



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN
ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA**



INFORME DE VIGILANCIA CONCRETA – EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES

OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A.S. E.S.P.

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO
Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

Bogotá, noviembre de 2022

1 Identificador del prestador

1.1 **Nombre o razón social:** OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A.S. E.S.P.

1.2 **NIT:** 819003805-7

1.3 **ID (SUI - RUPS):** 2989

1.4 **Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:** Acueducto

1.5 **Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:** 18/08/2000

2 Identificación de la acción de vigilancia e inspección realizada:

2.1 **Año del programa al que pertenece la acción:** 2020 – 2021

2.2 **Clase acción:** Vigilancia Inspección

2.3 **Motivo de la acción:** Especial detallada concreta

2.4 **Origen causal de la acción:** Clasificación de nivel de riesgo Perfilamiento de riesgo Evaluación de Gestión y Resultados Monitoreo de planes Denuncia ciudadana (Petición de interés general)

2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:

Documentación suministrada por el prestador a través del sistema de gestión documental y remitida por correo electrónico.

3 Delimitación del marco de evaluación

3.1 Criterios evaluados:

Realizar vigilancia especial al prestador OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A.S. E.S.P. con el fin de verificar el procedimiento efectuado en el cambio de los micromedidores en la ciudad de Ciénaga, Magdalena.

- Ley 142 de 1994
- Decreto 302 de 2000
- Resolución CRA 151 de 2001
- Resolución CRA 375 de 2006
- Resolución CRA 413 de 2006
- Resolución CRA 457 de 2008
- Resolución CRA 768 de 2016
- Contrato de condiciones uniformes del prestador OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A.S. E.S.P.

3.2. **Marco temporal de evaluación:** Vigencias 2020 y 2021

4 Descripción de lo desarrollado:

4.1 Información fuente usada:

- Información entregada por la empresa, según requerimientos SSPD Nos. 20224241590391 de 07 de abril de 2022 y 20224243428771 del 21 de julio de 2022.
- Radicado SSPD No. 20225292056882 del 24 de mayo de 2022.
- Radicado SSPD No. 20225293119532 del 12 de agosto de 2022.

4.2 Requerimientos realizados:

Comunicaciones SSPD No. 20224241590391 de 07 de abril de 2022 y 20224243428771 del 21 de julio de 2022.

4.3 Estado de respuesta de requerimientos:

El prestador suministró la totalidad de la información requerida mediante radicados SSPD Nos. 20225292056882 del 24 de mayo de 2022 y 20225293119532 del 12 de agosto de 2022.

4.4 Evaluaciones realizadas:

En el marco de las funciones asignadas a esta Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios, SSPD, se ha dispuesto realizar vigilancia especial a la empresa OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A.S. E.S.P., para verificar el procedimiento adelantado por el prestador en relación con el cambio de los medidores en la ciudad de Ciénaga, Magdalena.

En ese sentido, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios realizó solicitudes de información al prestador OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A.S. E.S.P., los días 07 de abril y 21 de julio de 2022, donde se requirió información a suministrar a través de una base de datos para cada uno de los suscriptores a los que le haya realizado cambio de medidor durante las vigencias 2020 y 2021, así como 20 expedientes de suscriptores remitidos en la misma base de datos.

4.4.1 Aspectos generales

Para comenzar, es importante precisar que la empresa OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A.S. E.S.P. presta los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Ciénaga, Magdalena.

A continuación, se presentan algunas de las características e indicadores de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado con corte al 31 de diciembre de 2021, de acuerdo con la información disponible en el Sistema Único de Información – SUI, así como la suministrada por el prestador.

4.4.1.1 Datos Generales del Prestador

Según la información que reposa en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS de este prestador, se encuentran los siguientes datos generales:

Tabla 1. Datos generales del prestador

ID	2989
Razón social	OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A.S. E.S.P.
Fecha última actualización RUPS	10/03/2022

Tipo de prestador	Sociedades (Empresa de Servicios Públicos)
Área de prestación	Acueducto y alcantarillado: Urbano (Ciénaga, Magdalena)
Servicios y actividades	Acueducto: Captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización. Alcantarillado: Recolección, conducción de residuos líquidos, disposición final y comercialización.
Fecha de constitución	04/07/2000
Fecha inicio de operaciones	18/08/2000
Representante legal	Carolina Pardo Pardo
Fecha de posesión representante legal	13/10/2021
Clasificación	Más de 2.500 suscriptores
Dirección	Calle 12 # 12 52 Ciénaga, Magdalena
Teléfono	4242347 -3259970 Celular: 7777777777
Correo electrónico	notificaciones@interaseo.com.co

Fuente: RUPS

4.4.1.1.1 Análisis información remitida mediante matriz – cambio de medidores

Esta SSPD, proyectó un documento en Excel con base en el procedimiento indicado en las Resoluciones CRA 413 de 2006 y CRA 457 de 2008, sobre el cambio de medidores y donde adicionalmente, se solicitaba a la empresa indicara si los cambios realizados a sus suscriptores fueron por motivos de avance tecnológico.

El prestador remitió la información solicitada mediante archivo Excel, donde se requería lo siguiente:

Tabla 2. Matriz cambio de medidores

Número de casos
Código Interno
Estrato / tipo de uso
Estado
Número del penúltimo medidor instalado.
Marca del penúltimo medidor instalado.
Tipo de medidor instalado.
Fecha de instalación del penúltimo medidor
Fecha de aviso de realización de la visita.
Número de radicado del oficio del aviso de la visita.
Fecha de visita técnica.
Número(s) de acta(s) de visita(s) técnica(s).
Fecha de retiro de medidor.
Número(s) de acta(s) de retiro de medidor.
Lectura del aparato retirado.
Si o no se encontraba en garantía el aparato retirado.
Valor de retiro del medidor a revisar en laboratorio.
Fecha de revisión del medidor en laboratorio.
Número del certificado de calibración del aparato revisado expedido por el laboratorio.
Valor cobrado al usuario por la revisión del medidor en el laboratorio.
¿El penúltimo medidor revisado fue apto para reinstalar?
¿Fue reinstalado el medidor revisado?
Valor de reinstalación del aparato revisado en laboratorio.
Resultado de la revisión del aparato según certificado del laboratorio de medidores.
Causa del cambio del aparato, según certificado del laboratorio de medidores.

¿El cambio del medidor se realizó por desarrollo tecnológico?
Fecha con el que avisó al usuario la necesidad de reparación o cambio de medidor.
Número de radicado del aviso de la necesidad de cambio de medidor.
Si o no fue suministrado por la Empresa el nuevo medidor.
Número de medidor nuevo.
Marca de medidor nuevo.
Tipo del nuevo medidor.
Número del certificado de calibración del medidor nuevo expedido por el laboratorio de medidores.
Fecha de instalación del nuevo medidor.
Valor del nuevo medidor.
Valor de instalación del nuevo medidor.
Fecha de vencimiento de la garantía.
Si o no entregó al usuario el certificado de calibración del nuevo medidor.
Si o no entregó al usuario la garantía del nuevo medidor instalado.

Fuente: SSPD

Al respecto, la empresa dio respuesta con radicado SSPD No. 20225292056882 del 24 de mayo de 2022, allegando el archivo Excel solicitado por esta Superintendencia, de la cual, se pudo extraer la siguiente información:

Vigencia 2020:

- El prestador durante la vigencia 2020, realizó cambios de medidor a un total de 111 suscriptores.
- A un total de 111 suscriptores, no les informó de la visita del retiro del medidor realizando la notificación con la antelación de dos días hábiles, como lo estipula el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006. (Tabla 1)
- A un total de 111 suscriptores, les retiró el medidor, pero no lo remitió al laboratorio, por lo que presuntamente incumple con lo establecido en el Parágrafo 2 del Artículo 1° de la Resolución CRA 457 de 2008 que modificó el artículo 2.1.1.4 de la Resolución CRA 151 de 2001. (Tabla 2)
- A 111 suscriptores, no les entregó el certificado de calibración, presuntamente incumpliendo lo establecido en el artículo 13 de la Resolución CRA 457 de 2008. (Tabla 2)
- A 111 suscriptores, indicó realizarle el retiro del anterior medidor y la instalación del nuevo en la misma fecha, sin embargo, esto no cumple con el término establecido en la Resolución CRA 413 de 2006, artículos 12 y 13, en cuanto a los treinta días hábiles para entregar el resultado del laboratorio. (Tabla 2)

Vigencia 2021:

- El prestador durante la vigencia 2020, realizó cambios de medidor a un total de 178 suscriptores.
- A un total de 178 suscriptores, no les informó de la visita del retiro del medidor realizando la notificación con la antelación de dos días hábiles, como lo estipula el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006. (Tabla 1)
- A un total de 178 suscriptores, les retiró el medidor, pero no lo remitió al laboratorio, por lo que presuntamente incumple con lo establecido en el Parágrafo 2 del Artículo 1° de la Resolución CRA 457 de 2008 que modificó el artículo 2.1.1.4 de la Resolución CRA 151 de 2001. (Tabla 2)
- A 178 suscriptores, no les entregó el certificado de calibración, presuntamente incumpliendo lo establecido en el artículo 13 de la Resolución CRA 457 de 2008. (Tabla 2)
- A 178 suscriptores, indicó realizarle el retiro del anterior medidor y la instalación del nuevo en la misma fecha, sin embargo, esto no cumple con el término establecido en la Resolución CRA 413 de 2006, artículos 12 y 13, en cuanto a los treinta días hábiles para entregar el resultado del laboratorio. (Tabla 2)

Adicionalmente, se requirió allegara lo siguiente:

“2. En caso de haber realizado cambio de medidores por avance tecnológico, remita el estudio técnico y metrológico que justifique que los medidores instalados, realizan una lectura más precisa sobre los retirados.”

- Para este punto, la empresa indicó que no ha realizado cambios de medidores por avance tecnológico.

“3. Informe sí la empresa cuenta con laboratorio de medidores y si está certificado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC. Anexar copia de la certificación.

4. Si no tiene laboratorio propio, informe si cuenta con un laboratorio externo y en caso positivo, anexe el certificado emitido por el ONAC.”

- Para estos puntos, la empresa informó que no cuenta con laboratorio de medidores y que tampoco tiene contratados los servicios de uno.

4.4.1.1.2 Análisis expedientes allegados por la Empresa

Una vez analizada la información remitida por la Empresa mediante las bases de datos señalas en el numeral anterior, se procedió a cruzar toda la información que se encontró con las falencias indicadas, escogiendo de manera aleatoria un total de 20 expedientes del prestador para analizar el procedimiento adelantado.

Mediante oficio de radicado SSPD 20224243428771 del 21 de julio de 2022, se solicitó a la empresa OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A.S. E.S.P., que remitiera los expedientes de los siguientes suscriptores:

Tabla 3. Expedientes solicitados

5893	3491	4650	1521
3179	1819	5291	2533
3197	1171784	1174267	18979
957	862	5664	1170034
1175439	117684	4274	6788

Fuente: Radicado SSPD 20224243428771 del 21/07/2022

Sobre el particular, el prestador dio respuesta mediante oficio de radicado SSPD 20225293119532 del 12 de agosto de 2022, anexando en su mayoría, órdenes de trabajo, sin que se pudiera soportar la totalidad de los documentos de cada uno de los expedientes como se solicitaron desde esta Superintendencia.

A partir de lo remitido por la empresa OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A.S. E.S.P., se pudo analizar lo siguiente:



Tabla 4. Análisis expedientes allegados

Suscriptor	Comunicó la visita (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha de la comunicación	Fecha visita	Avisó el retiro del medidor (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del aviso	Levantó acta del retiro (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del acta	Firmó el usuario (SI - NO)	Tiene resultado del laboratorio (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del resultado	Levantó acta de instalación (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del acta	Firmó por el usuario (SI - NO)	Cambió el medidor (SI - NO)	Observación
5893	NO	NO	28/01/2020	NO	NO	SI	28/01/2020	SI	NO	NO	SI	28/01/2020	SI	SI	Solo remite orden de trabajo
3179	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	SI	29/01/2020	SI	NO	No corresponde a un cambio sino a instalación nueva.
3197	SI	24/01/2020	29/01/2020	SI	24/01/2020	SI	29/01/2020	SI	NO	NO	SI	29/01/2020	SI	SI	
957	NO	NO	29/01/2020	NO	NO	SI	29/01/2020	SI	NO	NO	SI	29/01/2020	SI	SI	Solo remite orden de trabajo
1175439	NO	NO	31/01/2020	NO	NO	SI	31/01/2020	SI	NO	NO	SI	31/01/2020	SI	SI	Solo remite orden de trabajo
3491	NO	NO	29/02/2020	NO	NO	SI	29/02/2020	SI	NO	NO	SI	29/02/2020	SI	SI	Solo remite orden de trabajo
1819	NO	NO	21/02/2020	NO	NO	SI	21/02/2020	SI	NO	NO	SI	21/02/2020	SI	SI	Solo remite orden de trabajo
1171784	SI	27/01/2020	10/02/2020	NO	NO	SI	10/02/2020	SI	NO	NO	SI	10/02/2020	SI	SI	
862	NO	NO	20/02/2020	NO	NO	SI	20/02/2020	SI	NO	NO	SI	20/02/2020	SI	SI	Solo remite orden de trabajo
117684	SI	20/01/2020	05/02/2020	NO	NO	SI	05/02/2020	SI	NO	NO	SI	05/02/2020	SI	SI	
4650	NO	NO	03/02/2020	NO	NO	SI	03/02/2020	SI	NO	NO	SI	03/02/2020	SI	SI	Solo remite orden de trabajo
5291	SI	02/03/2020	10/03/2020	NO	NO	SI	10/03/2020	SI	NO	NO	SI	10/03/2020	SI	SI	
1174267	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	SI	23/05/2020	SI	NO	No corresponde a un cambio sino a instalación nueva.
5664	NO	NO	11/05/2020	NO	NO	SI	11/05/2020	SI	NO	NO	SI	11/05/2020	SI	SI	Solo remite orden de trabajo
4274	NO	NO	19/05/2020	NO	NO	SI	19/05/2020	SI	NO	NO	SI	19/05/2020	SI	SI	Solo remite orden de trabajo
1521	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	SI	16/05/2020	SI	NO	No corresponde a un cambio sino a instalación nueva.
2533	NO	NO	20/05/2020	NO	NO	SI	20/05/2020	SI	NO	NO	SI	20/05/2020	SI	SI	Solo remite orden de trabajo
18979	NO	NO	12/06/2020	NO	NO	SI	12/06/2020	SI	NO	NO	SI	12/06/2020	SI	SI	Solo remite orden de trabajo
1170034	NO	NO	16/06/2020	NO	NO	SI	16/06/2020	SI	NO	NO	SI	16/06/2020	SI	SI	Solo remite orden de trabajo
6788	SI	07/07/2020	13/07/2020	NO	NO	SI	13/07/2020	SI	NO	NO	SI	13/07/2020	SI	SI	

Fuente: Radicado SSPD 20225293119532 del 12 de agosto de 2022

Sobre los documentos allegados por el prestador, se revisaron uno a uno como se muestra en la tabla anterior, donde evidentemente no comunicó a algunos usuarios la visita, no entregó las comunicaciones de retiro del medidor a ninguno y no entregó el resultado del laboratorio, como lo establecen las Resoluciones CRA 413 de 2006 y CRA 457 de 2008.

En algunos casos, las órdenes de trabajo no corresponden a cambios de medidor, sino a instalaciones nuevas.

La información con mayor detalle, se adjunta en archivo Excel, denominado “Informe revisión de expedientes”.

Es importante resaltar que el prestador adjuntó 20 órdenes de trabajo, donde se observa que la empresa visitó los predios de estos usuarios para realizar la instalación del medidor o la instalación del medidor por primera vez, sin embargo, lo que se solicitó desde esta Superintendencia fueron “los expedientes” donde se pudiera observar el procedimiento para realizar los cambios de medidores, y de esta manera evidenciar cómo aplican lo estipulado en la Resolución CRA 413 de 2006; no obstante, en los documentos aportados por la empresa, no se encuentra que la empresa OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A.S. E.S.P., este dando estricto cumplimiento a lo establecido en la mencionada Resolución, en especial, porque no allegó ningún documento que soportara que envía los medidores retirados a un laboratorio acreditado.

5 Hallazgos:

Critero	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Aspectos Comerciales	Procedimiento cambio de medidores – Resolución CRA 413 de 2006	Información entregada por la empresa OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A.S. E.S.P..	No cumple con el procedimiento establecido en la Resolución CRA 413 de 2006, respecto a cambio de medidores.
	Remisión micromedidor al laboratorio – Resolución CRA 457 de 2008		No cumple con lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008, respecto a remitir los medidores al laboratorio para su calibración.

6 Conclusiones:

- La empresa no indicó tener contrato vigente con ningún laboratorio de medidores.
- Al revisar cada documento aportado, se observó que la empresa no aplica el debido proceso para realizar el cambio de medidores establecido en la Resolución CRA 413 de 2006.

7 Medidas recomendadas que pudiera ser oportuno o pertinente aplicar

El presente informe debe ser remitido al prestador y posteriormente publicado en la página web de la entidad.

8 Responsables de la realización

8.1 Responsable general

James A. Copete Ríos – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
 Laura Serrato Ruiz – Asesora Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
 Alejandra Cajiao Manjarrez - Asesora Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
 Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN
ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA**



8.2 Equipo de evaluación

Adriana Milena Barreto Sierra – Profesional Especializado Grupo de Grandes Prestadores DTGAA

9 Anexos

- Tablas 2020 y 2021 mencionada en el numeral 4.4.1.1.1 - Archivos Excel.
- Informe revisión de expedientes – Archivo Excel.