

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES

**EMPRESA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE SUAN
E.S.P. -**



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

GRUPO PEQUEÑOS PRESTADORES

Bogotá, octubre de 2018

EMPRESA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE SUAN E.S.P. - ID 2687
ANÁLISIS 2016 – 2017

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PRESTADOR

Generalidades del municipio

El municipio de Suan de la Trinidad, está situado en el extremo Sur del departamento del Atlántico sobre la margen izquierda del Río Magdalena. El área municipal es de 55 KM², que representa el 1.68% de la superficie del Departamento.

El municipio de Suan limita: al Norte y Noroccidente con el municipio de Campo de la Cruz, al Sur con el municipio de Calamar (Bolívar), el Canal del Dique en medio, al Este con el municipio de Cerro de San Antonio (Magdalena), el Río Magdalena en medio; al Occidente y Sur occidente con el municipio de Santa Lucía.

La EMPRESA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE SUAN E.S.P –ID 2687, presta el servicio público de acueducto en el municipio. Actualmente el servicio de alcantarillado está a cargo de la administración municipal y el servicio de aseo es prestado por la empresa INTERASEO SAS ESP.

Creación de la Empresa: Mediante el acuerdo No 025 de octubre 28 de 1996 se confirió facultades al alcalde, y a través del Decreto 0170 de octubre 23 de 1997 se hizo efectiva la creación de la empresa como industrial y comercial del estado; es preciso mencionar que con el Acuerdo No 001 junio 3 de 1998 se establecieron los estatutos.

Naturaleza jurídica: Empresa Industrial y Comercial del Estado.

Participación accionaria: La empresa es 100% de carácter municipal.

Área de prestación del servicio: La persona prestadora suministra el servicio público de acueducto al 100% de suscriptores del área urbana del municipio de Suan.

Datos Generales del Prestador

A continuación, se presenta la información general de la EMPRESA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE SUAN E.S.P –ID 2687, de acuerdo con la última actualización del Registro Único de Prestadores- RUPS (Rechazada):

Tabla 1. Información general del prestador

ID	2687
RAZÓN SOCIAL	EMPRESA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE SUAN E.S.P
NIT	802010973 - 3
TIPO DE PRESTADOR	EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
ÁREA DE PRESTACIÓN	Suan – Atlántico Urbana <u> X </u> Rural <u> </u>
SERVICIOS PRESTADOS Y ACTIVIDADES	Acueducto Aducción, almacenamiento, captación, comercialización, conducción, distribución y tratamiento.
FECHA DE CONSTITUCIÓN	23/10/1997
FECHA INICIO DE OPERACIONES	01/01/1998
REPRESENTANTE LEGAL	Alfredo Mario Bermúdez
CARGO REPRESENTANTE LEGAL	Gerente
DIRECCIÓN	Carretera oriental km 7 vía Calamar- Bolívar
TELÉFONO	8723029

CORREO ELECTRÓNICO	emsuan@hotmail.com
CLASIFICACIÓN	Hasta 2.500 Suscriptores.

Fuente: SUI – RUPS 30/05/2012.

Situación actual

A continuación, se muestra de manera integral el estado de la prestación del servicio de acueducto en el municipio de Suan – Atlántico, mediante la vigilancia y seguimiento al referido prestador, con base en la reglamentación de los servicios públicos domiciliarios y la regulación económica vigente.

La base de información del presente informe, son los reportes al Sistema Único de Información –SUI que realiza el prestador, la información suministrada en el desarrollo de la visita adelantada por el Grupo de Pequeños Prestadores en el mes de febrero de 2018.

Actualización en RUPS

El artículo 11 de la Ley 142 de 1994, dispone que, para cumplir con la función social de la propiedad, los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben dar aviso a la SSPD sobre el inicio de sus actividades; para el efecto, la Superintendencia cuenta con el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS), en el cual sólo se inscriben los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

Mediante la Resolución SSPD No. 20151300047005 de 2015, se estableció la frecuencia de actualización del RUPS para el caso de la empresa de Suan es en el cuarto mes del año, antes del 30 de abril.

Verificado el RUPS fue posible establecer que la EMPRESA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE SUAN E.S.P –ID 2687 realizó su última solicitud de actualización al RUPS el 30 de mayo de 2012, la cual fue rechazada (Ver Imagen 1).

Imagen 1 solicitud de actualización RUPS

Búsqueda específica							
ATLANTICO		SUAN					
# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	N° RAD	FECHA RADICACION	
1	251140	2687	EMPRESA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE SUAN E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201252687251140	30/05/2012 15:16:28
2	235577	2687	EMPRESA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE SUAN E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2011122687235577	14/12/2011 14:23:50
3	215173	2687	EMPRESA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE SUAN E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201172687215173	07/07/2011 16:10:08
4	154648	2687	EMPRESA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE SUAN E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2009122687154648	03/12/2009 11:26:42
5	121295	2687	EMPRESA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE SUAN	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2008122687121295	19/12/2008 22:55:21

Fuente: SUI-agosto de 2018

Lo anterior, evidencia un presunto incumplimiento con lo establecido en la mencionada resolución.

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

A continuación, se adelantará un análisis de los aspectos administrativos y financieros.

2.1. Aspectos Administrativos

Para esta sección, se verificó el SUI encontrando que la empresa no ha certificado información, por ende, no se pueden hacer los comparativos de la situación evidenciada en visita con la información reportada en el SUI. Esto último genera un presunto incumpliendo en la obligación de reporte al Sistema SUI.

Por lo anterior, la información que se presenta en este capítulo, corresponde a los datos recopilados en la visita.

Organigrama Institucional: El prestador mostró el organigrama el cual se encuentra publicado en la oficina, sin embargo, no se entregó copia. Se evidenció:

- Junta directiva
- Gerente
- Control interno
- Auxiliar administrativo
- Técnico administrativo pagador
- Operario
- Recaudador fontanero
- Operador
- Contador

Manual de Procedimientos y funciones: El prestador cuenta con la Resolución N° 017 de marzo de 2012 a través de la cual adoptó el manual de funciones. En esta se incluyen funciones administrativas y operativas.

Personal por categoría de empleo: En el SUI no se registra información sobre el personal vinculado a la empresa. En la tabla N° 3 se muestra el personal que se identificó en visita.

Tabla 2. Personal vinculado por categoría de empleo

Tipo	Personal de planta			Personal por contrato de trabajo		
	Cantidad	Descripción	salario	Cantidad	Descripción	salario
Personal administrativo	1	Gerente	\$ 1.882.000 base	1	Contadora	\$ 1.400.000
	1	Auxiliar Administrativo	\$ 880.000	1	Archivadora	\$ 776.000 más auxilio transporte
	1	Control Interno	\$ 890.000	1	Asesor jurídico	Por servicio o labor
	1	Técnico Administrativo-Pagador	\$ 1.100.000			
Personal operativo	6	4 operarios de planta y 2 fontaneros.	776.000 más prestaciones	1	Coordinadora de Planta	\$ 776.000
				1	Asistente en fontanería	\$ 776.000

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita 2018

Con base en lo anterior, el área operativa concentra la mayor participación con 8 trabajadores (4 de planta y 2 de contratos de prestación de servicio). Con este personal se ejecutan las actividades del servicio de acueducto (mantenimientos, operación del sistema entre otros) y un coordinador de PTAP; con los cuales, se estarían atendiendo las condiciones técnicas regulares y aquellas que por una contingencia se lograsen presentar.

Los operarios no cuentan con certificación en competencias laborales, por lo cual el prestador presuntamente estaría incumpliendo con el requisito legal contenido en las Resolución N° 0330 de 2017¹.

Adicional, la empresa contrata por hora laboral a 6 operarios recaudadores para adelantar el cobro del servicio cada mes.

Comité de Desarrollo y Control Social – CDCS y Vocal de Control: No existe comité conformado. Se realizó consulta en el mapa de vocales de control en la página² web de la Superservicios si evidenciar comité activo.

Se le informa al prestador que la SSPD cuenta con el Sistema de Vigilancia y Control³, con el fin de ayudar a las tareas legales que deben cumplir los Vocales de Control frente a su función legal de vigilar y controlar la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios; así como con el manual de usuario que puede ser consultado a través del link:

<http://superservicios.gov.co/content/download/9525/78847/file/ManualUsuario.pdf>

Concurso económico 1 y concurso económico 2: El prestador no informó si adelanta el aporte de los recursos por concepto del servicio de estratificación, ni se evidenció reporte al SUI.

Se le recuerda que la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 señala que las empresas comercializadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, deben diligenciar la información relacionada con los aportes que deben efectuar por el servicio de estratificación que reciben de la Alcaldía y del Comité Permanente de Estratificación, de conformidad con lo ordenado en el artículo 11 de la Ley 505 de 1999, reglamentada por el Decreto 007 de 2010.

Estratificación: El ente territorial efectuó la estratificación municipal, la cual se adoptó mediante el Decreto 310 de diciembre 28 de 2000. Según informó el gerente de la empresa se utiliza la estratificación elaborada por el municipio para clasificar a sus usuarios en residenciales estratos 1, 2, 3, y uso no residencial oficial y comercial.

2.2. Aspectos Financieros

Proceso de convergencia a las NIF

La Resolución N° 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación - CGN establece en el artículo 3° un cronograma de aplicación del marco normativo a las Normas de Información Financiera - NIF así:

Cronograma Res. 414-2014	Requerimiento información SSPD	Reporte de información
Período de preparación obligatoria ⁴	Resolución SSPD N° 20141300055955	Clasificación empresas, plan de acción

¹ Reglamento técnico del sector de Agua potable y Saneamiento básico

² <http://www.superservicios.gov.co/Ciudadanos/Vocales-de-control-9>

³ Creado por medio de la Resolución SSPD No. 20141300041115 del 22 de Septiembre de 2014

⁴ Es el comprendido entre la fecha de publicación de la presente resolución y el 31 de diciembre de 2014. En este período, las empresas darán continuidad a las actividades de preparación para la implementación del marco normativo, teniendo en cuenta los plazos y requisitos que establezcan la CGN y los organismos de inspección, vigilancia y control.

Cronograma Res. 414-2014	Requerimiento información SSPD	Reporte de información
Período de transición ⁵	Resolución SSPD 20151300020385	Reporte ESFA, Conciliación y Revelaciones
	Resolución SSPD 20141300028525	Ampliación plazos según CGN -Paralelo PUC y NIF
Período de aplicación ⁶	Resolución SSPD 20161300013475	Estados Financieros no comparados (2016) y estados Financieros Comparados (2017 en adelante solo NIF).

Verificado el Sistema Único de Información - SUI, no se evidenció que el prestador haya surtido las etapas del cronograma de adopción al nuevo marco normativo expedido por CGN. Conforme con lo anterior, el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo lo dispuesto por la autoridad de regulación y normalización técnica - Contaduría General de la Nación (artículo 6° Ley 1314 de 2009) y a la autoridad de supervisión - SSPD (artículo 10. Autoridades de supervisión Ley 1314 de 2009).

En este sentido, la SSPD ve limitada sus funciones en cuanto a evaluar la gestión financiera⁷ de las empresas prestadoras.

Plan único de cuentas

Bajo el régimen de contabilidad pública precedente, el último reporte que debió adelantar bajo la estructura PUC es para el año 2015. Se verificó el SUI encontrando que el prestador presuntamente no reportó la información para ese año bajo este marco contable, lo que conlleva a un presunto incumpliendo de la obligación general de los prestadores en cuanto al reporte de información al SUI⁸ (artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001).

En este sentido, la SSPD ve limitada sus funciones en cuanto a evaluar la gestión financiera bajo el régimen de contabilidad precedente.

Estados Financieros 2016 y 2017

En desarrollo de la visita al prestador entregó los estados financieros en físico para las vigencias 2016 y 2017; sin embargo, estos no se encuentran suscritos por el representante legal y el contador público como se muestra a continuación:

⁵ Es el comprendido entre el 1o de enero y el 31 de diciembre de 2015. Durante este período, las empresas seguirán utilizando, para todos los efectos legales, el Plan General de Contabilidad Pública, el Manual de Procedimientos y la Doctrina Contable Pública. De manera simultánea, prepararán información de acuerdo con el nuevo marco normativo a fin de obtener información financiera que pueda ser utilizada con propósitos comparativos en los estados financieros en los que se aplique por primera vez el marco referido.

⁶ Es el comprendido entre el 1o de enero y el 31 de diciembre de 2016. En este período, la contabilidad se llevará para todos los efectos, bajo el nuevo marco normativo.

⁷ Numeral 11 Artículo 79 ley 142 de 1994.

⁸ Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 "Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035".

Imagen 3 Estado de ganancias y pérdidas sin firmas

EMPRESA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE SUAN E.S.P					
			Nit: 802.010.973 - 3		21/02/2018
					03:13:00p.m.
ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS AL PERIODO 201712					
CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	CTA. MAYOR	NIVEL 2	NIVEL 1
	TOTAL INGRESOS	-504,210,100.00			
	TOTAL GASTOS	476,727,892.44			
	RESULTADO DEL EJERCICIO	-27,482,207.56			
<p>LFREDO MARIO BERMUDEZ POL AVID SENEN RODRIGUEZ RAMBA MABERLIS MARRIAGA AYOS Alcalde Municipal Secretaria de Hacienda Contador Tarjeta No 118987 - T</p>					

Fuente: Visita febrero 2018- documento aportado.

Lo anterior, carece de validez de fuerza de Ley al no tener las firmas de los responsables de la información financiera del prestador. Adicionalmente, se observa que los estados financieros no cumplen con la ecuación contable o ecuación patrimonial, toda vez que el pasivo más patrimonio no es igual al activo, por lo anterior no es viable realizar el análisis financiero, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 4 Balance general sin cierre

EMPRESA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE SUAN E.S.P					
			Nit: 802.010.973 - 3		21/02/2018
					03:08:26p.m.
BALANCE GENERAL AL PERIODO 201712					
CODIGO	DESCRIPCION	SUBCUENTAS	CUENTA	GRUPO	TOTAL
7	COSTOS				19,151,146.00
75	SERVICIOS PUBLICOS			19,151,146.00	
7502	ACUEDUCTO		19,151,146.00		
750201	MATERIALES	17,809,778.00			
7502010101	Compra De Químicos	17,809,778.00			
750202	GENERALES	1,341,368.00			
75020202	MATERIALES Y SUMINISTRO	1,341,368.00			
7502020207	Suministros De Insumos	1,341,368.00			
	TOTAL ACTIVO	975,892,223.90			
	TOTAL PASIVO			-508,384,162.00	
	TOTAL PATRIMONIO			-459,177,000.34	
	RESULTADOS DEL EJERCICIO			-27,482,207.56	
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO			-995,043,369.90	
<p>LFREDO MARIO BERMUDEZ POL AVID SENEN RODRIGUEZ RAMBA MABERLIS MARRIAGA AYOS Alcalde Municipal Secretaria de Hacienda Contador Tarjeta No 118987 - T</p>					

Fuente: Visita 2018

Por lo anterior, la SSPD no puede dar por cierto que la información entregada refleje la situación real financiera del prestador, ni identificar el nivel riesgo en el cual se encuentra.

3. ASPECTOS TÉCNICOS

A continuación, se presenta una descripción de los aspectos técnicos del prestador, en cuanto a la operación del servicio de acueducto, con base en la información reportada en el Sistema Único de Información SUI y aquella que fue recopilada a través de la visita de inspección adelantada a la Empresa.

En este sentido, se presentan de manera general los indicadores técnicos de gestión del servicio:

Tabla 4 Principales indicadores Técnicos

Acueducto			
Calidad del agua SIVICAP (2017)	Continuidad del servicio	IANC	Cobertura
Nivel de riesgo bajo 18,9%	7.5 horas /día	El prestador no realiza cálculos para medir las pérdidas de agua	Urbana: 100%
Agua no apta para el consumo humano	Insuficiente		Estimación realizada por el prestador al momento de la visita.

Fuente: visita febrero 2018

Área de prestación: El área de prestación corresponde a la cabecera urbana del municipio de Suan.

3.1. Configuración del sistema de abastecimiento

Fuente de abastecimiento

La fuente de abastecimiento es el río Magdalena, cuyo punto de captación se localiza en el municipio de Ponedera.

Tabla 5 Fuente de abastecimiento

Aspecto	Observación
Nombre	Río Magdalena
Caudal captado (L/s)	40-42
Ubicación	900 m de la PTAP

Fuente: visita febrero 2018

La Corporación Autónoma Regional del Atlántico –CRA, con Resolución No. 00176 del 13 de marzo de 2017 aprobó la renovación de la concesión de aguas, la cual se encuentra a nombre del prestador, su vigencia es por un término de 5 años.

Tabla 7 Información concesión de aguas

Q Total (LPS)	Destino
45 l/s	Para el consumo humano y doméstico de los pobladores del municipio de Suan.

Fuente: Resolución 00176 del 13 de marzo de 2017

La concesión de aguas⁹, señaló las siguientes obligaciones al prestador: i) Realizar cada seis meses los análisis a la calidad de agua cruda y ii) Adelantar el trámite del permiso de vertimientos para los efluentes líquidos que resulten del lavado y descarga de los lodos de las unidades de tratamiento del acueducto. En la visita se evidenció la empresa no realiza el monitoreo al agua ni presenta los soportes para el vertimiento.

Sistema de alarma: El prestador no cuenta con un sistema de alarma que permita detectar una posible contaminación del agua, lo anterior presuntamente incumple con el artículo 33 del Decreto 1575 de 2007.

Adicional a lo anterior, se verificó el SUI, específicamente el formulario “Registro de fuentes de abastecimiento”, encontrando que la empresa no ha efectuado dicho reporte. Por tanto, no es posible realizar un análisis comparativo frente al particular.

⁹ Numeral 5 del artículo segundo de la Resolución No. 00176 del 13 de marzo de 2017

Captación

A continuación, se señala las características de la infraestructura de captación


Tabla 6 Tipo de captación

Aspecto	Descripción
Tipo	Barcaza Flotante
Edad de la infraestructura	El prestador menciona desconocer la edad de la infraestructura de abastecimiento.
Caudal de diseño L/s	42
Sistema de aforo	El prestador no cuenta con mecanismos de medición de caudal captado, por tanto, no realiza el respectivo aforo.

Fuente: Información verificada por la SSD y suministrada por el prestador en visita

Características de la estación de bombeo

La estación de bombeo está compuesta de un conjunto de estructuras civiles, equipos, tuberías y accesorios, que toman el agua directa del río Magdalena y la impulsan a la PTAP. A continuación, se describe los componentes básicos.

Aspecto	Descripción
Bombas	Bombas centrífugas de eje horizontal
Número de unidades de bombeo	2
Número de motores	2
Potencia del equipo de bombeo	40 Hp
Eficiencia (η)	Se desconoce
Caudal de bombeo (l/s)	42 - 44
Periodo de bombeo	6 horas por cada bomba
Energía	Eléctrica – No cuenta con sistema de respaldo
Válvulas de regulación y control	No cuenta
Interruptores de máximo y mínimo nivel	No cuenta
Tableros de protección y control eléctrico	No cuenta
Observaciones	No cuenta con un manual de operación, situación que no permite evidenciar las condiciones operativas (salidas de operación, horas de operación, mantenimiento entre otros).
 <p>Fotografía No. 1 De izquierda a derecha Bomba 1 y Bomba 2</p>	 <p>Fotografía No. 2 -Barcaza Flotante</p>

Fuente: Visita SSPD febrero 2018

Una vez consultado el Sistema Único de Información –SUI, para este aparte, se identificó que el prestador tiene pendiente de reportar la información¹⁰ relacionada con: i) Formulario Registro de captaciones de agua fuentes superficiales, ii) Actualización de captaciones de agua fuentes superficiales, iii) Operación Captación de agua fuentes superficiales, IV) Registro de estaciones de bombeo en acueducto y V) Formulario Actualización de estaciones de bombeo en acueducto.

¹⁰ Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010

Aducción

Una vez el agua es captada del río Magdalena, esta es bombeada y conducida a través de una línea de aducción. En la tabla N° 8 se detalla la información suministrada por el prestador para las redes de aducción.

Tabla 8 Información red de aducción

Material	Diámetros	Longitud
PVC	10, 6" 8" y 3"	900m
Concreto	10"	2m

Fuente: Información suministrada por el prestador

La red no cuenta con unidades de control y medición de las presiones que permitan controlar las sobrepresiones, esto podría ocasionar daños en el mismo considerando que la red opera bajo condiciones de bombeo y que presenta cambios en los diámetros y materiales de la misma, lo que aumenta la vulnerabilidad de la misma.

Adicional, se consultó el Sistema Único de Información –SUI, encontrando que el prestador tiene pendiente de certificar el formato “Registro de aducciones de agua”.

Imagen 5 Reporte pendiente de aducciones de agua SUI

AÑO	IDENTIFICADOR DE LA EMPRESA	NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT Y DV DE LA EMPRESA	SERVICIO	TOPICO	PERIODICIDAD	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO
2009	2687	EMPRESA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE SUAN E.S.P.	802010973-3	ACUEDUCTO	Técnico operativo	ANUAL	Anual	ACU-T-1028	28. Registro de Aducciones de Agua	Pendiente

Fuente: Estado de reporte del prestador SUI

Tratamiento de agua potable

A continuación, se describe el sistema de tratamiento de agua potable para el municipio de Suán – Atlántico.

Tabla 9 Información PTAP

Aspecto	Descripción
Localización	Carretera oriental Km 7 vía Calamar –Bolívar
Tipo de planta	Convencional
Edad	ND
Procesos	Tratamiento preliminar Canaleta Parshall Coagulación Floculación hidráulica Sedimentación de flujo vertical Filtración en serie (lechos de grava, arena y antracita) Desinfección
Caudal de diseño	42 L/s
Caudal operativo	42 L/s (Información suministrada por el operario de la PTAP)
Medición de caudales	No se realiza en la entrada, a la salida está fuera de operación
Estado	Operativo
Manual de operaciones	No se cuenta
Cerramiento	Portón y cerramiento en ladrillo
Horas de operación PTAP	12
Tanque de almacenamiento	Se tienen 2 tanques de almacenamiento uno en concreto semi enterrado de 600 m ³ , y otro que es elevado de 103 m ³ de capacidad
Tratamiento de lodos	Sin Tratamiento, descarga directa a la red de alcantarillado

Fuente: visita Superservicios febrero 2018

Los principales hallazgos y presuntos incumplimientos de la Resolución N° 330 de 2017 ¹¹ expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio son:

- No tiene manual de operación
- No lleva bitácoras de operación

¹¹ Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS

- No se realiza la medición de caudales
- El sistema presenta crecimiento vegetal en el borde libre del tanque sedimentador. Evidenciando presuntos no mantenimientos a la estructura de tratamiento
- No realiza manejo a los lodos generados en el proceso de potabilización



Desarenador



Filtros



Coagulación



Hipoclorito de Calcio



Dosificación de Cloro gaseoso fuera de funcionamiento

Fotografías Nos. 4, 5, 6, 7 y 8 PTAP

Fuente: Visita SSPD febrero 2018



Fotografía No. 9 Tanque elevado

Fotografía No. 10 Tanque semi enterrado

Fuente: Visita SSPD febrero 2018

Químicos utilizados para el tratamiento del agua: Se utiliza como coagulante el hidroxiclورو de aluminio, adicional se emplea un ayudante para el coagulante. Para la desinfección se emplea Hipoclorito de Calcio, el cual es aplicado mediante goteo en el tanque de almacenamiento.



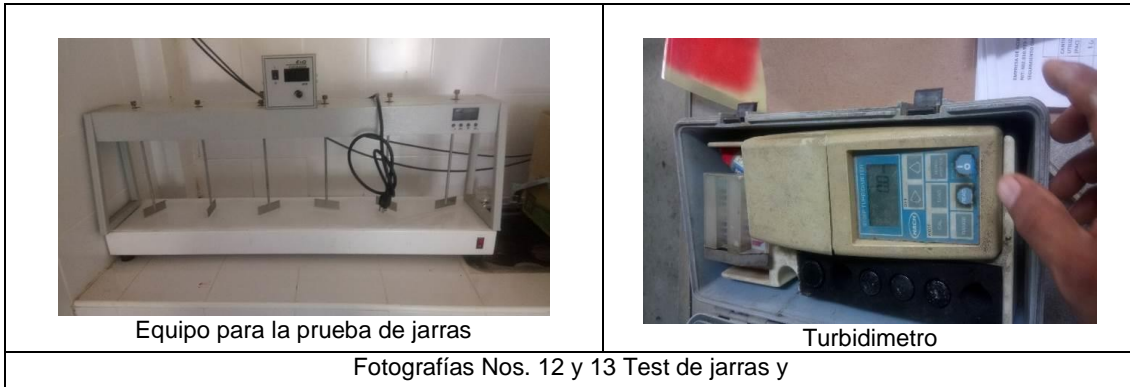
Fotografía No. 11 insumos químicos

Fuente: Visita SSPD febrero 2018

Personal operativo: La PTAP es operada por 4 operarios, quienes laboran en turnos de 8 horas diarias, de domingo a domingo.

Laboratorio y dotación básica: La PTAP cuenta con un área destinada para adelantar el análisis de la calidad de agua en los procesos de potabilización. En este se realizan los siguientes ensayos: test o prueba de jarras, turbiedad, pH, color y cloro residual, lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el artículo 18 de la Resolución MPS -MAVDT 2115 de 2007¹².

¹² Dotación básica de laboratorio en planta de tratamiento: La persona prestadora debe contar con los equipos mínimos necesarios para realizar los siguientes ensayos: prueba de jarras, demanda de cloro, turbiedad, color y pH.



Visita SSPD febrero 2018

Macromedición

Al ingreso de la PTAP se cuenta con un instrumento para medir el caudal de entrada, sin embargo, no está operativo. A la salida de planta existen dos macromedidores los cuales están en funcionamiento, no obstante, no se lleva registro de los caudales de salida.

Distribución

Estación de bombeo: Una vez el agua termina su proceso de tratabilidad, es impulsada al municipio, la característica de este componente se describe a continuación:

Aspecto	Descripción
Bombas	Bombas centrifugas de eje horizontal
Número de unidades de bombeo	6 – 3 de respaldo
Número de motores	6 - 3 de respaldo
Potencia del equipo de bombeo	Se desconoce
Eficiencia (η)	Se desconoce
Caudal de bombeo (l/s)	42
Periodo de bombeo	Condicionado a la operación de la PTAP 12 h/ día
Energía	Eléctrica – No cuenta con sistema de respaldo
Válvulas de regulación y control	No cuenta
Interruptores de máximo y mínimo nivel	No cuenta
Tableros de protección y control eléctrico	No cuenta
Observaciones	No cuenta con un manual de operación, situación que no permite evidenciar las condiciones operativas (salidas de operación, horas de operación, mantenimiento entre otros). Presenta fugas en los componentes



Fotografía No. 14 Bombas de distribución

Visita SSPD febrero 2018

Una vez consultado el Sistema Único de Información –SUI, se identificó que el prestador tiene pendiente de reportar la información¹³ relacionada con: I) Registro de estaciones de bombeo en acueducto, II) Formulario actualización de estaciones de bombeo en acueducto III) Formulario Costos de energía empleados en el bombeo.

Redes de distribución: Las características de las redes se muestran a continuación:

Tabla 11 Información redes de distribución

Material	Diámetros	Longitud
PVC	10", 6", 8" y 3"	2,5 km

Fuente: Visita Superservicios febrero 2018

El catastro de la red es un documento en cual se incluye: i) inventario de las tuberías existentes, ii) localización, iii) accesorio y tipo de accesorio, iv) material, v) profundidad y vi) año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución. Una vez verificada la información en visita se observó que el prestador cuenta con un plano de la red instalada levantado a mano alzada el cual data del año 2013, este no cumple con la información anteriormente descrita. Lo anterior se presume un incumplimiento al reglamento técnico del sector de agua potable y saneamiento básico (Resolución N° 330 de 2017 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio).

Sectorización hidráulica: El prestador no cuenta con una sectorización hidráulica. En visita se comprobó que cuenta con 6 sectores operativos de servicios, los cuales son operados de forma manual.

Medición de presión: En visita se verificó que no existen estaciones de medición de presión, no se cuenta con equipos o elementos para su medición, y no adelanta la medición, lo anterior es presuntamente contrario a lo previsto al reglamento técnico del sector de agua potable y saneamiento básico.

Una vez consultado el Sistema Único de Información –SUI, para este aparte, se identificó que el prestador tiene pendiente de reportar la información correspondiente al Formulario Registro de sectores hidráulicos, Formulario Actualización de sectores hidráulicos y Formulario Medición de presión sectores hidráulicos.

Aunado a lo anterior, en el sector de Las Palmas, Villa del Sol y San Nicolás, se presentan problemas por la baja presión en la red. Esta situación ha conllevado a que los usuarios instalen equipos de succión sobre la red, ocasionado descompensaciones de la misma y falta de suministro a aquellos usuarios localizados en los puntos más alejados (ver fotografía 15).

¹³ Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010



Fotografía No. 15 Bombas de bajo caudal instaladas en viviendas

Visita SSPD febrero 2018

Hidrantes: Existen 4 equipos instalados, de los cuales 3 están operativos. estos se localizan en la carrera 6 con calle 5 esquina, carrera 11 con calle 5, carrera 17 con calle 5 y calle 5 con carrera 23.

Registros de daños del sistema de acueducto: Según lo indagado en la visita adelantada por la Superservicios en el mes de febrero de 2018, se lleva un registro de daños del sistema de suministro, a través de los formatos denominados “formato de fontanería”.

Programa de control de pérdidas: De acuerdo con la visita adelantada, se identificó que la empresa no cuenta con un programa para el control de pérdidas.

Cálculo de la Demanda y análisis de la capacidad instalada

Para realizar los cálculos, se tomó en cuenta la metodología de cálculo de dotación neta máxima y bruta teórica establecida en la Resolución N° 330 de 2017¹⁴ expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

A continuación, se hacen las siguientes consideraciones:

- a. La estimación de la demanda de agua potable se hace para los próximos 25 años.
- b. Tasa de decrecimiento¹⁵ del -1.03%.
- c. Población cabecera de 8.182 habitantes¹⁶.
- d. Capacidad instalada de la PTAP: 42 L/s.
- e. Caudal operativo: 42 L/s.
- f. Pérdidas máximas permitidas¹⁷: 25%
- g. El prestador no cuenta con el valor de las pérdidas reales del sistema.
- h. La dotación máxima es de 120 L/hab/día¹⁸.

¹⁴ Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS

¹⁵ Estimada con base en los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005

¹⁶ Proyección DANE para el año 2018

¹⁷ Resolución MVCT 330 de 2017

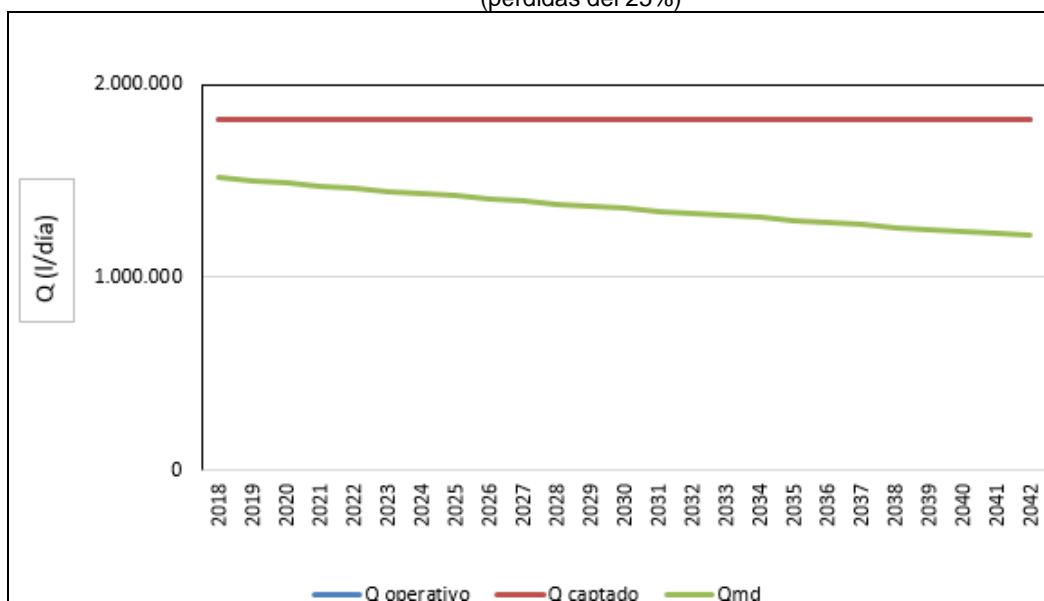
¹⁸ Según lo establecido en la Resolución MVCT 330 de 2017.

Tabla 12 Cálculos de las demandas

Proyectada DANE 2018	Pérdidas	Dotación Neta	Dotación Bruta	Caudal medio diario (L/s)	Coefficiente K	Caudal máximo diario (L/s)	Caudal máximo horario (L/s)
8.182	25%	140	187	17.52	1,3	22,77	29.60

Fuente: Cálculos Superservicios – 2018

Imagen 6 Caudal medio diario Vs Captación real y capacidad instalada PTAP (pérdidas del 25%)



Fuente: cálculos Superservicios
 Nota: El Q de diseño es igual al Q operativo.

Con base en lo cálculos obtenidos se presenta:

- El prestador presenta un superávit de agua producida al día con relación al caudal medio diario teórico, en este sentido el prestador requiere de adoptar política de reducción de pérdidas en el sistema de abastecimiento.
- La misma situación se presenta, con el caudal operativo actual que también corresponde a la capacidad de diseño de la PTAP.

Indicadores técnicos Prestación del servicio de Acueducto

Índice de Continuidad

El servicio de acueducto se presta regularmente de 5:30 a.m. a 1 p.m., conforme con lo establecido en la Resolución MSPS –MVDT 2115 de 2007 este se cataloga como insuficiente.

Al comparar lo anterior, con el Contrato de Condiciones Uniformes CCU se identificó que este documento no se registra valor. Adicional no cuenta con anexo técnico que permita corroborar la frecuencia de suministro.

Se consultó el SUI, encontrando que el prestador no ha reportado los Formularios de Continuidad en la oferta del servicio de acueducto y el Formato Suspensiones servicio de acueducto, por ende, no es posible para esta SSPD establecer el comportamiento de la continuidad.

Calidad del agua

Puntos concertados y materializados El prestador cuenta con 5 puntos de muestro, estos se encuentran concertados y materializados¹⁹, cuenta con las actas debidamente suscritas con la autoridad sanitaria.

Se procedió a verificar el SUI, las mismas no se encuentran reportadas, situación que presuntamente es contraria a lo establecido en el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008²⁰.



Fotografías Nos. 16 y 17 Puntos de muestreo

Visita SSPD febrero 2018

De los cinco puntos verificados en la visita se estableció que en cuatro de ellos la tapa superior puede ser removida y en consecuencia la comunidad puede acceder fácilmente a este punto para extraer agua, situación que debe ser atendida por el prestador.

Resultados muestras de control de calidad del agua: Verificado el SUI y conforme con lo informado en visita el prestador no realiza muestras de control de calidad, lo anterior es presuntamente un incumplimiento al artículo 9 del Decreto 1575 de 2007 expedido por el Ministerio de la Protección Social

Resultados muestras de vigilancia de calidad del agua: Conforme con los resultados de la vigilancia de la calidad del agua para el 2016 reportados por la Secretaría de Salud Departamental del Atlántico al Sistema para la Vigilancia en la calidad del agua SIVICAP (sistema administrado por el Instituto Nacional de Salud-INS), se obtuvo que, para los meses de marzo, noviembre y diciembre de 2016 el nivel del riesgo en agua es no apta para consumo humano (ver tabla 14).

Los meses de septiembre y octubre no presentaron nivel de riesgo, por lo que se suministró agua apta para consumo, para los demás meses no se tuvo medición.

¹⁹ Acta de concertación del 14 septiembre del 2017 y acta de actualización y materialización de puntos de muestreo del 22 de septiembre de 2017

²⁰ Expedido por el Ministerio De La Protección Social Y Ministerio De Ambiente, Vivienda Y Desarrollo Territorial Artículo 5 de la Resolución 811 de 2008, dispone: "(...) Copia del acta debe ser suministrada al Subsistema de la Vigilancia de la Calidad de Agua Potable - SIVICAP y al Sistema Único de Información-SUI, para conocimiento del Instituto Nacional de Salud y de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, respectivamente (...)"

Tabla 14 IRCA Consolidado SIVICAP 2016

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	Nivel de Riesgo
		25,483						0	0	14,193	14,275	10,02	BAJO

Fuente: SIVICAP 2016

Para el año 2017, se tienen muestras de vigilancia en red de distribución para tres meses, los cuales arrojan un nivel de riesgo medio, lo cual corresponde a agua no apta para el consumo humano. Para nueve meses no se cuenta con información correspondiente.

Tabla 15 IRCA Consolidado SIVICAP 2017

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	Nivel de Riesgo
			18,8	18,8	19,0							18,9	MEDIO

Fuente: SIVICAP 2017

De manera preliminar se consultó el SIVICAP para lo corrido del 2018, encontrando que el prestador está suministrando agua con un IRCA del 17,1% que corresponde a un nivel de riesgo Medio, presuntamente se encuentra suministrando agua no apta para consumo humano.

Reportes de Control: De acuerdo con los lineamientos del artículo 23 de la Resolución MPS-MAVDT²¹ 2115 de 2007, el prestador debe contar “*El libro o registro sistematizado de control*” de la calidad de agua para consumo humano de operación en la que se deben llevar los datos que se muestran a continuación:

Tabla 10 Reportes de control

Ítem	Aspecto	Observación
1	Cantidad de agua captada (en la entrada de la planta de tratamiento)	Se tiene diligenciado como constante en las planillas de registro un caudal de 42L/s, dado que no se tiene un sistema de aforo.
2	Cantidad de agua suministrada (contabilizada por medidores en red)	El prestador no lleva esta información.
3	Resultado de los análisis microbiológicos, físicos y químicos del agua, de acuerdo con los requerimientos mínimos señalados en la presente Resolución.	El prestador realiza test de jarras ocasionalmente y se tiene una planilla donde se deja consignado el resultado de la medición de turbiedad.
4	Resultado de los análisis físicos, químicos y microbiológicos adicionales definidos en el mapa de riesgo.	El prestador no suministró información referente al mapa de riesgos, el cual debe ser elaborado por la Secretaría de Salud.
5	Cantidad de productos químicos utilizados, tales como coagulantes, desinfectantes, alcalinizantes	El prestador lleva esta información en una planilla diaria pre establecida para: -Cantidad utilizada de PAC -Cantidad utilizada de ayudante -Cantidad restante de PAC -Cantidad restante de ayudante
6	Bitácora o libro de novedades presentadas como anomalías, emergencias, problemas en equipos y personal, calidad de insumos y actos de orden público que puedan afectar la calidad en la prestación del servicio.	No se cuenta con bitácora de operación diaria, lo cual es contrario de lo previsto por el artículo 23 de la Resolución MPS-MAVDT 2115 de 2007.
7	Registro de los resultados de las evaluaciones de demanda de cloro u otro desinfectante aprobado por el Ministerio	El prestador no lleva este registro, lo cual es contrario de lo previsto por el artículo 23 de la Resolución MPS-MAVDT 2115 de

²¹ Ministerio de la Protección Social - Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial

Ítem	Aspecto	Observación
	de la Protección Social.	2007.

Fuente: Visita de inspección Superservicios febrero 2018

Micromedición

En el desarrollo de la visita, se identificó que no se cuenta con micromedidores instalados, por ende, el porcentaje de micromedición instalada es del 0%. Este indicador debe ser mayor al 95% conforme con lo establecido por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994²².

Por su parte, la Resolución MVCT 0330 de 2017 en el artículo 75 establece que es obligatorio instalar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores del servicio de acueducto.

Macromedición

En la red de distribución no existen macromedidores instalados.

Índice de agua no contabilizada (IANC)

Teniendo en cuenta que la empresa no presenta la totalidad de variables para estimar el cálculo del indicador (e.i., volumen de agua suministrada / volumen de agua facturada), no es posible adelantar el cálculo. No obstante, solo en la PTAP, la empresa estima pérdidas del 12%.

Plan de Emergencias y Contingencias

Los prestadores tiene la obligación de contar con un plan de emergencia y contingencia²³. Se verificó en el Sistema Único de Información SUI, encontrando que la empresa no ha certificado el Plan de Emergencia y Contingencia (ver imagen 7).

Imagen 7 Estado de reporte del PEC al SUI (2015-2017)

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:						2015	
DEPARTAMENTO:						ATLANTICO	
MUNICIPIO:						SUAN	
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
ATLANTICO	SUAN	2687	EMPRESA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE SUAN E.S.P.	Acueducto	ND	Pendiente	ND

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:						2016	
DEPARTAMENTO:						ATLANTICO	
MUNICIPIO:						SUAN	
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
ATLANTICO	SUAN	2687	EMPRESA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE SUAN E.S.P.	Acueducto	ND	Pendiente	ND

²² "(...) 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 medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario (...)" En todo caso, las empresas tendrán un plazo a partir de la vigencia de la presente Ley para elevar los niveles de macro y micromedición a un 95% del total de los usuarios, para lo cual deberán iniciar un plan, con un porcentaje mínimo de inversión, para la adquisición y financiación de los medidores a los estratos 1, 2, 3. (...)"

²³ Ley 1523 de 2012 artículo 42. Decreto 3102 de 1997 literal i) del artículo 5°, Resolución 154 de 2014 y la Resolución SSPD 2016130062185 del 10 noviembre del 2016.

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
ATLANTICO	SUAN	2687	EMPRESA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE SUAN E.S.P.	Acueducto	ND	Pendiente	ND

Fuente: SUI 2018

El prestador en el desarrollo de la visita suministró un documento que corresponde a la temporada de sequía. El análisis realizado por la Superservicios identificó que este “presuntamente INCUMPLE con los requisitos mínimos de contenido establecidos en el Anexo 1 de la Resolución No. 154 de 2014”, toda vez que solo se suscribe para un evento amenazante (sequía) y no considera otros eventos que puedan afectar la prestación. Adicional, el documento no tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

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

4. ASPECTOS COMERCIALES

A continuación, se realiza un análisis de la información comercial, aclarando que al comparar con el SUI, se evidencia un bajo reporte de este tópico.

Contrato de condiciones uniformes – CCU: Verificada la información reportada en el Sistema Único de Información SUI, se encontró que la empresa reportó el Contrato de Condiciones Uniformes- CCU para el servicio de acueducto, el cual no cuenta con anexo técnico.

Considerando las particularidades de la prestación del servicio (continuidad, presiones de servicio entre otros aspectos), el CCU no cuenta con concepto de legalidad expedido por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

Imagen 8 Contrato de Condiciones Uniformes reportado al SUI

Departamento	Empresa	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
ATLANTICO	EMPRESA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE SUAN E.S.P.	1	2687	2012-04-24	Acueducto	Hasta 2500 suscriptores	001	2009-02-01	2009-12-03	NO	ND	ND	contrato 2687_154648_8.zip

Fuente: SUI

Suscriptores: A continuación, se presenta la información de suscriptores por estrato y servicio con corte al 31 de enero de 2018

Tabla 16 suscriptores

Estrato/ uso	Suscriptores
Estrato 1	1669
Estrato 2	344
Estrato 3	119
Uso residencial	2132
Especiales fincas	9
comercial	11
oficial	19
Total suscriptores	2171

Fuente: Información extraída del listado de suscriptores llevado por el prestador en la visita SSPD de febrero de 2018

Catastro de usuarios: No se cuenta con catastro de suscriptores en el cual se pueda corroborar las características del usuario (estrato, número de micromedidor, lectura de consumo entre otros). El prestados solo cuenta con una lista que contiene los datos básicos del suscriptor (nombre y dirección).

Facturación: La frecuencia de la facturación es mensual, la cual es generada por el software Integrin, con valores de consumo promedio superiores a 10 m³/mes. Se factura en promedio de \$16.000.000 / mes.

En las facturas aportadas por el prestador para cada estrato en cuanto al cumplimiento a los requisitos de contenido definidos en la Ley 142 de 1994 y Resolución CRA No. 375 de 2006 (cláusula 17), se tienen las siguientes observaciones:

Tabla 17 Cumplimiento de requisitos de contenido mínimo de facturas

Requisitos factura - Cláusula 17, Res. CRA 375 de 2006	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.	X		
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.	X		
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	X		
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.	X		
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	X		
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.		X	No establece en las facturas el cargo por consumo
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.		X	No se relacionan los puntos donde se debe realizar el pago por concepto del servicio
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	X		
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.		X	No se realizan lecturas
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos		X	No se realizan las comparaciones

Requisitos factura - Cláusula 17, Res. CRA 375 de 2006	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.			
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.	X		
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	X		
Parágrafo. Adicionalmente en el caso de multiusuarios, la factura indicará el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo.	----	----	No aplica

Fuente: Visita de inspección 2018.

Verificado el SUI se evidenció que el prestador no ha reportado la información correspondiente Formato Facturación Acueducto, Formulario Información Comercial Acueducto y Formato Factura del servicio, para las vigencias de análisis.

Cartera: Se identificó que corte a 31 de diciembre de 2017 el monto de la cartera ascendía a \$338.307.604, representa en un 40% la deuda de más de 360 días (existen suscriptores con más de 10 de deuda). Los mayores deudores se encuentran en el uso residencial estrato 3.

La empresa como estrategia para la recuperación de cartera ha establecido algunos acuerdos de pago, descuento de intereses, financiación, cobro coactivo, sin embargo, la cartera siempre ha mantenido los mismos niveles por la cultura de no pago de los mismos suscriptores en los últimos 2 años.

Recaudo: El recaudo se realiza directamente en las instalaciones de la empresa en la Oficina de Recaudo. No se tienen convenios con los bancos, adicionalmente se tienen operarios recaudadores puerta a puerta 6 personas a las que se les paga por porcentaje de recuperación.

En promedio mensual se recauda \$11.000.000, el porcentaje de recaudo es del 68%.

Subsidios y contribuciones: El prestador indicó que a través del acuerdo municipal No. 005 del 25 de febrero de 2017²⁴ se fijaron los factores de subsidios, los cuales se encuentran acorde con la ley 715 de 2001.

Tabla 18 Subsidios y Aportes Solidarios

Estrato	Factor de Subsidio
1	70%
2	40%
3	15%

Fuente: Información recolectada en visita 2018

En el municipio no hay suscriptores contribuyentes según lo evidenciado durante la visita.

²⁴ "Por medio del cual se establecen los porcentajes de subsidios y de aportes solidarios para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio Suan para la vigencia 2017",

Peticiones, quejas y reclamos -PQR:

- **Atención al cliente**

En la visita se identificaron los siguientes aspectos relacionados con la atención de PQR por parte del prestador:

- **Oficina de PQR:** La atención al usuario se hace en las instalaciones administrativas de la empresa.
- **Personal administrativo para recibir, atender, tramitar y responder las PQR de los usuarios, suscriptores:** La auxiliar administrativa Elit Barrios está designada para atender las PQR.
- **Medio de recepción y trámite:** Las PQR se registran en un formato manual establecido por la empresa. Así mismo se informó que se reciben PQR de manera verbal, pero estas en su gran mayoría no se registran en el formato.
- **Estadística de las PQR y Reporte de PQR al SUI:** El prestador no lleva la estadística de las reclamaciones interpuestas por los usuarios. Conforme con lo informado, el mayor porcentaje son por cambio de datos básicos y por solicitudes de suspensiones del servicio.

Se verificó en SUI y se estableció que el prestador no ha reportado información para las últimas vigencias.

Sobre el particular se le recuerda al prestador lo dispuesto en el capítulo VII de la Ley 142 de 1994, respecto de la defensa del usuario en sede de la empresa, dado que debe dar cumplimiento a tal fin.

Registro de suspensiones y cortes: No se lleva un registro de corte o suspensiones. La empresa para adelantar el corte o la suspensión verifica el listado de suscriptores que durante el periodo correspondiente han cancelado el servicio y aquellos que no han presentado su pago, la empresa realiza campañas puerta a puerta para persuadir y recuperar el pago. Si la conducta persiste el prestador suspende el servicio.

Estudio de costos y tarifas acueducto: La empresa, tiene elaborado estudio de costos y tarifas para el servicio de acueducto bajo la Resolución CRA 287 de 2004, documento que se informó que el año base 2009; por su parte, se informó que desde el año 2009 no se realiza actualización de las tarifas con las indexaciones mediante la variación del Índice de Precios al Consumidor- IPC Nacional, según lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 46 de la Resolución CRA 287 de 2004.

Una vez fue verificado el SUI, se estableció que no ha sido reportado al MOVET, situación que limita a la entidad verificar la correcta aplicación de la metodología tarifaria; en visita le fue solicitado dicho documento, sin embargo, se indicó que no se contaba con el mismo.

Aun cuando se le dio plazo de remisión del estudio para la semana del 26 de febrero de 2018, en medio magnético no fue allegado; situación que limitó realizar el respectivo control tarifario.

De igual forma para proceder con el control tarifario se le requirió al prestador el acto de aprobación de tarifas que están aplicando actualmente, no obstante, pese a que indicó que contaba con el mismo este no fue presentado, así como tampoco fue allegado posteriormente a la entidad, lo que impidió realizar una adecuada vigilancia frente al particular.

Tarifas aplicadas: El prestador aplica una tarifa plena actualmente.

Tabla 19 tarifas actuales prestador

Servicio Acueducto	Residencial	Con subsidio
Estrato 1	\$19.507	\$5.900
Estrato 2	\$19.507	\$11.704
Estrato 3	\$19.507	\$16.581
oficiales	\$19.507	\$19.507
Especiales finca, comercial.	\$23.400	---

Fuente: Facturas aportadas en visita SSPD febrero de 2018

Lo anterior contrario a lo establecido en la regulación vigente.

5. ESTADO CARGUE SUI

A la fecha el prestador cuenta con 1749 formatos y formularios SUI habilitados, de los tópicos, comercial, financiero, administrativo, auditor, prestadores y técnico desde el año 2002. De los 1749 formatos y formularios se encuentra el 78% de estos pendientes de reportar.

Tabla 20 Reporte de información SUI

ESTADO	TOPICO	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total general
Certificado	Administrativo y Financiero		4	4	4	5	3		1	1	1	1	1	1	1	2	2		31
	Comercial y de Gestión		6	6	6	7	8	3	7	2	1	2	1	1	3	3	9	7	72
	Técnico operativo		1	1	1	27	2	9	6	12	24	24	24	24	21	12	12	6	206
	Total Certificado		11	11	11	39	13	12	14	15	26	27	26	26	25	17	23	13	309
Certificado No Aplica	Técnico operativo										12	12	12	12	12	12	12	6	90
Total Certificado No Aplica											12	12	12	12	12	12	12	6	90
Pendiente	Administrativo								2	2	2	2	2	2	2	2	2		18
	Administrativo y Financiero	3	3	17	20	23	24	24	21	21	21	15	15	15	15	4	4	1	246
	Auditor				10	10	10	10	10	2	2				1				55
	Comercial y de Gestión	2	1	1	1	27	29	29	34	82	69	68	69	69	67	67	61	31	707
	Contribuciones 2016														1				1
	Contribuciones 2017																	1	1
	Generalidades-Riesgos													2	2	2	2	2	10
	Inicio Transición 2015														1				1
	MOVET					6													6
	NSC									1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
	Preparación Obligatoria 2014														1				1
	Prestadores								12	12	12	3							39
	Proceso NIF														1				1
	Riesgos Acueducto													3	7	15	15	10	50
	Técnico operativo	2	2			12	12	4	14	4	31	21	19	18	19	19	19	10	206
	Total Pendiente	7	6	18	31	78	75	67	93	124	138	110	106	112	116	110	105	54	1350
	Total general	7	17	29	42	117	88	79	107	139	176	149	144	150	153	139	140	73	1749

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028 28-08-2018

El 78% refleja un deficiente reporte de información al SUI, lo que limita a la Superintendencia para ejercer sus funciones de vigilancia y control, por lo que el prestador debe proceder de manera inmediata a reportar la información pendiente.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base en la visita adelantada, información SUI a continuación, se presentan las principales conclusiones de la evaluación integral del prestador, el cual deberá presentar las correspondientes aclaraciones y/o acciones que permitan alcanzar un mejoramiento en el cumplimiento de la normatividad existente.

Se puede concluir que el prestador EMPRESA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE SUAN E.S.P. - ID 2687, presuntamente no está cumpliendo con la totalidad de las

obligaciones previstas en la actual normatividad en cuanto a los aspectos administrativos, comerciales, técnicos y financieros.

Los altos costos administrativos, la antigüedad de la cartera, la falta de medición de consumos y la no actualización de tarifas, presuntamente hacen no viable financieramente al prestador. La empresa está respaldando su operación principalmente con los recursos provenientes de subsidios.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

- Con base en lo registrado en el SUI la empresa no ha certificado la totalidad de información administrativa, lo que genera un presunto incumpliendo en la obligación de reporte al Sistema SUI.
- Se observa altos costos en personal, teniendo en cuenta que, a pesar de contar con personal suficiente, la empresa contrata por servicio o labor a 6 operarios recaudadores mes a mes.
- Los operarios técnicos no cuentan con certificación en competencias laborales, por lo cual el prestador presuntamente estaría incumpliendo con el requisito legal contenido en las Resolución N° 0330 de 2017.
- La empresa debe regir sus relaciones con los usuarios basados en el CCU, conforme con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994. Lo anterior, considerando que en la visita se evidenció que la empresa desconoce la existencia del contrato de servicio públicos.

Adicional a lo anterior, se verificó el SUI encontrando que el CCU no tiene el concepto de legalidad considerando las particularidades en la prestación y no cuenta con anexo técnico, que permita soporta dichas condiciones.

ASPECTOS FINANCIEROS

- No se evidenció que el prestador haya surtido las etapas de adopción al nuevo marco normativo expedido por Contaduría General de la Nación -CGN. Conforme con lo anterior, el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo lo dispuesto por la autoridad de regulación y normalización técnica - Contaduría General de la Nación, así como con la autoridad de supervisión – SSPD.

Así mismo, el prestador tiene pendiente de certificar la información financiera bajo las NIF incumpliendo presuntamente los requerimientos información de la SSPD.

- Bajo el régimen de contabilidad pública precedente, el último reporte que debió adelantar bajo la estructura PUC es para el año 2015, verificado el SUI se encontró que el prestador no reportó la información incumpliendo presuntamente lo establecido en el artículo 6.2.1 de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.
- En cuanto a los estados financieros allegados durante la visita no se encuentran suscritos por el representante legal y contador público, los cuales carece de validez de fuerza de Ley al no tener las firmas de los responsables de la información financiera del prestador.

Adicionalmente, estos estados financieros no cumplen con la ecuación contable o ecuación patrimonial, toda vez que el pasivo más patrimonio no es igual al activo, por lo anterior para esta SSPD no es viable realizar el análisis financiero ni tampoco puede dar por cierto que la información entregada refleje la situación real financiera del prestador.

ASPECTOS TÉCNICOS

- El prestador cuenta con concesión de aguas, cumpliendo la obligación señalada en el artículo 25 de la Ley 142. No obstante, dicha autorización le señaló al prestador realizar cada seis meses los análisis a la calidad de agua cruda y adelantar el trámite del permiso de vertimientos, situación que no ha adelantado la empresa.
- Se presenta un superávit de agua requerida en el sistema de abastecimiento conforme con el cálculo teórico de dotación neta y bruta realizado por la Superservicios. Situación que debe ser aclarada a esta SSPD, considerando que presenta una baja continuidad del servicio.
- El prestador no cuenta con manual de operación para las estaciones de bombeo y PTAP, no cuenta con bitácoras de operación y mantenimiento de dichas estructuras, situación presuntamente contraria a lo establecido por la Resolución MVCT 330 de 2017.
- No cuenta con un documento estructurado del catastro de redes del sistema de distribución. Lo anterior se presume un incumplimiento al reglamento técnico del sector de agua potable y saneamiento básico (Resolución N° 330 de 2017 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio).
- Aun cuando el prestador cuenta con acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo para la vigilancia y control de la calidad del agua en red de distribución para la vigencia 2015 en el casco urbano; la misma no está reportada al SUI, lo cual es presuntamente contrario de lo establecido en la Resolución MAVDT 811 de 2008.
- La continuidad del servicio es de 7.5 horas /día, conforme con lo establecido en la Resolución MSPS –MVDT 2115 de 2007 se cataloga como insuficiente. Adicional, en el sector de Las Palmas, Villa del Sol y San Nicolás, se presentan problemas por la baja presión en la red, lo cual condiciona la continuidad del servicio a un número menor de horas de las habituales.

Al comparar lo anterior, con el Contrato de Condiciones Uniformes CCU se identificó que este documento no se registra valor de referencia de la continuidad, por ende, bajo lo establecido en la ley 142 de 1994, el suministro del servicio debe ser continuo, es decir 24 horas/día.

Con los cálculos teóricos adelantados por esta SSPD, se evidencia que con las condiciones simuladas la continuidad es 24 h/d. Por lo anterior, se solicita aclarar tal situación toda vez que bajo las actuales condiciones debería estar suministrando un servicio continuo.

- El prestador no realiza muestras de control de calidad del agua, y las muestras de vigilancia evidencia que se ha suministrado agua con un nivel de riesgo no apta para consumo humano. Lo cual configura un presunto incumplimiento a lo dispuesto por el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007.

- El prestador cuenta con cobertura de medición del 0%, no mide los consumos a los usuarios, lo cual es una obligación principal del prestador, por tanto, presuntamente no se ajusta a lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- El prestador al no realizar el monitoreo de las presiones de servicio en el sistema de distribución, presuntamente incumple lo dispuesto en la Resolución MVCT 330 de 2017 y por ende no se garantiza que efectivamente le llegue el suministro de agua bajo las actuales condiciones.

ASPECTOS COMERCIALES

- A pesar que el prestador informó en visita que cuenta con estudio de costos y tarifas para el servicio de acueducto, este no fue suministrado. Adicional no se encontró en SUI el reporte el mismo. Situación que ha impedido realizar el correspondiente control tarifario como verificación de la correcta aplicación de la metodología tarifaria establecida con Resolución CRA No. 287 de 2004.

Adicional a lo anterior el prestador se encuentra aplicando una tarifa plena, contrario a lo dispuesto en la regulación tarifaria.

- La cartera presenta una antigüedad superior a 360 días lo que puede causar problemas financieros a la empresa, situación que debe ser atendida de manera inmediata, en cuanto a la definición de recuperación de la actual cartera y una política de cobros coactivos.
- Dado que el prestador no realiza la medición de los consumos del agua por parte de los suscriptores, se limita en trasladar este componente como el elemento principal de la factura cobrada al usuario.
- Es necesario que el prestador tome las medidas por el bajo recaudo, pues presuntamente están cubriendo los costos de operación principalmente con los subsidios recibidos por parte de la administración municipal.

ESTADO CARGUE SUI

- El prestador tiene pendiente de reporte al SUI el 78% de formatos y formularios, principalmente en los tópicos técnicos y comerciales. Lo anterior limita a la Superintendencia para ejercer sus funciones de vigilancia y control, por lo que el prestador debe proceder de manera inmediata a reportar la información pendiente.

Proyectó: Andrés Felipe Olaya - Contratista Grupo Pequeños Prestadores
 Juan David rivera Trujillo - Profesional Especializado Grupo Pequeños Prestadores
 Mary Jiménez- Profesional especializado Superservicios

Revisó: Luisa Fernanda Camargo- Asesora Superintendencia Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo
 Dirceu Enrique Vargas – Coordinador Grupo Pequeños Prestadores