

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
AGUAS DE ARACATACA S.A. E.S.P.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

AGUAS DE ARACATACA S.A. E.S.P.

ANÁLISIS AÑOS 2016, 2017 Y PRIMER SEMESTRE DE 2018

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1. Sumario

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Aracataca – Magdalena, 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 2016, 2017 y el primer semestre de 2018, con base en la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada en el mes de octubre de 2018 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 previos al desarrollo del presente documento, es importante mencionar aspectos de especial relevancia, los cuales pueden afectar directamente la continuidad y calidad en la prestación de dicho servicio en el corto y mediano plazo, de acuerdo con la última visita de inspección y vigilancia llevada a cabo entre los días 17 al 19 de octubre de 2018, y que se desarrollarán con detalle más adelante.

1.2. Datos Generales del Prestador

La empresa AGUAS DE ARACATACA S.A. E.S.P. identificada con NIT. 900.862.450-4, fue constituida por escritura pública No. 2431 de la Notaria Tercera de Barranquilla el día 18 de junio de 2015 e inscrita en la cámara de comercio el 25 de junio de 2015 con el No. 0004186 del libro noveno.

La sociedad es anónima y su naturaleza jurídica es privada; tiene su domicilio principal en la carrera 3 No. 1-156 en el municipio de Aracataca (Magdalena). El objeto social principal corresponde a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y realizar otras actividades complementarias de acuerdo a lo previsto en el artículo 18 de la Ley 142 de 1994.

La sociedad celebró contrato de concesión No. 1698 de 2015 entre el Gobernador del Departamento de Magdalena y el representante legal de AGUAS DE ARACATACA S.A. E.S.P., por plazo de 15 años, por valor indeterminado que para efectos fiscales fue tasado a 900 millones de pesos; el contrato fue firmado el 30 de junio de 2015. El objeto del contrato según su cláusula segunda corresponde a concesión de infraestructura de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias en el municipio de Aracataca, Departamento del Magdalena. Adicionalmente, se fijó como área de prestación de servicios el área urbana declarada en el Plan de Ordenamiento Territorial Vigente en el municipio en mención.

La concesión fue otorgada en el marco del proceso de licitación pública desarrollado por la Gobernación del Magdalena bajo la referencia LP-DM-01-2015, donde el factor de reducción ofertado en el formato económico sobre la estructura tarifaria en cargo variable, y que corresponde a un parámetro de selección y adjudicación, se configura a su vez en un esquema de tarifa bajo la tipología de tarifa contractual o como se señala en los artículos 86 y 88 de la Ley 142 de 1994, régimen de libertad vigilada.

A continuación, se describen los datos generales del prestador, con base en la última actualización del RUPS solicitada por el prestador el 10 de octubre de 2018, la cual se encuentra rechazada, e información de la última visita adelantada en el mes de octubre de 2018:

Tabla 1. Datos generales del prestador.

ID. Empresa	29931	
Razón social	AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P.	
Sigla	AASAESP	
Estado del Prestador	Operativa	
Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima	
Servicios prestados	Acueducto y alcantarillado	
NIT	900862450-4	
Inscripción en RUPS	3/11/2016	
Fecha última Actualización RUPS	20 de octubre de 2018 (Rechazada)	
Fecha de constitución	18 de junio de 2015	
Fecha de Inicio de operaciones	21 de julio de 2015	
Nombre Representante legal	Fredy Giraldo Lozano	
Cargo Representante Legal	Gerente General	
Fecha de Posesión Representante Legal	19 de abril de 2018	
Clasificación	Más de 2.500 suscriptores	
Zona Rural Atendida	N.A	
Estado de la certificación del municipio - SGP 2017	Descertificado - SSP 20184010103365 del 10 de agosto de 2018	
Auditoría Externa de Gestión y Resultados	E-CON S.A.S desde 23/02/2018 hasta 23/02/2019	
Contrato de condiciones uniformes	Reportado en el SUI	
	Fecha de expedición	Fecha de Actualización
	04/02/2016	16/06/2016

Fuente: RUPS– visita octubre de 2018

1.3. Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

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 29 de mayo de 2017, sobre el Contrato expedido el 24 de febrero de 2016, observando que la imagen del contrato no ha sido cargada al SUI, lo cual se hace evidente en la imagen presentada al consultar el SUI.

Tabla 2. Reporte SUI CCU

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
MAGDALENA	AGUAS DE ARACATACA S.A.E.S.P	1	29931	2017-05-29	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	SN	2016-02-04	2016-05-05	SI	20162110030551	2016-06-13	

El prestador informa que respecto del modelo de CCU establecido en la resolución CRA 768 de 2016, se encuentra revisando las posibles adiciones al modelo, para pedir posteriormente el concepto de legalidad ante la CRA.

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

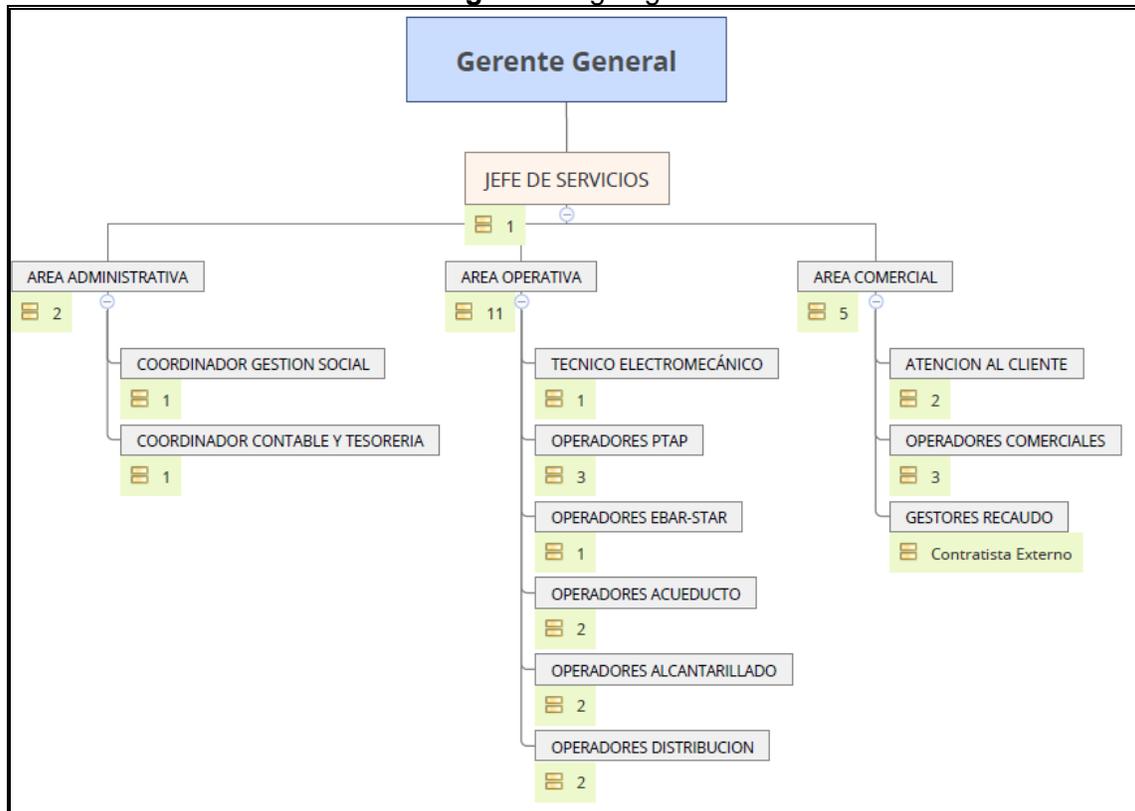
En esta sección se presenta el análisis de la gestión administrativa y financiera del prestador para las vigencias objeto de estudio.

2.1. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

2.1.1. Estructura Organizacional

Agua de Aracataca E.S.P. cuentan con una estructura organizacional de forma piramidal. Esta refleja la estructura que se ilustra a continuación:

Imagen 1. Organigrama.



Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

De la Gerencia dependen 5 ramas: Gestor de comunicaciones. Profesional Jurídico y gestión humana, Dirección de operaciones, Dirección de Ingeniería, Dirección Financiera y administrativa.

2.1.2. Empleados

A continuación, se presenta la distribución de empleados de la empresa para los años bajo análisis:

Tabla 3. Distribución de personal 2016.

No	CARGO	AREA	SALARIO PROMEDIO MES	TIPO DE CONTRATO
1	OPERADOR PLANTA	ACUEDUCTO	\$ 689,454	Termino Fijo
2	AUXILIAR OPERATIVO ACUEDUCTO	ACUEDUCTO	\$ 765,007	Termino Fijo
3	AUXILIAR OPERATIVO ACUEDUCTO	ACUEDUCTO	\$ 921,105	Termino Fijo
4	OPERADOR PLANTA	ACUEDUCTO	\$ 689,454	Termino Fijo
5	AUXILIAR ELECTRICO	ACUEDUCTO	\$ 765,007	Termino Fijo
6	AUXILIAR OPERATIVO ACUEDUCTO	ACUEDUCTO	\$ 689,454	Termino Fijo
7	PRACTICANTE PROFESIONAL- ATENCIÓN AL USUARIO	ACUEDUCTO	\$ 689,454	Termino Fijo
	Promedios	Salario promedio mes Acueducto	\$ 744,134	
8	PRACTICANTE PROFESIONAL- ARCHIVO	ADMINISTRATIVA y FINANCIERA	\$ 689,454	Aprendiz Universitario
9	AUXILIAR CONTABLE	ADMINISTRATIVA y FINANCIERA	\$ 1,120,000	Termino Fijo
10	GERENTE	ADMINISTRATIVA y FINANCIERA	\$ 6,000,000	Término Indefinido
	Promedios	Salario promedio mes Admon y Financiera	\$ 2,603,151	
11	AUXILIAR OPERATIVO ALCANTARILLADO	ALCANTARILLADO	\$ 765,007	Termino Fijo
12	AUXILIAR OPERATIVO ALCANTARILLADO	ALCANTARILLADO	\$ 689,454	Termino Fijo
	Promedios	Salario promedio mes Alcantarillado	\$ 727,231	
13	COORDINADORA COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 1,800,000	Término Indefinido
14	TRABAJADORA SOCIAL	COMERCIAL	\$ 765,007	Termino Fijo
15	COORDINADORA CENSO	COMERCIAL	\$ 689,454	Por obra o labor
16	COORDINADORA CENSO	COMERCIAL	\$ 689,454	Por obra o labor
17	AUXILIAR OPERATIVO COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 689,454	Termino Fijo
18	AUXILIAR OPERATIVO COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 689,454	Termino Fijo
19	AUXILIAR OPERATIVO COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 689,454	Termino Fijo
	Promedios	Salario promedio mes Comercial	\$ 858,897	
		Valor Salarios Promedio Mes	\$ 20,485,127	

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

Tabla 4. Distribución de personal 2017.

No	NOMBRES	AREA	BASICO	TIPO DE CONTRATO
1	OPERADOR DE PLANTA	ACUEDUCTO	\$ 737,717	Término Fijo
2	AUXILIAR OPERATIVO ACUEDUCTO	ACUEDUCTO	\$ 810,000	Término Fijo
3	AUXILIAR OPERATIVO ACUEDUCTO	ACUEDUCTO	\$ 970,000	Término Fijo
4	OPERADOR DE PLANTA	ACUEDUCTO	\$ 737,717	Término Fijo
5	AUXILIAR ELECTRICO	ACUEDUCTO	\$ 930,000	Término Fijo
6	AUXILIAR OPERATIVO ACUEDUCTO	ACUEDUCTO	\$ 737,717	Término Fijo
7	AUXILIAR OPERATIVO ACUEDUCTO	ACUEDUCTO	\$ 737,717	Término Indefinido
	Promedios	Salario promedio mes Acueducto	\$ 808,695	
8	AUXILIAR CONTABLE	ADMINISTRATIVA y FINANCIERA	\$ 1,290,000	Termino Fijo
9	DIRECTORA DE PROYECTOS	ADMINISTRATIVA y FINANCIERA	\$ 4,410,000	Término Indefinido
10	GERENTE	ADMINISTRATIVA y FINANCIERA	\$ 6,350,000	Término Indefinido
	Promedios	Salario promedio mes Admon y Financiera	\$ 4,016,667	
11	AUXILIAR OPERATIVO ALCANTARILLADO	ALCANTARILLADO	\$ 810,000	Término Fijo
12	AUXILIAR OPERATIVO ALCANTARILLADO	ALCANTARILLADO	\$ 737,717	Término Fijo
	Promedios	Salario promedio mes Alcantarillado	\$ 773,859	
13	COORDINADORA COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 1,900,000	Término Indefinido
14	TRABAJADORA SOCIAL	COMERCIAL	\$ 810,000	Término Indefinido
15	AUXILIAR OPERATIVO COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 737,717	Término Fijo
16	AUXILIAR OPERATIVO COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 737,717	Término Fijo
17	APRENDIZ SENA	COMERCIAL	\$ 737,717	De Aprendizaje
18	AUXILIAR OPERATIVO COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 737,717	Término Fijo
19	AUXILIAR OPERATIVO COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 737,717	Término Indefinido
20	AUXILIAR PQR	COMERCIAL	\$ 737,717	Término Indefinido
	Promedios	Salario promedio mes Comercial	\$ 1,019,472	
		Valor Salarios Promedio Mes	\$ 27,414,359	

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

Tabla 5. Distribución de personal 2018.

No	NOMBRES	AREA	BASICO	TIPO DE CONTRATO
1	OPERADOR PLANTA	ACUEDUCTO	\$ 737,717	Termino Fijo
2	AUXILIAR OPERATIVO ACUEDUCTO	ACUEDUCTO	\$ 810,000	Termino Fijo
3	AUXILIAR OPERATIVO ACUEDUCTO	ACUEDUCTO	\$ 970,000	Termino Fijo

No	NOMBRES	AREA	BASICO	TIPO DE CONTRATO
4	OPERADOR PLANTA	ACUEDUCTO	\$ 737,717	Termino Fijo
5	AUXILIAR OPERATIVO ACUEDUCTO	ACUEDUCTO	\$ 737,717	Termino Fijo
6	AUXILIAR ELECTRICO	ACUEDUCTO	\$ 930,000	Termino Fijo
7	AUXILIAR OPERATIVO ACUEDUCTO	ACUEDUCTO	\$ 737,717	Termino Fijo
	Promedios	Salario promedio mes Acueducto	\$ 808,695	
8	JEFE DE SERVICIOS	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	\$ 4,160,000	Término Indefinido
9	AUXILIAR CONTABLE	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	\$ 1,290,000	Termino Fijo
	Promedios	Salario promedio mes Admon y Financiera	\$ 2,725,000	
10	AUXILIAR OPERATIVO ALCANTARILLADO	ALCANTARILLADO	\$ 810,000	Termino Fijo
11	AUXILIAR OPERATIVO ALCANTARILLADO	ALCANTARILLADO	\$ 737,717	Termino Fijo
12	AUXILIAR OPERATIVO ALCANTARILLADO	ALCANTARILLADO	\$ 781,242	Término Indefinido
	Promedios	Salario promedio mes Alcantarillado	\$ 776,320	
13	TRABAJADORA SOCIAL	COMERCIAL	\$ 1,100,000	Término Indefinido
14	AUXILIAR PQR	COMERCIAL	\$ 737,717	Término Indefinido
15	AUXILIAR OPERATIVO COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 737,717	Término Indefinido
16	AUXILIAR OPERATIVO COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 737,717	Término Indefinido
17	AUXILIAR OPERATIVO COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 737,717	Término Indefinido
18	AUXILIAR OPERATIVO COMERCIAL	COMERCIAL	\$ 737,717	Término Indefinido
19	APRENDIZ SENA	COMERCIAL	\$ 737,717	De Aprendizaje
	Promedios	Salario promedio mes Comercial	\$ 789,472	
		Valor Nomina Promedio Mes	\$ 18,966,129	

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que no se ha presentado variación en el número de personal entre las vigencias 2016 y el primer semestre de 2018. Por otro lado, el valor de la nómina promedio ha disminuido un 7.42%.

Cabe resaltar que en la actualidad algunos cargos se encuentran compartidos con la nómina de AQUAMAG S.A E.S.P. la cual presta servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Fundación – Magdalena, pero prestan sus servicios en la empresa AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P.

2.1.3. Convención Sindical

El prestador no cuenta con una convención colectiva de trabajo suscrita con ningún sindicato.

2.1.4. Certificaciones de calidad

El prestador no ha adelantado ningún proceso de acreditación de calidad, por lo tanto, no cuenta con procesos acreditados.

2.1.5. Competencias Laborales

En términos de competencias laborales debidamente certificadas, una vez analizada la información suministrada por el prestador, se evidenció que el personal operativo posee algunos tipos de certificaciones emitidas por el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA. En particular, se evidencia, dentro de la documentación suministrada en visita, las siguientes certificaciones:

Tabla 6. Total personal a 2018

Número de empleados	Área
10	Técnica
2	Administrativa
7	Comercial
19	Total

Tabla 7. Certificaciones en competencias laborales

Administrativo:

Número de empleados certificados	Norma	Código Norma
1	Administración de recursos humanos	-
1	Coordinar el talento humano y trabajo en equipo	-

Técnico – Acueducto y Alcantarillado

Número de empleados certificados	Norma	Código Norma
1	Ejecutar la intervención de las redes del sistema de acueducto de acuerdo con las normas técnicas vigentes	280201129
1	Manejo de agua potable	-
1	Efectuar las actividades operativas de las redes de alcantarillado de acuerdo con las normas técnicas vigentes	280201134
1	Construir redes de alcantarillado de acuerdo con los procedimientos y las normas técnicas vigentes.	280201135
1	Asegurar el funcionamiento de las válvulas de acuerdo con los requerimientos del sistema de acueducto.	280201120
2	Cumplir las prácticas de salud y seguridad en los ambientes de trabajo de acuerdo con la normatividad vigente y los procedimientos establecidos.	280201151

Fuente: Visita integral octubre de 2018

Respecto a certificaciones laborales del personal, no se evidenciaron documentos de la totalidad del personal (3 de 10 personas en el área técnica poseen certificación de algún tipo equivalente al 30%), por lo cual se presume un incumplimiento a los requisitos establecidos en los artículos 9 y 11 de la Resolución 1076 de 2003¹ modificada por la Resolución 1570 de 2004². Los artículos en cita señalan:

“Artículo 9. Certificación de competencias laborales. Es el procedimiento mediante el cual el Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena, o cualquier otro organismo de certificación de competencias laborales, acreditado de acuerdo a la ley para tal efecto, da constancia por escrito, de que una persona cumple con los requisitos de idoneidad, criterios de desempeño y nivel de cualificación especificados en una norma técnica colombiana de competencia laboral.”

*“Artículo 11. Exigibilidad de la certificación para los trabajadores vinculados. Los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios de acueducto y/o alcantarillado y/o aseo, que tengan más de seis (6) meses de labor en puestos de trabajo **técnico-operativos o administrativos** deberán estar certificados en su respectivo oficio (...).”* (negrilla fuera de texto).

2.1.6. Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

La empresa se encuentra clasificada como privada, por lo tanto, está obligada a contratar auditoría externa conforme a lo establecido en el art 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.

Conforme a la información registrada en RUPS la empresa tiene registrado como auditor externo de gestión y resultados a la empresa E-CON S.A.S para las vigencias evaluadas:

2016:

¹ Por la cual se actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras determinaciones.

² 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.

Datos Generales Auditor Externo de Gestión y Resultados		
Información Básica		
Razón Social: E CON S.A.S.		
Sigla: E-CON	Nit: 900335565 - 2	Vigencia Contrato Actual: desde 22/02/2016 hasta 24/02/2017
Representante Legal		
Primer Apellido: SILVA	Segundo Apellido: CARRILLO	Nombres: JAIRO ANDRÉS
Identificación: CEDULA DE CIUDADANIA : 1098659482		
Cargo que ocupa: GERENTE		
Correo Electrónico:		
Dirección Principal		
Departamento: BOGOTA, D.C.	Municipio: BOGOTA, D.C.	
Tel Contacto 1: 4884587	Extensión 1: 0	Tel Móvil: 3175103512
Tel Contacto 2: 0	Extensión 2: 0	Fax: 0
Correo Electrónico: jsilva@econsas.com		
Dirección: CALLE 77 13 47 OFICINA. 404		

Fuente: SUI

2017:

Datos Generales Auditor Externo de Gestión y Resultados		
Información Básica		
Razón Social: E CON S.A.S.		
Sigla: E-CON	Nit: 900335565 - 2	Vigencia Contrato Actual: desde 22/02/2017 hasta 22/02/2018
Representante Legal		
Primer Apellido: SILVA	Segundo Apellido: CARRILLO	Nombres: JAIRO ANDRÉS
Identificación: CEDULA DE CIUDADANIA : 1098659482		
Cargo que ocupa: GERENTE		
Correo Electrónico:		
Dirección Principal		
Departamento: BOGOTA, D.C.	Municipio: BOGOTA, D.C.	
Tel Contacto 1: 4884587	Extensión 1: 0	Tel Móvil: 3175103512
Tel Contacto 2: 0	Extensión 2: 0	Fax: 0
Correo Electrónico: jsilva@econsas.com		
Dirección: CALLE 77 13 47 OFICINA. 404		

Fuente: SUI

Para las vigencias evaluadas no se realizó el debido reporte de la gestión del auditor externo de gestión y resultados al SUI, como se muestra a continuación:

Tabla 8. Cargue del Auditor externo

AÑO	CODIGO	FORMATO	ESTADO	APLICACION
2016	AGR-A-0001	01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno	Pendiente	Formularios
2016	ACU-A-0015	15. Municipios donde presta el servicio	Pendiente	Formularios
2016	ACU-A-0016	16. Indicadores de Primer Nivel	Pendiente	Formularios
2016	ACU-A-0017	17. Concepto General Evaluación y Resultados	Pendiente	Formularios

AÑO	CODIGO	FORMATO	ESTADO	APLICACION
2016	ACU-A-0018	18. Concepto General Nivel de Riesgo	Pendiente	Formularios
2016	ACU-A-0020	20. Indicadores de proceso	Pendiente	Formularios
2016	ACU-A-0021	21. Concepto General Indicadores Segundo Nivel	Pendiente	Formularios
2016	770	ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo
2016	765	MATRIZ DE RIESGO ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo
2016	773	NOVEDADES PDF ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo
2016	772	ORGANIGRAMA PDF ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo
2016	771	VIABILIDAD FINANCIERA PDF ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo
2017	AGR-A-0001	01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno	Pendiente	Formularios
2017	ACU-A-0015	15. Municipios donde presta el servicio	Pendiente	Formularios
2017	ACU-A-0016	16. Indicadores de Primer Nivel	Pendiente	Formularios
2017	ACU-A-0017	17. Concepto General Evaluación y Resultados	Pendiente	Formularios
2017	ACU-A-0018	18. Concepto General Nivel de Riesgo	Pendiente	Formularios
2017	ACU-A-0020	20. Indicadores de proceso	Pendiente	Formularios
2017	ACU-A-0021	21. Concepto General Indicadores Segundo Nivel	Pendiente	Formularios
2017	770	ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo
2017	765	MATRIZ DE RIESGO ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo
2017	773	NOVEDADES PDF ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo
2017	772	ORGANIGRAMA PDF ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo
2017	771	VIABILIDAD FINANCIERA PDF ACUEDUCTO	Pendiente	Cargue Masivo

Fuente: SUI

2.1.7. Revisoría Fiscal

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

Tabla 9. Revisor Fiscal.

Vigencia	Nombre	TP
2016	ND	ND
2017	Yules Javier Ortiz Álvarez	58918-T

Fuente: Visita integral octubre de 2018

Se presume que para la vigencia 2016 la empresa no contaba con Revisor Fiscal y que para la vigencia 2017 el mismo auditor emitió el dictamen para las vigencias 2016 y 2017.

2.2. ASPECTOS FINANCIEROS

2.2.1. Concepto del revisor fiscal

En cuanto a la vigencia 2016 y 2017 el revisor fiscal emitió el siguiente dictamen:

“A mi juicio la entidad ha dado cumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables, así como a las disposiciones estatutarias, de la asamblea de accionistas y de la junta directiva en todos los aspectos importantes”

Párrafo de énfasis:

Colombia realizó cambios en su marco normativo contable para el Grupo 2 a partir del 1 de enero de 2016, al cual pertenece la entidad, razón por la cual el año de transición fue el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015.

Durante este período, la compañía llevó la contabilidad para todos los efectos legales de acuerdo con el Decreto 2649 de 1993 y, simultáneamente, obtuvo la información de acuerdo con el nuevo marco normativo de información financiera para Pymes contenido en el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 y sus modificatorios, con el fin de permitir la construcción de información financiera que pueda ser utilizada para fines comparativos en los estados financieros en los que se aplica por primera vez el nuevo marco normativo.

La información financiera generada durante el año 2015 no fue puesta en conocimiento público ni tenía efectos legales en dicho momento, pero fue objeto de los procedimientos de auditoría expresados en este informe y fue utilizada para preparar los estados financieros del año 2016 que hacen parte integral de los estados financieros comparativos adjuntos.

2.2.2. Convergencia a Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF

En esta sección, se presenta el proceso de convergencia del prestador del antiguo marco normativo contable – PUC hacia el nuevo marco normativo de las NIIF.

Imagen 2. Estado de carga de información al SUI Años 2016-2017

Fuente: Consulta SUI Taxonomías XBRL

El prestador no ha certificado los cargos de información requeridos en formato XBRL bajo nuevo marco normativo, como se aprecia en la imagen anterior.

2.2.3. Reportes financieros periodo de preparación obligatoria en NIIF

La empresa se encuentra clasificada como Grupo II – NIIF Pymes, debiendo elaborar y presentar la información financiera acorde a los siguientes plazos conforme a lo establecido en la resolución 2014130000409 del 21 de febrero de 2014.

Tabla 10. Reporte preparación obligatoria.

INFORMACIÓN	CÓDIGO	FORMULARIOS Y FORMATOS	PLAZO DE REPORTE
Reporte clasificación y plan de implementación	NIF-A-0005	Formulario A1 – NIF: Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales	Hasta 28/Mar/2014
	NIF-A-0006	Formulario A2 - NIF: Preguntas Grupo 1 - NIFF plenas	
	NIF-A-0007	Formulario A3 - NIF: Preguntas Grupo 2 - PYMES	
	NIF-A-0008	Formulario A4 - NIF: Preguntas Grupo - Microempresas	
	NIF-A-0009	Formulario B – NIF: Plan de Implementación NIF Anual	

2.2.4. Reportes financieros inicio de transición en NIF

La empresa debía reportar información conforme a lo establecido en la resolución 20151300020385 del 29 de julio de 2015, según el último dígito del ID en los siguientes plazos.

Tabla 11. Reporte periodo de transición.

INFORMACIÓN	CÓDIGO	FORMULARIOS Y FORMATOS	PLAZO DE REPORTE
Reporte ESFA, Conciliación y Revelaciones y	NIF-A-0014	Formulario 1: Información General	Según último dígito del ID
	6034	Formato 11 - Hoja de Trabajo Estado de Situación Financiera de Apertura	

Políticas	6036	Formato 12 - Conciliación Patrimonial Estado de Situación Financiera de Apertura	0 y 1 Hasta 31/Ago/2015 2 y 3 Hasta 28/Ago/2015 4 y 5 Hasta 27/Ago/2015 6 y 7 Hasta 26/Ago/2015 8 y 9 Hasta 25/Ago/2015
	6037	Formato 13 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera de Apertura	
	6038	Formato 14 - Estado de Situación Financiera Adopción anticipada	
	6039	Formato 15 - Conciliación Patrimonial Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada	
	6040	Formato 16 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada	
	6035	Formato 17 - Estado de Situación Financiera de Apertura Consolidado	
	6041	Formato 18 - Revelaciones y políticas Estado de Situación Financiera de Apertura Consolidado	
	6042	Formato 19 - Información Empresas Incluidas en la Consolidación	
	6043	Formato 20 - Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada Consolidado	
	6044	Formato 21 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada Consolidado	

2.2.5. Reportes financieros periodo de aplicación en NIIF

Conforme a lo establecido a la resolución 20161300013475 del 19 de mayo de 2015, modificada por la resolución 20161300016975 del 17 de junio de 2016 y 2018100024475 del 15 de marzo de 2018 se establecieron los plazos de reporte de información así:

Tabla 12. Reporte periodo de aplicación.

INFORMACIÓN	CÓDIGO	FORMULARIOS Y FORMATOS	PLAZO DE REPORTE
Requerimientos de información Financiera de 2015 en XBRL	NIF-A-0015	Formulario Único de Clasificación	4 y 5 Hasta 13/Jul/2016
	XBRL	Estados Financieros NO Comparados 2015 - Grupos 2, 414 y vol G-1	6 y 7 Hasta 14/Jul/2016
	XBRL	Notas a los Estados Financieros NO Comparados 2015 - Grupos 2, 414 y vol G-1	8 y 9 Hasta 15/Jul/2016
	XBRL	Formatos Complementarios 2015 - Grupos 2, 414 y vol G-1	

Mediante resolución 20171300042935 del 30 de marzo de 2017, modificada por la resolución 20171300042935 del 24 de mayo 2017 y complementada con la resolución 20181000024475 del 15 de marzo de 2018 en las cuales se establecieron los plazos de reporte de información de la vigencia 2017 así:

Tabla 13. Reporte periodo de aplicación vigencia 2017.

INFORMACIÓN	CÓDIGO	FORMULARIOS Y FORMATOS	PLAZO DE REPORTE
Requerimientos de información Financiera de 2016 en XBRL	XBRL	Estados Financieros 2016 Individuales y Consolidados - Todos excepto Res. 533/15	Grupo 2 - Del 10 al 14 de Julio de 2017
	XBRL	Notas a los Estados Financieros 2016 Individuales y Consolidados - Todos excepto Res. 533/15	
	XBRL	Formatos Complementarios 2016 - Todos excepto Res. 533/15	

2.2.6. Análisis del Estado de Situación Financiera – Años 2016 – 2017

A continuación, se presenta el Estado de la Situación Financiera correspondiente a la vigencia 2016-2017 con su respectivo análisis, los cuales fueron suministrados en visita:

Tabla 14. Estado de Situación Financiera 2016-2017

	2016	2017	diferencia absoluta	diferencia relativa
Efectivo y equivalentes de efectivo	16.881	5.670	-11.211	-66,41%
Deudores por servicios de Acueducto y Alcantarillado	277.026	643.181	366.155	132,17%
Municipio deudor por FSRI y otros	265.510	666.392	400.883	150,99%
Otras cuentas por cobrar	139.414	29.000	-110.414	-79,20%
Inventario	29.413	32.662	3.249	11,05%
Otros activos	55.000	6.083	-48.917	-88,94%
ACTIVO CORRIENTE	800.025	1.394.383	594.358	74,29%
Inversiones en propiedad ajena	278.380	250.542	-27.838	-10,00%
Propiedad, Planta y Equipo	309.752	289.356	-20.396	-6,58%
ACTIVO NO CORRIENTE	588.131	539.898	-48.233	-8,20%
TOTAL ACTIVO	1.388.156	1.934.281	546.125	39,34%
Obligaciones financieras	12.127	77.735	65.608	541,01%
Proveedores y Acreedores	63.584	83.468	19.884	31,27%
Anticipos recibidos	50.500	0	-50.500	-100,00%
Impuestos, gravámenes y tasas	54.981	160.419	105.438	191,77%
Beneficio a los empleados	42.259	57.566	15.307	36,22%
Otras cuentas por pagar	7.524	42.819	35.295	469,10%
Cuentas por pagar a socios		31.551	31.551	0,00%
Otros pasivos	3.407	0	-3.407	-100,00%
PASIVO CORRIENTE	234.382	453.558	219.176	93,51%
Obligaciones financieras	294.984	209.757	-85.227	-28,89%
PASIVO NO CORRIENTE	294.984	209.757	-85.227	-28,89%
TOTAL PASIVO	529.366	663.315	133.949	
PATRIMONIO	858.790	1.270.966	412.176	48,00%
Capital social	300.000	600.000	300.000	100,00%
Utilidades de ejercicios anteriores	197.110	558.790	361.680	183,49%
Resultado del ejercicio	361.679	615.087	253.408	70,06%
Reparto de dividendos		-502.911	-502.911	0,00%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	1.388.156	1.934.281	546.125	39,34%

Fuente: Visita

2.2.7. Activos

El mayor componente de su estado de situación financiera individual corresponde a las cuentas por cobrar denominada “municipio deudor por FSRI y otros” que corresponde al 34.45% del activo total y a los “deudores por servicios de acueducto y alcantarillado” que corresponde al 33.25% de los activos totales para la vigencia 2017.

El 72.09% de los activos se encuentran distribuidos en su porción corriente y el 27.91% en su porción no corriente.

Los bancos y corporaciones están compuestos por los depósitos en cuentas en 4 cuentas corrientes los cuales presentaron los saldos relacionados a continuación:

Tabla 15. Cuentas bancarias.

A Corte de 31 de Diciembre 2017			
Banco	Tipo de Cuenta	Saldo	Uso de la Cuenta
Bancolombia	Corriente	\$ 12.381.933,72	Recaudos y Pagos
Banco de Bogotá	Corriente	\$ 320.593,00	Recaudos y Pagos
Colpatría	Corriente	\$ 320.593,00	Recaudos y Pagos
A Corte de 31 de Diciembre 2016			
Banco	Tipo de Cuenta	Saldo	Uso de la Cuenta
Bancolombia	Corriente	\$ 18.852.654,69	Recaudos y Pagos
Colpatría	Corriente	\$ 200.000,00	Recaudos

Fuente: visita integral octubre de 2018.

El equivalente de efectivo no tiene restricciones o gravámenes que limiten su disposición.

En cuanto a las cuentas por cobrar por servicios públicos el 86.82% corresponden al servicio de acueducto y el 13.18% al servicio de alcantarillado para la vigencia 2017, los mismos tuvieron un comportamiento atípico al incrementarse en un 85.89% la vigencia 2017, pasando de \$576.7 millones a \$1.086 millones. En las notas explicativas a los estados financieros no es posible determinar a que hace referencia dicho incremento.

Tabla 16. Deudores por servicios públicos

Servicio	2016	2017	%	diferencia absoluta	diferencia relativa
Acueducto	576.746.648	1.086.609.081	86,82%	509.862.433	88,40%
Alcantarillado	96.720.105	164.924.770	13,18%	68.204.665	70,52%
TOTAL	673.248.037	1.251.533.851	100,00%	578.285.814	85,89%

Fuente: visita

A 31 diciembre de 2017 el municipio debía a la empresa por concepto de subsidios el valor de \$666,9 millones, en visita no fue posible establecer a que vigencias corresponde dichos valores adeudados y las acciones adelantadas para dicho cobro.

2.2.8. Pasivos

Los pasivos totales tuvieron un incremento del 25.30%, el 68.38% se encuentra distribuido en su porción corriente y el 31.62% en su porción no corriente.

Dentro de los pasivos totales el monto más representativo son las obligaciones financieras en su porción no corriente, cuyos saldos para la vigencia 2017 fue de \$209.7 millones

Tabla 17. Obligaciones financieras

Banco	Cupo Aprobado	Monto Desembolsado	Fecha Desem	Saldo Pendiente	Saldo CP	Saldo LP
Banco de Bogotá	39.000.000	18.456.480	18-feb-17	3.076.079	3.076.079	0
	cesantías			3.076.079	3.076.079	0
Leasing Financiero		Monto Desembolsado	Fecha Desem	Saldo Pendiente	Saldo CP	Saldo LP
Leasing Bancolombia	Camionetas	146.570.000	1-dic-15	103.113.399	25.877.748	77.235.651
	Equipo Multiparamétrico	55.680.000	13-dic-15	32.895.512	13.519.548	19.375.964
	Compresor, Cortador, Destapafora, Hidrolavadora	108.606.201	3-abr-16	82.627.113	18.161.172	64.465.941
	Computadores	28.295.003	2-may-16	15.351.157	9.353.808	5.997.349
	Camioneta OROCH	53.000.000	8-ago-17	50.428.665	7.746.564	42.682.101

Fuente: Visita

Las obligaciones financieras se encuentran representadas en un leasing por adquisición de equipos de cómputo, maquinaria y equipos y un préstamo a corto plazo realizada en el mes de febrero de 2017 para el pago de cesantías consolidadas según lo plasmado en las notas a los estados financieros.

Se observa un incremento significativo en la cuenta “impuestos gravámenes y tasas” en \$105.4 millones, la misma cuenta detalla dentro de sus notas a los estados financieros:

Tabla 18. Impuestos, gravámenes y tasas

DESCRIPCIÓN	2017	2016
Retención en la fuente e impuesto de industria y comercio retenido	2.689	0
Impuesto de industria y comercio	42.182	19.211
Impuesto de Renta por pagar	110.679	35.770
Contribución Comisión Regulación Agua Potable	4.869	0
Total Impuestos, gravámenes y tasas	160.419	54.981

Fuente: Notas a los estados financieros

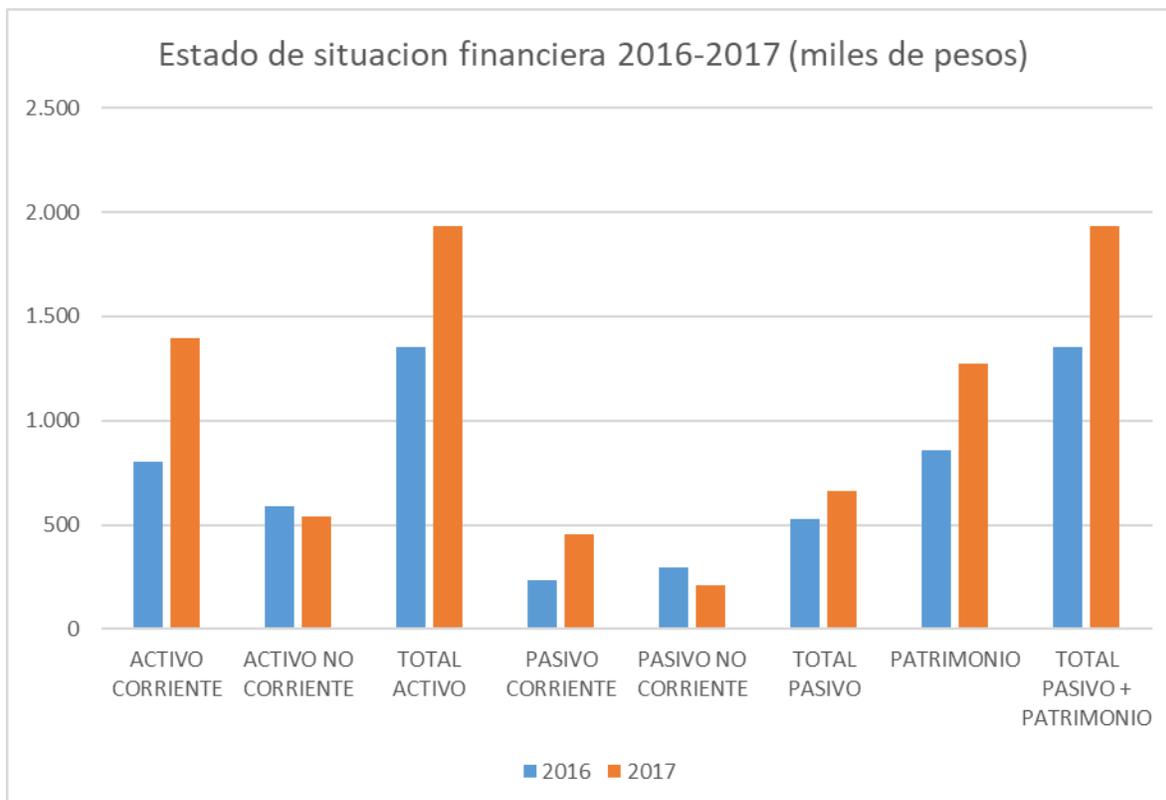
Las otras cuentas por pagar presentaron un incremento del 469.10%, pasando de \$7.5 millones a \$42.8 millones, las mismas corresponde a la prestación de servicio por asistencia técnica FEE operaciones, asesoría tecnológica y apoyo en la administración y

operación de los sistemas de servicios públicos de acueducto y alcantarillado conforme a lo plasmado en las notas a los estados financieros.

2.2.9. Patrimonio

El capital de la empresa está conformado por 600.000 acciones con valor nominal de \$1.000 cada una, suscritas y pagadas la misma cantidad.

Gráfica 1. Evolución de los Componentes del Estado de Situación Financiera 2016-2017.



Fuente: Información financiera entregada en visita

2.2.10. Análisis del Estado de Resultados 2016-2017.

A continuación, se presenta el Estado de Resultados Integrales de las vigencias 2016-2017 con su respectivo análisis:

Tabla 19. Estado de Resultados Integrales 2016-2017.

	2016	2017	diferencia absoluta	diferencia relativa
INGRESOS				
Acueducto	661.673	899.786	238.113	35,99%
Alcantarillado	174.953	209.398	34.445	19,69%
FSRI	892.743	1.158.382	265.639	29,76%
Venta de Bienes	10.274	5.102	-5.172	-50,34%
Otros ingresos	26.140	9.782	-16.358	-62,58%
Provisión cartera clientes	-285.982	-212.502	73.480	-25,69%

	2016	2017	diferencia absoluta	diferencia relativa
TOTAL INGRESOS	1.479.801	2.069.948	590.147	39,88%
GASTOS FIJOS			0	
Gastos de personal	444.463	544.739	100.276	22,56%
Mantenimiento de instalaciones	116.978	90.015	-26.963	-23,05%
Amortización de equipamiento	57.254	73.424	16.170	28,24%
Amortización inversiones POI		27.838	27.838	0,00%
Transporte	39.104	54.048	14.944	38,22%
Comercialización	29.760	45.498	15.738	52,88%
Gastos de administración	99.031	172.522	73.491	74,21%
Control de calidad del agua	13.075	16.387	3.312	25,33%
Impuestos, gravámenes y tasas	32.067	49.491	17.424	54,34%
Fee Operación	46.521	63.579	17.058	36,67%
TOTAL GASTOS FIJOS	878.253	1.137.542	259.289	29,52%
GASTOS VARIABLES				
Consumo de energía	80.734	91.997	11.263	13,95%
Consumo de químicos	46.358	53.012	6.654	14,35%
TOTAL GASTOS VARIABLES	127.092	145.009	17.917	14,10%
TOTAL GASTOS	1.005.345	1.282.551	277.206	27,57%
RESULTADO DE OPERACIÓN	474.456	787.397	312.941	65,96%
Ingresos extraordinarios	0	6.748	6.748	0,00%
Gastos extraordinarios	7.061	5.699	-1.362	-19,29%
Gastos financieros	69.946	62.826	-7.119	-10,18%
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	397.450	725.767	328.317	82,61%
Impuesto a las ganancias	-35.770	110.679	146.449	-409,42%
RESULTADO DEL EJERCICIO	361.679	615.087	253.408	70,06%

Fuente: Información financiera entregada en visita

2.2.11. Resultados de operación

La empresa presentó ingresos de actividades ordinarias producto de la venta de bienes y de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, de los cuales el 80.75% pertenecen a la venta de los servicios de acueducto, el 18.79% al servicio de alcantarillado, y el 0.49% a la venta de bienes para la vigencia 2017.

El incremento de los ingresos operacionales se debe al mayor suministro de agua potable, mayor cobertura en el servicio y aumentos de las frecuencias de bombeo en determinadas zonas al igual por aumento en la cobertura de usuarios de alcantarillado, según lo evidenciado en las notas a los estados financieros.

La empresa contabilizó recursos del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos por valor de \$1.158 millones para la vigencia 2017 con incremento del 29.76%. De la mismas se presume una contabilización errónea de dichos recursos.

En cuanto a los gastos fijos se observa un incremento del 29.52% para la vigencia 2017, de los cuales el más representativo fueron los gastos de personal los cuales se incrementaron en un 22.56% que equivale a \$100 millones para la vigencia 2017 y los gastos de administración los cuales se incrementaron un 74.21% que equivale a \$73 millones. En las notas a los estados financieros no es posible establecer a que corresponde dichos incrementos.

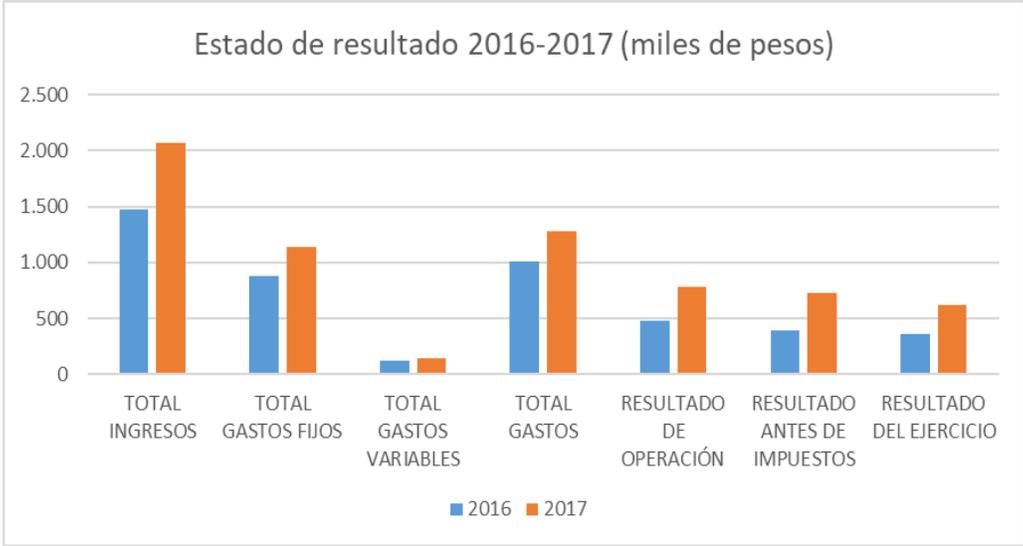
En términos de los resultados de la operación se observa un incremento del 65.96% para la vigencia 2017, sin embargo, se hace necesario precisar la presunta mal clasificación los recursos del FSRI por valor de \$892.7 millones para la vigencia 2016 y de \$1.158.3 para la vigencia 2017, los cuales no hacen parte de la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

2.2.12. Resultados del Ejercicio

Los resultados de los ejercicios en las vigencias evaluadas presentaron comportamiento favorable, reflejado en un incremento de la utilidad operacional y neta, en un 70.06%

Se observan gastos financieros por valor de \$62.8 millones para la vigencia 2017, las notas a los estados financieros establecen que los mismos hace referencia a intereses cancelados por obligaciones bancarias, comisiones y demás

Gráfica 2. Evolución de los Componentes del Estado de Resultados Integrales 2016-2017.



Fuente: Estados financieros suministrados en visita

2.2.13. Análisis del Estado de Flujos de Efectivo 2016 – 2017.

A continuación, se presenta el Estado de Flujo de Efectivo de las vigencias 2016-2017 con su respectivo análisis:

Tabla 20. Estado de Flujos de Efectivo 2016-2017

	2016	2017	%
FLUJO DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN			
Utilidad (Perdida)	361.679	596.934	65,05%
Amortizaciones	0	27.838	100,00%
Depreciaciones	57.254	73.424	28,24%
Impuestos	35.770	65.580	83,34%
Impuestos diferido	0	63.252	100,00%
Cambios en Activos y pasivos de Operación:			
Deudores	-186.125	-366.155	96,73%
Municipio deudor por FSRI y otros	-197.686	-400.883	102,79%
Inventarios	-11.697	-3.249	-72,22%
Proveedores Nacionales	49.416	19.884	-59,76%
Cuentas por cobrar a vinculados	-127.414	110.414	-186,66%
Impuestos, Gravámenes y Tasas	-17.065	146	-100,85%
Obligaciones Laborales	9.388	15.307	63,05%
Otros Activos	15.392	48.917	217,81%
Otros Pasivos	23.141	12.939	-44,09%
Flujo Neto de Efectivo de Actividades de Operación	12.053	264.349	2093,17%
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
Adiciones a Propiedades, Plantas y Equipos	-206.510	-53.029	-74,32%
Adiciones a Intangibles- Derechos	-69.638		-100,00%
Flujo Neto de Actividades de Inversión	-276.148	-53.029	-80,80%
FLUJO DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN			
Obligaciones Financieras a Corto Plazo	-17.373	65.608	-477,64%
Obligaciones Financieras a Largo Plazo	176.984	-85.227	-148,16%
Aportes de Socios		300.000	100,00%
Pago de dividendos		-502.911	100,00%
Flujo Neto de Actividades de Financiación	159.611	-222.531	-239,42%
Aumento (Disminución) en Efectivo y Equivalentes	-104.484	-11.211	-89,27%
Efectivo y Equivalentes al Inicio del Año	121.365	16.881	-86,09%
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL FINAL DEL AÑO	16.881	5.670	-66,41%

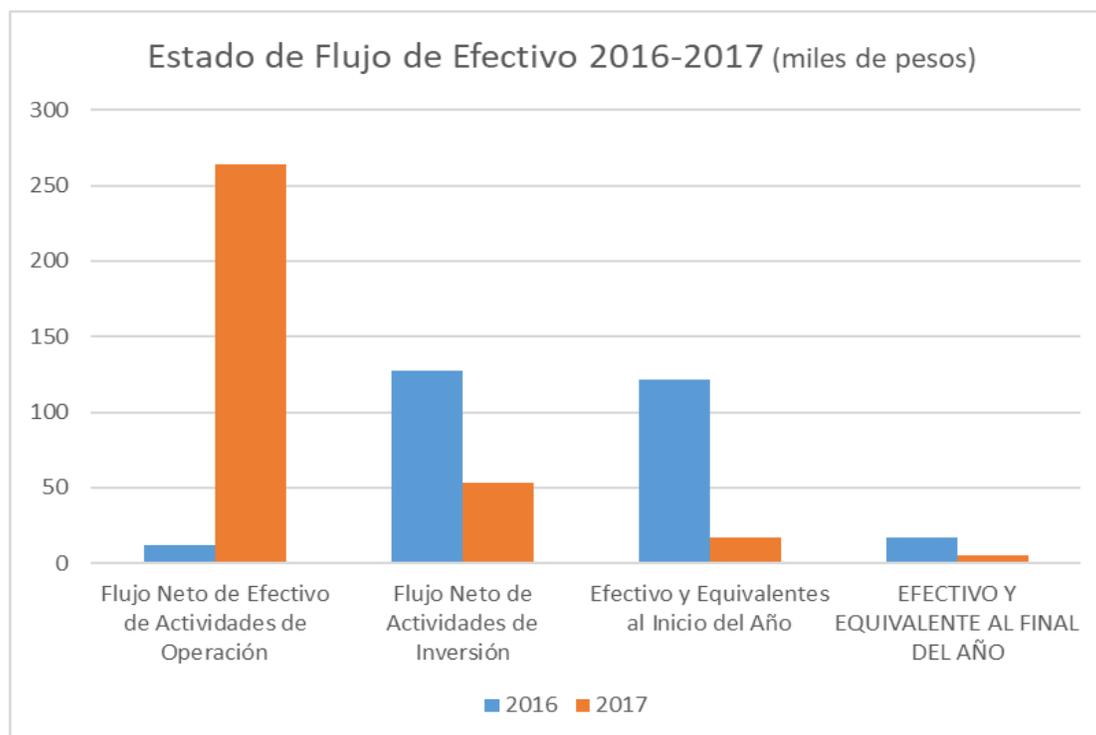
Fuente: visita

Dentro del efectivo provisto por las actividades de operación, el componente con mayor peso es el municipio deudor por FSRI y otros el cual se incrementó en un 102.79% para la vigencia 2017, en cuanto al efectivo usado en las actividades de inversión sumó \$276 millones para la vigencia 2017 y \$53 millones para la vigencia 2017 con una disminución del 80.80%. el efectivo destinado en actividades de financiación fue influenciado en su gran mayoría por pago de dividendos por valor de \$502 millones para la vigencia 2017.

Por último, el efectivo final disminuyó en un 66.41% en la vigencia 2017 con relación al año anterior, lo que sumado al efectivo al inicio del año (\$16.881 millones) arroja un efectivo al final del año 2017 equivalente a \$5.6 millones el cual es inferior al efectivo al finalizar el año 2016.

En conclusión, el Estado de Flujos de Efectivo de la empresa mostró una disminución, esto debido al incremento el efectivo destinado a actividades de operación y financiación.

Gráfica 3. Evolución de los Componentes del Estado de Flujos de Efectivo 2016-2017.



Fuente: vista

2.2.14. Indicadores Financieros

Con las cifras entregadas en la visita, se procedió a realizar el cálculo y análisis de los indicadores financieros.

Tabla 21. Indicadores Financieros

De Rentabilidad	Formula	2016	2017
Margen de Utilidad Antes de Impuestos	Utilidad antes de impuestos*100	46,93%	65,13%
	Ingresos por actividades ordinarias(venta de bienes y servicios)		
Margen Neto de Utilidad	Utilidad neta*100	42,71%	55,20%
	Ingresos por actividades ordinarias (ventas de bienes y servicios públicos)		
Rendimiento del Activo	Utilidad de neta *100	26,05%	31,80%

	Activo Total		
Rendimiento del Patrimonio	Utilidad de neta * 100 Patrimonio	42,11%	48,40%
ROA	(Utilidad antes de Intereses e impuestos (EBIT o resultado operativo) / Activo Total)*100	28,63%	37,52%
ROE	(Utilidad después de Impuestos / Patrimonio)*100	46,28%	57,10%

Rentabilidad: Los indicadores de rentabilidad reflejan un comportamiento creciente, indicando así que la empresa dentro de su operación de las ventas de los bienes y la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado genera más utilidad en el transcurso de las vigencias evaluadas, al igual la rentabilidad de los mismo sobre el activo y patrimonio de la empresa.

EBITDA		467.395	788.593
Rentabilidad EBITDA	EBITDA/INGRESOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS	55,19%	70,77%

En cuanto al Ebitda presenta un comportamiento igual, observándose un incremento del beneficio bruto de la empresa y de flujo para la operación del negocio.

De Liquidez	Formula	2.015	2017
Razón Corriente	Activo Corriente	3,41	3,07
	Pasivo Corriente		
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	565.643	940.825
Prueba Ácida	Activo Corriente - deudores	2,23	1,66
	Pasivo Corriente		
Solidez	Activo Total	2,62	2,92
	Pasivo Total		
Deuda Financiera:	(Total Obligaciones Financieras / Total Activos)	22,12%	14,86%
deuda total	pasivo total/activo total	38,13%	34,29%
APALANCAMIENTO	(Pasivo / Patrimonio)	62%	52%

Liquidez: los indicadores de liquidez presentan un panorama mixto ya que por una parte al representar la capacidad que tiene la empresa para cumplir sus obligaciones tanto a corto plazo como a largo plazo el panorama es positivo, sin embargo al no disponer de sus cuentas por cobrar por prestación de los servicio de acueducto y alcantarillado la capacidad de responder por sus obligaciones a corto plazo disminuye esto debido al incremento de incremento de los deudores por servicios públicos en un 132.17%. El 34.29% de los activos y el 52% del patrimonio se encuentra comprometido con terceros

para la vigencia 2017. El 14.86% de los activos se encuentran respaldados en obligaciones financieras.

De Actividad	Formula		
Número de Días de la Cartera- servicios públicos	Cuentas por Cobrar x 360	117,76	207,80
	Ingresos por actividades ordinarias		
Rotación de Cartera- servicios públicos	360	3,06	1,73
	Numero de Días Cartera		

Actividad: En cuanto a los indicadores de manejo de cartera se observa un resultado no favorable debido al incremento de la cartera para la vigencia 2017 en \$366 millones que corresponde a un incremento del 132.17%, lo que ocasionó un incremento en los días de recuperación de la cartera para la vigencia 2017 y una disminución de la rotación.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

El sistema de acueducto del municipio de Aracataca es abastecido por una fuente superficial principal, que corresponde al río Aracataca. En esta fuente se cuenta con una presa en concreto sobre el cuerpo de agua, 10 kilómetros aguas arriba del casco urbano del municipio. Transporta el agua mediante gravedad hasta un desarenador y posteriormente al sistema de tratamiento. Éste no cuenta con sistema de macromedición instalado para la medición de los caudales de captación.

La Planta de tratamiento es de tipo convencional, es decir, se utilizan equipos específicos para cada una de las operaciones de tratamiento a implementar. Por lo general se considera que el mínimo equipo para el tratamiento del agua municipal debe estar conformado por un dispositivo de mezcla rápida, seguido por un floculador de mezcla lenta, un tanque de sedimentación en donde se retienen la mayor parte de los sólidos floculados para que la carga en los filtros se reduzca considerablemente y finaliza con la etapa de desinfección.

El sistema de alcantarillado es de tipo sanitario y funciona por gravedad. Cuenta con un sistema de bombeo el cual eleva las aguas residuales con el fin de transportarlas al sistema de tratamiento del municipio.

A continuación, se describe en detalle los sistemas de acueducto y alcantarillado operados por el prestador.

3.1. ASPECTOS TÉCNICOS DE ACUEDUCTO

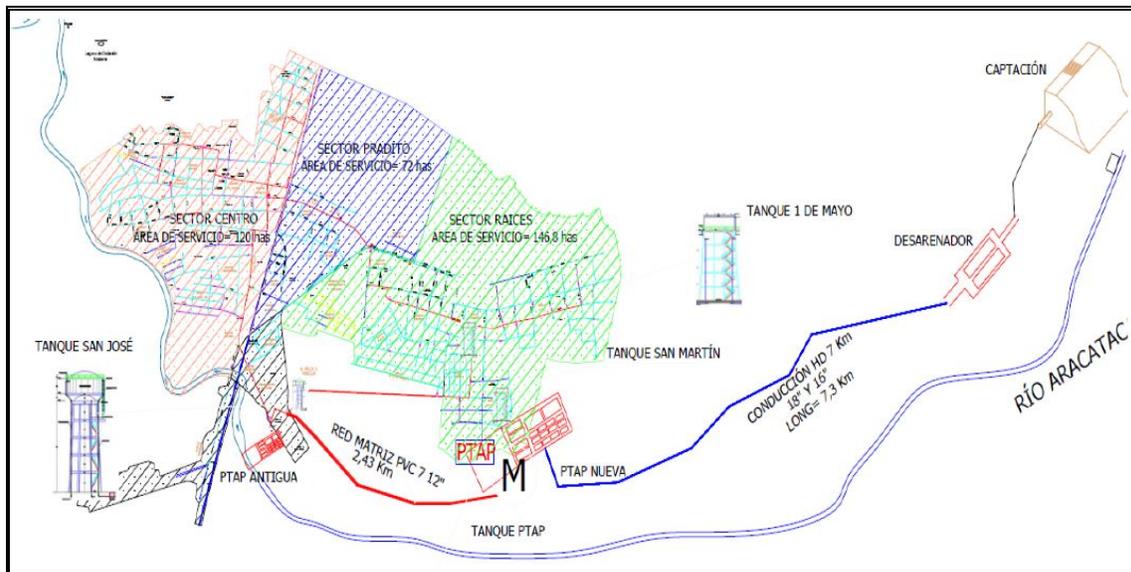
A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia en el mes de octubre de 2018.

3.1.1. Sistema de abastecimiento

En relación con el sistema de abastecimiento, el prestador manifestó que éste cuenta con una capacidad de captación y tratamiento de 100 l/s. Sin embargo, este caudal no es suficiente para atender la demanda en el área de prestación de servicios de la empresa (Aproximadamente 130 l/s, cálculos SSPD), por lo cual la continuidad es sectorizada.

El sistema de abastecimiento del municipio de Aracataca se compone de la siguiente manera:

Imagen 3. Esquema prestación servicio de acueducto.



Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P.- SSPD – visita octubre de 2018

3.1.1.1. Fuentes de abastecimiento

El municipio de Aracataca se abastece de la fuente superficial denominada “Río Aracataca”, cuya cuenca se localiza en el Departamento del Magdalena en la vertiente occidental de la Sierra Nevada de Santa Marta. La cuenca limita por el Norte con las cuencas del río Tukurinca y Timaca, con las cuencas de la Quebradas Navaca, y del Caño Roncador, por el Este con la cuenca del río Timaca, el Pico Cristobal Colón en la parte más alta de la Sierra Nevada de Santa Marta, y con la Cuenca del río Tukurinca, por el Oeste con la Ciénaga Grande de Santa Marta y por el sur con la cuenca del río Fundación y con las cuencas de los arroyos Mengajo y Ají en el complejo cenagoso de la Ciénaga Grande de Santa Marta. La cuenca tiene un área de 875,59km², y su cauce principal es el río Aracataca que tiene una longitud aproximada de 135,2 km. (POMCA, CORPOMAG 2013).

La resolución 1470 del 30 de agosto de 2005 expedida por la Corporación Autónoma regional del Magdalena “CORPOMAG”, contiene las concesiones hídricas, de diversos municipios y/o empresas prestadoras del servicio de acueducto. Al analizar lo relacionado con el prestador Aguas de Aracataca S.A E.S.P. se evidencia que la concesión se encuentra vencida.

Tabla 22. Concesión de agua potable.

Fuente	Corporación que expide	Número de concesión	Caudal adjudicado (L/s)	Fecha inicial	Fecha final
Río Aracataca	CORPOMAG	1470	-	30 de agosto de 2005	30 de agosto de 2015

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P.- SSPD – visita octubre de 2018

En relación a la renovación de la concesión, el prestador informó en visita que se encuentra realizando las actividades propuestas en el mapa de riesgo para el río Aracataca. Así mismo informa que la concesión otorgada en su tiempo, fue asignada para un caudal de 100 l/s.

La concesión se encuentra en trámite de autorización sanitaria por parte de la secretaria de salud departamental, requisito previo del trámite con CORPAMAG.

Imagen 4. Río Aracataca.



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2018

3.1.1.2. Captación

El sistema de captación, para el Municipio de Aracataca está conformado por una presa en concreto sobre el río Aracataca, 10 kilómetros aguas arriba del casco urbano del municipio. Al momento de la visita, se evidenció que la presa presenta problemas relacionadas con fallas estructurales que pueden llegar a afectar la estabilidad de la misma en temporadas que se presenten caudales altos. La estructura fue diseñada para captar 100 l/s, el cual se ha reducido debido a los problemas estructurales mencionados.

En cuanto a la medición del caudal captado, durante la visita no se observaron equipos de medición instalados.

En relación con el mantenimiento de la captación, el prestador manifestó en visita que realiza regularmente mantenimientos que consisten en retiro de sólidos, sin embargo, esta

actividad no es registrada en bitácora alguna por lo que no fue posible constatar lo informado por el prestador. Así mismo, no se evidenció un cronograma de mantenimientos periódicos establecidos por el prestador.

Por otra parte, el prestador cuenta con un documento denominado “PROTOCOLO DE MANTENIMIENTO DE SISTEMA DE CAPTACIÓN Y ADUCCIÓN” cuyo objetivo es “corregir, prevenir, compensar y/o mitigar el impacto natural del río Aracataca sobre la captación, la aducción y el desarenador que abastecen la PTAP san Martín.

Respecto al cargue SUI, se evidencia que el prestador no ha realizado el reporte respectivo para la vigencia objeto de estudio.

Imagen 5. Estructura de captación.



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2018

3.1.1.3. Aducción

Consta de una línea con una longitud de 1.3 kilómetros de tubería de Hierro dúctil de 18” con una diferencia de cotas de 1.8 metros, lo cual genera una pendiente de 0.14%.

La pendiente mencionada ha generado inconvenientes relacionados con sedimentación de arenas y reducción de la sección libre del tubo, lo cual repercute directamente en el caudal transportado de la bocatoma al desarenador.

Como contingencia ante posibles fallas tanto de la bocatoma, como de la aducción, el prestador realiza bombeos directamente desde el río hacia el desarenador, alcanzando un caudal de 75 lps en momentos críticos, el promedio es de 85 lps.

3.1.1.4. Pretratamiento

El sistema cuenta con 1 desarenador, con una capacidad de tratamiento de 100 l/s. Al momento de la visita, esta estructura se encontraba colmatada, lo cual reduce la operatividad del pretratamiento, razón por la cual, el prestador mediante una bomba sumergible realizó extracción de arenas como mantenimiento. Así mismo, informa que

esta actividad se realiza de manera frecuente debido a los problemas que se presentan en la captación.

En relación con el mantenimiento del desarenador, el prestador manifiesta que realiza regularmente mantenimientos que consisten en retiro de sólidos, sin embargo, esta actividad no es registrada en bitácora alguna por lo que no fue posible constatar lo informado por el prestador. Aún así se evidenció el proceso por medio del cual realiza la extracción de sedimentos.

Por otra parte, el prestador cuenta con un documento denominado “PROTOCOLO DE MANTENIMIENTO DE SISTEMA DE CAPTACIÓN Y ADUCCIÓN” cuyo objetivo es “corregir, prevenir, compensar y/o mitigar el impacto natural del río Aracataca sobre la captación, la aducción y el desarenador que abastecen la PTAP san Martín. En contraste, no se evidenció un cronograma de mantenimientos periódicos establecidos por el prestador.

Imagen 6. Desarenador.



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2018

3.1.1.5. Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP

La Planta de tratamiento de San Martín cuenta con una capacidad instalada de 90 l/s, en las mediciones realizadas el día 17 de octubre, el caudal de operación real fue de 87 l/s. Es de tipo convencional cuenta con: Casa de Control, Canaleta Parshall, Dosificación de sulfato tipo B, 1 Floculador de flujo ascendente con 3 zonas, 2 unidades de sedimentación, 4 Filtros y Cloración.

Para realizar la dosificación del coagulante, cuenta con un equipo para realizar el test de jarras. En la visita realizada el día 17 de octubre de 2018 se observó que este equipo se encontraba en funcionamiento. Cuyo ensayo es realizado 2 veces al día y a necesidad. De igual manera se pudo evidenciar registros del ensayo realizado diariamente para la vigencia 2018. Ahora bien, en caso de suspensiones del fluido eléctrico, la planta cuenta con medidas de respaldo. (1 Planta de generación de energía).

Así mismo, se evidenció la existencia de macromedición a la salida de los dos tanques instalados en cercanías de la planta de tratamiento.

En la actualidad, el prestador presentó un proyecto por medio de ventanilla única departamental, el cual busca la optimización de la planta San José, la cual se encuentra fuera de servicio. Este proyecto permitiría el mejoramiento de la prestación del servicio de acueducto en el departamento, adicionando 30 l/s al sistema.

Imagen 7. Planta de tratamiento de agua potable.



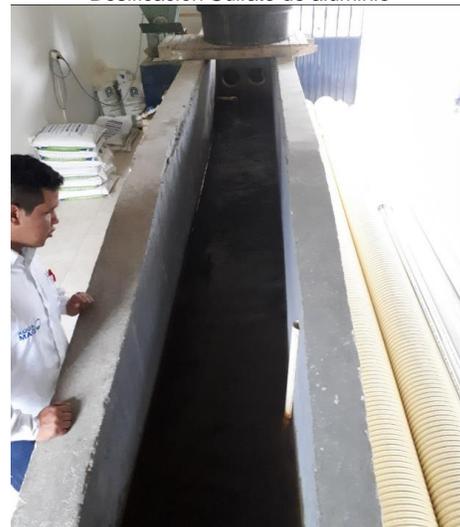
Entrada Conducción



Dosificación Sulfato de aluminio



Tanque contacto



Canaleta



Regleta

GUÍA PARA MEDIR CAUDAL			
h : Cms	Q. L/Seg.	h : Cms	Q. L/Seg.
2	3,2	3	4,8
4	6,4	5	8
6	9,6	7	11,2
8	12,8	9	14,4
10	16	11	17,6
12	19,2	13	20,8
14	22,4	15	24
16	25,6	17	27,2
18	28,8	19	30,4
20	32	21	33,6
22	35,2	23	36,8
24	38,4	25	40
26	41,6	27	43,2
28	44,8	29	46,4
30	48	31	49,6
32	51	33	52,8
34	54,4	35	56
36	57,6	37	59,2
38	60,8	39	62,4
40	64	41	65,6
42	67,2	43	68,8
44	70,4	45	72
46	73,6	47	75,2
48	76,8	49	78,4
50	80	51	81,6
52	83,2	53	84,8
54	86,4	55	88
56	89,6	57	91,2
58	92,8	59	94,4
60	96	61	97,6
62	99,2	63	100,8
64	102,4	65	104
66	105,6	67	107,2

Elaboro : ROMILIO MARTINEZ.

Guía para medir caudal



Dosificación Sulfato de aluminio



Floculador



Sedimentador



Planta Eléctrica



Filtros rápidos

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2018

Respecto al cargue SUI, se evidencia que el prestador no ha realizado el reporte respectivo para la vigencia objeto de estudio. Una vez tratada, el agua es distribuida a 2 tanques: uno subterráneo que abastece los circuitos 1 al 5 y uno elevado que abastece los circuitos 6 al 8.

Respecto al tanque elevado, el prestador tiene una estación de bombeo de agua potable la cual se encuentra ubicada en inmediaciones de la planta de tratamiento, consta de una bomba centrífuga de eje horizontal, marca Hidromac, con motor de 50 hp de potencia, 1.800 rpm. Funciona con conexión trifásica, voltaje de 440 voltios e intensidad de 70 amperios. Esta bomba eleva un caudal de 45 l/s (3.888 m³/d) a una altura de 40 metros.

Imagen 8. Estaciones de bombeo de agua potable



Sistema Bomba-Motor



Presión de salida Bomba(60 PSI)



Placa del Motor



Placa de la Bomba

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

Tabla 23. Sectores Hidráulicos abastecidos por bombeo

SECTOR	BARRIO	USUARIOS/BARRIO
5 - SECTOR 5	11 DE NOVIEMBRE	39
	EL BOLSILLO	16
	EL PASADIZO	96
	EL PRADITO	106
	EL SUICHE	50
	LAS DELICIAS	0
6 - SECTOR 6-2	7 DE ABRIL (YUQUERA)	115
7 - SECTOR 7-1	1ro DE MAYO	263
	LAS DELICIAS	103
	LUIS CARLOS GALAN	386
	MARUJITA	133
	PORVENIR	138
7 - SECTOR 7-2	LA BASE	221
	URB. GABRIEL GARCIA MARQUEZ	100
8 - SECTOR 8	ALTO PRADITO	31
	ALTO PRADO	191
	INURBE	62
	RAICES	591
	SAN MARTIN	617
	TOTAL	3258

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

- **Vertimientos de la planta de tratamiento**

Las arenas y lodos recogidas en las unidades de sedimentación son dispuestas en una quebrada cercana a la PTAP. Este vertimiento no es tratado y no cuenta con permiso de vertimientos expedido por CORPAMAG.

- Operación y mantenimiento de la planta de tratamiento

En la visita se pudo identificar que se cuenta con formatos de registro en los cuales registra información relacionada con la operación diaria de la planta de tratamiento, tales como caudales de operación, dosificación de químicos, calidad del agua durante el tratamiento, labores de limpieza y/o mantenimiento.

Imagen 9. Formatos para Registro y monitoreo.

Registro diario de operación																							
JARRA # 1 HORA:				JARRA # 2 HORA:				JARRA # 3 HORA:				Dosificación química											
TURBIEDAD INICIAL:		pH INICIAL:		Turbiedad inicial:		pH inicial:		Turbiedad inicial:		pH INICIAL:		aluminio		Cloro Gas/Hipoclorito									
	1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4	Hora	mg/l	qr/min	ccv/min	lb/día	mg/l	proxim (KG)		
DOSIS APLICADO DE COAGULANTE												1:00											
FORMACION DEL FLOC												2:00											
TURBIEDAD FINAL												3:00											
pH FINAL												4:00											
												5:00											
JARRA # 4 HORA:				JARRA # 5 HORA:				JARRA # 6 HORA:				6:00											
TURBIEDAD INICIAL:		pH INICIAL:		Turbiedad inicial:		pH inicial:		Turbiedad		pH inicial:		7:00											
	1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4	8:00								
DOSIS APLICADO DE COAGULANTE												9:00											
FORMACION DEL FLOC												10:00											
TURBIEDAD FINAL												11:00											
pH FINAL												12:00											
												13:00											
Actividades de campo				Lavado de unidades de proceso				Cuentas de sulfato				14:00											
				Hora inicio	Hora final	vol	qrts lev	hora	cantidad	cuarenta	relda	15:00											
				Dosificador N°								16:00											
				Floculador N°								17:00											
				coagulante								18:00											
				filtrer N°								19:00											
												20:00											
												21:00											
												22:00											
												23:00											
												0:00											
FECHA																							

MONITOREO DIARIO CALIDAD DE AGUA PTAP



HORA	Caudal (L/s)	Agua Cruda				Agua Clarificada				Agua Tratada				
		Turbiedad (NTU)	Color Aparente	pH	T(°C)	Turbiedad (NTU)	Color Aparente	pH	T(°C)	Turbiedad (NTU)	Color Aparente	pH	T(°C)	Cloro Residual (mg/L)
1:00														
2:00														
3:00														
4:00														
5:00														
6:00														
7:00														
8:00														
9:00														
10:00														
11:00														
12:00														
13:00														
14:00														
15:00														
16:00														
17:00														
18:00														
19:00														
20:00														
21:00														
22:00														
23:00														
0:00														

PROM:

M3 RECIBIDOS:

TURB. MAX:

GASTO CLORO:

FECHA:

LAVADO:

TURB MIN:

GASTO SULFATO:

OPERADOR:

sa aguas de aracataca		AGUAS DE ARACATACA S.A. E.S.P. CONTROL DIARIO PLANTA DE TRATAMIENTO							
FECHA:	GASTO DE LAVADO M3	TURBIEDAD PROMEDIO	TURBIEDAD DE SALIDA	LEC. MEDIDOR ENERGIA	PH 6:00AM	PH 6:00 PM	CL RESIDUAL 6:00AM	CL RESIDUAL 6:00PM	
VOLUMEN TOTAL	LECTURA MACRO TQ. ELEVADO	HORAS DE BOMBEO	LECTURA MACRO TQ. SUBTERRANE	TURBIEDAD MAXIMA	TURBIEDAD MINIMA	CONSUMO CLORO	CONSUMO SULFATO	HORAS DE TRAB GENERADO	
FUGAS	DIRECCION				MATERIAL UTILIZADO				
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
BARRIOS ATENDIDOS EN EL DIA:									
TQ ELEVADO:									
TQ SUBTERRANEO:									
CANTIDAD DE INSUMOS EN BODEGA									
CLORO:		SULFATO:		REACTIVOS:					
OTRAS ACTIVIDADES:									

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

Por otro lado, el prestador cuenta con documentos en los cuales se evidencian procedimientos para diferentes actividades de mantenimiento, como lavado de tanques, adición de sulfato, revisión de motores, para la vigencia objeto de análisis.

- **Laboratorio de control de proceso**

En PTAP, el prestador cuenta con un espacio en el cual se realizan los análisis fisicoquímicos básicos de control de proceso en la planta, tales como turbiedad, pH y cloro residual.

De igual manera tiene a su disposición los siguientes equipos:

- Prueba de jarras: este equipo tiene a finalidad de simular los procesos de coagulación, floculación y sedimentación para determinar la dosis optima de Coagulante, ayudante de floculación o cal. (2 Veces al día).
- Multiparámetro Orbeco Mc500: Este equipo tiene la finalidad de realizar medición de parámetros importantes del sistema de potabilización: pH, Cloro Libre, Color y turbiedad.
- Balanza digital: Este equipo tiene la finalidad de medir la masa de descarga del equipo dosificador de sulfato de aluminio tipo B.
- Dosificador tipo tornillo Bandeja: Este equipo tiene la finalidad de aplicar el sulfato de aluminio tipo B.
- Inyector de cloro: Este equipo tiene la finalidad de dosificar el cloro gaseoso con ayuda de un rotámetro que se gradúa en Lb/24horas.

Por otro lado, no se evidenció un plan de calibración o revisión anual de todos los equipos, ni la fecha en la que se realizó la última calibración de los mismos.

Imagen 10. Bitácora prueba de jarras.

Registro diario de operación

JARRA # 1. HORAS 01:00		JARRA # 2. HORAS 7:00				10:00 AM				Mediciones continuas				
Turbiedad inicial	pH inicial	1	2	3	4	1	2	3	4	hora	Turbiedad (NTU)	pH	Observaciones	
198	7.5	104	21	37	25	20	25	30	35	01:00	119	6.08	30	AKe H calcio
Dosis aplicado de coagulante (mg/L)		20	30	40	50	30	35	40	45	02:00	119	6.08	30	
Formación del floc		M	M	B	B	M	M	B	B	03:00	119	6.08	30	
Turbiedad final		28	19	2	1	172	9.2	2.2	1.9	04:00	119	6.08	30	AKe H calcio
pH final		7.3	7.5	6.8	6.5	6.7	6.7	6.7	6.7	05:00	119	6.08	30	

JARRA # 4. HORAS				JARRA # 5. HORAS				JARRA # 6. HORAS			
TURBIEDAD INICIAL		pH INICIAL		TURBIEDAD INICIAL		pH INICIAL		TURBIEDAD INICIAL		pH INICIAL	
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Dosis aplicado de coagulante (mg/L)											
Formación del floc											
Turbiedad final											
pH final											

Actividades de campo		Lavado de unidades de proceso				Consumo de sulfato			
hora inicio	hora final	hora inicio	hora final	vol	gasto ley	hora	cantidad	consumo	saldo
							108	6	102
							102	5	97
							99	1	96

FECHA **26-09-18 Miércoles**

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018
Imagen 11. Implementos laboratorio.



Balanza Digital



Dosificador tipo Bandeja



Prueba de jarras



Inyector de cloro Gaseoso

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

3.1.1.6. Red de distribución

La red de distribución se divide en 8 sectores o circuitos, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 24. Suscriptores por Sectores Hidráulicos.

	dic-16	dic-17	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18
1	1127	1125	1125	1125	1125	1124	1133	1133	1132	1131	1131
2	705	707	728	728	728	726	731	738	737	735	735
3	536	534	534	534	534	549	550	550	550	547	547
4	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
5	201	203	203	203	203	203	203	203	203	203	203
6	417	423	423	424	424	424	423	423	423	422	422
7	1245	1286	1286	1286	1286	1286	1287	1287	1288	1342	1344
8	1401	1449	1449	1449	1449	1448	1448	1448	1456	1366	1492
	5716	5811	5832	5833	5833	5844	5859	5866	5873	5830	5958

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

La red de distribución recibe el agua proveniente de la planta. El prestador cuenta con catastro de redes de acueducto, en el cual no se especifica el año de la última actualización.

Respecto al cargue SUI tanto de la red de acueducto como de los sectores hidráulicos, se evidencia que el prestador no ha realizado el reporte respectivo para la vigencia objeto de estudio.

La primera red matriz es de tuberías 12" AC en longitud de 291 m, conecta Tanque enterrado PTAP San Martín con Sectores Hidráulicos 1, 2, 3, 4 y 5. La segunda red matriz es de tuberías 8" PVC RDE 21 en longitud de 1.690 m, conecta el Tanque elevado PTAP San Martín con los SH 6, 7 y 8.

La red de distribución está conformada por redes de menor diámetro de 10", 8", 6", 4" y 3" en malla, con sus respectivas válvulas, que permiten operar la red, hidrantes para los casos de contingencias y eventos de incendios, ventosas y purgas para la expulsión de aire y limpieza de la red.

Respecto a manuales de operación del sistema de acueducto del municipio de Aracataca, el prestador no suministró información relacionada, por lo que se presenta un presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000. Así mismo, no se evidenció un cronograma de mantenimientos periódicos establecidos por el prestador. En relación a manuales de mantenimientos, el prestador suministró una serie de documentos en los cuales se evidencian procedimientos para múltiples actividades relacionadas con la prestación del servicio.

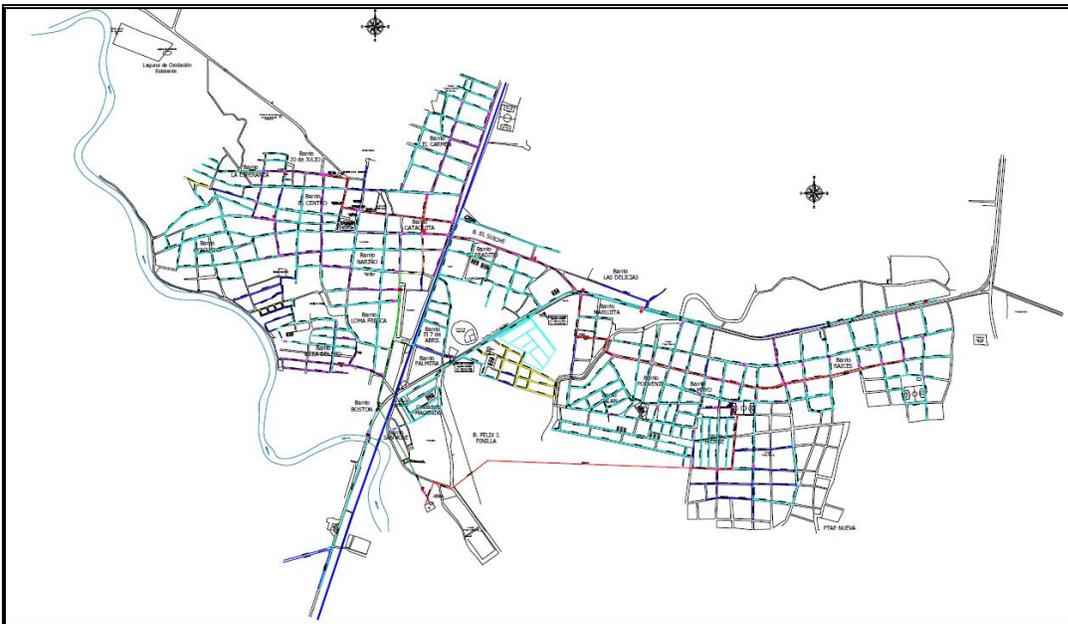
Tabla 25. Catastro de red matriz y secundaria

Red Matriz y Red Secundaria (diámetro y metros de red)

Pulgadas	AC	Hierro	PVC	Total
Red Matriz				
12	291		350	641
10	264			264
8	134	163	1,690	1,987
6		12	2,856	2,868
Red secundaria				
6	650	497	613	1,760
4		86	4,397	4,483
3	6,968	192	23,773	30,933
2		574	4,095	4,669
TOTAL	8,307	1,524	37,774	47,605

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

Imagen 12. Catastro de redes. Esquema de acueducto.



Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

- **Tanques de almacenamiento**

En relación al almacenamiento, el prestador cuenta con los siguientes tanques:

- Tanque subterráneo PTAP: 900 m³, abastece los circuitos 1 al 5.
- Tanque elevado San Martín: 418 m³, abastece los circuitos 6 al 8.

- Tanque primero de Mayo: 40 m³, abastece circuitos 6,7 y 8.

Respecto al cargue SUI tanto de tanques de almacenamiento, se evidencia que el prestador no ha realizado el reporte respectivo para la vigencia objeto de estudio.

Imagen 13. Tanques de almacenamiento.



Tanque Subterráneo PTAP



Tanque elevado San Martín

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2018

3.1.2. Presiones en la red de distribución

Según informó el prestador en visita, debido a que en algunos circuitos (6 al 8) la continuidad no es constante, no se realiza un registro continuo de las mismas. Así mismo, cuando se realiza el suministro a los circuitos mencionados, las presiones no son altas debido a que la red no está presurizada.

Así las cosas, no se realiza la toma de presiones en la red de distribución del municipio. Por motivo de lo anterior, no existe información sobre las presiones en las redes de distribución para las vigencias bajo análisis.

En relación con lo anterior, en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes actualmente adoptado por el prestador, se especificó lo siguiente:

4.3 Presión: La presión mínima con la cual la Empresa se compromete a prestar el servicio de acueducto es 10 m.c.a. La Empresa podrá modificar el anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas. El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de La Empresa.”.

3.1.3. Estimación Oferta vs Demanda

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

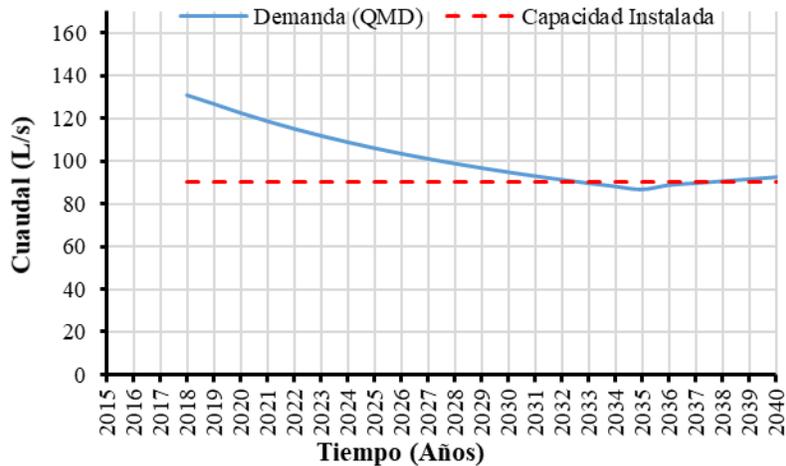
Los datos de entrada son:

Tabla 26. Datos de entrada

Año	Municipio	Población Proyectada (DANE 2018)	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005)	Nivel de Complejidad Definitiva	Clima Acorde con Elevación	d _{neto} residencial	IANC Sep 2018	k1 (RAS 2000)
[AAAA]		[hab]	[%]			[L/hab·día]	[%]	[adimen.]
2018	Aracataca	29421	1,03	Medio Alto	Cálido	135,00	57.8	1,20

Fuente: Cálculos SSPD

Gráfica 4. Cálculo Oferta vs. Demanda



Fuente: Cálculos SSPD

Es de precisar que para este cálculo se utilizó el IANC que presentaba el prestador a diciembre de 2016. Adicionalmente se considera únicamente la población en la cabecera municipal.

De acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual de la Planta de Tratamiento de Agua Potable no es suficiente para abastecer la demanda actual de la población en el municipio de Aracataca.

La producción de agua para el año 2018 tendría que ser de 130.72 L/s para abastecer al municipio de Aracataca. Sin embargo, la capacidad de la PTAP es de 90 L/s. Por ende, existiría un déficit en la demanda de agua de 40,72 L/s. De igual manera, cabe resaltar que la estimación se realizó tomando un Delta de disminución del IANC del 2%, en la cual se evidencia que para el año 2033, con un supuesto IANC del 28% no se tendría el mencionado déficit.

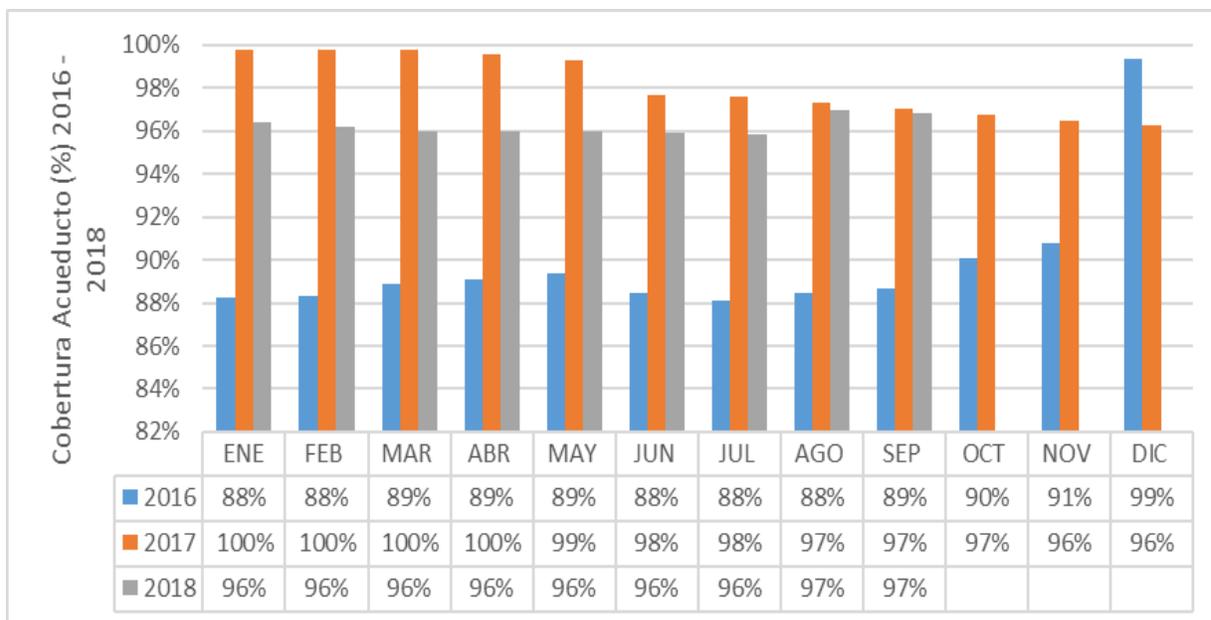
Recientemente, el prestador presentó un proyecto por medio de ventanilla única departamental, el cual busca la optimización de la planta San José, la cual se encuentra fuera de servicio. Este proyecto permitiría el mejoramiento de la prestación del servicio de acueducto en el municipio, adicionando 30 l/s al sistema.

3.1.4. Indicadores de prestación del servicio

3.1.4.1. Cobertura de Acueducto

Una vez analizada la información entregada en visita, referente a la cobertura de servicios públicos en el municipio de Aracataca, se procede a realizar la siguiente gráfica:

Gráfica 5. Cobertura del servicio de acueducto.



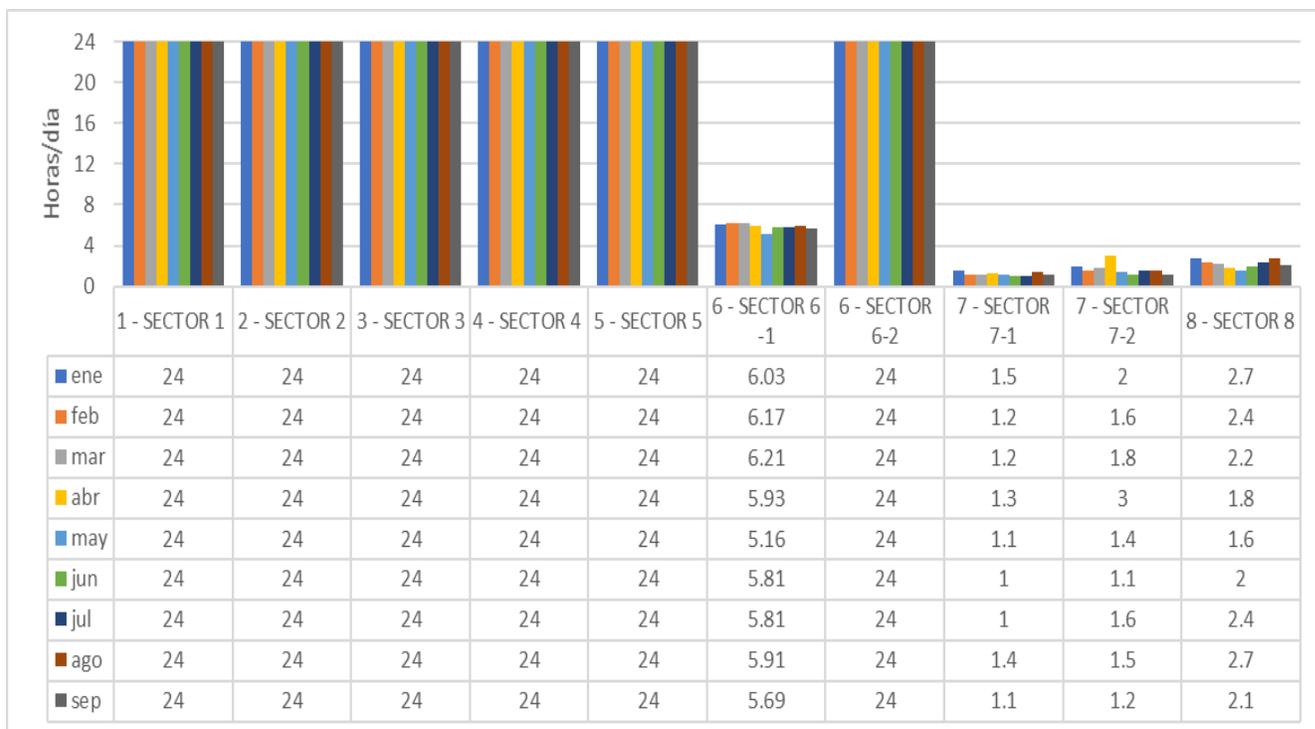
Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

Según lo informado por la empresa, desde el mes de agosto del año 2018 a la actualidad, posee una cobertura de acueducto del 97% en el municipio de Aracataca. De igual manera se evidencia que desde el inicio de la vigencia objeto de estudio a la fecha, la cobertura ha mejorado un 9%.

3.1.4.2. Índice de Continuidad

En relación con la continuidad del servicio de acueducto, el prestador entregó información relacionada al año 2018 como se evidencia a continuación:

Gráfica 6. Continuidad por sectores 2018.



Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

En relación con lo anterior, el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes actualmente adoptado por el prestador, el cual presuntamente cuenta con concepto de legalidad expedido por la CRA, especifica las siguientes condiciones de continuidad con las cuales se compromete a prestar el servicio de acueducto en su anexo técnico:

“La Empresa se compromete a prestar el servicio de acueducto con una continuidad de 16 horas al día con incrementos graduales en función de las inversiones y proyectos que se desarrollen de acuerdo con las metas de continuidad trazadas en los tiempos y términos programados.

En casos de emergencia o de mantenimiento que afecten la continuidad y/o la calidad del servicio, La Empresa, tiene dispuesto como plan de contingencia:

- a. Utilizar la antigua captación y planta de tratamiento (Planta San José), para el suministro al municipio en caso de cualquier falla en alguna de las estructuras del actual sistema de acueducto.*
- b. Las redes del municipio estarán sectorizadas, evitando sacar de servicio la totalidad de las redes del municipio en caso de daño en las tuberías secundarias o menores.*
- c. Como última alternativa, la empresa de acueducto cuenta con un camión cisterna con el cual se puede acceder a lugares con afectación en la prestación del servicio.*

Finalmente, el prestador no entregó los resultados del indicador de continuidad según lo establece la Resolución CRA 315 de 2005. De igual manera no se evidenció registro de datos para los años 2016 y 2017.

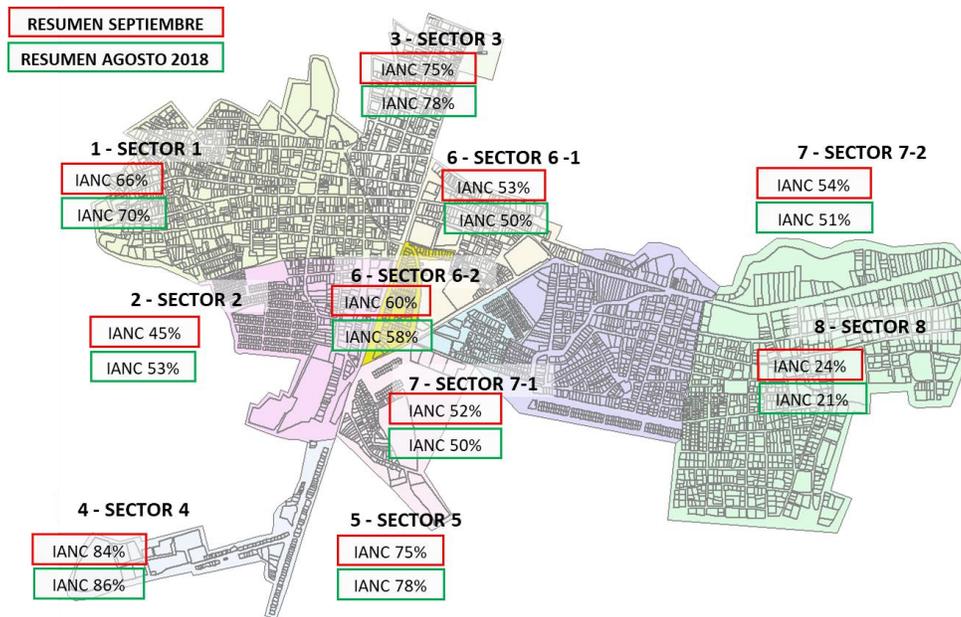
3.1.4.3. Suspensiones

El prestador no hizo entrega de información al respecto, por lo cual se presume que no cuenta con registro de las suspensiones en la red de distribución. Por motivo de lo anterior, no existe información sobre las suspensiones en las redes de distribución para las vigencias bajo análisis.

3.1.4.4. Índice de Agua No Contabilizada IANC

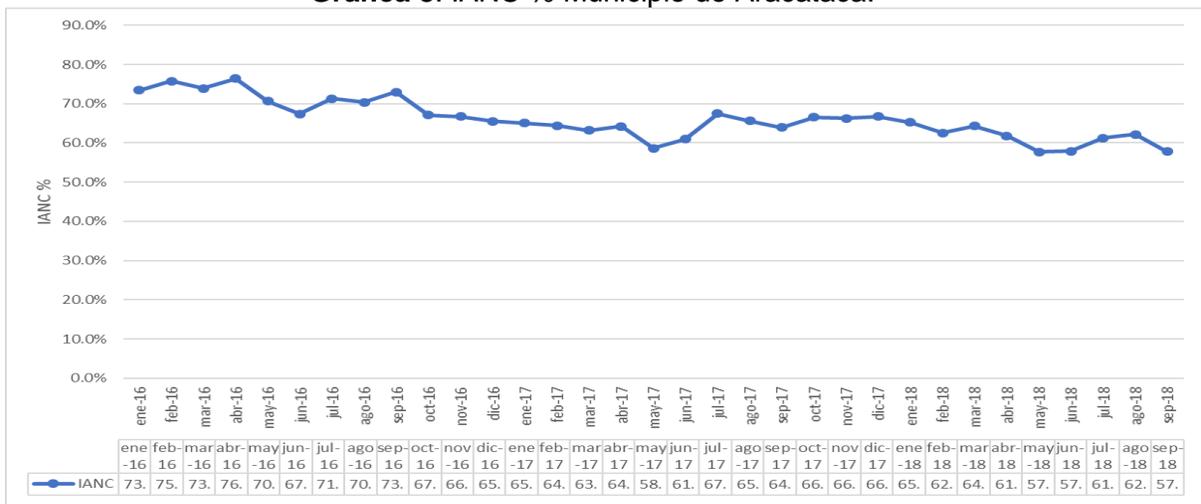
Se presenta a continuación el comportamiento del Índice de Agua No Contabilizada y del Índice de Pérdidas por Usuario Facturado.

Gráfica 7. Índice de Agua No Contabilizada (%) por sectores.



Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

Gráfica 8. IANC % Municipio de Aracataca.



Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Agua

El prestador no suministró copia de este documento ni informó el estado de aprobación del mismo por parte de la autoridad ambiental por lo cual presuntamente se está vulnerando lo estipulado en el artículo 3 de la ley 373 de 1997, en lo relacionado a la Elaboración y Presentación Del Programa.

3.1.4.5. Calidad del Agua suministrada por la red de distribución

Las actividades llevadas a cabo para ejercer el control y vigilancia de la calidad del agua suministrada en la red de distribución se describen en esta sección. Dentro de esta Evaluación Integral, el análisis de la calidad de agua en la red de distribución de agua potable consiste en validar, en primer lugar, la existencia de las actas de concertación, actualización y materialización de los puntos de muestreo reportados por el prestador para llevar a cabo las actividades de vigilancia y control de las características establecidas en la resolución 2115 de 2007.

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

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

3.1.4.5.1. 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

En relación con las actas de actualización de la concertación y recibo a conformidad de los puntos de muestreo, el prestador no ha realizado el reporte de las mismas en el SUI, aun así, suministró copia del acta de conformidad para el año 2018.

Al verificar lo relacionado para los años 2016 y 2017, el prestador no hizo entrega de las actas de actualización de la concertación y recibo a conformidad de los puntos de muestreo.

De conformidad con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población entre 20.000 y 100.000 habitantes debe ser 8. Así las cosas, al realizar el análisis del acta, se tienen 8 puntos de muestreo concertados en la red de distribución.

Finalmente, el día 18 de octubre de 2018 se visitaron algunos de los puntos de muestreo concertados. A continuación, se encuentra registro fotográfico de los mismos:

Imagen 14. Puntos de muestreo de calidad del agua.



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2018

3.1.4.5.2. Vigilancia de la Calidad del Agua Suministrada por Red de Distribución

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

Tabla 27. IRCA Vigilancia 2016 - 2017.

AÑO	2016	2017
ENE	0.0	0.0
FEB		0.0
MAR	0.0	0.0
ABR		7.5

AÑO	2016	2017
MAY	0.0	
JUN		0.0
JUL		3.6
AGO	0.0	1.2
SEP	0.0	0.0
OCT		12.1
NOV		1.3
DIC	11.2	0.0
Meses	6	11
Muestras	27	52

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP

Con base en lo anterior, presuntamente suministró agua SIN RIESGO, en los meses de análisis mostrados anteriormente, a excepción de los meses de diciembre de 2016, abril de 2017 y octubre de 2017, los cuales presentaron un nivel de riesgo BAJO.

3.1.4.5.3. Control de la Calidad del Agua Distribuida por Red

El prestador cuenta con un espacio en la planta de tratamiento, en el cual analiza parámetros fisicoquímicos básicos del agua tratada, previo a ser distribuida. Por otro lado, manifiesta enviar muestras regularmente al laboratorio Nancy Flórez García S.A.S., ubicado en la ciudad de Valledupar, Cesar, el cual se encuentra autorizado según la última Resolución 1615 de 2015³ del Ministerio de Salud y Protección Social y participa en el Programa Interlaboratorio para el Control de la Calidad de Agua Potable – PICCAP. En este laboratorio se realiza el análisis de las muestras de control en red con la siguiente frecuencia:

Tabla 28. Programación de toma de muestras de control de calidad del agua.

Programación proyectada Mensual vigilancia y control para la calidad de agua en red de distribución AGUAS DE ARACATACA																											
	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	
ene-18																											
feb-18																											
mar-18																											
abr-18																											
may-18																											
jun-18																											
jul-18																											
ago-18																											
sep-18																											
oct-18																											
nov-18																											
dic-18																											
Agua Tratada																											
Frecuencia		Parámetros																									
Físico-Químicos	Diario	Turbiedad – Color Aparente – pH – Cloro residual																									
	Quincenal	Alcalinidad – Dureza T – Hierro T – Cloruros – Aluminio																									
Microbiológicos	Diario	Coliformes Totales – E. Coli																									
Codigo de colores																											
 9 muestras: 8 Diarias microbiológicas+ 1 Diaria fisicoquímica  10 muestras: 8 Diarias microbiológicas+ 1 Diaria fisicoquímica+ 1 fisicoquímica quincenal																											

Fuente: Aguas de Aracataca S.A. E.S.P. – visita octubre de 2018

³ Por la cual se autorizan laboratorios para la realización de análisis físicos, químicos y microbiológicos al agua para consumo humano.

El prestador no hizo entrega de las muestras concernientes con control de calidad de agua en red de distribución para la vigencia 2016 y 2017.

Al analizar cada muestra de control para el año 2018, se pudieron observar presuntos incumplimientos en los parámetros de turbiedad (13), Ph (5), Cloro residual (8), Coliformes totales (9) y Color Aparente (11) para lo transcurrido del año 2018 tal y como se evidencia en los anexos. De igual manera se identifica que para la vigencia de estudio no se evidencia reportes al SUI referentes con el tema.

Tabla 29. Comparación muestras tomadas y frecuencias establecidas en la resolución 2115 de 2007. Vigencia 2018

Frecuencias 2018	Fisicoquímicas realizadas	Turbiedad, Color, pH, Cloro. Resolución 2115 de 2007	Alcalinidad, Dureza, Hierro, Cloruros. Resolución 2115 de 2007	Microbiológicas	Resolución 2115 de 2007
ENERO	35	30	2	4	32
FEBRERO	32	30	2	4	32
MARZO	31	30	2	11	32
ABRIL	58	30	2	24	32
MAYO	47	30	2	16	32
JUNIO	21	30	2	5	32
JULIO	40	30	2	8	32
AGOSTO	33	30	2	5	32
SEPTIEMBRE	58	30	2	15	32

Fuente: Aguas de Aracataca S.A. E.S.P. – visita octubre de 2018

Tabla 30. Frecuencias establecidas en la resolución 2115 de 2007.

Población atendida por persona prestadora por municipio (habitantes)	Características	Frecuencia mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia
	Aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria.	De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo	De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo
20.001 - 100.000	Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro residual libre o residual del desinfectante usado.	Diaria	1
	Alcalinidad, Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, residual del coagulante utilizado.	Quincenal	1
	COT, Fluoruros	Anual	2
	Aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria.	De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo	De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo

Población atendida por persona prestadora por municipio (habitantes)	Frecuencia mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia
Menor o igual a 2.500	Mensual	1
2.501 - 10.000		3
10.001 - 20.000	Quincenal	4
20.001 - 100.000	Semanal	8

Fuente: Aguas de Aracataca S.A. E.S.P. – visita octubre de 2018

Así las cosas, se evidencia un presunto incumplimiento en relación a las frecuencias plasmadas en el ARTÍCULO 22º.- FRECUENCIAS Y NÚMERO DE MUESTRAS DE CONTROL DE LA CALIDAD MICROBIOLÓGICA DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO QUE DEBE EJERCER LA PERSONA PRESTADORA de la resolución 2115 de 2007, la cual cita que se deben tomar un número mínimo de 8 muestras por cada frecuencia, catalogada como semanal por la población atendida.

Por otro lado, se evidencia el siguiente IRCA mensual de control para la vigencia 2018 entregada por el prestador.

Tabla 31. Frecuencias establecidas en la resolución 2115 de 2007

MES	IRCA MENSUAL	
ENERO	1.46	Sin Riesgo
FEBRERO	1.21	Sin Riesgo
MARZO	2.83	Sin Riesgo
ABRIL	2.08	Sin Riesgo
MAYO	7.33	Bajo
JUNIO	1.81	Sin Riesgo
JULIO	2.90	Sin Riesgo
AGOSTO	0.56	Sin Riesgo
SEPTIEMBRE	4.02	Sin Riesgo

Fuente: Aguas de Aracataca S.A. E.S.P. – visita octubre de 2018

El día 18 de octubre de 2018 se realizó la toma de muestras de calidad de agua in situ en los puntos de muestreo de calidad del agua concertados y materializados por parte del prestador. Los resultados de dichos muestreos son los siguientes:

Tabla 32. Toma de presiones y muestras de calidad de agua.

Punto de muestreo	Código	Cloro residual (mg/L)	pH
Tanque elevado San Martín	0001	1.42	8
Ciudadela Macondo	0005	1.07	-

Ayacucho	0008	1.05	18
----------	------	------	----

Fuente: Aguas de Aracataca S.A. E.S.P. – visita octubre de 2018

3.1.5. Mapa de Riesgos de la Fuente de Abastecimiento

Frente al mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento superficiales y su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010, y que debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos.

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

Mediante Resolución 2880 del 31 de agosto de 2018 de la gobernación del Magdalena, modificó la resolución 1328 del 8 de mayo de 2018 de mapa de riesgos para la fuente abastecedora Río Aracataca, en la cual, se resuelve la realización de una serie de parámetros con el fin de realizar la implementación del mapa.

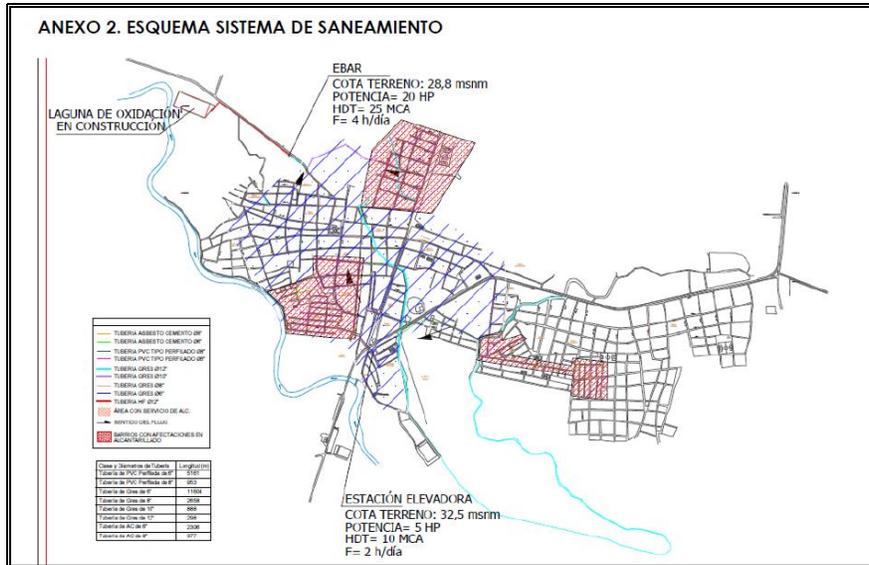
El prestador informó en visita que hay algunos ensayos como el de giardia cryptosporidium, los cuales se encuentra en la adjudicación de recursos debido al alto valor de los mismos. Así mismo, informa que ha realizado la proyección de un proyecto de ósmosis inversa, el cual, en la actualidad se encuentra en revisión por parte de la CORPOMAG.

Frente a los resultados de las caracterizaciones solicitadas en el mapa de riesgos, el prestador no hizo entrega de las mismas.

3.2. ASPECTOS TÉCNICOS DE ALCANTARILLADO

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de alcantarillado sanitario, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia en el mes de octubre de 2018.

Imagen 15. Esquema sistema de alcantarillado.

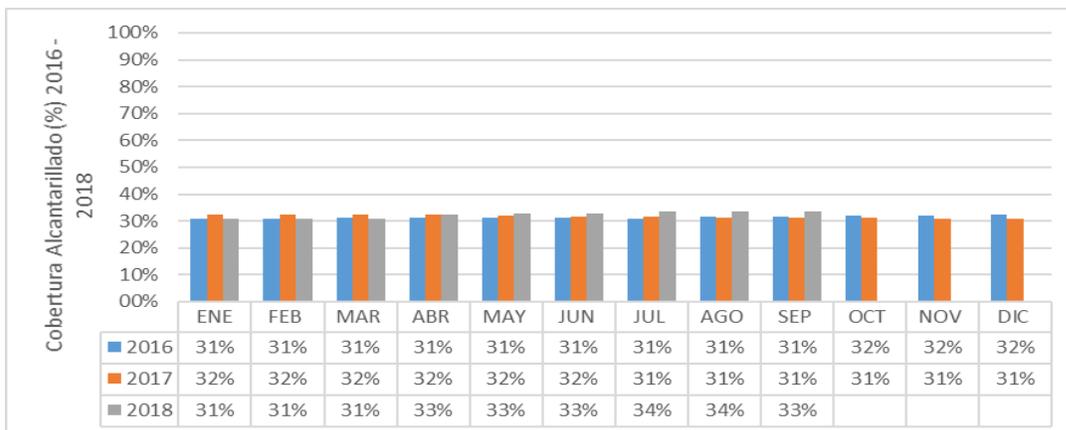


Fuente: Aguas de Aracataca S.A. E.S.P. – visita octubre de 2018

3.2.1. Cobertura del sistema de alcantarillado

Una vez analizada la información entregada en visita, referente a la cobertura de servicios públicos en el municipio de Aracataca, se procede a realizar la siguiente gráfica:

Imagen 16. Coberturas Alcantarillado 2016-2018.



Fuente: Aguas de Aracataca S.A. E.S.P. – visita octubre de 2018

Según lo informado por la empresa, se evidencia que desde el inicio de la vigencia objeto de estudio a la fecha, la cobertura de alcantarillado ha mejorado un 2%.

3.2.2. Red de alcantarillado

El sistema de alcantarillado funciona por gravedad. En la cabecera municipal de Aracataca, se pudo establecer que la recolección de aguas residuales se realiza a través de tuberías de diámetros entre los 6" y 12". Estas cubren tan solo algunas zonas del

municipio, llegando a una cobertura inferior al 40%. Esta red está conformada aproximadamente de la siguiente manera:

Imagen 17. Catastro de redes de alcantarillado 2014.



Fuente: Aguas de Aracataca S.A. E.S.P. – visita octubre de 2018

Tabla 33. Catastro de redes de alcantarillado 2014

Clase y diámetro de la Tubería	Longitud (m)
Tubería PVC perfilada 6"	5.161
Tubería PVC perfilada 8"	953
Tubería de Gress de 6"	11.604
Tubería de Gress de 8"	2.658
Tubería de Gress de 10"	888
Tubería de Gress de 12"	298
Tubería asbesto Cemento de 6"	2.306
Tubería asbesto Cemento de 8"	377

Fuente: Aguas de Aracataca S.A. E.S.P. – visita octubre de 2018

Respecto a mantenimientos en la red, el prestador menciona que realiza mantenimiento preventivo dos veces al año con el equipo vector durante 5 meses, divididos 2 meses y medio en el primer semestre y 2 y medio en el segundo semestre del año. Seguido a esto se realizan mantenimientos correctivos y preventivos diariamente con, varillas de rotonada y bomba sumergible. De igual manera el prestador remitió soportes consistentes en informes de mantenimientos realizados y órdenes de trabajo.

Imagen 18. Vector y actividades de mantenimiento



Fuente: Aguas de Aracataca S.A. E.S.P. – visita octubre de 2018

Imagen 19. Órdenes de trabajo Vector

MUNICIPIO-ARACATACA, MAGDALENA														
FECHA	HORAS TRABAJADAS	BARRIO	DIRECCION	COLECTOR (ML)							No: DE MANHOLES ATENDIDOS			
				6" PVC	8" PVC	8" GRESS	10" PVC	10" GRESS	12" PVC	12" GRESS		30" PVC		
24/04/2018		VILLA DEL RIO ETAPA II	Mz W Y Mz X		123									4
24/04/2018	8	VILLA DEL RIO ETAPA I	CRA 7 ENTRE LAS CLLES 2B, 3 Y 3B Y LA CLLE 3B ENTRE CRAS 5 Y 6		210									6
23/04/2018	8	COLECTOR 30" (EBAR)	ENTRADA A LA EBAR									130		3
25/04/2018	10	COLECTOR 30" (EBAR Y POZO HÚMEDO)	ENTRADA A LA EBAR, POZO HÚMEDO										120	2
26/04/2018	6.5	DESARENADOR LAGUNA DE OIDADACIÓN	DESARENADOR LAGUNA DE OIDADACIÓN											
27/04/2018	5.5	GALÁN Y LA BASE	CRA 6E Y CALLE 3		220									4
		CATAQUITA	CLLES 7 Y 8 ENTRE CRAS 1-3		230									4
28/04/2018	8	PRADITO	CRA 4E ENTRE LAS CLLES 4 Y 5				100							3
29/04/2018	4	PASADIZO	CLLE 8 ENTRE CRA 3 Y 4				110							2
12/05/2018	11	VILLA DEL RÍO ETAPA II	Mz W Y Mz X		210									6
14/05/2018	8	GALÁN	CRA 9 CON CLLE 5				80							2
17/05/2018	8	OFICINA	CRA CON CLLE 7				140							3
		CATAQUITA	CRA 1 CLLE 7		85									2
23/05/2018	10	BASE MILITAR			100									4

MUNICIPIO-ARACATACA, MAGDALENA														
FECHA	HORAS TRABAJADAS	BARRIO	DIRECCION	COLECTOR (ML)							No: DE MANHOLES ATENDIDOS			
				6" PVC	8" PVC	8" GRESS	10" PVC	10" GRESS	12" PVC	12" GRESS		30" PVC		
		CIUADELA MACONDO	Mz 1 Cs 13; Mz 1 CSA 24		80									2
			Mz 3 Cs 23; Mz 3 Cs 17; Mz 3 Cs											
26/05/2018	9	CIUADELA MACONDO	12				67							3
		CIUADELA MACONDO	Mz 1 C15				45							2
		CASETA CIUADELA MAC												1
28/05/2018	8	GALÁN	CALLE 1A				86							3
2/06/2018	10	GALLÁN	TRANSVERSAL 1E CLLE 6E				77							2
		CENTRO	CLLE 9 CRA 6 Y CLLE 9 CRA 8						135					4
3/06/2018	9	SAN JOSÉ	CRA1 CLLES 1, 2, Y 3		127									4
			CRA 6 CLLE 2; CRA 6 CLLE 2B; CLLE 2A CRA 6		200									4
15/06/2018	8.5	PORVENIR	CRA 11B CLLE 4; CRA 11B CLLE 5		36									2
		SAN JOSÉ	Mz D; CLLE 1E DIAGONA 1E		210									5
21/06/2018	9.5	VILLA PALMERA			80									3
			CRA 9 CON CLLE 8; CRA8 CON CLLE9											
23/06/2018	9.5	AYACUCHO			108									5
			TOTAL:	127	1969	663	100	0	0	0	0	250		85
				6" PVC	8" PVC	8" GRESS	10" PVC	10" GRESS	12" PVC	12" GRESS	30" PVC			No: DE MANHOLES ATENDIDOS
				COLECTOR (ML)										

Fuente: Aguas de Aracataca S.A. E.S.P. – visita octubre de 2018

- Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales – EBAR

En la red de alcantarillado existe una estación de bombeo de aguas residuales, cuyas características se describen a continuación:

Tabla 34. Estación de bombeo de aguas residuales.

Estación	Bombas instaladas	Capacidad instalada (L/s)	Bombas operación	Altura de bombeo (m.c.a)	Sistema de energía alterno
Aracataca	2	132 c/u	1	13	Si

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

La Estación de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR) del Municipio de Aracataca consiste en un cerramiento de 112 m² y una caseta de bombeo de 40 m², localizada en la proyección de la Carrera 6, Finca Las Palmas, correspondiente a las coordenadas 10°35'1.02" N – 74°11'42.94" O.

La EBAR recibe en un tanque enterrado de 48 m³ de capacidad, todas las aguas residuales del municipio que confluyen por un emisario final de 27" de diámetro, y cuenta con los siguientes elementos: Rejillas de cribado a la entrada, 2 bombas de 132 lps (11.405 m³/d) c/u con altura de bombeo de 13 mca y sendos motores sumergibles de 115 HP. Se realiza el bombeo a través de una línea en PVC 16" RDE 21 de 585 m hasta el sistema de tratamiento de aguas residuales (STAR).

Actualmente solo se realizan 3 rutinas de bombeo diario, de 45 minutos continuos en promedio cada una: 6:00 am, 2:00 pm y 9:00 pm.

Imagen 20. EBAR Aracataca.



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2018

Por otro lado, debido a que la EBAR fue construida mediante contrato CO-010-2014 llamado “Optimización y Ampliación del sistema de Alcantarillado Sanitario del Municipio de Aracataca” y fue recibida para inicio de su operación por AGUAS DE ARACATACA S.A. ESP en el mes de febrero de 2018, el prestador informa que no ha adelantado labores de mantenimiento en el sistema.

3.2.3. Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales – STAR

El Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR) del Municipio de Aracataca consiste en una Laguna de Oxidación o estabilización que tiene 80 m de ancho y 160 m de longitud, proporcionando un área total de 12.800 m² en donde el agua permanece en contacto con el entorno, principalmente el aire, experimentando un proceso de oxidación y sedimentación, transformando así la materia orgánica en otros tipos de nutrientes que pasan a formar parte de la comunidad diversa de planta y ecosistema bacteriano acuático.

Luego de este proceso, la demanda química o biológica de oxígeno del agua a la salida de la laguna de oxidación se encuentra en el orden entre los 70% y 85 %, los cuales son estándares para la liberación de estas aguas hacia una fuente receptora, de tal manera que esta última absorba los residuos sin peligro para el medio ambiente y las especies del entorno.

La laguna de Oxidación presenta dimensiones aproximadas de 160 m de largo, 80 m de ancho y una altura neta de lámina de agua de 1.5 m fue construida mediante contrato CO-010-2014 llamado “Optimización y Ampliación del sistema de Alcantarillado Sanitario del Municipio de Aracataca” y fue recibida para inicio de su operación por AGUAS DE ARACATACA S.A. ESP en el mes de febrero de 2018.

Por otro lado, debido a que la laguna fue entregada en el año en curso, el prestador informa que no ha adelantado labores de mantenimiento en el sistema.

Imagen 21. Laguna de oxidación.



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2018

3.2.4. Vertimientos de agua

Posterior al tratamiento realizado por el sistema de tratamiento de agua residual, se tiene 1 punto de vertimiento, el cual tiene como cuerpo receptor el río Aracataca:

Tabla 35. Puntos de vertimiento.

Cuerpo receptor	PTAR	Descarga (L/s)
-----------------	------	----------------

Río Aracataca	STAR Aracataca	26
---------------	----------------	----

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

Respecto a caracterizaciones de agua residual, el prestador hace entrega de la vigencia 2018 expedido por el laboratorio Nancy Flórez García S.A.S.

Imagen 22. Vertimiento río Aracataca.



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita octubre de 2018

3.2.5. Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y Permisos de Vertimiento

En relación con el PSMV, CORPAMAG mediante Resolución No. 483 del 2 de marzo de 2009 aprobó el PSMV para el municipio de Aracataca. Una vez analizado el documento, no se evidencia el horizonte del acto administrativo.

3.3. EVALUACIÓN DE LINEAMIENTOS DEL PLAN DE EMERGENIA Y CONTINGENCIA CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA RESOLUCIÓN 154 DE 2014

De conformidad con las funciones otorgadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 3 de la Resolución 154 de 2014 del MVCT, esta Dirección Técnica llevó a cabo la revisión del Plan de Emergencias y Contingencias (PEC) cargado al SUI el 24 de mayo de 2017 por el prestador AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P. para el municipio de Aracataca.

Efectuada la revisión, se establece que el PEC cargado por el prestador para la vigencia 2017, presuntamente NO cumple con los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154, presentando incumplimientos en nueve (9) de los doce (12) aspectos que exige la mencionada resolución, tal como se evidencia a continuación:

Tabla 36. Aspectos con presunto incumplimiento – PEC cargado al SUI el 24/05/2017

ASPECTO.	OBSERVACIONES
----------	---------------

ASPECTO.	OBSERVACIONES
<p>1.2.1 Elaboración de Inventarios</p>	<p>El prestador presenta parcialmente la información relacionada con los siguientes ítems: 1. Recursos físicos, No se incluye en el plan cargado por el prestador, los procesos del sistema de potabilización, incluyendo información del año de construcción, modificaciones o reforzamientos estructurales realizados a la planta de tratamiento. 2. Recurso humano, No aporta el número de personas con las cuales se cuenta en planta, contratistas y todas las demás que la empresa pueda manejar para el cumplimiento de sus tareas. No proporciona información del número de personas por profesión, con los datos del nombre, su número telefónico en el domicilio, número celular si posee y la persona de contacto en su familia. No se describe además el personal que ha recibido capacitación en la gestión del riesgo, especialmente en lo relacionado con atención de emergencias, y que pueden coordinar actividades. 3. Edificaciones, No se evidencia la localización y sedes de las diferentes dependencias de la empresa, así como la descripción de los departamentos o dependencias que funcionan en ella. 4. Recursos Económicos, No se evidencia la disponibilidad de recursos económicos para la atención a emergencias diferenciando su vigencia fiscal y fuente. 5. Vehículos, No se aporta información de la maquinaria de que dispone para operación y mantenimiento. 6. Comunicaciones, en el documento analizado no se evidencia o describen el tipo de equipos, ni el estado de los mismos. 6. Equipos, No se evidencia un listado con los equipos que cuenta para la prestación de servicios, tales como canguros, compactadores, jetter, cortadoras, perforadoras, motobombas. 7. Comunicaciones, No se presenta listado con los equipos móviles que cuenta para comunicaciones, describiendo el tipo de equipo, la cantidad, a cargo de quien se encuentra, el estado del equipo y en que sitio se dispone normalmente. 8. Sistemas de monitoreo, No se aporta descripción de los sistemas que posee para el control de la calidad, cantidad y continuidad del servicio que presta. 9. Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias, No se evidencia en el documento cargado por el prestador la descripción de los equipos y la infraestructura que posee para la atención de emergencias y para la atención a usuarios en condiciones de anormalidad, especificando su estado, localización y cantidad. Tales como hidrantes, plantas potabilizadoras portátiles, carrotanques y unidades móviles sanitarias. 10. Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables, no se incluye información de los posibles albergues temporales y las edificaciones indispensables establecidas por el municipio, donde incorpore la capacidad máxima de personas que pueden albergar, la accesibilidad a las edificaciones establecidas y la infraestructura de servicios públicos disponibles en dichas locaciones.</p>
<p>1.2.2. Identificación de requerimientos</p>	<p>El prestador presenta parcialmente la información relacionada con los siguientes ítems: 1. Recurso humano, Aunque el prestador presenta en el ESQUEMA 5. ASIGNACIÓN DE RESPONSABLES el equipo de trabajo asignado y suplentes para atención de emergencias con las respectivas funciones presenta, no se menciona su perfil profesional y el tiempo de dedicación. No se evidencia en el plan cargado por el prestador, un organigrama para la atención de emergencias para cada una de las amenazas identificadas, discriminando el rol de cada uno de los participantes en la atención. 2. Edificaciones, en el documento aportado por el prestador, no se evidencia un espacio o "Sala de crisis" destinado a reunir el personal que conforma el comité central de emergencias durante la ocurrencia de la emergencia, no se determina su ubicación ni se contemplan aspectos tales como: Posibilidad de generación de energía propia, Información cartográfica de toda la infraestructura, o el 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. 3. Recursos Económicos, el prestador no presenta un análisis financiero de los costos que puede implicar la atención a una emergencia discriminado por ítem. 4. Vehículos, No se aporta listado la cantidad y el tipo de vehículos y maquinaria necesarios para transportar: 1. Personal a las zonas distantes, 2. Equipo de mantenimiento, repuestos y tuberías para reparaciones. 3. Maquinaria pesada para obras de reparación. Describiendo el tipo de combustible que utiliza. 5. Comunicaciones, no se aporta en el documento un listado de los equipos que permitan la comunicación permanente entre el personal que evalúa en campo los efectos de la emergencia sobre la prestación de los</p>

ASPECTO.	OBSERVACIONES
	servicios y el comité central. 6. Sistemas de monitoreo , No identifica el sistema de alarmas establecido frente a cada amenaza, especificando los medios de comunicación para transmitir la alarma al personal de la institución. 7. Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias , No se evidencia en el documento cargado por el prestador los elementos y equipos para mantener en funcionamiento los hidrantes del municipio donde se presta el servicio. No se aporta información de los requerimientos para llevar los servicios públicos domiciliarios a su cargo a los albergues temporales que se establezcan en el municipio. 8. Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables , no se evidencian los medios con los que cuenta para prestar los servicios públicos domiciliarios a los albergues y demás edificaciones.
1.2.3. Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios	No se establecen las funciones mínimas contempladas en la Resolución 154 de 2014.
1.2.4. Establecimiento de necesidad de ayuda externa	No se tienen en cuenta los criterios mínimos establecidos por la Resolución para el establecimiento de ayuda externa, tales como. La identificación de las emergencias que por sus impactos hace necesario solicitar el apoyo externo, Definición del tipo de ayuda que puede requerir el prestador durante la emergencia, ya sea técnica, administrativa o financiera y que entidad puede proveérsela. No se evidencia 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	No se evidencia en el documento cargado por el prestador, la determinación de las necesidades de capacitación en atención de emergencias al personal, en temas específicos como: evaluación de daños, primeros auxilios y manejo de equipos de comunicación, entre otros.
1.3.1 Línea de Mando	En el documento no se determina con exactitud quién encabeza y coordina la atención de la emergencia, ni el papel específico de las personas en la estructura piramidal. No se establece en un organigrama de acuerdo al tipo de evento a atender.
1.3.2 Comunicaciones	El protocolo presentado, no está diseñado para convocar a los actores involucrados, tanto para la toma de decisiones como para informar a la comunidad. Adicionalmente no aporta protocolo acorde con un organigrama de la línea de mando según el evento atender. De igual manera no se indica la forma de comunicación y quienes estarían autorizados para entablar comunicaciones con otras entidades, con el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo y para emitir comunicados al público.
1.3.3 Protocolo de actuaciones	No establece acciones para cada uno de los niveles de alerta, no se identifica claramente quién está a cargo de la atención a emergencias mientras se presenta el comité de atención a emergencias, no se determina el momento de iniciar la evaluación de daños o de iniciar el abastecimiento de agua potable a la comunidad por medios no convencionales. Igualmente, en el documento cargado por el prestador no se establecen los tiempos en que es necesario declarar la emergencia manifiesta o calamidad pública, ni el momento de iniciar los protocolos de comunicación o el momento en el cual se levanta o finaliza la situación de emergencia.
CAPITULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA	En el PEC cargado al SUI, no se evidencia el desarrollo de alguno de los protocolos de actuación a modo de ejemplo. No se presenta ni se describen los procedimientos de las actividades establecidas desde el inicio del evento hasta el restablecimiento del servicio, como si se estuviese atendiendo una situación real. No se desarrolla paso a paso la secuencia de acciones establecidas.

Una vez verificada la información al Sistema Único de Información (SUI), es pertinente mencionar que **AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P.**, a la fecha no ha reportado eventos peligrosos que se hayan materializado en su área de prestación para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

4. ASPECTOS COMERCIALES

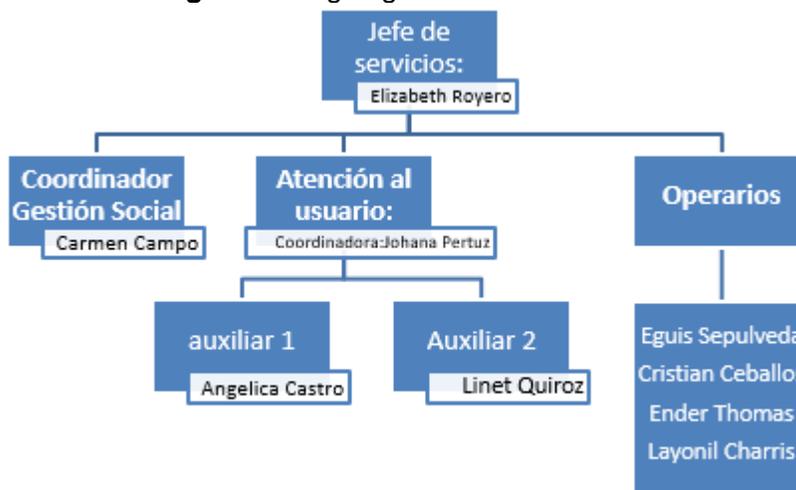
4.1. Descripción general del área, organización, personal por labor, horarios, instalaciones

Aguas de Aracataca S.A ESP, inicia la operación en el año 2015, las oficinas del área comercial se ubican en una sola sede en el barrio Cataquita calle 7 # 2-12 de la cabecera municipal de Aracataca - Magdalena, en estas oficinas se encuentra la oficina de atención al usuario, oficina de gerencia, trabajo social y bodega.

El horario de los empleados es de lunes a viernes: 7:00 am A 12:00 y de 2:00 A 5:30 y los sábados: de 7:00 a 12:00

En la organización del prestador se establece un Jefe de servicio al cual reportan el coordinador de Atención al Usuario y el Coordinador de Gestión Social con sus respectivos auxiliares, bajo el siguiente organigrama:

Imagen 23. Organigrama área comercial.



Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

4.2. Sistema de Información Comercial - SIC

4.2.1. Descripción general del software utilizado para manejo de la información:

La empresa utiliza un aplicativo denominado ANTsoft “Sistema Integrado de Gestión” que cuenta con las siguientes características de servicio:

- Plataforma de Trabajo 100 % WEB
- Desarrollo de Tareas En línea
- Integración de Procesos

- Facilidad en Acceso y Dispositivos de Ingreso (No requiere instalación – Únicamente acceso Internet)
- Procesos ajustados a la normatividad vigente
- Soporte permanente
- Adecuaciones ajustadas a las necesidades
- Software Licencias GNU
- Servidor dedicado

En los módulos del sistema se observa la siguiente presentación:

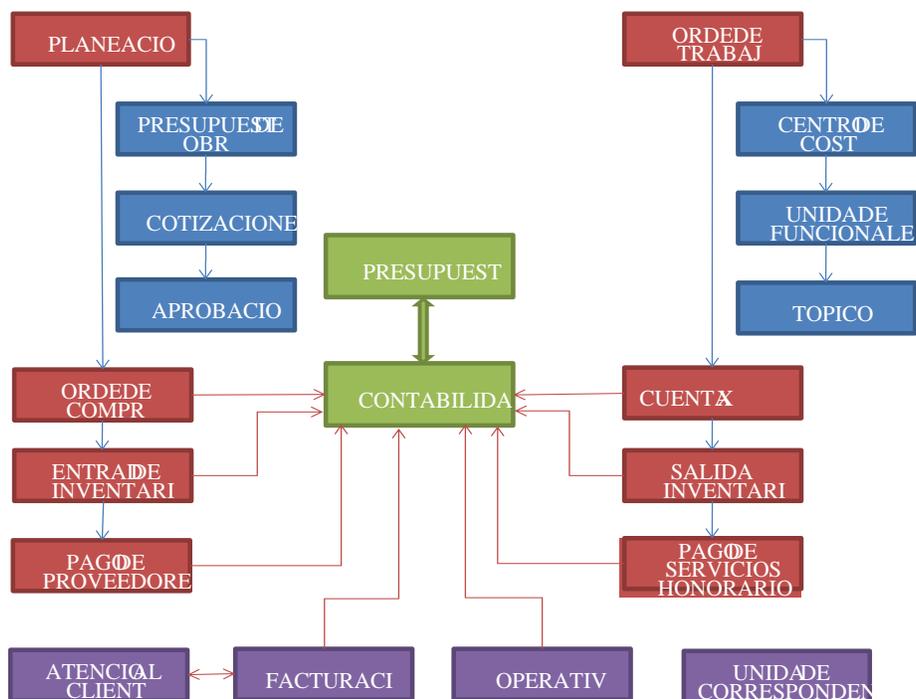
Imagen 24. Módulo del Sistema de Información Comercial



Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

El prestador informa que el software ANTsoft integra las diferentes áreas de la empresa bajo el siguiente esquema:

Imagen 25. Organigrama de Integración de los Sistemas



Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

4.3. Suscriptores

4.3.1. Reporte de Suscriptores

Tabla 37 Reporte de suscriptores.

Número de Suscriptores Acueducto	dic-16	dic-17	sep-18
Residencia E1	5.193	5272	5413
Residencial E2	349	348	350
NR Industrial	1	1	1
NR Comercial	114	130	131
NR Oficial	52	53	56
NR Especial	7	7	7
Total	5.716	5.811	5.958

Número de Suscriptores Alcantarillado	dic-16	dic-17	sep-18
Residencia E1	1.417	1409	1590
Residencial E2	325	323	325
NR Industrial	1	1	1

NR Comercial	92	103	105
NR Oficial	30	30	32
NR Especial	2	2	3
Total	1.867	1.868	2.056

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

4.3.2. Reporte de Beneficiarios ICBF:

El prestador informa que el ICBF les ha informado la aplicación del beneficio de hogar comunitario u hogar de paso a 35 suscriptores lo cuales están debidamente identificados en el sistema de información comercial del prestador.

4.4. Catastro de suscriptores

4.4.1. Catastro de suscriptores por municipio.

El prestador informa estar haciendo mantenimiento permanente a su catastro, con las novedades que se identifiquen durante las acciones de gestión comercial, lectura y reparto de facturas.

4.5. Micromedición

4.5.1. Estadística de Medidores.

Tabla 38 Reporte Medidores

Medición			%
Sin medidor		3668	61,6
Con Medidor	E1	1996	
	E2	221	
	Comercial	73	
	sub total	2290	
Total		5958	100

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

El porcentaje de micromedición no cumple la meta establecida en la Ley 142 de 1994 del 95%

4.5.2. Estadísticas de medidores

Tabla 39 Reporte Estadístico Medidores

Número de Medidores Instalados	dic-16	dic-17	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18	sep-18
	1747	2105	2129	2144	2179	2204	2237	2242	2257	2256	2290
R 1	1465	1814	1838	1853	1887	1909	1942	1947	1962	1962	1.996
R 2	222	221	221	221	222	221	221	221	221	221	221
NR INDUSTRIAL	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
NR COMERCIAL	44	53	53	53	53	55	55	55	55	54	54
NR OFICIAL	13	14	14	14	14	15	15	15	15	15	15
NR ESPECIAL	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
Número de Medidores en funcionamiento	1657	1524	1542	1487	1522	1547	1580	1585	1600	1599	1633
R 1	1393	1284	1308	1261	1295	1317	1350	1355	1370	1370	1404
R 2	208	188	181	168	169	168	168	168	168	168	168
NR INDUSTRIAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NR COMERCIAL	40	38	39	44	44	46	46	46	46	45	45
NR OFICIAL	13	12	12	12	12	13	13	13	13	13	13
NR ESPECIAL	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

4.5.3. Laboratorio de medidores.

El prestador informa que, ante necesidades específicas, los medidores son llevados a laboratorios de terceros ya que no cuenta con laboratorio propio.

4.5.4. Proceso de instalación de medidores.

El prestador cuenta con la definición del procedimiento de instalación de medidores para nuevos clientes o clientes no medidos, con fecha de modificación 1 de mayo de 2018.

El objetivo es la instalación de medidores para aquellos suscriptores no medidos en el municipio de Aracataca.

La instalación de medidores nuevos se hará efectiva en virtud de las ordenes que, en tal sentido, se emitan desde la aplicación comercial, (Orden de instalación de medidor).

Las instalaciones pueden clasificarse, dependiendo del tipo de trabajo y fuente de la solicitud, de la siguiente manera: Nuevas Instalaciones y Aumento de Cobertura.

También se ha definido una comunicación base para comunicar a los usuarios en sus deberes y derechos, con el siguiente oficio:

Imagen 26. Oficio Modelo Instalación Medidores

<p>Aracataca, XX XXXX XXXX</p> <p style="text-align: center;">CAA-201YMMDD-###</p> <p>Señor(a): XX NUID: XX Código: XX Dirección: XX Aracataca</p> <p>ASUNTO: INSTALACION SISTEMA DE MICROMEDICIÓN DOMICILIARIO</p> <p>Respetado Usuario:</p> <p>Teniendo en cuenta las responsabilidades que tiene AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P. y los derechos que usted tiene como usuario, nos permitimos informarle que en próximos días estaremos instalando un medidor en su inmueble, debido a que su predio no cuenta con equipo de medición.</p> <p>Art. 146 Ley 142/1994 "La Medición del Consumo y el precio en el Contrato" La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan, a que se empleen para ello los instrumentos de medidas que la técnica haya hecho disponibles y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.</p> <p>Es importante aclarar que si usted considera pertinente cuenta con un plazo de 30 días calendario, a partir del recibo de esta comunicación, para adquirir por su cuenta un medidor, el cual debe contar con las siguientes características: Medidor de velocidad no vulnerable a campos magnéticos externos, <u>modularidad inductiva</u>, unidad de registro cobre - vidrio con rosca de entrada y salida de diferentes diámetros de acuerdo con la acometida instalada en el inmueble. El medidor debe ser entregado a la empresa anexando el certificado de calibración de un laboratorio de metrología acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC) ó por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).</p> <p>Si vendido este plazo usted no adquiere el medidor, quedará de manera definitiva el instalado por la empresa y en consecuencia se procederá a facturar el valor de este.</p> <p>En caso de presentar oposición a la instalación, la Empresa está facultada para suspender el servicio, tal como lo establece la cláusula veintitrés literal tres, inciso "j", del Contrato de Condiciones Uniformes.</p> <p>De la misma forma, la empresa pone a su disposición un equipo de profesionales que le colaborarán para detectar si las instalaciones hidráulicas de su inmueble presentan fugas y de esta forma usted podrá controlar los consumos que se reflejarán en la facturación mensual.</p>	<p>En caso de que el medidor haya sido instalado recientemente, hacer caso omiso de esta notificación.</p> <p>Cualquier información adicional puede ser solicitada a nuestra línea única de Atención al Cliente 3164463184 o a la dirección Calle 7 No 2-12 barrio Cataquita.</p> <p>Agradecemos su colaboración.</p> <p>Atentamente,</p> <p>JEFE DE SERVICIOS AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P.</p>
--	---

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

4.5.5. Costos de instalación, reconexión y cambio de medidores.

En la cartelera de la sala de atención a usuarios el prestador ha publicado los costos de las actividades de corte, suspensión, reconexión, o reinstalación del servicio, anunciando que corresponde a los establecidos en la Resolución CRA 424 de 2007, así:

Suspensión: 1.4% del smmlv \$10.937 – 2018
 Reinstalación: 1.2 % del smmlv \$9.375 – 2018
 Corte: 2.4% del smmlv \$18.750 – 2018
 Reconexión: 2.2 % del smmlv -\$ 17.188 - 2018

4.6. Facturación y recaudo

4.6.1. Ciclos de facturación

La empresa cuenta con un programa de facturación por paquetes, en el cual se han considerado las actividades propias de la gestión como son la toma de lecturas, proceso de crítica, cierre de facturación e impresión, se presenta el del periodo septiembre de 2018.

Tabla 40 Programación de facturación

Lectura	18-sep
Crítica	25-sep
Cierre	26-sep
Impresión	27-sep

# PAQUETE	CODIGO INICIAL	CODIGO FINAL	TOTAL FACTURAS AZULES	TOTAL FACTURAS ROJAS	TOTAL FACTURAS	Fecha de Reparto	Día	Vencimiento
Paquete 1	110100010	111119000	502	332	834	28-sep	V	8-oct
Paquete 2	111119000	113114700	509	319	828	28-sep	V	8-oct
Paquete 3	113114700	115104050	503	372	875	28-sep	V	8-oct
Paquete 4	115104050	117111900	511	350	861	28-sep	V	8-oct
Paquete 5	117111900	119102900	501	364	865	29-sep	S	8-oct
Paquete 6	119102900	121114100	505	336	841	29-sep	S	8-oct
Paquete 7	121114100	123111100	503	378	881	29-sep	S	8-oct
Paquete 8	123111100	125112100	501	449	950	30-sep	D	8-oct
Paquete 9	125112100	126111200	500	409	909	30-sep	D	8-oct
Paquete 10	126111200	127124003	402	357	759	1-oct	L	11-oct
Paquete 11	127124003	128102300	346	338	684	1-oct	L	11-oct
Paquete 12	128102300	130100500	346	334	680	2-oct	M	11-oct
Paquete 13	130100500	131116100	332	327	659	2-oct	M	11-oct

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

4.6.2. Proceso de facturación

4.6.2.1. Descripción del proceso.

Informa el prestador que se realiza el procedimiento verificando cada etapa para que toda la información ingresada y actualizada sea ejecutada en el momento de la facturación y que los comparativos de los informes sean viables y reales.

Se verifican tarifas, consumos, N. de suscriptores, saldo de cartera, se hacen comparativos con los reportes del mes anterior. Se realiza la comprobación de facturas por cada uso y estrato para verificar que efectivamente las tarifas hayan quedado bien aplicadas.

Finalmente, de cobra al suscriptor la prestación del servicio, a través de la Factura.

El proceso de facturación incluye las siguientes etapas:

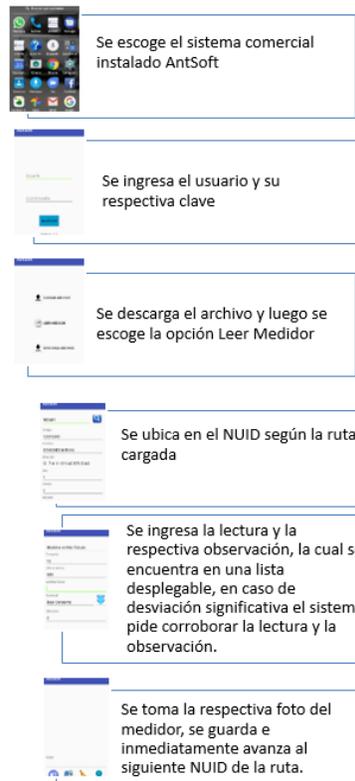
- Correr históricos de consumos
- Aplicar valores saldos a favor
- Comprobar total factura
- Asignar consumos por lotes
- Generar informes para validación facturas
- Generar informes para validación consumos
- Cargar próximo mes
- Cambiar de periodo
- Generar informes para validación saldo deuda
- Iniciar periodo (pasar valores facturados a deuda)

- Generar informes para verificar saldo deuda
- Actualización de tarifas
- Liquidación del periodo
- Generar informes para validación facturación
- Comprobar meses vencidos
- Comprobar total factura
- Establecer fechas de vencimiento
- Imprimir facturas
- Aplicar subsidios consumo acueducto
- Aplicar subsidios cargo fijo acueducto
- Aplicar subsidios consumo alcantarillado
- Aplicar subsidios cargo fijo alcantarillado
- Comprobar total factura

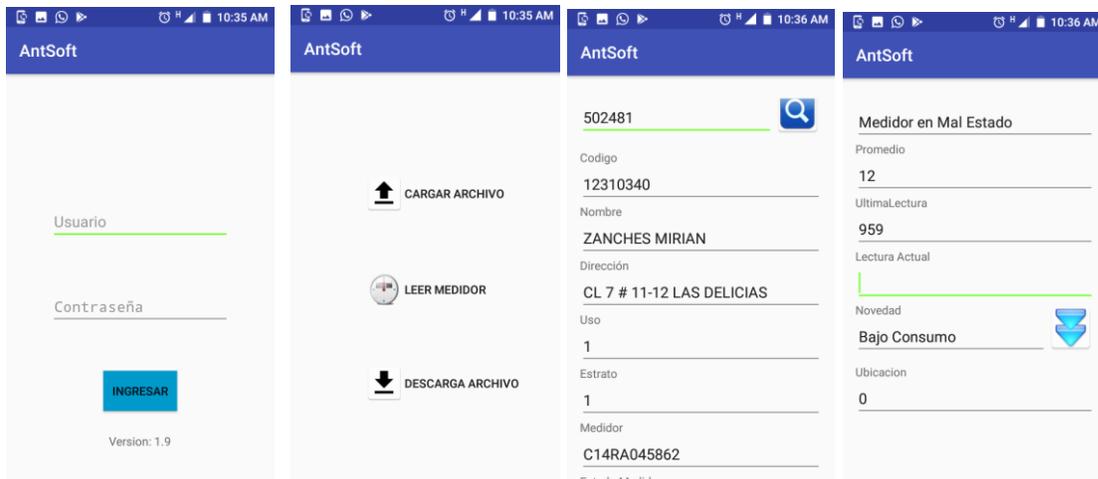
4.6.2.2. Pre crítica por municipio.

Este proceso y el de toma de lecturas es realizado por el prestador siguiendo los siguientes pasos:

Imagen 27 Módulos proceso de precritica



Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018



Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

4.6.2.3. Crítica.

Este proceso de revisión previa a la facturación se adelanta investigando las desviaciones significativas frente a consumos anteriores mientras se establece la causa, se verificar el estado del medidor y de los componentes de la conexión domiciliar del suscriptor en cuestión, para lo cual se identifican los suscriptores con desviaciones, para luego seguir el proceso siguiente:

Se expide la orden de revisión previa, especificando la identificación del suscriptor.

Se busca y revisa las herramientas y equipos necesarios para llevar a cabo la revisión previa y se entrega al Fontanero

El Fontanero se traslada al domicilio en cuestión.

Se revisan los componentes externos de la conexión domiciliar y las válvulas que hacen parte, a fin de comprobar la existencia de un daño o desgaste de las partes.

Si existe daño en el medidor, se reporta en el formato de revisión previa.

En caso de no encontrar anomalías en la revisión externa, se procede a revisar internamente los componentes al interior del domicilio.

En caso de no encontrar anomalías en la revisión externa, se procede a revisar internamente los componentes al interior del domicilio

Se anota cualquier novedad encontrada al respecto, y se comunica a la oficina comercial.

En caso de descubrir una conexión fraudulenta, se pasa al procedimiento de legalización de conexiones fraudulentas.

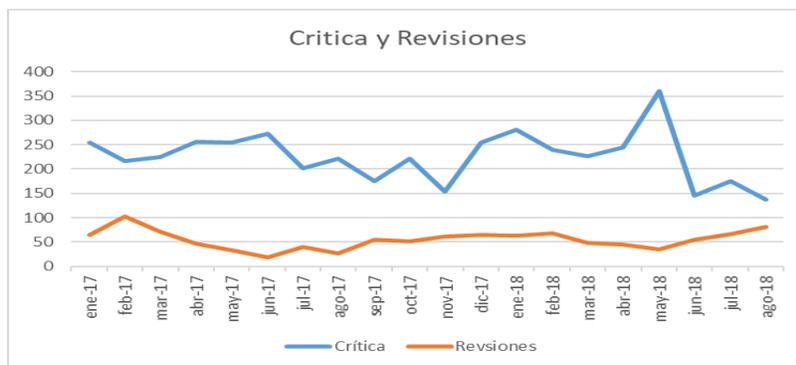
:

4.6.2.4. Estadística proceso de revisiones.

La estadística del proceso de crítica y revisiones, muestra la cantidad de suscriptores con visita dentro de cada periodo, así:

Imagen 28. 4.6.2.4. Estadística proceso de revisiones

Actividad	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	ene-18	feb-18	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18
Critica	255	216	224	256	255	272	202	222	175	222	154	255	281	240	227	244	360	145	175	137
Revsiones	64	103	72	47	33	18	40	27	55	51	61	65	63	68	48	45	35	54	67	82



Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

4.6.2.5. Suspensiones y cortes por municipio.

El prestador informa que definiendo suspensión como la interrupción temporal del servicio por la falta de pago oportuno o por otra de las causales previstas en la normatividad vigente se sigue el procedimiento descrito a continuación:

Se inicia estableciendo un listado de los suscriptores morosos que finaliza cuando se descubre fraude por parte del usuario a quien se le suspendió el suministro de agua en este caso se pasa a legalización.

Mediante un análisis de las facturaciones de meses anteriores, se registra la cantidad de suscriptores morosos de más de un mes durante el periodo corriente, se elabora un listado o planilla, se genera por medio del software comercial AntSoft los formatos de suscriptores para suspensión del servicio, se establece el recorrido y ruta del plan de suspensión y se entrega a la cuadrilla de suspensión. Cuando el Fontanero llega al domicilio del suscriptor moroso, se le da la oportunidad de que pague su deuda en ese instante.

Si el Usuario está dispuesto a cancelar o hacer un convenio formal de pago, se pasa al procedimiento de recaudo.

Si el suscriptor moroso se abstiene de pagar su deuda, se inicia la suspensión del servicio. Se abre una zanja alrededor del tubo de la acometida, a fin de suspenderlo y aislar con tapones y/o expandibles, la corriente del agua. Esto evita que el servicio sea suministrado y la contaminación del agua en la red.

Las estadísticas de las acciones de suspensión son las siguientes:

Tabla 41 Estadísticas de las acciones de suspensión

PERÍODO	DIC-16	DIC-17	ENE-18	FEB-18	MAR-18	ABR-18	MAY-18	JUN-18	JUL-18	AGO-18	SEP-18
SUSPENSIONES	234	291	299	275	290	345	363	265	251	300	353

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

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

Se presenta la siguiente Estadística de facturación en pesos y consumo en metros cúbicos:

Tabla 42 Estadística de facturación en pesos y consumo en metros cúbicos

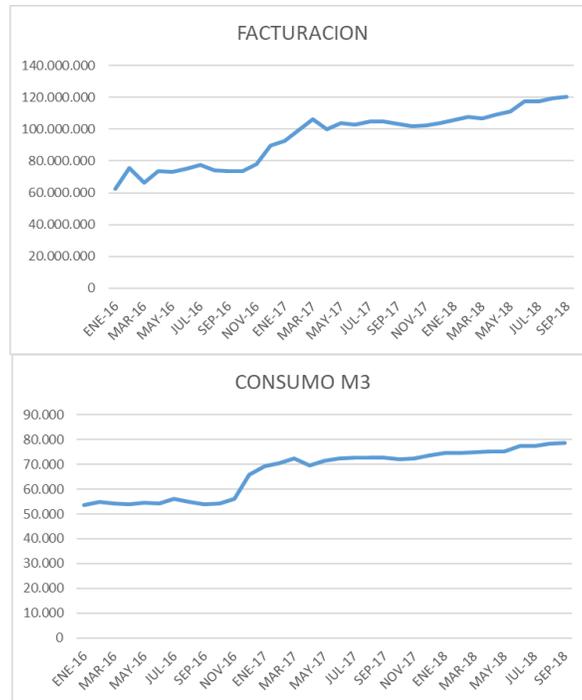
PERIODO	ENE-16	FEB-16	MAR-16	ABR-16	MAY-16	JUN-16	JUL-16	AGO-16	SEP-16	OCT-16	NOV-16	DIC-16
FACTURACION	62.517.914	75.663.000	66.332.603	73.581.631	72.986.039	75.273.386	77.477.968	74.018.507	73.700.813	73.523.539	78.048.224	89.917.497
CONSUMO M3	53.475	54.834	54.373	53.948	54.434	54.150	56.202	54.962	53.963	54.314	56.016	65.729

ENE-17	FEB-17	MAR-17	ABR-17	MAY-17	JUN-17	JUL-17	AGO-17	SEP-17	OCT-17	NOV-17	DIC-17
92.821.600	99.231.516	106.057.025	100.147.555	103.729.431	102.707.960	104.860.334	105.038.613	103.489.108	101.679.004	102.525.801	104.061.392
69.382	70.628	72.362	69.642	71.480	72.392	72.602	72.611	72.626	72.193	72.463	73.752

ENE-18	FEB-18	MAR-18	ABR-18	MAY-18	JUN-18	JUL-18	AGOS-18	SEP-18
105.767.530	107.704.494	106.805.242	109.042.193	110.927.650	117.357.395	117.720.256	119.246.804	120.405.338
74.622	74.724	74.805	75.089	75.362	77.398	77.473	78.268	78.625

De las cifras presentadas se obtiene la siguiente gráfica:

Imagen 29. Facturación y consumo m3



Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

4.6.2.7. Facturas

Se presenta la imagen de una factura, para realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos de las facturas, conforme se establece en la resolución CRA 768 de 2016, artículo 16, que define el contenido.

Imagen 30. Muestra de Factura. - Aguas de Aracataca

6a aguas de aracataca

NIT: 90062450-4
 Dirección: Calle 7 # 2 12 Barrio Cataquita
 Teléfono: 3173440620

Factura de Venta No. **654374**

MATRICULA 110670 **CODIGO** 111107500

FECHA LIMITE DE PAGO 2018-04-14 **VALOR A PAGAR** 52.740

NOMBRE BOSSA YESID
DIRECCION CL 9 # 2-93
BARRIO CATAQUITA **ZONA** 11

USO Residencial **CICLO** 0
ESTRATO 2
FECHA DE SUSPENSION **Meses V.** 0

PERIODO DE CONSUMO
DESDE 2018-02-19 **HASTA** 2018-03-20 **DIAS** 29 **FECHA EMISION** 2018-04-04

ULT. FECHA PAGO 2018-03-24 **PERIODO DE COBRO** MARZ-2018
VALOR PAGO 38.330

CONSUMO ULTIMOS 6 MESES

LECTURA ANTERIOR 218 **LECTURA ACTUAL** 240
CONSUMO 22 **PROMEDIO** 14
Nº MEDIDOR C14RA10856300 **Alto Consumo**

ACUEDUCTO

DESCRIPCION	CONSUMO MTS	VR REFER.	VR APLICADO	VR.TOTAL	VR.SUBS/APOR	VR.A PAGAR
CARGO FIJO		3.590	2.335	3.590	-1.255	2.335
BASICO	16	1.888	1.227	30.208	-10.576	19.632
COMPLEMENTARIO	6	1.888	1.888	11.328	0	11.328
SUNTUARIO						
TOTAL CONSUMO				45.126	-11.831	33.295
SUBSIDIO/APORTE %		-0,35				0
					VALOR INTERESES	
						33.295

ALCANTARILLADO

DESCRIPCION	CONSUMO MTS	VR REFER.	VR APLICADO	VR.TOTAL	VR.SUBS/APOR	VR.A PAGAR
CARGO FIJO		4.818	3.133	4.818	-1.685	3.133
BASICO	16	994	647	15.904	-5.552	10.352
COMPLEMENTARIO	6	994	994	5.964	0	5.964
SUNTUARIO						
TOTAL VERTIMIENTO				26.686	-7.237	19.449
SUBSIDIO/APORTE %		-0,35				0
					VALOR INTERESES	
						19.449

TOTAL A PAGAR SERVICIOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 52.744

SERVICIO	DESCRIPCION	AÑOS/MES	Nº CUOTA	SALDO POR PAGAR	VALOR MES
Acueducto	Ajuste a la decena	2018 03			-4,00

FICHA CATASTRAL

Esta factura presta merito ejecutivo (Art. 130 ley 142 de 1.994)
 Vigilancia SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS

TOTAL OTROS COBROS -4
TOTAL A PAGAR PERIODO 52.740

Señor Usuario:
 CANCELANDO TU FACTURA EVITAS LA SUSPENSION DEL SERVICIO. -
 HAZ USO RACIONAL DEL AGUA. SI AHORRAMOS AGUA GANAMOS TODOS.
 CUIDA EL SISTEMA DE ALCANTARILLADO. NO LE ARROJES BASURA
 NI ESCOMBROS.
 Envía su factura entrando a:
 www.anticofactura.com.co/online

**** EL AGUA ES LA VIDA MISMA ** NO LA DESPERDICIE ****

6a aguas de aracataca

FACTURA 654374 MATRICULA 110670
 NOMBRE BOSSA YESID
 DIRECCION CL 9 # 2-93

PERIODO DE COBRO MARZ-2018
 MESES VENCIDOS 0
 FECHAS DE VENCIMIENTO
 SIN RECARGO 2018 - 04 - 14
 CON RECARGO 2018 - 04 - 14
TOTAL A PAGAR PERIODO 52.740

415770996689146380200011067039000000527403620180414

Fuente: Aguas de Aracataca S.A.E.S.P. – visita octubre de 2018

De conformidad a lo establecido en la resolución CRA 768 de 2016, artículo 16, la factura emitida por la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

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.
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.

7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare. No se evidencia este concepto en el ejemplo de la factura presentado, pero se evidencia en el aplicativo de facturación que los conceptos 101 a 108 están disponibles para generar facturas con este concepto cuando se dé el caso. Considerándose Cumplido.
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes. En el ejemplo no se evidencia haber generado este concepto, pero igual al ítem anterior, se evidencio en el aplicativo de facturación la disponibilidad de aplicar este concepto cuando se dé el caso.
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. Cumple
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar. En la factura del ejemplo no se evidencia haber generado este concepto, pero se evidencia en facturas adicionales el cobro de estos conceptos y la disponibilidad de su parametrización en el sistema de facturación. Cumplido.
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo. Cumple.
12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual. Cumple
13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994. Cumple
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio. Cumple.
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado. No se evidencio este concepto y al respecto el prestador anuncia que se realizara el ajuste pertinente a fin de presentarlo en las próximas facturas.

En la verificación realizada se tienen cumplidos de los 15 requisitos obligatorios 14, tres que no se evidencian en la factura del ejemplo están disponibles dentro del aplicativo de facturación para ser aplicados cuando sea el caso y sobre la presentación del valor por tasas ambientales, único no cumplido, el prestador anuncia que para las próximas facturas se imprimirá en la facturación.

4.7 Proceso de recaudo

4.7.1. Descripción del proceso.

El prestador describe su proceso de recaudo así:

El proceso de recaudo inicia una vez se ha repartido la factura en los diferentes barrios del municipio.

Los medios utilizados para el recaudo son:

- Cobro persuasivo por medio de volantes y de una gestora casa a casa
- Campañas de recaudo 4 al mes en los diferentes barrios por la trabajadora social con una cuadrilla
- Campañas de vida
- Suspensiones del servicio

- Rifas
- Descuentos.
- Se cuenta con los siguientes puntos de recaudo:

Oficina de Atención al usuario Aguas de Aracataca: Calle 7 # 2 – 12 Local 2 Cataquita (Con Horario de atención de lunes a viernes de 8:00am a 4:00pm en Jornada Continua y los sábados de 8:30am a 11:30am).

Dimonex: Calle 8 # 1 – 88 Centro horario de lunes a viernes de 8:00am a 12:00m y de 2:00pm a 6:00pm

Efecty: Carrera 5 # 7 – 50 Local 2 Centro horario de lunes a viernes de 8:00am a 12:00m y de 2:00pm a 6:00pm

Efecty: Calle 7 Con Carrera 6E Esquina local 3 Camellón horario de lunes a viernes de 8:00am a 12:00m y de 2:00pm a 6:00pm

4.7.2. Aplicación del recaudo por municipio

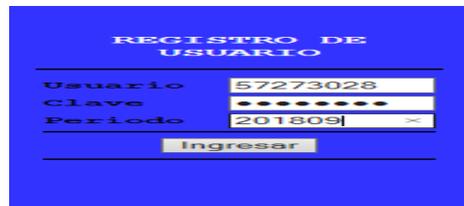
El prestador informa el siguiente proceso de aplicación:

Los cupones de recaudo se ingresan en el sistema ANTsoft todos los días, en la oficina, por medio del aplicativo siguiente:

Imagen 31. Módulos del sistema de recaudo



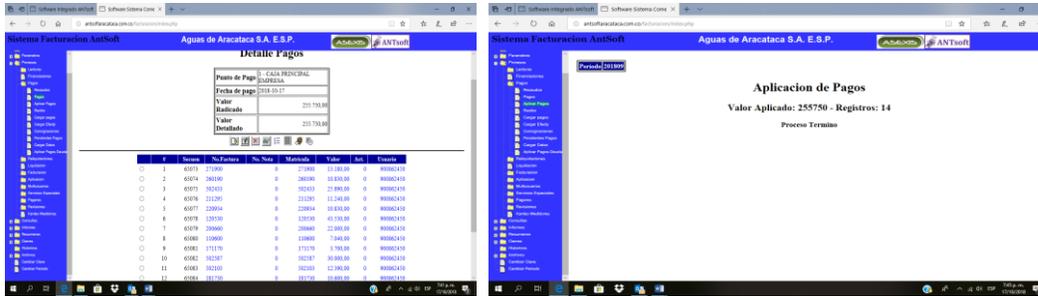
Se registra luego el usuario que realiza el ingreso de pagos:



Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

Luego se ingresa al módulo de pagos y módulo de recaudos, se crea la caja para ingreso de pagos al sistema, se utiliza el código de barras o se ingresa manualmente, se genera el listado de cupones ingresados y luego se corre el proceso de aplicación de pagos.

Imagen 32. Módulos del sistema de recaudo



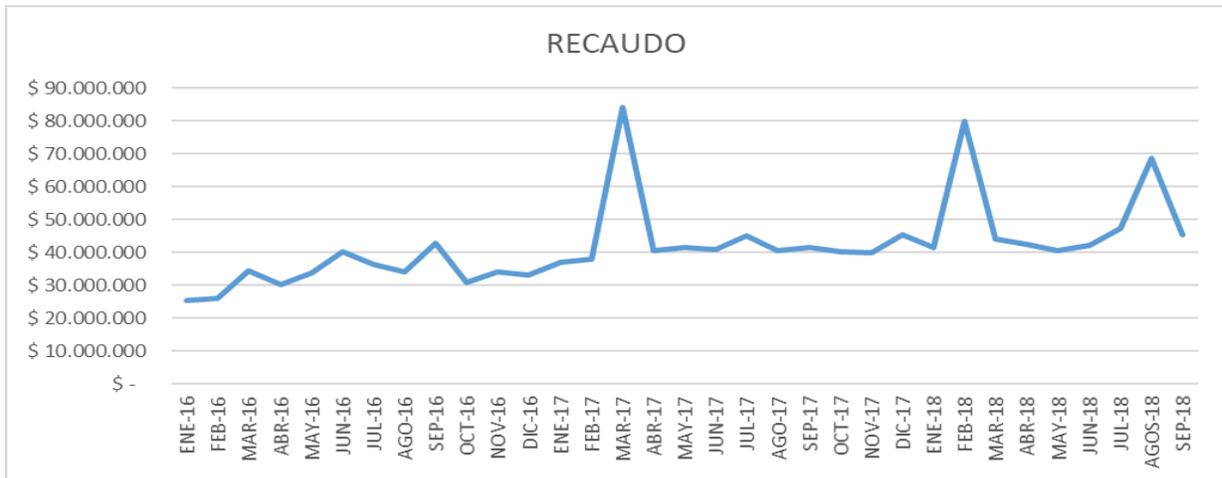
Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

4.7.3. Recaudo total.

El prestador informa las siguientes cifras:

Imagen 33. Estadísticas de Recaudo

PERÍODO	ENE-16	FEB-16	MAR-16	ABR-16	MAY-16	JUN-16	JUL-16	AGO-16	SEP-16	OCT-16	NOV-16	DIC-16
RECAUDO	\$ 25.478.725	\$ 25.871.834	\$ 34.489.403	\$ 30.062.831	\$ 33.754.439	\$ 40.143.599	\$ 36.377.238	\$ 34.100.252	\$ 42.823.611	\$ 30.766.257	\$ 33.926.911	\$ 33.248.170
PERÍODO	ENE-17	FEB-17	MAR-17	ABR-17	MAY-17	JUN-17	JUL-17	AGO-17	SEP-17	OCT-17	NOV-17	DIC-17
RECAUDO	\$ 36.909.019	\$ 37.850.554	\$ 84.040.909	\$ 40.418.501	\$ 41.382.931	\$ 40.777.729	\$ 45.197.418	\$ 40.440.132	\$ 41.539.143	\$ 40.316.586	\$ 39.976.963	\$ 45.432.646
PERÍODO	ENE-18	FEB-18	MAR-18	ABR-18	MAY-18	JUN-18	JUL-18	AGOS-18	SEP-18			
RECAUDO	\$ 41.643.002	\$ 79.870.049	\$ 44.108.157	\$ 42.360.718	\$ 40.390.095	\$ 42.278.800	\$ 47.324.490	\$ 68.725.849	\$ 45.519.301			



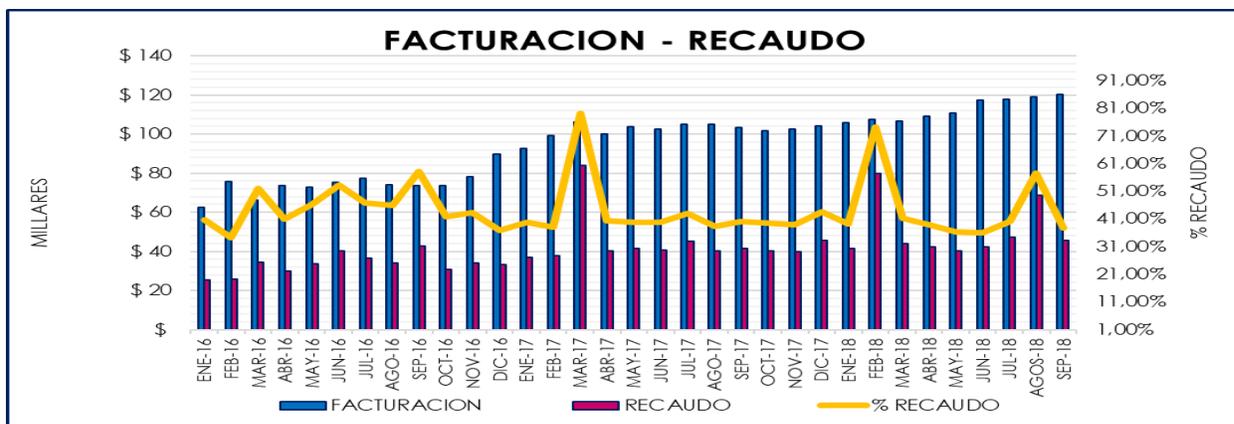
Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

Se observan comportamientos atípicos en los meses de marzo de 2017, febrero de 2018 y agosto de 2018, sobre lo cual el prestador explica que obedece al pago acumulado de los suscriptores del sector oficial que el municipio realiza 1 o 2 veces al año.

4.7.4. Efectividad del recaudo.

De conformidad a las anteriores cifras, presentadas en este informa de facturación y recaudo, se presenta gráficamente el siguiente resumen:

Imagen 34. Estadística de Facturación y Recaudo



Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

4.8 Proceso Cartera

4.8.1. Reporte por edades, uso y estrato.

El prestador presenta para el periodo septiembre de 2018, el siguiente informe del estado de la Cartera:

Tabla 43 Estadística de Cartera por Edades

Uso	Estrato	30 DIAS - 201808		60 DIAS - 201807		90 DIAS - 201806		120 DIAS - 201805		150 DIAS - 201804	
		Valor	Usuarios								
1 - Residencial	1	65.298.452,98	4.355	59.640.156,91	3.930	58.273.564,49	3.893	56.626.982,82	3.751	54.484.474,08	3.700
1 - Residencial	2	6.366.235,19	206	5.068.929,73	156	4.658.582,59	144	4.236.139,60	134	4.158.013,19	124
1 - Residencial	Subtotal	71.664.688,17	4.561	64.709.086,64	4.086	62.932.147,08	4.037	60.863.122,42	3.885	58.642.487,27	3.824
10 - Industrial		451.750,00	1	448.000,00	1	444.243,89	1	429.310,91	1	425.675,20	1
10 - Industrial	Subtotal	451.750,00	1	448.000,00	1	444.243,89	1	429.310,91	1	425.675,20	1
11 - Comercial		5.776.092,46	81	5.058.370,57	65	4.673.608,90	56	4.367.898,25	60	4.025.599,60	52
11 - Comercial	Subtotal	5.776.092,46	81	5.058.370,57	65	4.673.608,90	56	4.367.898,25	60	4.025.599,60	52
12 - Oficial		8.680.745,62	52	3.283.308,06	14	2.421.153,25	14	1.630.778,46	14	826.613,32	13
12 - Oficial	Subtotal	8.680.745,62	52	3.283.308,06	14	2.421.153,25	14	1.630.778,46	14	826.613,32	13
13 - Especial		123.767,10	3	122.776,77	4	121.791,98	3	117.802,80	3	116.848,82	3
13 - Especial	Subtotal	123.767,10	3	122.776,77	4	121.791,98	3	117.802,80	3	116.848,82	3
TOTAL		86.697.043,35	4.698	73.621.542,04	4.170	70.592.945,10	4.111	67.408.912,84	3.963	64.037.224,21	3.893

Uso	Estrato	180 DIAS - 201803		360 DIAS Hasta 201709		MAS 360 Mayor 201709		MES		Valor Total	
		Valor	Usuarios	Valor	Usuarios	Valor	Usuarios	Valor	Usuarios	Valor	Usuarios
1 - Residencial	1	51.060.218,94	3.564	293.035.121,49	3.680	774.826.035,98	3.410	87.358.659,31	5.413	1.500.603.667,00	5.408
1 - Residencial	2	3.719.163,05	113	20.291.283,98	122	43.172.902,04	104	11.901.130,63	350	103.572.380,00	350
1 - Residencial	Subtotal	54.779.381,99	3.677	313.326.405,47	3.802	817.998.938,02	3.514	99.259.789,94	5.763	1.604.176.047,00	5.758
10 - Industrial		422.040,00	1	2.455.801,07	1	3.694.808,93	1	455.500,00	1	9.227.130,00	1
10 - Industrial	Subtotal	422.040,00	1	2.455.801,07	1	3.694.808,93	1	455.500,00	1	9.227.130,00	1
11 - Comercial		3.810.916,86	49	19.459.212,66	54	34.828.392,64	45	9.850.508,06	131	91.850.600,00	132
11 - Comercial	Subtotal	3.810.916,86	49	19.459.212,66	54	34.828.392,64	45	9.850.508,06	131	91.850.600,00	132
12 - Oficial		766.107,57	14	3.617.849,98	14	3.323.803,74	6	10.551.990,00	56	35.102.350,00	58
12 - Oficial	Subtotal	766.107,57	14	3.617.849,98	14	3.323.803,74	6	10.551.990,00	56	35.102.350,00	58
13 - Especial		115.890,63	3	686.404,44	4	1.541.667,46	4	287.550,00	7	3.234.500,00	7
13 - Especial	Subtotal	115.890,63	3	686.404,44	4	1.541.667,46	4	287.550,00	7	3.234.500,00	7
TOTAL		59.894.337,05	3.744	339.545.673,62	3.875	861.387.610,79	3.570	120.405.338,00	5.958	1.743.590.627,00	5.956

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

4.8.2. Gestión de cobro

Se informan las siguientes estrategias para recaudo y gestión de cartera:

Call Center: Se realizan llamadas a los suscriptores que tengan número de teléfono en la base de datos comercial, se escogen según la deuda, se varían mensualmente, se les recuerda la deuda que presentan en nuestra base de datos, se les expone los diferentes planes que tenemos para quedar al día.

Llegando a Tu Barrio: suscriptores que tengan mayor a 6 facturas se trabajarán con la gestora y se refuerzan con campañas las cuales lidera la Trabajadora Social.

Gestión de Cobro: Listados con los Nuid-Nombre-Dirección-Meses vencidos – Valor del mes y de la deuda, para gestionar puerta a puerta antes de emitir la orden de suspensión.

Mensajes de Texto: Se envían mensajes de texto a los suscriptores que tengan número de celular en la base de datos comercial, en la actualidad existen 1953, durante el mes, el mensaje va de acuerdo con los meses vencidos.

Suspensiones sencillas: Se generan las suspensiones a los suscriptores con deuda en los diferentes sectores del municipio, se escogen teniendo en cuenta los meses vencidos.

Cartas Gestión Persuasiva: Se envían cartas a los suscriptores con deudas, dependiendo los meses vencidos, pueden ser avisos de suspensión o cartas de cobro prejurídico.

Campañas: La trabajadora social, se encarga de realizar diferentes campañas en los barrios del municipio, ofreciendo planes para quedar al día, con anterioridad realiza visita puerta a puerta al barrio escogido, reparte volantes, realiza perifoneo, y una vez al mes se hacen campañas de vida, las cuales consisten en llevar al barrio un grupo de médicos, peluqueros, recreacionistas.

Las acciones antes citadas, presentan los siguientes resultados durante el año 2018:

Tabla 44 Estadística de la Gestión de Recaudo de Cartera

Call Center	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18
Llamadas	136	186	131	162	160	181
Pagos	52	33	30	51	50	60
% Pagos	38%	18%	23%	31%	31%	33%
Recaudo	\$ 1.601.948	\$ 1.453.472	\$ 385.840	\$ 1.485.880	\$ 1.749.913	\$ 1.483.532
Llegando a tu Barrio	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18
Usu. Gestionados					580	439
Usu. con Pago					61	47
Valor Recaudo					\$ 3.910.162	\$ 2.491.383
Gestion de Cobro	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18
Vísitas	958	766	1024	1209	846	913
Pagos	169	209	265	114	140	165
Recaudo	\$ 3.738.540	\$ 4.502.424	\$ 4.867.092	\$ 4.104.441	\$ 4.694.339	\$ 5.233.301
Mensajes de Texto	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18
SMS	933	1014	1109	990	3371	4427
Pagos	142	125	129	127	276	155
Recaudo	\$ 4.764.961	\$ 3.936.579	\$ 3.278.949	\$ 3.456.447	\$ 4.920.952	\$ 4.497.478
Suspensiones Sencillas	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18
Suspensiones	290	350	363	265	251	300
Pagos	38	41	32	36	26	18
Recaudo	\$ 1.246.866	\$ 1.735.797	\$ 1.701.931	\$ 2.535.518	\$ 1.411.572	\$ 2.491.639
Cartas Gestión Persuasiva	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18
Usu. Gestionados	838	1577	1381	1434	1006	1084
Usu. con Pago	301	419	225	174	143	214
Valor Recaudo	\$ 10.501.764	\$ 12.264.852	\$ 6.834.126	\$ 5.303.606	\$ 6.167.608	\$ 5.345.323
Campañas	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18
Usu. > 6 Meses	291	303	484	362	789	841
Usu. Atendidos	42	25	62	38	115	72
Usu. con Pago	25	10	47	23	40	19
Valor Recaudo	\$ 431.500	\$ 216.440	\$ 1.037.195	\$ 629.291	\$ 2.428.529	\$ 933.345

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

4.9 Estratificación aplicada

El prestador informa que se aplican los estratos que certifique el municipio, también que el municipio está realizando las gestiones para actualizar la estratificación dado que la que se aplica actualmente está desactualizada.

4.10 Subsidios y Contribuciones

El prestador informa que por tratarse de un municipio descertificado para la administración de los recursos del Sistema General de Participaciones, se ha suscrito el contrato para transferencia de subsidios con la Gobernación del Magdalena con el contrato No 1699 de junio de 2015.

Sobre el estado del giro de subsidios el prestador informa que durante el año 2018 los giros han estado al día hasta el mes de junio y se han pasado las cuentas de cobro de los meses de julio y agosto esperando el pronto giro. No obstante que hay una deuda acumulada anterior al año 2017 que viene desde diciembre de 2015.

Se presenta el siguiente estado de cuenta sobre los giros por subsidios:

Tabla 45 Estado del giro de subsidios

Relación de Subsidios, pendientes de cobrar a corte 30 de septiembre de 2018					
AGUAS DE ARACATACA SA ESP					
Aguas de Aracataca, saldos pendientes por recuperar de Subsidios					
Discriminación de las cuentas de cobro pendiente de recaudo Aguas de Aracataca	Cuentas cobro	Recaudos de Subsidios	Saldo pendiente de pagos	días Mora	Intereses 6% anual Codigo Civil
Subsidios Aracataca diciembre 2015	69.627.586	78.490.445	(8.862.859)	960	(1.418.057)
Subsidios Aracataca enero 2016	67.245.684	59.597.111	7.648.573	930	1.185.529
Subsidios Aracataca febrero 2016	70.680.654	58.856.791	11.823.863	900	1.773.579
Subsidios Aracataca marzo 2016	72.093.026	58.856.791	13.236.235	870	1.919.254
Subsidios Aracataca abril 2016	71.964.711	58.856.791	13.107.920	840	1.835.109
Subsidios Aracataca mayo 2016	71.716.517	58.856.791	12.859.726	810	1.736.063
Subsidios Aracataca junio 2016	74.503.254	58.856.791	15.646.463	780	2.034.040
Subsidios Aracataca julio 2016	76.425.261	58.856.791	17.568.470	750	2.196.059
Subsidios Aracataca agosto 2016	75.130.385	58.856.791	16.273.594	720	1.952.831
Subsidios Aracataca septiembre 2016	73.696.370	58.856.791	14.839.579	690	1.706.552
Subsidios Aracataca octubre 2016	74.472.355	58.856.791	15.615.564	660	1.717.712
Subsidios Aracataca noviembre 2016	75.851.229	58.856.805	16.994.424	630	1.784.415
Subsidios Aracataca diciembre 2016	87.201.580	87.201.580	-	600	-
Subsidios Aracataca enero 2017	91.212.260	66.129.006	25.083.254	570	2.382.909
Subsidios Aracataca febrero 2017	91.098.009	66.129.006	24.969.003	540	2.247.210
Subsidios Aracataca marzo 2017	94.072.938	66.129.006	27.943.932	510	2.375.234
Subsidios Aracataca abril 2017	93.837.392	66.129.006	27.708.386	480	2.216.671
Subsidios Aracataca mayo 2017	94.652.969	66.129.006	28.523.963	450	2.139.297
Subsidios Aracataca junio 2017	96.655.290	66.129.006	30.526.284	420	2.136.840
Subsidios Aracataca julio de 2017	98.099.938	64.618.618	33.481.320	390	2.176.286

Subsidios Aracataca Agosto de 2017	98.160.294	64.622.618		33.537.676	360	2.012.261
Subsidios Aracataca septiembre de 2017	98.872.126	64.622.618		34.249.508	330	1.883.723
Subsidios Aracataca octubre de 2017	99.952.684	64.622.618		35.330.066	300	1.766.503
Subsidios Aracataca noviembre de 2017	100.119.278	64.622.618		35.496.660	270	1.597.350
Subsidios Aracataca diciembre de 2017	101.648.791	32.952.892		68.695.899	240	2.747.836
Subsidios Aracataca enero de 2018	102.218.594	102.218.594		-	0	-
Subsidios Aracataca febrero de 2018	101.756.810	101.756.810		-	0	-
Subsidios Aracataca marzo de 2018	102.058.914	102.058.914		-	0	-
Subsidios Aracataca abril de 2018	103.505.326	103.505.326		-	0	-
Subsidios Aracataca mayo de 2018	104.280.152	104.280.152			0	-
Subsidios Aracataca junio de 2018	108.541.900	108.541.900			0	-
Subsidios Aracataca julio de 2018	109.551.739			109.551.739	30	547.759
Subsidios Aracataca Agosto de 2018	110.537.953			110.537.953	15	276.345
Subsidios Aracataca septiembre de 2018	110.761.251			110.761.251	0	0
Totales	3.072.203.220	2.189.054.774	#	883.148.446		44.929.309

Cartera Pendiente de Recaudos	883.148.446		44.929.309
--	--------------------	--	-------------------

**Total con
intereses de
Mora**

928.077.755

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

4.11 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos

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

El prestador informa el siguiente procedimiento de atención de reclamos:

Radicación: por el siguiente módulo se selecciona el tipo de PQR y el servicio.

Imagen 35. Modulo radicación de PQR

Radicacion PQR

Tipo PQR	Reclamo	Numero PQR	1237	Fecha de Registro	2018-10-18	Hora Registro	08:40:05
Suscriptor	[Buscar]			Barrio	[Seleccione Barrio]		
Detalle Tramite	[Seleccione el Detalle de Tramite]			Oficina Atencion	[Seleccione El Sitio de Atencion]		
Tipo Documento	[Seleccione tipo de documento]			Numero Documento	[]		
Nombre	[]			Direccion	[]		
Telefono	[]			Direccion Notificacion	[]		
Notificacion E-Mail	SI <input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/>			E- Mail	[]		
Servicio	Acueducto - 1			Medio	Verbal <input type="radio"/> Escrito <input type="radio"/> Telefonico <input type="radio"/> E-Mail <input type="radio"/>		
Numero factura	[]			Responsable	[Seleccione Responsable]		
Referencia	[]			Tipo de Recurso	Reposicion <input type="radio"/> Apelacion <input type="radio"/>		
Generar Visita	SI <input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/>			Afecta Servicio Alcantarillado	SI <input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/>		
Detalle Tramite Otros	[Seleccione el Detalle de Tramite]			Causales Adicionales	[Seleccione el Detalle de Tramite] <<< [Seleccione el Detalle de Tramite] <<< [Seleccione el Detalle de Tramite] <<< [Seleccione el Detalle de Tramite] <<<		

Pretensiones

Observaciones

Generar
Cancelar

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

El formato anterior debe ser diligenciado con los datos del suscriptor, barrio, detalle del trámite, tipo de documento, numero del documento, nombre, dirección, teléfono, dirección de notificación, notificación por e-mail, servicio, medio verbal, escrito, telefónico y/o e-mail, numero de factura, responsable la persona que está diligenciando la pqr, referencia, petición o reclamo, tipo de recurso reposición, apelación si lo hubiese, generar la visita, afecta el servicio de alcantarillado si o no, detalle tramite otros y si hay causales adicionales, por último en pretensiones se escribe de acuerdo a lo que el usuario expone al momento de la atención y en observaciones se escribe lo que la persona responsable de diligenciar la pqr necesita que el operario le traiga de la revisión que el realizara a la vivienda de acuerdo a lo comentado en las pretensiones.

Imagen 36. Módulo de Formato PQR

AntSoft	Aguas de Aracataca S.A. E.S.P.						
	AGUAS DE ARACATA S.A. E.S.P. Nit : 900862450-4 Direccion: Calle 7 # 2 – 12 Barrio Cataquita Telefono: 3173440620	Formato P.Q.R.					
Tipo PQR	RECLAMO	Numero PQR	1238	Fecha de Registro	2018-10-18	Hora Registro	09:19:25
Detalle Tramite	509 - Cobros por promedio			Oficina Atencion	1 - Ventanilla PQR		
Tipo Documento	CC - Cedula Ciudadania			Numero Documento	57421927		
Nombre	CRUZ THOMAS MERLYS			Direccion	CL 2B # 6-53 APTO 1		
Telefono	3046583103			Direccion Notificacion	CL 2B # 6-53 APTO 1		
Notificacion E-Mail	N			E- Mail	NO		
Barrio	37 - VILLA DEL RIO I ETAPA			Suscriptor	180920 - CRUZ THOMAS MERLYS		
Direccion Predio	CL 2B # 6-53 APTO 1			Uso/Estrato	1 - 1		
Servicio	1 - Acueducto			Medio	VERBAL		
Numero factura	691253			Estado	PENDIENTE - En proceso		
Pretensiones							
La usuaria manifiesta que la vivienda antes mencionada se encuentra deshabitada, pide que le realicen la revisión pertinente.							
Observaciones							
Realizar la verificando lo comentado por la usuaria.							
De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona prestadora de los servicios públicos y vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.							

Servicio	1 - Acueducto	Medio	VERBAL
Numero factura	691253	Estado	PENDIENTE - En proceso
Pretensiones			
La usuaria manifiesta que la vivienda antes mencionada se encuentra deshabitada, pide que le realicen la revisión pertinente.			
Observaciones			
Realizar la verificando lo comentado por la usuaria.			
De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona prestadora de los servicios públicos y vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios dentro de un término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.			
Para notificarlo de la respuesta del P.Q.R.S. que usted interpuso, deberá presentarse en cualquiera de nuestras oficinas de atención, entre los días ocho de Noviembre de dos mil dieciocho (2018-11-08) y trece de Noviembre de dos mil dieciocho (2018-11-13), personalmente u otorgar poder o autorización a otra persona.			
AGUAS DE ARACATA S.A. E.S.P.		Reclamante: CRUZ THOMAS MERLYS C.C. 37421927	






Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

Una vez diligenciado el formato con los datos del usuario, queda listo el reclamo en el sistema para la verificación en terreno,

El sistema genera dos formatos uno para la empresa, el cual firma el usuario y se anexa como soporte de la visita y el otro es soporte del usuario que se presentó en la oficina a diligenciar su reclamo, este es firmado por el funcionario que lo atendió.

Los formatos generados luego del procedimiento en las oficinas de la empresa al generar la reclamación, son los siguientes:

Imagen 37. Constancia de Radicación de PQR



AGUAS DE ARACATA S.A. E.S.P.
NIT 900862450-4
Dirección Calle 7 # 2 – 12 Barrio Cataquita
Teléfono 3173440620

PARA LA EMPRESA

Recibí constancia del contenido de la reclamación presentada ante AGUAS DE ARACATA S.A. E.S.P.

No. PQR : R - 1238
Fecha: 2018-10-18
Matricula: 180920
Causa: 509 - Cobros por promedio
Servicio: 1 - Acueducto

Autorizo recibir la citación asociada a esta PQR a la dirección CL 2B # 6-53 APTO 1

Y la notificación asociada a esta PQR a través de: () Correo electrónico NO () o a la dirección CL 2B # 6-53 APTO 1

Si para resolver su reclamo es necesario realizar una visita al inmueble, deberá estar presente una persona mayor de edad.

Confirmando que la información registrada es correcta.

Nombre del cliente - CRUZ THOMAS MERLYS
CC

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

4.11.2 Sedes, horarios, personal.

Oficina de Atención al usuario Aguas de Aracataca: Calle 7 # 2 – 12 Local 2 Cataquita

Horario de atención: de lunes a viernes de 8:00am a 4:00pm en Jornada Continua y los sábados de 8:30am a 11:30am.

Personal: Auxiliar # 1 Atención al Usuario Auxiliar # 2 Aprendiz Sena

Estas dos personas se encargan de atender y Reseccionar todo lo que llegue a las oficinas de atención al usuario, las funciones de esta área están determinadas en atender y diligenciar al área correspondiente para que se le dé el trámite necesario de acuerdo con las necesidades del usuario. Por área de Acueducto, área de Alcantarillado o área Comercial, y realizando el respectivo seguimiento del caso.

4.11.3 Formatos de atención al usuario.

Se presenta uno de los formatos realizados en Atención al Usuario al momento de realizar una orden de revisión por cualquier requerimiento del usuario, este se diligencia y se envía al área correspondiente, para realizar la respectiva visita. Corresponde al área respectiva dar el cierre en el sistema.

Imagen 38. Formato para atención del usuario desde el sistema de información

Radicacion

No. Orden	2084	Fecha de Registro	2018-10-18	Hora Registro	10:06:18	Origen	PQR <input type="radio"/> Mantenimiento <input type="radio"/> Facturacion <input type="radio"/>
Area Responsable	Seleccione Area para Asignacion <input type="text"/>		Barrio	Seleccione Barrio <input type="text"/>			
Detalle Tramite	Seleccione el Detalle de Tramite <input type="text"/>		Medio	Verbal <input type="radio"/> Escrito <input type="radio"/> Telefonico <input type="radio"/>			
Tipo Documento	Seleccione tipo de documento <input type="text"/>		Numero Documento	<input type="text"/>			
Nombre	<input type="text"/>		Direccion	<input type="text"/>			
Telefono	<input type="text"/>		E- Mail	<input type="text"/>			
Responsable	Seleccione Responsable <input type="text"/>		Datos PQR	Peticion <input type="text"/>			
Matricula	<input type="text"/>		Numero Tramite	<input type="text"/>			
Observaciones							
<input type="text"/>							
<input type="button" value="Generar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>							

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

4.11.4 Estadísticas de PQRS

Se solicita en la visita las estadísticas de las PQR del mes respectivo, recibiendo la siguiente información:

Imagen 39. Estadística de PQR

PQR	Fecha	Detalle	Medio	RES	Fec.Conf.
R - 1162	3/09/2018	509 - Cobros por promedio	E	Accede	3/09/2018
R - 1163	3/09/2018	509 - Cobros por promedio	E	Accede Parcial	10/09/2018
R - 1165	3/09/2018	509 - Cobros por promedio	V	Accede	3/09/2018
R - 1168	4/09/2018	509 - Cobros por promedio	V	Accede Parcial	10/09/2018
R - 1172	4/09/2018	509 - Cobros por promedio	V	Accede Parcial	12/09/2018
R - 1178	6/09/2018	509 - Cobros por promedio	V	Accede Parcial	13/09/2018
R - 1183	6/09/2018	509 - Cobros por promedio	V	No Accede	10/09/2018
R - 1190	7/09/2018	509 - Cobros por promedio	V	Accede	7/09/2018
R - 1194	10/09/2018	509 - Cobros por promedio	V	Accede	10/09/2018
R - 1160	1/09/2018	511 - Cobros por servicios no prestados	E	Accede Parcial	1/09/2018
R - 1169	4/09/2018	511 - Cobros por servicios no prestados	V	Accede	14/09/2018
R - 1173	5/09/2018	511 - Cobros por servicios no prestados	V	Accede	5/09/2018
R - 1175	5/09/2018	511 - Cobros por servicios no prestados	V	Accede	13/09/2018
R - 1176	5/09/2018	511 - Cobros por servicios no prestados	V	Accede Parcial	10/09/2018
R - 1179	6/09/2018	511 - Cobros por servicios no prestados	V	Accede	13/09/2018
R - 1182	6/09/2018	511 - Cobros por servicios no prestados	V	Accede	14/09/2018
R - 1196	11/09/2018	511 - Cobros por servicios no prestados	V	Accede Parcial	20/09/2018
R - 1197	12/09/2018	511 - Cobros por servicios no prestados	V	Accede Parcial	20/09/2018
R - 1208	19/09/2018	511 - Cobros por servicios no prestados	V	Accede Parcial	25/09/2018
R - 1209	22/09/2018	511 - Cobros por servicios no prestados	V	No Accede	25/09/2018
R - 1210	22/09/2018	511 - Cobros por servicios no prestados	V	Accede Parcial	25/09/2018
R - 1216	29/09/2018	511 - Cobros por servicios no prestados	E	Accede Parcial	1/10/2018
R - 1167	3/09/2018	512 - Cobro multiple y/o acumulado	V	Accede Parcial	10/09/2018
R - 1200	14/09/2018	512 - Cobro multiple y/o acumulado	V	Accede Parcial	24/09/2018
R - 1206	18/09/2018	512 - Cobro multiple y/o acumulado	V	Accede Parcial	25/09/2018
R - 1211	24/09/2018	512 - Cobro multiple y/o acumulado	V	Accede Parcial	25/09/2018
R - 1212	25/09/2018	512 - Cobro multiple y/o acumulado	E	Accede Parcial	1/10/2018
R - 1184	6/09/2018	515 - Inconformidad con el aforo	V	Accede Parcial	10/09/2018
R - 1159	1/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede Parcial	12/09/2018
R - 1161	3/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	No Accede	10/09/2018
R - 1164	3/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	No Accede	3/09/2018
R - 1166	3/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede	10/09/2018
R - 1170	4/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede	10/09/2018
R - 1171	4/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede Parcial	12/09/2018
R - 1174	5/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede Parcial	13/09/2018
R - 1177	6/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede	7/09/2018
R - 1180	6/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede Parcial	13/09/2018
R - 1181	6/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede	6/09/2018
R - 1185	6/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede Parcial	14/09/2018
R - 1186	7/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede	10/09/2018
R - 1187	7/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede	14/09/2018
R - 1188	7/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	No Accede	12/09/2018
R - 1189	7/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede Parcial	12/09/2018
R - 1191	8/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede Parcial	10/09/2018
R - 1192	8/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	No Accede	10/09/2018
R - 1193	10/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	No Accede	20/09/2018
R - 1195	10/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede Parcial	20/09/2018
R - 1198	12/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede Parcial	20/09/2018
R - 1199	14/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede Parcial	20/09/2018
R - 1201	14/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede	24/09/2018
R - 1202	15/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede Parcial	24/09/2018
R - 1203	17/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede Parcial	25/09/2018
R - 1204	18/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	No Accede	25/09/2018
R - 1205	18/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	No Accede	25/09/2018
R - 1207	18/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede	18/09/2018
R - 1213	28/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede Parcial	1/10/2018
R - 1214	28/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede Parcial	1/10/2018
R - 1215	28/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede Parcial	1/10/2018
R - 1217	29/09/2018	517 - Inconformidad con el consumo o produccion facturad	V	Accede Parcial	1/10/2018
P - 568	17/09/2018	535 - Pago de la factura de otro usuario	V	Accede	17/09/2018
P - 565	10/09/2018	542 - Suspension o corte del servicio	V	Accede	10/09/2018
P - 572	29/09/2018	542 - Suspension o corte del servicio	V	Accede Parcial	1/10/2018
P - 567	17/09/2018	592 - Descuento por predio deshabitado	V	Accede Parcial	25/09/2018
P - 571	29/09/2018	592 - Descuento por predio deshabitado	V	Accede	1/10/2018
P - 560	3/09/2018	603 - Inmueble desocupado	V	Accede	14/09/2018
P - 561	4/09/2018	603 - Inmueble desocupado	V	Accede Parcial	14/09/2018
P - 562	6/09/2018	603 - Inmueble desocupado	V	Accede	14/09/2018
P - 563	7/09/2018	603 - Inmueble desocupado	V	Accede	7/09/2018
P - 564	7/09/2018	603 - Inmueble desocupado	V	Accede Parcial	14/09/2018
P - 566	14/09/2018	603 - Inmueble desocupado	V	Accede	14/09/2018
P - 569	19/09/2018	603 - Inmueble desocupado	V	Accede Parcial	25/09/2018
P - 570	25/09/2018	603 - Inmueble desocupado	E	Accede Parcial	1/10/2018

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

De la muestra anterior tenemos que las causales de reclamación más reiteradas son:

Inconformidad con el consumo facturado, se accede al 25%, parcial al 51% y No accede al 7%

Cobros por servicios no prestados, accede al 38, parcial 52, no accede al 1%.

Cobros por promedio, accede al 44%, parcial 44%, no accede al 12%

Inmueble desocupado. Accede al 50% y no accede al 50%

Lo anterior muestra que las causales de reclamación pueden mejorar si el prestador incrementa la calidad en los procesos de lectura y de critica ya que las cifras muestran que es mucho mayor el porcentaje en el cual se accede total o parcialmente, respecto de las veces en que se niega.

4.12 Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

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 29 de mayo de 2017, sobre el Contrato expedido el 24 de febrero de 2016, observando que la imagen del contrato no ha sido cargada al SUI, lo cual se hace evidente en la imagen presentada al consultar el SUI.

Tabla 46 Reporte SUI CCU

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto													
Clasificación		Mas de 2500 suscriptores											
Departamento		MAGDALENA											
Empresa		AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P											
Departamento ▲▼	Empresa ▲▼	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
MAGDALENA	AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P	1	29931	2017-05-29	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	SN	2016-02-04	2016-05-05	SI	20162110030551	2016-06-13	

El prestador informa que respecto del modelo de CCU establecido en la resolución CRA 768 de 2016, se encuentra revisando las posibles adiciones al modelo, para pedir posteriormente el concepto de legalidad ante la CRA.

Al consultar en el SUI las acciones sobre el Registro Único de Prestadores RUPS, se observa que los datos del CCU informados, corresponden con la consulta antes presentada, sobre lo cual se reitera que no ha sido cargado el CCU y por lo tanto no está disponible para consulta en la Superintendencia, lo cual puede ser incluido en la próxima solicitud de actualización que presente el prestador.

Tabla 47 Reporte SUI - RUPS

#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO
1	29931	AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P	INSCRIPCION	RECHAZADA	DAAA_JMMORA	2016229931333378	22/02/2016	20165290066512	06/02/2016
2	29931	AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P	INSCRIPCION	RECHAZADA	DAAA_JMMORA	2016429931344649	22/04/2016	20165290247042	20/04/2016
3	29931	AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P	INSCRIPCION	ADMITIDA		2016729931349631	01/07/2016	20165290435812	05/07/2016
4	29931	AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2017329931359832	30/03/2017	20175290217202	31/03/2017
5	29931	AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_JMONTROYA	2018329931365397	23/03/2018	20185290503332	24/05/2018
6	29931	AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20181029931367697	20/10/2018		

Contratos de condiciones uniformes

Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No. de acto de legalidad	Fecha de legalidad
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	SN	04/02/2016	05/05/2016	SI	20162110030551	13/06/2016
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	SN	04/02/2016	05/05/2016	SI	20162110030551	13/06/2016

El CCU vigente esta publicado para consulta en la página web del prestador a la cual se accede desde:

<http://www.aguasdearacataca.com/images/CCU/CCONDICIONESUNIFORMESAGUASDEARACATACASAESP.pdf>

Es de precisar que el contrato publicado no presenta la fecha de su expedición, ni la firma del representante legal del prestador.

En cuanto al concepto de legalidad el prestador allega el siguiente:

Imagen 40. Concepto de Legalidad CRA

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

MINVIVIENDA

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Para contestar cite:
Radicado CRA N°: 20162110030551
Fecha: 13-06-2016

Bogotá, D.C.

Señores
AGUAS DE ARACATACA S.A. E.S.P.
Doctor
Luis Eduardo Manjarres
Gerente General
Calle 10 - 8- 14
Celular: 314 894 04 48
grodriguez@hipstec.com
Aracataca, Magdalena

Asunto: Radicado CRA 2016-321-003090-2 de

Respetado doctor Manjarres:

Mediante la comunicación del asunto, se recibió solicitud de concepto de legalidad de documento contentivo del contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, junto con su respectivo anexo técnico, por parte de Aguas de Aracataca S.A. E.S.P., del municipio de Aracataca, Magdalena.

Así las cosas, se informa que una vez revisado el clausulado del contrato de condiciones uniformes junto con su respectivo anexo técnico, se observó que se encuentra conforme a derecho, razón por la cual, se otorga concepto de legalidad a las cláusulas incluidas en él. De la misma manera, se precisa que de conformidad con el artículo 133 de la Ley 142 de 1994, el mismo tendrá el valor de una prueba pericial en firme, precisa y debidamente fundada.

A su turno, es menester señalar, que atendiendo lo dispuesto en el artículo 131 ibidem, "es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen". De acuerdo con lo anterior, se sugiere comunicar a esta Unidad Administrativa Especial las diversas modalidades con las que ha dado cumplimiento a tal deber. Así mismo, se informa que cualquier modificación que se haga a las condiciones uniformes del contrato, deja sin efecto el concepto de legalidad emitido, en relación con las cláusulas modificadas.

Por último, se señala que la empresa deberá permanecer al tanto de la normatividad sectorial que sea expedida a fin de ajustar, en lo pertinente, las condiciones uniformes de su contrato. En tal sentido, la modificación de la normatividad aplicable a este contrato de servicios públicos, se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.

Atentamente,

JULIO C. AGUILERA WILCHES
JULIO CESAR AGUILERA WILCHES
Director Ejecutivo

Copia: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Elaboró: María Sanabria y Daisy Gutiérrez.
Revisó: María Alejandra Muñoz.
Aprobó: Juliana Sánchez - Diego Rentería.

Carrera 12 N° 97-80, Piso 2, Bogotá, D.C. - Colombia. Código postal: 110221
PBX: +57(1) 4873820 - 4897640 Fax: +57(1) 4897650 Línea gratuita nacional: 01 8000 517 565
correo@cra.gov.co - www.cra.gov.co

Fuente: Aguas de Aracataca S.A E.S.P. – visita octubre de 2018

4.13 Aspectos Tarifarios

Ahora bien, El prestador debe aplicar lo dispuesto en el marco tarifario de la Resolución CRA 825 de 2017, puesto que tiene menos de 5.000 suscriptores.

En la vigencia 2017 se realizó Control Tarifario, enviado al prestador mediante radicado SSPD-20174211748301 del 30/11/2017, del cual las principales conclusiones por las cuales se solicitaron aclaraciones al prestador, fueron las siguientes:

- *“Se observa que la empresa en los periodos de febrero 2016, junio a diciembre de 2016 y de marzo a mayo de 2017, presuntamente aplicó a sus usuarios un valor superior al establecido en el estudio de costos presentado.*
- *Los factores de contribución aplicados no coinciden con los establecidos en el Contrato para los usos comercial e industrial.”*

Requerimientos sobre los cuales el prestador dio respuesta mediante el radicado SSPD-20175291122782 del 27/12/2017, con el que remitió el acuerdo No. 003 de julio 02 de 2015 en el que se relacionan los factores de Subsidio y contribución aplicados, sin dar aclaración de la situación de los presuntos cobros superiores a los establecidos, los factores de subsidio y contribución aplicados por el prestador fueron los siguientes:

Imagen 41. Factores de Subsidio.

Tipo de Suscriptor	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
Estrato 1	60%	60%	60%
Estrato 2	35%	35%	35%
Estrato 3	0%	0%	0%

Fuente: Acuerdo No. 003 de julio 02 de 2015.

Imagen 42. Factores de Contribución.

Tipo de Suscriptor	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
Estrato 5	50%	50%	50%
Estrato 6	60%	60%	60%
Comercial	50%	50%	50%
Industrial	30%	30%	30%

Fuente: Acuerdo No. 003 de julio 02 de 2015.

A continuación, se presentan las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado correspondientes al último mes reportado, es decir, abril de 2018 para acueducto y mayo de 2018 para alcantarillado:

Tabla 48 Tarifas aplicadas – Servicio Público de Acueducto abril de 2018

Estrato	Cargo Fijo	Tarifa Consumo Básico	Tarifa Consumo Complementario	Tarifa Cargo Por Consumo Suntuario
1	\$ 1.438	\$ 756	\$ 1.888	\$ 1.888

Estrato	Cargo Fijo	Tarifa Consumo Básico	Tarifa Consumo Complementario	Tarifa Cargo Por Consumo Suntuario
2	\$ 2.335	\$ 1.227	\$ 1.888	\$ 1.888
3	\$ 3.590	\$ 1.888	\$ 1.888	\$ 1.888
4	\$ 3.590	\$ 1.888	\$ 1.888	\$ 1.888
Comercial	\$ 5.386	\$ 2.832	\$ 2.832	\$ 2.832
Especial	\$ 3.590	\$ 1.888	\$ 1.888	\$ 1.888
Industrial	\$ 4.668	\$ 2.454	\$ 2.454	\$ 2.454
Oficial	\$ 3.590	\$ 1.888	\$ 1.888	\$ 1.888

Fuente: SUI – Fecha de consulta: Octubre 26 de 2018.

Tabla 49 Tarifas aplicadas – Servicio Público de Alcantarillado mayo de 2018

Estrato	Cargo Fijo	Tarifa Vertimiento Básico	Tarifa Vertimiento Complementario	Tarifa Vertimiento Suntuario
1	\$ 1.929	\$ 398	\$ 994	\$ 994
2	\$ 3.133	\$ 647	\$ 994	\$ 994
3	\$ 4.818	\$ 994	\$ 994	\$ 994
4	\$ 4.818	\$ 994	\$ 994	\$ 994
Comercial	\$ 7.227	\$ 1.492	\$ 1.492	\$ 1.492
Especial	\$ 4.818	\$ 994	\$ 994	\$ 994
Industrial	\$ 6.263	\$ 1.293	\$ 1.293	\$ 1.293
Oficial	\$ 4.818	\$ 994	\$ 994	\$ 994

Fuente: SUI – Fecha de consulta octubre 26 de 2018.

5. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

5.1. Estado de reporte de información al SUI

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

Tabla 50. Estado de cargue de información al SUI.

TOPICO	2015	2016	2017	2018	Total general
Administrativo	2	2	2		6
Administrativo y Financiero	30	11	11	2	54
Auditor	10	10	10		30
Comercial y de Gestión	68	52	24	30	174
MOVET	2	2			4
Riesgos Acueducto	6	10	2	8	26
Riesgos Alcantarillado	6	10		8	24
Técnico operativo	26	9	4	2	41
Total general	150	106	53	50	359

De lo anterior se observa que para las vigencias 2016 y 2017 se tienen 106 y 53 reportes pendientes de carga, respectivamente pendientes.

5.2. Actualizaciones de RUPS

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010⁴ dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, una vez al año con la siguiente periodicidad:

Imagen 43. Periodicidad de Actualización.

Artículo 1.1.1.4 PERIODICIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN

Los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información según los formatos dispuestos en el RUPS para tal fin, por lo menos una (1) vez al año según el siguiente calendario de reporte:

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

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

Imagen 44. Reporte RUPS.

ARTÍCULO SEXTO.- Actualización. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y sus actividades complementarias, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, de acuerdo con el Anexo pertinente de la presente Resolución, en las siguientes fechas:

1. Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y actividades complementarias a los mismos, en los periodos señalados en el siguiente cuadro:

DISTRIBUCIÓN SEGUN ULTIMO DIGITO 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

De acuerdo con lo anterior, se observa que la actualización para el prestador AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P., debe ser realizada en el “*primer mes del año, antes del 30 de enero*”, cada año.

⁴ Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

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

No obstante, una vez verificada la información de las actualizaciones del RUPS se puede observar que, tal y como se muestra en la siguiente tabla, el prestador cuenta con actualización rechazada para el año 2018.

Tabla 51. Actualizaciones RUPS.

# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	Nº RAD	FECHA RADICACION
1	333378	29931 AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P	INSCRIPCION	RECHAZADA	2018229931333378	22/02/2018 17:32:47
2	367897	29931 AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20181029931367897	20/10/2018 08:57:04
3	349831	29931 AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P	INSCRIPCION	CERTIFICADA	2018729931349831	01/07/2018 12:08:10
4	365397	29931 AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2018329931365397	23/03/2018 15:12:03
5	344649	29931 AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P	INSCRIPCION	RECHAZADA	2018429931344649	22/04/2018 11:41:54
6	359832	29931 AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	2017329931359832	30/03/2017 16:34:29

Fuente: Consulta SUI

6. CONCLUSIONES

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

- La empresa en visita no entrego la información relacionada con la gestión de la auditoria externa de gestión y resultados del año 2017, no se observa en SUI el reporte de dicha información para las vigencias 2016 y 2017, donde presuntamente el AEGR estará incumpliendo lo establecido en las resoluciones SSPD 20061300012295, 20171300058365, 20171300082805 y 20171300079905.
- Respecto a certificaciones laborales del personal, no se evidenciaron documentos de la totalidad del personal (3 de 10 personas en el área técnica poseen certificación de algún tipo equivalente al 30%), por lo cual se presume un incumplimiento a los requisitos establecidos en los artículos 9 y 11 de la Resolución 1076 de 2003, modificada por la Resolución 1570 de 2004.

ASPECTOS FINANCIEROS

Los indicadores financieros de rentabilidad reflejan un comportamiento positivo y ascendente lo que permite a la empresa tener buen desempeño y comportamiento financiero, sin embargo, los indicadores de liquidez presentan un panorama mixto ya que por una parte al representar la capacidad que tiene la empresa para cumplir sus obligaciones tanto a corto plazo como a largo plazo el panorama es positivo, sin embargo al no disponer de sus cuentas por cobrar por prestación de los servicio de acueducto y alcantarillado la capacidad de responder por sus obligaciones a corto plazo disminuye esto debido al incremento de los deudores por servicios públicos en un 132.17%.

- Debe emprender acciones para disminuir los indicadores relacionados con el manejo de cartera.
- La empresa presenta un incremento sustancial en los deudores por servicios públicos de acueducto y alcantarillado del 132.17% para la vigencia 2017, situación atípica que implica acciones inmediatas con el fin de evitar su

crecimiento y mitigar que dicha situación riesgosa impacte los indicadores financieros.

- La empresa contabilizó como ingresos los recursos del fondo de solidaridad y redistribución de ingresos, lo cual presuntamente se encuentra mal realizado, debiendo contabilizarlo como cuentas por cobrar y cuentas por pagar, siendo estos los recursos destinados a sufragar subsidios para que personas de menores **ingresos** puedan pagar los servicios públicos domiciliarios conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994.
- La empresa no expresa dentro sus notas a los estados financieros la evaluación de la capacidad que tiene la misma para continuar en funcionamiento en cumplimiento del párrafo 4.1 del marco conceptual de las NIIF el cual señala *“4.1 Los estados financieros se preparan normalmente bajo el supuesto de que una entidad está en funcionamiento, y continuará su actividad dentro del futuro previsible. Por lo tanto, se supone que la entidad no tiene la intención ni la necesidad de liquidar o recortar de forma importante la escala de sus operaciones; si tal intención o necesidad existiera, los estados financieros pueden tener que prepararse sobre una base diferente, en cuyo caso dicha base debería revelarse.”*
- El prestador no ha realizado el cargue de la información correspondiente al nuevo marco normativo, taxonomía XBRL 2016 y 2017 incumpliendo lo establecido en las resoluciones 20151300020385 del 29 de julio de 2015, 20161300013475 del 19 de mayo de 2015, modificada por la resolución 20161300016975 del 17 de junio de 2016 y 2018100024475 del 15 de marzo de 2018.

ASPECTOS TÉCNICO OPERATIVOS

- De acuerdo con la información entregada en visita, no se evidencia gran cantidad de información técnica que debió ser reportada al SUI para la vigencia en estudio.
- En relación a concesiones de agua, se encuentra vencido el permiso de captación de aguas No. 1470 de 2005 expedida por CORPOMAG, por lo cual se presume un incumplimiento a los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.
- Para realizar la dosificación del coagulante, el prestador cuenta con un equipo para realizar el test de jarras. En la visita realizada el día 18 de octubre de 2018 se observó que este equipo es utilizado diariamente, cumpliendo el artículo 108 de la Resolución 1096 de 2000 el cual estipula que el ensayo debe realizarse diariamente.
- El indicador IANC presentado por el prestador muestra un nivel de pérdidas por encima del 30% establecido en la Resolución CRA 151 de 2001 como el nivel máximo de pérdidas admisible.
- En relación con calidad de agua (IRCA), en los años 2016 y 2017, presuntamente suministró agua SIN RIESGO, en los meses de análisis, a excepción de los meses de diciembre de 2016, abril de 2017 y octubre de 2017, los cuales presentaron un nivel de riesgo BAJO.

- Al analizar cada muestra de control para el año 2018, se pudieron observar presuntos incumplimientos en los parámetros de turbiedad (13), Ph (5), Cloro residual (8), Coliformes totales (9) y Color Aparente (11) para lo transcurrido del año 2018 tal y como se evidencia en los anexos.
- De acuerdo con los resultados analizados, la continuidad para sectores como el 6-1, 7-1, 7-2 y 8 no cumple con lo estipulado en el contrato de condiciones uniformes, en el cual se compromete a prestar el servicio con una continuidad de 16 horas/día. Por otro lado, el porcentaje de micromedición no cumple la meta establecida en la Ley 142 de 1994 del 95%
- El prestador no realiza la toma de presiones en la red de distribución, incumpliendo lo dispuesto el parágrafo 1 artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000.
- Respecto a manuales de operación del sistema de acueducto del municipio de Aracataca, el prestador no suministró información relacionada, por lo que se presenta un presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000.
- El sistema de alcantarillado es de tipo sanitario. Este sistema funciona en su totalidad por gravedad, aunque cuenta con una estación elevadora para el bombeo hacia el sistema de tratamiento de las aguas residuales, consistente en una serie de lagunas de oxidación.
- Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que el Plan de Emergencia y Contingencia, presentado por el prestador **AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P.**, presuntamente No Cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, los cuales son:
 1. 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. Protocolo de actuación.
Ejecución de la respuesta.

ASPECTOS COMERCIALES

- Se pudo evidenciar en la visita que el prestador cuenta con procesos y procedimientos documentados.
- El prestador cuenta con un sistema de información comercial que le permite el manejo ordenado de la información y la gestión de facturación y recaudo.
- El prestador cuenta con personal que por su conocimiento obtiene resultados positivos en la gestión comercial.

- Se observó que el CCU debe actualizarse de conformidad a la resolución CRA 768 de 2016, y debe cargar en el SUI el CCU y el concepto de legalidad.
- De conformidad con la muestra realizada en el resultado de la atención de PQR del periodo de muestra, se presume que la gestión de lecturas y critica puede mejorarse

Proyectó: Mario Andrés Botto Rojas – Profesional Grupo de Evaluación Integral - DTGAA
Carlos Mario González Fajardo – Profesional Grupo de Evaluación Integral - DTGAA
Oscar Hernán Rincón – Profesional Especializado Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
Mery Constanza Rojas Fierro - Profesional Especializada Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
William Álvarez Corredor – Técnico Grupo Sectorial

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

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

7. ANEXOS

7.1. EVALUACIÓN DE LINEAMIENTOS DE 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.

DESARROLLO DEL ANÁLISIS.

A continuación, se presenta el análisis realizado para el prestador **AGUAS DE ARACATACA S.A. E.S.P.**, respecto al Plan de Emergencias y Contingencias (PEC) de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Aracataca reportado para la vigencia 2017 al Sistema Único de Información (SUI), el día 24 de mayo de 2017.

Tabla 52. Reporte Plan de Contingencia servicios públicos de acueducto y alcantarillado

Reporte de planes de contingencia y emergencia

AÑO:

2017

EMPRESA:

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
MAGDALENA	ARACATACA	29931	AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA ARACATACA.pdf	Certificado	24-05-2017
MAGDALENA	ARACATACA	29931	AGUAS DE ARACATACA S.A E.S.P	Alcantarillado	PLAN DE CONTINGENCIA ARACATACA.pdf	Certificado	24-04-2017

Es importante aclarar que, el prestador desarrolló un único PEC que abarca la atención de emergencias en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

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.

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

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

El prestador estructura su “PLAN DE CONTINGENCIA Servicios de Acueducto y Alcantarillado” sobre los riesgos potenciales que puedan afectar el funcionamiento de los sistemas “Anexo 1” y determina los tipos de amenazas dependiendo del factor que la genere, clasificándolas tal y como se refleja en el siguiente cuadro:

ORIGEN DEL RIESGO	HECHO	PROBABILIDAD
CONTAMINACIONES DIVERSAS EN EL AGUA		
AGUA CRUDA		
ORIGEN SUELOS	EROSION DEL SUELO EN LA CUENCA	MEDIA
ORIGEN LOCALES DE DESARROLLAMIENTO DE ALGAS	DESARROLLAMIENTO DE ALGAS	MEDIA
ORIGEN AGRARIO	CONTAMINACION POR PESTICIDAS Y PLAGUICIDAS	MEDIA
ORIGEN TRANSPORTE	ACCIDENTE DE CAMION, CON DERRAME DE SU CONTENIDO EN EL AREA TRIBUTARIA DEL RIO ARACATACA	BAJA
AGUA TRATADA		
PROCEDENCIA EXTERNA	INFILTRACION DE SUELO Y AGUAS NEGRAS EN ACUEDUCTO CON FUGA Y SIN PRESION	ALTA
PROCEDENCIA INTERNA	DESPRENDIMIENTO DE HIERRO DE LAS TUBERIAS	MEDIA
RECURSOS EN AGUA INSUFICIENTES		
AGUA CRUDA		
AL NIVEL DE CAPTACION Y SUMINISTRO DE AGUA CRUDA	BAJOS CAUDALES EN EL RIO ARACATACA CON PERDIDAS EN LA PRODUCCION	ALTA
POR NIVELES DE LOS ACUIFEROS POR DEBAJO DE LAS CONDICIONES ACTUALES DE TOMA	DISMINUCION EN LOS CAUDALES CAPTADOS	ALTA
POR AUSENCIA DEL FLUIDO ELECTRICO	ROTURA DE LAS LINEAS ELECTRICAS, DAÑO EN SUBESTACION PRINCIPAL, APAGON GENERAL	MEDIA
AL NIVEL DE PRODUCCION		
PLANTA DE TRATAMIENTO	DAÑO EN UNO DE LOS CLORADORES DEL SISTEMA	MEDIA
TANQUES DE ALMACENAMIENTO DE DISTRIBUCION	DAÑO ESTRUCTURAL EN CUALQUIERA DE LOS TANQUES QUE ATIENDEN EL SUMINISTRO DE AGUA PARA DISTRIBUCION	BAJA
RED DE DISTRIBUCION	DAÑO EN LA RED	MEDIA
PROBLEMAS GENERADOS POR EL ALCANTARILLADO		
DESBORDAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	DESBORDAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES POR TAPONAMIENTO DE ALCANTARILLADO / O FALTA DE ENERGÍA EN LAS ESTACIONES DE BOMBEO DE AR Y/O FALTA DE FLUIDO ELÉCTRICO EN LAS	MEDIA
CATÁSTROFES NATURALES		
TERREMOTOS	TEMBLOR QUE PUEDA AFECTAR LAS ESTRUCTURAS DE CAPTACIÓN	MEDIA - BAJA
DESIZAMIENTO	FALLA DE LAS INSTALACIONES POR DESLIZAMIENTO DE LOS TERRENOS ALEDAÑOS	MEDIA
I NUNDACIONES	DESBORDAMIENTO DE AGUA DE LOS CANALES (LLUVIA Y NEGRAS)	BAJA
INCENDIO O EXPLOSIÓN		
I NCENDIO O EXPLOSIÓN	INCENDIO O EXPLOSIÓN LOCALIZADOS EN LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO Y O EN LAS DIFERENTES ESTACIONES DE BOMBEO	BAJA
ATENTADOS		
CALIDAD DE AGUA	CONTAMINACIÓN INTENCIONADA EN EL AGUA CRUDA	BAJA
RIESGOS ELECTRICOS		
RIESGOS ELÉCTRICOS	SUSPENSIÓN TOTAL DEL FLUIDO ELÉCTRICO	MEDIA
ROBO DE INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA DE CAPTACIÓN SUBTERRÁNEA	SUSPENSIÓN TOTAL DEL FLUIDO ELÉCTRICO	MEDIA

Adicionalmente, el prestador establece que “..Los riesgos potenciales a los que se encuentran expuestos normalmente los diferentes componentes de los sistemas de acueducto en cuanto se refiere a posibles situaciones de emergencia, son producidas por causas técnicas, geológicas o climáticas entre otras; además de actos de sabotaje y atentados terroristas en general, los cuales consisten principalmente en vertimiento de sustancias tóxicas en las aguas y en daños intencionales o voladuras de las estructuras hidráulicas de los sistemas...”

En el PEC cargado por el prestador al SUI, se presenta una tabla de riesgos, la cual incorpora los siguientes elementos:

- Origen del Riesgo: Identifica su origen.
- Hecho: Especifica el hecho desencadenado.
- Probabilidad: Clasifica los riesgos conforme su probabilidad de ocurrencia, de acuerdo con la siguiente escala:
- Muy Baja: Muy difícil que ocurra
- Baja: Baja probabilidad de ocurrencia
- Media: Limitada posibilidad de ocurrencia
- Alta: Expresiva posibilidad de ocurrencia
- Muy Alta: Muy alta posibilidad de ocurrencia

Consecuente con lo anterior, el prestador incluye en el Anexo 1 la “MATRIZ DE RIESGO PLAN DE EMERGENCIA DEL MUNICIPIO DE ARACATACA”, para cada amenaza establecida y el nivel de afectación a los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, igualmente, incluye las consecuencias en el sistema, las medidas correctivas a llevar a cabo y paralelas conforme a la necesidad, alerta baja, alerta media, alerta alta, riesgo de salud para la población, y apoyo de terceros conforme a la necesidad.

En el cuadro subsiguiente, se presentan algunos aspectos relevantes de la matriz de riesgo para cada amenaza y los posibles impactos que se generarían en el funcionamiento del sistema en el caso de su materialización.

ORIGEN DEL RIESGO	HECHO	PROBABILIDAD	CONSECUENCIAS EN EL SISTEMA	MEDIDAS CORRECTIVAS A LLEVAR A CABO, CONFORME LA NECESIDAD
CONTAMINACIONES DIVERSAS EN EL AGUA				
AGUA CRUDA				
ORIGEN SUELOS	EROSION DEL SUELO EN LA CUENCA	MEDIA	Niveles de color y turbidez elevados en el agua cruda, con posibilidad de transposición para el agua tratada	Suspensión de la producción por el tiempo necesario hasta que la situación permita operar con un caudal reducido
ORIGEN LOCALES DE DESARROLLO DE ALGAS	DESARROLLO DE ALGAS	MEDIA	Gusto y olor en el agua tratada	Adecuación de la dosificación
ORIGEN AGRARIO	CONTAMINACION POR PESTICIDAS Y PLAGUICIDAS	MEDIA	Niveles de pesticidas	Suspensión de la operación
ORIGEN TRANSPORTE	ACCIDENTE DE CAMION, CON DERRAME DE SU CONTENIDO EN EL AREA TRIBUTARIA DEL RIO ARACATACA	BAJA	Niveles de materiales contaminantes elevados en el agua cruda, con posibilidad de transposición para el agua tratada, presencia de productos químicos	Interrupción momentánea de la producción en la planta, dejando el penacho de polución transcurrir.
AGUA TRATADA				
PROCEDECENCIA EXTERNA	INFILTRACION DE SUELO Y AGUAS NEGRAS EN ACUEDUCTO CON FUGA Y SIN PRESION	ALTA	Niveles de coliformes y materia orgánica elevados en el agua tratada	1) Identificar y aislar la zona afectada. 2) Drenar el agua en la zona afectada. 3) Efectuar la reparación. 4) Poner nuevamente la zona en servicio. 5) Lavar las tuberías mediante la apertura de purgas y/o Hidrantes, y desinfectar el tramo
PROCEDECENCIA INTERNA	DESPRENDIMIENTO DE HIERRO DE LAS TUBERIAS	MEDIA	Niveles de hierro, color y turbidez elevados en el agua tratada	1) Identificar y aislar la zona afectada. 2) Drenar el agua en la zona afectada. 3) Poner nuevamente la zona en servicio
RECURSOS EN AGUA INSUFICIENTES				
AGUA CRUDA				
AL NIVEL DE CAPTACION Y SUMINISTRO DE AGUA CRUDA	BAJOS CAUDALES EN EL RIO ARACATACA CON PERDIDAS EN LA PRODUCCION	ALTA	Riesgo por disminución de caudal de la fuente con disminución en el caudal bombeado y de captación, con interrupción parcial del abastecimiento de agua de la ciudad	1) Manejo del acueducto para equilibrar la distribución de agua, privilegiando el abastecimiento de agua para zonas donde se ubican los hospitales, guarderías y escuelas. 2) En caso más crítico, proveer los hospitales con carros tanques y disponer de una otra fuente de agua. 3) Reconformación de la sectorización hidráulica; 4) Redistribución de los turnos de suministro
POR NIVELES DE LOS ACUIFEROS POR DEBAJO DE LAS CONDICIONES ACTUALES DE TOMA	DISMINUCION EN LOS CAUDALES CAPTADOS	ALTA	Interrupción parcial del abastecimiento de agua de la ciudad	1) Manejo del acueducto para equilibrar la distribución de agua, privilegiando el abastecimiento de agua para zonas donde se ubican los hospitales, guarderías y escuelas. 2) En caso más crítico, proveer los hospitales con carros tanques y disponer de una otra fuente de agua. 3) Reconformación de la sectorización hidráulica; 4) Redistribución de los turnos de suministro
POR AUSENCIA DEL FLUIDO ELECTRICO	ROTURA DE LAS LINEAS ELECTRICAS, DAÑO EN SUBESTACION PRINCIPAL, APAGON GENERAL	MEDIA	No se puede operar la PTAP y el sistema de bombeo por lo tanto sin caudal para atender la población	1) Manejo del acueducto para equilibrar la distribución de agua, privilegiando el abastecimiento de agua para zonas donde se ubican los hospitales, guarderías y escuelas. 2) En caso más crítico, proveer los hospitales con carros tanques y disponer de una otra fuente de agua. 3) Reconformación de la sectorización hidráulica; 4) Redistribución de los turnos de suministro
AL NIVEL DE PRODUCCION				
PLANTA DE TRATAMIENTO	DAÑO EN UNO DE LOS CLORADORES DEL SISTEMA	MEDIA	Baja Calidad en el suministro, Peligro de contaminación de las diferentes estructuras del sistema de distribución, problemas por enfermedades en la población	1) Mantener buen stock de cloro, y cloradores de respaldo. 2) Verificar la posibilidad de maniobra en el sistema de forma a permitir la continuación de la producción de agua. 3) Efectuar la reparación. 4) Poner nuevamente la parte afectada en servicio.
TANQUES DE ALMACENAMIENTO DE DISTRIBUCION	DAÑO ESTRUCTURAL EN CUALQUIERA DE LOS TANQUES QUE ATIENDEN EL SUMINISTRO DE AGUA PARA DISTRIBUCION	BAJA	Volúmenes insuficientes para atender la población	1) Poner en funcionamiento del By-pass del tanque. 2) Efectuar la reparación. 3) Poner nuevamente el tanque en servicio.
RED DE DISTRIBUCION	DAÑO EN LA RED	MEDIA	Interrupción del suministro de agua en una determinada área	1) Aislar el tramo afectado. 2) Efectuar la reparación. 3) Poner nuevamente el conducto en servicio.
PROBLEMAS GENERADOS POR EL ALCANTARILLADO				
DESBORDAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	DESBORDAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES POR TAPONAMIENTO DE ALCANTARILLADO / O FALTA DE ENERGIA EN LAS ESTACIONES DE BOMBEO DE AR Y/O FALTA DE FLUIDO ELECTRICO EN LAS	MEDIA	Probable contaminación de la población por vertimiento de las aguas negras	1) aislar la área afectada 2) tomar las medidas de mantenimiento necesarias. 3) poner el sistema en una situación normal
CATÁSTROFES NATURALES				
TERREMOTOS	TEMBLOR QUE PUEDA AFECTAR LAS ESTRUCTURAS DE CAPTACIÓN	MEDIA - BAJA	Diversas, sobretudo en el aspecto cantidad del agua captada y las formas de distribución por afectación de los componentes del sistema de acueducto	1) Identificar las áreas más vulnerables que se puedan ver afectadas por sí mismo. 2) Efectuar las reparaciones, según las prioridades. 3) Poner nuevamente el sistema en servicio 4) Tener otras alternativas de Captación de agua. 5) Reforzar estructuras existentes 6) Construir nuevas estructuras de acuerdo con diseños sismoresistentes 7) Adelantar inspecciones permanentes a las estructuras de tratamiento para corregir las fallas que se presenten.
DESPLAZAMIENTO	FALLA DE LAS INSTALACIONES POR DESPLAZAMIENTO DE LOS TERRENOS ALEDAÑOS	MEDIA	Interrupción parcial del abastecimiento de agua de la ciudad	1) Construir obras de control protección a los taludes que bordean el canal de aducción. 2) Construir obras de protección a la margen del Río, base del canal de aducción. 3) construir obras de protección del dique de captación 4) en las estructuras de tratamiento corregir las fallas que se presenten.
INUNDACIONES	DESBORDAMIENTO DE AGUA DE LOS CANALES (LLUVIA Y NEGRAS)	BAJA	Probable contaminación de la población por aguas negras y daños al alcantarillado	1) Aislar la área afectada 2) Tomar las medidas de mantenimiento y reparación necesarias. 3) Poner el sistema en una situación normal
INCENDIO O EXPLOSION				
INCENDIO O EXPLOSION	INCENDIO O EXPLOSION LOCALIZADOS EN LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO Y O EN LAS DIFERENTES ESTACIONES DE BOMBEO	BAJA	Interrupción del funcionamiento del sistema de dosificación de cloro, baja calidad en el agua, falta de suministro de agua parcial o total hacia la población.	1) Aislar la área afectada. 2) Interrupción de las actividades relacionadas al sistema afectado. 3) Tomar las medidas correctivas y de contención necesarias 4) Aguardar la llegada, si es necesario, de los bomberos. 5) Tomar las providencias para reestablecer el sistema. 6) Tener equipos de respaldo en sitios seguros en caso de necesitar la reposición de los equipos afectados
ATENTADOS				
CALIDAD DE AGUA	CONTAMINACION INTENCIONADA EN EL AGUA CRUDA	BAJA	Contaminación del agua	1) Implementar el control biológico del agua en la planta de tratamiento. 2) Prohibir el ingreso de personas sin identificación ni autorización a las instalaciones de la planta. 3) interrupción momentánea de la producción en la planta. 4) identificar el contaminante. 5) En caso de posibilidad de tratamiento, retomar la producción de agua.
RIESGOS ELECTRICOS				
RIESGOS ELÉCTRICOS	SUSPENSIÓN TOTAL DEL FLUIDO ELÉCTRICO	MEDIA	Parálisis total en el suministro de Agua	1) Verificación con el pr
ROBO DE INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA DE CAPTACIÓN SUBTERRÁNEA	SUSPENSIÓN TOTAL DEL FLUIDO ELÉCTRICO	MEDIA	Parálisis total en el suministro de Agua	1) Verificación de proveedores que tengan pieza de respaldo para el suministro de repuestos 2) Interrupción momentánea de la producción en la planta. 3) Elevar los respectivos denuncios 4) En caso de posibilidad de mantenimiento, retomar la producción de agua. 5) Plantear la posibilidad de autogeneración de energía con otra fuente alterna, de tal forma que no se suspenda el fluido eléctrico

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

1.2.1 Elaboración de inventarios.

ITEM	AGUAS DE ARACATACA S.A. E.S.P.	INVENTARIO FALTANTE
Recursos Físicos	El prestador aporta para este ítem en la pág. 19 del PEC cargado al SUI el: i) esquema del sistema de Acueducto y el ii) esquema del sistema de Saneamiento, en los cuales se refleja el catastro de redes, discriminado por dimensiones.	No se incluye en el plan cargado por el prestador, los procesos del sistema de potabilización, incluyendo información del año de construcción, modificaciones o reforzamientos estructurales realizados a la planta de tratamiento.
Recurso Humano	El prestador relaciona en la pág. 21 del PEC cargado al SUI el Organigrama de la empresa. Adicionalmente presenta en el "ESQUEMA 5. ASIGNACIÓN DE RESPONSABLES" el equipo de trabajo asignado y suplentes para atención de emergencias con las respectivas funciones.	El prestador deberá incluir en el plan, lo siguiente: 1. La descripción del número de personas con las cuales se cuenta en planta, contratistas y todas las demás figuras que la empresa pueda manejar para el cumplimiento de sus tareas. 2. La descripción del número de personas por profesión, nombre, número telefónico del domicilio, número de teléfono celular si posee y la persona de contacto en su familia. 3. Describir el personal que ha recibido capacitación en la gestión del riesgo, especialmente en lo relacionado con atención de emergencias, y que pueden coordinar actividades.
Edificaciones	En el PEC cargado al SUI no se evidencia información relacionada con este aspecto.	Aguas de Aracataca S.A. E.S.P., deberá relacionar en el PEC la localización y sedes de las diferentes dependencias de la empresa, así como la descripción de los departamentos o dependencias que funcionan en ella.
Recursos económicos	En el PEC cargado al SUI no se evidencia información relacionada con este aspecto.	En el PEC se debe evidenciar la disponibilidad de recursos económicos para la atención a emergencias, diferenciando su vigencia fiscal y fuente.
Vehículos	El prestador indica en la pág. 22 del plan cargado al SUI, el	Aunque menciona los vehículos existentes, no se aporta

ITEM	AGUAS DE ARACATACA S.A. E.S.P.	INVENTARIO FALTANTE
	listado de los vehículos para operación y mantenimiento, en este se describe el tipo de vehículo, persona asignada, el estado y combustible que utiliza.	información de la maquinaria de que dispone para operación y mantenimiento.
Equipos	En el PEC cargado al SUI no se evidencia información relacionada con este aspecto.	La empresa deberá relacionar en el plan el listado de los equipos que cuenta para la prestación de servicios, tales como: canguros, compactadores, jetter, cortadoras, perforadoras, motobombas.
Almacenes	En el anexo 5. "EQUIPOS DE APOYO PARA EMERGENCIA - AGUAS DE ARACATACA S.A. E.S.P." el prestador presenta un inventario con la descripción detallada de los insumos con los que cuenta para la reposición y reparación de la infraestructura. En éste se detalla la cantidad de cada elemento.	-----
Comunicaciones	En el PEC cargado al SUI no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe integrar en el PEC un listado de los equipos móviles que cuenta para comunicaciones, describiendo el tipo de equipo, la cantidad, a cargo de quién se encuentra, el estado del equipo y en que sitio se dispone normalmente.
Sistemas de monitoreo	En el PEC cargado al SUI no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe incluir en su plan una descripción de los sistemas que posee para el control de la calidad, cantidad y continuidad del servicio que presta.
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	En el PEC cargado al SUI no se evidencia información relacionada con este aspecto.	Aguas de Aracataca S.A. E.S.P. debe incluir en el PEC una descripción de los equipos y la infraestructura que posee para la atención de emergencias y para la atención a usuarios en condiciones de anormalidad, especificando su estado, localización y cantidad. Tales como: hidrantes, plantas potabilizadoras portátiles, carrotanques y unidades móviles sanitarias
Sitios de posibles	En el PEC cargado al SUI no se evidencia información	En el plan cargado por el prestador, no se incluye

ITEM	AGUAS DE ARACATACA S.A. E.S.P.	INVENTARIO FALTANTE
albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	relacionada con este aspecto.	<p>información de los posibles albergues temporales y las edificaciones indispensables establecidas por el municipio, donde incorpore la capacidad máxima de personas que pueden albergar, la accesibilidad a las edificaciones establecidas y la infraestructura de servicios públicos disponibles en dichas locaciones.</p> <p>Es importante recordarle a Aguas de Aracataca S.A. E.S.P., que en el caso no contar con esta información, en cuanto se disponga de esta, se debe incluir en el plan siguiendo la descripción líneas arriba descrita.</p>

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

1.2.2 Identificación de requerimientos

ITEM	AGUAS DE ARACATACA S.A. E.S.P.	REQUERIMIENTO FALTANTE
Recursos Físicos	En el anexo 5. "EQUIPOS DE APOYO PARA EMERGENCIA - AGUAS DE ARACATACA S.A. E.S.P." el prestador relaciona el inventario con la descripción detallada de los insumos con los que cuenta para la reposición y reparación de la infraestructura. En éste se detalla la cantidad de cada elemento, discriminado por dimensiones.	-----
Recurso Humano	En el PEC cargado al SUI no se evidencia información relacionada con este aspecto.	<p>Aunque el prestador presenta en el "ESQUEMA 5. ASIGNACIÓN DE RESPONSABLES" el equipo de trabajo asignado y suplentes para atención de emergencias con las respectivas funciones, no se menciona su perfil profesional y el tiempo de dedicación.</p> <p>Igualmente, en el PEC no se evidencia un organigrama para la</p>

ITEM	AGUAS DE ARACATACA S.A. E.S.P.	REQUERIMIENTO FALTANTE
		<p>atención de emergencias para cada una de las amenazas identificadas, discriminando el rol de cada uno de los participantes en la atención.</p> <p>Asimismo, no se evidencia que el comité para la atención de emergencias presentado por el prestador este conformado por los directivos de la empresa, responsables en condiciones de normalidad de las áreas operativa, administrativa y financiera. No se encuentra información de la persona encargada de gestión del riesgo, la cual debe ser parte integral del comité.</p>
Edificaciones	En el PEC cargado al SUI no se evidencia información relacionada con este aspecto.	<p>En el documento aportado por el prestador, no se evidencia un espacio o "Sala de crisis" destinado a reunir el personal que conforma el comité central de emergencias durante la ocurrencia de la emergencia.</p> <p>El mencionado espacio debe tener en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La 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 laves de vehículos de la institución. - Herramientas básicas y kit de primeros auxilios. - Provisión de alimentos. - Copia del plan de Emergencias

ITEM	AGUAS DE ARACATACA S.A. E.S.P.	REQUERIMIENTO FALTANTE
		y Contingencias.
Recursos económicos	En el PEC cargado al SUI no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe efectuar un análisis financiero de los costos que puede implicar la atención a una emergencia discriminado por ítem.
Vehículos	En el PEC cargado al SUI no se evidencia información relacionada con este aspecto.	<p>Aguas de Aracataca S.A. E.S.P. debe listar en el PEC la cantidad y el tipo de vehículos y maquinaria necesarios para transportar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Personal a las zonas distantes. 2. Equipo de mantenimiento, repuestos y tuberías para reparaciones. 3. Maquinaria pesada para obras de reparación. <p>Describiendo además la cantidad y el tipo de combustible que utiliza.</p>
Equipos	En el anexo 5. "EQUIPOS DE APOYO PARA EMERGENCIA - AGUAS DE ARACATACA S.A. E.S.P." el prestador presenta el listado con la descripción detallada de los insumos y equipos con los que cuenta para la reposición y reparación de la infraestructura, detallando la cantidad de cada elemento.	-----
Comunicaciones	En el PEC cargado al SUI no se evidencia información relacionada con este aspecto.	La empresa debe alistar 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	En el PEC cargado al SUI no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe identificar claramente el sistema de alarmas establecido frente a cada amenaza, especificando los medios de comunicación para transmitir la alarma al personal de la institución.
Hidrantes y otros equipos para atención	En el PEC cargado al SUI no se evidencia información relacionada con este aspecto.	No se evidencia en el documento cargado por el prestador los elementos y equipos para

ITEM	AGUAS DE ARACATACA S.A. E.S.P.	REQUERIMIENTO FALTANTE
de emergencias		<p>mantener en funcionamiento los hidrantes del municipio donde se presta el servicio.</p> <p>No se aporta información de los requerimientos para llevar los servicios públicos domiciliarios a su cargo a los albergues temporales que se establezcan en el municipio.</p>
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	En el PEC cargado al SUI no se evidencia información relacionada con este aspecto.	En el PEC cargado por el prestador al SUI, no se evidencian los medios con los que cuenta la empresa para prestar los servicios públicos domiciliarios a los albergues y demás edificaciones.

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

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

En el numeral 3.1.4 y en la página 22 del plan cargado al SUI, Aguas de Aracataca S.A. E.S.P. relaciona algunas de las funciones de cada uno de los integrantes del COMITÉ DE EMERGENCIA. No obstante, no se evidencian las funciones mínimas contempladas en la Resolución 154 de 2014, las cuales son:

- Elaborar, evaluar y actualizar el plan de emergencias y contingencias.
- Diseñar y actualizar formatos para evaluación de daños y análisis de necesidades – EDAN.
- Coordinar la socialización del plan de emergencia y contingencia a todo el personal.
- Supervisar y evaluar el proceso atención de emergencias y articular los resultados al plan de emergencia y contingencia para su actualización.
- Gestionar financiación para los programas de reducción de riesgos.
- Dar prioridad, coordinar y disponer las actividades y el uso adecuado de los recursos durante la emergencia, enfatizando en el abastecimiento de agua a las instituciones de salud, centros educativos, dotación mínima para consumo humano y para la extinción de incendios estructurales y forestales

1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa

Aun cuando en el anexo 4 del plan cargado por el prestador se relacionan listados de “Entidades Oficiales” y de “Proveedores”, no se tuvieron en cuenta los criterios mínimos establecidos por la Resolución para el establecimiento de ayuda externa, tales como.

- 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.
- Definición del tipo de ayuda que puede requerir el prestador durante la emergencia, ya sea técnica, administrativa o financiera y que entidad puede proveérsela.

En el numeral 7.8 del documento cargado por el prestador en el SUI, determina los medios de comunicación durante la emergencia que se necesitarían para la atención de la misma, y las funciones y responsables de coordinar entre otras la ayuda externa e interna.

Por último, no se evidencia 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

En el documento cargado por AGUAS DE ARACATACA S.A. E.S.P. al SUI, no se describen las necesidades de capacitación en atención de emergencias al personal, en temas específicos como: evaluación de daños, primeros auxilios y manejo de equipos de comunicación, entre otros.

Aspecto 3: Secuencia coordinada de acciones

En el numeral 3.2 “SECUENCIA COORDINADA DE ACCIONES”, se presentan algunas actividades a realizar (acciones de información, De decisión de la gravedad de la alerta, para enfrentar el problema, y de evaluación final) ante una eventual emergencia.

1.3.1 Línea de mando

En el numeral 3.2.1. se designan los responsables, número de teléfono y área a la que pertenecen, frente a temas relacionados con:

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

No obstante, en el documento no se determina con exactitud quién encabeza y coordina la atención de la emergencia, ni el papel específico de las personas en la estructura piramidal. No se establece en un organigrama de acuerdo al tipo de evento a atender.

1.3.2 Comunicaciones

En el numeral 3.2.2. del plan cargado al SUI, el prestador aporta un protocolo de actuación de los medios de comunicación a utilizar. No obstante, no está diseñado para convocar a los actores involucrados, tanto para la toma de decisiones como para informar a la comunidad.

Adicionalmente, en el PEC no se aporta un protocolo acorde con el organigrama de la línea de mando según el evento atender. Asimismo, no se indica la forma de comunicación y quienes estarían autorizados para entablar comunicaciones con otras entidades, con el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo y para emitir comunicados al público.

1.3.3 Protocolo de actuación

En el numeral 3.2.4 del plan cargado, el prestador aporta un protocolo de actuación, donde señala que "...es totalmente imposible definir la respuesta técnica para cada situación de emergencia, pues en cada riesgo podremos tener características singulares que deberán ser tratadas de manera particular..."

No obstante, no establece acciones para cada uno de los niveles de alerta, no se identifica claramente quién está a cargo de la atención a emergencias mientras se presenta el comité de atención a emergencias, no se determina el momento de iniciar la evaluación de daños o de iniciar el abastecimiento de agua potable a la comunidad por medios no convencionales.

Igualmente, en el documento cargado por el prestador no se establecen los tiempos en que es necesario declarar la emergencia manifiesta o calamidad pública, ni el momento de iniciar los protocolos de comunicación o el momento en el cual se levanta o finaliza la situación de emergencia.

1.3.4 Formato para evaluación de daños

El prestador aporta un formato de evaluación de daños en el Anexo 7 del PEC cargado al SUI, documento que cuenta con una explicación o instrucción de cómo diligenciarlo, en el numeral 3.3.1 "Formato para Evaluación de Daños".

Aspecto 4: Análisis posterior al evento

Una vez revisada la información reportada en el SUI y en el sistema de gestión documental Orfeo de esta Superintendencia, no se evidencia información relacionada con eventos peligrosos que hayan sido materializados en el área de prestación a cargo del prestador. Por lo tanto, no es posible verificar el cumplimiento de este aspecto, toda vez que, está sujeto a la activación del plan de emergencias y contingencias.

Sin embargo, se le recuerda que en el caso de presentarse un evento peligroso el cual requiera del despliegue de las actividades comprendidas en este plan, deberá llevarse a cabo una evaluación del funcionamiento de las acciones, con el fin de realizar los ajustes necesarios al plan para eliminar los inconvenientes identificados. La anterior información, deberá plasmarse en el documento.

CAPÍTULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA

En el plan cargado por el prestador, no se evidencia el desarrollo de alguno de los

protocolos de actuación a modo de ejemplo. No se presenta, ni se describen los procedimientos de las actividades establecidas desde el inicio del evento hasta el restablecimiento del servicio, como si se estuviese atendiendo una situación real. No se desarrolla paso a paso la secuencia de acciones establecidas.

7.2. MUESTRAS CON PRESUNTOS INCUMPLIMIENTOS

Turbiedad						
No	Código de la Muestra	Fecha Toma de Muestra	Hora Toma de Muestra	Fecha Recepción de Muestra	Sitio de muestreo (Dirección)	Turbiedad (UNT)
3	180134480	18/01/2018	9:20	18/01/2018	7	2.38
	IRCA %					19.4
24	434	5/04/2018	9:40	5/04/2018	2	2.70
	IRCA %					39.6
25	435	5/04/2018	10:00	5/04/2018	3	2.70
	IRCA %					35.7
26	436	5/04/2018	10:10	5/04/2018	4	2.10
	IRCA %					110.0
1	180537692	8/05/2018	12:20	8/05/2018	1	2.48
	IRCA %					21.3
2	180537693	8/05/2018	12:35	8/05/2018	2	2.54
	IRCA %					21.3
3	180537694	8/05/2018	13:00	8/05/2018	3	2.25
	IRCA %					21.3
6	180638632	30/05/2018	7:30	30/05/2018	2	2.16
	IRCA %					19.4
7	180638633	30/05/2018	7:30	30/05/2018	3	2.89
	IRCA %					19.4
8	180638634	30/05/2018	9:00	30/05/2018	5	3.10
	IRCA %					19.4
10	180638636	30/05/2018	8:30	30/05/2018	4	3.05
	IRCA %					19.4
2	180639021	13/06/2018	10:45	13/06/2018	5	2.67
	IRCA %					19.4
5	832	13/06/2018	10:40	13/06/2018	1	3.13
	IRCA %					18.6

PH						
No	Código de la Muestra	Fecha Toma de Muestra	Hora Toma de Muestra	Fecha Recepción de Muestra	Sitio de muestreo (Dirección)	PH
54	AA-2018-112	26/04/2018	18:00	26/04/2018	1	6.40
	IRCA %				4.8	1.50
57	AA-2018-115	29/04/2018	18:00	29/04/2018	1	6.40
	IRCA %				4.8	1.50
1	180537692	8/05/2018	12:20	8/05/2018	1	4.78
	IRCA %				21.3	1.50
2	180537693	8/05/2018	12:35	8/05/2018	2	4.78
	IRCA %				21.3	1.50
3	180537694	8/05/2018	13:00	8/05/2018	3	4.76
	IRCA %				21.3	1.50

Cloro residual						
No	Código de la Muestra	Fecha Toma de Muestra	Hora Toma de Muestra	Fecha Recepción de Muestra	Sitio de muestreo (Dirección)	Cloro Residual (mg/cl2)
6	180336353	27/03/2018	11:10	27/03/2018	1	0.01
	IRCA %				38.7	15.00
9	180336356	27/03/2018	10:20	27/03/2018	7	0.21
	IRCA %				38.7	15.00
47	AA-2018-147	31/05/2018	6:00	31/05/2018	1	2.12
	IRCA %				90.9	15.00
1	180740342	26/07/2018	9:00	26/07/2018	1	0.29
	IRCA %				19.4	15.00
2	180740343	26/07/2018	9:45	26/07/2018	6	0.27
	IRCA %				19.4	15.00
3	180740344	26/07/2018	10:00	26/07/2018	7	0.25
	IRCA %				19.4	15.00
4	180740345	26/07/2018	10:30	26/07/2018	8	0.26
	IRCA %				19.4	15.00
5	180740346	26/07/2018	9:30	26/07/2018	2	0.27
	IRCA %				38.7	15.00

Coliformes totales						
No	Código de la Muestra	Fecha Toma de Muestra	Hora Toma de Muestra	Fecha Recepción de Muestra	Sitio de muestreo (Dirección)	Coliformes Totales (UFC/100 ml)
2	1341	27/09/2018	10:01	27/09/2018	7	1.00
	IRCA %				#REF!	15.00
10	180942066	27/09/2018	10:01	27/09/2018	7	4.00
	IRCA %				#REF!	15.00
13	1341	27/09/2018	10:01	27/09/2018	7	1.00
	IRCA %				#REF!	15.00
2	AG-20181146	15/08/2018	8:56	15/08/2018	5	1.00
	IRCA %				18.6	15
5	180740346	26/07/2018	9:30	26/07/2018	2	1.00
	IRCA %				38.7	15
11	180638637	31/05/2018	9:30	1/06/2018	6	5.00
	IRCA %				37.5	15
14	180638640	31/05/2018	9:00	31/05/2018	5	1.00
	IRCA %				37.5	15
16	180638642	31/05/2018	7:30	31/05/2018	2	1.00
	IRCA %				37.5	15
19	180436484	5/04/2018	9:05	5/04/2018	1	4.00
	IRCA %				19.4	15
20	180436485	5/04/2018	9:40	5/04/2018	2	3.00
	IRCA %				19.4	15
6	180336353	27/03/2018	11:10	27/03/2018	1	7.00
	IRCA %				38.7	15
7	180336354	27/03/2018	10:20	27/03/2018	5	5.00
	IRCA %				19.4	15
8	180336355	27/03/2018	9:45	27/03/2018	8	5.00
	IRCA %				19.4	15
9	180336356	27/03/2018	10:20	27/03/2018	7	9.00
	IRCA %				38.7	15
3	180235252	15/02/2018	9:25	15/02/2018	8	15.00
	IRCA %				19.4	15
4	180235253	15/02/2018	9:05	15/02/2018	7	22.00
	IRCA %				19.4	15
4	180134481	18/01/2018	10:00	18/01/2018	1	58.00
	IRCA %				31.6	15

Color Aparente						
No	Código de la Muestra	Fecha Toma de Muestra	Hora Toma de Muestra	Fecha Recepción de Muestra	Sitio de muestreo (Dirección)	Color aparente (UPC)
17	AA-2018-223	1/09/2018	19:40	1/09/2018	1	28.00
18	AA-2018-224	2/09/2018	5:30	2/09/2018	1	35.00
19	AA-2018-225	3/09/2018	1:10	3/09/2018	1	20.00
24	AA-2018-230	4/09/2018	17:30	4/09/2018	1	27.00
26	AA-2018-232	5/09/2018	7:30	5/09/2018	1	16.00
34	AA-2018-240	9/09/2018	19:30	9/09/2018	1	22.00
35	AA-2018-241	10/09/2018	6:00	10/09/2018	1	19.00
38	AA-2018-244	11/09/2018	10:00	11/09/2018	1	18.00
40	AA-2018-246	12/09/2018	8:00	12/09/2018	1	19.00
54	AA-2018-260	21/09/2018	19:30	21/09/2018	1	18.00
56	AA-2018-262	23/09/2018	15:00	23/09/2018	1	17.00