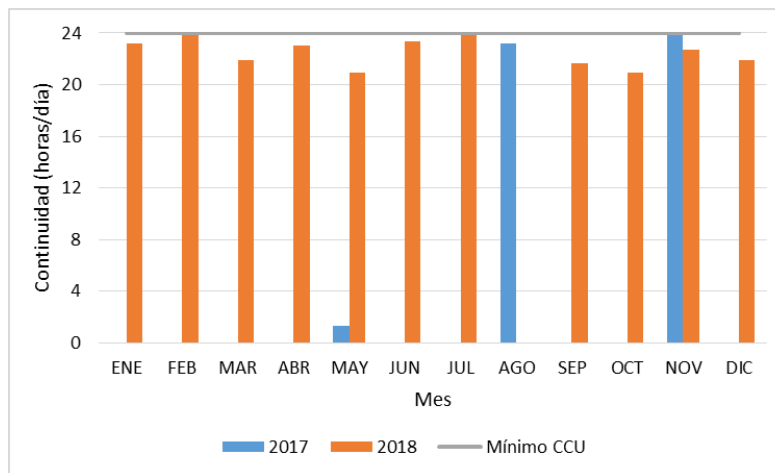
Es de precisar que esta información no se encuentra discriminada por sector hidráulico. Ahora bien, en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes del prestador se especifica lo siguiente en relación con los niveles de continuidad a los que éste se obliga:

“La Empresa de Servicios Públicos de Guaduas Aguas del Capira S.A. E.S.P, prestará el servicio durante 24 horas diarias (...).”

En consecuencia, la continuidad para los años 2017 y 2018 presuntamente no cumplió con lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes. Sin embargo, la continuidad clasificó como suficiente de acuerdo con la Resolución 2115 de 2007.

Por otra parte, de acuerdo con la información reportada en el SUI, durante las vigencias 2017 y 2018 se tuvo la siguiente continuidad en la prestación del servicio de acueducto:

Gráfica 8. Continuidad en la red de acueducto (horas/día) – Reporte SUI.



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

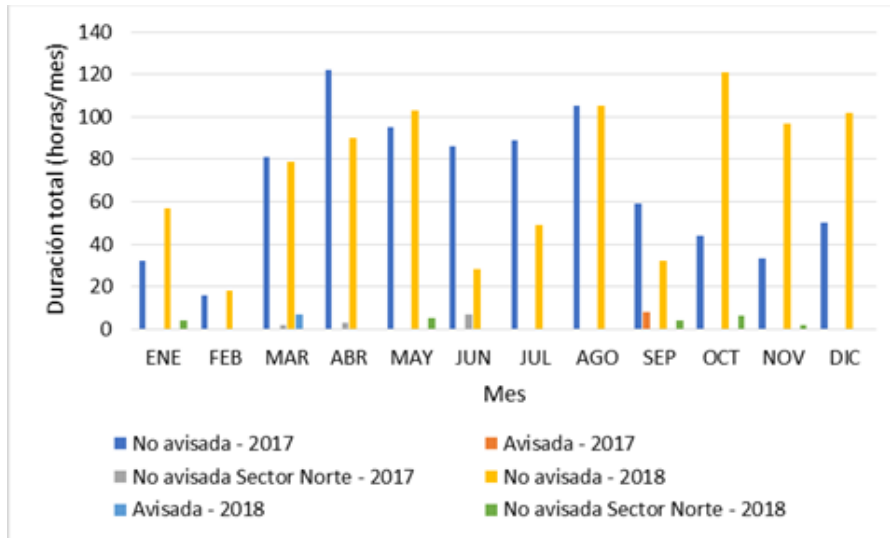
Al respecto, se evidencia que la información de ambas fuentes difiere entre sí. Adicionalmente, la información reportada en el SUI presuntamente carece de calidad, dado que el prestador reportó una continuidad de 0 horas/día para los meses de enero a abril, junio, julio, septiembre, octubre y diciembre de 2017. Por ende, el prestador debe revisar la información reportada y analizar la veracidad de la misma con el fin de solicitar las respectivas reversiones de la información reportada conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20171000204125 del 18 de octubre de 2017.

Es de precisar que la información una vez está certificada en SUI es válida para todos los efectos legales de esta Superintendencia.

Suspensiones

De acuerdo con la información suministrada en visita, durante las vigencias 2017 y 2018 se presentaron las siguientes suspensiones del servicio de acueducto:

Gráfica 9. Suspensiones en la red de acueducto (horas/año).



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P.

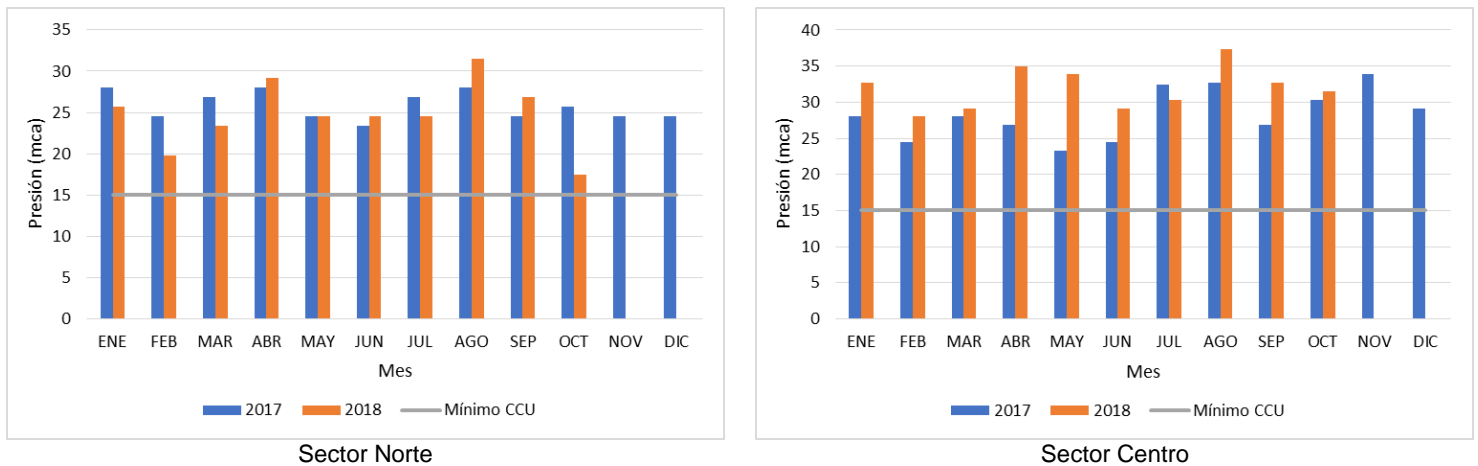
Como se puede apreciar, el mayor porcentaje de suspensiones fueron no avisadas para las vigencias bajo análisis. La duración total de las suspensiones coincide con los resultados de continuidad analizados previamente.

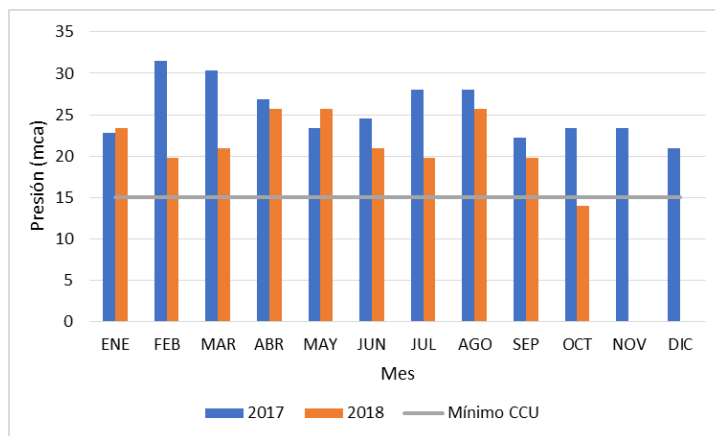
Finalmente, esta información no se encuentra reportada en el SUI. Por ende, debe adelantar el reporte de esta información conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

3.2.3 Presiones en red de distribución

De acuerdo con la información suministrada en visita, durante las vigencias 2017 y 2018 se tuvo la siguiente presión promedio en la red de distribución:

Gráfica 10. Presión en la red de distribución.





Sector Sur

Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P.

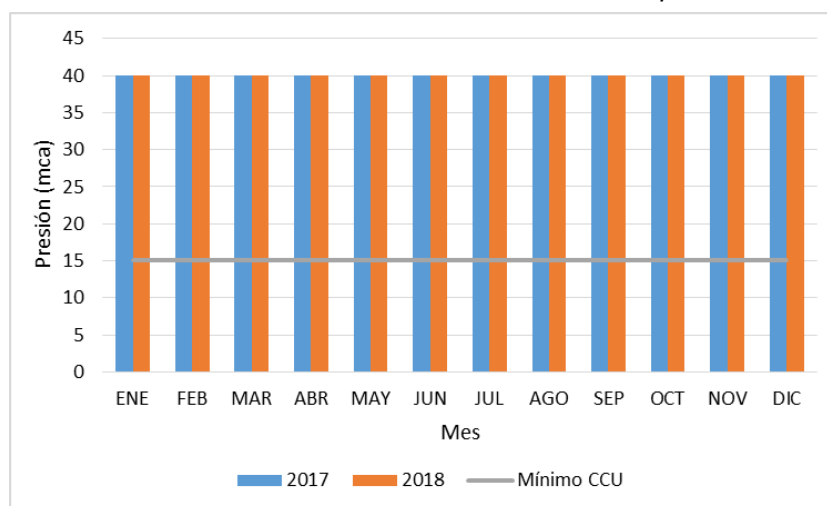
Ahora bien, en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes del prestador, se define lo siguiente:

“El servicio se prestará con una presión mínima de 15 metros de columna de agua en el punto de derivación de la red matriz a la acometida domiciliaria.”

De acuerdo con lo anterior, las presiones durante las vigencias 2017 y 2018 presuntamente cumplieron con lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes, con excepción del mes de octubre de 2018. Sin embargo, el prestador presuntamente no realizó la medición de presiones durante los meses de noviembre y diciembre de 2018, presuntamente incumpliendo lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000.

Por otra parte, de acuerdo con la información reportada en el SUI, durante las vigencias 2017 y 2018 se tuvo la siguiente presión promedio en la red de distribución:

Gráfica 11. Presión en la red de distribución – Reporte SUI.



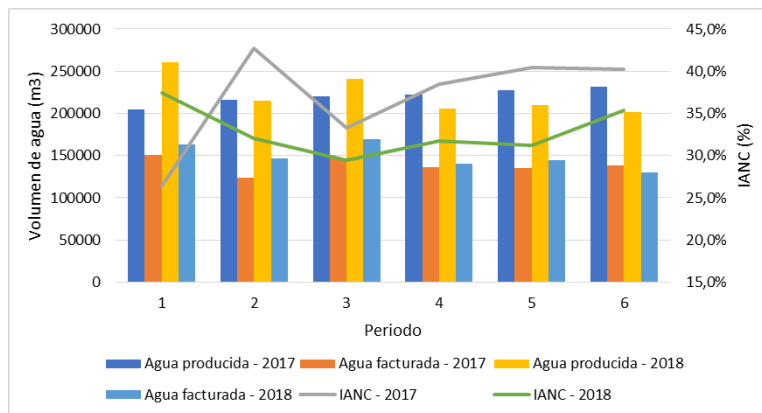
Fuente: SSPD a partir de la información reportada en el SUI

Sin embargo, se evidencia que la información de ambas fuentes difiere entre sí. Por ende, el prestador debe realizar la reversión de la información reportada conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20171000204125 del 18 de octubre de 2017.

3.2.4 Pérdidas de agua

A continuación, se detallan los resultados para el índice de agua no contabilizada de acuerdo con la información suministrada en visita por el prestador:

Gráfica 12. Índice de agua no contabilizada.

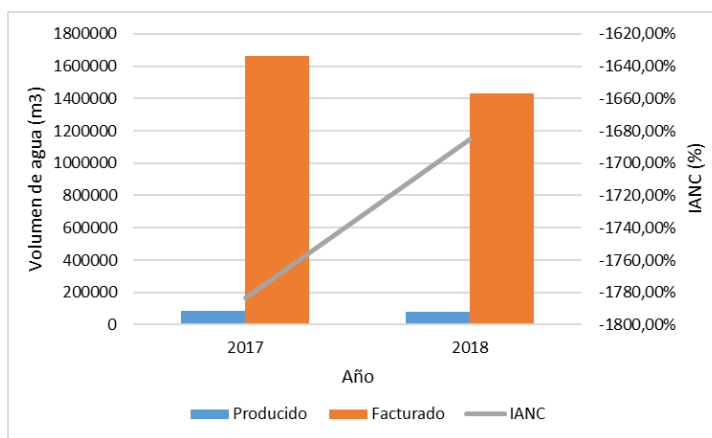


Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P.

Es de precisar que los periodos a los que hace referencia la gráfica son bimestrales. De acuerdo con lo anterior, las pérdidas durante el año 2017 fueron en promedio del 36,93%. Por otra parte, las pérdidas de agua durante lo corrido del año 2018 fueron en promedio de 32,86%. Estos valores exceden el 30%, valor determinado como el máximo permisible según la resolución CRA 151 de 2001.

Ahora bien, en relación con la información reportada en el SUI, el prestador ha reportado la siguiente información:

Gráfica 13. Índice de agua no contabilizada – Reporte SUI.



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

Sin embargo, se evidencia una presunta inconsistencia en la información reportada por el prestador con respecto a la información suministrada en visita. Lo anterior, dado el mayor volumen de agua facturada, en comparación con el volumen de agua producido. Por ende, el prestador debe realizar la reversión de la información reportada conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20171000204125 del 18 de octubre de 2017.

Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA)

El prestador cuenta con un Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA) aprobado por la CAR mediante Resolución No. 178 del 21 de noviembre de 2016, por un periodo de 10 años.

Sin embargo, el prestador no suministró copia de dicho documento, motivo por el cual se desconoce las actividades incluidas dentro del mismo.

Plan de reducción de pérdidas

El prestador cuenta con plan de reducción de pérdidas adoptado mediante Resolución No. 045 del 14 de diciembre de 2018. Dicho programa incluye, entre otras actividades, la búsqueda de fugas y conexiones clandestinas, la sustitución de medidores residenciales, la macromedición en conjuntos residenciales, la impermeabilización de tanques, entre otros.

3.2.5 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 y la Resolución 2320 de 2009. Para la proyección de población se utilizó el método geométrico.

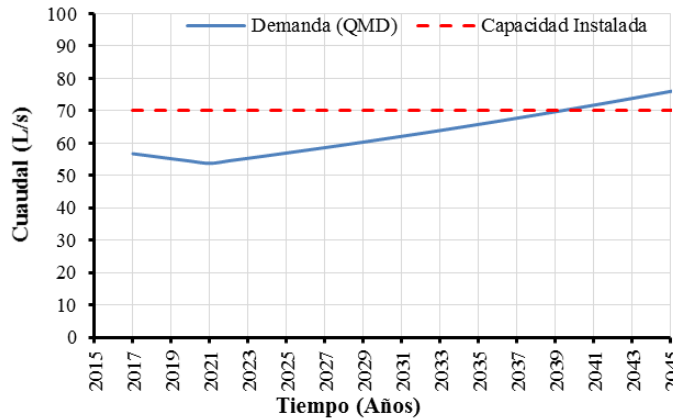
Los datos de entrada son:

Tabla 17. Datos de entrada.

Año	Municipio	Población (DANE 2017)	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005)	Nivel de Complejidad Definitiva	Clima Acorde con Elevación	dneta residencial	IANC	k1 (RAS 2000)
		[hab]	[%]			[L/hab-día]	[%]	[adimen.]
2017	Guaduas	20.311	1,49	Medio Alto	Cálido	135,00	36,9	1,20
2018							32,9	

Fuente: Cálculos SSPD

Gráfica 14. Oferta vs. demanda.



Fuente: Cálculos SSPD

De acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual de la planta de tratamiento es suficiente para abastecer la demanda actual de la población en el municipio de Guaduas.

Según los resultados del IANC, la producción de agua para el año 2019 tendría que ser de 55,2 l/s para abastecer al municipio de Guaduas. Por otra parte, la capacidad conjunta de las PTAPs es de 70 L/s. Por ende, existiría una menor demanda de agua en comparación con la oferta.

Lo anterior es coherente con los resultados para el indicador de continuidad, donde se evidencia la continuidad de aproximadamente 21,6 horas/día. Adicionalmente, la capacidad instalada sería suficiente hasta 2039.

3.2.6 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

De conformidad con el artículo 3 de la Resolución No. 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población entre 10.001 y 20.000 habitantes debe ser 6. Así las cosas, de acuerdo con la última acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo de calidad del agua, suscrita entre el prestador y la Secretaría de Salud de

Cundinamarca el día 22 de noviembre de 2016, se tienen 6 puntos de muestreo concertados con la autoridad sanitaria.

Ante lo anterior, es de precisar que el artículo 5 de la Resolución No. 811 de 2008 establece que el acta de concertación de puntos de muestreo debe ser actualizada de manera anual. Así las cosas, el prestador presuntamente no realizó las actualizaciones correspondientes a las vigencias bajo análisis.

El día 07 de mayo de 2019 se visitaron los puntos de muestreo concertados. A continuación, se encuentra registro fotográfico de algunos de los mismos:

Imagen 12. Puntos de muestreo de calidad del agua en la red de distribución.



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita mayo de 2019

Mapa de Riesgo de la Calidad de Agua para Consumo Humano

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 parágrafo 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 manifestó que la autoridad sanitaria no ha expedido el acto administrativo mediante el cual se adopta dicho mapa de riesgo.

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 en 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.

Vigilancia de la Calidad del Agua Suministrada por Red de Distribución

De acuerdo con los resultados del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano – SIVICAP – el cual es administrado por el Instituto Nacional de Salud, y que fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante los radicados SSPD No. 20185290226282 del 14 de marzo de 2018 para la vigencia 2017 y SSPD No. 20195290218912 del 12 de marzo de 2019 para la vigencia 2018, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA -:

Tabla 18. IRCA Vigilancia 2017 – 2018.

Año	2017	2018
Ene	9,2	0,0
Feb		6,0
Mar	0,0	0,0
Abr	0,0	6,1
May	0,0	0,0
Jun	9,1	0,0
Jul	9,2	0,0
Ago	0,0	0,0
Sep	9,1	0,0
Oct	0,0	1,2
Nov	0,0	18,3
Dic	0,0	0,0
Meses	11	12
Muestras	16	19

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP – mayo de 2019

Con base en lo anterior, presuntamente se suministró agua no apta para consumo humano durante los meses de enero, junio, julio y septiembre de 2017, y febrero, abril y noviembre de 2018.

Control de la Calidad del Agua Distribuida por Red

El análisis de las muestras de control de calidad del agua en la red de distribución es realizado por el laboratorio de la Empresa de Servicios Públicos de Villeta E.S.P. Este laboratorio se encontró autorizado según la Resolución 1615 de 2015 y participa en el PICCAP.

Ahora bien, de acuerdo con la información suministrada en visita, se evidencia que el prestador presuntamente no cumplió con las frecuencias mínimas de análisis de los siguientes parámetros:

Tabla 19. Presuntos incumplimientos en la frecuencia de toma de muestras de control de calidad del agua.

Parámetro	Frecuencia mínima de análisis	Periodo de incumplimiento	Motivo
Cloro	1 muestra cada día de por medio	Enero de 2018	Frecuencia menor a la establecida
pH		Enero de 2018	Frecuencia menor a la establecida
Turbiedad		Enero de 2018	Frecuencia menor a la establecida
Color		Julio y agosto de 2017, enero de 2018	Frecuencia menor a la establecida
Aluminio	1 muestra mensual	Abril de 2017, enero, abril, septiembre y octubre de 2018	No se realizó el análisis del parámetro
Cloruros		Abril y junio de 2017, enero, agosto y noviembre de 2018	No se realizó el análisis del parámetro
Dureza		Junio y octubre de 2017, enero, mayo, junio, agosto y noviembre de 2018	No se realizó el análisis del parámetro
Hierro total		Abril, julio y diciembre de 2017, enero de 2018	No se realizó el análisis del parámetro
COT	2 muestras anuales	2018	Frecuencia menor a la establecida
Coliformes totales	4 muestras quincenales	Enero de 2018	Frecuencia menor a la establecida
E. Coli		Enero de 2018	Frecuencia menor a la establecida

Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P.

Es de precisar que el prestador no suministró información de las muestras tomadas en los meses de enero y febrero de 2017, motivo por el cual se presume que el prestador no realizó el control de calidad del agua durante estos dos meses.

Por otra parte, se evidenciaron presuntos incumplimientos en los rangos permisibles para los parámetros de cloro residual, hierro total, fosfatos, color, turbiedad, coliformes totales, E. Coli, fluoruros, aluminio y dureza total, tal y como se evidencia en el Anexo 9.2.

En adición a lo anterior, una vez revisada la información reportada por el prestador en el SUI, se evidenció que éste únicamente ha reportado los resultados de una muestra al mes, para un total de 24 muestras durante los años 2017 y 2018. No obstante, en la visita realizada por la SSPD, el prestador suministró información de los resultados de 356 muestras de control de calidad del agua. Así las cosas, el prestador no ha reportado la totalidad de los resultados de las muestras de control de calidad del agua analizadas durante los años 2017 y 2018. Por ende, debe adelantar el reporte de esta información conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Finalmente, el día 07 de mayo de 2019 se realizó la toma de muestras de calidad de agua in situ en los puntos de muestreo de calidad del agua concertados y materializados por parte del prestador. Los resultados de dichos muestreos son los siguientes:

Tabla 20. Resultados de los parámetros analizados in situ durante la toma de muestras de calidad del agua.

Punto de muestreo	Dirección	pH	Cloro residual (mg/l)	Turbiedad (UNT)	Color aparente (UPC)
-------------------	-----------	----	-----------------------	-----------------	----------------------

1001	Calle 2 Galán Alto Salida PTAP	6,95	1,79	0,49	0
1005	Carrera 5 vía Chagoni Universidad Pamplona	7,00	1,64	1,65	10
1006	Carrera 27 con calle 5 Ciudadela San Miguel	7,07	1,56	0,62	10

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

Los resultados anteriores se encontraron dentro de los rangos permisibles en la resolución 2115 de 2007.

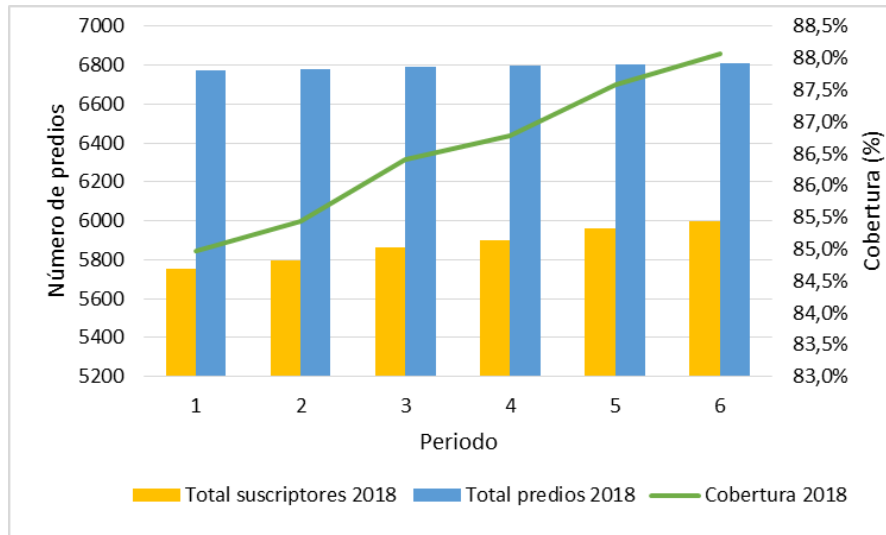
3.3 Aspectos técnicos de alcantarillado

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia en el mes de mayo de 2019 y los reportes de información al SUI.

3.3.1 Cobertura del sistema de alcantarillado

Según la información suministrada por la empresa, la cobertura del servicio de alcantarillado durante el año 2018 fue la siguiente:

Gráfica 15. Cobertura del sistema de alcantarillado.



Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P.

Como se puede apreciar en la gráfica anterior, la cobertura durante el año 2018 incrementó del 85% al 88%. Sin embargo, el prestador no aportó información respecto a la evolución de este indicador durante el año 2017.

3.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

El sistema de alcantarillado es sanitario en el 50% de las redes y combinado en el 50% restante, y funciona en su totalidad por gravedad. La última actualización del catastro de redes de alcantarillado se realizó con corte al año 2012. La red de alcantarillado cuenta con dos puntos de vertimiento de aguas residuales principales, los cuales descargan al río San Francisco.

Ahora bien, al revisar la información reportada en el SUI, se evidenció que el prestador presuntamente no ha reportado la información relacionada con las redes del sistema de alcantarillado ni los puntos de vertimiento del municipio de Guaduas. Por ende, debe adelantar el reporte de esta información conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Imagen 13. Punto de vertimiento río San Francisco.



Río San Francisco



Punto de vertimiento

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita mayo de 2019

En relación con el mantenimiento de las redes, el día 06 de mayo de 2019 se realizó la inspección de algunos pozos de inspección. Los resultados fueron:

Tabla 21. Estado de los pozos inspeccionados.

Dirección	Estado
Carrera 2 con calle 3	Flujo libre
Carrera 2 con calle 4	Flujo libre
Carrera 4 con calle 4	Flujo libre

Imagen 14. Pozo de inspección Carrera 4 con calle 4.



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita mayo de 2019

Adicionalmente, el prestador suministró los soportes de los mantenimientos realizados a pozos, redes matrices, colectores y sumideros para las vigencias 2017 y 2018.

Por otra parte, el prestador cuenta con manual de mantenimiento correctivo y preventivo para las estructuras que conforman el sistema de alcantarillado pluvial y sanitario.

Finalmente, de acuerdo con el Acta de Actualización y Seguimiento del Plan de Acción de las Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P. del 25 de septiembre de 2018, se evidenció que actualmente se adelanta el proceso precontractual para el proyecto *“Actualización ajustes a los estudios y diseños del plan maestro de acueducto y alcantarillado, que incluye la optimización de la PTAP y la construcción de la PTAR del Municipio de Guaduas, Cundinamarca”*.

Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales – STAR

A la fecha, no se cuenta con un sistema de tratamiento de aguas residuales. No obstante, el prestador manifestó que ya se cuenta con un lote para la construcción de la PTAR, el cual se ubica 5 km aguas abajo de los puntos de vertimiento actuales.

Adicionalmente, el prestador manifestó que actualmente, la Alcaldía adelanta la gestión de los recursos necesarios para la construcción de la PTAR. Sin embargo, no suministró soportes de lo anterior.

3.4 Aspectos Técnicos de Aseo

El análisis de los aspectos técnico - operativos en la prestación del servicio público de aseo por parte de la empresa AGUAS DEL CAPIRA S.A. parte de la información certificada en el SUI, así como lo establecido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS, el Programa Para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA, el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU y los resultados de la visita realizada los días 6 al 8 de mayo 2019, de acuerdo con el Título 2 Servicio Público de Aseo del Decreto 1077 de 2017.

3.4.1 Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGRIS) y Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.3.2.1.1. del Decreto 1077 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) se define así:

“Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un periodo determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición de resultados. Corresponde a la entidad territorial la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización del PGIRS”.

Por su parte, el artículo 2.3.2.2.1.10 del mismo decreto indica:

“Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán formular e implementar el Programa para la Prestación del Servicio acorde con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del municipio o distrito y/o regional según el caso, la regulación vigente y lo establecido en este capítulo”.

Según las Resoluciones 754 de 2014 y 288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, donde se establecen los lineamientos para realizar el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS y el Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo, el PGIRS da las directrices al prestador de los parámetros y condiciones bajo los cuales debe desarrollar las actividades de este servicio, por lo cual el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA) debe ir en concordancia con el mismo.

Adicionalmente, es preciso destacar que el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del municipio define las condiciones básicas para realizar las actividades de limpieza urbana (CLUS), que deben reflejarse en el Programa para la prestación del servicio de la persona prestadora.

Ahora bien, si en el PGIRS del municipio no se han definido las condiciones básicas para la prestación del CLUS al momento de determinar la tarifa con la nueva metodología, la persona prestadora del servicio público de aseo no podrá prestar dichas actividades, y por tanto tampoco podrá cobrarlas vía tarifa a los suscriptores de conformidad con lo establecido en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994. En este caso, el ente territorial como garante de la prestación de los servicios públicos deberá establecer los mecanismos para que las actividades de limpieza urbana se presten en el municipio por fuera del servicio público de aseo.

A continuación, se realiza una verificación de las actividades incluidas en el PGIRS, en relación con las actividades que se encuentran inscritas en el Registro Único de

Prestadores y las que se encuentran relacionadas en el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA).

Tabla 22. Análisis de actividades del prestador.

Componente	PGIRS	PPSA	RUPS
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	X	X	X
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	X	X	X
Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas	X	X	
Limpieza de playas costeras y zonas ribereñas	N/A	N/A	N/A
Lavado de áreas públicas	X	X	
Transferencia	N/A	N/A	N/A
Tratamiento	N/A	N/A	N/A
Aprovechamiento	X	X	
Disposición final			X

Fuente: SSPD.

De acuerdo con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), el servicio público de aseo se debe prestar en su integralidad a través del prestador del servicio público mediante las siguientes actividades: Recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, y lavado de áreas públicas. Si bien menciona la actividad de corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas, hace la aclaración que la empresa prestadora del servicio de aseo no realiza dicha actividad.

Teniendo en cuenta lo anterior, la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P, para el área de prestación de Guaduas, Cundinamarca tiene contemplado en su PPSA las actividades establecidas en el PGIRS, aunque llama la atención porque registra la actividad de aprovechamiento, pero en el RUPS no la tiene inscrita y a su vez registra la actividad de corte de césped y poda de árboles, a pesar que en el PGIRS se define que no los realiza el prestador.

En este sentido, es de resaltar que de acuerdo con lo estipulado en el Parágrafo 3 del artículo 15 de la Resolución CRA 720 de 2015, se definió que las labores de limpieza urbana (corte de césped, poda de árboles, limpieza de playas y lavado de áreas públicas) son responsabilidad de los prestadores del servicio público de aseo de no aprovechables. Por lo cual se cierra la posibilidad para que estas actividades sean desarrolladas por otras personas o sociedades distintas a las empresas que prestan el servicio de aseo en el área de prestación.

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)

El último PGIRS del municipio de Guaduas, Cundinamarca reportado en el Sistema Único de Información (SUI) mediante el aplicativo INSPECTOR posee fecha de cargue del 14 de junio de 2016, el cual se encuentra en estado "POR EVALUAR".

En dicho documento y de acuerdo con la Resolución 754 de 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se establecen una serie de parámetros necesarios como insumo para el PPSA del prestador del servicio de aseo de Guaduas, Cundinamarca.

Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA)

El prestador el día 17/05/2017 realizó el reporte del Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA en adelante) al SUI.

Por otro lado, es de anotar que durante la visita realizada los días 06, 07 y 08 de mayo de 2019, la empresa entregó el PPSA, siendo el mismo documento reportado en el SUI el día 17/05/2017. En dicho documento y de acuerdo con la Resolución 288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se establecen una serie de parámetros necesarios los cuales deben ir en concordancia frente a la información del PGIRS.

A continuación, se presenta la evaluación del PPSA reportado al SUI:

Tabla 23. *Parámetros de cumplimiento PPSA Resolución MVCT 288 de 2015*

Numeral	Observaciones
1. Actividades prestadas	<p>El prestador registra las actividades de recolección, transporte, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas, lavado de áreas y vías públicas y comercialización.</p> <p>Por otro lado, se hace necesario aclarar por parte del prestador si está prestando y cobrando la actividad de aprovechamiento, lo anterior, dado que no registra en el PPSA la actividad de aprovechamiento en este ítem, pero en el ítem 3.8 del mismo documento describe la actividad de aprovechamiento en la cual realizan la recolección de material aprovechable y posterior a ello es entregado a la “Campaña Reciclame”.</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1 del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
2. Objetivos y metas	<p>El prestador registra como objetivos y metas para las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas y poda de árboles y corte de césped (esta última actividad según el PGIRS del municipio no es realizada por la empresa).</p> <p>De acuerdo con lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 2 del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.1. Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo	<p>El prestador registra como fecha de adopción el año 2011.</p> <p>En concordancia, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.1. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.2. Área de prestación del servicio	<p>El prestador describe el área de prestación del servicio de aseo en el municipio de Guaduas, Cundinamarca junto con las localidades, comunas o similares.</p> <p>Dado lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.2. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>

Numeral	Observaciones
3.3. Actividad de recolección y transporte	<p>El prestador describe los siguientes aspectos: Presentación de los residuos a la que pueden acogerse los usuarios, ubicación de la base de operaciones, macrorrutas de recolección y transporte, censo de puntos críticos, y lugar de disposición de los residuos.</p> <p>En consecuencia, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.3. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.4. Actividad de transferencia	N/A
3.5. Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	<p>El prestador reporta el número de kilómetros de vías y áreas públicas, macrorrutas, la ubicación de cuartelillos y programa de instalación y mantenimiento de cestas.</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.5. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.6. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas	<p>El prestador reporta la ubicación de áreas a intervenir junto con sus respectivos m² y la frecuencia de corte programada al año. Sin embargo, llama la atención que las áreas que reporta no se encuentran definidas en el PGIRS del municipio de Guaduas, por lo que esta información no debería estar contenida en el documento y no se puede trasladar vía tarifa al usuario.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.6. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.7. Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas	<p>El prestador reporta el catastro de árboles junto con la frecuencia programada de poda.</p> <p>Sin embargo, el catastro de árboles que reporta no se encuentra en el PGIRS del municipio de Guaduas, por lo que esta información no debería estar contenida en el documento y no se puede trasladar vía tarifa al usuario.</p> <p>En concordancia, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.7. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.8. Actividad de aprovechamiento	<p>El prestador reporta la información solicitada en este numeral. Sin embargo, manifiesta que no posee ECA. Por lo anterior se hace necesario aclarar si se está prestando y cobrando a los suscriptores dicha actividad.</p> <p>En este sentido, se aclara que según ítem i del artículo 3 de la Resolución MVCT 276 de 2016 una persona prestadora de la actividad de aprovechamiento tendrá que registrar y responder por la recolección selectiva, así como por el pesaje y clasificación de por lo menos una estación de clasificación y aprovechamiento (ECA).</p> <p>En concordancia, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.8 del anexo de la Resolución 288 de 2015</p>
3.9. Actividad de tratamiento	N/A

Numeral	Observaciones
3.10. Actividad de comercialización	<p>Reporta los puntos de atención a los usuarios, medios de contacto, programa de relaciones con la comunidad y esquema de facturación del servicio (pago conjunto).</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.10. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.11. Actividad de lavado de vías y áreas públicas	<p>El prestador registra las áreas públicas objeto de lavado y programación de la actividad. Por otro lado, aclara que en el municipio no hay puentes peatonales objeto de lavado.</p> <p>Sin embargo, dichas áreas no están descritas en el PGIRS del municipio y no se pueden trasladar vía tarifa al usuario.</p> <p>En concordancia, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.11. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.12. Residuos especiales	<p>El prestador registra las condiciones en las que realizará las actividades del servicio público para atender los residuos especiales generados en eventos y espectáculos masivos.</p> <p>En concordancia, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.12. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.13. Programa de Gestión del Riesgo	<p>El prestador no reporta el programa de gestión del riesgo por amenazas naturales y antrópicas.</p> <p>Dado lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.13. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.14. Subsidios y contribuciones	<p>El prestador registra el acuerdo del consejo municipal que define los factores mediante acto administrativo 059 de 2013.</p> <p>En consecuencia, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.14. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
4. Cumplimiento de las obligaciones del prestador contenidas en el PGIRS	<p>El prestador reporta el cumplimiento de las obligaciones asociadas al PGIRS. Sin embargo, reporta cumplimiento de obligaciones de corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas las cuales no se encuentran estipuladas en el PGIRS.</p> <p>En consecuencia, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 4. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>

Según lo anterior, el programa para la prestación del servicio de aseo establecido por el prestador presuntamente incumple lo establecido en los numerales 3.6, 3.7, 3.11, 3.13 y 4 del anexo de la Resolución MVCT No 288 de 2015.

Comparación entre el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) y el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA).

A continuación, se realiza una comparación entre el PGIRS y el PPSA.

Tabla 24. Comparación PGIRS -PPSA

Aspecto	PGIRS	PPSA
Recolección, transporte y transferencia		
Cobertura de recolección área urbana	100%	No registra.
Frecuencia de recolección área urbana	De lunes a sábado.	De martes a domingo iniciando desde las 4:30 am y finaliza a las 11:30 am.
Cantidad de puntos críticos en área urbana	8 puntos críticos	6 puntos críticos
Lugar de disposición de residuos sólidos	La Doradita	La Doradita
Existencia de estaciones de transferencia	N/A	N/A
Capacidad de la estación de transferencia	N/A	N/A
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas		
Cobertura del barrido área urbana	72.88%	No define este parámetro.
Longitud de vías y áreas públicas	23,13 Km	23,13 km
Área de parques y zonas públicas	4963 m ²	1534,85 m ²
Acuerdo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	N/A	N/A
Cantidad de cestas públicas instaladas en el área urbana	1.59 cestas/Km	25
Frecuencia actual de barrido área urbana	Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes y sábado de 4 am a 8 am	Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes y sábado de 4 am a 8 am
Longitud de playas costeras	N/A	N/A
Corte de césped y poda de árboles		
Catastro de árboles ubicados en vías y áreas públicas que deben ser objeto de poda	No cuenta con catastro de áreas públicas con objeto de poda.	Cuenta con 138 árboles los cuales deben ser objeto de poda.
Catastro de áreas públicas urbanas objeto de corte de césped	No cuenta con catastro de áreas públicas urbanas objeto de corte de césped.	Describe nueve (9) lugares donde se debe realizar el corte de césped junto con su respectiva área a intervenir.
Frecuencia actual de corte de césped	No registra frecuencia actual de corte de césped.	8 veces (Cada mes y medio)
Frecuencia actual de poda de árboles	No cuenta con frecuencia actual de podas.	La frecuencia de poda en el año es cada 4 meses.
Lavado de áreas públicas		
Inventario de puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado	No presenta inventario de puentes dentro del documento.	El municipio no cuenta con puentes peatonales dentro de su área.
Acuerdo de lavado de áreas públicas	No registra acuerdos de lavado de áreas públicas.	No se cuenta con acuerdos en los cuales se establece el lavado de áreas públicas por parte de la empresa. Lo anterior dado que es el único prestador.
Frecuencia actual de lavado de áreas públicas	No registra frecuencia de lavado de áreas públicas.	Indica el documento que es una vez al año de 7:00 am a 10:00 am.

Con ocasión de lo anterior, se evidencia que hay diferencias entre los dos documentos, por lo que se hace necesario que el prestador solicite al municipio la actualización pertinente del PGIRS, pues es preciso destacar que dicho documento debe definir las condiciones básicas para realizar las actividades de limpieza urbana (CLUS), que deben reflejarse en el PPSA y que hasta tanto no sean definidas en el PGIRS no podrán ser trasladadas vía tarifa.

3.4.2 Recolección y transporte de residuos no aprovechables

Requisitos de la actividad de recolección

Tabla 25 Características de prestación de la actividad de recolección

No. Vehículos	No. Operarios	No. conductores	No. Frecuencia / Semana
4	4	4	2 veces por semana (Zona urbana) 7 veces por semana (centro) 1 vez por semana (zona rural)

Fuente: visita mayo 2019

Sistemas de recolección

Durante la visita se observó que el prestador realiza la recolección de residuos urbanos no aprovechables, a partir de su presentación en la acera de las calles. Para la recolección de las bolsas, residuos en contenedores y canecas la empresa utiliza 4 vehículos compactadores.

En el municipio existen también 14 contenedores grises que entregó la CAR en el año 2014, están ubicados en varios colegios y veredas del municipio principalmente.

Macrorrutas y microrrutas

La información de macrorrutas y microrrutas corresponde a la misma, ya que no existe una distinción entre estas. A continuación, se analiza:

Horarios y frecuencias de recolección

El reporte en el SUI de las microrrutas de recolección de residuos no aprovechables data del año 2011 y corresponde a lo siguiente:

Tabla 26. Microrrutas de recolección y transporte de acuerdo a reporte del SUI

Numero micro	Microrruta	Dirección del Predio de inicio	Hora de Inicio	Dirección del Predio de la Finalización	Hora de Finalización	Frecuencia (veces/semana)
41289	RUTA 1	Calle 5A No 9-04 B	03:30	Calle 4 No 11-02	05:46	2
41290	RUTA 2	Calle 5B No 9-08	04:30	Calle 4 No 13-60	06:20	2
41291	Ruta 3	Kra 27 No 5-26	08:15	Carrera 2E No 4 A-12	10:43	2
41292	Ruta 4	Transv 1 No. 1 Sur 147	04:30	Calle 10 No 10-23	07:30	2
41293	Ruta 5	Calle 10 No 1-05	05:00	Carrera 7 No 6-46	09:52	2

Numero micro	Microrruta	Dirección del Predio de inicio	Hora de Inicio	Dirección del Predio de la Finalización	Hora de Finalización	Frecuencia (veces/semana)
41294	Ruta 6	Calle 1 No 4-17	04:30	Carrera 3 No 4-23	06:48	1

Fuente: SUI

Por otra parte, en la visita el prestador informó de las siguientes frecuencias y horarios de recolección en el Municipio de Guaduas en 9 rutas:

Tabla 27. Microrrutas de recolección y transporte

Macro ruta (código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Hora de finalización		
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do				
1	Casco urbano (Barrio La alborada, La Machuca, Diana Turbay, Popular, Plaza de Ferias, Javier Matíz, Policarpa, Villa Esperanza, Los Virreyes, Villa Diez, Carlos Lleras, La seivita, Vía Nacinal, Villa Falan, Camino Real, Paramillo, San José, Los		x					x		4:30 am	11:30 am	
2	Choferes, Jorge Eliecer Gaitan, Centro, Galan Alto y Galan Bajo)		x					x		4:30 am	11:30 am	
3	El vallado, Tomas Cipriano, Vía a Chaguaní, Santander, Villa Paula, Villa Claudia, Villas del Paraíso, Parque Principal, Gualandayes, El Triunfo, La Estancia, El Virrey, Villa de Guaduas y Tacuara.								x	4:30 am	11:30 am	
4	Corregimiento Puerto Bogotá				x				x	4:30 am	11:30 am	
5	Plaza de mercado, Cárcel La Esperanza									x	4:30 am	11:30 am
6	Alto del Trigo					x					4:30 am	11:30 am
7	La Paz					x					4:30 am	11:30 am
8	Guaduoero					x					4:30 am	11:30 am
9												

Fuente: Visita mayo 2019

Se procedió a verificar las microrrutas registras por el prestador el PPSA, CCU, página web e información de la visita, de lo cual se tienen las siguientes observaciones:

Tabla 28. Comparación SUI – PPSA- CCU - Web

Información de Microrrutas	SUI	PPSA	CCU	Web del prestador
Cantidad microrrutas	No Coincide con la información de visita	Coincide con la información de visita	Coincide con la información de visita	No hay información de las rutas de recolección
Horarios y frecuencias	No Coincide con la información de visita	Coincide con la información de visita	Coincide con la información de visita, a excepción de la ruta 6 que en el CCU aparece con día de frecuencia los lunes, mientras que en visita se indicó que se	No hay información de las rutas de recolección

Información de Microrrutas	SUI	PPSA	CCU	Web del prestador
			realiza los domingos.	

Planos de microrrutas

A continuación, se muestra uno de los planos de las microrrutas con que cuenta el prestador.

Imagen 15. Ejemplo tipo de Plano de las microrrutas empresa Aguas del Capira S.A. E.S.P.



Fuente: Aguas del Capira SA ESP visita mayo 2019

Al respecto se observa que los planos cuentan con punto inicial y final y presentan el trayecto que debe seguirse en la actividad.

Ejecución de la actividad

Durante la visita desarrollada en mayo de 2019, se verificó un total de 3 trayectos microrrutas de recolección de las cuales se identificó lo que se relaciona en las siguientes tablas:

Tabla 29. Observaciones a la verificación de campo

Número de microrruta informado	Hora	Sector/ barrio donde se encontraba el vehículo	Observaciones
1	6: 45 am	Parque central	<p>La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas OIK 079.</p> <p>El punto verificado en campo se encuentra dentro del plano de la microrruta entregada.</p> <p>Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial: Guantes Tapabocas Gorra de sol y cuello Botas overol</p> <p>La ruta es atendida de 4:30 a.m. a 11:30 a.m. según lo informado. Esto coincide con lo registrado en la información entregada por la empresa.</p>
2	7:30 am	Barrio Policarpa	<p>La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas OFK 530.</p> <p>El punto verificado en campo se encuentra dentro del plano de la microrruta entregada.</p> <p>Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial: Guantes Tapabocas Gorra de sol y cuello Botas overol</p> <p>La ruta es atendida de 4:30 a.m. a 11:30 a.m. según lo informado. Esto coincide con lo registrado en la información entregada por la empresa.</p>
3	8:00 am	El triunfo	<p>La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas OFK 530.</p> <p>El punto verificado en campo se encuentra dentro del plano de la microrruta entregada.</p> <p>Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial: Guantes Tapabocas Gorra de sol y cuello Botas overol</p> <p>La ruta es atendida de 4:30 a.m. a 11:30 a.m. según lo informado. Esto coincide con lo registrado en la información entregada por la empresa.</p>

Fuente: Visita mayo de 2019

Fueron aportados los registros de GPS para las rutas verificadas sin embargo los registros tienen intermitencias en las direcciones por lo que no se pudo verificar la coincidencia del total de las rutas verificadas.

A continuación, se muestran los registros fotográficos que dan cuenta del desarrollo de la actividad de recolección en el municipio de Guaduas:

Imagen 16. Desarrollo de la actividad



Fuente: Visita mayo 2019

Imagen 17. Operarios de recolección de residuos



Fuente: visita mayo 2019

Parque automotor

El último cargue certificado en SUI del formato “Registro de Vehículos para el Transporte de Residuos Sólidos” por parte de la empresa, es del año 2011. En dicho reporte se identifica un total de 4 vehículos destinados a las actividades de transporte y recolección de residuos sólidos en el municipio de Guaduas. Del reporte se observa que todos son compactadores, y se encuentran operativos.

Tabla 30. Análisis validación flota vehicular en SUI

Placa	Marca	Capacidad (yd3)	Capacidad (toneladas)	Modelo	Tipo de vehículo	Actividad desarrollada por el vehículo	Estado
OFK 530	Chevrolet	16	7.36	2012	Compactador	Mixto	En Operación
OIK 019	International	16	7	2004	Compactador	Mixto	En Operación
OIK 040	Kodiak	14	6	1997	Compactador	Mixto	En Operación
OIK064	Chevrolet	14	6.6	2009	Compactador	Mixto	En Operación

Fuente: SUI

A continuación, se presenta el análisis de la validación de cada vehículo de la información suministrada en la visita, al compararlo con el reporte de la flota vehicular reportada en SUI así:

- Verde: para aquellos vehículos que coincidían en todas sus características con los reportados en SUI.
- Amarillo: para aquellos vehículos cuyas placas figuran en el reporte SUI, pero no coinciden en todas sus características.
- Rojo para aquellos vehículos cuyas placas no aparecen en el reporte de SUI.

Tabla 31. Vehículos

Placa	Tipo Vehículo	Marca	Capacidad de la Caja (yd3)	Modelo	Activo-Inactivo	Análisis
OIK 019	Compactador	Internacional	14 yd3	1997	Operativo	
OIK 064	Compactador	Izuzu	14 yd3	2009	Operativo	
OIK 079	Compactador	Freightliner	14 yd3	2013	Operativo	
OFK 530	Compactador	Chervrolet	14 yd3	2012	Operativo	

Fuente: visita mayo 2019, SUI

Así las cosas, se tienen las siguientes observaciones con relación a la información suministrada por la empresa y el reporte en SUI:

- Se evidencia que existe discordancia entre la información suministrada en visita por parte de la empresa y aquella reportada en SUI para 3 vehículos, lo que denota una falta de calidad en la información. Por lo tanto, es menester que la empresa actualice la información de la plataforma SUI, de modo que el reporte que realiza a la Superintendencia coincida con la realidad del esquema de prestación del servicio.

- El vehículo de placas OIK040 se encuentra reportado en SUI, pero no fue relacionados en la información suministrada en la visita, por lo que el prestador debe aclarar esta situación y actualizar el reporte en SUI.

Ahora bien, durante la visita efectuada, también se procedió a la verificación de las características de los vehículos acorde a lo estipulado en el artículo 2.3.2.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015. A continuación, se relaciona lo evidenciado:

Tabla 32. Verificación de vehículos

Datos de verificación		Identificación del vehículo	
Fecha:	7/05/2019	Placas:	OIK 079
Hora:	6:45 am	Tipo:	Compactador
Dirección:	Parque central	Capacidad:	6,5 Ton
		Modelo:	2013
		Marca:	FREIGHTLINER
		Propietario:	Municipio de Guaduas
Observaciones		Evidencia fotográfica	
<ul style="list-style-type: none"> - Tubo de escape por debajo de altura máxima del vehículo - No posee balizas o luces estroboscópicas en la parte posterior de la caja de compactación. - Presenta pérdida de lixiviados 		<p>Vehículo de placas OIK 079</p> 	

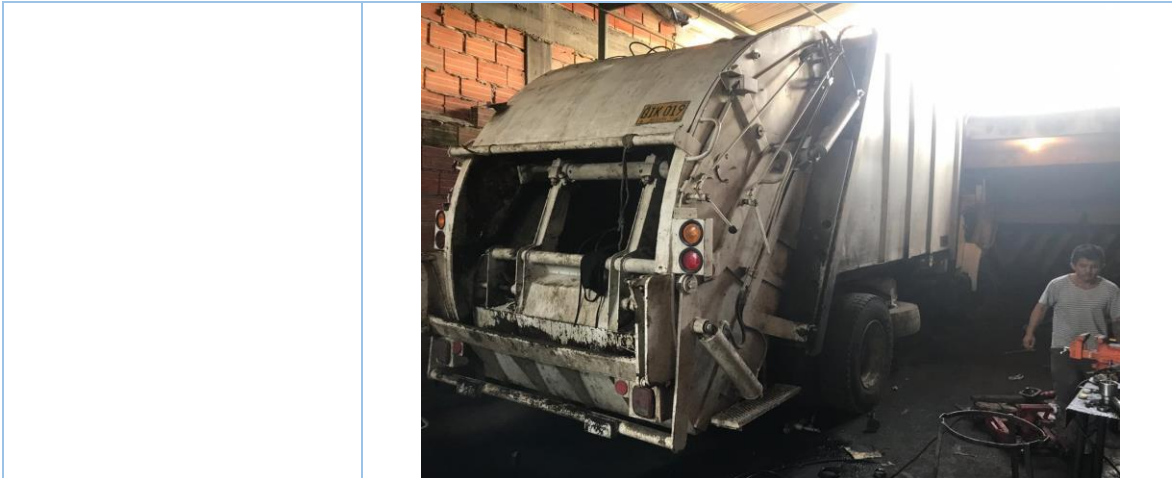
Datos de verificación		Identificación del vehículo	
Fecha:	06/05/2019	Placas:	OIK 064
Hora:	3 pm	Tipo:	Compactador
Dirección:	Parqueadero	Capacidad:	6,5 Ton
		Modelo:	2009
		Marca:	CHEVROLET FVR
		Propietario:	Municipio de Guaduas
Observaciones		Evidencia fotográfica	
<ul style="list-style-type: none"> - No presenta logotipos de identificación de la empresa. - Tubo de escape por debajo de la altura máxima. 		<p>Vehículo de placas OIK 064</p>	



Datos de verificación		Identificación del vehículo	
Fecha:	07/05/2019	Placas:	OKF 530
Hora:	7:15 am	Tipo:	Compactador
Dirección:	Barrio Policarpa	Capacidad:	7,36 Ton
		Modelo:	2012
		Marca:	CHEVROLET FVR
		Propietario:	Municipio de Guaduas

Observaciones	Evidencia fotográfica
<ul style="list-style-type: none"> - Tubo de escape por debajo de altura máxima del vehículo - No posee balizas o luces estroboscópicas en la parte posterior de la caja de compactación. - Presenta pérdida de lixiviados - No tiene equipo de carreteras - No tiene elementos complementarios tales como escobas, cepillos, palas 	<p style="text-align: center;">Vehículo de placas OKF 530</p>

Datos de verificación		Identificación del vehículo	
Fecha:	08/05/2019	Placas:	OIK 109
Hora:	8:00	Tipo:	Compactador
Dirección:	Taller	Capacidad:	4,7 Ton
		Modelo:	1997
		Marca:	INTERNATIONAL
		Propietario:	Municipio de Guaduas
Observaciones	Evidencia fotográfica		
<ul style="list-style-type: none"> - El vehículo se encontraba en reparación. - Sin logos de identificación - Tubo de escape por debajo de la altura máxima del vehículo 	<p>Vehículo OIK 019 reparación</p>		



Fuente: Visita mayo de 2019

En términos generales se tienen las siguientes observaciones adicionales en relación al reporte de la flota vehicular en SUI, la relación entregada en la visita de mayo de 2019 y la verificación realizada en campo:

- 2 de los vehículos compactadores presentaron pérdida de líquido lixiviado durante la ejecución de las rutas de recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios (placas: OIK 079, OFK 530).
- Los vehículos identificados con placas OIK 109 y OIK 064 no tenían logotipos de identificación.
- Ninguno de los vehículos inspeccionados tenía el tubo de escape por encima de la altura máxima del vehículo.
- El vehículo de placa OFK 530 no portaban elementos complementarios para evitar la dispersión de residuos en la vía pública, ni equipo de carreteras.

Dado lo anterior existen presuntos incumplimientos a los numerales 6, 14, 16 y 17 del artículo 2.3.2.2.2.3.36. del decreto 1077 de 2015 que indican:

“ARTICULO 2.3.2.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:

(...)

4 La salida del tubo de escape debe estar hacia arriba y por encima de su altura máxima. Se deberá cumplir con las demás normas vigentes para emisiones atmosféricas y ajustarse a los requerimientos de tránsito.

6. Las cajas compactadoras de los vehículos destinados a la recolección y transporte de los residuos sólidos con destino a disposición final, deberán ser de

tipo de compactación cerrada, de manera que impidan la pérdida del líquido (lixiviado), y contar con un mecanismo automático que permita una rápida acción de descarga.

(...)

14. Deberán estar dotados con equipos de carretera y de atención de incendios.

(...)

16. Estarán dotados de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza de la vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección, de forma que, una vez realizada la recolección, no queden residuos diseminados en la vía pública.

17. Deberán estar dotados de balizas o luces de tipo estroboscópico, ubicadas una sobre la cabina y otra en la parte posterior de la caja de compactación, así como de luces en la zona de la tolva. Para los vehículos recolectores sin compactación las luces deberán estar ubicadas sobre la cabina.”

Ahora bien, frente al lavado de vehículos durante la visita se informó que este se realiza en la Estación de Servicio El Triángulo, al respecto fue aportado contrato con dicha empresa cuyo objeto es *“Prestación de servicios de lavado y engrase de los vehículos compactadores de placas OIK 019, OFK 530, OIK 079y OIK 064, destinados a la prestación del servicio público de aseo en el municipio de Guaduas, Cundinamarca.”* No obstante, lo anterior dicho documento data del año 2016 y tiene un plazo de tres meses, así mismo no menciona la frecuencia de lavado. Por lo que se insta al prestador a informar la situación actual de dicho contrato con los soportes pertinentes. En este sentido se recuerda lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.3.38. del decreto 1077/15 *“Lavado de los vehículos y equipos de recolección y transporte. Los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos deberán lavarse al final de la jornada diaria. (...)”*.

Puntos críticos

En el PGIRS se encuentran inventariados los puntos críticos sin embargo no existe claridad sobre la cantidad de los mismos, mientras que algunos apartes se mencionan 8, en otros aparecen 9 y 6, en el PPSA del prestador se describen 5 y en la visita se dio información de 6 puntos, lo que denota una falta de calidad en la información suministrada.

Durante la inspección en campo de la visita del mes de agosto de 2018, se verificaron 6 puntos críticos el día 07/05/2019 en donde se evidenció lo siguiente:

Tabla 33. *Puntos críticos evidenciados en visita del 6 al 8 de mayo de 2019*

Ubicación	Observaciones	Evidencia fotográfica
Carrera 4 Calle 2	Los puntos verificados se observan controlados y coinciden con el PGIRS	
Carrera 4 Plaza de		

Ubicación	Observaciones	Evidencia fotográfica
<p>Mercado</p> <p>Carrera 5 Plaza de mercado</p> <p>Calle 1 Carrera 6</p> <p>Calle 5 Carrera 4</p> <p>Carrera 4</p>		 <p>The 'Evidencia fotográfica' column contains four photographs. The top photo shows a cart with a large green tarp covering its load on a sidewalk. The second photo is a street view with a cart on the right and buildings on the left. The third photo shows a woman with a bicycle in front of a yellow and red building. The bottom photo shows a street with orange traffic cones and a building with a sign that says 'ALOPAJ'.</p>

Fuente: visita mayo 2019

Base de operaciones

La empresa tiene un sitio de parqueo para los vehículos de recolección y transporte de residuos, dicho sitio está ubicado en el antiguo matadero municipal, donde actualmente

opera la estación de bomberos. El sitio presenta áreas amplias para el parqueo y maniobra de los vehículos.

El control de las operaciones se realiza en las oficinas administrativas del prestador a través de comunicación vía celular con los equipos de recolección. Así mismo se cuenta con seguimiento satelital de los vehículos realizado con el software Visatel. Se tiene contrato por la vigencia del año 2019.

Imagen 18. Fotografías zona de parqueo de vehículos



Fuente: visita mayo 2019

3.4.3 Barrido y limpieza de vías y áreas públicas

A continuación, se realiza un análisis de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas conforme a lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 en contraste con lo

consignado por el prestador en SUI y lo evidenciado en la visita llevada a cabo en mayo de 2019.

Características de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas

De acuerdo con lo informado por el prestador en la visita las características de la actividad de barrido son las siguientes:

Tabla 34. Características de prestación de la actividad de barrido

No. De operarios	Frecuencia	Kilómetros de barrido mensual	Tipo de barrido (manual/mecánico)
3 para el casco urbano	El parque y las vías principales tienen frecuencia diaria y los barrios frecuencia de (1) una vez por semana.	15.52 km	Manual
2 para el corregimiento Puerto Bogotá	En Puerto Bogotá la frecuencia es de (1) una vez por semana.		

Fuente: Visita mayo 2019

La actividad de barrido se efectúa los siete días de la semana en la zona centro, mercados y calles comerciales, el parque principal, la calle la Pola y el camellón real de 4:00 am a aproximadamente 8:00 am, mientras que el resto del día los operarios se dedican al barrido por barrios.

Lo anterior está presuntamente acorde con las frecuencias mínimas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas establecidas en el artículo 2.3.2.2.2.4.53. del Decreto 1077 de 2015.

Durante la visita se inspeccionó un cuartelillo en la calle 3 N 2 – 41 donde se observó inventario adecuado de insumos para el desarrollo de la actividad. Las bolsas de barrido son de color negro y no tienen ninguna distinción de la empresa.

Imagen 19. Insumos Actividad de barrido



Fuente: visita mayo 2019

Macrorrutas y microrrutas de la actividad de barrido y limpieza vías y áreas públicas

La empresa de Servicios Públicos de Guaduas - Aguas Del Capira de S.A. E.S.P. presta la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en el municipio de Guaduas en

el área urbana y en el corregimiento de Puerto Bogotá, a través de 3 macrorrutas, según el PPSA del prestador así:

Tabla 35. Macrorrutas de barrido en el municipio de Guaduas

Macro ruta (código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Tipo de barrido (manual, mecánico)
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
1	Parque Principal, Barrio Diana Turbay, Jorge Eliecer Gaitán, Vía el Peru hasta el Samper, Virreyes, Santander y las Villas	x	x	x	x	x	x		4:00 am	Manual
2	Camellón, Barrio Popular, Benjamín Herrera, Galan Bajo, Pueblo Nuevo, Tacuara, Carlos Lleras	x	x	x	x	x	x	x	4:00 am	Manual
3	Calle de la Pola, Cementerio vía piscina municipal, San José y Plazoleta Galan alto, Policarpa, Villa de Guaduas, Plaza de Ferias	x	x	x	x	x	x	x	4:00 am	Manual

Fuente: PPSA Aguas del Capira S.A. E.S.P.

Al respecto se observa que no fue incluida información de barrido del corregimiento de Puerto Bogotá en el PPSA del prestador.

La información de microrrutas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas reportada en SUI se encuentra a continuación. Al respecto se observa que los horarios reportados en SUI no coinciden con la información suministrada en la visita, lo cual denota una falta de calidad en la información entregada a la Superservicios, por lo que el prestador debe aclarar esta situación y en caso se ser pertinente actualizar el reporte en SUI.

Tabla 36. Microrrutas de barrido SUI

Numero micro	Microrruta	Dirección del Predio de inicio	Hora de Inicio	Dirección del Predio de la Finalización	Hora de Finalización	Frecuencia (veces/semana)
41301	Barrido 7	Calle 2 No 10-25	07:35	Calle 4 Sur No 11-02	10:00	1
41295	Barrido 1	Kra 3 No 3-30	04:00	Calle 1 No 2-17	07:30	7
41296	Barrido 2	Carrera 6 CL. 9	07:40	Carrera 4 A No 9-15	10:00	1
41297	Barrido 3	Carrera 5 No 8-20	08:00	Carrera 6 Niñ 6-03	00:00	1
41298	Barrido 4	Calle 1 No 1-121	07:45	Calle 1 No 1-128	10:00	1
41299	Barrido 5	Calle 14 A No 14-08	07:00	Calle 14 No 16-53	10:00	1
41300	Barrido 6	Calle 1 Sur No 8-58	07:15	Calle 10 No 10-23	10:00	1

Fuente: SUI

Ahora bien, según lo informado por el prestador en la visita del 6 al 8 de mayo de 2019, se tiene un total de 7 rutas así:

Tabla 37. Rutas Barrido

Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
Parque principal (Juan Carlos Escobar)	Diana Turbay	Jorge Eliecer	Vía Nacional	Virreyes	Santander y las villas	
Calle de la Pola José Parra)	Vía al cementerio	San José	Galán alto	Policarpa	Villa de Guaduas	Plaza de ferias
Camellón Real (Rosa Torres)	Popular	Benjamín Herrera	Galán Bajo	Villa Esperanza	Tacuara	Carlos lleras

Fuente: visita mayo 2019

De acuerdo con el PPSA la actividad de barrido atiende 23.13 Km en concordancia con lo descrito en el PGIRS. Sin embargo, durante la visita se informó que se barren 15.5 km por lo que se solicita aclaración respecto a dichas diferencias.

En el corregimiento de Puerto Bogotá se tienen las siguientes frecuencias de barrido.

Imagen 20. Información del servicio de aseo en el Corregimiento de Puerto Bogotá.

RUTAS	SECTORES	DIA
RUTA 1	Centro, cra 3 – cra 4 entre calle 6, 7 y 8	Lunes
RUTA 2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sector Puente, Luis Ignacio Andrade ✓ Carrera 6 desde cancha de Tejo Jaime soto hasta barrio brisas ✓ Carretera nacional desde la carrera 1 a margen derecha e izquierda hasta el puente Luis Ignacio Andrade 	Martes
RUTA RECOLECCIÓN	Corregimiento de Puerto Bogotá	Miércoles
DÍA DE APOYO	apoyo fontanería y varios	Jueves
RUTA3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capilla- parque hasta la carretera Nacional ✓ Cra 2 hasta la vía Nacional y Parque Simón Bolívar ✓ Puesto de salud hasta la Cra 2 con calle 11 barrio la Caimana 	Viernes
RUTA RECOLECCIÓN	Corregimiento de Puerto Bogotá	Sábado

Nota: Terminadas las labores de la ruta de barrido los operarios deben presentar en la oficina con disponibilidad laboral.

Fuente: visita mayo 2019



En cuanto a la recolección de los residuos de barrido, esta se realiza en las mismas rutas de recolección de residuos ordinarios en compactadores, por lo que se informó que para distinguir las toneladas de barrido se realizó un aforo.

Ejecución de la actividad de barrido

La verificación en campo de la prestación de esta actividad se realizó el 7 mayo de 2019. A continuación, se describen los resultados de dicha verificación:

Tabla 38. Información recolectada en campo sobre la actividad de barrido

Microrruta	Hora y Fecha	Dirección	Observaciones	Evidencia fotográfica
<p>Centro Barrio San José</p>	6:30 am	Calle 2 (calle de la Pola) N 7-07	<ul style="list-style-type: none"> - El operario portaba plano de la microrruta y algunos elementos de seguridad industrial y salud ocupacional. No tenía guantes, ni overol reflectivo, portaba un chaleco. - Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: bolsas, escoba y recogedor. - El horario de la ruta informado por el prestador es 4:30 am a 12:30 	
<p>Centro Barrio Popular</p>	10 am	Centro Camellon real	<p>El operario no portaba plano de la microrruta. Portaba elementos de seguridad industrial y salud ocupacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: bolsas, escoba, rastrillo y recogedor. - El horario de la ruta informado por el prestador es 4:30 am a 12:30 	
<p>Parque Central Barrio Jorge Eliécer</p>	6:40 am	Parque Central	<ul style="list-style-type: none"> - El operario portaba plano de la microrruta y elementos de seguridad industrial y salud ocupacional. - Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: bolsas, escoba y recogedor. - El horario de la ruta informado por el prestador es 4:30 am a 12:30 	

Microrruta	Hora y Fecha	Dirección	Observaciones	Evidencia fotográfica
Centro Barrio Jorge Eliécer	6:15 am	Parque	<p>El operario portaba plano de la microrruta y elementos de seguridad industrial y salud ocupacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: bolsas, escoba y recogedor. - El horario de la ruta informado por el prestador es 4:30 am a 12:30 	
Corregimiento Puerto Bogotá	11:20 am	Puerto Bogotá carrera 6	<p>El operario no portaba plano de la microrruta. Portaba elementos de seguridad industrial y salud ocupacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: bolsas, escoba y recogedor. - El horario de la ruta informado por el prestador es 4:30 am a 12:30 	

Fuente: Visita mayo de 2019

En términos generales se tienen las siguientes observaciones adicionales:

- Tres de los operarios portaban los elementos de dotación de seguridad industrial y protección personal en informaron la entrega de dichos elementos cada 4 meses y semanal respectivamente.
- Se evidenció el cumplimiento de las rutas y horarios según los planos en los tramos verificados.
- Todos los operarios portaban elementos para la actividad de barrido.
- Se recomienda el uso de conos durante la actividad de barrido para mejor visualización por parte de vehículos de los operarios en la vía pública.

Suministro, instalación y mantenimiento de cestas

En cuanto a la actividad de suministro e instalación de cestas, según lo informado por el prestador, la alcaldía es quien ha realizado la instalación de cestas y la empresa les realiza mantenimiento con una frecuencia permanente. Sobre la cantidad de cestas con que cuenta el municipio de Guaduas se informa que se tienen 18 (4 en el parque principal y 14 en el parque de las bombas).

A continuación, se muestran algunas de las cestas públicas observadas en campo durante la visita de inspección realizada en mayo de 2019:

Imagen 21. Registro fotográfico de cestas instaladas en Guaduas



Fuente: Visita mayo 2019

En el PPSA se tiene la siguiente información:

Tabla 39. Programa cestas

Programa	Localidad, comunas o similares	Cantidad de cestas	Frecuencia
Instalación de nuevas cestas	Parque Tacuará, bomba, casetas, Diana Turbay, Policarpa, Benjamín, Villa de Guaduas	9	3 años
Reposición de cestas instaladas	Parque principal, parque bimba	6	3 años
Desmantelación de cestas	Parque principal, parque bomba	6	3 años
Mantenimiento	Parque principal	4	1 vez al año

Fuente: PPSA Aguas del Capira SA E.SP.

En el PGIRS del municipio de Guaduas se presenta como línea base un total de 10 cestas, sin embargo, no es posible realizar la comparación frente a las que se tienen actualmente dado que no se dio dicha cifra en la visita.

3.4.4 Componente de Limpieza Urbana – CLUS

Según lo establecido en el PPSA la empresa Aguas del Capira SA E.S.P. tiene las actividades de corte de césped, poda de árboles y lavado de áreas públicas, sin embargo, en el RUPS no se incluyen estas actividades, por lo que en visita se procedió a verificar dicha información encontrando lo siguiente:

Lavada de áreas públicas

El prestador informó en visita que se realiza el lavado de la plaza de la constitución, y plaza de mercado 1 vez al año con el apoyo de bomberos.

Ahora bien, debido a las frecuencias establecidas para la prestación de este componente, esta actividad no pudo ser verificada en campo. No obstante, a continuación, se muestra la relación de áreas susceptibles de lavado de acuerdo al PPSA, toda vez que, en el PGIRS del Municipio, no se relacionó inventario alguno para esta actividad.

Tabla 40. Áreas públicas objeto de lavado y programación de la actividad

Macrorruta	Localidad, comunas o similares	Áreas objeto de lavado (m2), según inventario del municipio	Frecuencia (Año)	Hora de inicio	Hora finalización
1	Parque principal	400	1	7:00 am	10:00 am

Fuente: PPSA Aguas del Capira SA E.SP.

Corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas

De acuerdo a lo informado en visita actualmente la alcaldía es quien realiza el contrato para corte de césped y poda de árboles y la empresa Aguas del Capira S.A. E.S.P. hace el apoyo para la recolección de los residuos. Estas actividades se realizan en el municipio a demanda, es decir cuando sean requeridas.

No obstante, lo anterior, la empresa Aguas del Capira S.A. E.S.P. tiene incluidos los siguientes inventarios para las áreas susceptibles de corte de césped, así como los individuos arbóreos:

Tabla 41. Inventario corte de césped

Localidad, comunas o similares	Ubicación del área a intervenir (carrera, calle, otro)	Área verde a intervenir (m ²)	Frecuencia programada de corte al año
Parque principal	Calle 3	4497,9	8 veces (Cada mes y medio)
Parque Tacuará	Carrera 9 sur	2283,7	
Parque Bomba	Carrera 9	44,4	
Parque Camino Real	Carrera 27	2650,4	
Parque Casetas	Carrera 10	1937,3	
Parque Policarpa		1016	
Parque Villa de Guaduas	Calle 5 sur	571,75	
Parque Benjamín Herrera	Carrera 13	551,4	
Parque Jorge Eliecer		1482	

Fuente: PPSA Aguas del Capira SA E.SP.

Tabla 42. Inventario de individuos arbóreos

Tipo de árboles	Altura	Localidad, comuna o similares	Cantidad de árboles a podar por año, según catastro de árboles	Frecuencia programada de poda al año
Tipo 1	Hasta 5 mt	Parque principal	15	Cada 4 meses
		Parque bomba	20	
		Parque Tacuara	9	
		Parque Camino Real	12	
		Parque Casetas	8	

Tipo de árboles	Altura	Localidad, comuna o similares	Cantidad de árboles a podar por año, según catastro de árboles	Frecuencia programada de poda al año
Tipo 2	5,01 mt- 15 mt	Parque Policarpa	8	Cada 4 meses
		Parque Villa de Guaduas		
		Parque Jorge Eliecer	22	
		Parque principal	1	
		Parque bomba	0	
		Parque Tacuara	13	
		Parque Camino Real	8	
		Parque Casetas	4	
		Parque Policarpa	0	
		Parque Villa de Guaduas		
Tipo 3	15,01 mt – 20 mt	Parque principal	10	Cada 4 meses
		Parque bomba	0	
		Parque Tacuara	3	
		Parque Camino Real	0	
		Parque Casetas	2	
		Parque Policarpa	0	
		Parque Villa de Guaduas		
		Parque Jorge Eliecer		
Tipo 4	Mayor a 20 mt	Parque principal	0	Cada 4 meses
		Parque bomba	0	
		Parque Tacuara	1	
		Parque Camino Real	0	
		Parque Casetas	0	
		Parque Policarpa	0	
		Parque Villa de Guaduas	0	
		Parque Jorge Eliecer	0	

Fuente: PPSA Aguas del Capira SA E.SP.

Limpieza de playas / zonas ribereñas

El prestador informó durante la visita realizada en el mes de mayo de 2019 que la limpieza en zonas ribereñas se realiza cada dos meses. Se adjuntó informe de limpieza realizada a la quebrada del salto de Versailles en el año 2017.

3.4.5 Disposición final

Sitio donde se disponen los residuos: Relleno sanitario regional La Doradita, ubicado en el municipio de La Dorada a aproximadamente 80 km.

Operador del sitio de disposición final: Empresa de Servicios Público de La Dorada E.S.P. Es de resaltar que verificado el RUPS se encontró que dicha empresa, aunque

tiene al municipio de Guaduas dentro de la actividad de disposición final, esta cuenta con fecha final de 27/09/2012.

No. del contrato suscrito: La empresa Aguas del Capira S.A.E.S.P. aportó contrato de condiciones uniformes para el servicio de disposición final de residuos sólidos en el relleno sanitario regional “La Doradita” de fecha 2 de enero de 2018.

Vigencia del contrato: Dentro del contrato citado en la Cláusula Decimo Primera se indica lo siguiente:

“Duración. El Contrato de Servicio Públicos de Aseo, en su componente de disposición final, para residuos ordinarios, en el Relleno Sanitario “Doradita”, se entiende celebrado por el término de un año a partir de su perfeccionamiento, prorrogable de manera automática, hasta cuando culmine la vida útil del Relleno Sanitario, salvo que las partes decidan darlo por terminado, por incurrir en las causales de terminación establecidas en la ley.”

Toneladas dispuestas:

A continuación, se muestra la información reportada por el prestador al SUI:

Tabla 43. Toneladas dispuestas. Años 2017 - 2019. SUI

Mes	2017	2018	2019
Enero	471,61	446,18	569,13
Febrero	345,73	345,33	539,13
Marzo	412,3	390,9	420,73
Abril	415,86	496,11	
Mayo	453,24	518,84	
Junio	442,05	518,84	
Julio	421,86	513,33	
Agosto	453,55	464,62	
Septiembre	367,49	464,62	
Octubre	369,41	458,32	
Noviembre	368,1	503,13	
Diciembre	345,33	539,13	
Total	4866,53	5659,35	1528,99

Fuente: Consulta SUI.

A continuación, se muestra la información aportada por el prestador en visita:

Tabla 44. Toneladas dispuestas. Año 2017-2019.

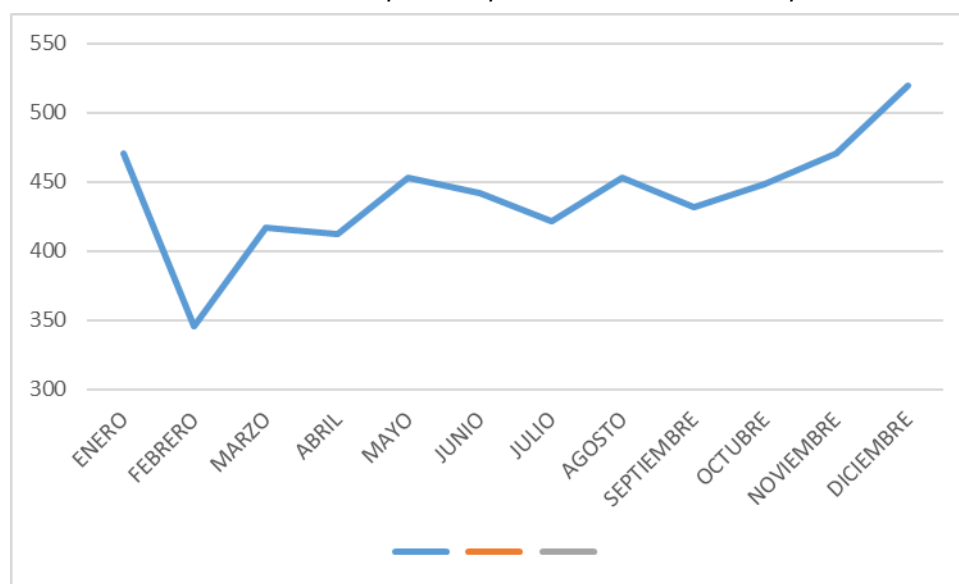
Mes	2017	2018	2019
Enero	470,61	555,48	560,54
Febrero	345,71	402,18	423,64
Marzo	416,82	470,52	476,31
Abril	412,41	496,09	

Mes	2017	2018	2019
Mayo	453,25	517,39	
Junio	442,03	500,2	
Julio	421,84	485,88	
Agosto	453,53	464,34	
Septiembre	432,18	418,14	
Octubre	448,59	498,94	
Noviembre	470,71	465,81	
Diciembre	519,78	503,84	
Total	5287,46	5778,81	1460,49

Fuente: Visita mayo 2019

Como se observa existen diferencias entre la información suministrada en visita frente a la reportada por el prestador en el SUI, por lo que deben realizarse las aclaraciones respectivas, y de ser necesario la actualización en el SUI de la información.

Gráfica 16. Gráfico comparativo por año de Toneladas dispuestas



Fuente: Visita 2019

En la gráfica podemos observar una tendencia creciente de las toneladas dispuestas del año 2017 al 2019.

3.4.6 Aprovechamiento

Dentro de la visita realizada al prestador se informó que la empresa realizó por tres años ruta selectiva los días sábados, sin embargo, dado el poco material recuperado, pese a las campañas educativos, se determinó que se dejara de realizar la actividad desde el año 2017.

Actualmente varios de los colegios del municipio realizan campañas en las que los alumnos llevan el material reciclable, luego lo separan y posteriormente lo llevan a la Chatarrería El Paisa, quien es quien lo comercializa. Adicionalmente los recicladores y recuperadores informales llevan el material allí mismo para comercializarlo.

3.5 Plan de emergencia y contingencia

3.5.1 Plan de Emergencia y Contingencia para los servicios de acueducto y alcantarillado

De conformidad con las funciones otorgadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 3 de la Resolución 154 de 2014 del MVCT, se llevó a cabo la revisión del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) cargado al SUI el 19 de abril del 2018 por el prestador AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P para el municipio de Guaduas.

Efectuada la revisión, se establece que el PEC cargado por el prestador para la vigencia 2018, presuntamente NO cumple con los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154, presentando incumplimiento en once (11) de los doce (12) aspectos que establece la mencionada resolución.

Tabla 45. Aspectos con presunto incumplimiento – PEC cargado al SUI el 19/04/2018

Aspecto	Observaciones
Aspecto 1. La ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales económicos y ambientales	El prestador debe realizar un análisis para evaluar los impactos de las amenazas sobre los servicios a cargo del prestador, lo que permitirá con base en los valores obtenidos de la evaluación, proceder a priorizar las amenazas a través de unos criterios de priorización.
1.2.1 Elaboración de Inventarios	El inventario adelantado por la empresa se encuentra incompleto, si bien se relacionan algunos ítems establecidos en la resolución, otros no se describen a cabalidad o no se tuvieron en cuenta. Los ítems con información faltante son: Recursos físicos, Recurso humano, Edificaciones, Recursos económicos, Vehículos, Equipos, Almacenes, Comunicaciones, Sistemas de monitoreo, Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias, Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables.
1.2.2. Identificación de requerimientos	Los requerimientos no se describen a cabalidad o no se tuvieron en cuenta. Los ítems con información faltante son: Recursos físicos, Recurso humano, Edificaciones, Recursos económicos, Vehículos, Equipos, Comunicaciones, Sistemas de monitoreo, Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias, Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables.
1.2.3. Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios	Es necesario que el prestador integre como mínimo las siguientes funciones a su organismo de coordinación: <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y evaluar el proceso de atención a emergencias y articular los resultados al plan de emergencia y contingencia para su actualización. • Gestionar la financiación para los programas de reducción del riesgo. • Dar prioridad, coordinar y disponer las actividades y el uso adecuado de los recursos durante la emergencia, enfatizando en el abastecimiento de agua a las instituciones de salud, centros educativos, dotación mínima para consumo humano y para la extinción de incendios estructurales y forestales. • Coordinar la socialización del plan de emergencia y contingencia a todo el personal. • Elaborar, evaluar y actualizar el plan de emergencia y contingencia. • Diseñar y actualizar formatos para evaluación de daños y análisis de

Aspecto	Observaciones
	necesidades.
1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa	El prestador debe: identificar las emergencias que por sus impactos hace necesario solicitar el apoyo externo, definir el tipo de ayuda que puede requerir durante la emergencia, establecer los medios de comunicación durante la emergencia que se necesitarían para la atención de ésta y el responsable de coordinar la ayuda externa y por último debe determinar la necesidad de establecer pactos y acuerdos de apoyo mutuo con otros prestadores de servicios públicos domiciliarios en situaciones de emergencia.
1.2.5 Fortalecimiento de Educación y Capacitación	El prestador debe realizar la evaluación y determinación de sus necesidades de capacitación en temas relacionados con la atención a emergencias a todo el personal que hace parte de la entidad prestadora.
1.3.1 Línea de mando	El prestador debe: 1. Contar con un individuo que encabeza y coordina la atención de emergencias. 2. Presentar un organigrama de tipo piramidal por cada tipo de evento a atender donde se evidencie el papel de cada persona que participa en la atención. 3. Se debe evidenciar el establecimiento de responsabilidades a las diferentes dependencias de la empresa.
1.3.2 Comunicaciones	Es necesario que el prestador incluya la siguiente información: 1. Un protocolo de actuación de los medios de comunicación a utilizar para convocar a los actores involucrados, tanto para toma de decisiones como para informar a la comunidad. 2. El protocolo debe estar acorde al organigrama de la línea de mando según el evento atender. 3. Se debe evidenciar que únicamente el Gerente o su suplente estarán autorizados para entablar comunicaciones con otras entidades, el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo y para emitir comunicados al público.
1.3.3 Protocolo de actuación	El prestador debe construir los protocolos de actuación para atender las emergencias asociadas a cada uno de los eventos identificados en el análisis del riesgo, teniendo en cuenta las actividades mínimas de la Resolución,
1.3.4 Formato para evaluación de daños	La empresa debe diseñar un formato de evaluación de daños e incluir la explicación de cómo diligenciar el formato para evaluación de daños presentado en el PEC.
Capítulo 2. Ejecución de la Respuesta	El prestador debe desarrollar al menos uno de los protocolos de actuación a modo de ejemplo, describiendo el desarrollo de cada una de las acciones y actividades establecidas desde el inicio del evento hasta establecer la normalidad del servicio, como si estuviese atendiendo una situación real.

3.5.2 Plan de Emergencia y Contingencia para el servicio de aseo

El Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) analizado se encuentra reportado al SUI con fecha del 23 de abril de 2018. Por otro lado, se evidenció que el PEC entregado el día de la visita, es la misma versión reportada en SUI.

Al respecto, es de resaltar que mediante radicado SSPD No. 20194340004161 del 28/05/2019 se remitió al prestador los resultados del análisis del documento PEC, donde se concluye que el Plan de Emergencia y Contingencia, presentado por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P presuntamente no cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, los cuales son:

- La ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales económicos y ambientales.

- Identificación de inventarios
- Identificación de requerimientos
- Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.
- Establecimiento de necesidad de ayuda externa
- Fortalecimiento de educación y capacitación
- Línea de mando
- Comunicaciones
- Protocolo de actuación
- Formato para evaluación de daños
- Análisis posterior al evento
- Ejecución de la respuesta

Es de destacar que el prestador a la fecha de 20/06/2019 no ha realizado los ajustes solicitados por esta Entidad al PEC.

Comparación entre PGRIS, PPSA y PEC

En la siguiente tabla, se efectúa la comparación del PGIRS, PEC y el PPSA con respecto a los riesgos y las amenazas identificadas:

Tabla 46. Riesgos PEC VS. PPSA

PGIRS - Programa de Gestión del Riesgo	PPSA- Programa de Gestión del Riesgo	PEC
El PGIRS del municipio de Guaduas actualmente no cuenta con un programa de gestión del riesgo para el servicio de aseo.	No presenta programa de gestión de riesgos.	Dentro del documento, el prestador reporta los posibles eventos de origen antrópico que pueden llegar a presentarse dentro del área de prestación, no obstante, no se evidencia la estimación del riesgo para la definición de los posibles impactos que pueda llegar a generar sobre la prestación del servicio de aseo. Por otro lado, no se evidencia dentro del documento eventos de origen natural.

Fuente: Elaboración propia SSPD

Dado que el PGIRS del municipio y el PPSA reportado por el prestador no contemplan un programa de gestión de riesgo, no es posible comparar dichos documentos frente al PEC.

4 ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

4.1.1 Acueducto y alcantarillado

AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P. dispone de Contrato de Condiciones Uniformes - CCU para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, se encuentran publicados en cartelera y en la página electrónica de la Empresa. En caso que los usuarios lo requieran se les envían por correo electrónico o se les entrega la impresión en físico; aclararon que, no los tienen impresos para disminuir la contaminación y costos.

En el Sistema Único de Información SUI, el Prestador sólo ha reportado los CCU de acueducto y alcantarillado, no los ha actualizado ni tienen concepto de legalidad expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA y tampoco los ha cargado en el SUI, como se observa en las siguientes imágenes.

Imagen 22. Reporte Contrato de Condiciones Uniformes – SUI.

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto													
Departamento													
CUNDINAMARCA													
Empresa													
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.													
Departamento ▲ ▼	Empresa ▲ ▼	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
CUNDINAMARCA	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	1	25515	2019-06-05	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	0012011	2011-01-31	ND	NO	ND	ND	

Fuente: Sistema Único de Información – SUI – junio de 2019

Imagen 23. Concepto de legalidad – SUI.

Contratos de condiciones uniformes						
Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No. de acto de legalidad	Fecha de legalidad
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	0012011	31/01/2011		NO		
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	0012011	31/01/2011		NO		

Fuente: Sistema Único de Información – SUI – junio de 2019

4.1.2 Aseo

El prestador EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P., no ha realizado el reporte en el Sistema Único de Información – SUI del CCU vigente para el servicio de aseo.

Imagen 24.CCU

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SERVICIO DE ASEO

Empresa EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.
 Departamento CUNDINAMARCA
 Municipio GUADUAS

Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Empresa	Departamento	Municipio	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
-------------	------------	---------------------------------	----------	---------------	---------	--------------	-----------	--------------------	---------------------	------------------------	-----------------------	-----------------------------	----------------------------	--------------

Fuente: Información del SUJ verificada el 10/06/2019

De acuerdo con la solicitud de actualización certificada en RUPS, del 24 de enero de 2019, EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P. no posee para el servicio de aseo CCU ni concepto de legalidad, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

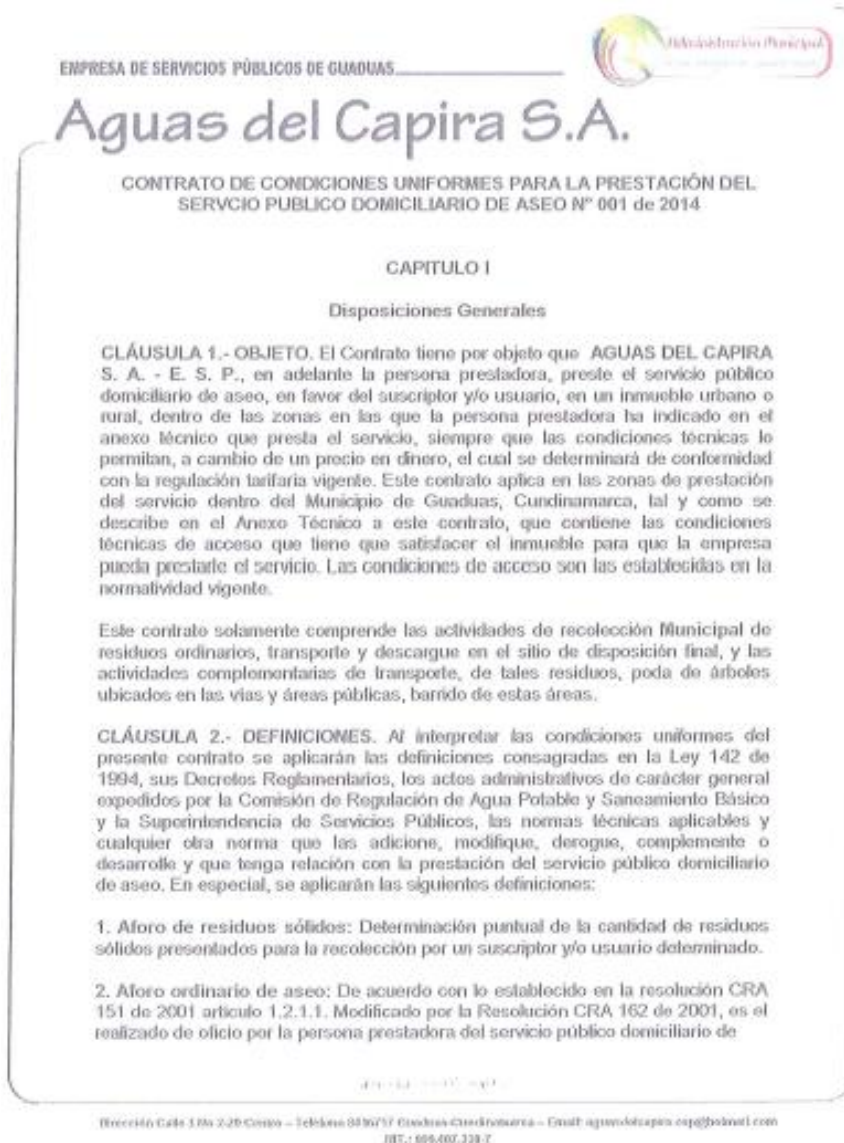
Imagen 25. Concepto Legalidad del CCU

Contratos						
Servicio	No. Contrato	Fch Expedición	Fch Actualización	Concepto de Legalidad?	No. Acto Legalización	Fch Legalización
ACUEDUCTO	0012011	31/01/2011		NO		
ALCANTARILLADO	0012011	31/01/2011		NO		

Fuente: RUPS con imprimible 20192325515370062 aprobado el 05/06/2019

Sin embargo, durante el desarrollo de la visita el prestador hizo entrega del documento CCU-ASEO, de acuerdo con lo establecido por la Resolución CRA 376 de 2006.

Imagen 26. CCU prestador



Fuente: Aguas Del Capira S.A. E.S.P.

El CCU no se encuentra actualizado de acuerdo con lo definido en el anexo 1 de la Resolución CRA 778 de 2016 mediante la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias.

Sitio web del prestador

La página WEB de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. es <http://www.aguasdelcapiraesp.gov.co>, se procede a verificar la información observando la publicación del Contrato de Condiciones Uniformes correspondiente al servicio de aseo, pero no se observó la publicación de las frecuencias y horarios de las actividades de

barrido y limpieza de vías y áreas públicas y de recolección y transporte de residuos no aprovechables y las tarifas del mes de octubre de 2018.

4.2 Descripción general del área, organización, personal por labor, horarios instalaciones

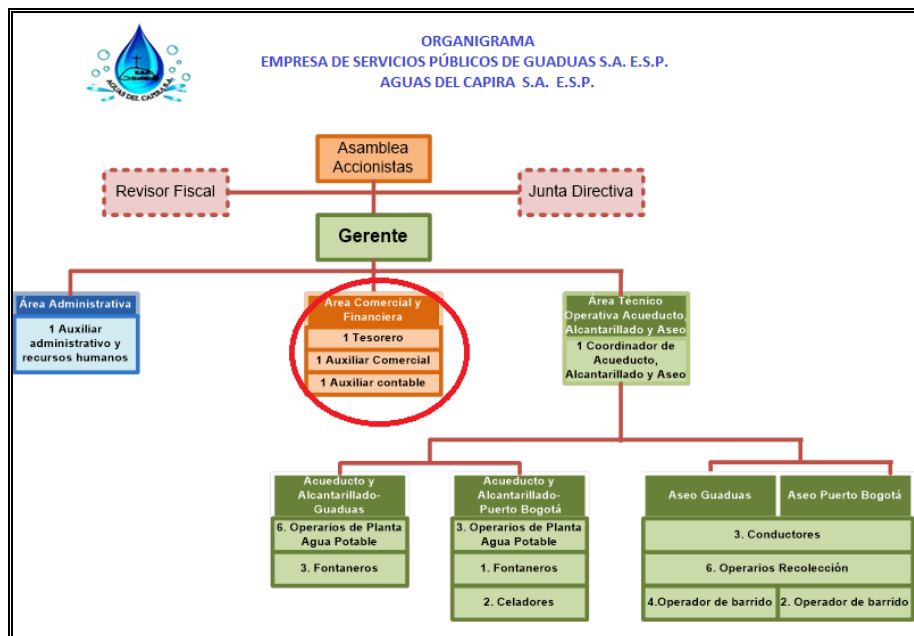
El Área Comercial de la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. Aguas del Capira S.A. E.S.P. se encuentra ubicada dentro de la Sede Administrativa a de la Prestadora en la Carrera 3 No. 5 - 21 del municipio de Guaduas, Cundinamarca.

Respecto a la ubicación organizacional, el Área Comercial y Financiera, tiene subordinación directa de la Gerencia, y sus actividades van conexas con el área Técnica Operativa; tiene a su cargo los procesos comerciales, los cuales los desarrollo la Auxiliar Comercial.

El proceso comercial interviene todas las áreas de la Empresa, ya que se desprende la información de las ventas de servicio y de este modo se hace sinergia entre los procesos.

En la siguiente imagen se ilustra la ubicación del Área Comercial en la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. Aguas del Capira S.A. E.S.P.

Imagen 27. Ubicación del área comercial y financiera dentro del organigrama de la empresa.



Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

Como se observa en la Imagen precedente, en el Área Comercial laboran tres (3) funcionarios a saber: 1 Tesorero, 1 Auxiliar Comercial y 1 Auxiliar Contable con contrato de trabajo a término indefinido.

El horario de trabajo es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.

4.3 Sistema de Información Comercial – SIC

4.3.1 Software utilizado para manejo de la información comercial

Aguas del Capira S.A. E.S.P. informó que cuenta con un software denominado HAS-SQL con los siguientes módulos:

Módulo de Contabilidad y Tesorería

Imagen 28. Interfaz HAS – SQL.



Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

El Módulo de Contabilidad es un aplicativo diseñado para registrar todos los movimientos contables diariamente, tales como cuentas por cobrar, cuentas por pagar, conciliaciones bancarias, ingreso de terceros, emisión de certificados de retención, notas cliente, notas proveedor, etc.

Los movimientos se registran en forma simultánea por cada usuario, según las autorizaciones que tengan los funcionarios. Asimismo, realiza interfaces con otros módulos como Presupuesto, Facturación de Servicios, proporcionando información oportuna y verificable.

Módulo de Presupuesto

Este módulo está diseñado para tener la información detallada de ingresos y gastos.

La aplicación HAS SQL – CONTROL PRESUPUESTAL, está diseñada para generar información presupuestal.

Genera documentos tales como: Certificados de disponibilidad presupuestal, registro de compromisos presupuestales, registro de obligaciones, pagos de tesorería. Asimismo, los reportes e informes requeridos por el Prestador tanto internos como externos para las diferentes entidades de control.

Facturación de servicios públicos: El proceso general del funcionamiento del sistema de facturación de servicios públicos.

Módulo Comercial

Imagen 29. Interfaz módulo comercial HAS – SQL.



Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

La Empresa solo se refirió al funcionamiento del sistema de facturación que comprende las siguientes etapas: 1. Aforo de lecturas y registro de novedades. 2. Actualización de novedades. 3. Elaboración de facturación e informes. 4. Distribución de facturas. 5. Atención de reclamos. 6. Actualización de recaudos.

4.3.2 Suscriptores

Acueducto y alcantarillado

Tabla 47. Reporte de suscriptores Acueducto por estrato y uso.

Suscriptores Acueducto por estrato y uso	Período			Variación porcentual		
	diciembre de 2016	diciembre de 2017	diciembre de 2018	Variación 2016 - 2017	Variación 2017 - 2018	Variación promedio
1. Bajo-bajo	1.174	1.271	1.272	8,26%	0,08%	4,17%
2. Bajo	3.586	3.655	3.751	1,92%	2,63%	2,28%
3. Medio-bajo	400	464	590	16,00%	27,16%	21,58%
4. Medio	231	240	256	3,90%	6,67%	5,28%
5. Medio-alto	-	-	-	-	-	0,00%
6. Alto	-	-	-	-	-	0,00%
Total residencial	5.391	5.630	5.869	4,43%	4,25%	4,34%
Industrial	-	-	-	-	-	0,00%
Comercial	423	457	486	8,04%	6,35%	7,19%
Oficial	50	49	48	-2,00%	-2,04%	-2,02%
Total no residencial	473	506	534	6,98%	5,53%	6,26%
Total	5.864	6.136	6.403	4,64%	4,35%	4,49%

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

Se evidencia que la empresa ha tenido un incremento de suscriptores residenciales para las vigencias de los años 2016 al 2018. El estrato 3 Medio-bajo fue el que más se incrementó alcanzando un 21,58% en promedio, seguido por el estrato 4 Medio con 5,28%, posteriormente el estrato 1 Bajo – bajo con 4,17% y por último el estrato 2 Bajo con 2,28%.

Respecto a los usuarios no residenciales, el que presentó incremento fue el comercial con 7,19%, industrial no ha tenido variación al permanecer en cero (0) usuarios y el oficial decreció en 2,02%.

Tabla 48. Reporte de suscriptores alcantarillado por estrato y uso

Suscriptores alcantarillado por estrato y uso	Período			Variación porcentual		
	diciembre de 2016	diciembre de 2017	diciembre de 2018	Variación 2016 - 2017	Variación 2017 - 2018	Variación promedio
1. Bajo-bajo	1.005	1.101	1.104	9,55%	0,27%	4,91%
2. Bajo	3.436	3.499	3.591	1,83%	2,63%	2,23%
3. Medio-bajo	373	434	560	16,35%	29,03%	22,69%
4. Medio	203	213	231	4,93%	8,45%	6,69%
5. Medio-alto	-	-	-	-	-	0,00%
6. Alto	-	-	-	-	-	0,00%
Total residencial	5.017	5.247	5.486	4,58%	4,55%	4,57%
Industrial	-	-	-	-	-	0,00%
Comercial	402	436	465	8,46%	6,65%	7,55%
Oficial	47	46	45	-2,13%	-2,17%	-2,15%
Total no residencial	449	482	510	7,35%	5,81%	6,58%
Total	5.466	5.729	5.996	4,81%	4,66%	4,74%

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

Se evidencia que la empresa ha tenido un incremento de suscriptores residenciales para las vigencias de los años 2016 al 2018. El estrato 3 Medio-bajo fue el que más se incrementó alcanzando un 22,69% en promedio, seguido por el estrato 4 Medio con 6,69%, posteriormente el estrato 1 Bajo – bajo con 4,91% y por último el estrato 2 Bajo con 2,23%.

Respecto a los usuarios no residenciales, el que presentó incremento fue el comercial con 6,58%, industrial no ha tenido variación al permanecer en cero (0) usuarios y el oficial decreció en 2,15%.

Aseo

Verificado en el Sistema Único de Información se evidencia que el prestador ha cargado información correspondiente a suscriptores a marzo de 2019.

Tabla 49. Reporte Suscriptores

Estrato / Uso	2017	2018	03-2019
Estrato 1	1.536	1.536	1.536
Estrato 2	3.450	3.450	3.450
Estrato 3	436	436	436
Estrato 4	236	236	236
Comercial	249	249	249
Oficial-rango 2	49	49	49
Totales	5.956	5.956	5.956

Fuente: SUI

Se observa que el número de suscriptores reportado no ha presentado variación desde el año 2017. La mayor cantidad de suscriptores son de estrato 2, seguido de: estrato 1, estrato 3, los correspondientes a Comercial y estrato 4.

De acuerdo con la información entregada por la empresa durante la visita, de 6.552 usuarios relacionados, los suscriptores activos para el servicio de aseo son 6.166. El prestador debe aclarar en que radica la diferencia de esta información con respecto al reporte en SUI.

4.3.3 Reporte de Beneficiarios ICBF

La Empresa manifestó en visita que, de acuerdo con el artículo 2 del Decreto 1766 de 2012, el ICBF no le ha enviado el listado de los inmuebles donde presta servicios públicos domiciliarios a hogares sustitutos o donde se desarrollan programas de bienestar familiar.

Respecto a las VIP la Alcaldía no le ha dado información alguna al respecto.

4.4 Catastro de suscriptores

El Catastro de los suscriptores de la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. Aguas del Capira S.A. E.S.P., en su fase inicial fue una migración por medio de la Oficina de Planeación Municipal del inventario de suscriptores era vigente para el año 2012, el cual era fecha de inicio de operaciones de la empresa.

La actualización la efectúa con la solicitud de matrículas nuevas de los usuarios en Atención al Usuario o por las visitas del Área Comercial; para determinar el uso lo realiza de acuerdo con la certificación emitida por la Oficina Asesora de Planeación del Municipio de Guaduas. Una vez está reportada la necesidad, abre una orden de trabajo y asigna un código y de esta forma actualiza la base de datos de suscriptores.

El Prestador tiene conocimiento de la viabilidad dada por el DANE a un nuevo proceso de actualización de estratificación llevando a cabo por el Municipio de Guaduas. Está a la espera de recibir la base de datos, por parte del ente territorial, para proceder a la actualización de la estratificación y de los códigos catastrales, teniendo en cuenta que el año 2010 el Instituto Geográfico Agustín Codazzi - IGAC en convenio con la Alcaldía Municipal realizó la actualización catastral la cual se realizará conjuntamente.

4.5 Micromedición

4.5.1 Proceso de micromedición

Este procedimiento inicia con la emisión del listado para toma de lecturas y finaliza con la lectura realizada a cada usuario.

Se asigna la ruta al fontanero, con el objeto de que efectúe la lectura de los medidores y reparta las facturas.

Tabla 50. Procedimiento de micromedición

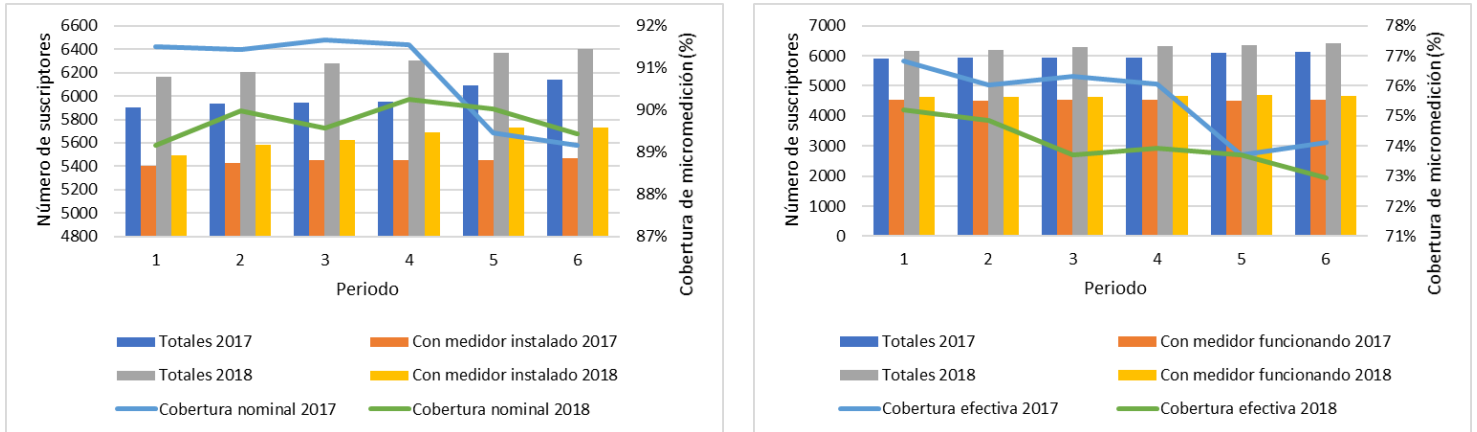
Actividad	Descripción	Cargo responsable	Registro
Programación	Programar la emisión de los listados de toma de lecturas, dependiendo de cada una de las rutas existentes tanto en Guaduas como Puerto Bogotá.	Auxiliar Comercial	Cronograma
Enlistamiento de usuarios.	Emitir el listado para toma de lecturas y hacer entrega al fontanero.	Auxiliar Comercial	Listado para toma de lecturas
Inicio de ruta	Realizar el recorrido de la ruta para empezar el proceso de lectura de los medidores en cada uno de los predios.	Fontanero	Listado para toma de lecturas
Toma de lectura	Localizar la ubicación del medidor en el predio y tomar su respectiva lectura. En el formato Listado para toma de lecturas (GC-F-002) del período, se anota de manera exacta los dígitos que aparecen en el medidor en ese preciso momento.	Fontanero	Listado para toma de lecturas
Entrega lecturas	Entregar el formato Listado para toma de lecturas (GC-F-002) al terminar las rutas programadas, para verificar el cumplimiento de las mismas.	Fontanero	Listado Para Toma De Lecturas

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

4.5.2 Cobertura de micromedición

En relación con la cobertura de micromedición, el prestador suministró la siguiente información para los años 2017 y 2018:

Gráfica 17. Cobertura de micromedición.

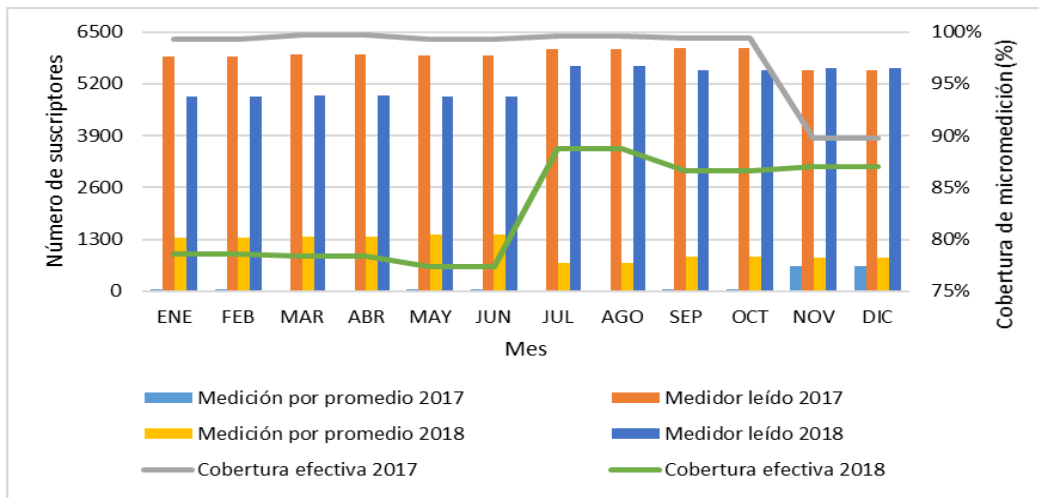


Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P.

Es de precisar que los periodos a los que hace referencia la gráfica son bimestrales. De acuerdo con los resultados anteriores, se evidencia que la cobertura de micromedición en el municipio de Guaduas fue para los años de análisis presuntamente inferior al 95%, valor correspondiente a la cobertura mínima según lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Adicionalmente, la información suministrada en visita no concuerda con la información reportada en el SUI, como se evidencia a continuación:

Gráfica 18. Cobertura de micromedición – Reporte SUI.



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

Por ende, el prestador debe realizar la reversión de la información reportada conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20171000204125 del 18 de octubre de 2017.

4.5.3 Estadísticas de medidores

La Empresa no entregó información respecto de las estadísticas de medidores instalados, dañados, funcionando, por promedio para los años 2017 y 2018.

Por lo anterior, no se puede determinar la medición efectiva de la Empresa.

4.5.4 Laboratorio de medidores

La empresa Aguas del Capira S.A. E.S.P. no cuenta con laboratorio de medidores propio. Tiene un contrato vigente con la empresa SERVIMETERS, la cual está certificada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC.

Tabla 51. Relación medidores enviados al laboratorio

Vigencia	Cantidad de medidores
2016	12
2017	11
2018	44
TOTAL	67

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

Imagen 30. Acreditación de laboratorio ante la ONAC.

No. L 3708



ACREDITADO ONAC
ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

EL ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA
acredita a:

WATERTECH LASSA S.A.S.
NIT: 830.506.672-3
Carrera 46 # 22 B 20, Oficina 608, Bogotá D.C., Colombia.

La evaluación y acreditación de este organismo de evaluación de la conformidad, se han realizado con respecto a los requisitos especificados en la norma internacional:

ISO/IEC 17025:2005

Esta Acreditación es aplicable al alcance establecido en el anexo

12-LAC-009

Esta Acreditación está sujeta a que el organismo de evaluación de la conformidad se mantenga conforme con los requisitos especificados, lo cual será evaluado por ONAC.
La vigencia de este certificado se puede verificar en www.onac.org.co

Certificado de Acreditación 12-LAC-009

Fecha de Otorgamiento: 2012-07-27 Fecha Última Modificación: 2019-01-16

Fecha de Renovación: 2015-07-27 Fecha de Vencimiento: 2020-07-26

Alfonso Granda
Director Ejecutivo

IAAC **ISO/IEC 17025** **ONAC**
ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

FR-4.3-13 Versión 1 - Aprobado 2015-07-03

Página 1 de 3

No. LA 20161



ACREDITADO ONAC
ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

ANEXO DE CERTIFICADO

WATERTECH LASSA S.A.S.
12-LAC-009
ACREDITACIÓN ISO/IEC 17025:2005

Alcance de la acreditación aprobado / Documento Normativo

Calibraciones en Laboratorio Permanente:
Autopista Medellín km 2.5 Vía Paraceta Rodaje 1135, Centro Empresarial CIBI OCECIS OCCIDENTE, Cota, Cundinamarca, Colombia

CÓDIGO	MAGNITUD	INTERVALO DE MEDICIÓN	INCERTIDUMBRE ESPANDEJA DE MEDIDA	INSTRUMENTO A CALIBRAR	EQUIPOS PATRONES UTILIZADOS	DOCUMENTO NORMATIVO
008	Volumen	Vn = 2 L medida con caudales entre 8 L/h a 120 L/h	0,82 %	Medidores para agua potable diámetro nominal de 15 mm a 25 mm	Banco de calibración: Código BANCO 02 con RVM de 2 L, 5 L, 10 L, 20 L, 50 L y 100 L	NIC-80 404-2015 Números 4.1, 4.2, 4.2.3, 4.2.6, 4.2.3.3, 7.3.4, 7.3.5
		Vn = 5 L medida con caudales entre 8 L/h a 170 L/h	0,33 %			
		Vn = 10 L medida con caudales entre 8 L/h a 170 L/h	0,32 %			
		Vn = 20 L medida con caudales entre 13 L/h a 170 L/h	0,31 %			
		Vn = 50 L medida con caudales entre 200 L/h a 2.900 L/h	0,85 %			
		Vn = 100 L medida con caudales entre 200 L/h a 4.900 L/h	0,83 %			

Fecha de Otorgamiento: 2012-07-27 Fecha Última Modificación: 2019-01-16

Fecha de Renovación: 2015-07-27 Fecha de Vencimiento: 2020-07-26

Alfonso Granda
Director Ejecutivo

FR-4.3-13 Versión 1 - Aprobado 2015-07-03

Página 2 de 3



Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

4.5.5 Proceso de instalación de medidores

La Empresa informó que, inicia con la solicitud por escrito por parte del usuario, y finaliza con la instalación de la acometida.

Tabla 52. Procedimiento instalación de medidores

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
Solicitud	Solicitar la conexión del servicio.	Usuario	N.A
Información	Informar a los usuarios los documentos que se deben adjuntar para dar inicio al trámite.	Auxiliar comercial	Listado de documentos
Visitas	Realizar visitas a los predios con base en las solicitudes presentadas, para verificación de redes de acueducto y alcantarillado.	Coordinador operativo	Cronograma de visitas
Matrícula	Efectuar el pago oportuno por la instalación del servicio y realizar matrícula del usuario.	Auxiliar comercial	Solicitud de servicios
Orden de instalación	Expedir la orden de instalación una vez aprobada el suscriptor cancele los aportes de conexión.	Auxiliar comercial	Orden de Instalación
Entrega de orden de trabajo	Entregar al fontanero la Orden de Instalación, incluye (medidor y cajilla).	Auxiliar comercial	Orden de Instalación
	Los materiales requeridos son suministrados por el usuario.	Fontanero	
Conexión	Realizar la visita al domicilio y realizar la conexión del servicio.	Fontanero	Orden de Instalación
	Los usuarios deben entregar el espacio de instalación ya listo para poder llevar a cabo el procedimiento.		
Instalación de medidor	Si se va a colocar medidor, se arma éste dentro de la cajilla o cámara dispuesta para ello	Fontanero	N.A.

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
Revisión de componentes	Se revisa que el medidor y todos los componentes de la acometida funcionan perfectamente	Fontanero	N.A.
Firma a satisfacción	El usuario firma la orden de instalación con su visto bueno o de satisfacción.	Fontanero Usuario	Orden de Instalación
Reporte de actividad	Reporta a la Oficina la terminación del trabajo a fin de activar la cuenta del usuario	Fontanero Auxiliar comercial	Orden de Instalación

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

4.5.6 Proceso de cambio de medidores

La Empresa informó que, los cambios de los aparatos de medida los realiza por tres razones:

- Porque presenta fallas y el usuario se acerca a la Empresa a solicitar la revisión del predio. Se genera una orden de trabajo para que el Área Técnico Operativa realice la visita. De acuerdo con el resultado de la visita, se le informa al usuario la necesidad del cambio del medidor.
- Por visitas comerciales, cuando se realizan cobros persuasivos, y la Prestadora constata que hay predios con cobros promediados o se encuentra frenado el medidor y el usuario va a la Empresa a solicitar el cambio de medidor.
- Cuando el medidor ha sido manipulado o hay evidencia de una conexión no autorizada. Se retira el medidor, se le entrega al usuario. Se le explica los motivos del corte del servicio y que debe acercarse a la empresa para subsanar los motivos que dieron origen al corte y debe instalarse un nuevo medidor.

Tabla 53. Procedimiento para retiro y/o cambio de medidores

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
El control de la micro medición en el sistema de acueducto se hace en dos formas:	
6.1 REPORTE DE NOVEDADES	
6.1.1 Entregar la factura del usuario o la orden de trabajo al coordinador operativo y/o auxiliar comercial, informando la existencia de una irregularidad en el medidor.	6.1.1 Coordinador Operativo
6.2 REVISIÓN EN EL SISTEMA DE LA EMPRESA	
6.2.1 Ingresar al módulo de facturación HAS SQL y generar el informe de los usuarios con periodos sin lecturas mayor a 5 periodos.	
6.2.2 Ingresar al módulo de facturación HAS SQL y generar el informe de los usuarios que tiene medidor con lectura mayor a 3000m ³ .	6.2 Auxiliar Comercial
6.2.3 Ingresar al módulo de Facturación de HAS SQL y generar el informe "CRÍTICA DE CONSUMO DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS".	
6.2.4 Compilar los tres informes generados y crear listado de medidores, ordenado por código de ruta.	
6.3 Entregar listado de medidores a retirar, facturas u órdenes de trabajo o instalación para efectuar retiro de medidores.	
6.3 Efectuar planeación de los trabajos a realizar, de acuerdo con los lineamientos entregados por la Dirección Comercial.	
NOTA: Se dará prioridad a los trabajos relacionados con las PQR.	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
6.4 Enviar notificación al usuario informando el día en que se va a realizar el retiro del micromedidor.	6.3 Auxiliar comercial
<i>Si el usuario no permite el retiro del medidor, enviar nuevamente notificación para retiro y/o suspensión.</i>	6.4 Auxiliar Comercial
<i>Si el usuario permite el retiro del medidor, da curso al procedimiento.</i>	
6.5.1 Programar y controlar relación de retiro de medidores e informar a Área Comercial qué usuarios no permiten el retiro.	
6.6 Confrontar que el usuario corresponda al oficio enviado y limpiar la caja de la acometida, si se requiere y proceder a retirar el medidor.	
6.6.1 Cerrar el registro de paso de agua, soltar racor trasero y delantero del medidor, evitando que se produzca torque en la instalación.	6.5.1 Auxiliar Comercial 6.6 Fontanero 6.6.1 Fontaneros 6.6.2. Fontaneros 6.6.3 Fontaneros 6.6.4. Fontaneros 6.7 Fontanero
6.6.2. Retirar el medidor.	
6.6.3. Ajustar racor trasero y delantero, previa colocación del empaque y limpiar nuevamente la caja de la acometida.	6.8 Fontanero
6.6.4 Abrir registro de paso del agua, verificar la hermeticidad de la instalación y cerciorarse de dejar la caja, instalaciones, red interna y local en el estado en que se encontró.	6.9 Auxiliar Comercial / Gerencia
6.7 Diligenciar constancia del retiro del medidor y entregar al usuario.	6.11 Auxiliar Comercial
6.8 Relacionar medidores y entregar desprendible al auxiliar comercial.	6.12 Auxiliar Comercial
6.9 Elaborar remisión de medidores, firmar y enviar al laboratorio acreditado, o según sea el caso si cumple o no cumple.	
6.10 Entregar medidores para calibración al laboratorio.	
6.11 Recibir y archivar registros de entrada de medidores.	
6.12 Recoger los medidores y los certificados de calibración.	
Si, de acuerdo a los resultados obtenidos, el medidor cumple con los errores máximos permisibles dados en la Norma Técnica Colombiana para medidores de agua fría NTC 1063-1 se le envía copia del informe de calibración al usuario indicándole que cumple.	
Dirigirse al inmueble del usuario, verificar dirección, y nombre, instalar y hacer firmar al usuario la entrega de medidor.	
<i>Si el usuario suministra el medidor,</i>	
El usuario debe llevar a la Dirección Comercial el medidor con su respectivo certificado de calibración.	
El coordinador operativo verifica que el medidor cumpla con los requisitos exigidos por la Empresa.	
<i>Si el medidor cumple con los requisitos</i>	
Elaborar orden instalación del medidor.	

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

4.6 Tarifas aplicadas de acueducto y alcantarillado

La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUADUAS – AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P., atiende a 5.466 suscriptores aproximadamente, hecho por el cual, debía dar aplicación a la metodología definida en la Resolución CRA 825 de 2017 modificada y adicionada por la resolución CRA 844 de 2018 para calcular los costos de referencia de

los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, las cuales a su vez debían ser aplicadas a más tardar a partir del 1° de enero de 2019.

Verificada la información entregada por la empresa en la visita, se evidencia lo que se dispone a continuación:

- Estudio de costos y el Acta de Junta Directiva No. 015 de agosto de 2012, mediante la cual aprueba los costos de referencia de los servicios de acueducto y alcantarillado calculados conforme la metodología prevista en la Resolución CRA 287 de 2004 y no de los calculados conforme lo dispuesto en las Resoluciones CRA 825 de 2017 y CRA 844 de 2018.

Se requiere remitir el acto administrativo mediante el cual se aprueba por parte del Ente Tarifario Local, los costos de referencia de los servicios de acueducto y alcantarillado calculados con la metodología vigente a la fecha.

- En acta de reunión ordinaria No. 047 de 2018 celebrada entre el gerente y la Junta Directiva de la empresa, en referencia a la estructura de costos de referencia calculada con la metodología dispuesta en las Resoluciones CRA 825 de 2017 y CRA 844 de 2018, se define lo siguiente:

“...Hecha la exposición y analizado el proyecto de estudio tarifario presentado ante la Junta Directiva para su adopción, por unanimidad se determina que el estudio debe ser revisado y ajustado buscando un menor impacto en los suscriptores y en lo posible esos incrementos realizarlos gradualmente, ajustados a la normatividad vigente, además si a la Empresa la rige la norma de grandes prestadores o medianos prestadores de acuerdo al número de suscriptores. Se sugiere presentar nuevamente el estudio tarifario a la junta directiva en una nueva reunión...”

Se solicita informar las acciones adelantadas al respecto y precisar los ajustes realizados a los costos de referencia que debieron ser calculados conforme las Resoluciones CRA 825 de 2017 y CRA 844 de 2018.


Por lo anterior, con el fin de verificar la correcta aplicación de las metodologías tarifarias por el prestador, es necesario que la empresa remita la información relacionada con:

- Estudio de costos de referencia para los servicios de acueducto y alcantarillado conforme la metodología dispuesta en las Resoluciones CRA 825 de 2017 y CRA 844 de 2018.
- Acto de Junta Directiva mediante el cual se adoptan las tarifas establecidas conforme el estudio de costos calculado por la empresa.
- Documentos soportes de la aplicación de lo dispuesto en la sección 5.1.1.3 de la Resolución CRA 151 de 2001, la cual señala que: *“Aplicación de las tarifas. Las nuevas tarifas no podrán ser aplicadas por la persona prestadora antes de quince (15) días hábiles después de haber cumplido con el último de los siguientes eventos: 1) Comunicar a los usuarios; y, 2) Enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, la información correspondiente de que trata el Artículo 5.1.1.1 de la presente resolución.”*

Lo anterior fue requerido al prestador mediante consecutivo SSPD No. 20194200492781 del 28 de junio de 2019, una vez revisado el Sistema de Gestión Documental de esta entidad, se evidencia que, a la fecha, la empresa no ha dado respuesta a lo requerido.

4.6.1 Publicación de Tarifas Publicadas

Imagen 31. Publicación de tarifas aplicadas.



En cumplimiento con el artículo 3 de la resolución CRA 403 de 2006 y el artículo 125 de la ley 142, informa a los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo del Área Urbana y de Puerto Bogotá del Municipio de Guaduas - Cundinamarca que:

Los costos y tarifas actualizadas, de conformidad con la metodología tarifaria dispuesta para el área urbana y Puerto Bogotá en las Resoluciones CRA 287 del 2004, y 351 y 352 de 2005 una vez aplicados los ajustes de productividad previstos para el año 2012 y la actualización de las variables de producción al mes de junio, son las relacionadas:

Las tarifas de acueducto, alcantarillado y aseo se actualizarán nuevamente de conformidad con lo establecido en el Artículo 125 de la Ley 142 de 1994, la Resolución CRA 287 de 2004 y 351 del 2005.

SUBSIDIOS Y APORTES SOLIDARIOS – Acueducto y Alcantarillado. Las tarifas se calculan de acuerdo con los porcentajes de subsidios y aportes solidarios establecidos por el Concejo Municipal a través del Acuerdo del Concejo Municipal No. 15 del 18 de marzo del 2012 para el Municipio de Guaduas, así:

FACTORES TARIFARIOS A APLICAR				
PARA EL SERVICIO DE ACUEDUCTO				
ESTRATO	C. FIJO	BASICO	COMPLEM	SUNTUARIO
BAJO-BAJO	40.00%	60.00%	0.0%	0.0%
BAJO	30.00%	40.00%	0.0%	0.0%
MEDIO-BAJO	15.00%	15.00%	0.0%	0.0%
MEDIO	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
MEDIO-ALTO	50.0%	30.0%	50.0%	50.0%
ALTO	60.0%	60.0%	60.0%	60.0%
COMERCIAL	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%
INDUSTRIAL	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%
OFICIAL Y ESPECIAL	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
PROVISIONAL	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
VENTA DE AGUA EN BLOQUE	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

FACTORES TARIFARIOS A APLICAR				
PARA EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO				
ESTRATO	C. FIJO	BASICO	COMPLEM	SUNTUARIO
BAJO-BAJO	50.00%	60.00%	0.0%	0.0%
BAJO	40.00%	40.00%	0.0%	0.0%
MEDIO-BAJO	15.00%	15.00%	0.0%	0.0%
MEDIO	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
MEDIO-ALTO	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%
ALTO	60.0%	60.0%	60.0%	60.0%
COMERCIAL	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%
INDUSTRIAL	30.0%	30.0%	30.0%	30.0%
OFICIAL Y ESPECIAL	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
PROVISIONAL	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
VENTA DE AGUA EN BLOQUE	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

TARIFAS. En razón al gran impacto que ocasionaría el implementar las tarifas techos bimensuales (la empresa actualmente factura bimensualmente) resultantes del estudio (pues se debería hacer incrementos mayores en acueducto el 1,7% en el cargo fijo y el 100,8% en la tarifa de consumo, y en el servicio de alcantarillado del 8,2% en el cargo fijo y el 121,3% en la

tarifa por vertimiento alcantarillado de las tarifas bimensuales actualmente aplicadas, dependiendo del estrato y sector, decidió autorizar que de acuerdo a las tarifas relacionadas (resultantes del estudio y aplicadas) aprobar los incrementos bimensuales relacionados hasta alcanzar las tarifas techos resultantes de los estudios actualizados.

Las tarifas de acueducto a \$ de mayo del 2012 serán las siguientes:

AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P. - GUADUAS - CUNDINAMARCA - SERVICIO ACUEDUCTO		Tarifas Metas Bimensuales	Tarifas Aplicadas Bimensuales	% INCREMENTAR	TRANSICIÓN TARIFARIA										
					2012					2013					
					\$ DE MAYO 2012					\$ DE MAYO 2012					
Estrato 1 (Bajo-Bajo)	Cargo fijo (Usuario)	4.121,10	4.053,68		4.121,10	4.121,10	4.121,10	4.121,10	4.121,10	4.121,10	4.121,10	4.121,10	4.121,10	4.121,10	4.121,10
	Cargo Básico (\$/m ³)	674,63	336,00		373,63	411,25	448,86	486,50	524,13	561,75	599,36	637,01	674,63	674,63	674,63
	Cargo Complementario (\$/m ³)	1.686,58	840,00		934,06	1.028,13	1.122,19	1.216,26	1.310,32	1.404,38	1.498,45	1.592,51	1.686,58	1.686,58	1.686,58
	Cargo Santuario (\$/m ³)	1.686,58	840,00		934,06	1.028,13	1.122,19	1.216,26	1.310,32	1.404,38	1.498,45	1.592,51	1.686,58	1.686,58	1.686,58
Estrato 2 (Bajo)	Cargo fijo (Usuario)	5.434,80	5.404,80		5.434,80	5.434,80	5.434,80	5.434,80	5.434,80	5.434,80	5.434,80	5.434,80	5.434,80	5.434,80	5.434,80
	Cargo Básico (\$/m ³)	1.011,95	504,00		550,44	616,88	673,32	729,75	786,19	842,63	899,07	955,51	1.011,95	1.011,95	
	Cargo Complementario (\$/m ³)	1.686,58	840,00		934,06	1.028,13	1.122,19	1.216,26	1.310,32	1.404,38	1.498,45	1.592,51	1.686,58	1.686,58	
	Cargo Santuario (\$/m ³)	1.686,58	840,00		934,06	1.028,13	1.122,19	1.216,26	1.310,32	1.404,38	1.498,45	1.592,51	1.686,58	1.686,58	
Estrato 3 (Medio-Bajo)	Cargo fijo (Usuario)	6.525,07	6.418,20		6.525,07	6.525,07	6.525,07	6.525,07	6.525,07	6.525,07	6.525,07	6.525,07	6.525,07	6.525,07	
	Cargo Básico (\$/m ³)	1.433,53	714,00		733,96	813,91	893,86	973,82	1.053,77	1.133,73	1.213,68	1.293,64	1.433,53	1.433,53	
	Cargo Complementario (\$/m ³)	1.686,58	840,00		934,06	1.028,13	1.122,19	1.216,26	1.310,32	1.404,38	1.498,45	1.592,51	1.686,58	1.686,58	
	Cargo Santuario (\$/m ³)	1.686,58	840,00		934,06	1.028,13	1.122,19	1.216,26	1.310,32	1.404,38	1.498,45	1.592,51	1.686,58	1.686,58	
Estrato 4 (Medio)	Cargo fijo (Usuario)	6.868,50	6.756,00	1,7%	6.868,50	6.868,50	6.868,50	6.868,50	6.868,50	6.868,50	6.868,50	6.868,50	6.868,50	6.868,50	
	Cargo Básico (\$/m ³)	1.686,58	840,00	100,0%	934,06	1.028,13	1.122,19	1.216,26	1.310,32	1.404,38	1.498,45	1.592,51	1.686,58	1.686,58	
	Cargo Complementario (\$/m ³)	1.686,58	840,00	100,0%	934,06	1.028,13	1.122,19	1.216,26	1.310,32	1.404,38	1.498,45	1.592,51	1.686,58	1.686,58	
	Cargo Santuario (\$/m ³)	1.686,58	840,00	100,0%	934,06	1.028,13	1.122,19	1.216,26	1.310,32	1.404,38	1.498,45	1.592,51	1.686,58	1.686,58	
Estrato 5 (Medio-Alto)	Cargo fijo (Usuario)	10.302,75	10.134,00		10.302,75	10.302,75	10.302,75	10.302,75	10.302,75	10.302,75	10.302,75	10.302,75	10.302,75	10.302,75	
	Cargo Básico (\$/m ³)	2.529,86	1.260,00		1.401,10	1.542,19	1.683,29	1.824,38	1.965,48	2.106,58	2.247,67	2.388,77	2.529,86	2.529,86	
	Cargo Complementario (\$/m ³)	2.529,86	1.260,00		1.401,10	1.542,19	1.683,29	1.824,38	1.965,48	2.106,58	2.247,67	2.388,77	2.529,86	2.529,86	
	Cargo Santuario (\$/m ³)	2.529,86	1.260,00		1.401,10	1.542,19	1.683,29	1.824,38	1.965,48	2.106,58	2.247,67	2.388,77	2.529,86	2.529,86	
Estrato 6 (Alto)	Cargo fijo (Usuario)	10.302,75	10.134,00		10.302,75	10.302,75	10.302,75	10.302,75	10.302,75	10.302,75	10.302,75	10.302,75	10.302,75	10.302,75	
	Cargo Básico (\$/m ³)	2.698,52	1.344,00		1.434,50	1.645,01	1.795,51	1.946,01	2.096,51	2.247,02	2.397,52	2.548,02	2.698,52	2.698,52	
	Cargo Complementario (\$/m ³)	2.698,52	1.344,00		1.434,50	1.645,01	1.795,51	1.946,01	2.096,51	2.247,02	2.397,52	2.548,02	2.698,52	2.698,52	
	Cargo Santuario (\$/m ³)	2.698,52	1.344,00		1.434,50	1.645,01	1.795,51	1.946,01	2.096,51	2.247,02	2.397,52	2.548,02	2.698,52	2.698,52	
Sector No Residencial															
Comercial	Cargo fijo (Usuario)	10.302,75	10.134,00		10.302,75	10.302,75	10.302,75	10.302,75	10.302,75	10.302,75	10.302,75	10.302,75	10.302,75	10.302,75	
	Cargo por Consumo (\$/m ³)	2.529,86	1.260,00		1.401,10	1.542,19	1.683,29	1.824,38	1.965,48	2.106,58	2.247,67	2.388,77	2.529,86	2.529,86	
Industrial	Cargo fijo (Usuario)	8.929,05	8.782,80		8.929,05	8.929,05	8.929,05	8.929,05	8.929,05	8.929,05	8.929,05	8.929,05	8.929,05	8.929,05	
	Cargo por Consumo (\$/m ³)	2.132,55	1.062,80		1.214,28	1.336,57	1.458,86	1.581,13	1.703,42	1.825,70	1.947,98	2.070,27	2.192,55	2.192,55	
Oficial y Especial	Cargo fijo (Usuario)	6.868,50	6.756,00		6.868,50	6.868,50	6.868,50	6.868,50	6.868,50	6.868,50	6.868,50	6.868,50	6.868,50	6.868,50	
	Cargo por Consumo (\$/m ³)	1.686,58	840,00		934,06	1.028,13	1.122,19	1.216,26	1.310,32	1.404,38	1.498,45	1.592,51	1.686,58	1.686,58	

SERVICIO DE ASEO - COSTOS Y TARIFAS

COSTOS PARA JUNIO DE 2012				Subsidio o sobrecosto	ESTRATO / TIPO DE USO	MAYO-JUNIO-2012
COSTOS ACTUALIZADOS	\$ de Junio 2004	Indice de actualización	Costo para Junio 2012			
COSTO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y ÁREAS PÚBLICAS (CBL)	13.565,00	1.58327	21.205,79		BAJO-BAJO	
				50,0%	Tarifa plena (\$/USUARIO)	11,264
				40,0%	BAJO	
				45,0%	Tarifa plena (\$/USUARIO)	13,516
				0%	MEDIO-BAJO	
				0%	Tarifa plena (\$/USUARIO)	19,148
COMPONENTE DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE (CRT)	49.472,00	1.46790	72.620,07		MEDIO	
				50%	Tarifa plena (\$/USUARIO)	23,514
COMPONENTE DE TRANSPORTE EXCEDENTE (CTEP)	5.006,98	1.50516	7.536,28		MEDIO-ALTO	
				50%	Tarifa plena (\$/USUARIO)	37,610
COMPONENTE DE TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL (CDT)	29.995,53	1.40021	42.000,00		ALTO	
				0%	Tarifa plena (\$/USUARIO)	54,750
COSTO DE COMERCIALIZACIÓN (CCS)	688,00	1.35872	906,29		PEQUEÑO PRODUCTOR	
				30%	INDUSTRIAL (\$/USU)	85,185
INCENTIVO PARA EL MUNICIPIO DONDE SE UBICA EL RELLENO SANITARIO REGIONAL - 0,23% DEL S.M.M.L.V.			1.303,41		COMERCIAL 1 (\$/USU)	50,436
				30%	COMERCIAL 2 (\$/USU)	86,342
COMPONENTE DE TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL (CDT) para otros municipios	30926,40		43.303,41		COMERCIAL 6 (\$/USU)	98,291
				30%	OFICIAL (\$/USU)	65,527
				0%	GRAN PRODUCTOR	
				0%	INDUSTRIAL	246,187
				0%	COMERCIAL	284,062
				0%	OFICIAL	189,375

TARIFAS SERVICIO DE ALCANTARILLADO

AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P. - GUADUAS - CUNDINAMARCA - SERVICIO ALCANTARILLADO				TRANSICION TARIFARIA											
				2012			2013								
Tarifas Metas Bimensuales	Tarifas Aplicadas Bimensuales	% INCREMENTAR		\$ DE MAYO 2012						\$ DE MAYO 2012					
				BIMESTRE 04	BIMESTRE 05	BIMESTRE 06	BIMESTRE 01	BIMESTRE 02	BIMESTRE 03	BIMESTRE 04	BIMESTRE 05	BIMESTRE 06			
Estrato 1 (Bajo-Bajo)	Cargo fijo (\$/usuario)	1,653.93	1,526.00	1,653.93	1,653.93	1,653.93	1,653.93	1,653.93	1,653.93	1,653.93	1,653.93	1,653.93			
	Cargo Básico (\$/m ³)	371.84	168.00	190.65	213.30	235.95	258.60	281.25	303.89	326.54	349.19	371.84			
	Cargo Complementario (\$/m ³)	929.60	420.00	476.62	533.25	589.87	646.49	703.11	759.74	816.36	872.98	929.60			
Estrato 2 (Bajo)	Cargo fijo (\$/usuario)	1,984.71	1,833.80	1,984.71	1,984.71	1,984.71	1,984.71	1,984.71	1,984.71	1,984.71	1,984.71	1,984.71			
	Cargo Básico (\$/m ³)	557.76	252.00	285.97	319.95	353.92	387.89	421.87	455.84	489.82	523.79	557.76			
	Cargo Complementario (\$/m ³)	929.60	420.00	476.62	533.25	589.87	646.49	703.11	759.74	816.36	872.98	929.60			
Estrato 3 (Medio-Bajo)	Cargo fijo (\$/usuario)	2,811.68	2,597.50	2,811.68	2,811.68	2,811.68	2,811.68	2,811.68	2,811.68	2,811.68	2,811.68	2,811.68			
	Cargo Básico (\$/m ³)	790.16	357.00	405.13	453.26	501.39	549.52	597.65	645.78	693.91	742.03	790.16			
	Cargo Complementario (\$/m ³)	929.60	420.00	476.62	533.25	589.87	646.49	703.11	759.74	816.36	872.98	929.60			
Estrato 4 (Medio)	Cargo fijo (\$/usuario)	3,307.86	3,056.00	3,307.86	3,307.86	3,307.86	3,307.86	3,307.86	3,307.86	3,307.86	3,307.86	3,307.86	6.2%		
	Cargo Básico (\$/m ³)	929.60	420.00	476.62	533.25	589.87	646.49	703.11	759.74	816.36	872.98	929.60	121.3%		
	Cargo Complementario (\$/m ³)	929.60	420.00	476.62	533.25	589.87	646.49	703.11	759.74	816.36	872.98	929.60	121.3%		
Estrato 5 (Medio-Alto)	Cargo fijo (\$/usuario)	4,961.79	4,584.00	4,961.79	4,961.79	4,961.79	4,961.79	4,961.79	4,961.79	4,961.79	4,961.79	4,961.79			
	Cargo Básico (\$/m ³)	1,394.41	630.00	714.93	799.87	884.80	969.74	1,054.67	1,139.60	1,224.54	1,309.47	1,394.41			
	Cargo Complementario (\$/m ³)	1,394.41	630.00	714.93	799.87	884.80	969.74	1,054.67	1,139.60	1,224.54	1,309.47	1,394.41			
Estrato 6 (Alto)	Cargo fijo (\$/usuario)	5,292.57	4,899.88	5,292.57	5,292.57	5,292.57	5,292.57	5,292.57	5,292.57	5,292.57	5,292.57	5,292.57			
	Cargo Básico (\$/m ³)	1,487.37	672.00	762.60	853.19	943.79	1,034.38	1,124.98	1,215.58	1,306.17	1,396.77	1,487.37			
	Cargo Complementario (\$/m ³)	1,487.37	672.00	762.60	853.19	943.79	1,034.38	1,124.98	1,215.58	1,306.17	1,396.77	1,487.37			
Por No Residencia	Cargo fijo (\$/usuario)	4,961.79	4,584.00	4,961.79	4,961.79	4,961.79	4,961.79	4,961.79	4,961.79	4,961.79	4,961.79	4,961.79			
	Cargo por Consumo (\$/m ³)	1,394.41	630.00	714.93	799.87	884.80	969.74	1,054.67	1,139.60	1,224.54	1,309.47	1,394.41			
	Cargo por Vertimiento (\$/m ³)	1,208.49	546.00	619.61	693.22	766.83	840.44	914.05	987.66	1,061.27	1,134.88	1,208.49			
Social y Especial	Cargo fijo (\$/usuario)	3,307.86	3,056.00	3,307.86	3,307.86	3,307.86	3,307.86	3,307.86	3,307.86	3,307.86	3,307.86	3,307.86			
	Cargo por Consumo (\$/m ³)	929.60	420.00	476.62	533.25	589.87	646.49	703.11	759.74	816.36	872.98	929.60			
	Cargo por Vertimiento (\$/m ³)	929.60	420.00	476.62	533.25	589.87	646.49	703.11	759.74	816.36	872.98	929.60			

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

La Empresa “AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.” entregó la publicación de tarifas correspondiente a mayo del año 2012 en un folleto de la misma Empresa, que no corresponde a un diario de amplia circulación y los comisionados claramente solicitaron información de las vigencias 2017, 2018 para su respectivo análisis.

4.7 Tarifas servicio de aseo

4.7.1 Estudio de costos y tarifas

El estudio de costos fue elaborado en el mes de julio del año 2012, bajo la metodología establecida en las Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005, este fue aprobado por la Junta Directiva mediante Acuerdo 015 del 09 de agosto de 2012, en visita la empresa suministró el documento en físico del estudio tarifario, de la verificación efectuada en el SUI, se identificó que el mismo se encuentra reportado.

No obstante, una vez verificado el catastro de suscriptores aportado a través del radicado No SSPD 20195290498972 del 17 de mayo de 2019, se evidenció que el prestador presta el servicio público domiciliario de aseo a más de 5.000 suscriptores en zona urbana.

Tabla 54. Número de suscriptores atendidos

Estrato - Uso	Sin Ubicación	Rural	Urbano	Total general
1	3	1	1183	1187
2	20	6	3718	3744
3	2		612	614

Estrato - Uso	Sin Ubicación	Rural	Urbano	Total general
4			254	254
11	7		481	488
12	6		43	49
Total general	38	7	6291	6336

Fuente Anexo 1. Radicado No SSPD 20195290498972 del 17 de mayo de 2019

De acuerdo con lo anterior, la Empresa de Servicios públicos de Guaduas S.A. E.S.P. - Aguas del Capira S.A. E.S.P., se encuentra frente a una presunta omisión en la aplicación de las disposiciones de la Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento Básico (CRA), la cual aprobó a través de la Resolución 720 de 2015, la nueva metodología para calcular las tarifas del servicio público de aseo. El artículo 76 de la citada Resolución, estableció que la fórmula tarifaria tendría una vigencia de cinco (5) años contados a partir del 1° de enero de 2016, fecha a partir de la cual comenzarían a aplicarse las tarifas resultantes de la metodología contenida en la Resolución 720 de 2015, e iniciaría el cobro de las mismas a los suscriptores del servicio público de aseo.

Resolución CRA 720 de 2015

“Artículo 1. Ámbito de Aplicación. La presente resolución establece el régimen tarifario y la metodología tarifaria aplicable a las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan municipios y/o distritos con más de 5.000 suscriptores en el área urbana y de expansión urbana, y todas las personas prestadoras de las actividades de disposición final, transferencia y aprovechamiento que se encuentren en el área rural, salvo las excepciones contenidas en la ley, especialmente las señaladas en el parágrafo 1° del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

En todo caso, cuando en los contratos suscritos por las personas prestadoras del servicio público de aseo con más de 5.000 suscriptores en el área urbana, se pacte la sujeción del mismo a la metodología tarifaria que expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, se dará aplicación a la presente resolución”.

“Artículo 76. Vigencia de la Fórmula Tarifaria. La fórmula tarifaria tendrá una vigencia de cinco (5) años contados a partir del 1° de enero de 2016, fecha a partir de la cual comenzarán a aplicarse las tarifas resultantes de la metodología contenida en la presente resolución, e iniciará el cobro de las mismas a los suscriptores del servicio público de aseo”.

De otra parte, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD y la Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – UAE CRA, emitieron la Circular Conjunta 20151000000074 del 23 de diciembre de 2015, en la cual se definió que los prestadores que a 31 de diciembre de 2015 cumplieran con los presupuestos exigidos para el efecto, podían hacerlo a partir del 1 de enero de 2016.

Por su parte, la Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento Básico (CRA), aclaró que el cálculo de la tarifa del servicio público de aseo, lo realiza cada prestador y depende de las condiciones propias del servicio en cada municipio; quien tiene la obligación de socializar las nuevas tarifas, publicarlas en un medio de amplia circulación e informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Circular Conjunta 2015100000074 del 23 de diciembre de 2015. Entrada en vigencia de la Fórmula Tarifaria contenida en la Resolución CRA 720 de 2015.

“(...) La mencionada resolución, modifica el artículo 76 de la Resolución CRA 720 de 2015, en el sentido de señalar que la vigencia de la fórmula tarifaria, es de cinco (5) años contados a partir del 1° de abril de 2016 fecha a partir de la cual, comenzarán a aplicarse las tarifas resultantes de la metodología contenida en la Resolución CRA 720 de 2015”.

Resolución CRA 751 de 2016.

*“**Artículo 1°. MODIFICAR** el artículo 76 de la Resolución CRA 720 de 2015, el cual quedará así: **Artículo 1. Vigencia de la Fórmula Tarifaria.** La fórmula tarifaria tendrá una vigencia de cinco (5) años contados a partir del 1 de abril de 2016, fecha máxima desde la cual comenzarán a aplicarse las tarifas resultantes de la metodología contenida en la presente resolución, e iniciará el cobro de las mismas a los suscriptores del servicio de aseo”. (Negrilla y subrayado fuera de texto).*

Teniendo en cuenta lo anterior, la Empresa deberá aclarar las razones por las cuales, no ha dado aplicación a lo dispuesto en la Resolución CRA 720 de 2015 y Resolución CRA 751 de 2016.

4.7.2 Tarifas aplicadas (2016-2017 -2018)

Las tarifas aplicadas en el servicio público domiciliario de Aseo en el APS atendida en el municipio de Guaduas (Cundinamarca), para los años 2016, 2017,2018 y lo corrido del 2019 son las siguientes:

Tabla 55. Tarifas Aplicadas Años 2017- 2018 - 2019

Estrato/Uso	Tarifa Bimestre
1 Bajo - Bajo	\$ 9,324.80
2 Bajo	\$ 11,189.76
3 Medio Bajo	\$ 15,852.16
4 Medio	\$ 19,364.52
5 Medio Alto	\$ 31,137.31
6 Alto	\$ 45,326.95
12 Oficial PP	\$ 49,677.74
12 oficial GP	\$ 139,044.52
11 Comercial PP1	\$ 38,008.70

Estrato/Uso	Tarifa Bimestre
11 Comercial PP2	\$ 65,067.39
11 Comercial PP6	\$ 74,516.61
11 Comercial GP	\$ 208,556.78

Fuente: Empresa de Servicios públicos de Guaduas S.A. E.S.P. - Aguas del Capira S.A. E.S.P.

Cabe aclarar que las tarifas relacionadas en el cuadro anterior, presentan los componentes de la metodología definida a través de las Resoluciones CRA 351 – 352 de 2005, situación que debe ser aclarada por parte de la Empresa, toda vez que de acuerdo al catastro de suscriptores suministrado actualmente atiende a 6291 suscriptores en área urbana, razón por la cual debería aplicar las disposiciones contenidas en la Resolución CRA 720 de 2015 y Resolución CRA 751 de 2016.

4.8 Facturación y recaudo

4.8.1 Servicios de acueducto y alcantarillado

La Empresa informó que, el objetivo es facturar al usuario o suscriptor la prestación del servicio, a través del documento de cobro, que es la factura.

Ciclos de facturación

Tabla 56. Cronograma de facturación.

PERIODO 2018	FECHA BIMESTRE	FECHA EMISIÓN LISTADO DE TOMA DE LECTURAS	FECHA DE ENTREGA DE LISTADO DE TOMA DE LECTURAS	FECHA INGRESO DE DATOS AL SISTEMA	FECHA DE PRECRÍTICA	FECHA DE CORRECCIÓN	FECHA ENTREGA FACTURAS USUARIOS	FECHA VENCIMIENTO PAGO OPORTUNO
1	12 diciembre /17/11 febrero 2018	12-feb-18	13,14,15 y 16 febrero	13,14,15 y 16 febrero	17-feb	20-feb	22,23 y 24 Feb	12/03/2018
2	12 febrero/11 abril 2018	11-abr-18	12,13,14 y 16 abril	12,13,14 y 16 abril	21-abr	24-abr	25,26 y 27 Abril	10/05/2018
3	12 abril/ 12 junio 2018	12-jun-18	13, 14, 15 y 18 junio	13,15,15 y 18 junio	19-jun	21-jun	22,25 y 26 Junio	07/07/2018
4	13 junio/ 12 agosto 2018	13-ago-18	14,15,16 y 17 agosto	14,15,16 y 17 agosto	21-ago	22-ago	23,2 y 27 Agosto	12/09/2018
5	1 agosto al 12 octubre 2018	12-oct-18	16,17, 18, y 19 octubre	16,17,18 y 19 octubre	22-oct	23-oct	24,25 y 26 Octubre	08/11/2018
6	13 octubre al 12 diciembre 2018	12-dic-18	13,14,17 y 18 diciembre	13,14,17 y 18 diciembre	19-dic	21-dic	24,26 y 27 Diciembre	05/01/2018

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

Proceso de facturación

De acuerdo con lo informado por la Empresa en visita, el proceso inicia con el cierre de período y finaliza con la emisión de entrega de facturas.

Tabla 57. Procedimiento de facturación.

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
Cierre de periodo	Cerrar periodo en el sistema HAS SQL módulo de facturación.	Auxiliar Comercial	N.A
Revisión de crítica	Ingresar la información en el software HASSQL módulo de facturación y Se analizan las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores con el fin de determinar cuáles acometidas merecen efectuarle una revisión en Listado para corrección de crítica, para aclarar las causas de dichas desviaciones. Las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según el caso.	Auxiliar Comercial	Listado de revisión crítica
Facturación	Revisar el estado de cuenta del usuario, con el fin elaborar	Auxiliar	Factura

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
	la factura correspondiente al período.	Comercial	
Usuarios en mora	Los Usuarios con más de dos períodos de facturación de morosidad.	Auxiliar Comercial	N.A.
Elaboración de factura	Para la elaboración de la factura, se aplica la tarifa vigente de la Entidad y se detalla la información de los ítems facturados.	Auxiliar Comercial	Factura
Distribución de rutas	Se clasifican las facturas por ruta, con el objeto de ser distribuidas entre los usuarios o suscriptores.	Auxiliar Comercial	N.A.
Entrega de facturas	Se le entregan las facturas ordenadas de acuerdo con la ruta al fontanero, quien hace la repartición respectiva, corroborando la correspondencia de las direcciones. Las facturas no entregadas, por cualquier circunstancia, quedarán a disposición del auxiliar administrativo para ser entregadas personalmente a los suscriptores que vayan a la Empresa a reclamarlas.	Fontanero	Factura
Recaudo	Finalizada la entrega de las facturas, se pasa al procedimiento de recaudo.	Contratista	N.A.

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019.

Descripción del proceso de toma de lecturas y pre-crítica

El objetivo es dar cumplimiento al derecho del usuario para que sus consumos sean determinados exactamente, utilizando instrumentos de medida y el resultado de las lecturas realizadas, sea el elemento principal del precio que se cobra al suscriptor o usuario.

Este procedimiento inicia con la emisión del listado de suscriptores para la toma de lecturas y finaliza con la lectura realizada a cada predio.

Distribución de rutas: Se clasifican las facturas por ruta, a fin de ser distribuidas entre los usuarios o suscriptores.

Entrega de facturas: Se le entregan las facturas ordenadas al fontanero, de acuerdo a la ruta establecida, quien hace la repartición respectiva, corroborando la correspondencia de las direcciones en los predios.

Las facturas no entregadas por cualquier circunstancia, quedarán a disposición del auxiliar administrativo para ser entregadas personalmente a los suscriptores que vayan a la Empresa a reclamarlas.

Tabla 58. Procedimiento lectura de medición.

Actividad	Descripción	Cargo responsable	Registro
Programación	Programar la emisión de los listados de toma de lecturas, dependiendo de cada una de las rutas existentes tanto en Guaduas como Puerto Bogotá.	Auxiliar Comercial	Cronograma
Enlistamiento de usuarios	Emitir el listado para toma de lecturas y hacer entrega al fontanero.	Auxiliar Comercial	Listado Para Toma De Lecturas
Inicio de ruta	Realizar el recorrido de la ruta para empezar el	Fontanero	Listado Para Toma

Actividad	Descripción	Cargo responsable	Registro
	proceso de lectura de los medidores en cada uno de los predios.		De Lecturas
Toma de lectura	Localizar la ubicación del medidor en el predio y tomar su respectiva lectura. En el formato Listado para toma de lecturas (GC-F-002) del período, se anota de manera exacta los dígitos que aparecen en el medidor en ese preciso momento.	Fontanero	Listado Para Toma De Lecturas
Entrega lecturas	Entregar el formato Listado para toma de lecturas (GC-F-002) al terminar las rutas programadas, para verificar el cumplimiento de las mismas.	Fontanero	Listado Para Toma De Lecturas

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019.

Crítica

El objetivo es inspeccionar las desviaciones significativa frente a consumos anteriores mientras se fija la causa, así como la verificación del estado del medidor y de los componentes de la conexión domiciliaria.

Inicia en el momento del ingreso de las lecturas de medición en el software HASSQL modulo de facturación y realizan una comparación de la lectura anterior con la actual con el objeto de determinar cuáles predios presentan desviaciones significativas, por altos o bajos consumos y se establece cuáles merecen efectuarles revisión; emiten el Listado para corrección de crítica, con el fin de aclarar las causas que las generaron. De esta manera, las diferencias frente a los valores que cobraron, los abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según el caso.

Tabla 59. Procedimiento crítica.

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
Revisión de crítica	Realiza revisión de crítica en el sistema HAS SQL módulo de facturación, con un parámetro de crítica de consumos mayores a (según lo acordado con la dirección).	Auxiliar Comercial	Listado revisión crítica
Generar orden	Emitir la orden de revisión domiciliaria, especificando la identificación del suscriptor.	Auxiliar Comercial	Orden De Revisión Domiciliaria
Visita a domicilio	Realizar visita con base a la orden de revisión emitida.	Fontanero	Orden De Revisión Domiciliaria
Aforo	Ejecutar el aforo para comprobar si existe daño en el medidor, Se revisan los componentes externos de la conexión domiciliaria y las válvulas que hacen parte, con el propósito de comprobar la existencia de un daño o desgaste de las partes.	Fontanero	Orden De Revisión Domiciliaria
Registro de daño	Reportar en la orden de revisión domiciliaria Si existe daño en el medidor	Fontanero	Orden De Revisión Domiciliaria
Revisión interna	En caso de no encontrar anomalías en la revisión externa, revisar internamente los componentes al interior del domicilio	Fontanero	Orden De Revisión Domiciliaria
Registro de novedades	Registrar cualquier novedad encontrada al respecto, con firma Del usuario y comunicar al	Fontanero Auxiliar Comercial	Orden De Revisión Domiciliaria

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
	auxiliar comercial.		

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019.

Suspensiones y cortes

La suspensión y el corte, la Empresa los hace efectivos por incumplimiento del contrato de prestación de servicios públicos por parte del suscriptor o usuario.

El corte lo realizan, específicamente a deudores morosos que hayan excedido dos o más periodos de facturación sin pago alguno y por conexiones no autorizadas, es decir, fraude en las acometidas y/o medidores.

Las suspensiones y/o cortes son los mecanismos de los que dispone el Prestador para obligar a los usuarios y/o suscriptores morosos y/o clandestinos a ponerse a paz y salvo económicamente con el servicio prestado.

Tabla 60. Procedimiento plan de corte.

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
Análisis de facturación	En el módulo de facturación de HASSQL Mediante un análisis de las facturaciones de periodo, verificar la cantidad de Usuarios morosos.	Auxiliar comercial	N.A.
Actas	Elaborar el acta de suspensión.	Auxiliar comercial	Acta de suspensión Acta de corte
Recorrido de corte	Establecer el recorrido y ruta del plan de corte y entregar al Fontanero las actas de corte o suspensión.	Auxiliar comercial Fontanero	Acta de suspensión Acta de corte
Oportunidad de pago	Cuando el fontanero llega al domicilio del Usuario moroso, se le da la oportunidad de que pague su deuda en ese instante.	Fontanero	N.A.
Acuerdo de pago	Si el Usuario está dispuesto a cancelar o hacer un acuerdo formal de pago con la entidad.	Usuario Tesorero	N.A.
Corte o suspensión	Si el Usuario moroso se abstiene de pagar su deuda, se inicia la suspensión o corte del servicio que puede darse de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> • Para usuarios con dos periodos de mora (Suspensión): Se realiza el cierre del registro del medidor y se instala un registro de corte o guaya para evitar violación del mismo. • Para usuarios que tienen conexiones fraudulentas o realizan solicitud por escrito (Corte): Se suspende el equipo de medida con su respectivo registro y se le coloca un dispositivo. Esto evita que el servicio sea suministrado y la contaminación del agua en la red. 	Fontanero	Acta de suspensión
Inspección	Después de un tiempo prudencial, se inspecciona que el Usuario siga sin recibir el servicio. Esto es para verificar que no se cometa un fraude a la conexión por parte del Usuario.	Coordinador Operativo	N.A.

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019.

Facturación total y por ventas de agua mensual en \$ y en m³

La Empresa no entregó la información.

Facturas

Se presenta la imagen de una factura ejemplo, con el resultado de la verificación del cumplimiento de los requisitos de las facturas, de conformidad con lo establecido en la cláusula 16 de la Resolución CRA 768 de 2016, en el cual se define el contenido mínimo.

Imagen 32. Factura Aguas del Capira S.A. E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUADUAS		Aguas del Capira S.A. E.S.P.																																																																							
NIT 900.407.338-7		Carrera 3 N°. 5-21 - TELEFONO 8416717																																																																							
FACTURA N° 338916	TARIFA APLICADA	PERIODO DE FACTURACIÓN 13 FEB/2019																																																																							
No. MEDIDOR	CLASE DE USO : RESIDENCIAL	LECTURA ACTUAL 1107																																																																							
FECHA DE EXPEDICIÓN	ESTRATO : 1-Bajo Bajo	LECTURA ANTERIOR 1099																																																																							
NOMBRE DEL SUScriptor LOPEZ ARNOLDO DE JESUS	DIAMETRO :	CONSUMO ACTUAL																																																																							
DIRECCIÓN Calle 15 Sur No. 3-09 Este Cod. Pds.	BIMESTRE DEUDA : 0	CÓDIGO DE CONSUMO																																																																							
CUENTA 1783432	LIQUIDACIÓN DEL SERVICIO A PAGAR																																																																								
LOCALIZACIÓN 010100630 Galán	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CONCEPTO</th> <th>M³</th> <th>TARIFA</th> <th>SUBSIDIO O CONTRIBUCIÓN</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cargo Fijo</td> <td>6,868</td> <td></td> <td>-2,404</td> <td>4,465</td> </tr> <tr> <td>Consumo Básico</td> <td>0</td> <td>10,100</td> <td>-5,500</td> <td>5,600</td> </tr> <tr> <td>Consumo Complementario</td> <td>0</td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Consumo Sanitario</td> <td>0</td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Cargo Fijo Alc</td> <td>15,968</td> <td></td> <td>-7,483</td> <td>8,485</td> </tr> <tr> <td>Vent. Básico</td> <td>3,308</td> <td></td> <td>-1,158</td> <td>2,150</td> </tr> <tr> <td>Vent. Complementario</td> <td>0</td> <td>5,300</td> <td>-2,654</td> <td>2,646</td> </tr> <tr> <td>Vent. Sanitario</td> <td>0</td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>RECOLECCION AS</td> <td>0,616,89</td> <td></td> <td>-3,812</td> <td>4,865</td> </tr> <tr> <td>SUBSIDIO RECOLE</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>18,650</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>-9,325</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>9,325</td> </tr> <tr> <td>TOTAL:</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>23,640</td> </tr> </tbody> </table>			CONCEPTO	M ³	TARIFA	SUBSIDIO O CONTRIBUCIÓN	TOTAL	Cargo Fijo	6,868		-2,404	4,465	Consumo Básico	0	10,100	-5,500	5,600	Consumo Complementario	0			0	Consumo Sanitario	0			0	Cargo Fijo Alc	15,968		-7,483	8,485	Vent. Básico	3,308		-1,158	2,150	Vent. Complementario	0	5,300	-2,654	2,646	Vent. Sanitario	0			0	RECOLECCION AS	0,616,89		-3,812	4,865	SUBSIDIO RECOLE				18,650					-9,325					9,325	TOTAL:				23,640
CONCEPTO	M ³	TARIFA	SUBSIDIO O CONTRIBUCIÓN	TOTAL																																																																					
Cargo Fijo	6,868		-2,404	4,465																																																																					
Consumo Básico	0	10,100	-5,500	5,600																																																																					
Consumo Complementario	0			0																																																																					
Consumo Sanitario	0			0																																																																					
Cargo Fijo Alc	15,968		-7,483	8,485																																																																					
Vent. Básico	3,308		-1,158	2,150																																																																					
Vent. Complementario	0	5,300	-2,654	2,646																																																																					
Vent. Sanitario	0			0																																																																					
RECOLECCION AS	0,616,89		-3,812	4,865																																																																					
SUBSIDIO RECOLE				18,650																																																																					
				-9,325																																																																					
				9,325																																																																					
TOTAL:				23,640																																																																					
ÚLTIMOS CONSUMOS	AJUSTE DE VALORES Y OTROS COBROS																																																																								
PAGO OPORTUNO 08-may-2019	VALOR																																																																								
TOTAL A PAGAR \$ 23,640	TOTAL ACUENTADO	TOTAL ALCANTARILLADO	TOTAL AJUSTE	TOTAL DETALLE	TOTAL FACTURA																																																																				
	9,515	4,804	9,325	-4	23,640																																																																				
OBSERVACIONES: Valor Tarifa Plena Acueducto \$1.122 Pesos - Valor Tarifa Plena Alcantarillado \$590 pesos																																																																									
<table border="1"> <tr> <td>FACTURA N°</td> <td>338916</td> </tr> <tr> <td>TOTAL FACTURA</td> <td>\$23,640</td> </tr> <tr> <td>FECHA DE PAGO</td> <td>08-may-2019</td> </tr> <tr> <td>PAGO OPORTUNO:</td> <td>08-may-2019</td> </tr> <tr> <td>AVISO DE SUSPENSIÓN:</td> <td>03-may-2019</td> </tr> </table>						FACTURA N°	338916	TOTAL FACTURA	\$23,640	FECHA DE PAGO	08-may-2019	PAGO OPORTUNO:	08-may-2019	AVISO DE SUSPENSIÓN:	03-may-2019																																																										
FACTURA N°	338916																																																																								
TOTAL FACTURA	\$23,640																																																																								
FECHA DE PAGO	08-may-2019																																																																								
PAGO OPORTUNO:	08-may-2019																																																																								
AVISO DE SUSPENSIÓN:	03-may-2019																																																																								

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019.

De conformidad con lo establecido en la norma antes citada, la factura emitida por la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

Tabla 61. Información factura.

Ítem	Cumplimiento
El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	Cumple
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.	No cumple
La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro	Cumple

Ítem	Cumplimiento
El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	Cumple
El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura	Cumple
El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente	Cumple
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. No se evidencia este concepto en el ejemplo de la factura presentado.	No Cumple
El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	No Cumple
Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	No Cumple
Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar. En la factura del ejemplo no se evidencia haber generado este concepto, pero se evidencia la disponibilidad de éstos.	Cumple
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.	Cumple
La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	Cumple
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.	Cumple
El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	Cumple
Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	No cumple

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

De los quince (15) requisitos, la Empresa presuntamente no cumple cinco (5) y sí cumple diez (10).

Proceso de recaudo

Este procedimiento inicia con el pago oportuno de los servicios prestados por parte del usuario y finaliza con la aplicación a cada una de las cuentas en el sistema.

Descripción del proceso

Tabla 62. Procedimiento recaudo.

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
Inicio de trámite	Pagar la deuda con la entidad con base a la factura emitida. El suscriptor o usuario se acerca a los puntos de pago de la entidad para realizar la cancelación de la factura por el periodo.	Usuario	Factura
Fin de trámite	Si no va a cancelar el total de lo adeudado, se realiza acuerdo de pago o abono.	Tesorero Auxiliar comercial	Acuerdo de pago

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

Puntos de recaudo

La empresa Aguas del Capira S.A. E.S.P. tiene como puntos de recaudo el Banco de Bogotá y Banco Davivienda los cuales se encuentra ubicados en la Plaza de la Constitución. Su horario de atención al público es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Aplicación del recaudo por municipio

La Empresa informó que, la entidad financiera emite archivo plano Asobancaria 2001, el cual es descargado del correo electrónico o del portal empresarial y posteriormente es cargado en el software de facturación.

Recaudo total

La Empresa no suministró en visita información para analizar.

Efectividad del recaudo

La Empresa no suministró en visita información para analizar.

Gestión comercial – Recaudo

De la base de datos de la Prestadora, se determina cuáles suscriptores se encuentran en mora.

De acuerdo con el listado anterior, realiza cobros persuasivos, los cuales son notificados físicamente a los suscriptores.

El resultado de esto es que, algunos suscriptores pagan la obligación, otros realizan acuerdos de pago y otros hacen caso omiso a la comunicación.

4.8.2 Servicio de Aseo

Se verificó el reporte Comercial de aseo correspondiente a la Eficiencia en el recaudo por Facturación del prestador realizado en el Sistema Único de Información - SUI, evidenciando los registros mensuales de facturación y recaudo, como se muestra a continuación:

Tabla 63. Eficiencia en el Recaudo por Facturación

Año	2017			2018		
Periodo	Valor Total Facturado	Valor Total Recaudado	Eficiencia en el Recaudo por Facturación (%)	Valor Total Facturado	Valor Total Recaudado	Eficiencia en el Recaudo por Facturación (%)
1	228.486.559	78.991.041	34,6	361.150.601	174.642.735	48,4
2	228.486.559	78.991.041	34,6	361.150.601	174.642.735	48,4
3	265.235.820	95.106.288	35,9	300.256.826	101.099.434	33,7
4	265.235.820	95.106.288	35,9	300.256.826	101.099.434	33,7

Año	2017			2018		
Periodo	Valor Total Facturado	Valor Total Recaudado	Eficiencia en el Recaudo por Facturación (%)	Valor Total Facturado	Valor Total Recaudado	Eficiencia en el Recaudo por Facturación (%)
5	265.235.820	95.106.288	35,9	318.611.568	84.885.190	26,6
6	265.235.820	95.106.288	35,9	318.611.568	84.885.190	26,6
7	265.235.820	95.106.288	35,9	353.725.407	85.515.301	24,2
8	265.235.820	95.106.288	35,9	353.725.407	85.515.301	24,2
9	297.401.137	77.441.580	26	389.332.249	82.153.282	21,1
10	297.401.137	77.441.580	26	389.332.249	82.153.282	21,1
11	336.513.221	90.988.749	27	430.706.077	130.969.800	30,4
12	336.513.221	90.988.749	27	430.706.077	130.969.800	30,4

FUENTE: SUI

De lo anterior, se concluye que la empresa aumentó el valor de su facturación bimestralmente desde septiembre de 2017; además se prevé que el prestador presenta un alto porcentaje y valor por cobrar correspondiente a la prestación del servicio de aseo.

La empresa remitió el reporte de los suscriptores en mora, en el cual de 1.473 registros en el servicio de aseo se relacionan como estado actual: 887 activos, 10 inactivos, 18 con suspensión no pago (CF), 19 con suspensión temporal. Asimismo, la cartera por edades del servicio de aseo de los años 2017 y 2018, en la cual se confirma que la cartera más alta corresponde a la mayor de 360 días y el total de la deuda ascendió a \$242 millones para el año 2018, así:

Tabla 64. Total Cartera Por Edades

AÑO	Facturación por vencimiento de términos	De 0 a 60 Días	De 61 a 120 Días	De 121 a 180 Días	De 180 a 360 Días	Mayor a 360 Días	Totales
2017	86.112.570	12.049.877	2.901.214	1.316.722	5.362.907	62.291.338	83.922.058
2018	57.708.553	111.562.209	3.510.058	3.282.973	5.632.101	118.040.383	242.027.724

Fuente: Aguas Del Capira S.A. E.S.P.

Durante la visita el prestador informó que las cuentas comerciales con mayor morosidad corresponden a escuelas, colegios, alcaldía, INPEC. Adicionalmente, a través del software de facturación evidencia los suscriptores con morosidad mayor a un bimestre y se realiza un cobro persuasivo, de lo cual se observa que remitió un anexo PDF.

Facturas

Revisado el Sistema Único de Información - SUI, se observó que, presenta las mismas facturas del periodo del 12 de octubre al 11 de diciembre de 2017, en el reporte hecho por el prestador para los meses de julio de 2018 a marzo de 2019.

En el acta de la visita realizada por la Superintendencia, se registró que el prestador manifestó: “la metodología usada para el cálculo de la tarifa de aseo es la establecida por las Resoluciones 351 y 352 de 2015; sin embargo, también manifiesta haber presentado proyecto de estudio tarifario para la aplicación de la metodología establecida por la

Resolución CRA 720 de 2015, ante la Junta directiva de la empresa, pero éste fue rechazado”

Ahora bien, las facturas entregadas por el prestador y las reportadas al SUI, presuntamente no cumplen con lo dispuesto en la cláusula 17 de la Resolución CRA 376 de 2006, la cláusula 16 de la resolución CRA 778 de 2016 y el artículo 43 de la resolución 720 de 2015, tal como se evidencia a continuación:

Imagen 33. Facturación

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUADUAS
Aguas del Capira S.A. E.S.P.
 NIT 900.407.338-7 Carrera 3 N°. 5-21 - TELEFONO 8416717

FACTURA N° 338921
 No. MEDIDOR 14-029130
 FECHA DE EMISIÓN 04/05/2019
 NOMBRE DEL SUSCRIPTOR RUIZ VARGAS ABRAHAM
 DIRECCIÓN Carrera 3 E No 1-54 Sur Cod. Pos.
 CUENTA 1100206
 LOCALIZACIÓN 01010040 Galas

TARIFA APLICADA
 CLASE DE USO RESIDENCIAL
 ESTRATO 1-Bajo Bajo
 DIAMETRO 1
 BIMESTRE DEUDA 0
 CÓDIGO DE CONSUMO

PERIODO DE FACTURACIÓN 13/feb/2019
 LECTURA ACTUAL 214
 LECTURA ANTERIOR 205
 CONSUMO ACTUAL 9

ULTIMOS CONSUMOS
 Cmo. 8 12 5 11 14 6

PAGO OPORTUNO 18/feb/2019
 TOTAL A PAGAR \$ 23,640

LIQUIDACIÓN DEL SERVICIO A PAGAR

CONCEPTO	M ³	TARIFA	SUBSIDIO O CONTRIBUCIÓN	TOTAL
Cargo Fijo	0	4,888	-2,404	4,888
Consumo Básico	0	10,100	-5,050	0,000
Consumo Complementario	0			0
Consumo Sumario	0			0
Cargo Pto Alc		18,268	-7,482	9,018
Verificación Básico	0	0,306	-1,154	2,150
Ver. Complementario	0	0,306	-2,954	2,654
Ver. Sumario	0			0
REDUCCIÓN AS SUBSIDIO RECDZ				18,640
				-8,320
				9,320
TOTAL:				23,640

AJUSTE DETALLE DE OTROS COBROS VALOR

APRECIADO	TOTAL ACREDITADO	TOTAL ASIDO	TOTAL DETALLE	TOTAL FACTURA
9,515	4,804	9,325	-4	23,640

OBSERVACIONES: Valor Tarifa Plena Acuerdado \$1.128 Pesos - Valor Tarifa Plena Abcortamiento \$258 pesos

FACTURA N° 338921
 TOTAL FACTURA \$23,640
 FECHA DE PAGO
 PAGO OPORTUNO: 08-may-2019
 AVISO DE SUSPENSIÓN: 13-may-2019

Fuente: SUI – 18/05/19

No cumple la normatividad de facturación, puesto que no se observa:

- Discriminación de los cobros realizados de conformidad con la normatividad vigente
- El Cálculo de Toneladas por suscriptor durante el periodo de facturación y de los dos periodos inmediatamente anteriores
- La comparación entre el valor facturado con el de los tres periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral y seis periodos si la facturación es mensual.

- El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
- La Frecuencia de Recolección de Residuos
- Costo Fijo Total
- Costo variable de residuos no aprovechables
- Valor Base de Aprovechamiento por tonelada de residuos aprovechables.
- Toneladas de residuos producidos en la actividad de Barrido y Limpieza de vías por suscriptor.
- Toneladas de residuos producidos en la actividad de Limpieza Urbana (Corte de césped, poda de árboles, lavado de áreas públicas, limpieza de playas y/o mantenimiento de cestas).
- Toneladas de materiales de rechazo del Aprovechamiento por suscriptor.
- Toneladas de residuos efectivamente aprovechados por suscriptor.
- Toneladas de residuos no aprovechables por suscriptor.
- Toneladas de residuos no aprovechables aforadas por suscriptor (Grandes generadores, Multiusuarios).
- Factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor.

El procedimiento de facturación descrito por el prestador de acuerdo con la información remitida: *Inicia con el cierre de periodo y finaliza con la emisión y entrega de facturas.* Relaciona un cuadro de procedimiento, del cual se realiza el siguiente resumen:

1. Cierre de periodo, revisión de crítica, facturación, usuarios en mora, elaboración de factura y distribución de rutas a cargo del auxiliar comercial.
2. Entrega de facturas a cargo del Fontanero
3. Recaudo realizado por Contratista

Acerca del procedimiento de recaudo describe: *“inicia con el pago oportuno de los servicios prestados por parte del usuario y finaliza con la aplicación a cada una de las cuentas en el sistema”* y relaciona:

Tabla 65. Procedimiento de recaudo

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
Inicio de trámite	Pagar la deuda con la entidad con base a la factura emitida. El suscriptor o usuario se acerca a los puntos de pago de la entidad para realizar la cancelación de la factura por el periodo.	Usuario	Factura (GC-F-005)
Fin de trámite	Si no va a cancelar el total de lo adeudado, se realiza acuerdo de pago o abono.	Tesorero Auxiliar comercial	Acuerdo de pago (GC-F-006)

Fuente: Aguas Del Capira S.A. E.S.P.

4.9 Gestión Persuasiva

La Empresa no suministro información en la visita.

4.10 Estratificación aplicada

La actualización y/o nuevos suscriptores la Empresa la realiza con base en el certificado de estratificación emitido por la Oficina Asesora de Planeación del Municipio.

4.10.1 Comité Permanente de Estratificación CPE

La estratificación se realizó aproximadamente en el año 1998 por el Municipio y, desde esa época se adoptó la estratificación, la cual se ha tenido en cuenta por la Empresa de Servicios públicos desde el inicio, es decir, desde el 1 de febrero de 2011 fecha en la cual inició operaciones.

El Delegado de la Empresa ante el Comité Municipal de Estratificación es el Gerente.

En los dos últimos años el Municipio de Guaduas ha ejecutado el contrato de actualización de la estratificación y el aval por parte del DANE. Actualmente se encuentra constituido el Comité, y la empresa Aguas del Capira S.A. E.S.P. se encuentra a la espera que el Municipio entregue la base de datos para ser implementada por la Prestadora.

En los dos (2) últimos años el Comité de Estratificación se ha reunido en dos (2) oportunidades de lo cual existen actas en la Oficina Asesora de Planeación Municipal. La Empresa informó que no dispone de ellas.

4.11 Concurso Económico

Para los servicios de acueducto y alcantarillado, a la fecha se tiene que el Municipio no ha enviado cuenta de cobro y no reportan el concurso económico 1 y concurso económico 2 al SUI.

Por su otra parte, para el servicio de aseo, se realizó la verificación del reporte al aplicativo SUI y se evidenció que el 29 de agosto de 2018, el prestador certificó los formularios del Concurso económico 1 y concurso

4.12 Subsidios y Contribuciones

4.12.1 Balance subsidios y contribuciones para el servicio de aseo

Verificado en el Sistema Único de Información se evidencia que el prestador ha cargado la información de Factores de Subsidios y Contribuciones, de la siguiente manera:

Imagen 34. Factores de Subsidios y Contribuciones

Factores de Subsidios y Contribuciones Res 15085 de 2009

Año 2018
 Departamento CUNDINAMARCA
 Municipio GUADUAS
 Empresa EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	EMPRESA	PRESENTÓ SOLICITUD DE RECURSOS PARA SUBSIDIOS	FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE SUBSIDIOS	¿EL CONCEJO MUNICIPAL APROBO PORCENTAJES PARA SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES?	FECHA DE APROBACIÓN PORCENTAJES PARA SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	FACTOR DE SUBSIDIO PARA EL ESTRATO 1	FACTOR DE SUBSIDIO PARA EL ESTRATO 2	FACTOR DE SUBSIDIO PARA EL ESTRATO 3	FACTOR DE APORTE SOLIDARIO PARA EL ESTRATO 5	FACTOR DE APORTE SOLIDARIO PARA EL ESTRATO 6	FACTOR DE APORTE SOLIDARIO PARA LA CLASE DE USO INDUSTRIAL	FACTOR DE APORTE SOLIDARIO PARA LA CLASE DE USO COMERCIAL	FECHA DE CARGUE
CUNDINAMARCA	GUADUAS	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	SI	14-07-2016	SI	30-12-2013	-0.5	-0.4	-0.15	0.5	0.6	0.5	0.5	31-03-2019

Fuente: SUI – 18/05/19

El prestador no ha realizado el cargue correspondiente al Acto de aprobación de factores de subsidio y contribución desde el año 2014, dentro de la Información Marco PDF reportada al SUI; como se evidencia a continuación:

Imagen 35. Acto de aprobación de tarifas

Información PDF-TIFF

Departamento

Municipio

Empresa

Formato

171

ID_EMPRESA	EMPRESA	FORMATO	ARCHIVO	ESTADO DEL CARGUE	PERIODICIDAD	AÑO DE REPORTE	PERIODO DE REPORTE	FECHA DE CERTIFICACION
25515	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	Acto de aprobacion de tarifas - pdf o tiff- (Formato 7 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	1. Acto de aprobacion de tarifas 2011.pdf	ND	Anual	2011	1	2014-03-27
25515	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	Acto de aprobacion de tarifas - pdf o tiff- (Formato 7 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	3. Acto de aprobacion de tarifas aseo 2012.pdf	ND	Anual	2012	1	2014-03-27
25515	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	Acto de aprobacion de tarifas - pdf o tiff- (Formato 7 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	3. Acto de aprobacion de tarifas aseo 2012.pdf	ND	Anual	2013	1	2014-03-27

Fuente: SUI – 18/05/19

El último reporte correspondiente al año 2013, presenta el Acta N° 15 del 9 de agosto de 2012, suscrita por: DORIS ACERO DE VERA-PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA Y FANNY LOPEZ PAVA-SECRETARIA A-DOC; del Libro de registro de actas, en la que el punto 5 corresponde a la Aprobación de los estudios de costos y estructuras tarifarias de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, como procedimientos establecidos cita: “...la Resolución CRA 151-01, sección 5.1.1, modificada por la Resolución CRA 403-06, para la aplicación de nuevas tarifas...”

De acuerdo al acta: “las tarifas se calculan de acuerdo con los porcentajes de subsidios y aportes solidarios establecidos por el Concejo Municipal a través del Acuerdo No. 15 del 18 de marzo de 2012 para el Municipio de Guaduas”, así:

Tabla 66. Subsidios y contribuciones

Estrato / Uso	% Subsidios y contribuciones
Estrato 1	-50%
Estrato 2	-40%

Estrato / Uso	% Subsidios y contribuciones
Estrato 3	-15%
Estrato 4	0%
Estrato 5	50%
Estrato 6	60%
Comercial	50%
Industrial	30%

Fuente: Acta N° 15 del 9 de agosto de 2012

Acerca de las tarifas cita: "...aprobar la aplicación del 47.1% inicialmente de las tarifas de costo de cada componente resultante del estudio (que equivale en el primer incremento aplicar las tarifas actuales incrementos máximo del 6.5% en el sector residencial, y hasta del 193% en los sectores no residenciales); y continuar con incrementos bimensuales hasta alcanzar las tarifas máximas resultantes de los estudios actualizados. Se aclara que actualmente la regulación no establece transición para las tarifas de aseo. A continuación, se observa el comparativo incluido en el acta:

Imagen 36. Comparación de tarifas

ESTRATOS Y SECTORES	TARIFAS BIMENSUALES APLICADAS - MARZO - ABRIL-12 -AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	TARIFAS MENSUALES MAYO - JUNIO 2012 CALCULADAS CON SUBSIDIOS Y/O CONTRIBUCIONES -	DIFERENCIA PORCENTUAL	DIFERENCIA VALOR ABSOLUTO
Estrato-1	5.055,00	5.305,19	4,9%	250,19
Estrato-2	6.055,74	6.366,23	4,9%	299,49
Estrato-3	8.594,55	9.018,82	4,9%	424,27
Estrato-4	10.535,24	11.075,07	5,1%	539,83
Estrato-5	16.951,85	17.714,43	4,5%	762,58
Estrato-6	24.205,18	25.787,11	6,5%	1.581,93
Pequeño Productor 4 (Comercial)	-	23.755,43	0,0%	23.755,43
Pequeño Productor 5 (Comercial)	-	40.667,12	0,0%	40.667,12
Pequeño Productor 6 (Comercial)	42.851,91	46.296,00	8,0%	3.443,99
Pequeño Productor (Industrial)	-	40.122,34	0,0%	40.122,34
Pequeño Productor (Oficial)	10.535,24	30.863,34	193,0%	20.328,10
Gran productor (1<6 m3 o 0.25 ton < 1.5 ton) COMERCIAL	-	133.793,39	0,0%	133.793,39
Gran productor (1<6 m3 o 0.25 ton < 1.5 ton) INDUSTRIAL	-	115.954,27	0,0%	115.954,27
Gran productor (1<6 m3 o 0.25 ton < 1.5 ton) OFICIAL	-	89.195,59	0,0%	89.195,59

Fuente: Acta N° 15 del 9 de agosto de 2012

El prestador remitió dos Acuerdos respecto al tema de Subsidios y contribuciones, archivos PDF, así:

- Acuerdo No. 59 del 30 de diciembre de 2013, "Por el cual se fijan los factores de subsidios y aportes solidarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, para la vigencia de 2013 en el Municipio de Guaduas y se determina el monto de contribución del municipio", establecidos por el Concejo Municipal; en el cual se observa la ratificación de los porcentajes de subsidios y aportes solidarios, del

Acuerdo anterior citado en el Acta reportada en SUI. El artículo segundo cita: “los factores de subsidios y contribuciones aprobados tendrán una vigencia igual a cinco (5) años, no obstante, estos podrán ser modificados antes del término citado...”

- Acuerdo No. 5 del 1 de marzo de 2019, “Por el cual se fijan los factores de subsidios y aportes solidarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, para la vigencia de 2019 en el Municipio de Guaduas y se determina el monto de contribución del municipio”, establecidos por el Alcalde Municipal, de la siguiente manera:

Tabla 67. Subsidios y contribuciones

Estrato / Uso	% Subsidios y contribuciones
Estrato 1	-50%
Estrato 2	-35%
Estrato 3	-10%
Estrato 4	0%
Estrato 5	50%
Estrato 6	60%
Comercial	35%
Industrial	30%
Oficial y especial	0%

Fuente: Aguas Del Capira S.A. E.S.P.

El cual cita: “Artículo segundo: los factores de subsidios y contribuciones aprobados tendrán una vigencia igual a cinco (5) años, no obstante, estos podrán ser modificados antes del término citado...”

4.12.2 Balance de Subsidios y Contribuciones para los servicios de acueducto y alcantarillado

Tabla 68. Total subsidios y contribuciones municipio Guaduas – 2017

Usuario	Servicios	Subsidio	Contribución	Equilibrio	
Acueducto	5.901	Cargo fijo	50.002.992	8.618.052	41.384.940
		Consumo	265.017.712	61.254.561	203.763.151
		Total	315.020.704	69.872.613	245.148.091
Alcantarillado	5.503	Cargo fijo	38.584.121	3.923.673	34.660.448
		Vertimientos	128.581.024	26.427.728	102.153.296
		Total	167.165.145	30.351.401	136.813.744
Aseo	5.801	Tarifa	227.762.611	31.853.865	195.908.746
Total			709.948.460	132.077.879	577.870.581

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019.

Tabla 69. Total subsidios y contribuciones municipio guaduas – 2018.

Usuario	Servicios	Subsidio	Contribución	Equilibrio	
Acueducto	5.901	Cargo fijo	52.126.926	9.520.397	42.606.529
		Consumo	260.278.452	69.634.189	190.644.263
		Total	312.405.378	79.154.586	233.250.792
Alcantarillado	5.503	Cargo fijo	40.184.879	4.382.096	35.802.783

Usuario		Servicios	Subsidio	Contribución	Equilibrio
		Vertimientos	126.036.449	30.668.272	95.368.177
		Total	166.221.328	35.050.368	131.170.960
Aseo	5.801	Tarifa	236.781.663	33.408.510	203.373.153
Total			715.408.369	147.613.464	567.794.905

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019.

Tabla 70. Cartera vencida subsidios y contribuciones.

Periodo	Servicio			Total periodo
	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	
2013	45.029.965	42.743.212	27.462.581	115.235.758
2015	82.583.907	44.892.945	32.197.227	159.674.079
2016	80.503.514	44.833.829	64.200.207	189.537.550
2017	85.147.991	46.813.744	95.908.746	227.870.481
2018	114.489.375	64.467.268	102.532.196	281.488.839
Total	407.754.752	243.750.998	322.300.957	973.806.707
Cartera no vencida subsidios y contribuciones				
Periodo	Servicio			Total periodo
	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	
2019	30.653.069	17.031.277	27.752.910	75.437.256
Total	30.653.069	17.031.277	27.752.910	75.437.256
TOTAL CARTERA	438.407.821	260.782.275	350.053.867	1.049.243.963

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019.

4.13 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos.

4.13.1 Servicios de acueducto y alcantarillado

Tabla 71. PQR's año 2017

DETALLE	CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ESTRATO	115	1		1	3	1	1	1					8	16
PAGO SIN ABONO A CUENTA	122	1	7	1	2	1			2	1			5	20
CAMBIO DE MEDIDOR	207	7	2	7	4	4	3	6	7	16	10	1	5	72
CAMBIO DE DATOS BÁSICOS	216	8	12	4	8	3	6	5	5	3	5	7	3	69
INCONFORMIDAD CON AFORO	101	5	39	17	32	21	35	30	20	28	7	56	8	298
TERMINACION CONTRATO	209		1			1	1	3	3	2		1		12
DESCUENTO PREDIO DESOCUPADO	112		2	1				1			2	1		7
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	208						1	1			1	1		4
OTROS	217			1	3				2		3	4	5	18
TOTAL		22	63	32	52	31	47	47	39	50	28	79	26	516

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019.

En relación con las PQR's del año 2017, el mes que más se presentaron fue en noviembre con un 15,31%, seguido de febrero con un 12,21% y posteriormente abril con un 10,08%.

La causa por las que presentan más PQR's es inconformidad con aforo con un 57,75%, le sigue cambio de medidor con un 13,95% y posteriormente cambio de datos básicos con un 11,04%.

Tabla 72. PQR's 2018.

DETALLE	CAUSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ESTRATO	115	2		1	1	7	5	10	2	3	1	1	3	36
PAGO SIN ABONO A CUENTA	122	16				17						1	2	36
CAMBIO DE MEDIDOR	207			6	11	3	2	3	1	6	2	9		43
CAMBIO DE DATOS BÁSICOS	216	4	4	5	6	5	47	13	5	4	3	4	7	107
INCONFORMIDAD CON AFORO	101	30		50	2	57	8	55	2	52	4	76	3	339
TERMINACIÓN CONTRATO	209	2	1	2		2	2	3	1	6	3	3	3	28
DESCUENTO PREDIO DESOCUPADO	112	2		1		1	2	4		3				13
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	208	1						1					2	4
OTROS	217	3	1		3	3	1	3	1	1		2	1	19
TOTAL		60	6	65	23	95	67	92	12	75	13	96	21	625

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019.

En relación con las PQR's del año 2018, el mes que más se presentaron fue en noviembre con un 15,36%, seguido de mayo con un 15,20% y posteriormente julio con un 14,72%.

Las PQR'S se incrementaron del año 2017 al 2018 en un 21,12%

La causa por las que presentan más PQR's es inconformidad con aforo con un 54,24%, le sigue cambio de datos básicos con un 17,12% y posteriormente cambio de medidor con un 6,88%.

Descripción de los procesos de atención de reclamaciones y peticiones de los suscriptores.

Procedimiento tramite de PQR

La Empresa manifestó que, toda PQR se debe atender, solucionar y responder en un tiempo máximo de 15 días, teniendo en cuenta el tipo de solicitud.

Los canales de comunicación definidos por la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas Aguas del Capira S.A E.S.P. para la recepción de las PQRS son:

- Correo servicio al cliente: aguasdelcapira.esp@hotmail.com
- Teléfono: 8416717.

- Oficina de Atención al Ciudadano y Correspondencia en horario de atención de lunes a viernes de 8 am a 12 pm y de 2 pm a 5 pm, y los sábados de 8 am a 12 pm, ubicada en la Dirección Cra 3 No. 2-20 Centro.
- Los Usuarios deben presentar o radicar los derechos de petición en la Oficina de Atención al Ciudadano y Correspondencia.
- Una vez radicado el derecho de petición, se pasa a radicar en la planilla de seguimiento para el trámite correspondiente.

Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a la Empresa, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio.

- Las escritas deberán contener, por lo menos:
 - La designación de la autoridad a la que se dirigen.
 - Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
 - El objeto de la petición.
 - Las razones en que se apoya.
 - La relación de documentos que se acompañan.
 - La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
 - Las autoridades podrán exigir a la empresa en forma general, que ciertas peticiones se presenten por escrito.
 - Por medio de la Oficina de Atención al Ciudadano y Correspondencia se debe radicar en la planilla de seguimiento a qué tipo de requerimiento pertenece, es decir si es una petición, queja, reclamo o solicitud, además a qué servicio está dirigido.

El derecho de petición incorpora el derecho a obtener una pronta resolución.

Para poder dar desarrollo a las peticiones interpuestas, la dependencia correspondiente, emite concepto el cual debe ser avalado por la Gerencia de la Empresa mediante oficio.

Término para resolver

Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

Desatención de las peticiones

La falta de atención a las peticiones y la de los términos para resolver o contestar, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes.

Desistimiento

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, pero la Empresa podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público; en tal caso, expedirán resolución motivada.

Requisitos especiales

La Empresa de Servicios Públicos de Guaduas - Aguas del Capira S.A. E.S.P. cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, la relación de todos éstos se fijaran en las carteleras habilitadas al público en las dependencias de la entidad.

Peticiones incompletas

Cuando una petición no se acompañe de los documentos o informaciones necesarias, la encargada de la Oficina de Atención al Ciudadano y Correspondencia una vez recibida la solicitud indicará al peticionario los documentos que falten; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

Imagen 37. Registro de PQR.

REGISTRO DE RECLAMOS																																																																																																																		
Consecutivo	Fecha:	Presentación	Código Usuario	Cod. Int.																																																																																																														
5704	07/05/2019	Verbal	010303140	1767074																																																																																																														
<table border="1"> <tr> <td colspan="2">Nombre del Usuario</td> <td>Tipo Identificación</td> <td colspan="2">Nro. Identificación</td> </tr> <tr> <td colspan="2">MELENDEZ DE BOLIVAR NIDIA</td> <td>CC</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Nro. Rad.</td> <td>Dirección</td> <td>Barrio</td> <td colspan="2">Teléfono</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Calle 4 No 11-05 San José</td> <td>San José</td> <td colspan="2">0</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Quien presenta el PQR</td> <td>Tipo Identificación</td> <td colspan="2">Nro. Identificación</td> </tr> <tr> <td colspan="2">MELENDEZ DE BOLIVAR NIDIA</td> <td>CC</td> <td colspan="2">41'403.057</td> </tr> <tr> <td colspan="5">E-mail Usuario/Suscriptor:</td> </tr> </table>					Nombre del Usuario		Tipo Identificación	Nro. Identificación		MELENDEZ DE BOLIVAR NIDIA		CC			Nro. Rad.	Dirección	Barrio	Teléfono			Calle 4 No 11-05 San José	San José	0		Quien presenta el PQR		Tipo Identificación	Nro. Identificación		MELENDEZ DE BOLIVAR NIDIA		CC	41'403.057		E-mail Usuario/Suscriptor:																																																																															
Nombre del Usuario		Tipo Identificación	Nro. Identificación																																																																																																															
MELENDEZ DE BOLIVAR NIDIA		CC																																																																																																																
Nro. Rad.	Dirección	Barrio	Teléfono																																																																																																															
	Calle 4 No 11-05 San José	San José	0																																																																																																															
Quien presenta el PQR		Tipo Identificación	Nro. Identificación																																																																																																															
MELENDEZ DE BOLIVAR NIDIA		CC	41'403.057																																																																																																															
E-mail Usuario/Suscriptor:																																																																																																																		
<table border="1"> <tr> <td colspan="5">DATOS DEL RECLAMO</td> </tr> <tr> <td>Tipo Reclamo</td> <td colspan="2">Descripción de Reclamo</td> <td colspan="2">Tipo Requerimiento</td> </tr> <tr> <td>Acueducto</td> <td colspan="2">Inconformidad con Aforo</td> <td colspan="2">Reclamación</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Documentos Presentados</td> </tr> <tr> <td colspan="5"> </td> </tr> <tr> <td>Tipo Documentos</td> <td>Folios</td> <td>Limite de solución</td> <td colspan="2">Factura</td> </tr> <tr> <td></td> <td>1</td> <td>17/05/2019</td> <td colspan="2">340593</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Observaciones</td> </tr> <tr> <td colspan="5">usuario solicita revisión de lectura, ya que manifiesta que el consumo es elevado, manifiesta</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Sistema De Abastecimiento</td> </tr> <tr> <td colspan="5"> </td> </tr> <tr> <td colspan="5">Tramitar a Dependencia</td> </tr> <tr> <td colspan="5"> </td> </tr> <tr> <td colspan="5">DATOS SOLUCION</td> </tr> <tr> <td>A Favor de</td> <td>Tipo respuesta</td> <td>Rad. respuesta</td> <td colspan="2">Tipo Notificación</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> <td>5704</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Fecha Notificación</td> <td>Encargado</td> <td colspan="3">Nombre del Encargado</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>DELANEY ROJAS</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>Fecha solución</td> <td colspan="4">Solución Dada</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td colspan="5">Elaboró</td> </tr> <tr> <td colspan="5">MARCELA VAL</td> </tr> </table>					DATOS DEL RECLAMO					Tipo Reclamo	Descripción de Reclamo		Tipo Requerimiento		Acueducto	Inconformidad con Aforo		Reclamación		Documentos Presentados										Tipo Documentos	Folios	Limite de solución	Factura			1	17/05/2019	340593		Observaciones					usuario solicita revisión de lectura, ya que manifiesta que el consumo es elevado, manifiesta					Sistema De Abastecimiento										Tramitar a Dependencia										DATOS SOLUCION					A Favor de	Tipo respuesta	Rad. respuesta	Tipo Notificación			0	5704			Fecha Notificación	Encargado	Nombre del Encargado			12	DELANEY ROJAS				Fecha solución	Solución Dada									Elaboró					MARCELA VAL				
DATOS DEL RECLAMO																																																																																																																		
Tipo Reclamo	Descripción de Reclamo		Tipo Requerimiento																																																																																																															
Acueducto	Inconformidad con Aforo		Reclamación																																																																																																															
Documentos Presentados																																																																																																																		
Tipo Documentos	Folios	Limite de solución	Factura																																																																																																															
	1	17/05/2019	340593																																																																																																															
Observaciones																																																																																																																		
usuario solicita revisión de lectura, ya que manifiesta que el consumo es elevado, manifiesta																																																																																																																		
Sistema De Abastecimiento																																																																																																																		
Tramitar a Dependencia																																																																																																																		
DATOS SOLUCION																																																																																																																		
A Favor de	Tipo respuesta	Rad. respuesta	Tipo Notificación																																																																																																															
	0	5704																																																																																																																
Fecha Notificación	Encargado	Nombre del Encargado																																																																																																																
12	DELANEY ROJAS																																																																																																																	
Fecha solución	Solución Dada																																																																																																																	
Elaboró																																																																																																																		
MARCELA VAL																																																																																																																		

Consecutivo	Fecha:	Presentación	Código Usuario	Cod. Int.																																			
5703	07/05/2019	Verbal	010402089	3614013																																			
<table border="1"> <tr> <td colspan="2">Nombre del Usuario</td> <td>Tipo Identificación</td> <td colspan="2">Nro. Identificación</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Sotelo Puerto Martha Aracely</td> <td></td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Nro. Rad.</td> <td>Dirección</td> <td>Barrio</td> <td colspan="2">Teléfono</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Calle 9A Sur No.6-48 Piso 2</td> <td>Villas del Paraiso</td> <td colspan="2">321-4872549</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Quien presenta el PQR</td> <td>Tipo Identificación</td> <td colspan="2">Nro. Identificación</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Sotelo Puerto Martha Aracely</td> <td></td> <td colspan="2">52.551.509</td> </tr> <tr> <td colspan="5">E-mail Usuario/Suscriptor:</td> </tr> </table>					Nombre del Usuario		Tipo Identificación	Nro. Identificación		Sotelo Puerto Martha Aracely					Nro. Rad.	Dirección	Barrio	Teléfono			Calle 9A Sur No.6-48 Piso 2	Villas del Paraiso	321-4872549		Quien presenta el PQR		Tipo Identificación	Nro. Identificación		Sotelo Puerto Martha Aracely			52.551.509		E-mail Usuario/Suscriptor:				
Nombre del Usuario		Tipo Identificación	Nro. Identificación																																				
Sotelo Puerto Martha Aracely																																							
Nro. Rad.	Dirección	Barrio	Teléfono																																				
	Calle 9A Sur No.6-48 Piso 2	Villas del Paraiso	321-4872549																																				
Quien presenta el PQR		Tipo Identificación	Nro. Identificación																																				
Sotelo Puerto Martha Aracely			52.551.509																																				
E-mail Usuario/Suscriptor:																																							
<table border="1"> <tr> <td colspan="5">DATOS DEL RECLAMO</td> </tr> </table>					DATOS DEL RECLAMO																																		
DATOS DEL RECLAMO																																							

Punto de Atención a Usuarios y Personal

Sedes

- Sede principal está ubicada en la Carrera 3 No 5 – 21 Barrio la Machuca.
- Sede Puerto Bogotá ubicada en la carrera 4 con calle 8 esquina

Horarios de atención

- Sede principal Jornada Continua de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.
- Sede Puerto Bogotá de lunes a viernes de 8:00 am a 10:00 pm

Personal Sede principal

- Auxiliar Administrativo.
- Contrato de prestación de servicio de apoyo a la gestión.

Personal Sede Puerto Bogotá.

- Fontanero quien decepciona y envía a la empresa.

Causales de reclamación.

Tabla 73. Causales de reclamación.

Detalle	Causal
Estrato	115
Pago sin abono a cuenta	122
Cambio de medidor	207
Cambio de datos básicos	216
Inconformidad con aforo	101
Terminación contrato	209
Descuento predio desocupado	112
Suspensión por mutuo acuerdo	208
Otros	217

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

4.13.2 Servicio de aseo

Respecto a las Peticiones, Quejas y Reclamos –PQR, el prestador suministró la siguiente información:

Toda PQRS se debe atender, solucionar y responder en un tiempo máximo de 15 días, teniendo en cuenta el tipo de solicitud. La falta de atención a las peticiones, la inobservancia de los principios consagrados en el artículo TERCERO DEL CODIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO y la de los términos para resolver o contestar, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes.

Los canales de comunicación definidos por la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas Aguas del Capira S.A E.S.P. para la recepción de las PQRS son:

- Correo servicio al cliente: aguasdelcapira.esp@hotmail.com
- Teléfono: 8416717.
- Oficina de Atención al Ciudadano y Correspondencia en horario de atención de lunes a viernes de 8 am a 12 pm y de 2 pm a 5 pm, y los sábados de 8 am a 12 pm, ubicada en la Dirección Cra 3 No. 2-20 Centro.
- Los Usuarios deben presentar o radicar los Derechos de Petición en la Oficina de Atención al Ciudadano y Correspondencia.

Una vez radicado el derecho de petición, se pasa a radicar en la planilla de seguimiento para su trámite correspondiente. Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a la Empresa, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio. Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita y deberán contener, por lo menos:

- La designación de la autoridad a la que se dirigen.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
- El objeto de la petición.
- Las razones en que se apoya.
- La relación de documentos que se acompañan.
- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
- Las autoridades podrán exigir a la empresa en forma general, que ciertas peticiones se presenten por escrito.
- Por medio de la Oficina de Atención al Ciudadano y Correspondencia se debe radicar en la planilla de seguimiento a qué tipo de requerimiento pertenece, es decir si es una Petición, Queja, reclamo o solicitud, además a que servicio está dirigido.

El derecho de petición incorpora el derecho a obtener una pronta resolución. Para poder dar desarrollo a las peticiones interpuestas, la Dependencia correspondiente, emite concepto el cual debe ser avalado por la Gerencia de La Empresa mediante oficio.

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, pero la empresa podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria para el interés público; en tal caso, expedirán resolución motivada.

La empresa de Servicios Públicos de Guaduas Aguas del Capira S.A. E.S.P. cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, la relación de todos éstos se fijaran en las carteleras habilitadas al público en las dependencias de la entidad. Cuando una petición no se acompañe de los documentos o informaciones necesarias, la encargada de la Oficina de Atención al Ciudadano y Correspondencia una vez recibida la solicitud indicará

al peticionario los Documentos que falten; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

Oficina de Atención al usuario

De acuerdo con lo informado por el prestador, cuenta con dos sedes, con los siguientes horarios: La principal, en el municipio de Guaduas: de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y en el corregimiento de Puerto Bogotá con atención de lunes a viernes de 8 a 10 am

Imagen 38. Oficina principal de Atención al Usuario



Fuente: Registro fotográfico

Formato de atención al usuario

La empresa cuenta con una encuesta de satisfacción, un formato de sugerencias, relaciona además un formato de cronograma de visitas y la imagen de las PQRS de cómo se realizan en el software contable HAS – SQL, de las cuales se relacionan las imágenes a continuación:

5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios elaboró el cálculo de los indicadores financieros y técnicos agregados IFA e IOCA para el período 2015 con base en la información reportada por el prestador en el SUI, de acuerdo con la metodología definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA – en la Resolución 315 de 2005. A partir del año 2015, las empresas clasificadas bajo la Resolución 414 de 2014 de la CGN tenían la obligación de reportar la información contable bajo NIF. Teniendo en cuenta que la CRA no ha definido las variables de cálculo para determinar el nivel de riesgo financiero bajo NIF, no es posible adelantar el cálculo del IFA para los años posteriores a 2015.

5.1 Indicadores de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

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

Tabla 74. Indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

Año	SUSCRIPTORES		COBERTURA (%)		CONTINUIDAD (h/día)	IRCA (%)	COBERTURA MICROMEDICIÓN (%)	IANC (%)
	ACU	ALC	ACU	ALC				
2017	6.136	5.729	S.D.	S.D.	21,7	4,60	76	36,9
2018	6.403	5.996	92,6	86,5	21,6	3,10	74	32,9

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P. – visita mayo de 2019

6 CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

6.1 Actualizaciones de RUPS

La Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015 en la cual se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS, así:

Tabla 75. Periodicidad de Actualización

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

Fuente: Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018², 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 41. 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P., debe realizarse en el “*En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo*”, cada año.

No obstante, 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 cuenta con una actualización aprobada extemporáneamente para el año 2017, adicionalmente no tiene la

² 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.

actualización aprobada para el año 2018; lo anterior, conforme a la Resoluciones antes citadas.

Imagen 42. Actualizaciones RUPS.

#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
1	25515	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	INSCRIPCION	RECHAZADA		2011625515209399	27/06/2011			
2	25515	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20111125515234697	29/11/2011			
3	25515	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2012425515247478	12/04/2012			
4	25515	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20121025515266542	16/10/2012			
5	25515	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2013325515284644	21/03/2013			
6	25515	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2013925515304464	04/09/2013			
7	25515	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20131125515310987	26/11/2013			
8	25515	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2015225515324081	16/02/2015			
9	25515	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2015525515328656	14/05/2015			
10	25515	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20151025515338040	13/10/2015			
11	25515	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_JMMORA	2016225515338629	10/02/2016	20165290081552	12/02/2016	
12	25515	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2016825515346749	04/08/2016	20165290529792	08/08/2016	
13	25515	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2017425515380131	24/04/2017	20175290295152	26/04/2017	
14	25515	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_AMPARRA	2018225515364668	21/02/2018	20185290161272	26/02/2018	
15	25515	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2019125515370062	24/01/2019	20195290578182	06/09/2019	

Fuente: Consulta SUI, junio 2019

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 163 formatos y/o formularios:

Tabla 76. Estado de cargue de información al SUI.

Id	Empresa	Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
25515	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	2006	0	1	100
		2010	1	0	0
		2011	7	485	98
		2012	1	500	99
		2013	2	486	99
		2014	5	509	99
		2015	8	521	98
		2016	7	529	98
		2017	5	483	98
		2018	16	455	96
		2019	111	89	44
		TOTAL	163	4058	96

Fuente: Consulta SUI – 16 de julio de 2019

Tabla 77. Reportes pendientes por tópico.

Año	Tópico	Total
2010	Técnico operativo	1
Total 2010		1
2011	Comercial y de Gestión	1
	MOVET	2
	Técnico operativo	4
Total 2011		7
2012	Técnico operativo	1
Total 2012		1
2013	Técnico operativo	2
Total 2013		2
2014	Preparación Obligatoria 2014	1
	Proceso NIF	2
	Técnico operativo	2
Total 2014		5
2015	Administrativo y Financiero	5
	Contribuciones 2016	1
	Inicio Transición 2015	1
	Técnico operativo	1
Total 2015		8
2016	Administrativo y Financiero	3
	Tarifario	1
	Técnico operativo	3
Total 2016		7
2017	Administrativo	1
	Administrativo y Financiero	2

Año	Tópico	Total
	Técnico operativo	2
Total 2017		5
2018	Administrativo	1
	Administrativo y Financiero	3
	Comercial y de Gestión	7
	NSC	1
	Técnico operativo	4
Total 2018		16
2019	Administrativo y Financiero	3
	Cargue SIG	2
	Comercial y de Gestión	57
	Generalidades-Riesgos	1
	Riesgos Acueducto	6
	Riesgos Alcantarillado	6
	Riesgos Aseo	6
	Técnico operativo	30
Total 2019		111
TOTAL GENERAL		163

Fuente: Consulta SUI – 16 de julio de 2019

7 ACCIONES DE LA SSPD

- En el marco del informe sectorial de los servicios de acueducto y alcantarillado correspondiente a las vigencias 2014 a 2016, se solicitó reporte de información sectorial de acueducto y alcantarillado mediante Radicado SSPD N° 20174231156001 de 17/08/2017.
- Con Radicado SSPD N° 20184230501371 de 13 de abril de 2018 se solicitó el reporte de información sectorial de acueducto y alcantarillado en aras de adelantar el informe sectorial de los servicios públicos domiciliarios del cuatrenio.
- Mediante Radicados SSPD N° 20174231018151 de 1/08/2017, 20184230397881 de 2 de abril de 2018 y 20184201150531 de 19/10/2018 se realizaron requerimientos ante el aumento de las precipitaciones en el área que cubre el prestador, por lo que se invita al prestador a desarrollar análisis del riesgo específico para identificar las consecuencias del fenómeno y adelantar las acciones preventivas a las que haya lugar.
- Teniendo en cuenta la situación de riesgo que se presentó en todo el país y las alertas expedidas por el IDEAM, mediante Radicado SSPD N° 20174210457901 de 16/05/2017 se requirió al prestador adelantar en forma inmediata las acciones técnico – operativas y funcionales que permitan mantener la calidad, continuidad y cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Con Radicado SSPD N° 20194200020371 de 23/01/2019, se solicitó al prestador al prestador tomar las acciones preventivas para afrontar la temporada seca del primer semestre de 2019 y posible ocurrencia del fenómeno de El Niño.
- Requerimientos y reiteraciones para cargues de información al SUI en los meses de mayo, julio, octubre de 2018 y febrero, marzo y mayo de 2019.
 - 20184230812091 de 31/05/2018
 - 20184231058051 de 6/07/2019
 - 20184201147951 de 10/10/2018
 - 20194200063691 de 7/02/2019
 - 20194230175811 de 27/03/2019
 - 20194230303061 de 7/05/2019
- Con Radicado SSPD N° 20184201153081 de 6 de noviembre de 2018, se informó al prestador sobre el proyecto de resolución de los programas de riesgo de calidad del agua.
- Con Radicado 20194230226911 de 15/04/2019 se solicitó información de los sistemas de agua potable y saneamiento básico que están bajo la administración del prestador en las áreas de prestación.
- Mediante Radicado SSPD N° 20174200076211 de 22/02/2017, se solicitó información respecto a la estrategia operativa frente a incrementos de la población flotante con motivo de celebraciones típicas propias de la región.
- Mediante Radicado SSPD N° 20174211604521 de 9/11/2017 se realizó la verificación de aportes “Concurso Económico” y reporte al Sistema Único de Información – SUI.

- Se solicitó el cargue de información financiera del año 2016 mediante Radicado SSPD N° 20174200315751 de 26/04/2017, lo anterior para efectos del cálculo de la Contribución para el año 2017. Se realizó reiteración mediante Radicados SSPD N° 20174210618501 de 5/06/2017 y 20174211293511 de 15/09/2017.
- En el marco del seguimiento a la aplicación de los nuevos Marcos Normativos NIIF, se invita al prestador a realizar una verificación detallada del cumplimiento de los requisitos para pertenecer al grupo 2 – NIIF para Pymes.
 - 20174210405781 de 5/05/2017
 - 20184210191381 de 21/02/2018
 - 20194200164551 de 20/03/2019
- Mediante Radicado SSPD N° 20184201145621 de 5/10/2018, se solicitó informe estado de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado para lo corrido del año 2018.

8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 Aspectos administrativos

- Durante las vigencias bajo análisis, únicamente se presentó variación de personal en el área operativa de aseo.
- Del total de personal certificable, el 66% del personal administrativo, el 66% del personal operativo de acueducto y el 75% del personal operativo de aseo se encuentran certificados en competencias laborales, presuntamente incumpliendo lo dispuesto en la Resolución 1570 de 2004.
- La empresa se encuentra clasificada como oficial. Por lo tanto, no se encuentra obligada a contratar auditoría externa conforme con lo establecido en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001. No obstante, dichas funciones son asumidas por el sistema de control interno de la empresa.

8.2 Aspectos financieros

- En los estados financieros entregados por el prestador durante la visita, se evidencian presuntas ausencias en las revelaciones mínimas, estructura y contenido, establecidos en los capítulos I, II, III, IV, V y VI de las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos definidas por la Contaduría General de la Nación.
- El prestador reporta en cuentas de orden deudoras los subsidios de acueducto, alcantarillado y aseo, adeudados por la Alcaldía del Municipio de Guaduas, por un valor \$973.806.707; esta práctica resulta presuntamente inconsistente frente a la norma para el reconocimiento de las cuentas por cobrar, establecida en el numeral 2 del capítulo I de las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos definidas por la Contaduría General de la Nación. Por otro lado, se requiere al prestador para que realice las gestiones necesarias ante la Alcaldía Municipal del Guaduas, con el fin de obtener el pago de los subsidios adeudados por ésta.
- El prestador refleja en cuentas de orden acreedoras los activos pertenecientes al municipio y que están relacionados con el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo (ductos, redes, plantas, equipos, vehículos compactadores, etc.), por un valor \$14.355.955.281; esta práctica resulta presuntamente inconsistente frente la norma para el reconocimiento de las propiedades, planta y equipo, establecida en el numeral 10 del capítulo I de las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos. Frente a lo anterior, se requiere al prestador para que solicite un concepto a la Contaduría General de la Nación, con el fin de establecer el reconocimiento apropiado de los activos fijos pertenecientes al Municipio de Guaduas y que se encuentran operados y administrados por la empresa para la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio.
- Los indicadores de liquidez del prestador muestran lo que podría ser una dependencia sobre las cuentas por cobrar corrientes, para atender sus obligaciones a corto plazo.
- La terminología usada por el prestador en el Estado de Resultados Integral y las notas adjuntas, no es la adecuada bajo el nuevo marco normativo NIF, dado que este no

hace referencia componentes operacionales o no operacionales, sino de actividades ordinarias y no ordinarias.

- El prestador ha incumplido reiteradamente el reporte de información financiera al SUI, alcanzando extemporaneidad de hasta 703 días para la vigencia 2016, dado que no ha realizado el reporte de la información financiera de ninguna de las vigencias desde este año a 2018.
- Se resalta el hecho de que el Revisor Fiscal en sus dictámenes no informó sobre la correcta aplicación del Nuevo Marco Normativo NIF, el cual debió ser aplicado por el prestador en la preparación y reporte de su información financiera desde la vigencia 2016, según las condiciones dadas para los prestadores clasificados en el grupo de la Resolución 414 de 2014.
- Los Estados Financieros analizados corresponden al Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integral, Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujos de Efectivo de los periodos 2017 y 2018, sobre los cuales, en las notas no se hizo alusión al proceso de transición al nuevo marco normativo (NIF), ni tampoco se estableció la hipótesis de negocio en marcha contemplando las eventuales contingencias que pudieran en un futuro afectar la suficiencia financiera del prestador.
- El Efectivo y equivalentes tuvo una variación de 197% alcanzando el valor de \$213 millones, variación dada en el concepto de Cuenta Corrientes que pasó de \$3 a \$131 millones de una vigencia a otra, sin que las notas hayan dado alguna revelación e información sobre la causa de la considerable variación, incumpliendo el principio de revelación que deben cumplir los Estados Financieros, acorde con lo establecido en la Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación.
- Dentro del concepto de Otros pasivos que, entre sus componentes corriente y no corriente, registró un valor de \$63 millones, se incluye un valor de \$58 millones por Recaudo a favor de terceros, de los cuales el más representativo es el valor adeudado al Fondo Nacional Ambiental-FONAM por valor de \$26 millones que se encuentran con una altura de mora de más de 360 días, sin que las notas revelen información que describa la causa del retraso en el pago, violando el principio de revelación de los Estados Financieros.
- Sobre el concepto de Ganancias o pérdidas por conversión EF que en 2018 registró un valor de \$114 millones sin variación desde el 2017, hay incertidumbre sobre su procedencia dado que las notas no revelan información sobre el origen de este concepto, y dada su materialidad del 21% del Patrimonio, el prestador estaría violando el principio de revelación de los Estados Financieros.
- El concepto de Gastos operacionales aumentó 8% hasta \$989 millones, teniendo como principales componentes los conceptos de, Gastos de administración por \$387 millones, Sueldos de personal acueducto por \$257 millones, Sueldos de personal de Aseo por \$198 millones, con lo cual el prestador no informa con claridad, los componentes que está contabilizando dentro del Costo de ventas y los que está contabilizando dentro de los Gastos operacionales, dado que hay conceptos que se encuentran registrados doble vez dentro de estas dos agrupaciones, y adicionalmente se resalta que la cifra del total de Gastos de operación no coincide con detalle entregado en las notas, con lo cual el prestador incumple los principios de revelación y complementariedad de los Estados Financieros.

8.3 Aspectos técnicos operativos

8.3.1 Acueducto y alcantarillado

- El prestador presuntamente no cuenta con concesiones de aguas subterráneas vigentes para los pozos Policarpa y Matadero, contradiciendo lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, sí cuenta con concesión de aguas superficiales vigente para el río San Francisco.
- El prestador presuntamente no cuenta con un equipo de medición en funcionamiento para cuantificar el caudal de salida de la PTAP Galán, incumpliendo lo dispuesto en el artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000.
- La continuidad del servicio de acueducto presuntamente no cumplió lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes durante los años 2017 y 2018, ya que no hubo un suministro de 24 h/día. No obstante, la continuidad clasificó como suficiente según lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.
- La presión promedio en el sistema de acueducto presuntamente cumplió lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes durante los años 2017 y 2018, con excepción del mes de octubre de 2018.
- La cobertura de micromedición en el municipio de Guaduas es presuntamente inferior al 95%, valor correspondiente a la cobertura mínima según lo establece el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- Las pérdidas de agua en la red de distribución exceden el 30%, valor máximo permisible según la resolución CRA 151 de 2001.
- El prestador presuntamente no realizó las actualizaciones del Acta de Concertación de Puntos de Muestreo de la Calidad del Agua durante las vigencias bajo análisis.
- De acuerdo con las muestras de vigilancia tomadas por la autoridad sanitaria, presuntamente se suministró agua no apta para consumo humano durante los meses de enero, junio, julio y septiembre de 2017, y febrero, abril y noviembre de 2018.
- El prestador presuntamente no cumplió con las frecuencias de análisis de los parámetros cloro, pH, turbiedad, color, aluminio, cloruros, dureza total, hierro total, COT, coliformes totales y E. Coli durante las vigencias bajo análisis. Adicionalmente, se evidenciaron presuntos incumplimientos en los rangos permisibles para los parámetros de cloro residual, hierro total, fosfatos, color, turbiedad, coliformes totales, E. Coli, fluoruros, aluminio y dureza total.
- El sistema de alcantarillado es sanitario en el 50% de las redes y combinado en el 50% restante, y funciona en su totalidad por gravedad. No se cuenta con tratamiento de las aguas residuales, motivo por el cual dichas aguas son descargadas directamente al río San Francisco.
- El Plan de Emergencia y Contingencia, presentado por el prestador EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P., presuntamente no cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, los cuales son:

1. La ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales económicos y ambientales.
2. Elaboración de inventarios.
3. Identificación de requerimientos.
4. Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.
5. Establecimiento de necesidad de ayuda externa.
6. Fortalecimiento de educación y capacitación.
7. Línea de mando.
8. Comunicaciones.
9. Protocolo de actuación.
10. Formato para evaluación de daños.
11. Ejecución de la respuesta.

8.3.2 Aseo

La información reportada en SUI frente a los aspectos técnicos del servicio de aseo en general se encuentra desactualizada (entre otra microrrutas de recolección y transporte, microrrutas de barrido, vehículos) por lo que se insta a realizar la gestión pertinente.

PEC, PPSA y PGIRS

- El prestador no puede cobrar vía tarifa a los suscriptores las actividades de corte de césped y poda de áreas y lavado de áreas públicas. Lo anterior, dado que el PGIRS del municipio reportado en el aplicativo INSPECTOR no establece el catastro de árboles ni tampoco el catastro de áreas públicas.
- El PPSA del municipio de Guaduas, Cundinamarca, registra información sobre la cual realiza la prestación del servicio de aseo, dicha información no está en concordancia con el PGIRS del municipio. Por lo anterior, la empresa debe solicitar al municipio para que actualice el PGIRS y este quede acorde al PPSA y RUPS.
- El PEC reportado por el prestador no contiene en su gran mayoría los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución MVCT 154 de 2014. Por lo anterior el prestador debe actualizar el PEC según el requerimiento realizado por esta Entidad mediante radicado SSPD No. 20194340004161 del 28/05/2019.

Recolección y transporte de residuos no aprovechables

- La actividad de recolección y transporte se está realizando con las frecuencias mínimas establecidas en el Decreto 1077 de 2015.

Parque automotor

- Los vehículos utilizados por el prestador presentan presuntos incumplimientos a los numerales 6, 14, 16 y 17 del artículo 2.3.2.2.2.3.36. del decreto 1077 de 2015.

Barrido y limpieza de vías y áreas públicas

- La actividad de barrido se está realizando cumpliendo las frecuencias mínimas establecidas en el Decreto 1077 de 2015.
- De acuerdo con el PPSA la actividad de barrido atiende 23,13 km en concordancia con lo descrito en el PGIRS. Sin embargo, durante la visita se informó que se barren 15,5 Km por lo que se solicita aclaración respecto a dichas diferencias.
- El PPSA no incluye información del desarrollo de la actividad de barrido en el corregimiento de Puerto Bogotá, por lo que debe realizarse la actualización respectiva.

Poda de árboles, Corte de césped, Lavado de áreas públicas

- Aunque dichas actividades son mencionadas en el PPSA de la empresa, éstas no se están realizando, por lo que se insta a dar claridad al respecto.

Disposición final

- Los residuos provenientes del municipio de Guaduas son dispuestos en el relleno sanitario La Doradita, teniéndose contrato vigente para dicha actividad.
- Se encontraron diferencias entre las cifras de toneladas dispuestas reportadas por la empresa Aguas del Capira S.A. E.S.P. en el SUI frente a las informadas en visita, por lo que se solicita dar las explicaciones pertinentes, y en caso de aplicar realizar la respectiva actualización en el SUI.

8.4 Aspectos comerciales

8.4.1 Acueducto y alcantarillado

- En relación con el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU el Prestador ha reportado los de acueducto y alcantarillado, pero no los ha actualizado ni tienen concepto de legalidad expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA y tampoco los ha cargado en el Sistema Único de Información – SUI.
- La Empresa no entregó información respecto de las estadísticas de medidores instalados, dañados, funcionando, por promedio para los años 2017 y 2018.
- La Empresa no entregó información respecto de la facturación total y por ventas de agua mensual y en \$ y en m³ por municipio, ni del recaudo, ni de la efectividad del recaudo, ni a la gestión persuasiva.
- Respecto a la información mínima que deben contener las facturas en que se cobren los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, establecidos en la cláusula 16 de la Resolución CRA 768 de 2016, la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas – Aguas del Capira S.A. E.S.P. no cumple con:
 - El número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y la dirección del inmueble receptor del servicio.
 - 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. No se evidencia este concepto en el ejemplo de la factura presentado.

- El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.
- Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
- Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.
- La Empresa tiene establecido y documentado el “*Procedimiento para retiro y/o cambio de medidores*”, tabla 54, en el que no es claro los responsables de cada actividad por lo que se sugiere que efectúe la respectiva revisión y ajuste.
- La Empresa entregó como “Procedimiento de atención al usuario” una serie de definiciones que no se ajustan a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- Se requiere remitir el acto administrativo mediante el cual se aprueba por parte del Ente Tarifario Local, los costos de referencia de los servicios de acueducto y alcantarillado calculados con la metodología vigente a la fecha.
- Se solicita informar las acciones adelantadas al respecto y precisar los ajustes realizados a los costos de referencia que debieron ser calculados conforme las Resoluciones CRA 825 de 2017 y CRA 844 de 2018.
- La Cartera vencida correspondiente a subsidios y contribuciones asciende para la vigencia de 2018 a \$973.806.707 y hasta abril de 2019 a \$1.049.243.963

8.4.2 Aseo

- El CCU para el servicio de aseo, no se encuentra registrado en el RUPs, se encuentra bajo la Resolución CRA 376 de 2006 y no cuenta con Concepto de Legalidad por parte de la comisión de regulación de agua potable y saneamiento Básico –CRA-.
- El CCU no se encuentra actualizado de acuerdo con lo definido en el anexo 1 de la Resolución CRA 778 de 2016 mediante la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias.
- Las facturas emitidas por el prestador, presuntamente no cumplen lo establecido lo referente al contenido mínimo de la factura, en la Resolución CRA 376 de 2006, ni la Resolución CRA 720 de 2015 que debería estar aplicando por referir más de 5.000 suscriptores.
- El prestador no cumple lo establecido en el artículo 2.3.3.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015, acerca de la información que debe contener su página web.
- El prestador debe aclarar la diferencia entre la información suministrada de suscriptores y su reporte en SUI.
- Le corresponde a la empresa modificar el reporte de facturas en el SUI, del periodo del 12 de octubre al 11 de diciembre de 2017, anexando lo correspondiente a cada periodo.

- Es necesario que realice el cargue correspondiente a los Actos de aprobación de factores de subsidio y contribución vigentes desde el año 2014.
- Se evidenció deficiencia en el recaudo, por la alta cartera que presenta.
- Se observó que el municipio adeuda por concepto de subsidios de los años 2018 y 2019, alrededor de \$130 millones de pesos.

Proyectó: Ivonne Tangarife Torres – Profesional Especializado Grupo de Evaluación Integral - DTGAA
 Carlos Mario González Fajardo – Profesional Grupo de Evaluación Integral - DTGAA
 Nicolás Eduardo Páez Rincón – Profesional Especializado Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
 Dajhana Londoño López – Contratista Grupo de Evaluación Integral - DTGAA
 Edgar Alberto Vázquez Mauna - Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
 María Alejandra Gallo Romero - Contratista Grupo Sectorial DTGAA
 Lucía del Pilar Cruz – Profesional Grupo de Evaluación Integral – DTGA
 Gustavo Adolfo Duarte – Profesional Grupo de Evaluación Integral de Aseo – DTGA
 Marisela Hernández Ramírez – Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo
 Francisco Chávez - Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo
 Andrés Felipe López Sánchez- Contratista Grupo sectorial

Revisó: Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral (A) – DTGAA
 Sandra Ramirez – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral – DTGA
 Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo Sectorial – DTGAA

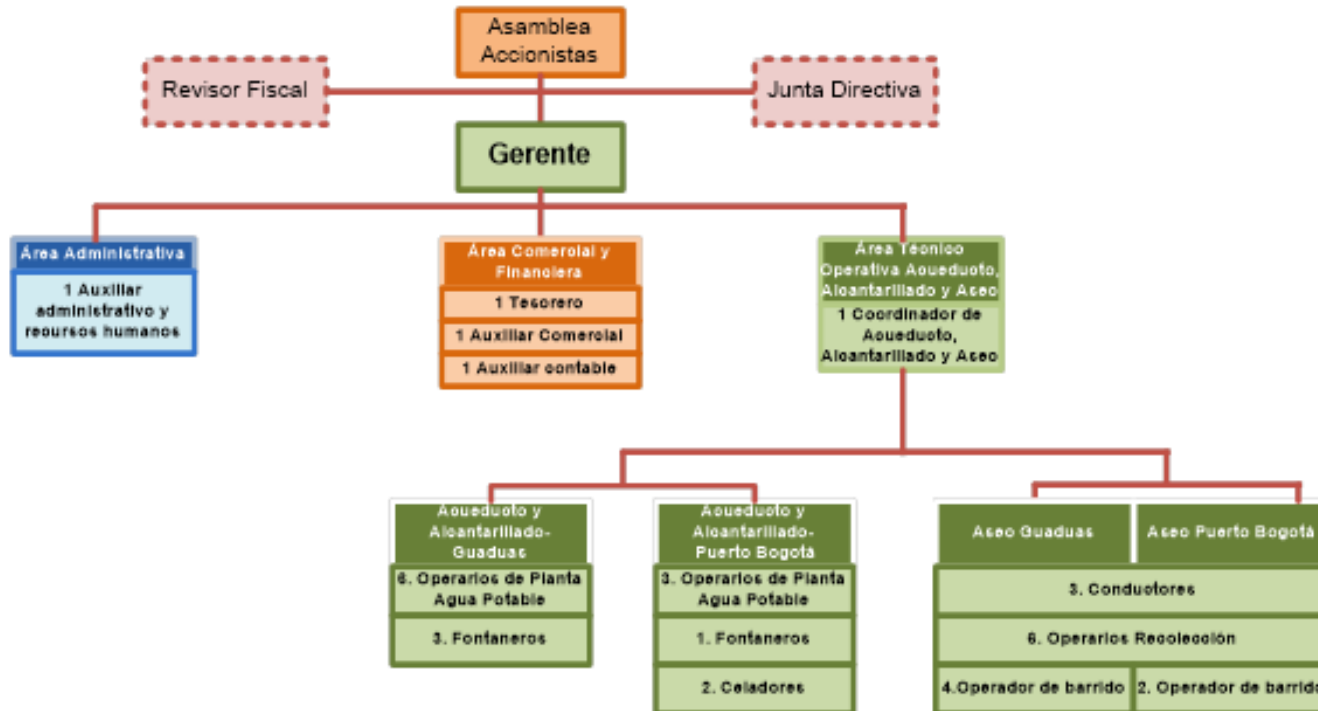
Aprobó: Víctor Hugo Arenas Garzón – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
 Armando Ojeda Acosta – Director Técnico de Gestión de Aseo

9 ANEXOS

9.1 Aspectos financieros – administrativos

9.1.1 Organigrama de la empresa

Imagen 43. Organigrama.



9.2 Muestras de control de calidad del agua con presuntos incumplimientos

Tabla 78. Presuntos incumplimientos en el rango permisible para el parámetro cloro residual.

Punto de muestreo	Fecha de la muestra	Cloro residual (mg/l)
1004	15-mar-17	2,19
1004	26-jul-17	0,06
1001	26-jul-17	0,15

Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P.

Tabla 79. Presuntos incumplimientos en el rango permisible para el parámetro hierro total.

Punto de muestreo	Fecha de la muestra	Hierro (mg/l)
1003	28-mar-17	0,87

Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P.

Tabla 80. Presuntos incumplimientos en el rango permisible para el parámetro fosfatos.

Punto de muestreo	Fecha de la muestra	Fosfatos (mg/l)
1003	28-mar-17	0,62

Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P.

Tabla 81. Presuntos incumplimientos en el rango permisible para el parámetro color aparente.

Punto de muestreo	Fecha de la muestra	Color (UPC)
1003	28-mar-17	22,2
1005	24-nov-17	25,9

Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P.

Tabla 82. Presuntos incumplimientos en el rango permisible para el parámetro turbiedad.

Punto de muestreo	Fecha de la muestra	Turbiedad (NTU)
1003	28-mar-17	6,88
1002	26-mar-18	2,44

Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P.

Tabla 83. Presuntos incumplimientos en el rango permisible para el parámetro coliformes totales.

Punto de muestreo	Fecha de la muestra	Coliformes totales (UFC/100 ml)
1003	28-mar-17	2

Punto de muestreo	Fecha de la muestra	Coliformes totales (UFC/100 ml)
1001	03-abr-17	2
1001	30-jun-17	7
1004	28-jul-17	1
1003	28-ago-17	3
1002	31-ago-17	1
1003	09-oct-17	1
1004	17-oct-17	1
1001	21-nov-17	1
1003	29-ene-18	1
1006	14-mar-18	1
1002	26-mar-18	2
1005	27-mar-18	21
1006	07-may-18	3
1004	08-may-18	1
1104	12-jun-18	2
1005	13-jun-18	1
1002	20-jun-18	3
1002	11-jul-18	2
1001	23-jul-18	1
1004	02-ago-18	1
1001	14-ago-18	1

Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P.

Tabla 84. Presuntos incumplimientos en el rango permisible para el parámetro *E. Coli*.

Punto de muestreo	Fecha de la muestra	Coliformes fecales (UFC/100 ml)
1001	30-jun-17	4
1003	09-oct-17	1
1001	21-nov-17	1

Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P.

Tabla 85. Presuntos incumplimientos en el rango permisible para el parámetro fluoruros.

Punto de muestreo	Fecha de la muestra	Fluoruros (mg/l)
1004	31-ago-17	1,6
1004	20-feb-18	1,4
1001	20-feb-18	1,6
1003	09-jul-18	2,6

Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P.

Tabla 86. Presuntos incumplimientos en el rango permisible para el parámetro aluminio.

Punto de muestreo	Fecha de la muestra	Aluminio (mg/l)
1003	09-oct-17	0,3
1004	20-feb-18	0,23
1001	20-feb-18	0,202
1005	06-jun-18	0,234
1006	25-jul-18	0,294
1004	14-ago-18	0,213

Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P.

Tabla 87. Presuntos incumplimientos en el rango permisible para el parámetro dureza total.

Punto de muestreo	Fecha de la muestra	Dureza total (mg/l)
1004	20-feb-18	385
1001	20-feb-18	386

Fuente: SSPD a partir de la información suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A. E.S.P.

9.3 Análisis plan de emergencia y contingencia

Los lineamientos a los que se refiere la Resolución 154 de 2014 se encuentran consignados en el anexo técnico en 2 capítulos.

9.3.1 Desarrollo del análisis

A continuación, se presenta el análisis realizado para el prestador EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P. (en adelante AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.) respecto al Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Guaduas, Cundinamarca, reportado para la vigencia 2018 al Sistema Único de Información (SUI), el día 19 de abril del 2018:

Tabla 88. Reporte Plan de Contingencia Servicios públicos de acueducto y alcantarillado

Reporte de planes de contingencia y emergencia				2018			
AÑO:				CUNDINAMARCA			
DEPARTAMENTO:				CUNDINAMARCA			
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
CUNDINAMARCA	GUADUAS	25515	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	Acueducto	plan de coontingencia acueducto Y ALCANTARILLADO.pdf	Certificado	19-04-2018
CUNDINAMARCA	GUADUAS	25515	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GUADUAS S.A. E.S.P. - AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P.	Alcantarillado	plan de coontingencia acueducto Y ALCANTARILLADO.pdf	Certificado	19-04-2018

Fuente: SUI

CRITERIOS PARA LA FORMULACIÓN DE LOS PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA:

El prestador debe desarrollar el estudio de los riesgos, inventarios, requerimientos, secuencias coordinadas de acciones, análisis posterior al evento y construir un plan de emergencia y contingencia por cada área de prestación (APS) que tenga a su cargo. Los planes de emergencia y contingencia de los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo deben estar articulados con el Plan Municipal de la gestión del riesgo de desastres y estrategias Municipales de respuesta a que se refiere el artículo 37 de la Ley 1523 de 2012.

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

Aspecto 1: la ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales económicos y ambientales.

El prestador AGUAS DEL CAPIRA S.A. E.S.P., presenta en su plan la identificación de las amenazas (inundación lenta, movimientos de remoción en masa, ola invernal), que podrían afectar en caso de una emergencia la prestación normal de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. No obstante, no se evidencia que el prestador haya realizado un análisis para evaluar los impactos de dichas amenazas sobre los servicios a su cargo.

Aspecto 2: los requerimientos institucionales, los recursos físicos y humanos para atender los posibles impactos causados por un evento.

9.3.2 Elaboración de inventarios.

Tabla 89. Elaboración de inventarios

ITEM	INFORMACIÓN REPORTADA POR EL PRESTADOR	INVENTARIO FALTANTE
Recursos físicos	<p>En el PEC cargado al SUI, el prestador realiza una descripción del sistema de acueducto, el cual es abastecido por tres fuentes: río San Francisco y pozos subterráneos Policarpa y Matadero. En la mencionada descripción, se relaciona información sobre los componentes de captación, aducción, planta de tratamiento y almacenamiento.</p> <p>Respecto al catastro de redes, el prestador indica que cuenta con este.</p> <p>En relación al sistema de tratamiento de agua potable, el prestador indica que la empresa cuenta con dos plantas de tratamiento: Galán y Buenavista. La planta de tratamiento (Galán) cuenta con procesos unitarios</p>	<p>Descripción del sistema de alcantarillado y si cuenta con catastro de redes, discriminado por dimensiones.</p>

ITEM	INFORMACIÓN REPORTADA POR EL PRESTADOR	INVENTARIO FALTANTE
	<p>de coagulación, floculación, sedimentación, filtración y cloración y la planta de tratamiento (Buenavista) realiza procesos de aireación, filtración y cloración.</p> <p>Ahora bien, respecto al sistema de alcantarillado, el prestador no presenta una descripción del sistema, y a su vez indica que a la fecha no cuenta con ningún sistema de tratamiento de aguas residuales.</p>	
Recurso humano	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	<p>El prestador debe incluir en su plan la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Descripción del número de personas con las cuales cuenta en planta, contratistas y todas las demás figuras que la empresa pueda manejar para el cumplimiento de sus tareas. 2. Descripción del número de personas por profesión, nombre, número telefónico en el domicilio y celular si posee. Incluir la persona de contacto en su familia. 3. Organigrama de la entidad.
Edificaciones	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe registrar la localización y sedes de las diferentes dependencias. Para cada una de las sedes tendrá que describir que departamentos funcionan en ellas.
Recursos económicos	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe evidenciar la disponibilidad de recursos económicos para la atención a emergencias, diferenciando su vigencia fiscal y fuente.
Vehículos	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe elaborar un listado de los vehículos y la maquinaria para operación y mantenimiento, en este listado debe describir el tipo de vehículo, la cantidad, el estado y combustible que usa.
Equipos	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe elaborar un listado con los equipos que cuenta para la prestación de los servicios como: canguros, computadores, cortadoras, perforadoras, motobombas, entre otros. En el listado se debe detallar la cantidad, el tipo de equipo y el estado en que se encuentra.
Almacenes	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe integrar en su plan un inventario actualizado con la descripción detallada de los insumos con los que cuenta para la reposición y reparación de la infraestructura. En éste debe discriminar la cantidad de cada elemento.
Comunicaciones	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe integrar un listado con los equipos móviles que cuenta para comunicaciones. Debe describir el tipo de equipo, la cantidad, a cargo de quién se encuentra, el estado del equipo y en que sitio se dispone normalmente.

ITEM	INFORMACIÓN REPORTADA POR EL PRESTADOR	INVENTARIO FALTANTE
Sistemas de monitoreo	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe incluir en su plan una descripción de los sistemas que posee para el control de la calidad, cantidad y continuidad del servicio que presta. Por ejemplo, incluir en la descripción los caudalímetros, los equipos con los que se cuenta para medir calidad del agua, entre otros.
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe incluir una descripción de los equipos y la infraestructura que posee para la atención de emergencias y para la atención a usuarios en condiciones de anormalidad, especificando su estado, localización y cantidad. Algunos ejemplos de los equipos o infraestructura son: hidrantes, plantas potabilizadoras portátiles, carrotanques y unidades móviles sanitarias, entre otras.
Sitios posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	<p>En el caso en que el prestador cuente con la información de los posibles albergues temporales y las edificaciones indispensables establecidas por el municipio, deberá incluir en el plan la capacidad máxima de personas que pueden albergar, la accesibilidad a las edificaciones establecidas y la infraestructura de servicios públicos disponibles en dichas locaciones.</p> <p>En el caso de no contar con la información, es importante recordarle al prestador que en cuanto se disponga de esta, se debe incluir en el plan siguiendo la descripción líneas arriba descrita.</p>

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

9.3.3 Identificación de requerimientos

Tabla 90. Identificación de requerimientos.

ITEM	INFORMACIÓN REPORTADA POR EL PRESTADOR	REQUERIMIENTO FALTANTE
Recursos físicos	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe incluir una lista con el material necesario para la reparación, reconstrucción o restitución de la infraestructura que pueda afectarse durante la emergencia, en ésta debe evidenciarse la cantidad estimada, el tipo de material y las dimensiones.
Recurso humano	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe incluir un listado con el número de personas que se requieren para atender una emergencia, describiendo su perfil profesional, tiempo de dedicación y su rol o función en la atención.

ITEM	INFORMACIÓN REPORTADA POR EL PRESTADOR	REQUERIMIENTO FALTANTE
		<p>Debe incluir en el plan un organigrama para la atención de emergencias para cada una de las amenazas identificadas, discriminando el rol de cada uno de los participantes en la atención.</p> <p>El comité para la atención de emergencias que presenta el prestador, deberá estar conformado por los directivos de la empresa, responsables en condiciones de normalidad de las áreas operativa, administrativa y financiera; en caso de contar con una persona encargada de gestión del riesgo, deberá verse integrada al comité.</p>
Edificaciones	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	<p>Establecer un sitio físico para reunir el personal que conforma el comité para la atención a emergencias. El espacio debe tener en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Posibilidad de generación de energía propia. 2. Información cartográfica de toda la infraestructura. 3. Directorio de todos los funcionarios de la empresa. 4. Equipos de cómputo y material de oficina. 5. Directorio del personal de otras entidades que se encargarán de la atención de emergencias. 6. Equipos de comunicación. 7. Receptores de radio y televisión. 8. Conexión a internet y fax. 9. Juego de llaves de vehículos de la institución. 10. Herramientas básicas y kit de primeros auxilios. 11. Provisión de alimentos. 12. Copia del plan de Emergencias y Contingencias. <p>Es importante que la selección de la sala de crisis se realice con base a los siguientes criterios: Localización estratégica respecto a la infraestructura de los servicios y a otras entidades con las que deba interactuar. Contar con accesibilidad en momentos de normalidad o en situaciones de emergencia.</p>
Recursos económicos	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe efectuar un análisis financiero de los costos que puede implicar la atención a una emergencia, discriminado por ítem.
Vehículos	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	<p>Listar la cantidad y el tipo de vehículos y maquinaria necesarios para transportar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Personal a las zonas distantes. 2. Equipo de mantenimiento, repuestos y tuberías para reparaciones. 3. Maquinaria pesada para obras de reparación. <p>Para estos tendrá que describir la cantidad y el</p>

ITEM	INFORMACIÓN REPORTADA POR EL PRESTADOR	REQUERIMIENTO FALTANTE
		tipo de combustible que utiliza.
Equipos	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	Incluir el listado de equipos necesarios para evaluar y reparar la infraestructura que pueda afectarse durante la emergencia.
Comunicaciones	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	Listado de los equipos que permitan la comunicación permanente entre el personal que evalúa en campo los efectos de la emergencia sobre la prestación de los servicios y el comité central.
Sistemas de monitoreo	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	Debe identificarse claramente un sistema que dé alarmas frente a cada amenaza, éste debe especificar los medios de comunicación para transmitir la alarma al personal de la institución.
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	Incluir la información relacionada con los elementos y equipos para mantener en funcionamiento los hidrantes del municipio donde se presta el servicio. Igualmente, tendrá que incorporar los requerimientos para llevar los servicios públicos domiciliarios a los albergues temporales que se establezcan en el municipio durante una emergencia.
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	Evidenciar los medios con los que cuenta para prestar los servicios públicos domiciliarios a los albergues y demás edificaciones.

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

9.3.4 Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 154 de 2014, el grupo, equipo o comité que el prestador designe para coordinar la atención a emergencias, debe contar con un mínimo de funciones asignadas, por lo cual, una vez revisado el plan reportado por el prestador en el SUI, se evidenció que el mismo no tiene en cuenta las referidas funciones, las cuales son:

1. Supervisar y evaluar el proceso de atención a emergencias y articular los resultados al plan de emergencia y contingencia para su actualización.
2. Gestionar la financiación para los programas de reducción del riesgo.
3. Dar prioridad, coordinar y disponer las actividades y el uso adecuado de los recursos durante la emergencia, enfatizando en el abastecimiento de agua a las

instituciones de salud, centros educativos, dotación mínima para consumo humano y para la extinción de incendios estructurales y forestales.

4. Coordinar la socialización del plan de emergencia y contingencia a todo el personal.
5. Elaborar, evaluar y actualizar el plan de emergencia y contingencia.
6. Diseñar y actualizar formatos para evaluación de daños y análisis de necesidades.

9.3.5 Establecimiento de necesidad de ayuda externa

Una vez revisado el PEC, no se evidencia información relacionada con este aspecto, por lo cual el prestador, en su establecimiento de necesidad de ayuda externa, deberá como mínimo incluir lo siguiente:

1. La identificación de las emergencias que por sus impactos hace necesario solicitar el apoyo externo. La ayuda puede venir de otros prestadores de servicios, entes municipales o departamentales o incluso de orden nacional.
2. Definir el tipo de ayuda que puede requerir el prestador durante la emergencia, ya sea técnica, administrativa o financiera y que entidad puede proveérsela.
3. Establecer los medios de comunicación durante la emergencia que se necesitarían para la atención de ésta y el responsable de coordinar la ayuda externa.

Por último, el prestador debe determinar la necesidad de establecer pactos y acuerdos de apoyo mutuo con otros prestadores de servicios públicos domiciliarios en situaciones de emergencia. En tal caso, se debe evidenciar en el plan los mencionados acuerdos.

9.3.6 Fortalecimiento de educación y capacitación

En el documento cargado por el prestador al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto, por lo cual el prestador debe realizar la evaluación y determinación de sus necesidades de capacitación en temas relacionados con la atención a emergencias a todo el personal que hace parte de la entidad prestadora.

Aspecto 3: Secuencia coordinada de acciones.

9.3.7 Línea de mando

Una vez revisado el documento, no se evidencia información relacionada con este aspecto, por lo cual la línea de mando presentada por el prestador deberá contener como mínimo los siguientes criterios:

1. Contar con un individuo que encabeza y coordina la atención de emergencias.
2. Presentar un organigrama de tipo piramidal por cada tipo de evento a atender, donde se evidencie el papel de cada persona que participa en la atención.
3. Se debe evidenciar el establecimiento de responsabilidades a las diferentes dependencias de la empresa, relacionado a los siguientes temas, según corresponda:
 - a. Logística.
 - b. Calidad del agua provista.
 - c. Recolección y transporte de excretas.

- d. Recolección, transporte y disposición de residuos sólidos.
- e. Abastecimiento de servicios públicos a albergues temporales.
- f. Cierre de circuitos afectados por el evento.
- g. Garantizar recursos económicos, físicos y humanos.
- h. Evaluación de daños y reparaciones inmediatas.
- i. Articulación con otras entidades.
- j. Atención a edificaciones indispensables.

9.3.8 Comunicaciones

En el plan presentado por el prestador, no se evidencia información relacionada con este aspecto. Por lo tanto, es necesario que incluya en el PEC la siguiente información relacionada con las comunicaciones durante la emergencia:

1. Un protocolo de actuación de los medios de comunicación a utilizar para convocar a los actores involucrados, tanto para toma de decisiones como para informar a la comunidad.
2. El protocolo debe estar acorde al organigrama de la línea de mando según el evento atender.
3. Se debe evidenciar que únicamente el Gerente o su suplente estarán autorizados para entablar comunicaciones con otras entidades, el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo y para emitir comunicados al público.

9.3.9 Protocolo de actuación

Una vez revisado el plan reportado por el prestador, no se evidencia información relacionada con los protocolos de actuación. Por lo anterior, el prestador debe construir los protocolos de actuación para atender las emergencias asociadas a cada uno de los eventos identificados en el análisis del riesgo. A continuación, se listan las actividades mínimas que deben contener los protocolos propuestos por el prestador:

1. Para cada uno de los niveles de alerta debe evidenciarse una acción o actividad o un conjunto de estas.
2. Establecer quien está a cargo de la atención a emergencias mientras se presenta el comité de atención a emergencias.
3. El momento de iniciar la evaluación de daños.
4. El momento de iniciar el abastecimiento de agua potable a la comunidad por medios no convencionales.
5. Establecer los tiempos en que es necesario declarar la emergencia manifiesta o calamidad pública.
6. El momento de iniciar los protocolos de comunicación.
7. La ejecución de obras de emergencia para establecer parcial o temporalmente el servicio.
8. El momento en el cual se levanta o finaliza la situación de emergencia.

9.3.10 Formatos para evaluación de daños

En el plan reportado por el prestador, no se evidencia información relacionada el formato de evaluación de daños. El mencionado formato, debe recolectar como mínimo la

información establecida en la Resolución 154 de 2014 y tendrá que incluir una explicación de cómo diligenciarlo.

Aspecto 4: Análisis posterior al evento.

Una vez revisada la información reportada en el SUI para los últimos cuatro (4) años y en el Sistema de Gestión Documental Orfeo de esta Superintendencia, no se evidencia información relacionada con eventos peligrosos que hayan sido reportados en el área de prestación a cargo del prestador. Por lo tanto, no es posible verificar el cumplimiento de este aspecto, toda vez que está sujeto a la activación del plan de emergencia y contingencia.

No obstante, lo anterior, se le recuerda que, en el caso de presentarse un evento peligroso, el cual requiera del despliegue de las actividades comprendidas en este plan, deberá llevarse a cabo una evaluación del funcionamiento de las acciones, con el fin de realizar los ajustes necesarios al plan para eliminar los inconvenientes identificados. La anterior información, deberá plasmarse en el documento.

CAPÍTULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA

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

9.4 Acuerdo No. 05 de 2019

ACUERDO No. 05

1

ACUERDO N° 05

01 MAR 2019

POR EL CUAL SE FIJAN LOS FACTORES DE SUBSIDIOS Y APORTES SOLIDARIOS DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO PARA LA VIGENCIA 2019 EN EL MUNICIPIO DE GUADUAS Y SE DETERMINA EL MONTO DE CONTRIBUCIÓN DEL MUNICIPIO DE GUADUAS.

EL ALCALDE MUNICIPAL DE GUADUAS – CUNDINAMARCA, EN USO DE SUS ATRIBUCIONES CONSTITUCIONALES, LEGALES Y EN ESPECIAL LAS QUE LE CONFIERE EL ARTÍCULO 313 Y 368 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA Y LA LEY 142 DE 1994, Y

CONSIDERANDO

Que, a partir de la promulgación de la Constitución Política de 1991, el esquema de prestación de servicios públicos domiciliarios, ha tenido un cambio estructural en la prestación efectiva, siendo el Estado más que un prestador directo, un garante de la prestación eficaz de los mismos, para lo cual debe promover las condiciones que redunden en una asistencia efectiva, en condiciones de calidad y eficiencia.

Que la ley 142 de 1994 dispuso que el régimen tarifario tendrá en cuenta además del criterio de costos, los de solidaridad y redistribución de ingresos.

Que la ley 142 de 1994, en su artículo 89, establece la obligación de crear por parte de los concejos municipales, el Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos, para poder atender con dichos recursos los subsidios en materia de servicios públicos para los usuarios de estratos uno, dos y tres.

Que el Municipio de Guaduas - Cundinamarca, creó y reglamentó el Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos mediante Acuerdo Municipal N°. 09 del 02 de Julio de 2004.

Que el Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos se nutre con los recursos del Sistema General de Participaciones destinado a agua potable y saneamiento básico, tal como lo dispone el decreto 849 de abril 30 de 2002.

Que el artículo 87.3 de la Ley 142 de 1994, señala que "por solidaridad y redistribución se entiende que al poner en práctica el régimen tarifario se adoptarán medidas para asignar recursos al fondo de solidaridad y redistribución, para que los usuarios de los estratos altos y los usuarios comerciales e industriales, ayuden a los usuarios de estratos bajos a pagar las tarifas de los servicios que cubran sus necesidades básicas".

Que el Artículo 2° de la ley 632 del 2000 establece: "*Subsidios y contribuciones para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.* Para las entidades prestadoras de estos servicios, el factor a que se refiere el artículo 89.1 de la Ley 142 de 1994, se ajustará al porcentaje necesario para asegurar que el monto de las contribuciones sea suficiente para cubrir los subsidios que se apliquen, de acuerdo con los límites establecidos en dicha ley, y se mantenga el equilibrio. Las entidades prestadoras destinarán los recursos provenientes de la aplicación de este factor para subsidios a los usuarios atendidos por la entidad, dentro de su ámbito de operaciones. El Gobierno Nacional establecerá la metodología para la **determinación de dicho equilibrio**".

Que el Gobierno Nacional a través del Decreto 1013 de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, estableció la metodología **para la determinación del equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo**, con el fin de asegurar que para cada uno de estos servicios el monto total de las diferentes clases de contribuciones sea suficiente para cubrir el monto total de los subsidios que se otorguen en cada municipio y de esta manera se mantenga el equilibrio.

Que la metodología definida en el Decreto 1013 de 2005, exige la presentación por parte de las empresas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a la dependencia que administra el Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos, los cálculos y resultados de la aplicación de la mencionada metodología.

Que antes del 15 de julio de cada año, todas las personas prestadoras de cada uno de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, remite a la administración municipal una estimación para el año siguiente del monto total de los recursos potenciales a recaudar por concepto de aportes solidarios, así como la información del número total de usuarios atendidos, discriminados por servicio, estrato y uso, y para los servicios de acueducto y alcantarillado, la desagregación de consumos y vertimientos, respectivamente, según rango básico, complementario o suntuario

Que el Decreto 4715 del 22 de diciembre de 2010 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, estableció: "*Reglas que adicionan la metodología para la distribución de los recursos provenientes de aportes solidarios en el otorgamiento de subsidios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado*", derogó el Decreto 057 de 2006 del MAVDT.

Que la Ley 1450 de 16 de junio de 2011 "Por la cual se expide el Plan de Desarrollo 2010-2014", Artículo 125°, Subsidios y Contribuciones para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, establece:

"Para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al Cincuenta por ciento (50%) del costo del suministro para el estrato uno (1), cuarenta por ciento (40%) para el estrato dos (2) y quince por ciento (15%) para el estrato tres (3).

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

De conformidad con lo previsto en los artículos 15.2, 16 y 87.3 de la Ley 142 de 1994, los usuarios de servicios suministrados por productores de servicios marginales independientes o para uso particular, y ellos mismos en los casos de autoabastecimiento, en usos comerciales en cualquier clase de suelo y de vivienda campestre en suelo rural y rural suburbano, deberán hacer los aportes de contribución al respectivo fondo de solidaridad y redistribución del ingreso, en los porcentajes definidos por la entidad territorial. La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico regulará la materia.

Parágrafo 1°. Los factores de subsidios y contribuciones aprobados por los respectivos Concejos Municipales tendrán una vigencia igual a cinco (5) años, no obstante, estos factores podrán ser modificados antes del término citado, cuando varíen las condiciones para garantizar el equilibrio entre subsidios y contribuciones.

Parágrafo 2°. Para efectos de los cobros de los servicios públicos domiciliarios, se considerará a las personas prestadoras de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, como suscriptores industriales".

Parágrafo 3°. Teniendo en cuenta lo anterior, la Administración Municipal a través de la Empresa de Servicios Públicos de Guaduas S.A E.S.P.- "Aguas del Capira S.A E.S.P", procedió a realizar los cálculos respectivos para proyectar los valores a transferir al Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos del Municipio de Guaduas, los cuales arrojaron los siguientes montos:

CASCO URBANO - MUNICIPIO DE GUADUAS

USUARIO	SERVICIOS	SUBSIDIO	CONTRIBUCION	EQUILIBRIO	
ACUEDUCTO	5.262	CARGO FIJO	(29.153.000)	10.035.000	(19.118.000)
		CONSUMO	(173.705.000)	58.457.000	(115.248.000)
		TOTAL	(202.858.000)	68.492.000	(134.366.000)
ALCANTARILLADO	4.955	CARGO FIJO	(21.460.000)	4.297.000	(17.163.000)
		VERTIMIENTO	(87.334.000)	24.985.000	(62.349.000)
		TOTAL	(108.794.000)	29.282.000	(79.512.000)
ASEO	5.409	TARIFA	(183.714.000)	42.264.000	(141.450.000)
TOTAL			(495.366.000)	140.038.000	(355.328.000)

CORREGIMIENTO DE PUERTO BOGOTA - MUNICIPIO DE GUADUAS

USUARIO	SERVICIOS	SUBSIDIO	CONTRIBUCION	EQUILIBRIO	
ACUEDUCTO	1.225	CARGO FIJO	(7.261.000)	392.000	(6.869.000)
		CONSUMO	(51.129.000)	2.798.000	(48.331.000)
		TOTAL	(58.390.000)	3.190.000	(55.200.000)
ALCANTARILLADO	1.080	CARGO FIJO	(5.402.000)	179.000	(5.223.000)
		VERTIMIENTO	(22.898.000)	1.444.000	(21.454.000)
		TOTAL	(28.300.000)	1.623.000	(26.677.000)
ASEO	1.106	TARIFA	(43.662.000)	1.230.000	(42.432.000)
TOTAL			(130.352.000)	6.043.000	(124.309.000)

TOTAL FSRI - MUNICIPIO DE GUADUAS

USUARIO	SERVICIOS	SUBSIDIO	CONTRIBUCION	EQUILIBRIO	
ACUEDUCTO	6.487	CARGO FIJO	(36.414.000)	10.427.000	(25.987.000)
		CONSUMO	(224.834.000)	61.255.000	(163.579.000)
		TOTAL	(261.248.000)	71.682.000	(189.566.000)
ALCANTARILLADO	6.035	CARGO FIJO	(26.862.000)	4.476.000	(22.386.000)
		VERTIMIENTO	(110.232.000)	26.429.000	(83.803.000)
		TOTAL	(137.094.000)	30.905.000	(106.189.000)
ASEO	6.515	TARIFA	(227.376.000)	43.494.000	(183.882.000)
TOTAL			(625.718.000)	146.081.000	(479.637.000)

Por lo anterior expuesto,

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO: Fijar para la vigencia del 2019 los factores de subsidios y sobreprecios o aportes solidarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, en el Municipio de Guaduas – Cundinamarca de conformidad con los porcentajes que a continuación se relacionan:

% SUBSIDIOS SERVICIO DE ACUEDUCTO					
USOS	ESTRATOS	CARGO FIJO (USUARIO/MES)	CONSUMO (M ³)		
			BÁSICO (1:16 M ³) MES	COMPLEMENTARIO (>16:32 M ³) MES	SUNTUARIO (>32 M ³) MES
RESIDENCIAL	1 Bajo Bajo	-35%	-50%	0%	0%
	2 Bajo	-10%	-35%	0%	0%
	3 Medio Bajo	-5%	-5%	0%	0%

% SOBREPREGIOS SERVICIO DE ACUEDUCTO					
USOS	ESTRATOS	CARGO FIJO (USUARIO/MES)	CONSUMO (M ³)		
			BÁSICO (1:16 M ³) MES	COMPLEMENTARIO (>16:32 M ³) MES	SUNTUARIO (>32 M ³) MES
RESIDENCIAL	4 Medio	0%	0%	0%	0%
	5 Medio Alto	50%	50%	50%	50%
	6 Alto	60%	60%	60%	60%
COMERCIAL	Comercial	50%	50%	50%	50%
INDUSTRIAL	Industrial	30%	30%	30%	30%
OFICIAL Y ESPECIAL	Oficial y Especial	0%	0%	0%	0%

% SUBSIDIOS SERVICIO DE ALCANTARILLADO					
USOS	ESTRATOS	CARGO FIJO (USUARIO/MES)	CONSUMO (M ³)		
			BÁSICO (1:16 M ³) MES	COMPLEMENTARIO (>16:32 M ³) MES	SUNTUARIO (>32 M ³) MES
RESIDENCIAL	1 Bajo Bajo	-35%	-50%	0%	0%

	2 Bajo	-25%	-35%	0%	0%
	3 Medio Bajo	-7%	-10%	0%	0%

% SOBREPREGIOS SERVICIO DE ALCANTARILLADO					
USOS	ESTRATOS	CARGO FIJO (USUARIO/MES)	CONSUMO (M ³)		
			BASICO (1:16 M ³) MES	COMPLEMENTARIO (>16:32 M ³) MES	SUNTUARIO (>32 M ³) MES
RESIDENCIAL	4 Medio	0%	0%	0%	0%
	5 Medio Alto	50%	50%	50%	50%
	6 Alto	60%	60%	60%	60%
COMERCIAL	Comercial	50%	50%	50%	50%
INDUSTRIAL	Industrial	30%	30%	30%	30%
OFICIAL Y ESPECIAL	Oficial y Especial	0%	0%	0%	0%

% SUBSIDIOS SERVICIO DE ASEO

USOS	ESTRATOS	TARIFA (USUARIO/MES)
RESIDENCIAL	1 Bajo Bajo	-50%
	2 Bajo	-35%
	3 Medio Bajo	-10%

% SOBREPREGIOS SERVICIO DE ASEO

USOS	ESTRATOS	TARIFA (USUARIO/MES)
RESIDENCIAL	4 Medio	0%
	5 Medio Alto	50%
	6 Alto	60%
COMERCIAL	Comercial	35%
INDUSTRIAL	Industrial	30%
OFICIAL Y ESPECIAL	Oficial y Especial	0%

ARTÍCULO SEGUNDO. Los factores de subsidios y contribuciones aprobados tendrán una vigencia igual a cinco (5) años, no obstante, estos factores podrán ser modificados antes del término citado, cuando varíen las condiciones para garantizar el equilibrio entre subsidios y contribuciones.

ARTÍCULO TERCERO: Fijar el monto del aporte que el Municipio de Guaduas – Cundinamarca debe apropiar con destino al Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos para otorgar los subsidios creados por la Ley 142 de 1994 artículo 99 y artículo 2 de la Ley 632 de 2000, para el servicio de "Acueducto en la suma de CIENTO OCHENTA Y NUEVE MILLONE QUINIENTOS SESENTA Y SEIS MIL PESOS M/CTE(\$189,566,000.00)", para el servicio de "Alcantarillado en la suma de CIENTO SEIS MILLONES CIENTO OCHENTA Y NUEVE MIL PESOS M/CTE (\$106,189,000.00)" y para el servicio de "Aseo suma de CIENTO OCHENTA Y TRE MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL PESOS M/CTE(\$183,882,000.00), que permita cubrir la totalidad de los subsidios aprobados para los períodos de facturación del año 2019, a efectos de mantener el equilibrio entre los subsidios y los aportes solidarios.

PARÁGRAFO 1: Facúltase al alcalde del Municipio de Guaduas -- Cundinamarca para ajustar y adicionar en el presupuesto del municipio a las sumas anteriormente autorizadas en caso de requerirse mayor valor de aportes municipales para subsidios al establecido en el presente artículo.

PARAGRAFO 2: El presente Acuerdo tendrá vigencia hasta 31 de diciembre del 2.020

ARTÍCULO CUARTO: Autorizar el cobro del aporte solidario y el pago de los subsidios a través de la empresa prestadora de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo del Municipio de Guaduas.

Para asegurar la transferencia del aporte de que trata el artículo anterior, la Empresa firmará convenio con el Municipio de conformidad con lo previsto en el artículo 99 de la ley 142 de 1994 numeral 99.8, Decreto 565 de 1996, y normas que lo modifiquen o adicione.

ARTÍCULO QUINTO: El presente acuerdo, rige a partir de la fecha de sanción y promulgación

ARTICULO SEXTO: Después de su aprobación y sanción envíese a la Gobernación de Cundinamarca para su respectiva revisión.

Este Acuerdo fue aprobado en Primer Debate el día 21 de febrero de 2019 por la Comisión Respectiva y en Segundo Debate el día 28 de febrero de 2019 después de los Debates Reglamentarios.


MARGARITA TORRES MUÑOZ
Presidenta Concejo Municipal


ANGELA MARCELA GONZALEZ CALDERON
Secretaria Concejo Municipal

Pasa a consideración del Señor Alcalde Municipal de Guaduas para su Sanción el día 1 de marzo de 2019.


ANGELA MARCELA GONZALEZ CALDERON
Secretaria Concejo Municipal