

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. 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, diciembre 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>	7
2	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS	9
2.1	Aspectos administrativos.....	9
2.1.1	<i>Empleados</i>	9
2.1.2	<i>Convención Sindical</i>	9
2.1.3	<i>Estructura organizacional</i>	9
2.1.4	<i>Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR.....</i>	9
2.1.5	<i>Competencias laborales</i>	12
2.1.6	<i>Plan de Gestión y Resultados.....</i>	12
2.2	Aspectos financieros	12
2.2.1	<i>Concepto de Revisor Fiscal.....</i>	12
2.2.2	<i>Convergencia y Estado de reporte Información Financiera – NIIF.....</i>	12
2.2.3	<i>Conceptos del revisor fiscal y Auditoría Externa de Gestión de Resultados</i>	14
2.2.4	<i>Análisis de los Estados Financieros 2017 - 2016.....</i>	15
2.2.5	<i>Estado de Situación Financiera</i>	15
2.2.6	<i>Análisis del Estado de Resultados Integrales.....</i>	18
2.2.7	<i>Análisis del Estado de Flujos de Efectivo</i>	19
2.2.8	<i>Indicadores financieros</i>	20
2.3	Contribuciones	21
3	ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS	22
3.1	Aspectos técnicos de Acueducto.....	22
3.1.1	<i>Sistema de abastecimiento.....</i>	22
3.1.2	<i>Red de distribución</i>	28
3.2	Indicadores de prestación del servicio de acueducto.....	29
3.2.1	<i>Cobertura de Acueducto</i>	29
3.2.2	<i>Presiones en red de distribución.....</i>	29
3.2.3	<i>Índice de Continuidad</i>	29

3.2.4	<i>Índice de Agua no Contabilizada – IANC</i>	30
3.2.5	<i>Estimación Oferta vs Demanda</i>	30
3.2.6	<i>Calidad del Agua suministrada por la red de distribución</i>	31
3.3	Aspectos técnicos de alcantarillado.....	33
3.4	Aspectos Técnicos de Aseo	33
3.4.1	<i>Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS y Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA</i>	34
3.4.2	<i>Recolección y transporte de residuos no aprovechables</i>	36
3.4.3	<i>Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas</i>	48
3.4.4	<i>Actividades complementarias del servicio de aseo</i>	51
3.4.5	<i>Disposición final</i>	51
3.5	Plan de emergencia y contingencia	52
3.5.1	<i>Plan de Emergencia y Contingencia para los Servicios de Acueducto y Alcantarillado</i>	52
3.5.2	<i>Plan de Emergencia y Contingencia para el servicio de aseo</i>	53
4	ASPECTOS COMERCIALES	55
4.1	Descripción general del área, organización, personal por labor, horarios, instalaciones	55
4.2	Sistema de Información Comercial – SIC	55
4.2.1	<i>Software utilizado para manejo de la información comercial</i>	55
4.3	Contrato de Condiciones Uniformes	56
4.3.1	<i>Contrato del servicio de acueducto</i>	56
4.3.2	<i>Contrato condiciones uniformes del servicio de aseo</i>	57
4.4	Suscriptores	58
4.4.1	<i>Acueducto</i>	58
4.4.2	<i>Aseo</i>	59
4.5	Micromedición	59
4.6	Aspectos Tarifarios.....	59
4.6.1	<i>Tarifas del servicio de acueducto</i>	59
4.6.2	<i>Tarifas servicio de aseo</i>	61
4.7	Facturación y recaudo	64
4.7.1	<i>Facturas</i>	65
4.7.2	<i>Efectividad del recaudo</i>	68
4.8	Estratificación aplicada.....	68

4.9	Concurso Económico	68
4.10	Subsidios y Contribuciones	69
4.10.1	Acueducto	69
4.10.2	Aseo	70
4.11	Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos	71
4.11.1	<i>Descripción general de los procesos de atención de reclamaciones y peticiones de suscriptores</i>	71
4.11.2	<i>Procedimiento</i>	72
4.11.3	<i>Sedes, horarios y personal</i>	72
4.11.4	<i>Estadísticas de PQR</i>	73
5	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	74
5.1	Indicador financiero agregado	74
5.2	Indicadores Técnicos de prestación	74
6	CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI	75
6.1	Actualizaciones de RUPS.....	75
6.2	Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI por parte del prestador	76
7	ACCIONES DE LA SSPD	80
8	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
8.1	Aspectos administrativos.....	83
8.2	Aspectos financieros	83
8.3	Aspectos técnicos	84
8.3.1	<i>Acueducto y alcantarillado</i>	84
8.3.2	<i>Aseo</i>	85
8.4	Aspectos comerciales.....	87
8.4.1	<i>Aspectos tarifarios acueducto y alcantarillado</i>	88
8.4.2	<i>Aspectos tarifarios servicio de aseo</i>	88
9	ANEXOS	89
9.1	Planos de microrruta de recolección.....	89
9.2	Análisis plan de emergencia y contingencia	89
9.2.1	<i>Desarrollo del análisis</i>	89
9.2.2	<i>Elaboración de inventarios</i>	94
9.2.3	<i>Identificación de requerimientos</i>	96

9.2.4	<i>Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.....</i>	99
9.2.5	<i>Establecimiento de necesidad de ayuda externa</i>	99
9.2.6	<i>Fortalecimiento de educación y capacitación</i>	99
9.2.7	<i>Línea de mando</i>	100
9.2.8	<i>Comunicaciones</i>	100
9.2.9	<i>Protocolo de actuación</i>	101
9.2.10	<i>Formatos para evaluación de daños</i>	101

AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P. – ACUACOR S.A.S. E.S.P.

ANÁLISIS AÑOS 2017, 2018 Y PRIMER SEMESTRE DE 2019

1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1 Sumario

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación de los servicios de acueducto y aseo en el municipio de Clemencia – Bolívar, 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, 2018 y primer semestre de 2019, con base en la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada en el mes de septiembre de 2019 por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD y los reportes de información al Sistema Único de Información – SUI que realiza el prestador.

Dentro de los antecedentes 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 Aguas y Aseo de la Cordialidad S.A.S. E.S.P. se constituyó mediante escritura del 24 de enero de 2011, y se registró ante la Cámara de Comercio de Cartagena bajo el número 69751 del libro IX del registro mercantil el 31 de enero de 2011, como una sociedad por acciones simplificada de carácter privado, con el objeto social de prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, incluyendo la disposición final de residuos sólidos y líquidos.

Posteriormente, la empresa asumió la operación de los sistemas de acueducto y aseo del municipio de Clemencia mediante el Contrato de Concesión No. 001 de 2011, suscrito con el municipio de Clemencia el día 02 de mayo de 2011. El contrato tiene por objeto *“la administración y operación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el área urbana y rural del municipio de Clemencia - Bolívar”*. La vigencia del contrato es de 20 años contados a partir de la suscripción del acta de inicio, la cual se suscribió el día 01 de junio de 2011.

Adicionalmente, la empresa asumió la operación del sistema de aseo del municipio de Luruaco mediante el Contrato de Operación LP-002-2012 suscrito con el municipio de Luruaco el día 14 de diciembre de 2012, cuyo objeto es *“Vincular un operador para garantizar la prestación del servicio de aseo en el municipio de Luruaco, Atlántico, y sus corregimientos en las actividades del servicio de aseo que se señalan a continuación (...)”*. La vigencia del contrato es de 20 años contados a partir de la suscripción del acta de inicio, la cual se suscribió el día 02 de enero de 2013.

Finalmente, la empresa asumió la operación del sistema de aseo del municipio de Mahates mediante proceso de libre competencia efectuado mediante invitación No. 2014-09-25-002, resultando seleccionado el día 10 de octubre de 2014. El acta de inicio se suscribió el día 15 de octubre de 2014.

1.2.1 Composición accionaria

La empresa cuenta con la siguiente distribución del capital accionario, como consta en la certificación emitida por la Gerencia de la empresa el día 19 de septiembre de 2019:

Tabla 1. Composición Accionaria a septiembre de 2019.

Accionista	No. De acciones	Participación (%)
Dora Valdés Corpas	Sin dato	90%
Juan Manuel Ortiz Sánchez	Sin dato	10%
Total	Sin dato	100%

Fuente: Aguas y Aseo de la Cordialidad S.A.S. E.S.P. – visita septiembre de 2019

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

Tabla 2. Datos generales del prestador

ITEM	PRESTADOR
ID	25959
Razón social	Aguas y Aseo de la Cordialidad S.A.S. E.S.P.
Sigla	Acuacor S.A.S. E.S.P.
NIT	900410876 - 9
Estado del Prestador	Operativa
Fecha de Inicio de Nuevo Estado	-
Servicios y actividades	<p>Acueducto Captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución 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 de Inicio de operaciones	<p>Acueducto: 01 de junio de 2011 Aseo: 15 de octubre de 2014</p>
Área de operación	<p>Acueducto: Municipio de Clemencia Aseo: Municipios de Clemencia, Mahates y Luruaco</p>
Tipo de Sociedad	Sociedad por acciones simplificada con naturaleza jurídica privada
Inscripción en RUPS	12 de octubre de 2011
Fecha última Actualización RUPS	05 de diciembre de 2016
Nombre Representante legal	Hugo Alfonso Cabarcas Ayola
Cargo Representante Legal	Gerente
Fecha de Posesión Representante Legal	19 de septiembre de 2017

ITEM	PRESTADOR
Clasificación	Mayor a 2.500 suscriptores
Estado de la certificación del municipio - SGP 2017	<p data-bbox="933 266 1055 294">Clemencia</p> <p data-bbox="657 296 1333 348">Certificado – Resolución SSPD No. 20184010120115 del 25 de septiembre de 2018</p> <p data-bbox="943 350 1045 378">Mahates</p> <p data-bbox="657 380 1333 432">Certificado – Resolución SSPD No. 20184010116925 del 19 de septiembre de 2018</p> <p data-bbox="943 434 1045 462">Luruaco</p> <p data-bbox="657 464 1333 516">Certificado – Resolución SSPD No. 20184010113245 del 12 de septiembre de 2018</p>
Auditoría Externa de Gestión y Resultados	H&P Consultores LTDA
Vigencia Contrato Auditoría Externa de Gestión y Resultados	Desde el 02 de enero de 2019 hasta el 02 de enero de 2020

Fuente: RUPS 05 de diciembre de 2016 – visita septiembre de 2019

2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

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

2.1 Aspectos administrativos

2.1.1 Empleados

De acuerdo con la información suministrada en visita, durante las vigencias 2018 y 2019 (la empresa no suministró información respecto a la vigencia 2017), se tuvo la siguiente distribución de personal:

Tabla 3. Personal Aguas y Aseo de la Cordialidad S.A.S. E.S.P.

Área	Número de trabajadores
Administrativa	5
Comercial	3
Operativo - Clemencia	8
Operativo - Luruaco	1
Operativo - Mahates	2
Conductores	2
Total	21

Fuente: Aguas y Aseo de la Cordialidad S.A.S. E.S.P. – visita septiembre de 2019

De otra parte, el salario promedio para las vigencias 2018 y 2019 es de \$1.059.395.

Finalmente, una vez revisada la información reportada al SUI por la empresa, se evidenció que ésta no ha realizado el reporte correspondiente al número de empleados ni salario para las vigencias bajo análisis.

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

La empresa no suministró copia del organigrama dentro la información entregada en visita. Tampoco se allegó dicha información de acuerdo con el compromiso de la empresa definido en el acta de la visita realizada por la SSPD.

2.1.4 Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

La empresa se encuentra clasificada como privada. Por lo tanto, 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. (...)” (Subrayado por fuera del texto original)

No obstante, la Empresa optó por contar con auditor externo de gestión y resultados conforme a la información registrada en RUPS, como se evidencia a continuación:

2019

Imagen 1. Datos Auditor Externo de Gestión y Resultados 2019.

Datos Generales Auditor Externo de Gestión y Resultados		
Información Básica		
Razón Social: H&P CONSULTORES LTDA		
Sigla: H&P CONSULTORES LTDA	Nit: 900294927 - 8	Vigencia Contrato Actual: desde 02/01/2019 hasta 02/01/2020
Representante Legal		
Primer Apellido: HERNANDEZ	Segundo Apellido: ANAYA	Nombres: ELVIA ELENA
Identificación: CEDULA DE CIUDADANIA : 56062301	Cargo que ocupa: GERENTE	
Correo Electrónico:		
Dirección Principal		
Departamento: CESAR	Municipio: VALLEDUPAR	
Tel Contacto 1: 3017719	Extensión 1: 0	Tel Móvil: 3145392419
Tel Contacto 2: 0	Extensión 2: 0	Fax: 0
Correo Electrónico: hypconsultoresltda@hotmail.com		
Dirección: CRA 17 No 22 - 34		

Fuente: RUPS

2018

La empresa no realizó la actualización del RUPS, presuntamente incumpliendo lo dispuesto en las Resoluciones SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010¹, 20151300047005 de 7 de octubre de 2015² y SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018³.

Asimismo, la empresa no suministró información respecto a la Auditoría Externa de Gestión y Resultados contratado para la vigencia 2018. Por ende, se presume que la empresa prestadora no contó con AEGR durante dicha vigencia.

2017:

Imagen 2. Datos Auditor Externo de Gestión y Resultados 2017.

Datos Generales Auditor Externo de Gestión y Resultados		
Información Básica		
Razón Social: INGERPLAN AUDITORÍA Y CONSULTORÍA S.A.S.		
Sigla: INGERPLAN AUDITORÍA Y CONSULTORÍA S.A.S.	Nit: 900929012 - 1	Vigencia Contrato Actual: desde 01/01/2017 hasta 01/01/2018
Representante Legal		
Primer Apellido: JARAMILLO	Segundo Apellido: GARCIA	Nombres: LENNI SILVANA
Identificación: CEDULA DE CIUDADANIA : 1017212672	Cargo que ocupa: GERENTE	
Correo Electrónico: Dirección Principal		
Departamento: BOLIVAR	Municipio: TURBACO	
Tel Contacto 1: 6446277	Extensión 1: 0	Tel Móvil: 3016958766
Tel Contacto 2: 0	Extensión 2: 0	Fax: 0
Correo Electrónico: ingerplansas@hotmail.com		
Dirección: BONANZA MANZANA 2 LOTE 9		

Fuente: RUPS

¹ Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

² Por la cual se establecen los requisitos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro único de Prestadores -RUPS para su inscripción, actualización y cancelación

³ 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.

Finalmente, la empresa no suministró copia de los informes realizados por la AEGR para las vigencias bajo análisis.

2.1.5 Competencias laborales

De acuerdo con la información suministrada en visita, el prestador no contó con personal certificado en competencias laborales durante las vigencias bajo análisis. Por consiguiente, se presenta un presunto incumplimiento de lo estipulado en la Resolución 1570 de 2004⁴.

2.1.6 Plan de Gestión y Resultados

El artículo 52 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 7 de la Ley 689 de 2001, párrafo único plasma *“las empresas de servicios públicos deberán tener un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas. Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente, teniendo como base esencial lo definido por las comisiones de regulación de acuerdo con el inciso anterior”*, en visita el prestador no suministró dicho plan de gestión y resultados incumpliendo el requerimiento realizado por esta Superintendencia, y presuntamente incumpliendo la normatividad vigente que establece la obligación de contar con el mismo.

2.2 Aspectos financieros

2.2.1 Concepto de Revisor Fiscal

Acorde con lo establecido en el artículo 203 del Código de Comercio, el prestador presuntamente no está obligado a tener Revisor Fiscal, dado que el monto de activos brutos y de ingresos brutos al cierre de las vigencias 2016 y 2017, fueron inferiores a 5.000 y 3.000 salarios mínimos respectivamente. Se resalta el hecho de que el prestador no suministró la documentación financiera de la vigencia 2018, incumpliendo el requerimiento de esta Superintendencia, con lo cual se desconoce si las cifras de 2018 generaban la obligación de tener Revisor Fiscal.

2.2.2 Convergencia y Estado de reporte Información Financiera – NIIF

De acuerdo con la composición accionaria del prestador, se evidencia que su naturaleza societaria es privada.

Con base en la consulta realizada del reporte de información financiera del prestador al Sistema Único de Información - SUI, se evidenció que este no ha realizado el proceso de clasificación y no ha reportado la información financiera requerida por la Superservicios en las siguientes resoluciones:

⁴ Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones.

- **Resolución SSPD 20141300055955:** Donde se debe reportar la clasificación inicial y el plan de acción ejecutado por parte de las empresas públicas, que tenía como plazo oportuno de reporte hasta el 13 de febrero del 2015.
- **Resolución SSPD 20151300020385:** Donde se debe reportar la Clasificación definitiva y el Estado de Situación Financiera de Apertura, la Conciliación Patrimonial y las revelaciones y políticas de la aplicación por primera vez, que tenían como plazo oportuno de reporte el 15 de octubre del 2015.
- **Resolución SSPD 20161300013475:** Donde se deben reportar los estados financieros no comparados en taxonomía XBRL con corte al 31 de diciembre del 2015, cuyo plazo oportuno de reporte fue entre el 11 y el 13 de julio del 2016.
- **Resolución SSPD 20171300042935:** Donde se deben reportar los estados financieros comparados en taxonomía XBRL con corte al 31 de diciembre del 2016, cuyo plazo oportuno de reporte fue entre el 04 y el 10 de julio del 2017.
- **Resolución SSPD 20181000024475:** Donde se deben reportar los estados financieros comparados en taxonomía XBRL con corte al 31 de diciembre del 2017, cuyo plazo oportuno de reporte fue entre el 07 y el 12 de mayo del 2018.
- **Resolución SSPD 20191000006825:** Donde se deben reportar los estados financieros comparados en taxonomía XBRL con corte al 31 de diciembre del 2018, cuyo plazo oportuno de reporte fue entre el 22 y el 26 de abril del 2019.

Por otro lado, dadas sus características, la empresa, presuntamente, estaría clasificada bajo el Grupo 2 en NIIF, por lo cual, su ámbito de aplicación está reglamentado bajo el Decreto 3022 de 2013 y sus decretos modificatorios. Según el SUI, el prestador no ha certificado ninguna información relacionada con el proceso de convergencia a nuevos marcos normativos, como lo establece el mencionado Decreto; y, por lo tanto, tampoco ha realizado el reporte de las taxonomías correspondientes.

Dado lo anterior, AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P., de acuerdo con lo establecido por el Decreto 3022 de 2013 y sus decretos modificatorios, presuntamente debió elaborar y presentar sus estados financieros acorde a los siguientes plazos:

- Período de preparación obligatoria: comprende entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2014.
- Período de transición: 1º de enero al 31 de diciembre de 2015.
- Período de aplicación: Inicia el 1º de enero de 2016.

Imagen 3. Estado de reporte financiero al SUI.

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Aplicativo de reporte de información financiera con NIIF

28/10/2019 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Usuario actual : DAAA_CMGONZALEZ

Cargues de información
Consultar cargues de información

Taxonomías
Consultar taxonomías

Debe seleccionar al menos un filtro para realizar la búsqueda

Tenga en cuenta que debe seleccionar al menos un filtro.

Empresa: aguas y aseo de la cordillada [Limpiar Empresa]

Taxonomía: Todas las taxonomías

Estado de cargue: Todos los estados

Buscar

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

Fuente: SUI a corte del 28 octubre de 2019.

2.2.3 Conceptos del revisor fiscal y Auditoría Externa de Gestión de Resultados

De acuerdo con el certificado de existencia y representación legal de la Cámara de Comercio de Cartagena, con fecha de expedición del 04 de junio de 2019, aportado por la prestadora, no se identificó certificación sobre la revisoría fiscal de la empresa; adicionalmente, el prestador tampoco hizo entrega de los informes del revisor fiscal. Por lo anterior, se presume que el prestador no cuenta con órgano de fiscalización que dictamine los estados financieros, y revise y evalúe sistemáticamente sus componentes, así como los elementos que integran el control interno. Esta situación, es presuntamente inconsistente con lo definido en el décimo cuarto estatuto de la Escritura de Constitución de la Sociedad:

“DÉCIMO CUARTO. Revisor Fiscal: La sociedad tendrá un Revisor Fiscal, designado por Los constituyentes, que cumplirá las funciones previstas en los artículos 207 y siguientes del Código de Comercio, concordante con las del Decreto 2649 de 1993 y las normas que los modifiquen por cuanto son las que regula la contabilidad mercantil y los dictámenes de los estados financieros”.

Por otro lado, en cuanto a los informes de la auditoría externa de gestión y resultados de las vigencias 2016, 2017 y 2018, estos no fueron suministrados por el prestador durante la visita; teniendo en cuenta que, según el RUPS, la firma INGERPLAN AUDITORÍA Y CONSULTORÍA S.A.S. ejecutó esta actividad durante el año 2017. Adicionalmente, una vez verificado el SUI, se evidencia que, los mencionados informes no se encuentran publicados, reflejando un presunto incumplimiento a lo establecido en las Resoluciones SSPD 20181000024475 del 15/03/2018 y SSPD 20191000010005 del 16/04/2019.

Finalmente, el prestador aportó el contrato celebrado con la firma H&P CONSULTORES LTDA, para realizar la auditoría externa de gestión y resultados de la empresa en el período comprendido entre el 1º de marzo de 2019 y el 28 de febrero de 2020.

2.2.4 Análisis de los Estados Financieros 2017 - 2016

En esta sección se muestra el análisis de los estados financieros a 31 de diciembre de 2017 con cifras comparativas a 31 de diciembre de 2016, entregados por el prestador durante la visita realizada los días 18, 19 y 20 de septiembre de 2019; los cuales fueron: estado de situación financiera y estado de resultados integral.

Previo al análisis de los estados financieros, se evidencia en estos, ausencia completa de las revelaciones mínimas, estructura y contenido, según lo establecido y definido por las NIIF para PYMES.

Por otro lado, el análisis que se muestra más adelante, no indica que esta Superintendencia esté aceptando la situación financiera del prestador, puesto que los estados financieros suministrados durante la visita presentan las siguientes características:

1. No corresponden al cierre del último período contable y fiscal, es decir, del año 2018; situación que no es consistente con lo establecido en el artículo 422 del código de comercio.
2. No están acompañados con notas y/o revelaciones mínimas explicatorias, como lo contemplan las NIIF para PYMES.
3. El prestador no aportó los informes de auditoría externa de gestión y resultados de los años 2016, 2017 y 2018; por lo tanto, se tiene un presunto incumplimiento a lo establecido en las Resoluciones SSPD 20181000024475 del 15/03/2018 y SSPD 20191000010005 del 16/04/2019.
4. No se cuenta con revisoría fiscal, aun cuando esté establecida en los estatutos de constitución de la sociedad.
5. No se cuenta con el acta de aprobación en asamblea de éstos; por lo tanto, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en los artículos 187 y 422 del Código de Comercio.
6. La información financiera solicitada durante la visita no fue entregada en su totalidad.

Por lo anterior, el análisis hecho tampoco es concluyente, dado que se realiza bajo condiciones que generan alta incertidumbre sobre la situación financiera actual de la empresa.

2.2.5 Estado de Situación Financiera

A continuación, se presenta el análisis del estado de situación financiera del año 2017 comparado con el año 2016, expresado en pesos colombianos:

Tabla 4. Análisis vertical y horizontal Estado de Situación Financiera 2017 vs. 2016

Denominación	2017	%	2016	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
ACTIVOS						
Efectivo y equivalentes al efectivo	140.107.068	11,9%	89.975.168	10,4%	50.131.900	55,7%
Deudores diversos	1.007.406.039	85,5%	768.584.905	88,6%	238.821.134	31,1%

Denominación	2017	%	2016	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
Activos corrientes totales	1.147.513.107	97,3%	858.560.073	98,9%	288.953.034	33,7%
Mobiliario y equipo de oficina	18.882.252	1,6%	18.552.252	2,1%	330.000	1,8%
Depreciación de mobiliario y equipo de oficina	(9.187.106)	(0,8%)	(9.187.106)	(1,1%)	-	0,0%
Otros activos	21.595.736	1,8%	-	0,0%	21.595.736	100,0%
Total de activos no corrientes	31.290.882	2,7%	9.365.146	1,1%	21.925.736	234,1%
TOTAL ACTIVOS	1.178.803.989	100,0%	867.925.219	100,0%	310.878.770	35,8%
PASIVOS						
Cuentas y documentos por pagar	628.258.459	53,3%	405.591.590	46,7%	222.666.869	54,9%
Beneficios a los empleados por pagar	144.815.039	12,3%	75.998.170	8,8%	68.816.869	90,6%
Impuestos por pagar	16.569.166	1,4%	16.569.166	1,9%	-	0,0%
Provisiones y retenciones por pagar	43.491.974	3,7%	27.098.416	3,1%	16.393.558	60,5%
Total pasivos corrientes	833.134.638	70,7%	525.257.342	60,5%	307.877.296	58,6%
Impuesto sobre la renta diferido	4.604.662	0,4%	4.199.000	0,5%	405.662	9,7%
Total pasivos no corrientes	4.604.662	0,4%	4.199.000	0,5%	405.662	9,7%
TOTAL PASIVOS	837.739.300	71,1%	529.456.342	61,0%	308.282.958	58,2%
Capital social	100.000.000	8,5%	100.000.000	11,5%	-	0,0%
Utilidades de ejercicios anteriores	238.468.877	20,2%	231.796.870	26,7%	6.672.007	2,9%
Utilidad del presente ejercicio	2.595.812	0,2%	6.672.007	0,8%	(4.076.195)	(61,1%)
TOTAL PATRIMONIO	341.064.689	28,9%	338.468.877	39,0%	2.595.812	0,8%
TOTAL DE PATRIMONIO Y PASIVOS	1.178.803.989	100,0%	867.925.219	100,0%	310.878.770	35,8%

Fuente: AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P.– Visita de septiembre de 2019.

A continuación, se enuncian los aspectos relevantes hallados desde el análisis vertical y horizontal del estado de situación financiera del año 2017 con cifras comparativas del año 2016:

- El efectivo y equivalentes al efectivo representan el 11,9% de los activos totales del año 2017, presentando un saldo de \$140.107.068. De acuerdo con lo informado por el prestador durante visita, se tienen las siguientes cuentas bancarias:

Tabla 5. Cuentas bancarias.

Entidad bancaria	Tipo cuenta	Número cuenta
Bancolombia	Ahorro	788-809210-01
Bancolombia	Ahorro	788-823508-85
Bancolombia	Corriente	788-677421-01

Entidad bancaria	Tipo cuenta	Número cuenta
Banco de Bogotá	Corriente	182154609
Banco Agrario	Corriente	3-1630-000079-1
Banco Agrario	Ahorro	4-1630-202369-9

Fuente: AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P.– Visita de septiembre de 2019.

- Para el año 2017, los deudores varios representan el 85,5% de los activos totales, con un saldo de \$1.007.406.039; por otro lado, se observó un incremento, de este rubro, del 31,1% con respecto al año 2016. Al respecto, durante la visita, el prestador informó que este incremento se debió, principalmente, a la falta de pago de los suscriptores del servicio de aseo en los municipios de Mahates y Luruaco, dado que allí se factura ese servicio de manera directa; esta situación se presenta en menor medida en el municipio de Clemencia, dado que, en esta área de prestación, los servicios de acueducto y aseo se facturan de manera conjunta.

Con el objetivo de mejorar el recaudo y contener el incremento de la cartera vencida, el prestador firmó convenio de facturación conjunta con ELECTRICARIBE, para los municipios de Mahates, Luruaco y Clemencia, y únicamente para la facturación del servicio de aseo; este convenio daría inicio desde el mes de noviembre de 2019.

- En cuanto a la propiedad, planta y equipo, ésta tiene una baja participación (1,6%) dentro del total de activos, en el año 2017. Lo anterior, refleja que, presuntamente, el prestador no ha reconocido dentro de sus activos fijos, la infraestructura y equipos entregados bajo concesión y/o operación (según la cláusula decima del contrato de concesión No. 001 de 2011 con el municipio de Clemencia y la cláusula décimo tercera del contrato de operación LP-002-2012 con el municipio de Luruaco) para la prestación de los servicios públicos de acueducto y aseo. Lo anterior, según lo definido en los párrafos 2.19 y 17.4 de las NIIF para PYMES.
- En cuanto a los pasivos del año 2017, se observa un fuerte incremento (54,9%) en las *Cuentas y Documentos por Pagar*, con respecto al año 2016; representando así el 53,3% del total del patrimonio y los pasivos. Este comportamiento también fue observado en *Beneficios a los Empleados por Pagar*, cuyo incremento fue del 90,6% con respecto al año 2016. Al respecto, el prestador informó que, los incrementos en los pasivos se debieron a los bajos recaudos en la facturación del servicio de aseo.
- El pasivo, presuntamente, no refleja la constitución de la provisión de abandono del sitio de disposición final, tal y como lo establece el literal c) del párrafo 17.10 de las NIIF para PYMES.

A continuación, se muestra el comportamiento de los componentes del estado de la situación financiera del año 2017 comparado con el año 2016.

Gráfica 1. Comportamiento componentes estado situación financiera. (Cifras en pesos)



Fuente: AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P.– Visita de septiembre de 2019.

Como observaciones generales al análisis del estado de situación financiera de AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P., se tiene lo siguiente:

- De acuerdo con el análisis vertical del año 2017, los activos del prestador son en su mayoría (97,3%) corrientes. Esto se debe a la baja representación que tiene la propiedad, planta y equipo
- Los pasivos representan el 71,1% del total del patrimonio y pasivos en el año 2017; esto presuntamente muestra que los acreedores en total son dueños del 71,1% y los accionistas poseen el 28,9%. También, la participación de los pasivos corrientes (70,7%) es menor a la participación de los activos corrientes (97,3%), lo que indica que existe presunta capacidad suficiente para atender las obligaciones de corto plazo.

2.2.6 Análisis del Estado de Resultados Integrales

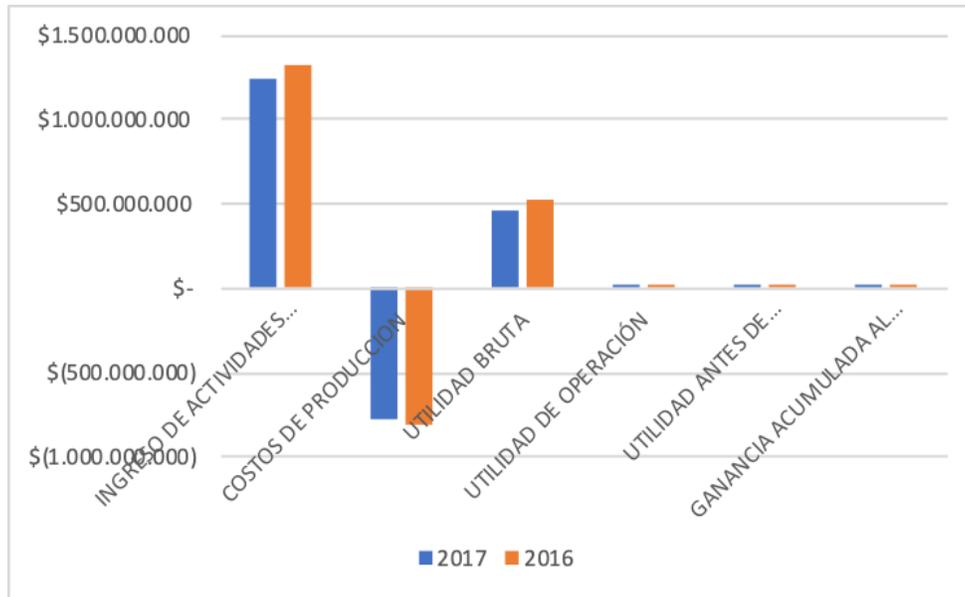
A continuación, se presenta el Estado de Resultados Integrales con su respectivo análisis:

Tabla 6. Estado de Resultados Integrales 2017-2016. (Cifras en pesos colombianos)

	2017	Análisis Vertical	Variación anual	2016	Análisis Vertical
Ingreso de actividades ordinarias	\$ 1.241.720.207	100,00%	-6,22%	\$ 1.324.047.039	100,00%
Costos de producción	-\$ 780.260.388	-62,84%	-2,87%	-\$ 803.302.799	-60,67%
Utilidad bruta	\$ 461.459.819	37,16%	-11,38%	\$ 520.744.240	39,33%
Salarios y beneficios a los empleados	-\$ 139.804.167	-11,26%	-15,75%	-\$ 165.939.087	-12,53%
Gastos generales	-\$ 298.407.460	-24,03%	-5,69%	-\$ 316.414.177	-23,90%
Gastos de depreciación y amortización	-\$ 405.662	-0,03%	-97,67%	-\$ 17.422.383	-1,32%
Utilidad de operación	\$ 22.842.530	1,84%	8,94%	\$ 20.968.593	1,58%
Otros ingresos	\$ 96.116	0,01%	-29,97%	\$ 137.246	0,01%
Otros gastos	-\$ 20.986.834	-1,69%	128,06%	-\$ 9.202.192	-0,70%
Utilidad antes de impuesto	\$ 1.951.812	0,16%	-83,60%	\$ 11.903.647	0,90%
Gasto por impuesto a las ganancias	\$ 644.000	0,05%	-112,31%	-\$ 5.231.640	-0,40%
Ganancia acumulada al final del año	\$ 2.595.812	0,21%	-61,09%	\$ 6.672.007	0,50%

Fuente: AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P.– Visita de septiembre de 2019.

Gráfica 2. Estado de Resultados Integrales 2017-2016. (Cifras en pesos colombianos)



Fuente: AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P.– Visita de septiembre de 2019.

En 2017 el total de Ingresos de actividades ordinarias tuvo una reducción de 6,22% frente a la vigencia anterior, llegando al valor de \$1.242 millones, disminución sustentada en la reducción del porcentaje de subsidios, reducción que ACUACOR no trasladó a los usuarios de manera inmediata sino escalonada, según informó el prestador.

El Costo de Producción, Gasto de Salarios y Beneficios a Empleados, y Gastos Generales se redujeron -2,87%, -15,75%, y -5,69% respectivamente. El concepto de Gastos de Depreciación y Amortización presentó una reducción de -97,67% frente a la vigencia anterior, y se desconocen las causas de las relacionadas reducciones, dado que el prestador no entregó en visita las notas a los Estados Financieros, las cuales deben contener las revelaciones de información correspondiente a las variaciones, presuntamente incumpliendo la cualidad de revelación que rige la preparación de los Estados Financieros, acorde con lo establecido en la NIIF para Pymes.

La Ganancia Neta tuvo una reducción de 61% frente a 2016, llegando a \$2,6 millones, representando el 0,21% de los ingresos. Es necesario resaltar que dada la falta de información sobre los Estados Financieros, se establece una alerta sobre los resultados allí contenidos, en la medida que no se conoce su base ni normativa aplicada para la preparación, por lo cual, no se tiene certeza sobre la fidelidad de las cifras a la situación financiera real del prestador, adicionalmente, el prestador deberá aclarar cada una de las situaciones que incumplen con lo establecido en la NIIF para Pymes respecto a la preparación y presentación de Estados Financieros.

2.2.7 Análisis del Estado de Flujos de Efectivo

El prestador no suministró el Estado de Flujos de Efectivo solicitado en visita, incumpliendo el requerimiento realizado por esta Superintendencia, y presuntamente incumpliendo lo

estipulado en la NIIF para Pymes frente a la preparación y presentación de Estados Financieros Básicos.

2.2.8 Indicadores financieros

Con las cifras de los estados financieros, se procedió a realizar el siguiente análisis sobre los principales indicadores financieros de AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P.:

Tabla 7. Indicadores financieros

Grupo Indicador	Indicador	Formula	2017	2016
Liquidez	Razón corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	1,38	1,63
	Prueba ácida	$\frac{\text{Activo corr.} - \text{cuentas comerciales por cobrar}}{\text{Pasivo corriente}}$	0,17	0,17
	Capital neto de trabajo	$\text{Activo corriente} - \text{pasivo corriente}$	\$314.378.469	\$333.302.731
Actividad	Rotación de cartera	$\frac{\text{Cuentas comerciales por cobrar promedio} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$	292 días	209 días
	Rotación de activos totales	$\frac{\text{Ingresos de actividades ordinarias}}{\text{Activo total promedio}}$	1,05	1,53
Rentabilidad	Margen bruto	$\frac{\text{Ganancia bruta}}{\text{Ingresos activos ordinarios}}$	37,16%	39,33%
	Margen neto	$\frac{\text{Resultado del período}}{\text{Ingresos actividades ordinarias}}$	0,21%	0,50%
	Rendimiento del patrimonio (ROE)	$\frac{\text{Ganancia neta}}{\text{Patrimonio promedio}}$	0,76%	1,97%
	Rendimiento de activo total (ROA)	$\frac{\text{Ganancia neta}}{\text{Activo total promedio}}$	0,22%	1,97%
Endeudamiento y solvencia	Nivel de endeudamiento	$\frac{\text{Total pasivo}}{\text{Total activo}}$	0,71	0,61
	Concentración pasivos corrientes	$\frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Pasivo total}}$	0,99	0,99

Fuente: AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P.– Visita de septiembre de 2019.

Indicadores de liquidez

El indicador de razón corriente muestra una capacidad justa del prestador en atender sus obligaciones a corto plazo, ya que cuenta con \$1,38 en sus activos corrientes para atender cada \$1 que debe. Esta situación cambia si se retiran los deudores diversos, como se muestra en la prueba ácida, ya que el nivel del indicador se ubica en \$0,17 (\$0,17 de activos corrientes por cada \$1 que se debe), eliminando la capacidad para pagar sus obligaciones a corto plazo.

Indicadores de actividad

El indicador de rotación de cartera muestra que el prestador tarda en promedio 292 días en recuperar su cartera. En otras palabras, en promedio la totalidad de los deudores diversos se convierten en efectivo cada 292 días; situación que sugiere al prestador el refuerzo y mejoramiento de sus procesos y procedimientos de cobro.

En cuanto al indicador de rotación de activos totales, éste muestra que por cada \$1 invertido en los activos totales, el prestador genera \$1,05 en ingresos.

Indicador de endeudamiento y solvencia

El endeudamiento del prestador es del 71%, es decir, que por cada \$1 que la empresa tiene invertido en activos, \$0,71 han sido financiados por los acreedores. Es decir, los acreedores son dueños del 71% de la compañía y los accionistas del 29%, situación que es riesgosa, debido a la alta concentración de la deuda.

2.3 Contribuciones

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

Es así que una vez verificado el sistema de pagos de esta Superintendencia se observó que la empresa tiene contribuciones en pre firmeza de la vigencia 2.019 por valor de \$341.464 pesos.

Imagen 4. Liquidación de la contribución

Estado de cuenta de multas y contribuciones en firme a partir del 24 de julio de 2007

La imposibilidad de descargar la factura de la contribución especial o de la sanción, no exime al CONTRIBUYENTE y/o a la E.S.P. del pago de la misma, ni del recargo por mora que se genere en caso de no pago oportuno. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332. o escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co.

Seleccione el  formato de pago que desea generar.

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT
AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P.	9004108769

Al 28/10/2019 la empresa no tiene obligaciones pendientes en firme a partir del 24 de julio de 2007. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

OBLIGACIONES EN PREFIRMEZA (1)							Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Saldo \$		Pague Aquí	
CONTRIBUCIONES	2019	20195340062956	CONSOLIDADO	02/10/2019	341.464,00		Pague Aquí	

Fuente: Página Web www.superservicios.gov.co/?q=servicios-vigilados/tramites-servicios/formatos-pago

3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia en el mes de septiembre 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 del servicio de acueducto en la zona urbana del municipio de Clemencia, y del servicio de aseo en la zona urbana de los municipios de Clemencia, Mahates y Luruaco.

3.1 Aspectos técnicos de Acueducto

3.1.1 Sistema de abastecimiento

Fuentes de abastecimiento y concesión aguas superficiales

El sistema de abastecimiento del municipio de Clemencia se abastece de una fuente subterránea, cuya agua es captada a través de 3 pozos profundos. Sin embargo, a la fecha se cuenta con un pozo fuera de servicio.

En relación con las concesiones de aguas subterráneas para esta fuente, estos pozos nunca han contado con dicho permiso ambiental por parte de CARDIQUE. De acuerdo con el prestador, lo anterior se debe a que no se ha llegado a un acuerdo con el dueño del predio para la venta del lote al municipio. Sin embargo, el prestador no suministró soportes de la presunta gestión adelantada con el dueño del lote en el que se ubican dichos pozos.

Ahora bien, la información anterior coincide con la última actualización de información reportada en el SUI, correspondiente al año 2011, como se evidencia a continuación:

Tabla 8. Concesión de agua superficial – Reporte SUI.

Empresa	Departamento	Municipio	Nombre de la fuente	Tipo de fuente superficial natural	Tiene concesión de aguas
Aguas y Aseo de La Cordialidad S.A.S. E.S.P.	Bolívar	Clemencia	Acuífero Arroyo Grande	Arroyo	NO

Fuente: Consulta SUI

Captación

Los pozos profundos operados por el prestador, cuentan con las siguientes características:

Tabla 9. Características de los pozos profundos.

Pozo	Macromedición	Caudal captado (l/s)
1	No	11
2	Sí	24 – 28
3	Sí	24 – 28

Fuente: Aguas y Aseo de la Cordialidad S.A.S. E.S.P. – visita septiembre de 2019

No obstante, el Pozo 1 se encuentra fuera de operación desde comienzos del año 2018. Lo anterior debido a la oxidación de la tubería, lo que provocó que la bomba se desprendiera del sistema. Según informó la empresa, actualmente se está realizando la gestión para extraer dicha bomba. No obstante, no suministró soportes de lo anterior.

Es de resaltar que, de acuerdo con lo evidenciado en la visita realizada por parte de la SSPD, el prestador no cuenta con manuales de operación y mantenimiento de los pozos. Tampoco se llevan reportes de control de la operación diaria de los mismos. Ahora bien, el prestador se encuentra en proceso de diseño e implementación de formatos de operación y mantenimiento en los que se diligencie lo respectivo a estas actividades.

En cuanto al mantenimiento de los pozos, el prestador informó que éste se realiza cada 3 a 4 meses. No obstante, a la fecha no se cuenta con soporte escrito de lo anterior.

Imagen 5. Pozos profundos.



Pozo 2

Pozo 3

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

Finalmente, una vez verificada la información reportada en el SUI respecto a la infraestructura de captación, se evidenció que el prestador no ha realizado el registro de ninguno de los pozos operados actualmente.

Aducción

La línea de aducción se encuentra fabricada en tubería de PVC con un diámetro de 10 pulgadas. Esta línea cuenta con una longitud de 5,85 km.

En cuanto a la información reportada en el SUI, la última actualización corresponde al año 2011. Dicha información coincide con la suministrada en visita, como se evidencia a continuación:

Tabla 10. Registro de 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
Aguas Y Aseo De La Cordialidad S.A.S. E.S.P.	Aducción Clemencia	Tubería-Por bombeo	5,85	20	De 8 a 10 pulgadas	Cloruro de Polivinilo (PVC)	01-06-1995	01-06-2011

Fuente: Consulta SUI

Tratamiento

La planta de tratamiento cuenta con una capacidad de 30 l/s. No obstante, opera con un caudal de 18 l/s. Es de precisar que en la planta no se cuenta con macromedición ni a la entrada ni a la salida de la misma, por lo que dichos caudales son calculados a partir de aforos realizados por el prestador.

El agua proveniente de los pozos ingresa inicialmente a una torre de aireación. Posteriormente, el agua ingresa a cuatro filtros. El lecho de los filtros se compone de grava, arena y antracita.

De los cuatro filtros, dos surten al municipio de Clemencia y los dos restantes al municipio de Santa Catalina, cuya administración municipal se encarga directamente de la prestación del servicio de acueducto. El prestador no informó si el suministro de agua potable a la administración municipal de Santa Catalina se encuentra formalizado.

Finalmente, el agua ingresa a un tanque de almacenamiento de 400 m³. En dicho tanque se realiza la dosificación manual de hipoclorito de sodio.

Imagen 6. Planta de tratamiento de agua potable.



Torre de aireación



Filtros



Tanque de almacenamiento



Línea de salida hacia la red de distribución

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

En relación con la información reportada en el SUI, la empresa no ha realizado el registro del tanque de almacenamiento de la planta de tratamiento de agua potable.

Optimización de la PTAP

Actualmente, Aguas de Bolívar adelanta un proyecto de optimización de la PTAP. Dicho proyecto incluye lo siguiente:

- El tanque de almacenamiento actual pasará a operar como un floculador.
- Implementación de un laboratorio de control de procesos.
- Los 4 filtros actuales pasarán a operar como sedimentadores.
- Se instalarán 4 nuevos filtros.
- Instalación de un dosificador de cloro.
- Implementación de un lecho de carbón coque en la torre de aireación para mayor retención de hierro.

De acuerdo con el prestador, se espera que dichas obras finalicen durante el mes de octubre de 2019.

Imagen 7. Obras de optimización planta de tratamiento.



Cimentación para los nuevos filtros



Nuevos filtros

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

Tratamiento de lodos generados en la PTAP

Los lodos recogidos son secados en un espacio al interior de la planta. Posteriormente, son utilizados como abono.

Dado que el proceso de tratamiento no incluye la adición de coagulantes al agua, no se requiere de un permiso de vertimiento en caso que dichos lodos sean vertidos a una fuente hídrica.

Laboratorio de procesos

La PTAP en la actualidad no cuenta con un laboratorio para el control de la calidad del agua durante el proceso de tratamiento. El prestador cuenta con un laboratorio portátil para la medición de cloro residual, pH y temperatura. Sin embargo, aún no ha utilizado dicho equipo.

En cuanto a la calibración de este equipo, el prestador no suministró información. Asimismo, en visita tampoco se encontró el rótulo en el equipo que incluyese dicha información.

Imagen 8. Laboratorio portátil.



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

Operación y mantenimiento

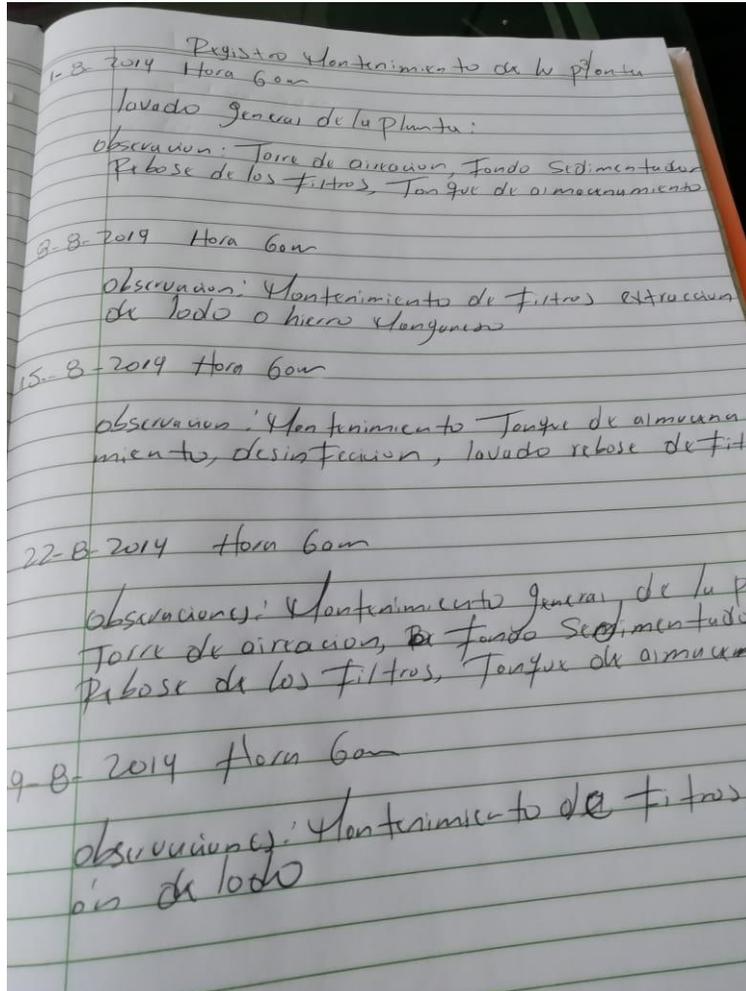
El prestador cuenta con una bitácora del sistema de tratamiento. En dicha bitácora se diligencia la siguiente información:

- Pozo que se encuentra en operación.
- Aforo a la salida de la torre de aireación.
- Cantidad de cloro aplicada (cuando sea del caso) y hora de aplicación.
- Retrolavado de la planta.
- Hora de apertura de la válvula a la red de distribución.
- Llenado del tanque.

Ahora bien, según lo evidenciado en la bitácora, el prestador realizó el lavado semanal de las unidades de la planta durante las vigencias bajo análisis.

De otra parte, la empresa no cuenta con manual de operación ni mantenimiento del sistema de potabilización.

Imagen 9. Bitácora de operación.



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

3.1.2 Red de distribución

La última actualización del catastro de redes de acueducto se realizó en el año 2018. De acuerdo con dicho catastro, la línea de conducción al municipio se encuentra fabricada en tubería de hierro fundido con diámetro de 8 pulgadas y una longitud de 800 metros, mientras que la red de distribución se compone por tuberías de 2 (12,14 km), 3 (3,15 km), 4 (1,13 km) y 6 (1,62 km) pulgadas en PVC.

La red de distribución se encuentra dividida en 10 sectores hidráulicos. Sin embargo, la empresa no suministró información sobre la conformación espacial de dichos sectores ni el número de suscriptores por sector.

Finalmente, la empresa no cuenta con manual de operación ni mantenimiento del sistema de distribución. Asimismo, la empresa no suministró soportes de la realización de actividades de mantenimiento para las vigencias bajo análisis.

3.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

3.2.1 Cobertura de Acueducto

De acuerdo con la empresa, la cobertura del servicio de acueducto se encuentra entre 63% y 65%. Sin embargo, la empresa no suministró los datos asociados con las variables de cálculo, que permitan soportar dicha afirmación.

3.2.2 Presiones en red de distribución

El prestador no realiza la medición de presiones en la red de distribución. Tampoco cuenta con instrumentos para la medición de presiones. Por ende, se presenta un presunto incumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000 y el artículo 86 de la Resolución 330 de 2017.

Es de precisar que, en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes del prestador, se define lo siguiente:

“4.3 Presión: La presión mínima con la cual la persona prestadora se compromete a prestar el servicio de acueducto es 10 m.c.a.”

3.2.3 Índice de Continuidad

De acuerdo con la información suministrada en visita, la continuidad del servicio de acueducto es de 16 horas diarias. Sin embargo, la empresa no suministró los datos asociados con las variables de cálculo, que permitan soportar dicha afirmación.

En cuanto a la información reportada en el SUI, el prestador únicamente reportó la continuidad para el mes de noviembre de 2017, según la cual fue de 18 horas/día.

Al respecto, es de precisar que, en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes del prestador, el cual fue entregado en visita, se establece lo siguiente:

“Continuidad: La persona prestadora se compromete a prestar el servicio de acueducto con una continuidad de 16 horas al día.

Para mejorar la continuidad se realizarán las siguientes inversiones:

Año	Meta indicador	Inversión proyectada
2013	Rehabilitación de pozo No. 1 y No. 2 captación	45.000.000
2014	Construcción nuevo pozo de captación	300.000.000
2014	Instalación de planta de potabilización	30.000.000
2014	Ampliación de tubería matriz de acueducto	900.000.000
2015	Construcción nueva planta de tratamiento	2.000.000.000
2015	Reposición y ampliación de redes internas	1.500.000.000

Además, en casos de emergencia o de mantenimiento que afecten la continuidad y/o la calidad del servicio, la persona prestadora, tiene dispuesto como plan de contingencia Suministro de 10 carrotanques de 10.000 litros por día de emergencia, provenientes del acueducto de Aguas de Cartagena.”

Según lo anterior, la empresa presuntamente cumplió con la continuidad establecida en el anexo técnico de su Contrato de Condiciones Uniformes.

Suspensiones

El prestador no suministró información relacionada con las suspensiones del servicio de acueducto. Adicionalmente, el prestador tampoco ha realizado el reporte de dicha información en el SUI.

3.2.4 Índice de Agua no Contabilizada – IANC

No es posible calcular con precisión las pérdidas de agua en la red de distribución del municipio de Clemencia. Lo anterior dado que no se cuenta con macromedición del caudal de salida de la planta de tratamiento y que la cobertura de micromedición es del 0%, como se detalla más adelante.

Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA)

El prestador no suministró copia del PUEAA durante la visita realizada por parte de la SSPD. Tampoco informó si se cuenta con dicho programa.

Programa de reducción de pérdidas

El prestador no suministró copia del plan de reducción de pérdidas durante la visita realizada por parte de la SSPD. Tampoco informó si se cuenta con dicho plan.

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.

Para las pérdidas de agua, y dado que el prestador no tiene un cálculo de dicho indicador dada la falta de micromedición y macromedición, se supuso un valor de IANC igual a 20%. Así las cosas, este escenario supone un escenario en donde las pérdidas de agua en la red de distribución sean inferiores al 30%, valor definido como máximo permisible según la Resolución CRA 151 de 2001.

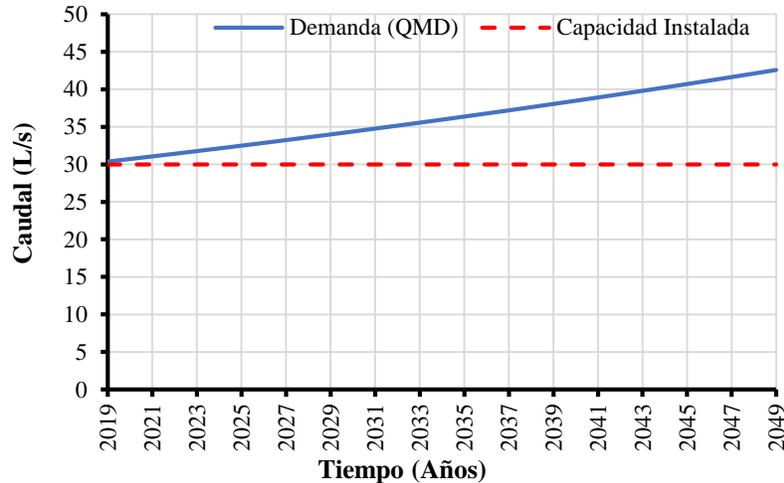
Los datos de entrada son:

Tabla 11. Datos de entrada

Año	Municipio	Población Proyectada (DANE 2018)	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005)	Nivel de Complejidad Definitiva	Clima Acorde con Elevación	d_{neta} residencial	IANC	k1 (RAS 2000)
[AAAA]		[hab]	[%]			[L/hab-día]	[%]	[adimen.]
2019	Clemencia	12.950	1,13	Medio Alto	Cálido	125	20	1,20

Fuente: Cálculos SSPD

Gráfica 3. Oferta vs. demanda.



Fuente: Cálculos SSPD

De acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual de la planta de tratamiento sería suficiente para abastecer la demanda actual de la población en el casco urbano del municipio de Clemencia.

La producción de agua para el año 2019 tendría que ser de 30 l/s para abastecer al municipio. De otra parte, la capacidad de la planta de tratamiento es de 30 l/s. Por ende, la planta tendría que operar a su capacidad total para abastecer a la demanda del municipio.

Ahora bien, dado que este escenario supone unas pérdidas de agua de 20%, es de precisar que en caso que las pérdidas sean mayores a dicho valor, la demanda se incrementaría. Por ende, existiría una mayor diferencia respecto a la capacidad de la planta.

Dado que la continuidad del servicio es cercana a las 16 horas/día, es de suponer que las pérdidas de agua son superiores al 20%.

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 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 el acta de concertación de puntos de muestreo suscrita el día 17 de abril de 2012, actualmente se tienen 5 puntos de muestreo concertados en la red de distribución del municipio de Clemencia. Dichos puntos se encuentran materializados según acta suscrita el día 18 de noviembre de 2013.

De acuerdo con lo anterior, la empresa no ha realizado la actualización anual del acta de concertación de puntos de muestreo desde el año 2013 a la fecha, presuntamente incumpliendo lo estipulado en el párrafo del artículo 5 de la Resolución 811 de 2008.

Finalmente, una vez revisada la información reportada por el prestador en el SUI, se encontró que éste no ha realizado el reporte de las actas de calidad del agua para las vigencias bajo análisis

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 12. IRCA Vigilancia 2017 - 2018.

Año	2017	2018
Ene	91,5	
Feb	84,9	0,0
Mar	61,2	100,0
Abr		37,5
May		0,0
Jun	45,6	0,0
Jul	45,6	0,0
Ago	92,4	
Sep	92,4	
Oct	45,6	
Nov		0,0
Dic	17,4	100,0
Meses	9	8
Muestras	33	15

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP – octubre de 2019

Con base en lo anterior, presuntamente se suministró agua no apta para consumo humano en el municipio de Clemencia durante los meses de enero a marzo, junio a octubre y diciembre de 2017, marzo, abril y diciembre de 2018.

Control de la Calidad del Agua Distribuida por Red

El prestador no realiza el control de la calidad del agua en la red de distribución, incumpliendo lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 9 y los artículos 18 y 19 del Decreto 1575 de 2007.

No obstante, el prestador informó que se encuentra adelantando gestiones con un laboratorio externo para el inicio de esta actividad. Sin embargo, no informó de qué laboratorio se trataba ni suministró soportes de lo anterior.

Mapa de Riesgos de la Fuente de Abastecimiento

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

Al respecto, es importante manifestar que, si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgo, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación del mismo, de acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 4716 de 2010 de los Ministerios de la Protección Social y Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Al no tener la empresa mapa de riesgo adoptado por la Autoridad Sanitaria; no se puede establecer el cumplimiento 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.

3.3 Aspectos técnicos de alcantarillado

La empresa no presta el servicio de alcantarillado en el municipio de Clemencia. La construcción de la infraestructura inició durante el periodo 2008 – 2011 y a la fecha, ya se encuentra finalizada. No obstante, la administración municipal no ha realizado la entrega de la misma al prestador y, asimismo, el prestador desconoce cuándo se le entregará dicha infraestructura para su operación.

Esta infraestructura incluye las redes de alcantarillado y el sistema de tratamiento de aguas residuales, compuesto por lagunas de oxidación.

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 ACUACOR S.A.S. E.S.P., área de prestación Clemencia - Bolívar, parte de la información certificada en el SUI, así como de 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 de vigilancia e inspección realizada los días 16 al 20 de septiembre de 2019 en compañía de la empresa, en contraste con la normativa aplicable vigente.

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

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.

Por otra parte, es preciso de destacar que el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del municipio debe definir las condiciones básicas para realizar las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables y barrido y limpieza de vías y áreas públicas a ejecutar por el prestador.

A continuación, se presenta las actividades registradas por parte del prestador en el aplicativo RUPS mediante imprimible No 20161125959356809 del 08/11/2016 para el área de prestación de Clemencia, Bolívar:

Tabla 13. Actividades registradas en el aplicativo RUPS por parte del prestador.

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

Fuente: SUI

Según la anterior tabla, se evidencia que el prestador reportó en el RUPS la actividad de disposición final. Por lo anterior, se hace necesario que realice de la actualización del RUPS y registre fecha final para la actividad de disposición final, puesto que los residuos generados en el municipio de Clemencia son dispuestos en el sitio de disposición final “Parque Ambiental Loma de los Cocos” operado por Caribe Verde S.A.

Lo anterior de conformidad a la Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)

El último PGIRS del municipio de Clemencia, Bolívar reportado en el Sistema Único de Información (SUI) mediante el aplicativo INSPECTOR posee fecha de cargue del 17 de mayo de 2016, el cual se encuentra en estado “POR EVALUAR”. Dicho documento fue elaborado en el año 2015 por parte del ente territorial.

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 Clemencia, Bolívar los cuales a continuación se presentan:

Tabla 14. Análisis PGIRS

Aspecto	PGIRS
Recolección, transporte y transferencia	
Cobertura de recolección área urbana	80.25 %
Frecuencia de recolección área urbana	Dos días a la semana.
Cantidad de puntos críticos en área urbana	6 puntos críticos.
Lugar de disposición de residuos sólidos	Relleno Sanitario "Parque Ambiental Loma de Los Cocos".
Existencia de estaciones de transferencia	N/A
Capacidad de la estación de transferencia	N/A
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	
Cobertura del barrido área urbana	30%
Longitud de vías y áreas públicas	No reporta.
Área de parques y zonas públicas	No reporta
Acuerdo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	N/A
Cantidad de cestas públicas instaladas en el área urbana	0
Frecuencia actual de barrido área urbana	Tres veces por semana.
Área de playas costeras	No reporta.
Corte de césped y poda de árboles	
Catastro de árboles ubicados en vías y áreas públicas que deben ser objeto de poda	264
Catastro de áreas públicas urbanas objeto de corte de césped	No reporta.
Frecuencia actual de corte de césped	No se realiza la actividad de corte de césped en el municipio.
Frecuencia actual de poda de árboles	No se realiza la actividad de corte de césped en el municipio
Lavado de áreas públicas	
Inventario de puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado	Áreas Públicas: Alcaldía, Carrera 13 con calle 13. Barrió Casa Grande Carrera 10 con calle 10. Barrió el bolsillo carrera 16A con calle 15. Barrió Cruz de Mayo Carrera 13, diagonal 14. Barrió El Trébol, Transversal 13e. Carrera 14, Diagonal 10. Puentes peatonales: Barrio El Milagroso, Carrera 16. Barrió San José Carrera 13. Barrio La Candelaria Transversal 13e, Calle 9.

Aspecto	PGIRS
Acuerdo de lavado de áreas públicas	No
Frecuencia actual de lavado de áreas públicas	No se realiza la actividad de lavado de áreas públicas en el municipio.

Fuente: PGIRS Clemencia, 2015

Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA)

El prestador durante la vista realizada entre los días 16, 17, 18, 19 y 20 de septiembre de 2019, no entregó el PPSA para el área de prestación de Clemencia, Bolívar. A su vez, dicho documento no ha sido reportado en SUI. Por lo anterior, se presenta un presunto incumplimiento a lo establecido en la Resolución SSPD No.20174000237705 del 05/12/2017 posteriormente modificada parcialmente por las Resoluciones SSPD No. 20184000018825 del 27/02/2018 y SSPD No. 20184000056215 del 10/05/2018.

3.4.2 Recolección y transporte de residuos no aprovechables

Requisitos de la actividad de recolección

La siguiente tabla describe las características bajo las cuales se presta la actividad de recolección de los residuos no aprovechables, teniendo en cuenta lo informado por el prestador durante la visita:

Tabla 15. Características de prestación de la actividad de recolección

No. Vehículos	No. de Conductores	No. de Operarios	No. Frecuencia / Semana
2 vehículos compactadores	2	4	3 veces por semana

Fuente: Visita SSPD – septiembre 2019

La frecuencia de prestación de la actividad de recolección de residuos no aprovechables está presuntamente acorde con la recolección mínima definida el PGIRS del municipio y la establecida en el artículo 2.3.2.2.2.3.32. del Decreto 1077 de 2015 (2 veces por semana).

Sistemas de Recolección

De acuerdo con lo identificado en campo, el sistema de recolección implementado contempla previamente la presentación de los residuos por parte de los usuarios del servicio en las aceras puerta a puerta en bolsas y canecas. En cuanto a las zonas de difícil acceso, la empresa informó que solo existe un área para la cual se hace uso de una carretilla que ingresa puerta a puerta para la recolección y posterior trasbordo de los residuos, no obstante, manifiesta que aun así la recolección sigue siendo compleja en la zona. Por lo anterior, el prestador indicó que la Secretaría de Planeación del municipio se encuentra evaluando modalidades de apoyo para la recolección en este punto. Sin embargo, se recomienda que el prestador evalúe la posibilidad de implementar puntos de acopio o el uso de cajas de almacenamiento en la zona con el fin de garantizar la recolección de manera eficiente (Ver artículo 2.3.2.2.2.23. del Decreto 1077 de 2015), dado que el uso de carretillas configura un presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.2.2.3.39 del Decreto 1077 de 2015, referente a la actividad de trasbordo. Por último, no se identifican contenedores

instalados actualmente en el municipio de Clemencia de acuerdo con lo informado por el prestador y lo observado en campo.

Macrorrutas de recolección

Área de prestación, Macrorrutas, horarios y frecuencias de recolección

El Municipio de Clemencia está conformado por 3 corregimientos (Las Caras, El Peñique y El Socorro) y 7 veredas (El Cerro, Los Camarones, El Coco, Franco, Aquí me Paro, Jagua y Califa). A nivel urbano se compone de 20 barrios en los cuales se presta el servicio de recolección con una cobertura del 80.2 % (PGIRS 2015). De acuerdo con el CCU del prestador, la zona geográfica contemplada en el área de prestación es dentro de la cabecera municipal de Clemencia Bolívar, no obstante, en el documento no se ilustra un plano en donde se evidencie dicha área, por lo que no existen soportes de que la empresa cuenta con un área de prestación definida de acuerdo con el numeral 7 del artículo 2.3.2.1.1. del Decreto 1077 de 2015, al presuntamente no contar con un PPSA y no haber remitido planos de las macrorrutas:

“ARTICULO 2.3.2.1.1. Definiciones. Adóptense las siguientes definiciones:

(...)

7. Área de prestación de servicio. Corresponde a la zona geográfica del municipio o distrito debidamente delimitada donde la persona prestadora ofrece y presta el servicio de aseo. Esta deberá consignarse en el contrato de condiciones uniformes.

(...)”

Ahora bien, en la visita realizada el prestador manifestó que únicamente cuenta con una macrorruta y microrruta de recolección y transporte de residuos no aprovechables la cual tiene frecuencia los lunes, miércoles y viernes de 6:00 a.m. a 10:00 a.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Esto no coincide con lo consignado en el CCU del prestador, en donde se define una macrorruta adicional para el Corregimiento La Caras, atendida los jueves de 6:00 a.m. a 11:30 a.m. la cual no fue informada por la empresa en la visita. Además, los horarios consignados en el CCU difieren de los mencionados en visita por parte del prestador. De esta forma, se identifica que el prestador no ejecuta la actividad de recolección de acuerdo con lo plasmado en el CCU para el municipio de Clemencia, hecho que va en contravía de lo mencionado por la Honorable Corte Constitucional mediante Sentencia C-263 de 1996 referente al imperativo cumplimiento de los contratos de servicios públicos para asegurar calidad y eficiencia en su prestación.

Por otra parte, teniendo en cuenta que la página web de la empresa no funciona y que el prestador no hizo entrega del PPSA ni de la relación de macrorrutas para el municipio, no fue posible comparar las frecuencias informadas con la información contenida en las anteriores fuentes. En ese sentido, el prestador debe allegar la información solicitada o de lo contrario se estaría presentando un presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.2.3.33. del Decreto 1077 de 2015 al no realizar la publicación de las rutas y horarios en la página web.

Microrrutas de recolección

El último reporte en el Sistema Único de Información – SUI “Registro de Microrrutas”, fue certificado por el prestador el 10 de mayo de 2016. En este reporte se identifican 2 microrrutas de recolección y transporte de residuos mixtos (Tipo 6) para el área de prestación de Clemencia (NUAP 39068). Estas se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 16. Microrrutas de recolección reportadas en el SUI

Microrruta	Tipo de Microrruta	Nuap	Área de Prestación	Dirección del Predio de inicio	Hora de Inicio	Dirección del Predio de la Finalización	Hora de Finalización	Distancia en Vía Pavimentada	Distancia en Vía no Pavimentada	Frecuencia (veces/semana)	Días de la Frecuencia	Recolección Selectiva	Tipos de Residuos Recolectados
ClemenciaR	6	39068	Cabecera municipal	Calle principal	06:00	Socorro	14:00	.2	.3	2	2-6	NO	3
LuruacoR	6	39068	Cabecera municipal	Calle principal	06:00	Socorro	14:00	.2	.3	2	1-3-5	NO	3

Fuente: Visita SSPD – septiembre 2019

En primera instancia, se observa que uno de los nombres de las microrrutas hace referencia al municipio de Luruaco, por lo que el cargue presuntamente cuenta con mala calidad de información. Además, los horarios de recolección y las frecuencias publicadas en SUI, difieren de lo informado en visita por el prestador.

Se recomienda que el prestador realice una solicitud de reversión en el SUI del formato de Registro de Microrrutas y que proceda a realizar el cargue de la información que se ajuste a la realidad de la prestación del servicio público de aseo en el municipio de Clemencia. De lo contrario se estaría ante un presunto incumplimiento de los cronogramas de cargue de la Resolución No. SSPD 20101300048765 del 14/12/2010 y del artículo 53 de la Ley 142 de 1994.

Planos de microrrutas

El prestador hizo entrega del plano de recolección y transporte de residuos no aprovechables para el municipio de Clemencia, el cual puede observarse en el anexo 9.1. Como se observa, el plano no cuenta con suficiente legibilidad y no se identifican calles,

manzanas ni la frecuencia establecida, es decir, no es posible establecer el trayecto del vehículo de recolección, de acuerdo con la definición del numeral 27 del artículo 2.3.2.1.1. del Decreto 1077 de 2015.

Por lo anterior, la empresa deberá remitir soportes del establecimiento de macrorrutas y microrrutas de acuerdo con el artículo 2.3.2.2.3.30. del Decreto 1077 de 2015.

Por otro lado, al no tenerse claridad en los planos de los puntos de inicio y fin de la ruta, no fue posible comparar con la información reportada en el SUI por el prestador, lo cual dificulta las acciones de vigilancia y control por parte de la SSPD establecidas por la constitución y la Ley.

Ejecución de la actividad

Durante la visita desarrollada en septiembre de 2019, se verificó la única microrruta de recolección con la que cuenta el prestador para el municipio de Clemencia, identificándose lo siguiente:

Tabla 17. Observaciones a la verificación de campo de la actividad de recolección en el municipio de Clemencia, el 18 de septiembre de 2019

Número de microrruta informado	Hora	Sector/ barrio donde se encontraba el vehículo	Observaciones
1-1	15:12	Avenida Villanueva – Clemencia, coordenadas 10.568558, - 75.325702	<p>La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas CUB 876</p> <p>La Ruta 1-2 no se encuentra reportada en el SUI con esta denominación. No obstante, se identifica que la microrruta reportada tiene el mismo punto de inicio (calle principal – Av. Villanueva) que el punto verificado en campo.</p> <p>Debido a que el plano de las microrrutas entregado por el prestador no cuenta con legibilidad suficiente para identificar los puntos de inicio y fin del recorrido, no fue posible verificar el cumplimiento del trayecto definido para esta microrruta.</p> <p>Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uniforme • Tapabocas • Guantes • Botas • Gorra <p>La ruta es atendida de 2 p.m. a 6 p.m. según lo informado por el supervisor del municipio.</p> <p>Se identificó un retraso de 2 horas (respecto al horario de inicio de ruta informado en el acta de visita – 1 p.m.) en el inicio de la microrruta dado que el compactador de placas OKL 104, destinado inicialmente para la ruta, presentó un daño, según lo informado por el supervisor de la operación. Adicionalmente mencionó la empresa que hubo retrasos en la disposición en el relleno de los residuos recolectados por el compactador de placas CUB 876.</p>

Fuente: Visita SSPD – septiembre 2019

Ahora bien, en la visita efectuada el prestador ACUACOR informó que, para el municipio de Luruaco, la frecuencia de prestación del servicio de recolección es los lunes, miércoles y viernes de 6:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 1:00 a.m. a 6:00 p.m. (Acta de visita páginas 7 y 8). De esta forma, se identifica que la prestación se hace simultáneamente para los municipios de Luruaco y Clemencia. Sin embargo, teniendo en cuenta que uno de los vehículos se encontraba averiado y que el restante operativo se utilizó para la prestación en el municipio de Clemencia, queda la duda de cómo ejecutó la recolección en Luruaco, lo cual deberá aclarar el prestador una vez recibido el presente documento. Adicionalmente, la empresa presuntamente no cuenta con un vehículo de suplencia para la ejecución de la actividad ante casos de daños, averías y/o contingencias, incumpliendo los artículos 2.3.2.2.2.3.27. y 2.3.2.2.2.3.34. del Decreto 1077 de 2015, que mencionan:

“ARTICULO 2.3.2.2.2.3.27. Requisitos de la actividad de recolección. La actividad de recolección se realizará observando entre otros los siguientes requisitos:

(...)

2. Para garantizar la actividad de recolección, las personas prestadoras deberán contar con los equipos y mecanismos suficientes que garanticen la suplencia en los casos de averías y el mantenimiento de estos. Estos equipos deberán cumplir con las características de los vehículos recolectores definidas en este decreto. El servicio de recolección de residuos no podrá ser interrumpido por fallas mecánicas.

(...)”

“ARTICULO 2.3.2.2.2.3.34. Cumplimiento de las rutas. Las rutas y horarios deberán ser cumplidas por las personas prestadoras del servicio público de aseo de conformidad con los contratos de prestación del servicio público de aseo. Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias deberá ser comunicado con tres (3) días de anterioridad a los usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local y página web cuando se disponga de ella. En caso de presentarse averías en un vehículo del servicio, deberá enviar el auxilio mecánico o reemplazarlo con el equipo de suplencia de conformidad con lo establecido en este capítulo, restableciendo el servicio en un término máximo de tres (3) horas a partir del momento en que se presente la avería. Sólo podrá suspenderse el servicio por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados.

Para los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, en que sea imposible la prestación del servicio, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá implementar las medidas para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.” Subrayas fuera del texto.

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

Imagen 10. *Recolección en el municipio de Clemencia - Bolívar*



Fuente: Visita SSPD – septiembre 2019

Imagen 11. *Uso incompleto de los implementos de seguridad.*



Fuente: Visita SSPD – septiembre 2019

Parque automotor

A la fecha de realización del presente documento, la empresa ACUACOR no ha realizado el reporte del formato “Registro de Vehículos para el Transporte de Residuos Sólidos”. De esta manera, el prestador incumple presuntamente los plazos de cargue definidos en la Resolución No. SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre del 2010.

En cuanto a la información entregada por la empresa en la visita, ACUACOR suministró las siguientes fichas técnicas con las características de los dos vehículos utilizados para la prestación de la actividad de recolección:

Tabla 18. Ficha Técnica Vehículo de Placa CUB876

Contrato N°		003 DE 2019
Tipo de contrato	Prestación de servicios de transporte	
Contratante	Aguas y Aseo se La Cordialidad SAS ESP – ACUACOR.	
NIT	900410876-9	
R.L.	Hugo Alfonso Cabarcas Ayola.	
C.C. No.	8.980.601 de Cartagena Bolívar.	
Contratista	Edwin David Semacarit Valdés	
C.C No.	1.047.409.459 de Cartagena.	
Objeto	Prestación de servicio de transporte de residuos sólidos “orgánicos e inorgánicos” generados en los municipios de Luruaco y sus corregimientos: San Juan, Palmar, Los Limites, La Puntica, Péndales, Arroyo De Piedra, Santa Cruz, casco urbano de municipio de Clemencia Bolívar y el corregimiento de Las Caras y casco urbano del municipio de Mahates y sus corregimientos., hasta el relleno sanitario denominado el clavo del municipio del Palmar De Valera – Atlántico, relleno sanitario regional La Paz y el relleno Loma de Los Cocos ambos ubicado en el municipio de Turbaná Bolívar.	
Placa	CUB876	
Modelo	2007	
Caja compactadora	25 yardas cúbicas	
Dirección	Hidráulica	
Capacidad de carga orgánica máxima	12 toneladas Max	
Capacidad de carga orgánica mínima	9 tonelada Max	
Estado del vehículo	Operativo	

Fuente: Visita SSPD – septiembre 2019

Tabla 19. Ficha Técnica Vehículo de placa OKL104

Contrato N°		002 de 2019
Tipo de contrato	Prestación de servicios de transporte	
Contratante	Aguas y Aseo de La Cordialidad SAS ESP – ACUACOR.	
NIT	900410876-9	
R.L.	Hugo Alfonso Cabarcas Ayola.	
C.C. No.	8.980.601 de Cartagena Bolívar.	
Contratista	Octavio De Jesús Amaya Bermúdez	
C.C No.	16.251.159.	
Objeto	Prestación de servicio de transporte de residuos sólidos “orgánicos e inorgánicos” generados en los municipios de Luruaco y sus corregimientos: San Juan, Palmar, Los Limites, La Puntica, Péndales, Arroyo De Piedra, Santa Cruz, casco urbano de municipio de Clemencia Bolívar y el corregimiento de las caras y casco urbano del municipio de Mahates y sus corregimientos., hasta el relleno sanitario denominado El Clavo del municipio del Palmar De Valera – Atlántico, relleno sanitario regional La Paz y el relleno Loma de Los Cocos ambos ubicado en el municipio de Turbaná Bolívar.	
Placa	OKL104	
Modelo	2003	
Color	Naranja	

Contrato N°		002 de 2019	
Marca	Kenworth		
N° Motor	46267134		
Cilindrada C.C.	8.3		
Capacidad de carga orgánica máxima	12 Toneladas Max		
Capacidad de carga orgánica mínima	9 Toneladas Max		
Estado del vehículo	Operativo		

Fuente: Visita SSPD – septiembre 2019

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

- La empresa no ha realizado el reporte del formato de registro de vehículos de la actividad de recolección y transporte de residuos, por lo cual presuntamente incumple con el cronograma de cargue de la Resolución No. SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre del 2010. Lo anterior también impidió realizar la comparación entre la información recopilada en campo con lo cargado en el SUI.
- Lo anterior implica que se estarían dificultando las funciones de inspección y vigilancia otorgadas por el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 a esta Superintendencia, lo que puede ocasionar procesos sancionatorios al prestador.

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

Tabla 20. Vehículo de placas OKL104

Datos de verificación		Identificación del vehículo	
Fecha:	16/09/19 y 17/09/19	Placas:	OKL104
Hora:	12:35	Tipo:	Compactador
Dirección:	Barrio Rosamaría – Calle 17#16a (Luruaco – Atlántico) y municipio de Mahates – Bolívar.	Capacidad:	6428 kg
		Modelo:	2003
		Marca:	KENWORTH
		Propietario:	Octavio de Jesús Amaya
Observaciones			
<ul style="list-style-type: none"> • El conductor no portaba el SOAT impreso. La empresa deberá remitir copia del mismo una vez recibido este documento. • Únicamente extintor y botiquín de primeros auxilios. • No cuenta con logotipos de la empresa. • No cuenta con luces en la caja de compactación ni en la zona de tolva. • No cuentan con elementos complementarios suficientes para evitar la dispersión de residuos. Únicamente se identificó una canastilla de apoyo. • El vehículo presentaba fuga de líquido (lixiviado). 			

Imagen 12. Vista lateral y trasera y uso de canastilla



Imagen 13. Trazo de fuga de líquido (lixiviado)



Fuente: Visita SSPD – septiembre 2019

Tabla 21. Vehículo de placa CUB876

Datos de verificación		Identificación del vehículo	
Fecha:	18/10/19	Placas:	CUB876
Hora:	15:12	Tipo:	Compactador
Dirección:	Calle Principal – Clemencia, Bolívar.	Capacidad:	20 toneladas
		Modelo:	2007
		Marca:	INTERNATIONAL
		Propietario:	Mejía Rivera Mary Luz
Observaciones			
<ul style="list-style-type: none"> • El conductor no portaba el SOAT impreso. La empresa deberá remitir copia del mismo una vez recibido este documento. • El extintor que portaba el vehículo se encontraba vencido. • No cuenta con logotipos de la empresa. • Las luces de la cabina y la caja de compactación estaban rotas. • No cuenta con luces en la zona de tolva. • Al momento de la verificación en el vehículo no portaban elementos complementarios para evitar dispersión de residuos. No obstante, al notificársele al supervisor este procedió a traer una escoba y un recogedor del centro de atención al usuario. • El tubo de escape no está por encima de la altura máxima del vehículo. • El vehículo presentaba fuga de líquido (lixiviado). 			

Imagen 14. Vista lateral



Imagen 15. Vista frontal



Imagen 16. Tubo de escape



Imagen 17. Extintor vencido



Fuente: Visita SSPD – septiembre 2019

De acuerdo con lo mencionado, se tienen las siguientes observaciones en relación con el parque automotor de la empresa:

- La empresa deberá remitir el SOAT de los dos vehículos verificados en campo, teniendo en cuenta que este no era portado por los conductores de los vehículos.
- Los dos vehículos carecían de equipo de carreteras completo, en concordancia con el artículo 30 de la Ley 769 de 2002.
- Ninguno de los vehículos contaba con logotipos alusivos a la empresa.
- El vehículo de placas OKL104 no contaba con luces en la caja de compactación ni en la zona de tolva.
- Ninguno de los vehículos contaba con elementos complementarios suficientes para casos de dispersión de residuos al momento de la verificación. No obstante, estos fueron añadidos al vehículo CUB876 cuando se le informó al supervisor de la ausencia de estos.
- En los dos vehículos se identificó fuga de líquido (lixiviado).
- El tubo de escape se encontraba por debajo del vehículo de placas CUB876.

Las deficiencias encontradas implican que se está presentando un presunto incumplimiento a los numerales 1, 4, 6, 14, 16 y 17 del Decreto 1077 de 2015 que indican:

“ARTICULO 2.3.2.2.3.36. 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:

(...)

1. Los vehículos recolectores deberán ser motorizados, y estar claramente identificados (color, logotipos, placa de identificación, entre otras 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 el prestador no hizo entrega de información referente a esta actividad y su frecuencia. La empresa deberá remitir la información que quedó pendiente en la visita del contrato de tercerización de la actividad y de certificación de la frecuencia de esta puesto que de lo contrario se estaría presuntamente incumpliendo lo señalado en el artículo 2.3.2.2.2.3.38. del Decreto 1077 de 2015.

Puntos críticos

El PGIRS del municipio establece un total de 6 puntos críticos en el área urbana, los cuales son: (a) Barrió Nuevo Mundo, Carrera 4 Con Calle 15ª, (b) Barrió la paz, transversal 13e con calle 34, (c) Vía al peñique, calle 12, (d) Barrió San José, carrera trece (e) Barrió El Milagroso carrera 17 (f) Barrió el socorro, calle 5. No fue posible comparar respecto con lo definido en el PPSA teniendo en cuenta que la empresa no hizo entrega de este documento.

No obstante, el prestador hizo entrega de un documento denominado “Censo e informe de puntos críticos, en el municipio de Clemencia Bolívar”, presuntamente de septiembre de 2019. Sin embargo, en la introducción del documento se menciona que corresponde al mes

de febrero de 2019 por lo que la empresa deberá aclarar esta diferencia. En cuanto al censo realizado, la empresa identifica 2 puntos críticos (antigua base militar vía el Penique y barrio la candelaria frente al CDI). Posteriormente se muestra un registro fotográfico de los operativos de limpieza efectuados en los puntos, informándose la erradicación de los mismos. No se identifican soportes de la remisión de este censo y el informe realizado a la entidad territorial y la autoridad de policía, acorde con el artículo 2.3.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015. En ese sentido, la empresa deberá remitir estos soportes una vez recibida la evaluación integral o de lo contrario se estaría presentado un presunto incumplimiento normativo de lo referenciado.

A continuación, se muestra el registro fotográfico evidenciado en el informe realizado por ACUACOR:

Imagen 18. Operativo de limpieza punto crítico barrio La Candelaria



Fuente: ACUACOR – Censo de puntos críticos, 2019

Imagen 19. Operativo de limpieza punto crítico Antigua Base Militar Vía Penique



Fuente: ACUACOR – Censo de puntos críticos, 2019

Base de operaciones

El prestador no cuenta con base de operaciones. De acuerdo con la clasificación del municipio en número de suscriptores (menor a 5000) este no está obligado a contar con dichas instalaciones (artículo 2.3.2.2.2.3.50. del Decreto 1077 de 2015).

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 el municipio de Clemencia.

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

De acuerdo a lo informado por el prestador en la visita de septiembre del 2019 las características de la actividad de barrido son las siguientes:

Tabla 22. Características de prestación de la actividad de barrido

No. De operarios	Frecuencia	Kilómetros de barrido mensual	Tipo de barrido (manual/mecánico)
2	6 veces por semana (lunes a sábados) 6:00 a.m. a 11:00 a.m. Cuando no se cubre la totalidad del barrido, se continúa la operación en horas de la tarde.	50 km	Manual

Fuente: Visita SSPD – septiembre 2019

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 (1 vez por semana).

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

La empresa ACUACOR presta la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en el municipio de Clemencia en el área urbana con una cobertura del 30%, de acuerdo con el PGIRS. Dado que la empresa no hizo entrega de planos referentes a esta actividad, no es posible identificar claramente el área de prestación definida, de acuerdo con los numerales 7 y 26 del artículo 2.3.2.1.1. del Decreto 1077 de 2015.

Adicionalmente, en el en el SUI no se identifican microrrutas de barrido para el municipio de Clemencia, por lo que esta información cuenta presuntamente con mala calidad. En cuanto a lo informado por el prestador en la visita, este indicó que sólo se tiene una microrruta para la actividad, la cual se presta dentro de la frecuencia mencionada anteriormente.

Respecto al CCU del prestador, este informa la siguiente frecuencia: “Lunes desde las 5:00 hasta las 9:00 Martes desde las 5:00 hasta las 9:00 Miércoles desde las 5:00 hasta las 9:00 Jueves desde las 5:00 hasta las 9:00 Viernes desde las 5:00 hasta las 9:00 Sábados desde las 5:00 hasta las 9:00.”. Se observa que los horarios descritos en el CCU difieren de los

informados por el prestador durante la visita, por lo que deberá proceder a realizar la actualización de este documento.

Ahora bien, es importante resaltar que dentro del PGIRS no se encontró información referente a los kilómetros de barrido en los cuales se debe prestar la actividad, por lo cual la empresa deberá aclarar el inventario de vías y áreas públicas en el cual se basa la prestación del servicio, toda vez que este debería estar acorde con lo definido en el PGIRS del municipio (artículo 2.3.2.2.1.10. del Decreto 1077 de 2015).

Finalmente, ACUACOR informó en la visita que no ha determinado para el municipio un estimado de las toneladas provenientes de la actividad de barrido, por lo que deberá aclarar cómo realiza el cobro de esta actividad al usuario.

Ejecución de la actividad de barrido

La verificación en campo de la prestación de esta actividad se realizó el 18 de septiembre de 2019. A continuación, se describen los resultados:

Tabla 23. Información recolectada en campo sobre la actividad de barrido

Microrruta	Hora y Fecha	Dirección	Observaciones	Evidencia fotográfica
L – Mi – Vi Tarde	13:49 18/09/2019	Barrio Cordialidad – Parque de Piedra	<ul style="list-style-type: none"> - Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: pala, bolsas y rastrillo, los cuales se identificó que eran insuficientes para una correcta limpieza del lugar. - Uno de los operarios no portaba con guantes para la ejecución de la actividad. - La frecuencia informada por el supervisor de la actividad es de lunes, miércoles y viernes de 2 pm a 5 pm. Lo anterior difiere de lo informado por el prestador durante la consignación el acta de visita. - Los residuos son recolectados en la ruta del día siguiente de recolección. 	<p><i>Operarios de la actividad de barrido</i></p> 

Microrruta	Hora y Fecha	Dirección	Observaciones	Evidencia fotográfica
				<p data-bbox="1040 306 1474 359"><i>Zona del Parque de Piedra con residuos remanentes</i></p>  <p data-bbox="1029 905 1487 930"><i>Actividad de barrido en el Parque la Piedra</i></p> 

Fuente: Visita SSPD – septiembre 2019

En términos generales se tienen las siguientes observaciones adicionales:

- Uno de los operarios no portaba con guantes para la ejecución de la actividad.
- Se evidenció que el horario y frecuencia informado por el supervisor para la ruta difiere del consignado en el CCU y en el acta de visita. La empresa deberá aclarar lo anterior una vez recibida la evaluación integral.
- Se recomienda el uso del cono para la ejecución de la actividad con el fin de minimizar el riesgo de accidentes.
- Los implementos utilizados no garantizan una correcta ejecución de la actividad de barrido y limpieza, teniendo en cuenta que una vez realizada la labor, se evidenciaron residuos que no pudieron ser recogidos con las herramientas utilizadas.

Teniendo en cuenta lo anterior, se identifica un presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.2.2.4.59. del Decreto 1077 de 2015 al no identificarse el uso completo de los

elementos de seguridad industrial y salud ocupacional ni del equipo necesario para la adecuada limpieza, barrido, almacenamiento, recolección y transporte manual de los residuos sólidos. Por otra parte, toda vez que se informó en la visita que los residuos son recolectados en la ruta de recolección del siguiente día de frecuencia, los residuos de barrido permanecerían más de ocho horas dispuestos en las vías. Estos incluso podrían permanecer más de un día ya que la frecuencia de prestación de recolección es de día por medio lunes, miércoles y viernes, configurándose un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.40. del Decreto 1077 de 2015.

Finalmente, la empresa deberá aclarar por qué dentro de la información entregada se identifica un de Acuerdo de Barrido entre el municipio y el prestador, teniendo en cuenta que ACUACOR es el único prestador de la actividad de barrido en Clemencia.

Suministro, instalación y mantenimiento de cestas

Según lo informado por la empresa, en el municipio no se han instalado cestas públicas por parte del prestador o el ente territorial. Lo anterior, acorde con lo definido en el PGIRS de Clemencia.

3.4.4 Actividades complementarias del servicio de aseo

Actividades de limpieza urbana

La empresa informó que no presta actualmente estas actividades. Adicionalmente, indicó que el PGIRS del municipio de Clemencia no contiene información base para la prestación del corte de césped, la poda en árboles y el lavado de áreas públicas, como inventarios de las áreas o las frecuencias de atención. No obstante, como se observó previamente, el PGIRS sí contiene información para la actividad de lavado, por lo cual la empresa presuntamente incumple con lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.5.63. del Decreto 1077 de 2015 por la no ejecución de la actividad.

3.4.5 Disposición final

La empresa ACUACOR no presta la actividad complementaria de disposición final para el municipio de Clemencia. A continuación, se presentan los datos del sitio en donde se disponen los residuos provenientes del servicio de aseo en esta área de prestación:

Sitio donde se disponen los residuos: Parque Ambiental Loma de los Cocos ubicado en Cartagena de Indias, Bolívar.

Operador del sitio de disposición final: CARIBE VERDE S.A. E.S.P.

No. del contrato suscrito: 001-2019 firmado el 1 de enero de 2019.

Vigencia del contrato: Un año contado a partir del 1 de enero de 2019.

Toneladas dispuestas: El prestador no ha realizado el reporte en el SUI de toneladas recolectadas para el área de prestación de Clemencia desde el 2013, presuntamente

incumpliendo con el cronograma de cargue establecido en la Resolución No. SSPD 20101300048765 del 14/12/2010.

Sin embargo, hizo entrega de la siguiente relación de toneladas recolectadas en el municipio:

Tabla 24. Toneladas provenientes de la prestación del servicio de aseo en el municipio de Clemencia

Toneladas dispuestas vigencia 2017			
Mes / año	Clemencia		
	2017	2018	2019
Enero	74,92	99,56	67,14
Febrero	57,77	46,29	46,79
Marzo	51,3	41,62	46,38
Abril	54,08	41,7	67,48
Mayo	65,61	17,9	88,67
Junio	66,59	15,03	85,54
Julio	67,77	45,92	80,26
Agosto	52	66,65	81,22
Septiembre	61,85	82,84	
Octubre	44,44	58,47	
Noviembre	83,63	50,53	
Diciembre	97,49	82,07	

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

De esta información, se identifica un promedio mensual de 62,17 toneladas provenientes del municipio de Clemencia.

Se advierte al prestador que se encuentra presuntamente incumpliendo con los plazos definidos para el cargue de la información de toneladas provenientes de la prestación del servicio establecidos en la Resolución 20101300048765 de 2010.

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 0154 de 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, esta Dirección Técnica llevó a cabo la revisión del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) cargado al SUI el 15 de enero de 2016 por el prestador AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P. para el municipio de Clemencia, Bolívar.

Efectuada la revisión, se establece que el PEC cargado por el prestador para la vigencia 2015, No Cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 0154 de

2014, presentando incumplimientos en nueve (9) de los doce (12) aspectos que exige la mencionada resolución.

Tabla 25. Aspectos con incumplimiento – PEC cargado al SUI el 15/01/2016.

Aspecto	Observaciones
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, recursos económicos, vehículos, comunicaciones, sistemas de monitoreo, hidrantes y otros equipos para atención de emergencias.
1.2.2. Identificación de requerimientos	Los requerimientos adelantados 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. Los ítems con información faltante son: 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 indispensable que el prestador cree el comité central de emergencias, quienes estarán encargados de cumplir las funciones definidas en el PEC reportado.
1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa	El prestador debe identificar las emergencias que por su magnitud e impactos hacen necesario solicitar apoyo externo, además de definir qué tipo de ayuda podría requerirse. Debe también establecer los medios de comunicación durante la emergencia que se necesitarían para la atención de la misma y quien sería el responsable de coordinar la ayuda externa y 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 establecer las necesidades de capacitación en atención de emergencias al personal que participará en su atención.
1.3.1 Línea de mando	El prestador debe establecer quien encabeza y coordina la atención de emergencias, y el papel en una estructura piramidal de cada persona que participa en ésta, debe establecer la línea de mando en un organigrama de acuerdo al tipo de evento a atender y debe además establecer la participación de cada dependencia de la persona prestadora.
1.3.2. Comunicaciones	El prestador debe incluir en el PEC 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, sobre la ocurrencia y la atención del evento.
1.3.4 Formato para evaluación de daños	El prestador debe 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

Esta Entidad procedió a verificar el PEC para el área de prestación de Clemencia entregado durante la visita realizada los días 16, 17, 18,19 y 20 de septiembre de 2019 a la empresa AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P. Los hallazgos de dicha verificación

fueron enviados al prestador mediante radicado SSPD No. 20194340007111 del 09/10/2019. En dicha verificación se pudo concluir que el prestador no cumple con los siguientes lineamientos que establece la Resolución 154 de 2014:

- Aspecto 1: La ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales, económicos y ambientales.
- 1.2.1 Elaboración de inventarios
- 1.2.2 Identificación de requerimientos.
- 1.2.3 Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.
- 1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa
- 1.2.5 Fortalecimiento de educación y capacitación
- 1.3.1 Línea de mando
- 1.3.2 Comunicaciones
- 1.3.3 Protocolo de actuación
- 1.3.4 Formato para evaluación de daños
- Aspecto 4: Análisis posterior al evento
- CAPÍTULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA

Se aclara que la evaluación realizada al documento mencionados corresponde exclusivamente al análisis del contenido mínimo de los parámetros establecidos en la Resolución 154 de 2014 y no hace referencia a la efectividad de las acciones que contempla el prestador para la atención de una emergencia.

Ahora bien, el prestador no ha realizado el reporte en el SUI del PEC para las vigencias 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019 de Clemencia. Aunado a lo anterior, no ha cumplido a la fecha 14/11/2019 con el reporte del formulario “*Cuestionario de Eventos*” del servicio de aseo.

Por otra parte, hasta el día 19 de octubre de 2019 la empresa tuvo plazo de reportar el evento de “*falla de vehículo*” que ocurrió durante la visita realizada por esta Entidad en el mes de septiembre y generó retraso de 2 horas en la recolección y transporte de residuos no aprovechables. Los anteriores hechos, generan un incumplimiento a lo establecido en la Resolución SSPD No. 20161300062185 del 18 de noviembre de 2016.

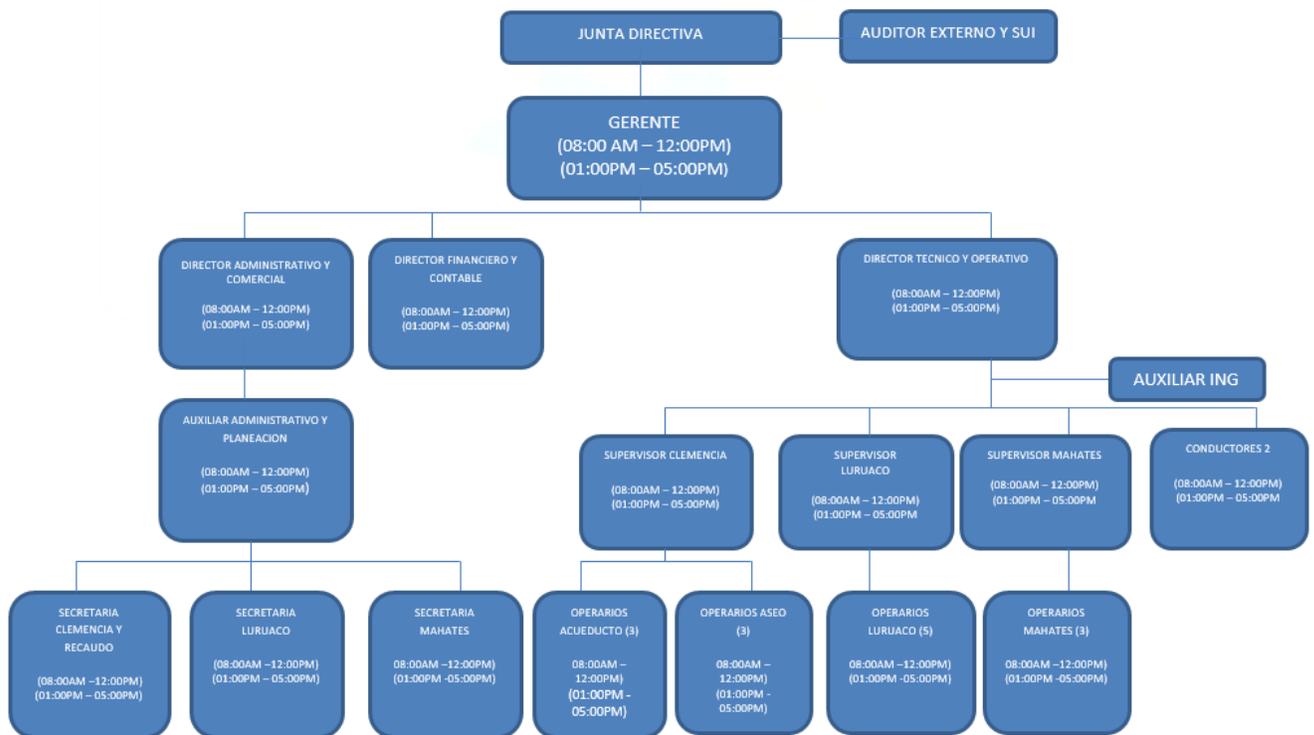
4 ASPECTOS COMERCIALES

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

El prestador del servicio presenta en la visita la siguiente organización empresarial, en la cual se observa que el área comercial está a cargo del director administrativo y comercial, que tiene a su cargo un auxiliar administrativo y de planeación y para el municipio de clemencia una secretaria que también se encarga del tema de recaudo. El horario de atención es de 8:00 a 12:00 am y de 1:00 a 5:00 pm.

Imagen 20. Organigrama área comercial

ORGANIGRAMA AREA COMERCIAL ACUACOR S.A.S. E.S.P. 2019



Fuente: AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P. – Visita de septiembre de 2019

4.2 Sistema de Información Comercial – SIC

4.2.1 Software utilizado para manejo de la información comercial

La empresa, informa utilizar para la facturación del área comercial, un aplicativo llamado SIFACU V3.0, programa en el cual se manejan descuentos, pagos, abonos, creación de nuevas facturas, corrección, entre otros.

La parte contable no se maneja con este programa, ya que tiene otro sistema de operación.

El prestador cuenta con el sitio web www.acuacor.com.co.

4.3 Contrato de Condiciones Uniformes

4.3.1 Contrato del servicio de acueducto

El prestador dispone de Contrato de Condiciones Uniformes, sobre lo cual, de conformidad a consulta realizada en el SUI, ha reportado que la fecha de la última actualización es del 19 de agosto de 2014, para el Contrato expedido el 01 de junio de 2011 el cual está cargado en el SUI en archivo pdf.

Imagen 21. Estado del reporte del Contrato de Condiciones Uniformes

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto													
Empresa													
AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. 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
ATLANTICO	AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P.	1	25959	2016-12-05	Acueducto	Hasta 2500 suscriptores	002	2011-06-01	2014-08-19	SI	20142110031081	2014-09-26	contrato_25959_326098_8.zio
BOLIVAR	AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P.	2	25959	2016-12-05	Acueducto	Hasta 2500 suscriptores	002	2011-06-01	2014-08-19	SI	20142110031081	2014-09-26	contrato_25959_326098_8.zio

Fuente: Consulta SUI, octubre 2019

Se observa en el CCU citado, que no tiene la fecha en la cual fue firmado ni la firma del gerente, como se observa a continuación.

Imagen 22. CCU reportado en SUI

5. Disponibilidad en la prestación del servicio.

Con respecto a la disponibilidad en la prestación del servicio, se deberán tener en cuenta las previsiones contenidas en el Decreto 3050 de 2013.

Dirección: Vía la Cordialidad, Urbanización Villas De La Candelaria Manzana 38 Lote 3 Piso 2
Cartagena de Indias Teléfono: 6436743 Email: gerenciaacuacor@hotmail.com
Página Web: www.acuacor.com



JUAN MANUEL ORTIZ SÁNCHEZ
GERENTE

NOMBRE:
USUARIO SERVICIO ACUEDUCTO

Fuente: Consulta SUI, octubre 2019

En el mismo sentido, se precisa que el prestador anexa pdf con el CCU vigente el cual está firmado, pero no tiene fecha de expedición, como puede observarse a continuación:

Imagen 23. CCU entregado en Visita

5. Disponibilidad en la prestación del servicio.

Con respecto a la disponibilidad en la prestación del servicio, se deberán tener en cuenta las previsiones contenidas en el Decreto 3050 de 2013.

Dirección: Carretera la Cordialidad, Urbanización Ciudadela India Catalina, Manzana 2 Lote 19 Piso 2 Cartagena de Indias Teléfono: 6436678 Email: gerenciaacuacor@hotmail.com
Página Web: www.acuacor.com



HUGO ALFONSO CABARCAS AYOLA
GERENTE Y REPRESENTANTE LEGAL
ACUACOR S.A.S. E.S.P.

SUSCRIPTOR SERVICIO ACUEDUCTO.
Municipio de Clemencia Bolívar.

Fuente: AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P. – Visita de septiembre de 2019

Finalmente, puede verse que la versión de CCU cargada en el SUI y la entregada en la visita no son iguales.

4.3.2 Contrato condiciones uniformes del servicio de aseo

El prestador ACUACOR S.A.S. E.S.P., ha realizado el siguiente reporte del Contrato de Condiciones Uniformes entregado en la visita, vigente para el servicio de aseo en el Sistema Único de Información – SUI.

Imagen 24. Reporte CCU

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
1	25959	2016-12-05	Aseo	Mas de 2500 suscriptores	AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P.	BOLIVAR	CLEMENCIA	001	2011-06-01	2014-08-19	SI	20142110031081	2014-09-26	1478281794086-198.pdf.zip

Fuente: SUI

El prestador entregó en visita el contrato de condiciones uniformes, revisado presuntamente se encuentra acorde a lo establecido en la Resolución CRA 376 de 2006.

En la cartelera de la Oficina de Atención a Usuarios, no se encuentra publicado el Contrato de Condiciones Uniformes. Asimismo, la empresa no cuenta con copias disponibles a los usuarios del CCU en la oficina, al solicitarlo el prestador manifestó que no se encontraba disponible, ya que esa información la manejan en la sede principal de Cartagena.

Por lo mencionado anteriormente, se evidencia el presunto incumpliendo por parte del prestador a lo señalado en la Resolución 376 de 2006, en lo concerniente a la publicidad del CCU.

Sitio web del prestador

Al respecto, el prestador comunica que ya se tiene el siguiente sitio web: <http://www.acuacor.com.co>, pero advierte que no se encuentra en funcionamiento como tal.

Se verificó, evidenciando que no se encuentra habilitado dicho sitio. Por lo anterior, se configura un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.3.2.4.2.112 del decreto 1077 de 2015.

4.4 Suscriptores

4.4.1 Acueducto

Reporte de Suscriptores de acuerdo con la información suministrada en visita.

Tabla 26. Reporte de suscriptores acueducto

Número de Suscriptores	dic-17	dic-18	dic-19
Residencia E1 cabecera	1.150	1.228	2.045
Residencial E2 cabecera	119	149	330
Residencia E1 las caras	200	215	215
Residencial E2	0	0	0
Total	1.469	1.592	2.590

Fuente: AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P. – Visita de septiembre de 2019

Se evidencia que el prestador tuvo un aumento de suscriptores entre el año 2018 al 2019 del 61%, sin explicación suministrada en la visita y que el estrato 1 en la cabecera para el 2019 representa el 78,95% del total de suscriptores.

Reporte de Beneficiarios ICBF

En visita el prestador informó aplicar el beneficio de estrato 1 a 4 suscriptores, que son los siguientes:

Tabla 27. Reporte de beneficiarios ICBF Clemencia

Nombre	Dirección	Uso	Estrato	Fecha	Conexión	Meses de mora
Luzmila Salcedo Alcázar	Caracolí	Residencial	1	5/07/2019	Si	50
Arlea Batista	Candelaria	Residencial	1	5/07/2019	Si	43

Nombre	Dirección	Uso	Estrato	Fecha	Conexión	Meses de mora
Elizabeth Cervantes Jiménez	Socorro	Residencial	1	5/07/2019	Si	56
Nicolasa Pérez Ruiz	Cooperativo	Residencial	1	5/07/2019	Si	42

Fuente: AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P.– Visita de septiembre de 2019

4.4.2 Aseo

Una vez consultado en el Sistema Único de Información SUI, se evidencia que para los años 2017, 2018 y lo corrido del año 2019 el prestador no ha realizado el respectivo reporte. La empresa entregó el detalle de suscriptores del servicio de aseo, en la visita efectuada por la Entidad del 16 al 20 de septiembre del presente año, de la siguiente manera:

Tabla 28. Reporte de suscriptores

Uso / Estrato	2017	2018	2019
Residencial: estrato 1	1.900	2.010	2.260
Residencial: estrato 2	259	330	330
Total	2.159	2.340	2.590

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

De acuerdo a la información suministrada por el prestador, de los 2.590 suscriptores en el año 2019 en el municipio de Clemencia, 215 suscriptores se encuentran en el corregimiento Las Caras.

Se resalta que la mayor parte de los usuarios de la empresa son del estrato 1. Adicionalmente, entre los años 2017 y 2019 se presentó un aumento en el municipio de 431 en el total de usuarios.

4.5 Micromedición

El prestador informó en la visita, según consta en la respectiva acta, que instaló los primeros 250 medidores durante el año 2018. No obstante, debido a la alta concentración de hierro en el agua, dichos medidores dejaron de funcionar.

Por lo anterior, al 100% de los suscriptores se les factura por consumo promedio.

Lo anterior indica que el porcentaje de micromedición en el área de prestación es del 0%, incumpliendo lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

4.6 Aspectos Tarifarios

4.6.1 Tarifas del servicio de acueducto

Al revisar la información entregada por el prestador en la visita de inspección y vigilancia realizada los días del 18 al 20 de septiembre de 2019 y la información remitida por correo electrónico posteriormente, no se observa la información solicitada relacionada con la aplicación tarifaria por parte de la empresa.

De igual manera, mediante oficio con radicado SSPD No. 20194200492811 del 28/06/2019, se le solicitó pronunciarse sobre lo siguiente, sin que a la fecha exista respuesta por parte de la empresa:

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, expidió la Resolución CRA 825 de 2014⁵, *“Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan”*, norma que en el artículo 1 dispone:

“ARTÍCULO 1. Ámbito de Aplicación. La presente resolución aplica a todas las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado que a 31 de diciembre de 2013 cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

(i) Atiendan en sus APS hasta 5.000 suscriptores en el área urbana, independientemente de los suscriptores que atiendan en el área rural;

(ii) Atiendan en más de un municipio y/o distrito mediante un mismo sistema interconectado, hasta 5.000 suscriptores en el área urbana, independientemente de los suscriptores que atiendan en el área rural;

(iii) Atiendan en APS exclusivamente en el área rural, independientemente del número de suscriptores”

Una vez evidenciado el Registro Único de Prestadores, se encontró que el prestador a su cargo se encuentra dentro del ámbito de aplicación de la mencionada Resolución.

Así mismo, el artículo 35 ibídem modificado por el artículo 37 de la Resolución CRA 844 de 2018 amplió el plazo de aplicación de las tarifas para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, como se cita a continuación:

“ARTICULO 37. Aplicación de las tarifas derivadas de la presente resolución por los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Las tarifas resultantes de la aplicación de la metodología contenida en la presente resolución, comenzarán a aplicarse a más tardar el primero (1º) de enero de 2019, fecha hasta la cual las personas prestadoras que se encuentren en operación, podrán seguir aplicando las últimas tarifas aprobadas por su entidad tarifaria local”.

Conforme lo anterior, una vez verificado el sistema de gestión documental de esta entidad, no se evidenció que, a la fecha, la empresa que usted representa, haya remitido la

⁵ Modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2017

información que soporte el cumplimiento del procedimiento de información a los usuarios de que trata la sección 5.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001:

1. Estudio de costos y tarifas
2. Constancia de comunicación de las nuevas tarifas a los usuarios
3. Constancia de audiencia con los vocales de control
4. Copia del acto de aprobación de la Entidad Tarifaria Local de los costos de referencia con base en la nueva metodología.
5. Fecha de inicio de aplicación de la tarifa resultante de la nueva metodología

En virtud de lo señalado, deberá remitir la información solicitada a esta entidad en el término de tres (3) días hábiles a partir del recibo de la presente comunicación, bien sea a través de correo electrónico a sspd@superservicios.gov.co o en físico a las instalaciones de esta entidad ubicadas en la carrera 18 No. 84-35 en la ciudad de Bogotá D.C.

Ahora bien, al revisar las copias de las facturas entregadas en la visita, no es posible establecer la metodología tarifaria con la cual la empresa calculó las tarifas que aplica a sus usuarios del servicio de acueducto en el municipio de Clemencia en el departamento de Bolívar. Lo anterior, teniendo en cuenta que dichas facturas solo muestran un valor de tarifa plena, como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 25. Factura servicio de acueducto

		ACUACOR S.A.S. E.S.P. NIT. 900.410.876-9 Descon.	FACTURA No. 11189 F. Emisión 22/07/2019 F. Lim. de Pago 06/08/2019 F. Suspensión 08/08/2019 P. Facturado ABRIL Incremento. \$ 7.000,00
CLIENTE			
Codigo:	19951	ADIS RUIZ SILGADO	
Direccion:	CRA 16 CALLE 10-43 LOCAL	Tipo	2
Telefono:	00000	Estrato	1
INFORMACION DETALLE FACTURADO			
	DESCRIPCION	TOTAL UNIDAD	TOTAL
No. de Facturas Vencidas por pagar:		3	3
Total Facturas Vencidas:		\$ 30.000,00	\$ 30.000,00
Tarifa Plena Acueducto		\$ 21.861,00	\$ 21.861,00
Subsidio:		\$ 13.116,00	\$ 13.116,00
Total menos Subsidio(Periodo):		\$ 7.000,00	\$ 7.000,00

Fuente: Aguas y Aseo de la Cordialidad S.A.S. E.S.P. – visita septiembre de 2019

4.6.2 Tarifas servicio de aseo

Estudio de costos y tarifas

El estudio de costos no fue remitido dentro de los documentos aportados por la empresa en la visita realizada por la SSPD, el prestador aplica la Resolución CRA 351 y 352 de 2005.

Conforme al análisis realizado al estudio de costos que se encuentra reportado en SUI, se evidencia un presunto incumplimiento por parte del prestador al dar aplicación a la Circular 001 de 2016 y a la Resolución CRA 832 de 2018, las cuales la empresa debió tener en cuenta y modificar su estudio de costos del año 2015. De la misma manera, no es claro cuál metodología tarifaria utilizó el prestador antes del año 2011. Se identificó que el estudio de costos se encuentra registrado en SUI para el municipio de Clemencia- Bolívar.

La constancia de la aprobación por la Junta Directiva, tampoco se adjuntó a los documentos de la visita, de la verificación efectuada en el SUI se encuentra la Resolución No. 001 de 2001 donde la Junta directiva de la empresa establece las tarifas del servicio público de aseo.

Respecto a la socialización del estudio de costos a la comunidad, el prestador no aportó los documentos en visita y revisando en el SUI se encuentra la audiencia pública del mismo que establece lo siguiente: *“No se realizó la audiencia con los Vocales de Control de los Comités de Desarrollo y Control Social que se convocó para la socialización del resultado de la LICITACIÓN PÚBLICA No 001-2011 con la cual se celebró el CONTRATO DE CONCESION No. 001 DE 2011 con la empresa AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P., cuyo objeto es “ADMINISTRACION Y OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO EN ELMUNICIPIO DE CLEMENCIA-DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR. En dicha audiencia se había programado socializar las condiciones de operación del servicio de aseo, el estudio tarifario del servicio de aseo para calculado por el municipio para el inicio de la operación y los indicadores de control social. Se deja constancia que la audiencia no se realizó porque no se presentaron a dicha reunión las veedurías ciudadanas y los Vocales de Control de los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios del municipio de Clemencia Bolívar”.*

Sobre el reporte de publicación de prensa conforme al formato 9 de la Resolución SSPD 15085 de 2009, el prestador no entrega la información solicitada en visita y tampoco se evidencia en el SUI la publicación de las tarifas en un medio de comunicación.

Lo anterior, presuntamente contraviene lo establecido en la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por la Resolución CRA 403 de 2006, en la cual se determina que la aplicación de las tarifas se realizará una vez se surta el proceso antes descrito en su correcto orden.

Tabla 29. Estado de reporte información SUI de Tarifas

Nombre	Año	Periodo	Fecha de Certificación	Fecha Máxima de Reporte ⁶	URL PDF Certificado
Soporte Estudio de costos	2011	Una vez	16/12/2015	Junio 2011	http://www.sui.gov.co/riesgo/anexos/sui_ane_2011_1_54321_00_1603710.pdf

⁶ Cronograma de cargue Resolución No. SSPD - 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017.

Nombre	Año	Periodo	Fecha de Certificación	Fecha Máxima de Reporte ⁶	URL PDF Certificado
Acto de Aprobación de Tarifas de Aseo	2011	Una vez	16/12/2015	Junio 2011	http://www.sui.gov.co/riesgo/anexos/sui_ane_2011_1_5432007_1603721.pdf
Publicación de costos y tarifas	2011	Anual	16/12/2015	Junio 2011	http://www.sui.gov.co/riesgo/anexos/sui_ane_2011_1_5432298_1603723.pdf

Fuente SUI – URL: <https://goo.gl/JkBnuM>

Respecto del reporte de información de los formatos sobre la publicación y socialización de las tarifas aplicadas en el área de prestación, se observa que la información relacionada en la tabla se encuentra certificada extemporáneamente, lo que indica una infracción del prestador en la publicación de la información en el SUI incumpliendo presuntamente con lo establecido en la Resolución CRA 151 de 2001 y la Resolución CRA 403 de 2006.

Tarifas Aplicadas (2017 – 2018 – 2019)

El prestador no entregó en los documentos de visita las tarifas de los años 2017 a 2019. Así mismo, de la consulta en SUI sobre las tarifas aplicadas para el municipio de Clemencia Bolívar no se encuentran registrados los reportes. En ese sentido, el prestador se encuentra presuntamente incumpliendo con las resoluciones de reporte de información al SUI, específicamente la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, “Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345 y 20104010018035.” y la Resolución SSPD 20101300047505 del 7 de diciembre de 2010, “Por la cual se adiciona un formato para el cargue de información al Sistema Único de Información, SUI.”

Adicionalmente, realizando un análisis de las facturas emitidas a los usuarios, las mismas no se pueden comparar con las tarifas reportadas al SUI por cada mes según el formato <http://www.sui.gov.co/web/aseo/reportes/comerciales/tarifas-resoluciones-cra-351-y-352-de-2005>, dado que estas últimas no se reportan. No obstante lo anterior, se presentan las tarifas de algunas facturas encontradas en el reporte de facturas en pdf registradas por el prestador: http://www.sui.gov.co/riesgo/anexos/sui_ane_2016_6_7781877_1662297.pdf

Tabla 30. Tarifa final reportada vs tarifa final facturada

Periodo	Estrato/Uso	Valor Reportado ESP	Valor Facturado	No. Factura	Diferencia
Enero 2016	Estrato 1	No reporta	\$3.000	1115019708	Indeterminada
Enero 2016	Estrato 2	No reporta	\$5.000	1115011198	Indeterminada
Enero 2016	Estrato 5	No reporta	\$14.535	1115015407	Indeterminada
Enero 2016	Estrato 2	No reporta	\$5.000	111507001921	Indeterminada
Junio 2016	Estrato 1	No reporta	\$5.000	111546000021	Indeterminada

Periodo	Estrato/Uso	Valor Reportado ESP	Valor Facturado	No. Factura	Diferencia
Junio 2016	Estrato 2	No reporta	\$5.000	1115460000002	Indeterminada
Mayo 2016	Comercial PP	No reporta	\$ 21.804	1115418671	Indeterminada
Mayo 2016	Estrato 1	No reporta	\$ 5.000	111536000043	Indeterminada

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_101

Dentro del cuadro anterior no se pueden determinar si existen diferencias en el valor de la tarifa final reportada vs la tarifa final facturada, dada la falta de tarifas reportadas en SUI. Se solicita que el prestador reporte las tarifas del formato http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_126 y adicionalmente, cargue las facturas por mes en el formato pdf, dado que este formato sólo tiene facturas incluidas de enero a junio de 2016. En ese sentido se tienen las siguientes observaciones sobre los incumplimientos de la normatividad respecto a la aplicación de las tarifas:

- De la información que debe estar registrada en el SUI, es importante señalar que el reporte no tiene cargadas las tarifas del prestador para los años de 2016 a 2019 en el formato: <http://www.sui.gov.co/web/aseo/reportes/comerciales/tarifas-resoluciones-cra-351-y-352-de-2005>, por consiguiente se requiere que el prestador adelante los cargues SUI correspondientes.
- Respecto al formato Aseo/Comercial/Información PDF-TIFF no se encuentra cargada la factura en pdf de los suscriptores con diferentes estratos y/o usos desde julio de 2016 a junio de 2019, por consiguiente, el prestador deberá adelantar el proceso de cargue de los reportes faltantes.
- El prestador informó que la recolección y transporte de los residuos producidos en la actividad de barrido se hace en el vehículo compactador de la ruta diaria de recolección. El prestador informó que no se ha determinado para el municipio las toneladas provenientes de la actividad de barrido. El cobro de la tarifa de aseo se realiza con el promedio de toneladas de recolección únicamente. Al respecto, el prestador estaría incumpliendo la Resolución CRA 352 de 2005 en particular al no aplicar la metodología tarifaria al cálculo de Toneladas por suscriptor no aforadas TDi.

4.7 Facturación y recaudo

Se evidencia que la empresa no ha realizado el reporte en el Sistema Único de Información –SUI de facturación comercial aseo y factura del servicio aseo PDF.

Acerca del CICLO DE FACTURACION el prestador presentó la siguiente descripción:

1. Registro de pagos de los suscriptores en el programa de facturación.
 - a) Registro de nuevas matrículas.
 - b) Registro de convenios.
 - c) Registro de otras novedades.

2. Revisión general con el fin de verificar que todos los registros se hayan realizado.
3. El 29 de cada mes se inicia el proceso de cálculo automático realizado por el programa de facturación.
4. Etapa de incremento de facturación que consiste en el registro de fecha de emisión, fecha de vencimiento, fecha de suspensión y mes facturado. Para realizar el incremento se debe cumplir correctamente los 5 pasos que el programa exige, tarda aproximadamente de 1 a 2 días.
5. Impresión, reporte de factura tarda entre 2 a 3 días hábiles entregándose a su destinatario.
6. Vencimiento de la factura, después de entregada la factura el suscriptor tiene 7 días calendario para el pago oportuno de la misma.

En la información entregada por la empresa en la visita, anexó el convenio de facturación conjunta entre ACUACOR S.A.S. E.S.P. y ELECTRICARIBE suscrito el 1 de marzo de 2019, con una duración de 2 años desde la fecha de la firma y/o de la primera facturación, salvo que las partes expresamente acuerden prorrogarlo; sin embargo, el prestador no entregó muestra de dichas facturas.

4.7.1 Facturas

Acueducto

Se presenta la imagen de una factura de ACUACOR S.A.S tomada como ejemplo para realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos de las facturas, de conformidad a lo establecido en la resolución CRA 375 de 2006, artículo 17, en el cual se define el contenido mínimo.

Imagen 26. Muestra del servicio de acueducto

		ACUACOR S.A.S. E.S.P. NIT. 900.410.876-9 Descon.	FACTURA No. 11189 F. Emisión 22/07/2019 F. Lim. de Pago 06/08/2019 F. Suspensión 08/08/2019 P. Facturado ABRIL Incremento. \$ 7.000,00
CLIENTE			
Codigo:	19951	ADIS RUIZ SILGADO	
Direccion:	CRA 16 CALLE 10-43 LOCAL	Tipo	2
Telefono:	00000	Estrato	1
INFORMACION DETALLE FACTURADO			
	DESCRIPCION	TOTAL UNIDAD	TOTAL
No. de Facturas Vencidas por pagar:		3	3
Total Facturas Vencidas:		\$ 30.000,00	\$ 30.000,00
Tarifa Plena Acueducto		\$ 21.861,00	\$ 21.861,00
Subsidio:		\$ 13.116,00	\$ 13.116,00
Total menos Subsidio(Periodo):		\$ 7.000,00	\$ 7.000,00

Fuente: Aguas y Aseo de la Cordialidad S.A.S. E.S.P. – visita septiembre de 2019

De conformidad a la norma antes citada la factura emitida por la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

Tabla 31. Información factura

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

Fuente: Aguas y Aseo de la Cordialidad S.A.S. E.S.P. – visita septiembre de 2019

En la verificación realizada se tienen cumplidos 6 de los 12 requisitos establecidos como mínimo, 2 con cumplimiento parcial, uno no observado y tres (3) no cumplidos.

Aseo

En el Sistema Único de Información – SUI, se evidencia que la empresa no ha realizado el reporte correspondiente a las facturas.

El prestador, suministró en la visita 2 facturas por vigencia y estrato, en ellas se observó que las correspondientes al periodo de abril del año 2019 fueron emitidas el 22/07/2019. A continuación, se relaciona lo evidenciado:

El número de la factura es 11189 para todos los códigos o usuarios:

Tabla 32. Facturas

Uso / Estrato PDF	Código	Tipo	Estrato en factura	Facturas vencidas por pagar	Tarifa Plena	Subsidio	Subtotal Aseo
Comercial	19600	3	4	57	21804	0	21804
Comercial	19938	2	4	13	16406	6406	10000

Uso / Estrato PDF	Código	Tipo	Estrato en factura	Facturas vencidas por pagar	Tarifa Plena	Subsidio	Subtotal Aseo
Estrato 1	19951	2	1	3	16406	13406	3000
Estrato 1	19952	2	1	6	16406	13406	3000
Estrato 2	11001	2	2	8	10406	11406	5000
Estrato 2	18923	2	2	0	16406	11406	5000
Oficial	19906	2	5	20	16406	0	16406
Oficial	19933	2	5	20	16406	0	16406

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

De acuerdo a lo anterior, la empresa presuntamente no está aplicando los porcentajes de subsidios y contribuciones establecidos en el acuerdo municipal, incumpliendo así la aplicación de la metodología de balance entre la necesidad de subsidios y el recaudo de contribuciones según lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y los Decretos 1013 de 2005 y 565 de 1996.

A continuación, se presenta la muestra de la factura emitida por el prestador:

Imagen 27. Factura

Comercial 2019.

ACUACOR S.A.S. E.S.P. NIT. 900.410.876-9
Descon.

FACTURA No. 11189
F. Emisión: 22/07/2019
F. Lím. de Pago: 06/08/2019
F. Suspensión: 09/08/2019
P. Facturado: ABRIL
Incremento: \$ 0,00

CLIENTE
Código: 19600 FERRETERIA LA CENTRAL JACINTA TAFUR
Dirección: PLAZA PRINCIPAL Tipo: 3
Teléfono: 00 Estrato: 4

INFORMACION DETALLE FACTURADO

DESCRIPCION	TOTAL UNIDAD	TOTAL
No. de Facturas Vencidas por pagar:	97	97
Total Facturas Vencidas:	\$ 1.242.828,00	\$ 1.242.828,00
Tarifa Plena Acueducto	\$ 0,00	\$ 0,00
Subsidio:	\$ 0,00	\$ 0,00
Total menos Subsidio(Periodo):	\$ 0,00	\$ 0,00
Subtotal Acueducto:	\$ 0,00	\$ 0,00
Tarifa Plena Aseo	\$ 21.804,00	\$ 21.804,00
Subsidio:	\$ 0,00	\$ 0,00
Subtotal Aseo:	\$ 21.804,00	\$ 21.804,00

DETALLE CONVENIO
No. 0
Total Vir. Convenio: \$ 0,00
Vir. Costo: \$ 0,00
No. Cuota a pagar: 0 de 0
No de Cuotas Vencidas:
Total Cuotas Vencidas: \$ 0,00
Saldo: \$ 0,00
Subtotal: \$ 0,00

ULTIMO PAGO - FACTURA
No. Fact Fecha

TOTAL FACTURA (ACUED + ASEO + CONVENIO):
\$ 1.242.828,00

ACUACOR S.A.S. E.S.P. NIT. 900.410.876-9 Desprendible - Copia

CLIENTE 19600 FERRETERIA LA CENTRAL JACINTA TAFUR

FACTURA No. 11189 P. Facturado ABRIL F. Emisión 22/07/2019 F. Lím. de Pago 06/08/2019

T. Fact Vencid: + Sub Acueducto: + Sub Aseo: + Sub Conv: = \$ 1.242.828,00
\$ 1.242.828,00 \$ 0,00 \$ 21.804,00 \$ 0,00

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

Como se observa, la facturación del prestador presuntamente no cumple con el contenido mínimo según lo establecido en la Resolución CRA 376 de 2006.

4.7.2 Efectividad del recaudo

Verificado en el Sistema Único de Información se evidencia que el prestador no ha cargado la información correspondiente a este aspecto.

La empresa remitió la relación de los valores de facturación y recaudo, con la que se calcula la efectividad de la siguiente manera:

Tabla 33. Efectividad del recaudo

	Ene-jun 2019	2018
Valor facturado	66.292.464	89.144.928
Valor recaudado	1.787.000	5.250.996
Efectividad	2,69%	5,89%

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

Según se observa, la efectividad del recaudo disminuyó en el primer semestre del año 2019 respecto a la obtenida en el año 2018, se deduce que el prestador no está desarrollando la gestión necesaria con el fin de lograr el recaudo total de los recursos correspondientes a la prestación del servicio.

4.8 Estratificación aplicada

El prestador informó: “...en el Municipio de Clemencia Bolívar se viene adelantando desde el año 2017 el proceso de actualización de la Estratificación Socioeconómica Urbana y Rural y a su vez solo en dicho Municipio se encuentra conformado y vigente el Comité Permanente de Estratificación mediante el Decreto 098 de 2017.”

Lo anterior, presume el cumplimiento a lo dispuesto en las leyes 142 de 1994, 505 de 1999, 689 de 2001 y 732 de 2002.

4.9 Concurso Económico

El gerente informó lo siguiente en cuanto a dicho tema: “En razón al decreto No. 114 del 09 de Octubre de 2017 “por medio del cual se determina el valor del concurso económico por concepto de servicio de estratificación para la vigencia fiscal 2017, a cargo de las empresas comercializadoras de servicios públicos domiciliarios y la forma de pago”, el Municipio de Clemencia Bolívar ha realizado el cobro del concurso económico, pero ninguna de las empresas ESP que integran el CPE han realizado el pago respectivo, debido a múltiples observaciones que se le han realizado al presupuesto presentando por la secretaria de planeación que corresponde al concurso económico”.

Al respecto anexó: derecho de petición presentado al Presidente del Comité Permanente de Estratificación del 24 de noviembre 2017 y la respuesta dada por la Secretaria de Planeación mediante oficio recibido el 04 de diciembre de 2017, que cita: “... solicita el operador que dichos valores determinados en la vigencia 2017, los compense con los valores que le corresponde por concepto de auxilio o subsidio de los dineros girados por la

NACIÓN, sin embargo dicho giros por expresa autorización del Ministerio fueron congelados según Resolución No. 1680, de fecha 16 de junio de 2017. Razón por la cual, el operador deberá girar y consignar... el valor correspondiente al concurso económico dentro de las 48 horas... los correspondientes a los periodos 2015-2016”.

En la información remitida no se observó soportes de cancelación de valores correspondiente al concurso económico por parte de la empresa, por lo que se presume el incumplimiento a lo definido en la Ley_505_de 1999, “Por medio de la cual se fijan términos y competencias para la realización, adopción y aplicación de la estratificación a que se refieren las Leyes 142 y 177 de 1994, 188 de 1995 y 383 de 1997 y los Decretos Presidenciales 1538 y 2034 de 1996”

4.10 Subsidios y Contribuciones

4.10.1 Acueducto

Tabla 34. Revisión facturas

Fecha	N° factura	Municipio	Estrato	Subsidio o aporte acuerdo	Subsidio o aporte aplicado por el prestador
2/07/2019	11189	Clemencia	1	-50%	-60% (*1)
22/07/2019	11189	Clemencia	1	-50%	-60% (*2)
22/07/2019	11189	Clemencia	2	-30%	-40% (*3)
22/07/2019	11189	Clemencia	4	+50%	0 (*4)
22/07/2019	11189	Clemencia	5	+50%	0 (*5)

(*1) Factura residencial estrato 1, se presenta con subsidio de \$13.116 sobre una tarifa plena de \$21.681, que equivale al 60% de subsidio aplicado, sin embargo \$21.681 – \$13.618 que es igual a \$8.063 no es el valor a pagar, que tiene como subtotal \$7.000

(*2) Factura residencial estrato 1, se presenta con subsidio de \$13.116 sobre una tarifa plena de \$21.681, que equivale al 60% de subsidio aplicado, sin embargo \$21.681 – \$13.618 que es igual a \$8.063 no es el valor a pagar, que tiene como subtotal \$7.000

(*3) Factura residencial estrato 2, se presenta con subsidio de \$8.744 sobre una tarifa plena de \$21.681, que equivale al 40% de subsidio aplicado, sin embargo \$21.681 – \$8.744 que es igual a \$12.937 no es el valor a pagar en la factura, que tiene como subtotal \$10.000

(*4) Esta factura se informa como comercial, pero en ella se describe como de estrato 4, en subsidio se relaciona \$0, pero va con tarifa plena de 21.861 y no se entiende porque el valor a pagar es de \$15.000 lo cual es un 31,38% inferior a la tarifa plena.

(*5) Esta factura se informa como de uso oficial, pero en ella se describe como de estrato 5, el subsidio es de \$0 y se cobra la tarifa de \$21.861, sin subsidio ni contribución.

Se observa por parte del prestador incumplimiento en la aplicación del Acuerdo Municipal de Subsidios y los conceptos de la factura presentan error en las sumas.

4.10.2 Aseo

En el Sistema Único de Información se evidencia que el prestador no ha realizado el reporte correspondiente a: factores de subsidios y contribuciones, acto aprobación factores de subsidios y contribuciones aseo pdf, subsidios solicitados por estrato al ente territorial.

El prestador envió el Acuerdo No. 13 del 21 de noviembre de 2017 expedido por el Consejo municipal, con la siguiente información respecto a los subsidios y aportes solidarios:

Tabla 35. Subsidios y contribuciones

Estrato / Uso	Porcentaje
Estrato 1	-50%
Estrato 2	-30%
Estrato 3	0%
Estrato 4	50%
Estrato 5	50%
Estrato 6	50%
Comercial	50%
Industriales	30%

Fuente: Acuerdo No 013 del 21 de noviembre de 2017 - ACUACOR S.A.S. E.S.P.

De acuerdo con lo anterior, al presentar contribución del 50% en los estratos 4 y 6, los porcentajes de subsidios y contribuciones presuntamente incumplen lo señalado en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011:

“Subsidios y contribuciones para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. 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 setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 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%).”

A continuación, se relaciona el consolidado de la información acerca de los subsidios y contribuciones suministrada en la visita efectuada por la Entidad al prestador:

Tabla 36. Subsidios y contribuciones

Año	Facturación subsidio	Facturación contribución	Total factura
2018	\$ 226.248.156	0	\$ 226.248.156
Ene-jun 2019	\$ 133.488.528	0	\$ 133.488.528

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

Se evidencia que, la facturación correspondiente a la prestación del servicio de aseo en el municipio, es realizada solamente a usuarios que reciben subsidios.

Estado de la deuda del municipio – existencia del giro directo

El prestador informó lo siguiente al respecto:

“En ninguno de los tres municipios en los cuales prestamos nuestros servicios (Clemencia Bolívar, Mahates Bolívar y Luruaco Atlántico), hemos celebrado giros directos.

El Municipio de Clemencia Bolívar adeuda a la fecha a la empresa ACUACOR S.A.S. E.S.P. por concepto de subsidios de agua y aseo de la vigencia 2018 un monto que asciende a la suma de DOSCIENTOS MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS MCTE (\$200.298.483).

El prestador envió como anexos: la solicitud del certificado presupuestal de los recursos adeudados por concepto de Giro de Subsidios Vigencia 2018-2019, del 02 de septiembre de 2019 y la respuesta de la Secretaria de Hacienda Municipal, del 25 de septiembre de 2019, la cual cita: *“en lo que falta de la vigencia fiscal 2019, haciendo un esfuerzo fiscal para el saneamiento total de esta deuda, lo anterior dependiendo del comportamiento de los recursos propios municipales ya que esta cuenta por pagar se debe cancelar con recursos propios que se irán incorporando dentro de la ejecución presupuestal de la vigencia 2019. De no ser así esta deuda será incorporada en el proyecto de presupuesto para la vigencia fiscal 2020”.*

4.11 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos

En el Sistema Único de Información se evidencia que el prestador no ha realizado el cargue correspondiente a este aspecto: RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO o del SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.

A continuación, se registra lo evidenciado en la visita, debido a que acerca de este aspecto el prestador no remitió información.

4.11.1 Descripción general de los procesos de atención de reclamaciones y peticiones de suscriptores

Acerca de la presentación de las solicitudes por parte de los usuarios, el prestador afirma que las peticiones, quejas y reclamos son recibidas en las oficinas de cada municipio donde se realiza la prestación de los servicios, las quejas se resuelven máximo en 15 días; aclara que al momento de informar al usuario que debe proporcionar sus datos para la entrega de las respuestas, las personas no acceden a dar sus datos ni a firmar.

De acuerdo a lo informado por la secretaria, el consolidado de PQR lo tiene la directora comercial, afirma que se está implementado hace poco. No cuentan con algún sistema, en el momento lo manejan por medio de un cuadro con los consecutivos, de acuerdo al código de la PQR, saben por qué servicio se presenta la petición, adicionalmente comenta que la

mayoría de peticiones se presentan del municipio de Clemencia porque se prestan los dos servicios y, afirma: “del servicio de acueducto es del que más se han recibido solicitudes”.

4.11.2 Procedimiento

Al respecto el prestador manifestó que, en el momento de presentarse el usuario con la solicitud, se registra en el formato de recepción de PQR que manejan, cuando el usuario accede a brindar los datos completos solicitados para la radicación: Nombre completo, número de identificación, dirección, teléfono, petición y firma. La verificación para dar trámite a la PQR es efectuada por el supervisor Jhoan Alberto Coneo San Juan, quien en campo realiza la evidencia, generalmente dando la respuesta al usuario en dos días y en donde se efectúa el correspondiente informe, el cual es firmado por el usuario.

4.11.3 Sedes, horarios y personal

La oficina de atención al usuario en el municipio de Clemencia el prestador informó que desde julio del año pasado está ubicada en la Carretera La Cordialidad, carrera 13 calle 8-250 Barrio La Cordialidad.

Imagen 28. Oficina de Atención al usuario



Fuente: Visita SSPD – septiembre 2019

El prestador informó que en promedio recibe 1 o 2 peticiones al mes, relacionadas con la prestación del servicio de aseo y la solicitud más reiterativa es porque el compactador no puede acceder a las calles. Adicionalmente, afirma que en promedio se presentan de forma verbal 10 a 15 solicitudes mensualmente, de las cuales no se tiene registro, aseverando que los usuarios no dejan por escrito la petición, porque “no están dispuestos a seguir el proceso”, no consienten el anexar la fotocopia de la cédula.

La empresa tiene a disposición de los usuarios otros medios: correo electrónico y línea telefónica, para la presentación de las PQR, afirma que durante el presente año ha recibido 4 solicitudes vía telefónica y por medio del correo gerenciaacuacor@hotmail.com, operado en la oficina central, no se han recibido PQR.

En la oficina del municipio de Clemencia no tienen el archivo físico de las PQR, al respecto afirmó el prestador que las envían a la oficina principal en Cartagena; por lo que se requiere el cumplimiento a lo definido en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994: “...Estas “oficinas” llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.”.

4.11.4 Estadísticas de PQR

El prestador no remitió la estadística de PQR con el detalle por causal de reclamación, tiempos y tipos de respuesta, requerida en la visita. A continuación, se registra lo evidenciado en la sede de la empresa:

En la oficina administrativa ubicada en Cartagena, se observa el archivo de PQR. Del año 2017, las PQR se encuentran relacionadas de acuerdo a un orden cronológico, según al consecutivo se presentaron 23 PQR relacionadas con la prestación del servicio de aseo, la mayoría por falla en el servicio. No se evidenció el archivo de PQR del año 2018 y en el correspondiente al año 2019, las PQR no se encuentran enumeradas, es decir no se tiene consecutivo. Se observó la gestión efectuada a las solicitudes de los usuarios, dado a que se relacionaba el correspondiente formato de respuesta, realizado dentro de los términos establecidos en la normatividad.

Se requiere al prestador remitir la información de peticiones, quejas y reclamos, solicitada en la visita.

5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Indicador financiero agregado

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios elaboró el cálculo de los indicadores financieros y técnicos agregados IFA e IOCA hasta el período 2015 con base en la información reportada por el prestador en el Sistema Único de Información – SUI, de acuerdo con la metodología definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA - en la Resolución 315 de 2005.

Sin embargo, teniendo en cuenta que la CRA se encuentra en proceso de definir las nuevas variables para el cálculo del Indicador Único Sectorial, no es posible adelantar el cálculo de este indicador para los años 2017 y 2018 para la Empresa Aguas y Aseo de la Cordialidad S.A.S. E.S.P.

5.2 Indicadores Técnicos de prestación

En relación con los indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado para las vigencias 2017 a 2018, a continuación, se muestran estos resultados de acuerdo con la información suministrada en visita y reportada en el SUI por parte del prestador.

Tabla 37. *Indicadores de prestación de los servicios de acueducto*

Año	SUSCRIPTORES	COBERTURA (%)	CONTINUIDAD (h/día)	IRCA (%)	COBERTURA MICROMEDICIÓN (%)	IANC (%)
	ACU	ACU				
2017	1.469	65%	16	62,0%	S.D	S.D.
2018	1.592	65%	16	31,7%	S.D	S.D.
2019	2.590	65%	16	-	S.D	S.D.

Fuente: Aguas y Aseo de la Cordialidad S.A.S. E.S.P. – visita septiembre 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 38. 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 2018⁷, 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 29. 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 “AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. 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 no cuenta con actualizaciones aprobadas para las vigencias 2017, 2018 y 2019; además la actualización

⁷ 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.

del 2016 se realizó de manera extemporánea, lo anterior conforme a las resoluciones antes citadas.

Imagen 30. Actualizaciones RUPS

Fuente: Consulta SUI, octubre 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 1968 formatos y/o formularios:

Tabla 39. Estado de cargue de información al SUI

ID	Empresa	Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
25959	AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P.	2006	1	0	0 %
		2010	1	0	0 %
		2011	130	138	51 %
		2012	175	173	49 %

ID	Empresa	Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
		2013	196	166	45 %
		2014	188	134	41 %
		2015	223	116	34 %
		2016	255	46	15 %
		2017	277	6	2 %
		2018	288	1	0 %
		2019	234	0	0 %
		TOTAL	1.968	780	28 %

Fuente: Consulta SUI – 5 de diciembre de 2019

Tabla 40. Reportes pendientes por tópico

Año	Tópico	Total
2006	MOVET	1
Total 2006		1
2010	Técnico operativo	1
Total 2010		1
2011	Administrativo	2
	Administrativo y Financiero	26
	Comercial y de Gestión	44
	MOVET	5
	Técnico operativo	53
Total 2011		130
2012	Administrativo	3
	Administrativo y Financiero	27
	Comercial y de Gestión	81
	Técnico operativo	85
Total 2012		196
2013	Administrativo	3
	Administrativo y Financiero	27
	Comercial y de Gestión	81
	Técnico operativo	85
Total 2013		196
2014	Administrativo	3
	Administrativo y Financiero	29
	Auditor	6
	Comercial y de Gestión	39
	Estado de Situación Financiera de Apertura - ESFA	1

Año	Tópico	Total
	Generalidades-Riesgos	2
	NSC	1
	Proceso NIF	1
	Riesgos Acueducto	3
	Riesgos Aseo	3
	Técnico operativo	100
Total 2014		188
2015	Administrativo	3
	Administrativo y Financiero	32
	Auditor	6
	Comercial y de Gestión	38
	Contribuciones 2016	1
	Generalidades-Riesgos	2
	Inicio Transición 2015	1
	NSC	1
	Riesgos Acueducto	7
	Riesgos Aseo	7
Técnico operativo	125	
Total 2015		223
2016	Administrativo	3
	Administrativo y Financiero	13
	Auditor	6
	Comercial y de Gestión	87
	Generalidades-Riesgos	2
	NSC	1
	Riesgos Acueducto	15
	Riesgos Aseo	15
	Tarifario	1
Técnico operativo	112	
Total 2016		255
2017	Administrativo	3
	Administrativo y Financiero	11
	Auditor	6
	Comercial y de Gestión	125
	Generalidades-Riesgos	2
	NSC	1
	Riesgos Acueducto	14

Año	Tópico	Total
	Riesgos Aseo	15
	Técnico operativo	100
Total 2017		277
2018	Administrativo	3
	Administrativo y Financiero	12
	Auditor	6
	Comercial y de Gestión	127
	Generalidades-Riesgos	2
	NSC	1
	Riesgos Acueducto	15
	Riesgos Aseo	15
Técnico operativo	107	
Total 2018		288
2019	Administrativo y Financiero	3
	Comercial y de Gestión	106
	Generalidades-Riesgos	2
	NSC	1
	Riesgos Acueducto	14
	Riesgos Aseo	14
	Técnico operativo	94
Total 2019		234
TOTAL GENERAL		1968

Fuente: Consulta SUI – diciembre 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° 20174231156051 de 17 de agosto de 2017.
- Con Radicado SSPD N° 20184230501391 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° 20174231018171 del 1 de agosto de 2017, 20184230397901 de 2 de abril de 2018 y 20184201150551 de 19 de octubre de 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° 20174210458321 del 16 de mayo del 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° 20194200020391 de 23 de enero de 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 julio, octubre de 2018 y febrero, marzo, mayo, julio y septiembre de 2019.
 - 20184230812111 de 31/05/2018
 - 20184231055601 de 6/07/2018
 - 20184201147981 de 10/10/2018
 - 20194200063711 de 7/02/2019
 - 20194230175831 de 27/03/2019
 - 20194230303071 de 7/05/2019
 - 20194230536601 de 5/07/2019
 - 20194230802581 de 27/09/2019
- De conformidad con lo establecido en la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, la cual indica que los prestadores deben actualizar la información del RUPS por lo menos una vez al año, se solicitó al prestador la actualización del RUPS mediante Radicado SSPD N° 20194200628621 del 29 de julio del 2019.
- Mediante radicado SSPD N° 20194230178811 de 29 de marzo de 2019, se solicitó al prestador el cargue del Plan de Emergencia y Contingencia al Sistema Único de Información – SUI para las vigencias 2016, 2017 y 2018.

- Con radicado SSPD N° 20184201153111 del 6 de noviembre de 2018, se informó al prestador sobre el proyecto de resolución de los programas de riesgo de calidad del agua.
- Una vez realizada la verificación de los resultados de las muestras de calidad del agua reportadas por las autoridades sanitarias al Sistema de Vigilancia de la Calidad del Agua Potable (SIVICAP), para el municipio de Clemencia – Bolívar, esta Superintendencia en los meses de julio, agosto, septiembre y octubre, le solicitó al prestador el plan de acción de calidad del agua potable, el cual tienen como objetivo mejorar las condiciones de suministro de agua potable a la población
 - 20184231020741 de 03/07/2018
 - 20184231124481 de 01/08/2018
 - 20184231188681 de 22/08/2018
 - 20184231259391 de 5/09/2018
- Una vez el prestador remitió el Plan de Acción de calidad de agua potable, mediante radicado SSPD N° 20184231461631 de 24 de octubre de 2018, se le informó al prestador acerca de la obligación de presentar informes de seguimiento. Teniendo en cuenta lo anterior, se han realizado las siguientes reiteraciones para la remisión de los informes de seguimiento
 - 20194230027911 de 29/01/2019
 - 20194230154681 de 15/03/2019
 - 20194230196131 de 4/04/2019
- En los meses de julio, agosto y septiembre se solicitó a la Secretaria de Salud Departamental del Bolívar información sobre las muestras de vigilancia en el SIVICAP correspondientes al año 2017
 - 20184231111501 de 25/07/2018
 - 20184231207811 de 28/08/2018
 - 20184231348811 de 14/09/2018
- Esta Superintendencia recibió por parte del Instituto Nacional de Salud (INS), el reporte consolidado de los resultados de los análisis fisicoquímicos y microbiológicos de las muestras de vigilancia tomadas por la Secretaria de Salud durante la vigencia 2018, las cuales fueron reportadas en el Sistema de Información para la Vigilancia de la Calidad de Agua para Consumo Humano (SIVICAP).
 En ese sentido, esta Dirección Técnica, verificó la información del SIVICAP 2018, identificando que para el municipio CLEMENCIA se suministró en promedio, agua no apta para consumo humano; por lo que, mediante radicado SSPD N° 20194200454911 del 14 de junio de 2019, se solicitó al prestador adelantar las medidas pertinentes para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y continuidad en la distribución de agua potable para consumo humano.
- Con radicado 20194230226931 del 15 de abril del 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.

- En el marco del seguimiento a los prestadores, se solicitó informe estado de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado para lo corrido del año 2018; lo anterior, mediante radicado SSPD N° 20184211618901 del 20 de diciembre de 2018.
- Con radicado SSPD N° 20174210380861 del 28 de abril del 2017, se solicitó información referente al esquema de prestación en todas las áreas de prestación y en caso de contar con contratos de operación y/o inversión, remitir la copia del mismo.
- Se solicitó el cargue de información financiera al Sistema Único de Información – SUI para la vigencia 2016, lo anterior, mediante radicado SSPD N° 20174200316171 del 26 de abril del 2017.
- Mediante radicado SSPD N° 20174211604571 de 9 de noviembre del 2017, se realizó la verificación de aportes “Concurso Económico” y reporte al Sistema Único de Información – SUI.
- Con radicado SSPD N° 20194210295971 del 3 de mayo de 2019, se solicitó el reporte de la clasificación bajo NIF del prestador, en cumplimiento de las Resoluciones SSPD N° 20141300004095 y 20151300020385.
- Conforme a lo establecido en la Resolución compilatoria SSPD N° 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 Resolución SSPD N° 20171300039945 de marzo 28 de 2017; mediante radicado SSPD N° 20194230537471 del 7 de julio de 2019, se solicitó el cargue de la información comercial para la vigencia 2018 al Sistema Único de Información – SUI.
- Mediante radicado 20194200492811 del 28 de junio de 2019, se le solicita al prestador remitir de información sobre la aplicación de la nueva metodología tarifaria expedida mediante la Resolución CRA 825 de 2017 modificada por la Resolución CRA 844 de 2018.
- Mediante radicado SSPD N° 20174230100223 de 20 de octubre de 2017, se solicitó de evaluación de méritos para dar apertura a una investigación administrativa contra el prestador AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P., por el presunto incumplimiento de la Resolución 2115 de 2007 respecto a los parámetros físico – químicos.

8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 Aspectos administrativos

- La empresa no contó con personal certificado en competencias laborales para las vigencias bajo análisis, presuntamente incumpliendo lo dispuesto en la Resolución 1570 de 2004.
- La empresa se encuentra clasificada como privada. Por lo tanto, 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. Sin embargo, la empresa no suministró copia de los informes para las vigencias bajo análisis

8.2 Aspectos financieros

- El prestador no se encuentra al día con su obligatoriedad en el reporte de información financiera en el sistema único de información de servicios públicos domiciliarios – SUI.
- El prestador no suministró la totalidad de la información solicitada durante la visita realizada los días 18, 19 y 20 de septiembre de 2019. Sin embargo, los estados financieros entregados fueron usados para el respectivo análisis; pese a que: no corresponden al cierre del último período contable y fiscal (año 2018), no presentan notas y revelaciones explicatorias, no cuentan con la respectiva acta de aprobación y tampoco con los informes de auditoría externa de gestión y resultados.
- El prestador, presuntamente, no tiene Revisor Fiscal, lo que es inconsistente con lo establecido en el décimo cuarto estatuto de la escritura de constitución de la sociedad.
- Se genera una alerta importante ya que la situación financiera actual del prestador no es clara; por lo cual, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios informa que el análisis realizado no es concluyente debido a las condiciones y características de los estados financieros suministrados durante la visita, las cuales están descritas en el análisis.
- Presuntamente, el prestador no ha reconocido dentro de sus activos fijos, la infraestructura y equipos entregados bajo concesión y/o operación (según la cláusula decima del contrato de concesión No. 001 de 2011 con el municipio de Clemencia y la cláusula décimo tercera del contrato de operación LP-002-2012 con el municipio de Luruaco) para la prestación de los servicios públicos de acueducto y aseo. Lo anterior, de acuerdo con lo contemplado en los párrafos 2.19 y 17.4 de las NIIF para PYMES.
- De manera general, en los estados financieros, se evidencian falencias en el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos definidos por las NIIF para PYMES. Por otro lado, no se observa revelación alguna sobre pérdidas por deterioro del valor de los deudores diversos, por la aplicación de la sección 27 de las NIIF para PYMES. Y, tampoco se observa la constitución de la provisión de abandono del sitio de disposición final, tal y como lo establece el literal c) del párrafo 17.10 de las NIIF para PYMES.
- De acuerdo con los indicadores financieros, el prestador muestra un alto nivel de endeudamiento (71,1%), situación que es riesgosa. Al igual, se observa una baja rotación de la cartera, lo que sugiere al prestador la implementación de procesos de recaudo efectivos.

8.3 Aspectos técnicos

8.3.1 Acueducto y alcantarillado

- El prestador no cuenta con concesiones de aguas subterráneas vigentes para ninguno de los 3 pozos profundos, incumpliendo con los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.
- El prestador no cuenta con medición de caudales entrada ni salida de la planta de tratamiento que abastece al municipio de Clemencia, incumpliendo con el artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000 y el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017.
- La continuidad durante las vigencias bajo análisis en el municipio de Clemencia presuntamente cumplió con lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes.
- El prestador no realiza la medición de presiones en la red de distribución, presuntamente incumpliendo con lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000 y el artículo 86 de la Resolución 330 de 2017.
- No es posible calcular con precisión las pérdidas de agua debido a la falta de macromedición y micromedición. Por ende, no es posible determinar si éstas superan el 30% definido en la Resolución CRA 151 de 2001.
- La empresa no ha realizado la actualización anual del acta de concertación de puntos de muestreo desde el año 2013 a la fecha, presuntamente incumpliendo lo estipulado en el parágrafo del artículo 5 de la Resolución 811 de 2008.
- De acuerdo con los resultados de las muestras de vigilancia de la autoridad sanitaria, presuntamente se suministró agua no apta para consumo humano en el municipio de Clemencia durante los meses de enero a marzo, junio a octubre y diciembre de 2017, marzo, abril y diciembre de 2018.
- El prestador no realiza el control de la calidad del agua en la red de distribución del municipio de Clemencia, incumpliendo lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 9 y los artículos 18 y 19 del Decreto 1575 de 2007.
- La empresa no cuenta con manuales de operación y mantenimiento para ningún componente de sus sistemas de acueducto y alcantarillado.
- El Plan de Emergencia y Contingencia, no cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución MVCT 0154 de 2014, los cuales son:
 1. Elaboración de inventarios.
 2. Identificación de requerimientos.
 3. Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.
 4. Establecimiento de necesidad de ayuda externa.
 5. Fortalecimiento de educación y capacitación.
 6. Línea de mando
 7. Comunicaciones.
 8. Formato para evaluación de daños.
 9. Ejecución de la respuesta.

Es preciso indicar que a la fecha de presentación del PEC, el prestador aún no se encontraba operando el servicio de alcantarillado, debido a que el sistema se encuentra en construcción, según indica el prestador en el mismo Plan.

8.3.2 Aseo

PGRIS, PPSA y PEC

- No fue posible comparar el PPSA y el PGRIS de Clemencia puesto que el prestador a la fecha 14/11/2019 no ha realizado el reporte al SUI del Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA.
- El Plan de Emergencia y Contingencia entregado el día de la visita no cumple con lo establecido en la Resolución MVCT N° 154 de 2014. Por lo anterior, se solicita realizar los ajustes pertinentes a dichos documentos y proceder con el reporte al SUI.
- El prestador a la fecha 14/11/2019 no ha realizado el reporte de “*Cuestionario de Eventos*” del servicio de aseo y hasta el día 19 de octubre de 2019 la empresa tuvo plazo de reportar el evento de “*falla de vehículo*” que ocurrió durante la visita realizada por esta Entidad en el mes de septiembre y generó retraso de 2 horas en la recolección y transporte de residuos no aprovechables. Lo anterior genera un incumplimiento a la Resolución SSPD No. 20161300062185 del 18 de noviembre de 2016.

Recolección y transporte de residuos no aprovechables

- Se recomienda al prestador evaluar la posibilidad de implementar puntos de acopio o cajas de almacenamiento para la zona de difícil acceso en el municipio, teniendo en cuenta que el uso de la carretilla no se encuentra permitido bajo los lineamientos del Decreto 1077 de 2015 para la actividad de trasbordo.
- Se identifican varias presuntas falencias en cuanto a requisitos técnicos con los que debería contar la empresa para la prestación del servicio de recolección en contraste con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015. Por ejemplo, no existen soportes suficientes para definir que la empresa presta el servicio de acuerdo con un PPSA establecido, el CCU y la página web. Lo anterior impidió comparar la congruencia entre las diferentes fuentes de información. De igual forma, no se observó que la empresa contara con un área de prestación demarcada para el municipio. El prestador deberá aclarar las observaciones indicadas en el cuerpo de este documento en referencia a estos presuntos incumplimientos y realizar los correctivos necesarios en los documentos referenciados.
- La información reportada en el SUI de microrrutas cuenta presuntamente con mala calidad, por lo que se recomienda al prestador realizar una solicitud de reversión de la información cargada para que esta se ajuste con la realidad de la prestación, de lo contrario se estaría presuntamente incumpliendo los cronogramas de cargue de la Resolución No. SSPD 20101300048765 del 14/12/2010.
- El plano de la microrruta de recolección cuenta con poca legibilidad, impidiendo la verificación de la SSPD del trayecto definido para la misma. Lo anterior, presuntamente incumpliendo la definición del numeral 27 del artículo 2.3.2.1.1. del Decreto 1077 de 2015. Esto también impidió la comparación entre la información entregada y lo reportado en el SUI y el cumplimiento de la ruta de acuerdo con el plano. Por lo anterior, la

empresa deberá remitir soportes del establecimiento de microrrutas en concordancia con el artículo 2.3.2.2.2.3.30. ibídem.

- La empresa presuntamente no cuenta con un vehículo de respaldo para la ejecución de la actividad ante casos de daños, averías y/o contingencias, incumpliendo los 2.3.2.2.2.3.27. y 2.3.2.2.2.3.34. del Decreto 1077 de 2015.

Parque automotor

- El prestador deberá realizar el cargue del formato de registro de vehículos en el SUI, el cual nunca ha reportado en dicho sistema, presuntamente incumpliendo los plazos de cargue definidos en la norma.
- Los conductores de los vehículos de recolección no contaban con el documento del SOAT impreso. Por lo anterior, la empresa deberá remitir copia de los mismos una vez recibida la evaluación integral.
- El prestador presuntamente incumple el artículo 30 de la Ley 769 de 2002 al no contar con el equipo de carreteras completo.
- Los vehículos utilizados para la actividad de recolección presuntamente no cumplen con la totalidad de características exigidas por el Decreto 1077 de 2015.
- No se tiene claridad de las frecuencias de lavado de los vehículos establecidas por el prestador, por lo que deberá aclarar las mismas remitiendo el contrato de tercerización de la actividad, en caso de que aplique, con una certificación de la frecuencia.

Puntos críticos

- No se identifican soportes de la remisión del censo de puntos críticos y de los operativos de limpieza realizados a la entidad territorial y la autoridad de policía. De igual forma, la empresa deberá informar cómo realiza el cobro de las actividades ejecutadas en referencia a la gestión de puntos críticos.

Barrido y limpieza de vías y áreas públicas

- No se identificó un área de prestación definida de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015. Adicionalmente, el prestador no ha reportado en el SUI las microrrutas de esta actividad.
- Se identifican presuntas diferencias entre la información descrita en el CCU, lo consignado en el acta de visita y la dada por el supervisor de la actividad en campo, en referencia a los horarios y frecuencias de recolección.
- Teniendo en cuenta que en el PGIRS no se definen los kilómetros de barrido del municipio, la empresa deberá aclarar el inventario de vías y áreas públicas utilizado para la prestación del servicio, teniendo en cuenta que esta debería estar acorde con el PGIRS. De igual forma deberá remitir el plano definido para la microrruta de barrido en el municipio de Clemencia, acorde con el Decreto 1077 de 2015.
- No existe claridad de cómo se realiza el cobro de esta actividad toda vez que la empresa indicó que no tiene un estimado de las toneladas de barrido recolectadas en el municipio.

- Los implementos utilizados por los operarios para la actividad (tanto de protección personal como de limpieza) son presuntamente insuficientes para la correcta ejecución del barrido y limpieza en el área de prestación, teniendo en cuenta que se identificó el uso incompleto de los implementos y zonas con suciedad una vez realizada la actividad.
- Dentro de la información entregada por la empresa se identificó un acuerdo de barrido con el municipio, por lo cual la empresa deberá pronunciarse frente al mismo teniendo en cuenta que es el único prestador reportado en el RUPS para el municipio.

Lavado de áreas públicas

- La empresa presuntamente incumple con el artículo 2.3.2.2.5.63. del Decreto 1077 de 2015 al no prestar la actividad teniendo en cuenta que el PGIRS cuenta con información para realizarla

Disposición final

- El prestador no ha realizado el cargue del reporte de toneladas provenientes del área de prestación, presuntamente incumpliendo con los plazos definidos en la Resolución 20101300048765 de 2010.

8.4 Aspectos comerciales

- El CCU cargado en 2014 al SUI no es igual al entregado en visita y no tiene fecha de expedición.
- El prestador no entregó la información solicitada en la visita o la entregó parcialmente, para los temas de micromedición, facturación, recaudo, catastro, cartera y PQR, lo cual no ha permitido realizar evaluación sobre estos aspectos.
- La factura presentada no cumple la totalidad de los requisitos establecidos en la resolución CRA 375 de 2006 y presenta inconsistencia en la suma de los conceptos facturados o valor total a pagar
- El prestador debe acreditar el reporte de la información al Sistema Único de Información –SUI, correspondiente al tópico comercial: suscriptores, facturación y recaudo, facturas, acto aprobación factores de subsidios y contribuciones aseo pdf, subsidios solicitados por estrato al ente territorial, concurso económico, peticiones, quejas y reclamos, tal como lo establece: el anexo de la Resolución No. SSPD 20101300048765 del 14/12/2010, y las Resoluciones No. SSPD 20151300054575 del 18/12/2015 y 20161300011295 del 28/10/2016.
- La empresa no está aplicando los porcentajes de subsidios y contribuciones establecidos en el acuerdo municipal, incumpliendo la aplicación de la metodología de balance entre la necesidad de subsidios y el recaudo de contribuciones según lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y los Decretos 1013 de 2005 y 565 de 1996.
- El municipio ha vulnerado lo establecido en la Ley 1450 de 2011 que en su artículo 125 establece los límites de los subsidios y las contribuciones, en la expedición del acuerdo 13 del 21 de noviembre de 2017.
- La facturación emitida por el prestador, presuntamente no cumple con el contenido mínimo según lo establecido en la Resolución CRA 376 de 2006.

- El prestador presenta un bajo índice de efectividad del recaudo de la facturación.
- Se requiere al prestador remitir la información de peticiones, quejas y reclamos, solicitada en la visita.
- Se evidencia el presunto incumpliendo por parte del prestador a lo señalado en la Resolución 376 de 2006, en lo concerniente a la publicidad del CCU.
- La empresa presuntamente se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 2.3.3.2.4.2.112 del decreto 1077 de 2015 acerca del sitio web.
- El prestador debe acreditar la certificación del RUPS, para cumplir lo dispuesto en la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.

8.4.1 Aspectos tarifarios acueducto y alcantarillado

- No es posible establecer la metodología tarifaria con la cual la empresa calculó las tarifas que aplica a sus usuarios del servicio de acueducto en el municipio de Clemencia en el departamento de Bolívar.

8.4.2 Aspectos tarifarios servicio de aseo

- El prestador estaría presuntamente incumpliendo la aplicación de la Circular 001 de 2016 desde agosto de 2016 y de la Resolución CRA 832 desde el año 2018. Además, incumpliendo el reporte de información al SUI en los periodos requeridos en la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, el proceso de publicación de tarifas establecido en la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por la Resolución CRA 403 de 2006, la entrega de información solicitada por la SSPD que puede acarrear sanciones conforme al artículo 15 de la Ley 1955 de 2019 e incumpliendo la correcta aplicación de la Resolución CRA 352 de 2005 respecto al cálculo de Toneladas por suscriptor no aforadas TDi.

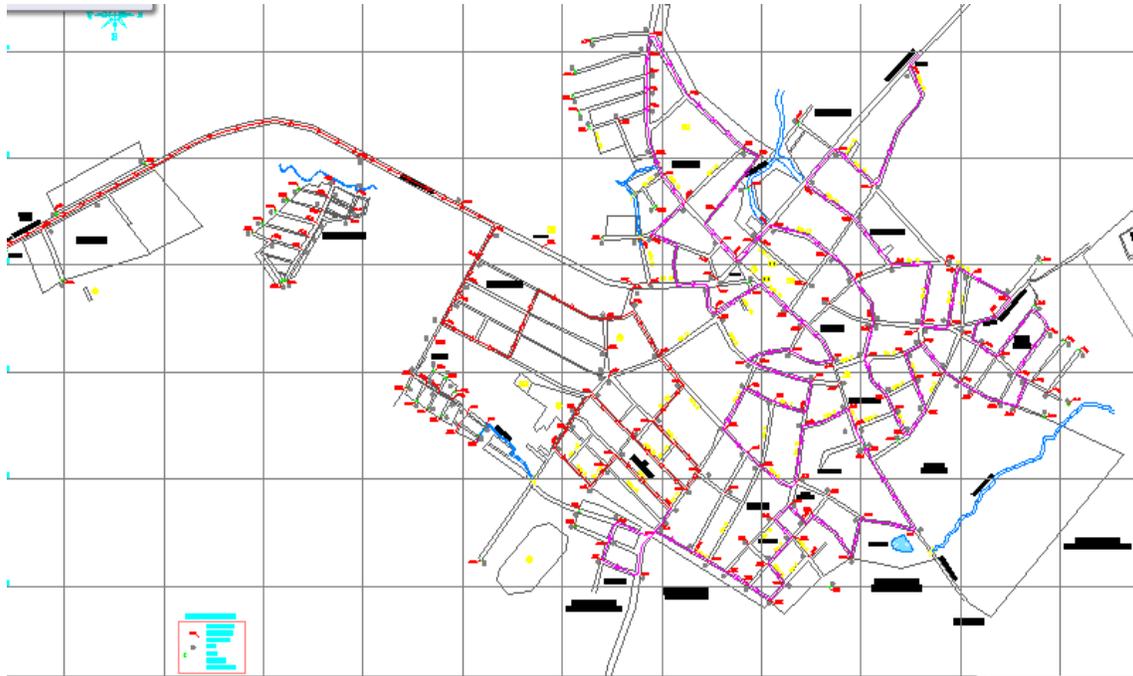
Proyectó: Carlos Mario González – Profesional Especializado Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
 Oscar Hernán Rincón – Profesional Especializado Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
 Nicolás Eduardo Páez Rincón – Profesional Especializado Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
 Dajhana Londoño López – Contratista Grupo de Evaluación Integral - DTGAA
 Antonio José Cervantes - Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
 Yesica Ivonne Roa Hernández – Ingeniera Contratista – Grupo Sectorial DTGAA
 Giovanni Castellanos Uribe – Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo
 Andrés Felipe López Sánchez – Contratista Grupo Sectorial de Aseo
 Gustavo Adolfo Duarte – Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo
 Ángela Bibiana González – Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo
 Marisela Hernández Ramírez - Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo

Revisó: Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral (A) – DTGAA
 Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo Sectorial - DTGAA
 Sandra Marcela Ramírez Ubaté - Coordinadora Grupo Evaluación Integral de Aseo
 Diana Carolina Guavita Duarte – Coordinadora Grupo de Sectorial de Aseo

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

9 ANEXOS

9.1 Planos de microrruta de recolección



Fuente: Visita SSPD – Septiembre 2019

9.2 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.

9.2.1 Desarrollo del análisis

A continuación, se presenta el análisis realizado para el prestador AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P. respecto al Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) del servicio público de Acueducto reportado para la vigencia 2015 al Sistema Único de Información (SUI), el día 15 de enero de 2016:

Tabla 41. Reporte Plan de Contingencia del servicio de Acueducto

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:							2015
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
ATLANTICO	LURUACO	25959	AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P.	Acueducto	PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA SERVICIOS PUBLICOS CLEMENCIA.pdf	Certificado	15-01-2016
ATLANTICO	LURUACO	25959	AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P.	Aseo	ND	Pendiente	ND
BOLIVAR	CLEMENCIA	25959	AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P.	Acueducto	PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA SERVICIOS PUBLICOS CLEMENCIA.pdf	Certificado	15-01-2016
BOLIVAR	CLEMENCIA	25959	AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P.	Aseo	ND	Pendiente	ND
BOLIVAR	MAHATES	25959	AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P.	Acueducto	PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA SERVICIOS PUBLICOS CLEMENCIA.pdf	Certificado	15-01-2016
BOLIVAR	MAHATES	25959	AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P.	Aseo	ND	Pendiente	ND

Fuente: Visita SSPD – Septiembre 2019

Las áreas de prestación para las que se certifica el PEC reportado en el SUI, corresponden a los municipios de **Luruaco, Atlántico y Clemencia y Mahates, Bolívar**, específicamente para el servicio público domiciliario de acueducto. Cabe resaltar que el PEC reportado por el prestador se evaluará únicamente para el municipio de **Clemencia, Bolívar**.

El documento reportado por el prestador, define como objetivo general el siguiente:

“Elaborar el Plan de Emergencia y Contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Clemencia Bolívar.”

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.

Al respecto, el prestador de servicios públicos domiciliarios **Aguas y Aseo de la Cordialidad S.A.S. E.S.P.** en el capítulo 4, expone la metodología que aplicó para elaborar el PEC, explicando los aspectos que tuvo en cuenta para la revisión e identificación de eventos históricos y amenazas. De la misma forma indica cómo se llevó a cabo la descripción de las amenazas identificadas y de sus posibles efectos en los sistemas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, así como la evaluación de vulnerabilidad.

Cabe indicar que en el ítem “5.2.2.1 Empresa prestadora de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo” el prestador indica que “Actualmente, no se ha dado inicio a la operación del servicio de alcantarillado pues este se encuentra en construcción”.

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

En el capítulo 5 “Plan de emergencia y contingencia asociado a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo”, el prestador realiza la identificación de las amenazas que pueden generar efectos adversos en las personas, la producción, los bienes y servicios y la infraestructura. Adicionalmente, clasifica las amenazas por Naturales, Socionaturales y Antrópicas.

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

Se evidencia en el PEC reportado y evaluado, que el prestador en la Tabla 3 “Amenazas identificadas para el municipio de Clemencia Bolívar” identificó las amenazas como se indica a continuación:

Tabla 42. Amenazas identificadas para el municipio de Clemencia Bolívar.

Clasificación de amenaza	Evento o fenómeno
Natural	<ul style="list-style-type: none"> • Sismo. • Tsunami. • Erupción volcánica. • Meteorológicos.
Socionatural	<ul style="list-style-type: none"> • Movimiento en masa. • Inundaciones. • Avenidas torrenciales. • Desertificación. • Sequías. • Incendios forestales.
Antrópico	<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes industriales y contaminación. • Acciones violentas. • Interrupciones en el fluido eléctrico. • Colapso en la infraestructura de los sistemas de prestación. • Tecnológicas. • Inadecuada operación del servicio de acueducto. • Inadecuada operación del servicio e aseo. • Inadecuada operación del servicio de alcantarillado.

Fuente: PEC Cordialidad, 2016

Adicionalmente, en la Tabla 4 “Identificación y valoración de amenazas para el Municipio de Clemencia Bolívar” presenta las causas de cada una de las amenazas identificadas, así como la frecuencia del evento, el servicio público que se afecta, el tipo de desastre, los mecanismos físicos de destrucción, la localización de los componentes de los sistemas y finalmente estima el nivel de daños.

Tabla 43. Identificación y valoración de amenazas para el Municipio de Clemencia Bolívar

EVENTO O FENÓMENO	Causas de la amenaza	Frecuencia del evento	Servicio que afecta	Tipo de desastre	Mecanismos físicos de destrucción	Localización	Estimación del nivel de daños
Movimientos en masa	Deforestación, erosión	3	Acueducto y Aseo	Lento	Daño estructural en las estructuras de tratamiento, por erosión del suelo donde se encuentran. Arrastre de sedimentos en vías donde se impide el paso del vehículo recolector de residuos sólidos.	Planta de tratamiento de Clemencia a 800 m del Barrio el Bolsillo. Vías internas en la cabecera municipal. Vías internas en el Corregimiento Las Caras.	3
Avenidas torrenciales	Deforestación, erosión, fenómeno de la Niña. Cambio Climático	4	Acueducto y Aseo	Súbito	Arrastre del tramo de aducción en el Arroyo Jagua. Deterioro de vías que impiden el paso del vehículo recolector de residuos sólidos.	a 3 Km de la cabecera municipal. Vías internas de la cabecera municipal y el Corregimiento Las Caras.	3

EVENTO O FENÓMENO	Causas de la amenaza	Frecuencia del evento	Servicio que afecta	Tipo de desastre	Mecanismos físicos de destrucción	Localización	Estimación del nivel de daños
Interrupciones en el fluido eléctrico	Lluvias intensas, falta de mantenimiento en los sistemas y redes eléctricas	4	Acueducto	Súbito	Daños en la infraestructura eléctrica. Transformadores, tableros eléctricos, cableados, motores eléctricos, por descargas eléctricas por rayos, suspensión del servicio por daños.	Red y sistemas eléctricos que alimentan Sistemas de abastecimiento y captación Kilometro 8 vía Clemencia Arroyo Grande. Sistema de abastecimiento y captación Kilometro 2, zona urbana del Corregimiento Las Caras.	2

EVENTO O FENÓMENO	Causas de la amenaza	Frecuencia del evento	Servicio que afecta	Tipo de desastre	Mecanismos físicos de destrucción	Localización	Estimación del nivel de daños
Colapso en la infraestructura de los sistemas de prestación	Sequía, falta de inversión del municipio en los sistemas de captación de tratamiento. Falta de capacidad de las unidades de tratamiento por cumplimiento de vida útil	4	Acueducto	Súbito	Colmatación de los filtros por exceso de hierro en el agua, Deterioro de la infraestructura de la planta por exceso de hierro en el agua. Daño en los sistemas de bombeo en épocas de Sequía por falta de agua en los acuíferos. Daño en los paredes de los pozos.	Sistemas de abastecimiento y captación Kilometro 8 vía Clemencia Arroyo Grande. Planta de tratamiento de agua potable de la Cabecera municipal ubicada a 800 m de la población. Sistema de abastecimiento y captación Kilometro 2, zona urbana del Corregimiento Las Caras.	3

EVENTO O FENÓMENO	Causas de la amenaza	Frecuencia del evento	Servicio que afecta	Tipo de desastre	Mecanismos físicos de destrucción	Localización	Estimación del nivel de daños
Sequías	Deforestación, fenómeno del niño, cambio Climático	4	Acueducto	Lento	Disminución de la capacidad hídrica del acuífero Arroyo Grande, daño en los sistemas de bombeo y en la estructura del pozo por succión de material del suelo. Dismunución de caudal del Pozo que abastece el acueducto del Corregimiento las Caras y daño en los equipos de bombeo y pozo.	Sistemas de abastecimiento y captación Kilometro 8 vía Clemencia Arroyo Grande. Sistema de abastecimiento y captación Kilometro 2, zona urbana del Corregimiento Las Caras.	3

Fuente: PEC Cordialidad, 2016

Asimismo, en la Tabla 5 “Descripción de amenazas identificadas y posibles efectos”, realiza la descripción de las diferentes amenazas y sus posibles efectos.

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

Al respecto, el prestador Aguas y Aseo de la Cordialidad S.A.S. E.S.P., en el ítem “5.1.1.2.1.1 Identificación y descripción de los componentes del sistema de acueducto”, describe cada uno de los componentes que conforman el sistema de acueducto del municipio de Clemencia en el departamento de Bolívar.

9.2.2 Elaboración de inventarios.

Tabla 44. Elaboración de inventarios

Ítem	Información reportada por el prestador	Inventario faltante
Recursos físicos	<p><u>ACUEDUCTO</u></p> <p>En el PEC evaluado se describen cada uno de los componentes que hacen parte del sistema de acueducto del municipio, el cual cuenta con captación compuesta por tres pozos profundos y para la fecha de reporte del PEC, se encontraba fuera de funcionamiento el pozo 1, se describe igualmente el sistema eléctrico, la aducción, la planta de tratamiento, los procesos que se llevan a cabo en la PTAP (aireación, filtración, almacenamiento y desinfección). Para este aspecto se indica que, los filtros encargados del proceso de filtración se encuentran en mal estado, razón por la que se colmata rápidamente el lecho filtrante. El prestador además indica que para la vigencia que reportó el PEC se encontraba en espera de una inversión por parte del Plan Departamental de Aguas para implementar la macro y micro medición. El sistema tiene una cobertura del 90% e indica de forma general el catastro de redes del sistema de acueducto y las conexiones domiciliarias, finalmente, se incluye en el documento un esquema del sistema (los nombres de cada componente no son legibles).</p> <p>En el resumen que presenta el prestador en el PEC, es posible evidenciar que la infraestructura para el año 2015 tenía entre 17 y 20 años en funcionamiento.</p> <p><u>ALCANTARILLADO</u></p> <p>Respecto al sistema de alcantarillado, aunque se evidenció en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios (RUPS), que el prestador no opera el servicio de alcantarillado, en el PEC evaluado, indica que “<i>El sistema de alcantarillado sanitario se encuentra en proceso de construcción</i>”.</p>	<p><u>ACUEDUCTO</u></p> <p>Se considera conveniente que el prestador actualice el esquema del sistema, en el cual sean legibles los nombres de los diferentes componentes y en la actualización del PEC o en el reporte para vigencias futuras, se evidencie como se ha subsanado los problemas de infraestructura que se identifican en el PEC evaluado.</p>
Recurso humano	<p>El PEC evaluado en el ítem “5.2.2.3 <i>Inventario de recursos humanos para el municipio de Clemencia Bolívar</i>” lista el personal con que se cuenta en la empresa, indicando para cada uno su profesión, cargo, teléfono y contacto familiar, adicionalmente indica en el</p>	<p>El prestador debe especificar las figuras bajo las cuales tienen contratado el personal (planta, contratista, pasantes)</p> <p>Adicionalmente a la fecha de presentación del PEC, no tiene</p>

Ítem	Información reportada por el prestador	Inventario faltante
	<p>mismo listado quienes de ellos han recibido o no capacitación en gestión del riesgo.</p> <p>Se observa también que el prestador incluye el organigrama de la empresa.</p>	conformado el comité para la atención de emergencias, sin embargo se presenta la figura 5 que corresponde al organigrama del comité central de emergencias, por lo que se requiere realizar la aclaración en el PEC que se reporte en vigencias futuras.
Edificaciones	El prestador en el PEC, indica en el ítem “5.2.3.1 <i>Inventario de edificaciones y sedes de la Empresa prestadora</i> ” las sedes con las que cuenta y los departamentos que funcionan en cada una.	---
Recursos económicos	No se evidencia en el PEC evaluado que el prestador describa disponibilidad de recursos económicos.	Debe indicarse dentro del PEC, la disponibilidad de recursos económicos para la atención a emergencias, diferenciando su vigencia fiscal y fuente.
Vehículos	En el ítem “5.2.4.1 <i>Inventario de Vehículos</i> ”, el prestador indica que cuenta con un vehículo recolector de residuos sólidos y con un contratista de Volquetas de capacidad de carga hasta de 9 m ³ , con una capacidad aproximada de 4 toneladas en residuos sólidos.	El prestador no especifica el estado de los vehículos, así como tampoco indica el combustible con el que operan los mismos.
Equipos	En la tabla 21 que se encuentra en el ítem “5.2.5.1 <i>Inventario de Equipos</i> ” del PEC evaluado, el prestador indica los equipos con los que cuenta la empresa, señalando cantidad de cada uno, el estado en el que se encuentran y la ubicación de los mismos.	----
Almacenes	En el ítem “5.2.6.1 <i>Requerimiento de Almacén</i> ” tabla 23, se indica el material, y equipos con los que cuenta la empresa para contrarrestar una emergencia, señalando de cada uno las cantidades disponibles y el responsable del suministro (Alcaldía o Prestador). Adicionalmente, indica que la entidad es la encargada del suministro de cada uno.	----
Comunicaciones	El prestador no menciona el inventario de equipos de comunicaciones en el PEC reportado.	Es indispensable que se incluya en el PEC, un inventario de equipos de comunicaciones móviles, indicando tipo, cantidad, responsables a cargo de los equipos y ubicación de los mismos.
Sistemas de monitoreo	A la fecha del reporte del PEC, el prestador indica no contar con sistema de monitoreo técnico implementado, sin embargo, presenta los requerimientos de sistemas de monitoreo en la tabla 24.	Se requiere que el prestador describa los sistemas que posee para el control de la calidad, cantidad y continuidad del servicio que presta, tales como caudalímetros y laboratorios, entre otros, tal como lo exige la Resolución 0154 de 2014.
Hidrantes y otros equipos para	En el ítem “5.2.8.1 <i>Inventario de Hidrantes</i> ” el prestador reporta el número	Es importante que el prestador discrimine además de los hidrantes,

Ítem	Información reportada por el prestador	Inventario faltante
atención de emergencias	y características de los hidrantes con los que cuenta.	toda la infraestructura y equipos que posee la empresa para la atención de emergencias y para atender a los usuarios en condiciones de anormalidad (PTAP portátiles, carrotanques, entre otros), adicionalmente debe describir localización de estos equipos y cantidad.
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	El prestador indica en el capítulo “5.2.9 Sitios disponibles de albergues y edificaciones masivas indispensables” que no existen sitios establecidos para Albergues en los planes de gestión de riesgo, sin embargo, define 3 posibles sitios que tienen disponibilidad de servicios públicos.	----

Como se observa en la tabla presentada anteriormente, el inventario adelantado por la empresa y el cual se presentó en el PEC reportado para la vigencia 2015, se encuentra incompleto, ya que no se describen a cabalidad todos los requerimientos establecidos en la Resolución 0154 de 2014.

9.2.3 Identificación de requerimientos

Tabla 45. Identificación de requerimientos

Ítem	Información reportada por el prestador	Requerimiento faltante
Recursos físicos	En el PEC evaluado, el prestador define cada uno de los requerimientos para la reparación, reconstrucción o restitución de la infraestructura por cada uno de los componentes del sistema, indicando para cada uno características relacionadas con cantidad, tipo de material y dimensiones.	----
Recurso humano	En el ítem “5.2.2.3 Inventario de recursos humanos para el municipio de Clemencia Bolívar” el prestador reporta el cuadro en el que presenta un listado del recurso humano con el que cuenta la empresa. Indica dentro de los requerimientos de recursos humanos ítem 5.2.2.4, “ <i>Crear el COMITÉ CENTRAL DE EMERGENCIAS DE LA PERSONA PRESTADORA DE SERVICIOS</i> ”.	En el PEC, no se especifica el número de personas que se requieren para atender una emergencia, para el cual tendrá que describir tiempo de dedicación y rol que cumple cada uno en la atención de la misma. El prestador a la fecha de presentación del PEC, no tiene conformado el comité para la atención de emergencias, sin embargo, presenta la figura 5 que corresponde al organigrama del comité central de emergencias, por lo que se requiere realizar la aclaración en el PEC que se reporte en vigencias futuras. El comité para la atención de emergencias que conforme el

Ítem	Información reportada por el prestador	Requerimiento faltante
		<p>prestador, deberá estar conformado por los directivos del prestador de servicios, 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> <p>Debe además designar suplente a cada persona que le asigne una función en el plan de emergencia y contingencia. Si en el análisis de riesgo se evidencia que se puede presentar fenómenos peligrosos de gran magnitud con potenciales afectaciones en todo el sistema, es conveniente que las personas que coordinan la atención tengan hasta tres suplentes.</p>
Edificaciones	<p>El prestador en el ítem “5.2.3.2 <i>Requerimiento de edificaciones y/o sedes y/o escenarios de la empresa</i>”, menciona los requerimientos que se hacen necesario para la atención de emergencias, e indica que como sala de crisis seleccionó una oficina ubicada en la sede Clemencia (Carrera 10 Calle 10 No 18 P1 Apto 2) de la empresa prestadora ACUACOR S.A.S. E.S.P.</p>	<p>La sala de crisis definida por el prestador, no cuenta con los aspectos requeridos en la Resolución 0154 de 2014:</p> <p>Posibilidad de generación de energía propia. Información cartográfica de toda la infraestructura. Directorio de todos los funcionarios de la empresa. Equipos de cómputo y material de oficina. Directorio del personal de otras entidades que se encargarán de la atención de emergencias. Equipos de comunicación. Receptores de radio y televisión Conexión a internet y fax Juego de llaves de vehículos de la institución. Herramientas básicas y kit de primeros auxilios. Provisión de alimentos. Copia del plan de Emergencias y Contingencias.</p>
Recursos económicos	<p>El prestador no señala en el PEC evaluado nada en relación a este requerimiento.</p>	<p>La empresa debe efectuar el análisis financiero de los costos que puede implicar la atención de una emergencia, discriminado por ítem.</p>
Vehículos	<p>En el ítem “5.2.4.2 <i>Requerimiento de Vehículos</i>”, el prestador señala los requerimientos de vehículos y maquinaria que necesita para atender una emergencia, indica en donde se ubica y su capacidad.</p>	<p>Se evidencia que por parte del prestador es necesario se especifique cantidad de vehículos requeridos para transportar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Personal a las zonas distantes.

Ítem	Información reportada por el prestador	Requerimiento faltante
		2. Equipo de mantenimiento, repuestos y tuberías para reparaciones. 3. Maquinaria pesada para obras de reparación. Describiendo el tipo de combustible que utiliza.
Equipos	En el ítem “5.2.5.2 <i>Requerimiento de Equipos</i> ” el prestador reporta la tabla 22, mediante la cual lista y describe los equipos que requiere y la cantidad de los mismos.	Se asume que los equipos listados como requerimientos por el prestador son los necesarios para atender emergencias, sin embargo, no es claro cuáles de estos son para evaluar y/o reparar la infraestructura que pueda afectarse.
Comunicaciones	El prestador no menciona el inventario de equipos de comunicaciones en el PEC reportado.	El prestador debe listar 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	A la fecha del reporte del PEC, el prestador indica no contar con sistema de monitoreo técnico implementado, sin embargo, presenta los requerimientos de sistemas de monitoreo en la tabla 24, señalando los sectores en los que se requiere la implementación de los mismos y la Entidad responsable de su adquisición.	Se requiere que el prestador defina el sistema que dará las alarmas frente a cada amenaza y el medio de comunicación para transmitir dichas alarmas al personal de la institución, tal como lo exige la Resolución 0154 de 2014.
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	En el ítem “5.2.8.1 <i>Inventario de Hidrantes</i> ” el prestador reporta el número y características de los hidrantes con los que cuenta la empresa, adicionalmente señala que se hace necesario realizar la reposición de los hidrantes.	Debe el prestador indicar además los requerimientos para llevar los servicios públicos domiciliarios a los albergues temporales que se creen en el municipio durante la atención de una emergencia.
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	El prestador indica en el capítulo “5.2.9 <i>Sitios disponibles de albergues y edificaciones masivas indispensables</i> ” que no existen sitios establecidos para Albergues en los planes de gestión de riesgo, sin embargo, define 3 posibles sitios que tienen disponibilidad de servicios públicos.	Debe especificar los medios para prestar servicios públicos domiciliarios a los albergues temporales y demás edificaciones.

Como se observa en la tabla presentada anteriormente, los requerimientos establecidos por la empresa y el cual se presentó en el PEC reportado para la vigencia 2015, se encuentra incompleto, ya que no se describen a cabalidad todos los requerimientos establecidos mediante la Resolución 0154 de 2014.

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

En el acápite “1.1.1 Comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios” del PEC de la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado⁸ y aseo en el municipio de Clemencia, Bolívar, se presenta la figura 5 que corresponde al organigrama del comité central de emergencias, asimismo, se indica “Teniendo en cuenta que no existe actualmente el comité central de emergencias para los servicios públicos del municipio de Clemencia Bolívar, se diseñó el organigrama anterior, con el cual se establece dicho comité”.

No obstante, define como funciones mínimas del comité central de emergencias las mismas establecidas mediante Resolución 0154 de 2014, por lo cual, teniendo en cuenta que no existe comité central de emergencias, se entiende que el prestador realizó una transcripción de las funciones de la resolución en comento.

9.2.5 Establecimiento de necesidad de ayuda externa

Para este aspecto, el prestador AGUAS Y ASEO DE LA CORDIALIDAD S.A.S. E.S.P. no reporta información, por tal motivo, se requiere que se incluya dentro del PEC que se cargue al SUI para vigencias futuras, los criterios mínimos establecidos por la Resolución 0154 de 2014 para el establecimiento de ayuda externa, los cuales son:

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.

9.2.6 Fortalecimiento de educación y capacitación

Para este aspecto, el prestador no reporta información, por lo cual, se requiere incluir dentro del PEC, la evaluación y determinación de las necesidades de capacitaciones en temas relacionados con la atención a emergencias a todo el personal que hace parte de la entidad prestadora de servicios.

⁸ Cabe indicar que en el ítem “5.2.2.1 Empresa prestadora de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo” el prestador indica que “Actualmente, no se ha dado inicio a la operación del servicio de alcantarillado pues este se encuentra en construcción”.

Aspecto 3: Secuencia coordinada de acciones.

En este aspecto, el prestador define en el acápite 3.2.11.1 las funciones para cada una de las personas incluidas en el organigrama del comité central de emergencias para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Clemencia, Bolívar, el cual es expuesto en el PEC en la figura 5.

9.2.7 Línea de mando

En el organigrama anteriormente mencionado, no se identifica quien encabeza y coordina la atención de emergencias, se observa quienes conforman dicho comité, pero no el papel de cada persona en el mismo.

Sin embargo, el prestador describe para cada uno de los participantes las funciones que debe desarrollar en el evento de presentarse una emergencia y de acuerdo con la estructura que le da al organigrama presentado en la figura 5 del PEC define diferentes líneas de mando.

El organigrama al que se hace mención en este aspecto, no se presenta de acuerdo con el tipo de evento a atender, ya que el mismo se elabora de manera general. Dentro de las funciones asignadas a cada responsable dentro del mismo, es posible evidenciar que se atienden los aspectos relacionados con:

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

9.2.8 Comunicaciones

En el acápite “3.2.11.1.3 *línea de mando 3*” se establecen las funciones del comité de comunicaciones y comunidades, del cual es responsable el Director Administrativo y Comercial de la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, en este no se define:

- 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.

- El protocolo debe estar acorde al organigrama de la línea de mando según el evento atender.
- 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.

9.2.9 Protocolo de actuación

El prestador en el capítulo “1.2.1 ESTABLECIMIENTO DE NIVELES DE ALARMA”, define los niveles de alarma y criterios de valoración de la emergencia para cada uno de los eventos identificados que pueden generar una amenaza sobre la infraestructura para la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Posteriormente, en el acápite “1.2.2. Protocolo de actuación” define los protocolos que se deberán ejecutar de acuerdo al nivel de alerta que se active para las amenazas que se puedan presentar, por lo que se observa en el PEC evaluado que el prestador define un protocolo de acción para las siguientes amenazas:

- Movimientos en masa.
- Avenidas torrenciales.
- Sequías.
- Interrupciones en el fluido eléctrico.
- Colapso en la infraestructura.

De otra parte, se observa en el PEC reportado, que los protocolos definidos para la actuación ante los eventos que puedan causar afectación en la prestación de los servicios a cargo del prestador, incluyen las actividades requeridas en la Resolución 0154 de 2014.

9.2.10 Formatos para evaluación de daños

Para este aspecto el prestador elabora en el ítem “1.4.1 Formato para evaluación de daños” el respectivo formato para la recolección rápida de información relacionada con los daños que cause una emergencia sobre la infraestructura asociada a la prestación de servicios públicos domiciliarios. El formato incluye los aspectos mínimos requeridos por la Resolución 0154 de 2014, sin embargo, el mismo no incluye la explicación para su correcto diligenciamiento.

Aspecto 4: Análisis posterior al evento

Se observa en el PEC evaluado, que el prestador no presentó el capítulo “1.4. El análisis posterior del evento”, al respecto se verificó si reportó al SUI el formulario “Cuestionario de Eventos Acueducto” y se evidenció que para las vigencias 2015, 2016, 2017 y 2018, no ha reportado eventos.

Por lo anterior, no es posible para el prestador llevar a cabo la evaluación de como funcionó la atención de emergencias durante un caso real, dicha situación no permite efectuar la comparación con el PEC que reportó el prestador para la vigencia 2015 y para el cual se

presenta esta evaluación, sin embargo, se recomienda que de llegarse a presentar algún evento que genere la afectación en la prestación del servicio, el prestador realice el análisis posterior al evento con el objetivo de verificar la efectividad y aplicabilidad del PEC diseñado y vigente.

CAPÍTULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA

En el PEC evaluado, la empresa presenta los protocolos para la atención de emergencias tal y como se indica en el ítem 1.3.3. de esta evaluación, dicho protocolo lo define de comienzo a fin de la emergencia (hasta restablecer el servicio de acueducto), sin embargo, no se evidencia en el PEC el desarrollo de al menos uno de los protocolos de actuación a modo de ejemplo. Por lo cual, el prestador debe describir el desarrollo de cada una de las acciones y actividades establecidas desde el inicio del evento hasta establecer la normalidad del servicio, como si se estuviese atendiendo una situación real.