

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE  
PUESTO ASIS E.S.P**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA PARA ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO  
Bogotá, octubre 2017**

# **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS E.S.P.**

## **Análisis 2014 a primer trimestre 2017**

### **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 Puerto Asís departamento del Putumayo, 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 gestión del prestador incorpora análisis de los años 2015, 2016 y primer trimestre de 2017, con base en la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada en el mes de junio de 2017 por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y el reporte de información al SUI que realiza el prestador.

Con el fin realizar un análisis horizontal de comportamiento financiero se comparó la vigencia 2014 y 2015, además considerando la adopción de los nuevos marcos normativos para la información financiera se tomó la vigencia 2016 y primer trimestre de 2017.

En el momento de la visita la empresa no tenía reportado en el SUI el plan contable vigencia 2015; a la fecha de la realización de la presente evaluación integral la empresa realizó el respectivo reporte el 25 de julio de 2017, por fuera de los términos establecidos en la resolución 20121300003545 del 14 de febrero de 2012 cuyo plazo era el 05 de abril de 2016.

Es de precisar que en la última evaluación integral realizada al prestador por esta Superintendencia de la vigencia 2015 se observaron imprecisiones frente a la información financiera cargada en el SUI y la entregada en visita, no se tuvieron en cuenta las observaciones emitidas por parte de esta superintendencia en lo relacionado con las diferencias de reporte de información financiera vigencia 2014, en el cargue de información financiera y comercial faltante.

La empresa en los últimos seis años fue sancionada en cuatro oportunidades por valor total de \$75 millones.

La empresa presenta un nivel elevado de cartera y deudas de difícil recaudo.

La empresa durante las vigencias evaluadas en cuanto al componente técnico – operativo presentó alertas entre las cuales se enuncian:

- El prestador solo cuenta con una bomba en funcionamiento de las cuatro bombas utilizadas para la captación por lo que solo se garantiza una continuidad de 4 horas/día clasificándose como continuidad insuficiente según la Resolución 2115 de 2007.
- No se conocen los datos reales del Índice de Agua No Contabilizada, dado que en la salida del sistema de tratamiento no se cuenta con instrumento de

macromedición instalado que permita medir los volúmenes de agua producido, ni se cuenta con una cobertura de micromedición mayor al 95%.

- Falencias relacionadas con el laboratorio existente dentro de las instalaciones, el cual no cuenta con los equipos necesarios para realizar la caracterización de agua cruda y de proceso.
- El prestador no realiza análisis para muestras de control de la calidad física, química ni microbiológica del agua, por lo que estaría presentando un presunto incumplimiento según la Resolución 2115 de 2007 en cuanto a frecuencia en la toma de muestras.
- La empresa no cuenta con ningún macromedidor, es decir, no se tienen macro medidores en la captación, ni a la entrada ni salida de la planta de tratamiento de agua potable.
- La información de cobertura de micro medición suministrada por el prestador en visita presuntamente es inferior a la normativa.
- La empresa no realiza toma de mediciones de presión al no disponerse de un equipo para la realización de la respectiva medición.
- El prestador no cuenta con Plantas de Tratamiento de agua residual, por lo que los vertimientos se realizan de forma directa sin ninguna clase de tratamiento previo a las diferentes fuentes receptoras que son la Quebrada Singuiyá, la Quebrada San Nicolás y el Río Putumayo.
- La empresa no realiza ninguna clase de caracterización de aguas residual previo al vertimiento, por lo que desconoce de las características físico químicas en los vertimientos al igual que los respectivos caudales.

En cuanto a la información financiera reportada en el SUI la empresa presentó utilidad neta la cual se incrementó en un 17.33% para 2015 y un comportamiento atípico al incrementarse los ingresos por venta de servicio de acueducto en un 50.14%% para la vigencia 2015 y del servicio de alcantarillado en un 38.70%

## 1.2 Datos Generales del Prestador

De acuerdo con el último RUPS aprobado para la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P. el 09 de abril de 2017, se trata de una empresa industrial y comercial del Estado del orden municipal, que presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Puerto Asís, departamento del Putumayo.

**Tabla 1** Datos generales de la EMPORITO ESP

<b>ID Empresa</b>	734
<b>Razón Social</b>	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUESTO ASIS E.S.P.
<b>Sigla</b>	E.A.A E.S.P.
<b>Estado del Prestador</b>	OPERATIVO
<b>Fecha de Inicio de operaciones</b>	12/05/1990
<b>Tipo de Sociedad</b>	Empresa Industrial y Comercial del Estado
<b>Servicios prestados</b>	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
<b>NIT</b>	800111304-2
<b>Fecha de constitución</b>	12/05/1990
<b>Fecha última Actualización RUPS</b>	09/04/2015
<b>Nombre Representante Legal</b>	HUGO NORBEY MALES
<b>Cargo Representante Legal</b>	Gerente

<b>Fecha de Posesión Representante Legal</b>	02 DE MAYO DE 2015
<b>Clasificación</b>	Más de 2.500 suscriptores
<b>Estado de la certificación del municipio de Puerto Asís</b>	Descertificado – Resolución SSPD 20164010053595 del 30 de sept de 2016
<b>Revisor Fiscal</b>	El prestador no cuenta con revisor fiscal
<b>Contrato de condiciones uniformes</b>	La empresa no tiene reportado el contrato de condiciones uniformes en el SUI
	Fecha de expedición: 18 de marzo de 2008 Fecha de actualización: 23 de diciembre de 2014
<b>Estado de la certificación del municipio año 2015</b>	Descertificado 20164010053595 del 30 de septiembre de 2016

Fuente: Consulta RUPS

### 1.3 Actualización RUPS

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010<sup>1</sup> 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 1. 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 2015<sup>2</sup>, en la cual se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS, así:

**Imagen 2. Reporte SUPS**

**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

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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 ara su inscripción, actualización y cancelación
























De acuerdo con lo anterior se observa que la actualización para la empresa debe ser realizada en el “tercer mes del año, antes del 30 de marzo”.

Verificada la información de actualizaciones de RUPS se puede observar que la empresa tan solo en la vigencia 2017 cumplió el requerimiento de las normas anteriormente relacionadas.

A continuación, se presenta la relación de actualizaciones al SUI para los años de análisis:

**Imagen 3. Estado RUPS desde 2007 a 2017**

Resultados de la consulta										
#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
1	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	INSCRIPCION	RECHAZADA		20071734104660	31/01/2007 ⚠			
2	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20076734109898	25/06/2007 ⚠			
3	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		200712734111399	11/12/2007 ⚠			
4	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20083734114367	26/03/2008 ⚠			
5	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		20084734115053	23/04/2008 ⚠			
6	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20087734117080	16/07/2008 ⚠			
7	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20089734119329	23/09/2008 ⚠			
8	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		200810734119843	16/10/2008 ⚠			
9	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20092734122441	06/02/2009 ⚠			
10	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20097734140728	07/07/2009 ⚠			
11	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20101734157528	04/01/2010 ⚠			
12	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20101734160748	28/01/2010 ⚠			
13	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20104734170251	16/04/2010 ⚠			
14	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20107734181472	07/07/2010 ⚠			
15	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		20108734188109	21/08/2010 ⚠			
16	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		20112734202991	15/02/2011 ⚠			

17	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20113734205071	29/03/2011				 
18	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		20116734209837	03/06/2011				 
19	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		20125734233197	02/05/2012				 
20	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		20134734287144	26/04/2013				 
21	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		201311734310204	13/11/2013				 
22	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		201412734320167	24/12/2014				 
23	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		20153734324616	16/03/2015				 
24	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_JMMORA	20163734342349	28/03/2016	20165290194932	01/04/2016		  
25	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA POR MESA DE AYUDA	DAAA_JMMORA	20168734352689	19/08/2016				  
26	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_AMPARRA	20173734359795	29/03/2017	20175290267452	19/04/2017		  

Fuente: Consulta RUPS

#### 1.4 Contrato De Condiciones Uniformes – CCU

A pesar de que el RUPS establece que la empresa tiene contrato de condiciones uniformes de fecha de actualización 18 de marzo de 2008 y fecha de actualización el 23 de diciembre de 2014, la empresa no tiene reportado en SUI el contrato de condiciones uniformes.

Imagen 4. Reporte SUI

Contratos de condiciones uniformes						
Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No. de acto de legalidad	Fecha de legalidad
ASEO	001	18/03/2008	23/12/2014	NO		
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	001	18/03/2008	23/12/2014	NO		
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	001	18/03/2008	23/12/2014	NO		

Fuente: Consulta RUPS

## Imagen 5. Reporte CCU empresas del departamento del Putumayo

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto													
Mas de 2500 suscriptores													
PUTUMAYO													
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
PUTUMAYO	AGUAS LA CRISTALINA S.A. E.S.P.	1	23138	2016-12-27	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	01	2010-01-16	ND	NO	ND	ND	<a href="#">1480181773292-305.pdf.zip</a>
PUTUMAYO	AGUAS MOCOA S.A. E.S.P.	2	26544	2017-05-10	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	001	2013-01-10	2013-01-25	NO	ND	ND	
PUTUMAYO	EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DEL MUNICIPIO DE ORITO E.S.P.	3	2214	2017-05-29	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	2214_102757_16	1996-12-13	ND	SI	75	1996-12-13	
PUTUMAYO	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MOCOA	4	20375	2007-02-24	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	001	2006-01-01	2006-01-01	NO	ND	ND	<a href="#">contrato_20375_101945_8.zip</a>

Fuente: Consulta SUI

### 1.5 Indicadores de la prestación del servicio de acueducto

A continuación, se presentan los principales indicadores de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado que se desarrollaran en profundidad en el capítulo 3 de esta evaluación.

Tabla 2. Indicadores 2013 a 2017

AÑO	SUSCRIPTORES (1)		COBERTURA (2) (%)		CONTINUIDAD (h/día) (3)	COBERTURA MICROMEDICIÓN (%) (4)	IANC (%) (5)
	ACUE	ALC	ACU	ALC			
Mayo de 2017	2.452	9.915	23,04	93,18	4	74,85	Nd
2016	2.435	8.100	23,39	77,81	6	71,95	Nd
2015	2.632*	8.359*	22,67	75,97	6	60,03	Nd

Fuente: (1) visita junio de 2017 - \*dato de Evaluación Integral 2016, (2) visita junio de 2017, (3) visita junio de 2017, (4) visita junio de 2017, (5) prestador no tiene IANC.

### 1.6 Resumen de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado

El Municipio de Puerto Asís es abastecido de la fuente superficial Quebrada Agua Negra. Esta quebrada tiene un caudal concesionado de 134 lps mediante Resolución DTP No. 0054 del 22 de febrero de 2010 con una duración de 10 años. En esta fuente superficial, el agua es captada mediante barcaza flotante.

De igual manera, se cuenta con una fuente alterna de abastecimiento Río Putumayo la cual cuenta con concesión de aguas mediante Resolución DTP No. 0282 del 28 de marzo de 2016, y una duración de 10 años con un caudal de 120 lps, de esta fuente no se realiza captación que no se cuenta con red de aducción ni red eléctrica.

En la captación, el agua es dirigida a diferentes bombas. En total el prestador cuenta con una estación de bombeo con 4 bombas, una de 8 HP, una de 6 HP y dos de 4 HP. Sin embargo, actualmente solo se encuentra en funcionamiento la bomba de 6 HP.

Luego el agua es transportada por tres diferentes tuberías de aducción, de las cuales algunas se encuentran en mal estado hasta llegar a un filtro de aireación, el cual tiene la función de retener el material sólido para el ingreso del agua a la planta de tratamiento de agua potable, la cual es de tipo convencional.

Luego de realizarse el tratamiento de agua potable, el agua es dirigida al Municipio de Puerto Asís y a los tanques de almacenamientos elevados que se encuentran dentro del Municipio, aclarando que el agua es transportada a estos lugares por una sola tubería de conducción, en donde por medio de una válvula se destina el agua al pueblo o a los tanques de almacenamiento.

El municipio de Puerto Asís cuenta con un tipo de alcantarillado combinado en donde se mezclan las aguas residuales con las aguas lluvias. Estas aguas son dirigidas a tres diferentes fuentes de descarga sin tratamiento alguno al no disponer la empresa de plantas de tratamiento de agua residual. Adicionalmente, las aguas son vertidas sin realización de aforos de caudales ni análisis físico químicos de estas aguas vertidas.

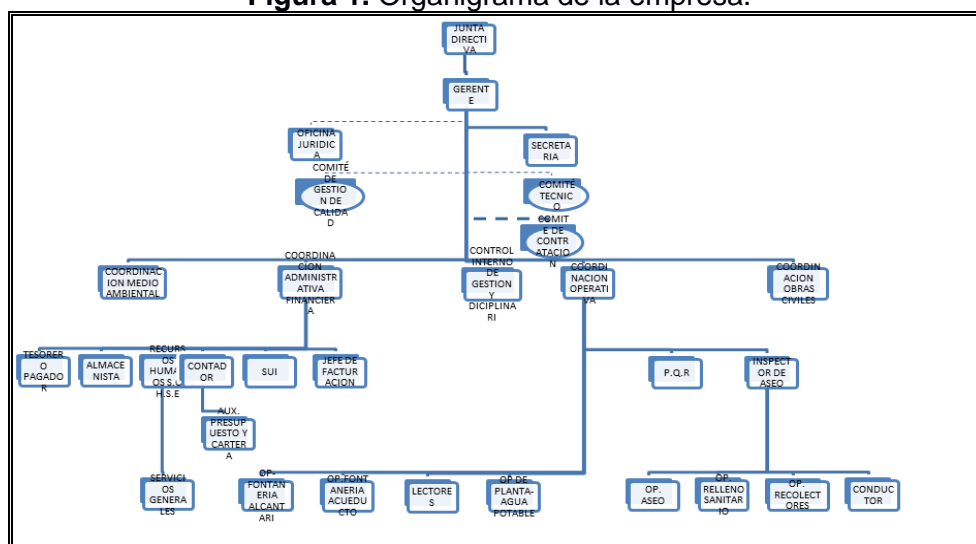
## 2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

### 2.1. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 2.1.1 Estructura Orgánica

Dentro de los aspectos administrativos, según la información suministrada por el operador, se encuentra el organigrama de la empresa. Esta estructura organizacional es la siguiente:

Figura 1. Organigrama de la empresa.



Fuente: Visita

#### 2.1.2 Distribución de Personal

Para la vigencia 2016 se encontraban contratadas un total de 23 empleados de los cuales dos se encuentran por prestación de servicios; 13 personas son operativas. Sin



embargo, al confirmar los datos tres de los relacionados por función como operativos son administrativos, de esta manera son el total 13 administrativos y 10 operativas

**Tabla 3.** Relación de empleados de la empresa para la vigencia 2016

CARGO	TIPO CONTRATO	FUNCION
GERENTE	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	ADMINISTRATIVO
TESORERA	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	ADMINISTRATIVO
CONTROL INTERNO	CONTRATO TERMINO FIJO 4 AÑOS	ADMINISTRATIVO
CONTADORA PUBLICA	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	ADMINISTRATIVO
JEFE PQR	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	ADMINISTRATIVO
ALMACENISTA	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	ADMINISTRATIVO
JEFE FACTURACION	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	ADMINISTRATIVO
SECRETARIA	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	ADMINISTRATIVO
INSPECTOR DE ASEO	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	OPERATIVA
COORD. OPERATIVO Y AMBIENTAL	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	OPERATIVA
CELADOR OPERADOR	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	OPERATIVA
CELADOR OPERADOR	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	OPERATIVA
CELADOR OPERADOR	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	OPERATIVA
CELADOR OPERADOR	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	OPERATIVA
LECTOR CONTADORES	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	OPERATIVA
LECTOR CONTADORES	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	OPERATIVA
SERVICIOS	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	OPERATIVA
INSPECTOR DE ALCANTARILLADO	CONTRATO TERMINO 1 AÑO	OPERATIVA
COORD.SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	CONTRATO TERMINO FIJO POR 12 MESES	OPERATIVA
AUX ALCANTARILLADO	CONTRATO TERMINO INDEFINIDO	OPERATIVA
ASISTENTE CONTABLE	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS	ADMINISTRATIVO
ASESOR JURIDICO	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS	ADMINISTRATIVO
PENSIONADO	PENSIONADO	OPERATIVA

Fuente: Visita

Para la vigencia 2017 ingresaron dos personas, una como asistente de facturación y otra como asistente contable. Por prestación de servicios se encuentran contratadas cuatro personas.

**Tabla 4.** Relación de empleados de la empresa para la vigencia 2017

CARGO	TIPO CONTRATO	FUNCION
GERENTE	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	ADMINISTRATIVO
TESORERA	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	ADMINISTRATIVO
CONTROL INTERNO	CONTRATO TERMINO FIJO 4 AÑOS	ADMINISTRATIVO
CONTADORA PUBLICA	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	ADMINISTRATIVO
JEFE PQR	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	ADMINISTRATIVO
ALMACENISTA	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	ADMINISTRATIVO
JEFE FACTURACION	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	ADMINISTRATIVO
SECRETARIA	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	ADMINISTRATIVO
INSPECTOR DE ASEO	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	OPERATIVA
COORD. OPERATIVO Y AMBIEN	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	OPERATIVA
CELADOR OPERADOR	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	OPERATIVA
CELADOR OPERADOR	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	OPERATIVA
CELADOR OPERADOR	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	OPERATIVA
CELADOR OPERADOR	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	OPERATIVA
LECTOR CONTADORES	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	OPERATIVA
LECTOR CONTADORES	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	OPERATIVA
SERVICIOS	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOSION	OPERATIVA
INSPECTOR DE ALCANTARILL	CONTRATO TERMINIO 1 AÑO	OPERATIVA
COORD.SEGURIDAD Y SALUD	CONTRATO TERMINO FIJO POR 6 MESES	OPERATIVA
AUX ALCANTARILLADO	CONTRATO TERMINO INDEFINIDO	OPERATIVA
ASISTENTE FACTURACION	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS	ADMINISTRATIVO
ASISTENTE CONTABLE	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS	ADMINISTRATIVO
ASISTENTE CONTABLE	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS	ADMINISTRATIVO
ASESOR JURIDICO	CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS	ADMINISTRATIVO
PENSIONADO	PENSIONADO	OPERATIVA

Fuente: Visita

La empresa no ha pagado ni reconocido los valores destinados a las cesantías además de vacaciones y primas de los trabajadores debiendo a la vigencia 2016 el valor de \$243.324.500, como salarios y prestaciones salariales.

**Tabla 5.** Saldos adeudados a los empleados a la fecha de visita

<b>SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES</b>	<b>241.324.500,00</b>
NOMINA POR PAGAR	54.569.914,00
CESANTIAS	106.720.238,00
INTERESES SOBRE CESANTIAS	1.587.692,00
VACACIONES	19.393.299,00
PRIMA DE VACACIONES	22.278.026,00
PRIMA DE SERVICIOS	7.669.784,00
PRIMA DE NAVIDAD	23.234.897,00
BONIFICACION RECREACION	4.991.969,00
OTROS SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	878.681,00

La empresa tiene un proceso de intermediación laboral a través de la empresa “SINTRAPUCOL”, evidenciándose en visita que dicha contratación fue realizada así:

- Mediante CPS No. 001-2015 celebrado entre la empresa de aseo, acueducto y alcantarillado del Municipio de Puerto Asís y el sindicato de trabajadores públicos colombianos “SINTRAPUCOL” cuyo objeto es *“el contratista se obliga a ejecutar con su personal asociado a garantizar el apoyo a los procesos y subprocesos de las áreas administrativas, operativas de la empresa, con el apoyo humano necesario, de acuerdo con la propuesta presentada por el contratista y de acueducto al anexo 1 de este contrato, la cual hace parte del presente contrato y conforme a las instrucciones que se impartan”* por un valor de \$801,9 millones de pesos cuyo plazo fue desde el 02 de enero a 31 de diciembre de 2015
- Mediante CPS 005 -2016 celebrado entre la empresa de aseo, acueducto y alcantarillado de municipio de Puerto Asís y el sindicato de trabajadores públicos colombianos “SINTRAPUCOL” cuyo objeto es *“el contratista se obliga a ejecutar con su personal asociado a garantizar el apoyo a los procesos y subprocesos de las áreas operativas de la empresa con el equipo humano necesario de acuerdo con la propuesta presentada por el contratista que se adjunta como anexo 1 de este contrato la cual hace parte integral del presente contrato y conforme a las instrucciones que se impartan ...”* por un valor de \$224 millones cuyo plazo es del 05 de enero al 05 de julio de 2016.
- El CPS 014-2016 celebrado entre la empresa de aseo, acueducto y alcantarillado del municipio de Puerto Asís y el sindicato de trabajadores públicos colombianos “SINTRAPUCOL” se celebró el contrato cuyo objeto es *“El sindicato de trabajadores colombianos “SINTRAPUCOL” se obliga con la Empresa de Acueducto, alcantarillado y aseo de Puerto Asís ESP a la prestación de servicios con el fin de garantiza el apoyo a los procesos y subprocesos de la aras operativas de la empresa de acueducto, alcantarillado y aseo esp con el equipo humano para tal fin “*

Durante la vigencia 2016 se realizaron los pagos por valor de \$362.100.461 al sindicato así:

Imagen 6. Pago realizado al sindicato vigencia 2016


PAGOS AL SINDICATO 2016			
MES	COMPROBANTE DE EGRESO	CONCEPTO	VALOR PAGADO
ENERO	2016000003	PAGO SINTRAPUCOL	29.110.644
FEBRERO	2016000069	PAGO SINTRAPUCOL	28.043.204
MARZO	2016000193	PAGO SINTRAPUCOL	26.094.084
ABRIL	2016000250	PAGO SINTRAPUCOL	27.896.547
MAYO	2016000335	PAGO SINTRAPUCOL	31.482.850
JUNIO	2016000449	PAGO SINTRAPUCOL	31.482.851
JULIO	2016000604	PAGO SINTRAPUCOL	30.877.453
AGOSTO	2016000685	PAGO SINTRAPUCOL	30.868.837
SEPTIEMBRE	2016000773	PAGO SINTRAPUCOL	30.868.838
OCTUBRE	2016000907	PAGO SINTRAPUCOL	32.166.638
NOVIEMBRE	2016000984	PAGO SINTRAPUCOL	32.166.639
DICIEMBRE	2016001090	PAGO SINTRAPUCOL	31.041.877

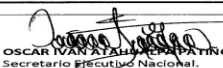
Fuente: Visita

Según las cláusulas del contrato se observó la obligación por parte del contratista de entregar los informes por ejecución de los mismos los cuales no se encontraron dentro de la empresa como tampoco los pagos de seguridad social, riesgos profesionales y demás obligaciones a cargo del sindicato para las vigencias 2014 y 2015, no se observaron los estudios previos, ni la propuesta económica.

Para el segundo semestre de la vigencia 2016 se observó la propuesta económica para la contratación del mismo sindicato con el cual se contrataría un total de 25 personas por valor de \$212,7 millones:

Imagen 7. Propuesta económica del sindicato segundo semestre vigencia 2016

 DEPARTAMENTO DE PUTUMAYO MUNICIPIO DE PUERTO ASÍS SINDICATO DE TRABAJADORES PÚBLICOS COLOMBIANOS "SINTRAPUCOL" NIT: 900680892-4					
PRESUPUESTA ECONÓMICA II SEMESTRE 2016 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP.					
PRESUPUESTO PERSONAL OPERATIVO EAAP ESP - II SEMESTRE 2016.					
No.	CARGO	No. DE PERSONAL	ASIGNACIÓN MENSUAL	VALOR MENSUAL	VALOR II SEMESTRE 2016
1	AUXILIAR DE ALCANTARILLADO	2	\$ 1.242.232,00	\$ 2.484.464,00	\$ 14.906.784,00
2	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	1	\$ 1.242.232,00	\$ 1.242.232,00	\$ 7.453.392,00
3	CELADOR DE OFICINA	1	\$ 1.242.232,00	\$ 1.242.232,00	\$ 7.453.392,00
4	CELADORES DE RELLENO	3	\$ 1.242.232,00	\$ 3.726.696,00	\$ 22.360.176,00
5	CONDUCTOR CARRO COMPACTADOR	2	\$ 1.419.030,00	\$ 2.838.060,00	\$ 17.028.360,00
6	FONTANERO	1	\$ 1.242.232,00	\$ 1.242.232,00	\$ 7.453.392,00
7	LECTOR DE CONTADORES	2	\$ 1.242.232,00	\$ 2.484.464,00	\$ 14.906.784,00
8	OPERADOR DE VALVULAS	1	\$ 1.242.232,00	\$ 1.242.232,00	\$ 7.453.392,00
9	RECOLECTOR ESCOBITAS	3	\$ 1.242.232,00	\$ 3.726.696,00	\$ 22.360.176,00
10	RECOLECTORES DE RESIDUOS SOLIDOS	8	\$ 1.335.000,00	\$ 10.680.000,00	\$ 64.080.000,00
	<b>TOTALES</b>	<b>24</b>		<b>\$ 30.909.312,00</b>	<b>\$ 185.455.872,00</b>
PRESUPUESTO PERSONAL ADMINISTRATIVO EAAP ESP - II SEMESTRE 2016.					
No.	CARGO	No. DE PERSONAL	ASIGNACIÓN MENSUAL	VALOR MENSUAL	VALOR II SEMESTRE 2016
	COORDINADOR SUJ	1	\$ 1.449.502,00	\$ 1.449.502,00	\$ 8.697.012,00
GRAN TOTAL - PRESUPUESTO PERSONAL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO EAAP ESP - II SEMESTRE 2016.					
	TOTAL COMPENSACIONES			\$	194.152.884,00
	ADMINISTRACIÓN			\$	15.932.230,72
	SUBTOTAL			\$	209.685.114,72
	FINANCIEROS			\$	-
	SUBTOTAL			\$	209.685.114,72
	BASE DEL IVA			\$	19.415.288,40
	IVA 16%			\$	3.106.446,14
	GRAN TOTAL			\$	212.791.560,86



OSCAR IVAN ATALLA ESPATINO  
 Secretario Ejecutivo Nacional,  
 Representante Legal SINTRAPUCOL.

Fuente: Visita

Según informe de cuenta presentado se observa factura por el mes de agosto de 2016 por valor de \$35.465.260 con un total de 25 personas contratadas por parte del sindicato. Para el mes de septiembre de 2016 por valor de \$36.763.062 con un total de 26 personas contratadas entre ellas dos administrativas (SUI y auxiliar administrativa).

De esta manera al comparar la información suministrada frente a los pagos efectuados en la vigencia 2016 con el informe de cuenta presentado por parte del contratista, se observa que los saldos no coinciden, además que fueron contratadas a través del sindicato más del número de personal establecido dentro de la propuesta económica.

Para la vigencia 2017 se observó la propuesta económica para la contratación de 24 personas por el mismo sindicato así:

**Imagen 8. Propuesta económica del sindicato vigencia 2017**

DEPARTAMENTO DE PUTUMAYO MUNICIPIO DE PUERTO ASÍS SINDICATO DE TRABAJADORES PÚBLICOS COLOMBIANOS "SINTRAPUCOL" NIT: 900680892-4					
PRESUPUESTA ECONOMICA I SEMESTRE 2017 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASÍS ESP.					
PRESUPUESTO PERSONAL OPERATIVO EAAP ESP - I SEMESTRE 2017.					
No.	CARGO	No. DE PERSONAL	ASIGNACIÓN MENSUAL	VALOR MENSUAL	VALOR I SEMESTRE 2017
1	AUXILIAR DE ALCANTARILLADO	2	\$ 1.329.188	\$ 2.658.376	\$ 15.950.259
2	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	1	\$ 1.329.188	\$ 1.329.188	\$ 7.975.129
3	CELADOR DE OFICINA	1	\$ 1.329.188	\$ 1.329.188	\$ 7.975.129
4	CELADORES DE RELLENO	3	\$ 1.329.188	\$ 3.987.565	\$ 23.925.388
5	CONDUCTOR CARRO COMPACTADOR	2	\$ 1.518.364	\$ 3.036.728	\$ 18.220.371
6	FONTANERO	1	\$ 1.329.188	\$ 1.329.188	\$ 7.975.129
7	LECTOR DE CONTADORES	1	\$ 1.329.188	\$ 1.329.188	\$ 7.975.129
8	OPERADOR DE VALVULAS	1	\$ 1.329.188	\$ 1.329.188	\$ 7.975.129
9	RECOLECTOR ESCOBITAS	1	\$ 1.329.188	\$ 1.329.188	\$ 7.975.129
10	RECOLECTORES DE RESIDUOS SOLIDOS	8	\$ 1.428.450	\$ 11.427.600	\$ 68.565.600
<b>TOTALES</b>		<b>23</b>		<b>\$ 31.743.776</b>	<b>\$ 190.462.654</b>
PRESUPUESTO PERSONAL ADMINISTRATIVO EAAP ESP - I SEMESTRE 2017.					
No.	CARGO	No. DE PERSONAL	ASIGNACIÓN	VALOR POR 15 DÍAS	VALOR I SEMESTRE 2017
11	LECTOR DE CONTADORES POR 15 DÍAS	1	\$ 664.594	\$ 664.594	\$ 664.594
<b>GRAN TOTAL - PRESUPUESTO PERSONAL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO EAAP ESP - I SEMESTRE 2017.</b>					
TOTAL COMPENSACIONES				\$	191.127.247,60
ADMINISTRACIÓN				\$	15.290.179,81
SUBTOTAL				\$	206.417.427,41
FINANCIEROS				\$	
SUBTOTAL				\$	206.417.427,41
BASE DEL IVA				\$	19.112.724,76
IVA 19%				\$	3.631.417,70
GRAN TOTAL				\$	210.048.845,11

Fuente: Visita

Según información suministrada en visita por el prestador al realizar el cruce de las cuentas por pagar se observa que la empresa debe al sindicato el valor de \$314.4 millones por concepto de prestaciones sociales, incluidas vacaciones de años anteriores, primas de servicios; según lo manifestado por la contadora solo se está pagando el valor de salarios mensualmente más subsidios de transporte y la cuota de administración que equivale al 8% y el iva del 16%.

No fue posible establecer si los vinculados a través del sindicato se encuentran certificados en competencias laborales, debido a que la información no se encuentra en la empresa y al solicitarla manifestaron que la tenía el sindicato, no fue posible acceder a ella.

Existe un convenio presuntamente escrito, no suministrado en visita, en donde se establece la responsabilidad de la empresa frente al suministro de la dotación a los empleados vinculados a través del sindicato. Según información suministrada por parte del representante del sindicato no se ha reconocido el valor de las cesantías desde la vigencia 2016.

De esta forma estarían al servicio de la empresa un total de 49 personas de las cuales 24 estarían contratadas a través del sindicato (número que puede variar) y 25 por parte de la empresa.

## 2.2 ASPECTOS FINANCIEROS

La empresa cuenta con el software COMPUCONTA que maneja los módulos de facturación y contabilidad y a partir del 22 de mayo de 2017 el módulo de Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF.

Para la vigencia 2015 no se observaron conciliaciones bancarias. El prestador informó en visita que no existió acta de entrega de cargo donde se especificara dicha entrega como tampoco información financiera alguna.

A la fecha de la visita no se observó el cargue de la información financiera para la vigencia 2015, sin embargo, a la fecha de la realización de la presente evaluación integral fue reportada la información financiera vigencia 2015, al igual que las notas a los estados financieros, el cual fue realizada el 25 de julio de 2017 como lo muestra la imagen 9. De esta manera presuntamente se incumplen los términos establecidos en la resolución 20121300003454 del 14 de febrero de 2012 cuyo plazo era el 05 de abril de la vigencia 2016.

En cuanto a la información financiera vigencia 2016 se observó que la empresa los presenta bajo plan único de cuentas.

**Imagen 9.** Cargue al SUI plan contable vigencia 2015



Libertad y Orden

Sistema Unico de Información de Servicios Públicos S.U.I.  
República de Colombia

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.

-734- Listar información correspondiente al año: 2014

NO HAY DATOS DE ARCHIVOS VALIDADOS Y APROBADOS PARA ESTE AÑO

ARCHIVOS VALIDADOS Y CERTIFICADOS PLAN CONTABLE					
SERVICIO	ACTIVIDAD	PERIODO	Fecha Certificación (aaaa-mm-dd)	INFORMACION	RESUMEN
▶ ACUEDUCTO		A - 1	2015-07-16 00:00:00.0	▶	▶
▶ ALCANTARILLADO		A - 1	2015-07-16 00:00:00.0	▶	▶
▶ ASEO		A - 1	2015-07-16 00:00:00.0	▶	▶
▶ ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS		A - 1	2015-07-16 00:00:00.0	▶	▶

PERIODO. S- Semestral A- Anual

2008 - Copyright © S.U.I. Todos los derechos reservados

Fuente: Visita

## 2.2.1 Análisis del Balance General

Tabla 6. Balance general vigencia 2014-2015

DENOMINACION	2014	%	2015	%	Variación	% Var
EFFECTIVO	305.342.297,00	4,93%	33.467.216,00	0,72%	(271.875.081,00)	-89,04%
BANCOS Y CORPORACIONES	303.846.270,00	4,91%	33.467.216,00	0,72%	(270.379.054,00)	-88,99%
DEUDORES	956.285.255,00	15,45%	1.222.398.090,00	26,45%	266.112.835,00	27,83%
OTROS ACTIVOS	58.318.049,00	0,94%	38.670.300,00	0,84%	(19.647.749,00)	-33,69%
CARGOS DIFERIDOS	15.351.049,00	0,25%	-	0,00%	(15.351.049,00)	-100,00%
INTANGIBLES	58.210.000,00	0,94%	42.967.000,00	0,93%	(15.243.000,00)	-26,19%
AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE INTANGIBLES (CR)	(15.243.000,00)	-0,25%	(4.296.700,00)	-0,09%	10.946.300,00	-71,81%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>1.319.945.601,00</b>	<b>21,33%</b>	<b>1.294.535.606,00</b>	<b>28,01%</b>	<b>(25.409.995,00)</b>	<b>-1,93%</b>
INVERSIONES	13.119.387,00	0,21%	14.425.613,00	0,31%	1.306.226,00	9,96%
INVERSIONES ADMINISTRACIÓN DE LIQUIDEZ - RENTA FIJA	13.119.387,00	0,21%	14.425.613,00	0,31%	1.306.226,00	9,96%
DEUDORES	2.220.953.116,00	35,88%	51.852.097,00	1,12%	(2.169.101.019,00)	-97,67%
SERVICIOS PÚBLICOS	-	0,00%	51.852.097,00	1,12%	51.852.097,00	0,00%
DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	2.220.953.116,00	35,88%	-	0,00%	(2.220.953.116,00)	-100,00%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	1.196.166.336,00	19,33%	1.114.679.980,00	24,12%	(81.486.356,00)	-6,81%
TERRENOS	850.947.000,00	13,75%	850.947.000,00	18,41%	-	0,00%
BIENES MUEBLES EN BODEGA	1.500.000,00	0,02%	1.500.000,00	0,03%	-	0,00%
PLANTAS, DUCTOS Y TÚNELES	207.956.571,00	3,36%	207.956.571,00	4,50%	-	0,00%
REDES, LÍNEAS Y CABLES	10.000.000,00	0,16%	10.000.000,00	0,22%	-	0,00%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	47.298.989,00	0,76%	48.828.989,00	1,06%	1.530.000,00	3,23%
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	51.873.882,00	0,84%	52.757.882,00	1,14%	884.000,00	1,70%
EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	184.537.006,00	2,98%	184.537.006,00	3,99%	-	0,00%
EQUIPOS DE COMEDOR, COCINA, DESPENSA Y HOTELERÍA	200.000,00	0,00%	200.000,00	0,00%	-	0,00%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(367.468.252,00)	-5,94%	(452.418.608,00)	-9,79%	(84.950.356,00)	23,12%
PROVISIONES PARA PROTECCIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (CR)	(4.855.429,00)	-0,08%	(4.855.429,00)	-0,11%	-	0,00%
OTROS ACTIVOS	1.439.137.912,00	23,25%	2.145.498.446,00	46,43%	706.360.534,00	49,08%
OBRAS Y MEJORAS EN PROPIEDAD AJENA	1.125.930.432,00	18,19%	1.925.574.302,00	41,67%	799.643.870,00	71,02%
BIENES ADQUIRIDOS EN "LEASING FINANCIERO"	313.207.480,00	5,06%	219.924.144,00	4,76%	(93.283.336,00)	-29,78%
<b>Total Activos</b>	<b>6.189.322.352,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.620.991.742,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>(1.568.330.610,00)</b>	<b>-25,34%</b>
OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO	-	0,00%	14.244.544,00	0,31%	14.244.544,00	0,00%
DEUDA PÚBLICA INTERNA DE CORTO PLAZO	-	0,00%	14.244.544,00	0,31%	14.244.544,00	0,00%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	51.874.196,00	0,84%	-	0,00%	(51.874.196,00)	-100,00%
FINANCIAMIENTO INTERNO	51.874.196,00	0,84%	-	0,00%	(51.874.196,00)	-100,00%
CUENTAS POR PAGAR	3.756.337.337,00	60,69%	1.230.594.731,00	26,63%	(2.525.742.606,00)	-67,24%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	769.657.550,00	12,44%	645.969.300,00	13,98%	(123.688.250,00)	-16,07%
ACREEDORES	2.805.061.575,00	45,32%	187.975.790,00	4,07%	(2.617.085.785,00)	-93,30%
RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	6.723.472,00	0,11%	7.703.618,00	0,17%	980.146,00	14,58%
RETENCIÓN DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO POR PAGAR - ICA	10.521.326,00	0,17%	17.230.729,00	0,37%	6.709.403,00	63,77%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	164.373.414,00	2,66%	371.715.294,00	8,04%	207.341.880,00	126,14%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	87.488.451,00	1,41%	33.644.198,00	0,73%	(53.844.253,00)	-61,54%
SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	85.774.232,00	1,39%	32.777.001,00	0,71%	(52.997.231,00)	-61,79%
PENSIONES POR PAGAR	1.714.219,00	0,03%	867.197,00	0,02%	(847.022,00)	-49,41%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	-	0,00%	277.354.641,00	6,00%	277.354.641,00	0,00%
PROVISIÓN PARA PRESTACIONES SOCIALES	-	0,00%	277.354.641,00	6,00%	277.354.641,00	0,00%
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>3.895.699.984,00</b>	<b>62,94%</b>	<b>1.555.838.114,00</b>	<b>33,67%</b>	<b>(2.339.861.870,00)</b>	<b>-60,06%</b>
OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO	-	0,00%	219.770.559,00	4,76%	219.770.559,00	0,00%
DEUDA PÚBLICA INTERNA DE CORTO PLAZO	-	0,00%	219.770.559,00	4,76%	219.770.559,00	0,00%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	313.207.481,00	5,06%	-	0,00%	(313.207.481,00)	-100,00%
FINANCIAMIENTO INTERNO	313.207.481,00	5,06%	-	0,00%	(313.207.481,00)	-100,00%
CUENTAS POR PAGAR	-	0,00%	95.066.854,00	2,06%	95.066.854,00	0,00%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	-	0,00%	12.172.613,00	0,26%	12.172.613,00	0,00%
ACREEDORES	-	0,00%	82.695.641,00	1,79%	82.695.641,00	0,00%
RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	-	0,00%	198.600,00	0,00%	198.600,00	0,00%
OTROS PASIVOS	-	0,00%	1.115.967,00	0,02%	1.115.967,00	0,00%
INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	-	0,00%	1.115.967,00	0,02%	1.115.967,00	0,00%
<b>Total Pasivos</b>	<b>4.208.907.465,00</b>	<b>68,00%</b>	<b>1.871.791.494,00</b>	<b>40,51%</b>	<b>(2.337.115.971,00)</b>	<b>-55,53%</b>
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	1.980.414.887,00	32,00%	2.749.200.248,00	59,49%	768.785.361,00	38,82%
CAPITAL FISCAL	263.878.955,00	4,26%	1.791.586.792,00	38,77%	1.527.707.837,00	578,94%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	655.241.597,00	10,59%	768.785.359,00	16,64%	113.543.762,00	17,33%
SUPERÁVIT POR DONACIÓN	188.828.097,00	3,05%	188.828.097,00	4,09%	-	0,00%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL INCORPORADO	872.466.238,00	14,10%	-	0,00%	(872.466.238,00)	-100,00%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>1.980.414.887,00</b>	<b>32,00%</b>	<b>2.749.200.248,00</b>	<b>59,49%</b>	<b>768.785.361,00</b>	<b>38,82%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>6.189.322.352,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.620.991.742,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>(1.568.330.610,00)</b>	<b>-25,34%</b>

Fuente: SUI

Al observar la información publicada en el SUI frente al balance general de la empresa evidenciamos que el activo total presentó una disminución del 24,34%, generada

principalmente por la disminución en los deudores a largo plazo el cual paso de \$2.222 millones a \$51.8 millones, en las notas a los estados financieros no revelan el motivo de dicha disminución.

Por su parte, los activos no corrientes representan el 72% del total del activo para el año 2015.

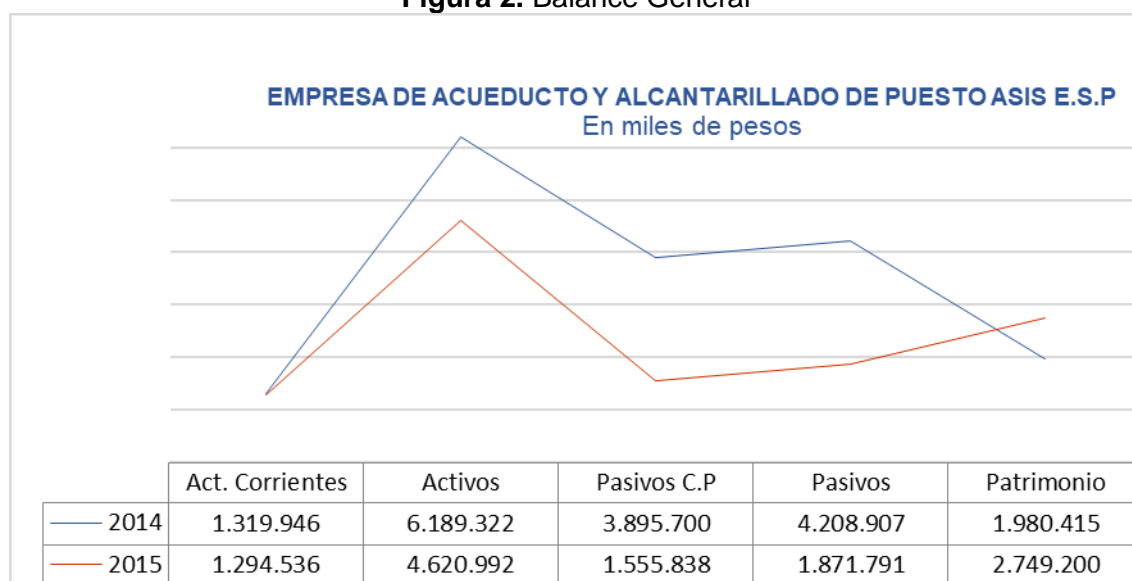
Del total de los activos el que más representatividad tienen son los deudores por servicios públicos en su porción a corto plazo el cual para la vigencia 2015 fue de \$1.760 millones y la propiedad planta y equipo por valor de \$1.114,6 millones al igual que obras y mejoras en propiedad ajena por valor de \$1.925.5 millones.

En cuanto a los pasivos, evidenciamos una disminución del 55.53%, que se refleja en pasivo no corriente cuentas por pagar – acreedores, en donde se observa que la cuenta que tiene una variación significativa es otros acreedores la cual pasó de \$2.538,8 millones a \$75.5 millones. En las notas a los estados financieros no se observa el motivo de dicha variación.

La empresa no presentó obligaciones financieras para la vigencia 2015.

El Patrimonio presentó un incremento del 38.82% a la vigencia 2015 al pasar de \$1.980.4 millones en el año 2014 a \$2.749.2 millones en el año 2015.

**Figura 2. Balance General**



Fuente: SUI 2014 - 2015

### 2.1.2 Análisis de los Resultados

El estado de resultados que a continuación se analiza, fue construido a partir de la información reportada por la empresa para los años 2014 y 2015 en el SUI.



**Tabla 7.** Estado de Resultados. Vigencias 2014-2015

DENOMINACION	2014	%	2015	Variación	% Var.
INGRESOS	<b>3.323.078.990</b>	<b>100,00%</b>	<b>3.642.574.165</b>	<b>319.495.175</b>	<b>9,61%</b>
VENTA DE SERVICIOS	3.299.430.135,00	99,29%	3.400.348.007,00	100.917.872,00	3,06%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	483.098.820,00	14,54%	725.344.387,00	242.245.567,00	50,14%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	536.354.960,00	16,14%	743.906.287,00	207.551.327,00	38,70%
SERVICIO DE ASEO	1.131.330.276,00	34,04%	1.019.818.953,00	(111.511.323,00)	-9,86%
OTROS SERVICIOS	1.179.172.016,00	35,48%	912.719.561,00	(266.452.455,00)	-22,60%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	<b>1.649.840.659</b>	<b>50,00%</b>	<b>1.462.969.575</b>	<b>(186.871.084)</b>	<b>-11,33%</b>
<b>COSTO DE VENTAS DE SERVICIO</b>	<b>1.649.840.659,00</b>	<b>49,65%</b>	<b>1.462.969.575,00</b>	<b>(186.871.084,00)</b>	<b>-11,33%</b>
<b>SERVICIOS PUBLICOS</b>	<b>1.649.840.659,00</b>	<b>49,65%</b>	<b>1.462.969.575,00</b>	<b>(186.871.084,00)</b>	<b>-11,33%</b>
<b>Servicios Públicos</b>	<b>1.649.840.659,00</b>	<b>49,65%</b>	<b>1.462.969.575,00</b>	<b>(186.871.084,00)</b>	<b>-11,33%</b>
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>1.649.589.476</b>	<b>49,64%</b>	<b>1.937.378.432</b>	<b>287.788.956</b>	<b>17,45%</b>
GASTOS	1.017.996.734,00	30,63%	1.410.819.231,00	392.822.497,00	38,59%
<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>838.458.640,00</b>	<b>25,23%</b>	<b>900.370.790,00</b>	<b>61.912.150,00</b>	<b>7,38%</b>
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>723.750.811</b>	<b>21,78%</b>	<b>638.481.447</b>	<b>(85.269.364)</b>	<b>-11,78%</b>
OTROS INGRESOS	23.648.855,00	0,71%	242.226.158,00	218.577.303,00	924,26%
OTROS GASTOS	92.158.069,00	2,77%	111.922.246,00	19.764.177,00	21,45%
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>655.241.597,00</b>	<b>19,72%</b>	<b>768.785.359,00</b>	<b>113.543.762,00</b>	<b>17,33%</b>

Fuente: SUI 2014 y 2015

De la información reportada para los años 2014 y 2015 observamos un incremento de los ingresos en un 9.61%. De estos tienen mayor influencia el incremento es la venta del servicio de acueducto el cual fue de un 50.14%, el de alcantarillado en un 38.70%.

Los costos de ventas y operación disminuyeron en un 11.33%, pasando de \$1.649.8 para la vigencia 2014 a \$1.462,9 millones para la vigencia 2015, dentro del mismo la disminución significativa corresponde consumo de insumos directos (acpm, fuel oil) y las ordenes y contratos de mantenimiento los cuales para la vigencia 2015 no se presentaron. En las notas a los estados financieros no se establecen el origen de dicha reducción.

Al analizar las subcuentas toma relevancia el incremento significativo del servicio de energía \$67.6 millones que corresponde a un 56.41%.

En cuanto a los gastos fueron incrementados en un 38.59% por un valor de \$392.8 millones, siendo los gastos que impactaron en dicho incremento:

**Tabla 8.** Provisiones vigencia 2015

<b>5304</b>	<b>PROVISIÓN PARA DEUDORES</b>	<b>309.279.139,00</b>
530415	Servicio de Acueducto	78.921.623,00
530416	Servicio de Alcantarillado	141.796.034,00
530417	Servicio de Aseo	88.561.482,00

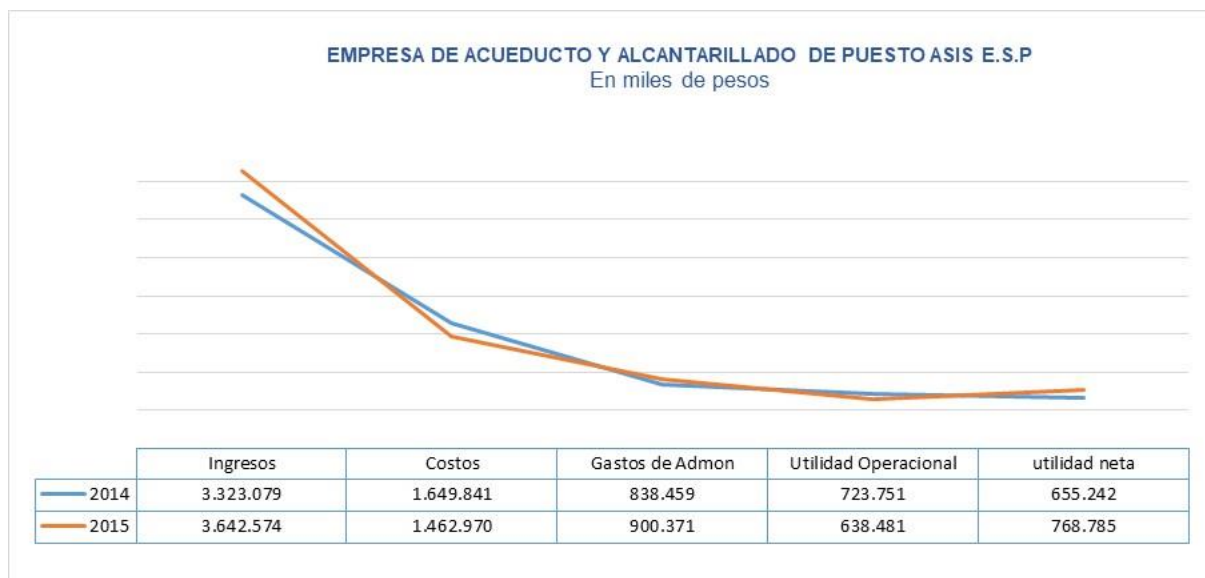
Fuente: SUI 2014 y 2015

Las notas a los estados financieros no revelan el método realizado para calcular dicha provisión.

La empresa paso de tener una utilidad operacional de \$723.5 millones a \$638.4 millones a la vigencia 2015.

Debido a que la empresa generó otros ingresos para la vigencia 2015, permitió que la utilidad neta se incrementara un 17.33%

**Figura 3. Estado de Resultados. Vigencias 2014-2015**



Fuente: SUI 2014 y 2015

### 2.2.3 Análisis Específico de las Cifras del año 2016

El primer aspecto importante que se debe tener en cuenta para el análisis de las cifras del año 2016, es que estas no son comparables con las del año 2015, debido a los cambios en los Marcos Normativos de Información Financiera NIIF. Por lo tanto, a continuación, se presenta un análisis de la información que fue entregada en la visita del mes de junio de 2017.

Los Estados Financieros entregados en visita por el prestador, se encuentran firmados por el gerente de la empresa y por la contadora de la misma y son llevados bajo plan único de cuentas, presuntamente incumpliendo de esta manera la obligación de llevar la contabilidad bajo los nuevos marcos normativos.

Los estados financieros vigencia 2016 fueron aprobados por la junta directiva.

Dentro de los activos, observamos, que la mayor representatividad es la propiedad planta y equipo cuyo valor a la vigencia 2016 fue de \$999.452 millones, la otra cuenta con mayor representatividad son los deudores por servicios públicos por valor de \$1.945 millones, además de obras en propiedad ajena el cual fue de \$1.379 millones.

En cuanto a los pasivos se observa un incremento significativo de \$ 369.6 millones influenciado en su gran mayoría por las obligaciones en salarios y prestaciones sociales las cuales se incrementaron en \$188 millones.

**Tabla 9.** Relación de cuentas por pagar con mayor representatividad

Concepto	MENOS DE 36	MAS DE 360 DI	Total
800111304 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS	0	400.606.968,00	400.606.968,00
900680892 SINTRAPUCOL-SINDICATO DE TRABAJADORES PÚBLICOS COLOMB	-411299871,2	725.701.629,00	314.401.757,76
900766916 JHAG S.A.S.	264215576	0	264.215.576,00
900033171 BRACO CONSTRUCTOR SAS	0	253.149.795,00	253.149.795,00
800252844 CORPORACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL SUR DE LA	47061978	185.311.176,00	232.373.154,00
87061304 AREVALO ENRIQUEZ JOAN RIVER	0	95.720.968,00	95.720.968,00
846000553 EMPRESA DE ENERGIA DEL BAJO PUTUMAYO S.A. E.S.P.	75735980	-18.444.756,00	57.291.224,00
65761130 AGROVETERINARIA SU FINCA	54827631	0	54.827.631,00
846000553 EMPRESA DE ENERGIA DEL BAJO PUTUMAYO S.A. E.S.P.	-122816584	172.036.673,00	49.220.089,00
18108488 MORA CASTAÑO ARMANDO	0	47.511.501,00	47.511.501,00
18184893 POLANIA ROJAS WILLIAN	44084460	2.109.882,00	46.194.342,00
1123207767 CERON CASTRO CRISTIAN DAVID	27071552	12.693.400,00	39.764.952,00
18110420 RIVAS BERDUGO HERNANDO BOLIVAR	0	36.285.353,00	36.285.353,00
900766916 JHAG S.A.S.	-21832694	54.000.000,00	32.167.306,00
800140949 CAFESALUD EPS	27911984	0	27.911.984,00
1019039062 ANDRADE HUERFANO DIANA MARCELA	26749667	0	26.749.667,00
800111304 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS	26680508	0	26.680.508,00
18108488 MORA CASTAÑO ARMANDO	0	25.093.120,00	25.093.120,00
900557659 UNION TEMPORAL REDES ACUEDUCTO COMUNA NORTE	0	25.004.459,00	25.004.459,00
69026929 MORENO GARZON ELIANA SUSANA	25000000	0	25.000.000,00
800249355 SUPERSERVICIOS DE NARIÑO S.A	24652872	0	24.652.872,00
41103244 MUÑOZ GALINDEZ MARIA CONSUELO	0	24.118.327,00	24.118.327,00
900435626 SECURITA SISTEMAS Y SEGURIDAD ELECTRONICA SAS	0	22.721.382,00	22.721.382,00
18110420 RIVAS BERDUGO HERNANDO BOLIVAR	0	22.678.345,00	22.678.345,00
73116282 PEREZ SEPULVEDA FELIX	0	21.780.355,00	21.780.355,00
830000212 COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO E	0	20.635.668,00	20.635.668,00
900274678 COMPUCONTA SOFTWARE ASESORES LTDA	5000000	15.000.000,00	20.000.000,00

Fuente: visita

Se observa según información arrojada en el software, el valor total de las cuentas por pagar es de \$2.275.8 millones. Se informó en visita que la empresa BRACO CONSTRUCTOR SAS tiene embargadas las cuentas bancarias, debiéndose a la fecha el valor de \$253 millones. De otra parte, la empresa presenta embargo de un terreno por valor de \$600 millones por dos procesos ejecutivos.

**Tabla 10.** Procesos en contra de la entidad, demandas laborales y demás

Tipo de proceso	Demandante	Cuantía	Fecha de inicio	Pretensiones	Estado del proceso
Nulidad y restablecimiento del derecho	Nidia Milena Rosas	\$38.393.631	28 de enero de 2016	La demandante solicita la nulidad del acto administrativo en el cual se efectúa la liquidación laboral y el restablecimiento de su derecho al pago efectivo de la misma, el cual se realizó en el 27 de noviembre de 2015.	El día 22 de junio 2017 se tuvo la audiencia inicial, no se van a practicar pruebas dentro del proceso por lo que la EAAAP ESP, tiene 10 días para presentar alegatos de conclusión.
Ejecutivo laboral	Nicasio Caicedo	\$110.000.000	marzo de 2016	Mediante proceso ejecutivo el señor solicita el pago de condena impuesta por sentencia judicial.	El pago se ha estado efectuando a la fecha, junio de 2017 se adeudan \$25.486.345.
Ordinario laboral	Ivan Tole Bustamante	\$60.000.000	31 agosto de 2016	Solicita el demandante se le reconozca que entre la EAAAP ESP y él existió un contrato realidad y se le paguen todas las	En sentencia del día 23 de mayo 2017, el juzgado laboral reconoce la existencia de un contrato realidad y condena a
Ordinario laboral	Libio Ricardo Romo Guevara	\$45.000.000	13 julio de 2016	Solicita el demandante se le cancele el pago de la indemnización moratoria por el no pago de prestaciones sociales a tiempo	En sentencia del 05 de mayo de 2017 se condeno a la EAAAP ESP al pago de la indemnización moratoria; La EAAAP ESP apela en el sentido que el juzgado ordeno la suma hasta que el pago total se verifique sin percatarse que el pago ya se efectuó en su totalidad.
Ordinario laboral	Rubio Lopez Bravo	\$60.000.000	18 de octubre de 2016	Solicita el demandante se le reconozca que entre la EAAAP ESP y él existió un contrato realidad y se le paguen todas las prestaciones sociales derivadas de tal.	Se contestó la demanda y se tiene fijada audiencia inicial para el día 18 de julio de 2017.
Ordinario laboral	Alvaro Arcos Alvaran	\$60.000.000	20 de septiembre de 2016	Solicita el demandante se le reconozca que entre la EAAAP ESP y él existió un contrato realidad y se le paguen todas las prestaciones sociales derivadas de tal.	Se contestó la demanda y se tiene fijada audiencia inicial para el día 18 de julio de 2017.
Ordinario laboral	Jhon Fredy Erazo	\$60.000.000	31 de agosto de 2016	reconozca que entre la EAAAP ESP y él existió un contrato realidad y se le paguen todas las prestaciones sociales derivadas	mayo 2017, el juzgado laboral reconoce la existencia de un contrato realidad y condena a la EAAAP ESP, al pago de las
Ordinario laboral única instancia	Roberto Velazco López	\$15.000.000	11 de agosto de 2016	Solicita el demandante el pago de horas extras durante el tiempo en que laboró para SINTRAPUCOL y conforme a ello se haga reliquidación. El juzgado cita a la EAAAP ESP en calidad de listis consorte necesario.	La audiencia para desarrollar el proceso tiene lugar el día 28 de junio de 2017.
Ejecutivo singular	ODS INGENERIA S.A.S	\$72.720.000	04 de abril de 2016	Solicita el ejecutante el pago que quedó pendiente en la liquidación del contrato de obra No 002 de 2015.	Se contestó demanda ejecutiva, se propusieron excepciones y se está en espera a que se siga adelante con el proceso
Ejecutivo singular	Armando Mora Castaño	\$90.000.000	04 de abril de 2016	Solicita el ejecutante el pago que quedó pendiente en la liquidación del contrato de alquiler de vehiculo recolector No 06 de 2012.	Se contestó demanda ejecutiva, se propusieron excepciones y se está en espera a que se siga adelante con el proceso
Ejecutivo	Jesús Sevillano Cortes	\$18.000.000	27 de octubre de 2016	Solicita el ejecutante el pago de los canones de arrendamiento pendientes en virtud del contrato de arrendamiento de vivienda urbana celebrado con la EAAAP ESP.	Se contestó demanda ejecutiva, se propusieron excepciones y se está en espera a que se siga adelante con el proceso
Ejecutivo	Constructor S.A.S	\$210.228.975	10 de octubre de 2016	Solicita el ejecutante el pago que quedó pendiente en la liquidación del contrato de maquinaria No 03 - 2015 y su adicional N001 - 2015.	Se contestó demanda ejecutiva, se propusieron excepciones y se está en espera a que se siga adelante con el proceso

Fuente: Visita

El valor total de las demandas en contra de la entidad es por \$839.342.606 de las 12 demandas, ocho son de tipo laboral.

En cuanto al patrimonio observamos errores ariméticos ya que no fue tenida en cuenta la perdida neta de la vigencia 2016 de \$387.655.288,69, afectando de esta manera el patrimonio institucional en dicho valor.

Con relacion a los ingresos observamos su comportamiento asi:

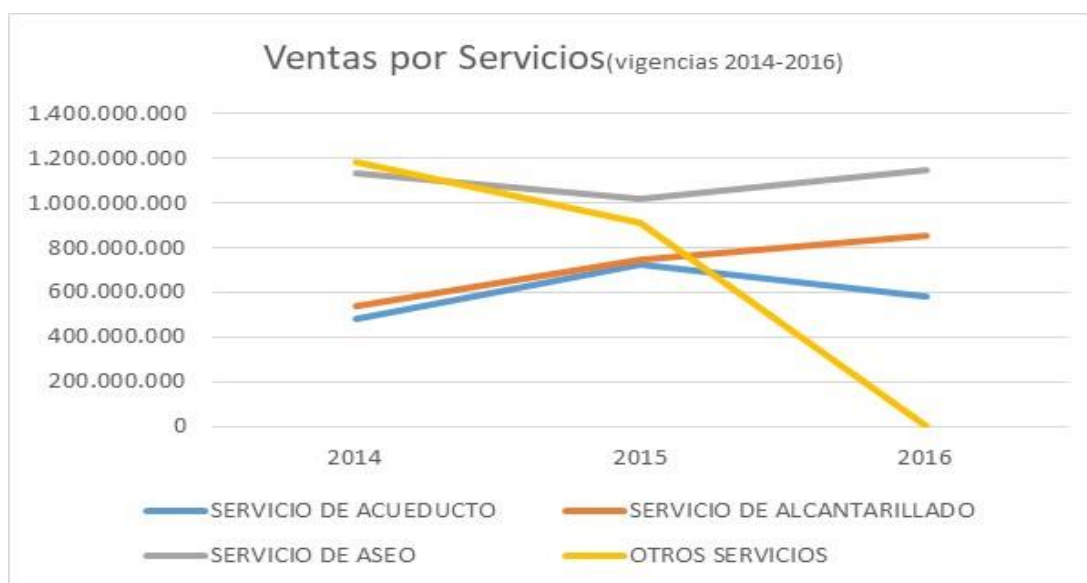
**Tabla 11.** Composición Ingresos Vigencia 2014-2015 y 2016

	2014	2015	DISTRIBUCIÓN	DIFERENCIA	%	2016	DIFERENCIA	%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	483.098.820	725.344.387	21,32%	242.245.567	50,14%	584.780.657	-140.563.730	-19,38%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	536.354.960	743.906.287	21,87%	207.551.327	38,70%	853.204.455	109.298.168	14,69%
SERVICIO DE ASEO	1.131.330.276	1.019.818.953	29,98%	-111.511.323	-9,86%	1.149.478.988	129.660.035	12,71%
OTROS SERVICIOS	1.179.172.016	912.719.561	26,83%	-266.452.455	-22,60%	4.139.139	-908.580.422	-99,55%
<b>TOTAL</b>	<b>3.329.956.072</b>	<b>3.401.789.188</b>	<b>100,00%</b>	<b>71.833.116</b>	<b>2,16%</b>	<b>2.591.603.239</b>	<b>-810.185.949</b>	<b>-23,82%</b>

Fuente: SUI - Visita 2014, 2015 y 2016

En cuanto a la composición de ingresos por venta de servicios para la vigencia 2015 el 21.32% corresponde a acueducto, el 21.87% por alcantarillado y el 29.98% por aseo. Se observa un incremento del 50.14% por el servicio de acueducto para la vigencia 2015, mientras que para la vigencia 2016 fue disminuido en un 19.38%. En cuanto al servicio de alcantarillado se observa un incremento del 38.70% para la vigencia 2015 y del 14.69% para la vigencia 2016. En visita no fue posible establecer el motivo de dicho incremento ya que los datos de la facturación no fueron consistentes.

**Figura 4.** Ventas por servicios 2014-2016



Fuente: SUI - Visita 2014, 2015 y 2016

Tanto los costos de ventas como los gastos tuvieron incrementos significativos de \$795.7 millones para el caso de costos de ventas y de \$658 millones para el caso de gastos que corresponden al 54% y al 332% respectivamente. De esta manera la empresa paso de tener una utilidad operacional de \$638 millones a una pérdida operacional de \$303 millones, además de un resultado neto de utilidad de \$768.6 millones a una pérdida neta de \$381.1 millones.

## 2.2.4 Cuentas Bancarias

La empresa maneja tres cuentas corrientes y una cuenta de ahorro relacionadas así:

**Tabla 12.** Cuentas bancarias

BANCO	CLASE DE CUENTA	NUMERO CUENTA	FUENTE FINANCIACION	SALDO A 31 DICIEMBRE 2016	SALDO A 31 MAYO 2017
BANCOLOMBIA	CUENTA CORRIENTE	451-939613-24	RECURSOS PROPIOS	282.705,84	359.525,84
BBVA	CUENTA CORRIENTE	726-16272-0	RECURSOS PROPIOS	0	0
BANCO AGRARIO	CUENTA CORRIENTE	07930001628-8	RECURSOS SUBSIDIOS	364.391,59	10.785.862,48
COOTEP	CUENTA AHORROS	310029820	RECURSOS PROPIOS	3.637.667	18.000

Fuente: Visita

### Estado de la cartera:

En visita fue suministrado el estado de la cartera por edades, sin embargo, dichos datos no fueron consistentes debido a la ausencia de conciliación e integración con el área comercial, de esta manera fue imposible realizar un análisis objetivo del estado de la cartera por edades.

## 2.2.5 Indicadores Financieros

Con base en la información financiera disponible en SUI se realizó el cálculo de los indicadores financieros para las vigencias 2014 y 2015:

**Tabla 13.** Indicador de rentabilidad

De Rentabilidad	Formula	2014	2015
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	21,94%	18,78%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	19,86%	22,61%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	11,69%	13,82%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	36,55%	23,22%

Los anteriores indicadores reflejan que la empresa fue rentable en las vigencias evaluadas los ingresos recibidos por la prestación de los servicios fueron suficientes para equilibrarla operacionalmente.

Al incrementarse los gastos en una proporción más elevada que los ingresos origino la afectación en la utilidad operacional, y por lo tanto en los indicadores de margen operacional de utilidad y rendimiento del patrimonio.

El margen neto de utilidad tiene un comportamiento positivo debido a que la empresa presentó otros ingresos por valor de \$242 millones, ni en visita, ni en las notas a los estados financieros fue posible establecer a que corresponden dichos saldos.

ROA	Utilidad Neta*100	10,59	16,64
	Activo Total		
ROE	Utilidad neta*100	33,09	27,96
	Patrimonio		

Al presentarse utilidad neta en los periodos evaluados existió un comportamiento favorable frente a la rentabilidad del activo y patrimonio, destacándose la rentabilidad sobre el patrimonio ya que se incrementó más para ambas vigencias que la rentabilidad sobre el activo. Determinando con esto el respaldo patrimonial que posee la empresa.

**Tabla 14** Indicadores de liquidez 2014 a 2015

De Liquidez	Formula	2014	2015
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,34	0,83
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	(2.575.754.383)	(261.302.508)
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{deudores}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,09	0,05
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	1,47	2,47

En cuanto a los indicadores de liquidez presentan un comportamiento estable con un leve incremento, sin embargo el panorama no es alentador, esto debido a que la empresa no presenta respaldo de sus activos corrientes para pagar sus obligaciones a corto plazo, agudizando mas la situación si de los activos le restamos las cuentas por cobrar. En cuanto al indicador de solidez, refleja un mejor comportamiento, esto debido a que la empresa disminuyó sus obligaciones para la vigencia 2015 en un 55.53%

**Tabla 15.** Indicadores de rotación

		2014	2015
Numero de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$	121,85	191,82
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Dias Cartera}}$	2,95	1,88

En cuanto a los indicadores de gestión de cartera muestran deterioro para la vigencia 2015, la empresa incrementó los días en recuperar su cartera y la rotación es de menos de dos mes para la vigencia 2015.

**Tabla 16. Ebitda**

<b>EBITDA</b>	696.828.683	241.205.365
Rentabilidad EBITDA	21,12%	7,09%
Coefficiente Operacional	72,77%	57,78%

Como se puede observar, los resultados en términos de beneficio bruto, se concluye que, aunque la empresa presenta la capacidad para generar beneficios considerando únicamente su actividad productiva, dicho resultado desmejoró de una vigencia a otra, y se puede agudizar considerando que la situación financiera para la vigencia 2016 producto pérdidas en el resultado del ejercicio.

## **2.2.6 Análisis Convergencia hacia Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF**

### **2.2.6.1 Clasificación**

Mediante radicado 20174210405591 del 05 de mayo de 2017 fue solicitado por parte de esta Superintendencia a la empresa la aclaración frente a la clasificación de los grupos, ya que la misma se había clasificado como grupo 2 pymes.

La empresa mediante radicado 20175290396982 el 30 de mayo de 2017 aclaró que cumple los marcos normativos como grupo 2 pymes. Sin embargo, en el desarrollo de la visita y considerando la naturaleza jurídica de la empresa se aclaró que la misma cumple los requerimientos de la resolución 414 de 2014, de esta manera fue indicado el procedimiento seguir con el fin de solicitar la reversión de la información de clasificación y habilitación de los formularios dentro del periodo de planificación e implementación de los nuevos marcos normativos.

En cumplimiento de la Resolución SSPD 20141300055955, la empresa debía clasificarse según los marcos normativos establecidos en la Resolución 414/14, por lo tanto, debía realizar y presentar sus estados financieros, de acuerdo con los siguientes plazos:

- Período de preparación obligatoria: 08 de septiembre al 31 de diciembre de 2014
- Período de transición: 01 enero al 31 de diciembre de 2015
- Primer período de aplicación: 01 enero al 31 de diciembre de 2016

En visita observamos que la empresa no cumplió los marcos normativos para la aplicación y presentación de la información financiera durante la vigencia 2015 y 2016.

### **2.2.6.2. Aplicación**

La empresa realizó la contratación en la vigencia 2016 para el acompañamiento e implementación de las normas internacionales de información financiera NIIF y entrega de estados financieros iniciales (ESFA 2014) bajo el cumplimiento del nuevo marco normativo de acuerdo a la resolución 414/2014 y aplicación de la ley 1314/2009 además de la implementación las NIIF para la vigencia 2016.



De esta manera dentro del informe que hace parte de la ejecución contractual que comprende la situación financiera a 01 de enero de 2015, se tiene establecieron como observaciones:

- *Se tiene que dar de baja cuentas del activo en deudores y propiedad planta y equipo que no cumplen con los criterios de reconocimiento y medición de NIIF pymes, por lo tanto, los integrantes de la junta tendrían que efectuar medidas para conseguir recursos económicos como aporte de capital para cubrir dicha perdida y evitar problemas a futuro.*
- *Se encontraron varias inconsistencias en la información que respalda la información contable a 31 de diciembre de 2014 entregada para efectos de realizar la convergencia en normas internacionales.*

**Conclusiones y recomendaciones del informe:** En las mismas se relacionan situaciones de riesgo financiero por pérdidas patrimoniales, diferencias en los módulos de facturación y contabilidad, determinación y cuantificación de la cartera, cuentas por cobrar, e incertidumbre de las sumas adeudadas ante la Dian, además del pasivo laboral.

- *Para el caso específico de los bancos la información contable registrada en el software no es la misma que la información que arrojan los extractos bancarios, esto se puede presentar por diferentes motivos uno de ellos es que queden partidas conciliatorias que no fueron explicadas en las notas o errores de omisión **debido a que la empresa tiene 33 cuentas bancarias que vienen con saldos de vigencias anteriores. Por lo que se recomienda antes de cerrar un periodo conciliar estos valores y las diferencias que se encuentren dejarlas detalladas en las notas en los estados financieros.***
- *En cuanto a la facturación de los servicios que presta la EAAAPde Puerto asís, **hay grandes diferencias en el módulo de facturación y en el módulo de contabilidad, esto refleja que hay inconsistencias en la información y gran riesgo de pérdida de los recursos por concepto de recaudos, por lo que se recomienda unificar los módulos del software y manejar una sola información para toda la empresa.***
- ***No se observa la clasificación de la cartera por edades lo que dificulta determinar un deterioro más acertado,** para este tema se recomienda establecer con el área encargada y mediante un análisis y concepto jurídico los porcentajes del deterioro para que quede explícito en las políticas contables de cuentas por cobrar que la empresa debe dejar en el manual de procedimientos según las edades y otros factores, con esto también se logra aclarar el tema de responsabilidades pendientes por cobrar desde el ámbito legal y se pueden recuperar algunos recursos que se daban por perdidos.*
- ***También se ven reflejados rubros demasiado altos en las cuentas por cobrar por más de dos mil millones de pesos pero que en el año siguiente disminuyen sustancialmente sin mayor explicación en las notas a los estados financieros,** la recomendación para esta situación también hace parte del trabajo jurídico para ampliar las explicaciones del por qué no se hacen efectivos estos cobros citando las normas y dándole un tratamiento legal. Con estas recomendaciones podemos observar claramente la integralidad que se necesita de parte del área jurídica que afecta directamente al área contable y financiera, de aquí nace el compromiso de todos los integrantes de la familia EAAAP de Puerto Asís en sus roles y deberes que quedaron específicamente descritos en el acta del comité NIIF.*

- **El mayor impacto negativo que sufre la EAAAP es en las propiedades planta y equipo. Para efecto de aplicación a los estándares se debió tomar el principio donde prevalece la esencia sobre la forma y varios de los activos que estaban incluidos debieron ser retirados después de analizar la procedencia y documentos soporte no había confianza y fiabilidad que demuestren lo contrario. En este punto se requiere ser muy cautelosos por lo que demanda de manera urgente una socialización con los integrantes de la junta para que se discutan y se tomen decisiones que hacen parte del saneamiento contable de la empresa y de los nuevos estados financieros en niif dela misma. Aquí se deberán tocar temas como las redes y líneas que estaban en propiedad del acueducto pero que la alcaldía también la tiene registrada en sus activos, los terrenos que no tienen documentos legales a nombre de la empresa, maquinaria y equipos que no están físicamente ni dentro del almacén de la empresa, pero que si tienen valores en las cuentas contables. Esto tiene una implicación negativa directa con el patrimonio de la empresa y se ve reflejado en el Estado de situación Financiera de apertura de la Empresa.**
- **Se encuentra una situación delicada a la que no se le ha podido dar solución hasta el momento y son las responsabilidades de los impuestos con la DIAN, para la elaboración del ESFA no se pudo tener en cuenta este punto porque no hay claridad con respecto a los valores adeudados y la situación de incertidumbre es alta.**
- **El pasivo laboral que presenta la empresa de vigencias pasadas, no está totalmente definido por que en contabilidad existe una información con la que se trabajó actualmente para elaborar el ESFA, pero en control interno se manifiestan inconformidades por el cálculo de este pasivo.**
- **El patrimonio de la empresa está en perdida por lo que se solicita de manera inmediata efectuar medidas para conseguir recursos económicos como aporte de capital para cubrir dicha perdida y evitar problemas a futuro.**

En cuanto a la conversión de las cuentas según el informe se observaron las siguientes diferencias:

**Tabla 17.** Conciliación efectivo –Equivalente a efectivo para la elaboración del ESFA

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SALDO LIBROS	VALOR EN EXTRACTO	DIFERENCIA
11090201	COOTEP 310029820	1.496.027	1.423.030	72.997
11100505	BBVA 72616272-0	16.277.591	3.187.070	13.090.521
11100510	AGRARIO 7930-001628-8	121.590.693,5	19.151.955	102.438.739
11100515	BBVA 726-00999-6	675.288	675.290	(2)
11100520	BBVA 726-01000-2	1.919.361	1.919.362	(1)
11100530	BBVA 726-011695	524.659	524.669	(10)
11100540	BBVA 726-011679	2.205	2.206	(1)
11100549	BBVA 726 012289	31.022	31.042	(20)
11100550	BCO AGRARIO 7930-00235-7	250.921	307.379	(56.458)

11100551	BCO AGRARIO 7930-00237-3	13.003.068	503.068	12.500.000
11100561	BANCO AGRARIO 7930-266-2	91.996	91.966	30
11100566	BANCOLOMBIA 451-939613-24	2.217.989,88	(4.565)	2.222.555
11100567	BANCOLOMBIA 451-950030-46	18.696	1.097	17.599
11100570	BANCOLOMBIA 451-954503-39	10.745	1.574	9.171
11100572	BANCOLOMBIA 451-125548-01	5.486.129	794.817	4.691.312

Fuente: Informe contractual - Visita

**Tabla 18.** Conciliación deudores –para la elaboración del ESFA

CÓDIGO	CUENTA	COSTO	PROVISIÓN	VER. LIBROS
14	DEUDORES			
1408	SERVICIOS PÚBLICOS	1.116.747.933,51		749.650.975,35
140802	SERVICIO DE ACUEDUCTO	249.404.748,25	605.589.940,00	124.622.839,25
14080202	CONSUMO ACUEDUCTO	249.404.748,25	124.781.909,00	246.724.035,20
140803	SERVICIO DE ALCANTARILLADO	399.047.597,20	152.323.562,00	333.936.985,90
14080301	ALCANTARILLADO CARGO FIJO	399.047.597,20		
140804	SERVICIO DE ASEO	423.928.473,06	328.484.469,00	4399.047.597,203.928.473,06
14080401	ASEO FACT.EEBP	74.887.113,51		74.887.113,51
14080402	ASEO FACT.EAAAP ESP	349.041.359,55		349.041.359,55
140808	SUBSIDIO DE SERVICIO DE ACUEDUCTO	14.789.038,00		14.789.038,00
140809	SUBSIDIO DE SERVICIO DE ALCANTARILLADO	14.789.038,00		14.789.038,00
140810	SUBSIDIO DE SERVICIO DE ASEO	14.789.039,00		14.789.039,00
1413	TRANSFERENCIAS POR COBRAR	444.729.151,00		444.729.151,00
141314	OTRAS TRANSFERENCIAS	444.729.151,00		444.729.151,00
1420	AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	20.000,00		20.000,00
142012	ANTICIPO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SE	20.000,00		20.000,00
14201201	CAJA MENOR	20.000,00		20.000,00
1470	OTROS DEUDORES	378.110,00		378.110,00
147090	OTROS DEUDORES	378.110,00		378.110,00
14709005	RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS	250.853,00		250.853,00
14709007	CUENTAS POR COBRAR A EMPLEADOS	127.257,00		127.257,00
1475	DEUDAS DE DIFÍCIL RECAUDO	2.220.953.117,92		1.615.363.177,92
147517	SERVICIO DE ALCANTARILLADO	0		1.615.363.177,92
147590	OTROS	2.220.953.117,92		1.615.363.177,92

	DEUDORES			
14759099	SALDOS POR DEPURAR	2.220.953.117,92		1.615.363.177,92
	TOTALES	3.177.238.372,43	<b>605.589.947,00</b>	2.571.648.425,43

Fuente: Informe contractual - Visita

**Tabla 19.** Deudores por servicios públicos –para la elaboración del ESFA

DEUDORES	SALDO PCGA LOCALES	CARACTERÍSTICAS DE LA TRANSACCIÓN
ACUEDUCTO	249.404.748,25	Venta de servicios públicos con facturación con transferencia de riesgos y ventajas
ALCANTARILLADO	399.047.597,20	Venta de servicios públicos con facturación con transferencia de riesgos y ventajas
ASEO FACT.EEBP	74.887.113,51	Venta de servicios públicos con facturación con transferencia de riesgos y ventajas
ASEO FACT.EAAAAP ESP	349.041.359,55	Venta de servicios públicos con facturación con transferencia de riesgos y ventajas
SUBSIDIO SERVICIO DE ACUEDUCTO	14.789.038,00	Cuenta por cobrar a la alcaldía por concepto de subsidios realizados a los estratos 1,2 y 3
SUBSIDIO SERVICIO DE ALCANTARILLADO	14.789.038,00	Cuenta por cobrar a la alcaldía por concepto de subsidios realizados a los estratos 1,2 y 3
SUBSIDIO SERVICIO DE ASEO	14.789.039,00	Cuenta por cobrar a la alcaldía por concepto de subsidios realizados a los estratos 1,2 y 3
<b>Totales</b>	<b>1.116.747.933,51</b>	

CTA. CONTABLE	DESCRIPCION	SALDOS PCGA	CARACTERÍSTICAS
1413	TRANSFERENCIAS POR COBRAR	444.729.151,00	Por concepto de convenios interadministrativos
141314	OTRAS TRANSFERENCIAS	444.729.151,00	
	<b>TOTALES</b>	<b>444.79.151</b>	

Fuente: Informe contractual - Visita

**Tabla 20.** Avances y anticipos entregados para la elaboración del ESFA:

CTA. CONTABLE	DESCRIPCION	SALDOS PCGA	CARACTERÍSTICAS
1420	AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	20.000,00	Reembolso caja menor
142012	ANTICIPO PARA ADQUISICION DE BIENES Y SE	20.000,00	
14201201	CAJA MENOR	20.000,00	
	<b>TOTALES</b>	<b>20.000,00</b>	

Fuente: Informe contractual - Visita

**Tabla 21.** Otros deudores para la elaboración del ESFA

CTA. CONTABLE	DESCRIPCION	SALDOS PCGA	CARACTERÍSTICAS
1470	OTROS DEUDORES	378.110,00	Autorizaciones dadas de gerencia
147090	OTROS DEUDORES	378.110,00	
14709005	RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS	250.853,00	
14709007	CUENTAS POR COBRAR A EMPLEADOS	127.257,00	
	<b>TOTALES</b>	<b>378.110,00</b>	

Fuente: Informe contractual - Visita

**Tabla 22.** Cuentas de difícil recaudo para la elaboración del ESFA

CTA. CONTABLE	DESCRIPCION	SALDOS PCGA	CARACTERISTICAS
1475	DEUDAS DE DIFICIL RECAUDO	2.220.953.117,92	Responsabilidades administrativas y financieras pendientes por formalizar en el 2015
147590	OTROS DEUDORES	2.220.953.117,92	
14759099	SALDOS POR DEPURAR	2.220.953.117,92	
	<b>TOTALES</b>	2.220.953.117,92	

Fuente: Informe contractual - visita

*Conciliación de cartera en contabilidad con facturación y se han observado las siguientes diferencias:*

**Tabla 23.** Conciliación de facturación y libros –para la elaboración del ESFA

SERVICIO	FACTURACIÓN	CONTABILIDAD	DIFERENCIA
ACUEDUCTO	25.192.397	469.606.499	444.414.102
ALCANTARILLADO	88.694.134	676.530.102	587.835.968
TASA	14.540.259	-	(14.540.259)
ASEO	3.011.172	497.585.338	494.574.166
OTROS	5.155.752	9.529.324	4.373.572

Fuente: Informe contractual-visita

*Claramente se observa que en contabilidad las cifras son elevadas en comparación con facturación. Realmente lo expresado en libros es la información que se va a tomar en cuenta para la elaboración del esfa, debido a que hay pérdida de información por parte del módulo de facturación y la información obtenida no es fiable.*

*No se puede realizar el detalle por tercero y hacer un análisis de forma individual **porque Hay incertidumbre y no existe información veraz.** En el ESFA se tomará para aplicar la provisión el rango de 12 meses o 360 días que equivale al año 2014, a esta fecha no se presenta una cartera por edades lo que evita establecer un deterioro con diferentes valores porcentuales, aunque el estándar recomienda realizar un análisis individual, resulta imposible aplicarlo a este caso. Según la tasa de recuperación histórica para los 360 días del 2014 el valor porcentual aplicado para las cuentas por cobrar sería diferente al establecido como política en las notas a los estados financieros del respectivo año, donde la provisión supera el 50%. **De aquí nace la recomendación para el área financiera en cuanto al seguimiento de los usuarios suscriptores del servicio donde en conjunto con las herramientas tecnológicas como lo es el software contable de la empresa, se recomienda llevar el detalle del usuario de manera que tenga un historial y se pueda fijar un deterioro individual***

*En cuanto a las cuentas por pagar existe un saldo pendiente por depurar por valor de \$2.440.858.910,41 el cual debe ser presentado a la junta directiva para que autorice las decisiones contables que permitan depurar dichos saldos.*

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

#### 3.1. Sistema de acueducto

A continuación, se presenta 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 junio de 2017, y los reportes de información al SUI.

##### 3.1.1. Fuentes de abastecimiento

El Municipio de Puerto Asís es abastecido de la fuente superficial Quebrada Agua Negra. Esta quebrada tiene un caudal concesionado de 134 lps mediante Resolución DTP No. 0054 del 22 de febrero de 2010 con una duración de 10 años. El prestador manifestó estar captando actualmente 50 lps, sin embargo, no se cuenta con instrumento de macro medición. En la siguiente tabla se describen los datos más relevantes de dicho acto administrativo:

**Tabla 24.** Información Resolución No. 0054

Nombre de la fuente	Caudal Concesionado (L/s)	Fecha inicio Concesión	Fecha de vencimiento	Estado
Quebrada Agua Negra	134	22 de febrero de 2010	Febrero de 2020.	Vigente

Fuente: Visita 2017

De igual manera, el prestador tiene permiso de concesión de aguas sobre el Río Putumayo en la cantidad de 120 lps mediante Resolución DTP No. 0282 del 28 de marzo de 2016, y una duración de 10 años, Sin embargo, no se realiza la captación en esta fuente dado que no se cuenta con red de aducción ni red eléctrica. En la siguiente tabla se describen los datos más relevantes de dicho acto administrativo:

**Tabla 25.** Información Resolución No. 0282

Nombre de la fuente	Caudal Concesionado (L/s)	Fecha inicio Concesión	Fecha de vencimiento	Estado
Río Putumayo	120	28 de marzo de 2016	Marzo de 2026.	Vigente

Fuente: Visita 2017

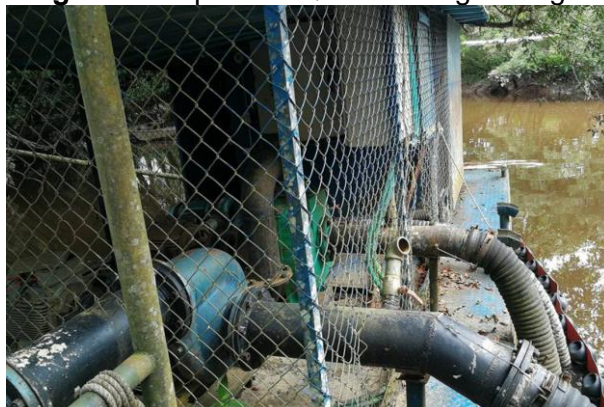
Ahora bien, una vez consultada la información en SUI se puede observar que la empresa no ha diligenciado el formato Registro de fuentes, conforme los plazos establecidos en la Resolución compilatoria SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> 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, 20104000006345, y 20104010018035.

### 3.1.2 Captación

El Agua es captada por medio de la fuente superficial Quebrada Agua Negra. En esta fuente superficial el agua es captada mediante una captación por barcaza flotante. A continuación, se muestra la fuente de captación:

**Figura 5.** Captación Quebrada Agua Negra



De acuerdo a la figura anterior, se observa el agua es dirigida a diferentes bombas. Se tienen 4 bombas, una de 8 HP, una de 6 HP y dos de 4 HP. Actualmente solo se encuentra en funcionamiento la bomba de 6 HP ya que la bomba de 8 HP y una de 4 HP se encuentran dañadas, y la otra bomba de 4 pulgadas le hacen falta unas piezas para poder funcionar adecuadamente disminuyendo la continuidad del servicio de acueducto.

Con la utilización únicamente de esta bomba para la captación, se presenta una continuidad de 4 horas/día en el Municipio, sin embargo, el prestador manifestó que cuando se encontraba en funcionamiento la bomba de 8 pulgadas, se tenía una continuidad de 7 horas/día, no siendo superior a este valor dado la capacidad de almacenamiento de los tanques.

A continuación, se resumen las características de la fuente de captación:

**Tabla 26.** Características estructura de captación

Fuente de Abastecimiento	Tipo de Captación	Caudal de Diseño de Captación
Quebrada Agua Negra	Barcaza Flotante	134 L/s

Fuente: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Puerto Asís.

Al validar la información en SUI por parte del prestador, se observa que no ha reportado información respecto al tema de captación.

Adicionalmente, se pudo observar en la visita que no se cuenta con instrumentos de macromedición que permitan medir los caudales que se captan para tratamiento en ninguna de las dos captaciones. En ese sentido, el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo la Resolución No. 1096 de 2000<sup>4</sup>, modificado por la Resolución 668 de 2003, artículo 86, numeral 1 (Derogado por la Resolución 330 del 8 de junio de 2017), se mantiene para este caso la resolución citada dado que las

<sup>4</sup> Resolución 1096 de 2000, "Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – R.A.S", artículo 1096.

condiciones de operación fueron visitadas antes de la promulgación de la nueva resolución

### 3.1.3 Aducción y filtro de aireación

Una vez el agua es captada, el agua es conducida por tres diferentes líneas de aducción, cada una saliendo de una bomba diferente. Para la bomba de 8 HP el agua sale mediante una tubería de 8 pulgadas de material hierro. Para la bomba de 6 HP el agua sale por una tubería de 6 pulgadas que a una distancia de alrededor de 18 metros se une a la tubería de 8 pulgadas. Para las bombas de 4 HP, el agua sale por tuberías de hierro que se unen a la tubería de 6 pulgadas.

Luego de que se presenta la unión de la tubería de 6 pulgadas con la tubería de 8 pulgadas, el material de la tubería es de asbesto-cemento hasta finalmente llegar el agua al filtro de aireación, el cual tiene la función de retener el material sólido para el ingreso del agua a la planta de tratamiento de agua potable. A continuación, se muestra el filtro de aireación:

**Figura 6.** Filtro de aireación



Adicionalmente, en la visita, se observó que el estado de las tuberías de aducción no era el adecuado, ya que para la tubería de 6 pulgadas antes de la unión con la tubería de 8 pulgadas, se presenta una fuga. De igual manera, se encontró otra fuga luego que se da la unión de la tubería de 6 pulgadas con la tubería de 8 pulgadas. A continuación, se refleja el estado de las tuberías observadas en visita:

**Figura 7.** Fugas tuberías de aducción

Fuga tubería de aducción de 6"



Fuga tubería de aducción de 8"





### **3.1.4 Sistemas de Tratamiento de Agua Potable**

La empresa cuenta con una planta de tratamiento de agua potable, la cual es de tipo convencional por bombeo y se encuentra ubicada en el Barrio San Martín. El caudal con el que opera esta PTAP es de 65 lps aclarando que la planta no cuenta con macromedidor a la entrada.

Posterior al pre tratamiento con el filtro de aireación, el agua es conducida para aplicar el proceso de dosificación y coagulación, lo cual se realiza con sulfato de aluminio tipo B diluido en agua, el cual se aplica de forma manual a criterio del operador según observe la turbiedad del agua. Posterior a este proceso, el agua es dirigida a dos floculadores hidráulicos cada uno con seis cámaras que funcionan de manera paralela, siendo estos floculadores tipo Alabama.

Luego de este proceso el agua es conducida a un sedimentador de tasa alta con placas inclinadas, donde por acción de la fuerza de gravedad los flocs son precipitados al fondo del sedimentador. Luego el agua es conducida a tres filtros lentos de arena que funcionan de manera paralela en la PTAP, donde cada uno posee una válvula de 8 pulgadas que permite el control de flujo en el agua, sin embargo, hay cierta parte del agua que no es remitida a estos filtros al primer tanque de almacenamiento. Cabe resaltar que los filtros tenían en su parte superior moho, sin embargo, el prestador manifestó haber realizado un mantenimiento de los mismos alrededor de hace 15 días al momento de la visita, pero no suministró soportes de dicho mantenimiento.

Después que el agua es tratada en los filtros, es dirigida al tanque de almacenamiento 2, donde también llega el agua proveniente del tanque de almacenamiento 1, que como se mencionó anteriormente, el agua contenida en el tanque de almacenamiento 1 no tiene tratamiento de los filtros. En este tanque se realiza el proceso de cloración, donde se utiliza cloro granulado al 70%, donde la aplicación del cloro se realiza de forma manual a criterio del operario. Cabe aclarar, que el prestador no cuenta con macromedidor a la salida de la PTAP.

Finalmente, el agua es distribuida por dos bombas que trabajan a 60 HP cada una, aclarando que el agua es distribuida para el Municipio y para dos tanques elevados localizados dentro del municipio. Cabe resaltar, que en días pasados del momento de la visita, al haber al haber una falla en una de las bombas de distribución, el Municipio estuvo sin agua desde el día viernes 16 de junio hasta el día lunes 19 de junio, es decir, hubo 96 horas de suspensión del servicio de acueducto.

A continuación, se muestran algunas imágenes que fueron tomadas el día en la visita para esta PTAP:

**Figura 8.** Procesos de la Planta de tratamiento de agua potable

Proceso de coagulación



Proceso de floculación



Sedimentador de alta tasa



Filtros



Los residuos producidos en el proceso de potabilización son dispuestos en el relleno sanitario Kilili perteneciente a la empresa, sin embargo, el prestador no cuenta con permiso de vertimientos de los residuos líquidos y sólidos generados en PTAP.

Con respecto al control de la calidad del agua cruda y tratada, de acuerdo a lo establecido en el artículo 120 de la Resolución 1096 de 2000, las PTAP deben contar con un laboratorio para la medición *in situ* de los parámetros de calidad del agua en el proceso. El laboratorio de la empresa para esta planta de tratamiento se muestra a continuación:

**Figura 9.** Laboratorio de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Puerto Asís.



Para los análisis de calidad de agua del proceso el prestador manifestó no realizar test de jarras, al igual que la no realización de turbidez, solo se analizan pH, Cloro Residual y color. Sin embargo, el prestador no realiza estas mediciones diariamente, cómo, por ejemplo, no realizó mediciones del 17 de abril al 20 de abril del presente año, y las últimas mediciones observadas en el momento de la visita fueron hechas hasta el 1 de junio del presente año.

A continuación, se presenta la bitácora de los operarios que muestra el último registro de mediciones realizadas por el prestador en el momento de la visita:

**Figura 10.** última bitácora diligenciada por el prestador

NOMBRE DEL FORMATO		CONTROL DE TRATAMIENTO DE AGUA TRATADA EN LA PTAP							
LUGAR		PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE							
FECHA	HORA	PUNTO DE MUESTREO	PH	T°	TURBIDEZ	COLOR	CLORO	OBSERVACIONES	
12-03-2012	8:30 AM	---	6,7	24,02	---	90	0,69		
18-03-2012	8:30 AM	---	6,8	23,41	---	90	0,68		
19-03-2012	8:30 AM	---	6,5	22,01	---	80	0,62		
20-03-2012	8:30 AM	---	6,6	26,7	---	90	0,84		
27-03-2012	8:30 AM	---	6,7	24,02	---	90	0,19		
13-03-2012	8:30 AM	---	6,7	22,2	---	80	0,70		
24-03-2012	8:30 AM	---	6,6	26,8	---	80	0,23		
25-03-2012	8:30 AM	---	6,6	23,4	---	90	0,67		
26-03-2012	8:30 AM	---	6,5	22,01	---	80	0,68		
27-03-2012	8:30 AM	---	6,6	23,5	---	90	0,67		
28-03-2012	8:30 AM	---	6,9	21,2	---	80	0,23		
29-03-2012	8:30 AM	---	6,7	23,3	---	80	0,20		
30-03-2012	8:30 AM	---	6,6	26,8	---	80	0,73		
31-03-2012	8:30 AM	---	6,8	25,5	---	80	0,13		
1-04-2012	8:30 AM	---	6,9	24,7	---	80	0,82		

Una vez realizada consulta en SUI se pudo evidenciar que el prestador no ha reportado esta PTAP en el formulario Registro Plantas de Potabilización.

### Operación y Mantenimiento

El prestador suministró el manual de operación y mantenimiento de la planta de tratamiento, sin embargo, no suministró la información respecto al cronograma de mantenimiento con sus respectivas evidencias, argumentando que el mantenimiento se realiza cuando se ve la necesidad de hacerlo.

### 3.1.5 Tanques de almacenamiento

La empresa cuenta con dos tanques de almacenamiento, el tanque de almacenamiento 1 en concreto con una capacidad de 879 m<sup>3</sup>, el cual tenía en su entrada de agua, pequeñas zonas con moho.

Posteriormente, como se mencionó antes, el agua que se encuentra en el tanque de almacenamiento 1 es dirigido al tanque de almacenamiento 2, el cual tiene una capacidad de 877 m<sup>3</sup>, en construido de concreto.

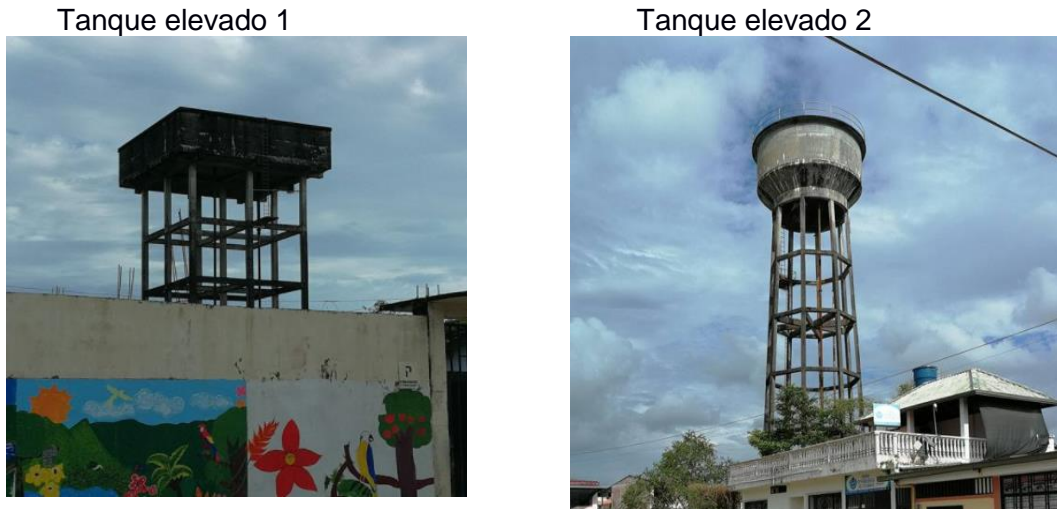
A continuación, se muestra registro fotográfico de los tanques de almacenamientos mencionados anteriormente:

**Figura 11.** Tanque de almacenamiento.



Adicional a estos tanques enterrados, la empresa cuenta con dos tanques elevados, cuya función es almacenar el agua para suministrar el agua al día siguiente y así ayudar a tener una mejor presión en el sistema de distribución, ya que según el prestador no es suficiente la distribución con el motor con el que se distribuye el agua. Las capacidades de los tanques elevados 1 y 2 son respectivamente 500 m<sup>3</sup> y 200 m<sup>3</sup> respectivamente.

**Figura 12.** Tanques elevados



Adicionalmente, el prestador manifestó en la visita que nunca se ha realizado mantenimiento a estos tanques elevados dado que no se cuenta con la suficiente seguridad para los operarios que suben a hacer el respectivo mantenimiento.

A continuación, se resumen las características de los diferentes tanques:

**Tabla 27.** Características de los tanques de almacenamiento del sistema de abastecimiento de Puerto Asís.

Tanque	Volumen Tanque (m <sup>3</sup> )	Tipo	Material
Tanque 1	879	Enterrado	Concreto
PTAP Alternativa	877	Enterrado	Concreto
PTAP Alternativa	500	Elevado	Concreto
PTAP Alternativa	200	Elevado	Concreto

Fuente: Información suministrada en visita por el prestador.

Consultando el SUI, el prestador no ha reportado la información pertinente a las características de las tuberías de conducción.

### 3.1.6 Conducciones

Cuando se presenta el bombeo para la distribución, el agua es dirigida al Municipio de Puerto Asís y a los tanques de almacenamientos elevados que se encuentran dentro del Municipio, aclarando que el agua distribuida a estos lugares por una sola tubería de conducción, en donde por medio de una válvula se destina el agua al pueblo o a los tanques de almacenamiento.

La longitud de tubería que hay entre la PTAP y el primer tanque de almacenamiento es de 2,5 Kilómetros con un diámetro de 10 pulgadas. Después de que este tanque es llenado por completo, lo cual dura alrededor 3 horas, el agua es conducida al segundo tanque elevado de almacenamiento con una longitud de tubería entre el primer tanque elevado y este segundo tanque de 800 metros y un diámetro de 8 pulgadas. Según el prestador, este segundo tanque dura alrededor de 2 horas en llenarse por completo. Es de precisar que no se tiene información reportada en SUI sobre las características de las tuberías de conducción para las vigencias evaluadas.

### 3.1.7 Redes de distribución de agua potable

El prestador no ha reportado en SUI la información concerniente a las redes del sistema de acueducto. En tal virtud, la empresa debe reportar de manera inmediata la información de acuerdo con lo establecido en la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

#### Catastro de Redes

La última actualización que tiene la empresa respecto del catastro de redes es del año 2016, donde el prestador manifiesta que el 30% de las tuberías utilizadas en el Municipio son en PVC. A continuación, se muestra la última actualización del catastro de redes:

**Tabla 28.** Última actualización catastro de redes (2016)

DIMENSION DE TUBERIA EN PULGADAS	MATERIAL DE TUBERIA	LONGITUD EN KM
2"	PVC Cloruro de Polivinilo	1
3"	PVC Cloruro de Polivinilo	0.4831974
4"	PVC Cloruro de Polivinilo	1
6"	AC Asbesto Cemento	2
6"	PVC Cloruro de Polivinilo	0,4455422
8"	PVC Cloruro de Polivinilo	0,25996
8"	AC Asbesto Cemento	0,80531
10"	PVC Cloruro de Polivinilo	2,5406391
Total de longitud en km de la red de acueducto		8

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita.

Conforme la información anterior, según la Resolución 1096 de 2000, artículo 102; al catastro de redes suministrado por el prestador, le hace falta información como lo es la localización, tipos de accesorios, profundidad y año de instalación de cada una de las tuberías. El anterior artículo, fue derogado por el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.

La red de distribución no se encuentra sectorizada. Dentro de la información suministrada por el prestador, no se observó el manual de operación y mantenimiento para redes de distribución del sistema de acueducto.

#### Medición de Presiones en la Red de Distribución

Según lo estipulado en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000, derogado por el artículo 86 de la Resolución 330 de 2017, la presión mínima de operación que debe obtenerse cuando esté circulando por la red el caudal de diseño, es función del nivel de complejidad del sistema. Por lo anterior, debido a que el sistema de acueducto de Puerto Asís es clasificado en un nivel de complejidad alto, se espera que la presión mínima de servicio sea de 15 m.c.a.

Durante la visita, el prestador no suministró resultados de Presiones en la red, dado que argumentó que no existen instrumentos para medir la presión en la red de distribución. Conforme lo anterior, no aparece reporte de registro de presiones en SUI.

De igual manera, no suministro información de las presiones mínimas que fueron pactadas en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes.

### 3.2. Indicadores de prestación del servicio para acueducto

Los indicadores de prestación para el servicio de acueducto por parte de la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS E.S.P. en el municipio de Puerto Asís, son visibles a lo largo de esta sección. A partir de los datos reportados por el prestador al SUI, así como los obtenidos en visita.

#### 3.2.1. Cobertura de Acueducto.

De acuerdo con la información suministrada por el prestador en visita, la cobertura de acueducto para los años 2014, 2015, 2016 y 2017 son:

**Tabla 29.** Cobertura de acueducto vigencias 2015, 2016 y 2017

Vigencia	Porcentaje de Cobertura (%)
2015	22,67
2016	23,39
2017	23,04

Fuente: Información suministrada por el prestador

Conforme lo anterior, se observa que la cobertura se ha mantenido relativamente constante sin incrementos considerables, abasteciendo según el porcentaje al aproximadamente un cuarto de la población del Municipio de Puerto Asís.

#### 3.2.2 Índice de Continuidad

El prestador no ha reportado al SUI la información del indicador de continuidad para ninguna vigencia. Conforme lo anterior, para el presente análisis se tomará la información que el prestador suministró en visita para las vigencias 2015, 2016 y 2017.

Es de precisar que el prestador no contaba con las variables de cálculo para el indicador de continuidad conforme lo establece la Resolución 2115 de 2007 sin embargo, manifestó que nunca se han superado las 7 horas/día dado la capacidad de almacenamiento de los tanques (elevados y enterrados), por lo que estipula un promedio de 6/día para el año 2015, y para el año 2016.

Para lo corrido de 2017 manifestó que la continuidad disminuye a 4 horas/día, de 7:00 am a 11:00 am, dado que solo se ha contado con el funcionamiento la bomba de 6 HP.

Conforme lo anterior, se ha venido presentando una continuidad INSUFICIENTE al estar entre 0 y 10 horas/día según Resolución 2115 de 2007 para las diferentes vigencias evaluadas.

Ahora bien, no fue posible establecer los datos de continuidad pactados en el anexo técnico del Contrato de condiciones Uniformes dado que en SUI no ha sido reportado y en la visita el prestador manifestó realizarle actualizaciones en la parte técnica de dicho contrato, por lo que se encuentra en revisión.

Por otro lado, el prestador no suministró la información del índice de continuidad según la Resolución 315 de 2007 argumentando que no contaba con todas las variables para la obtención de la continuidad según esta Resolución.

### Suspensiones

El prestador en la visita informó haber tenido una suspensión del servicio de acueducto los días 22, 23 y 24 de noviembre del año 2016 en donde manifestó que durante estos días se prestó el servicio de acueducto mediante carrotanques, sin embargo, no suministró las respectivas evidencias.

Para lo corrido del año 2017, no hubo prestación del servicio de acueducto los días 16, 17, 18 y 19 de junio; sin embargo, el prestador no utilizó ninguna alternativa de suministro de agua.

Adicionalmente, el prestador no ha reportado en SUI las suspensiones que se han presentado.

### 3.2.3 Calidad de Agua Suministrada en 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 este indicador.

Posteriormente, se analizan los resultados del Índice de Riesgo de Calidad del Agua – IRCA de vigilancia, dado que el prestador no suministró el IRCA de control.

- **Actas de concertación, actualización y recibo a conformidad de puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad de agua.**

Con el fin de analizar las actas de concertación, actualización y recibo a conformidad de los puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua, se verificó la información cargada al SUI por la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASIS E.S.P. en donde se encontró que el último reporte es del año 2011, como se refleja a continuación:

**Imagen 10.** Cargue al SUI calidad del agua año 2011

ACTAS CALIDAD DEL AGUA						
Año	2011					
Departamento	PUTUMAYO					
Municipio	PUERTO ASIS					
Nombre de la empresa	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.					
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
PUTUMAYO	PUERTO ASIS	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	CALIDAD ACTAS DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1 (PDF o TIFF)	<a href="#">acta de puntos de muestreo.pdf</a>	2012-08-31 10:54:04

Fuente: Consulta SUI

Para el año 2011, el prestador reportó las actas de concertación de puntos de muestreo, donde se tiene un total de 5 puntos, la cual fue firmada por la Secretaria de



salud de Putumayo, la Coordinadora de salud ambiental por parte de la Secretaria de Salud Departamental y por el Gerente de la Empresa de la época. Esta acta no se encuentra completa dado que no cuenta con el plano de localización de los puntos de muestreo, que estableció el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008.<sup>5</sup>

Para los años 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016, el prestador no ha reportado en SUI actas de concertación ni de actualización de puntos de muestreo.

Ahora bien, en la visita, el prestador suministró la última acta de concertación (mayo del 2017), en donde se observa que son los mismos puntos establecidos en el acta de concertación reportada en SUI exceptuando el punto de concertación número 4, dado que el prestador en la visita manifestó que es un punto nuevo dado que el anterior punto 4 fue destruido por el propietario de vivienda que le avecina.

De igual forma, el acta suministrada en visita tampoco cuenta con plano de ubicación. De igual manera, el acta suministrada en visita no cuenta con el plano de localización de los puntos de muestreo, que estableció el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008.<sup>6</sup>

Adicional a lo anterior, el prestador no cuenta con acta de materialización para ninguna vigencia.

- **Control de Calidad del agua suministrada por red de distribución.**

Consultado en SUI, no se tiene información reportada para los años 2015 ni 2016. De igual forma, el prestador no suministró en visita el IRCA de control.

De acuerdo con los artículos 21 y 22 de la resolución 2115 de 2007 el prestador debe realizar las siguientes frecuencias de tomas de muestras en los puntos de muestreo de la calidad del agua:

- ✓ Turbiedad, color aparente, pH, Cloro residual libre o residual del desinfectante usando una muestra día de por medio; al igual que dureza Total, Hierro Total, Cloruros, una muestra mensual.
- ✓ COT y Fluoruro 2 muestreos anuales.

Es de precisar que según información del prestador en visita no realiza toma de muestras de acuerdo con la frecuencia establecida anteriormente, a excepción de pH y cloro residual dado que no tiene los equipos necesarios para realizar los respectivos análisis y al no realizar contratación de laboratorio externo para los respectivos análisis, por lo que estaría presentando un presunto incumplimiento según la Resolución 2115 de 2007 en cuanto a frecuencia en la toma de muestras.

### **Visita In-situ a los Puntos de Muestreo**

En el desarrollo de la visita realizada en el mes de junio de 2017 se realizaron pruebas de calidad del agua en los diferentes puntos concertados de la red de distribución, las cuales se muestran a continuación:

---

<sup>5</sup> Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución.

<sup>6</sup> Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución.

**Tabla 30.** Resultados del monitoreo de la calidad del agua en la red de distribución

Punto de concertación	Sector	pH	Cloro Residual (mg/L)
1	San Martín	7	0,12
2	Los Pinos	6,5	0
3	Américas	6,5	0,11
4	Ceibas	nd	nd
5	San Nicolás	6,5	0,05

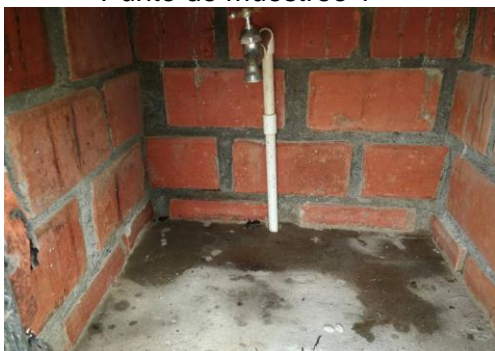
Fuente: Información tomada en visita

Conforme los resultados anteriores, no fue posible realizar la medición de los parámetros físico químicos dado que en el momento de hacer el análisis ya el sector no contaba con agua. Adicionalmente, se observa un presunto incumplimiento para el cloro residual en los puntos de concertación 2 y 5 al no estar en los valores permisibles según la Resolución 2115 de 2007.

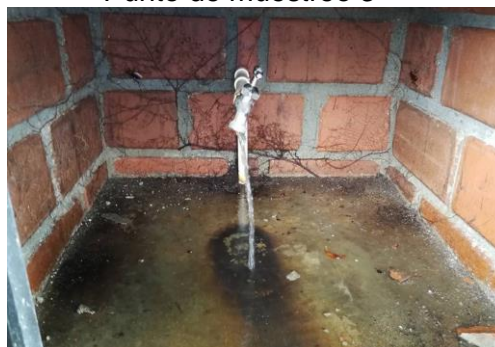
Cabe resaltar, que algunos de estos puntos no contaban con la adecuada higiene dado que dentro de estos puntos de concertación se encontró la presencia de algunos animales como lo fueron los puntos de concertación 1, 3 y 5. A continuación se muestra el estado de estos puntos:

**Figura 13.** Puntos de concertación en mal estado de higiene.

Punto de muestreo 1



Punto de muestreo 3



Punto de muestreo 5



El equipo con el que se realizó las mediciones es un fotómetro portátil de cloro libre-total y ácido cianurico marca Hanna, sin embargo, este equipo de medición no está calibrado por ningún organismo acreditado como la ONAC.

**Figura 14.** Equipo de medición parámetro de Cloro residual y pH



- **Vigilancia de la calidad de 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 – que es administrado por el Instituto Nacional de Salud y que fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante los radicados SSPD 20165290249792 del 21 de abril de 2016 para la vigencia 2015, y el radicado 20175290052542 del 30 de enero de 2017 para la vigencia 2016, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA:

**Tabla 31.** IRCA Vigilancia

AÑO	IRCA MENSUAL												MESES	NUMERO DE MUESTRAS
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
2015	1,98		75,83			20,13	2,52		0,00	0,00			4	10
2016												23,07	1	1

Fuente: SUI – SIVICAP

De acuerdo a los resultados anteriores se puede observar que para el año 2015 en los meses de marzo, junio y julio presuntamente se suministró agua no apta para consumo humano. Mientras que, en el año 2016, en la única muestra evaluada en diciembre, también presuntamente se suministró agua no apta para el consumo humano.

- **Mapa de Riesgos Fuentes 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 respetivos, el prestador informó que no tiene mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento.

### 3.2.4 Cobertura de Micromedición

Realizada la consulta en SUI, el prestador no ha realizado el reporte de la información respecto a este indicador para ninguna de las vigencias evaluadas. Sin embargo, el prestador suministró la cobertura de micromedición para las vigencias 2015, 2016 y lo corrido del 2017, por lo que el mes de análisis será el último de cada vigencia. A continuación, se presenta la información suministrada por el prestador:

**Tabla 32.** Cobertura de micromedición.

VIGENCIA	COBERTURA MICROMEDICIÓN (%)
Diciembre de 2015	74,85
Diciembre de 2016	71,95
mayo de 2017	60,03

Fuente: Información suministrada por el prestador.

Para el último mes de análisis para las vigencias respectivas, la cobertura de micromedición presenta resultados inferiores al 95% establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, por lo que se da un presunto incumplimiento para este indicador. Adicionalmente, se observa que la cobertura de micro medición disminuye año tras año para las vigencias evaluadas.

### 3.2.5. Índice de Agua no Contabilizada – IANC

Dado que el prestador no tiene macromedidor el Municipio, no tiene un indicador de volumen producido, por lo que no maneja el indicador de índice de agua no contabilizada (IANC).

La empresa cuenta con programa para el Uso Eficiente y Ahorro del agua PUEAA, el cual se encuentra actualmente vencido, aprobado mediante Resolución 1009 del 16 de octubre de 2007 por un término de 5 años.

## 3.3. Aspectos Técnicos de Alcantarillado

A continuación, se describe el sistema de alcantarillado conforme a la información reportada por el prestador en SUI y con base en la información suministrada durante la visita desarrollada en mayo de 2017.

### 3.2.1 Estructura del sistema de alcantarillado.

La cobertura de alcantarillado suministrada por el prestador es mostrada a continuación, donde es de observar que para el año 2017 se presenta un incremento considerable. Tal incremento se debe a que para este nuevo año se presenta la facturación de alcantarillado de manera conjunta con energía y aseo, por lo que se presentan realmente los usuarios reales que tiene este servicio, por lo que para las vigencias pasadas había usuarios que estaban utilizando el servicio de alcantarillado, pero no se estaban teniendo en cuenta. A continuación, se presentan las coberturas de alcantarillado:

**Tabla 33. Cobertura**

Año	Cobertura Alcantarillado [%]
2015	75,97
2016	77,81
2017	93,18

Fuente: Visita junio de 2017.

La operación del alcantarillado cambiando está a cargo del prestador en donde se mezclan las aguas residuales con las aguas lluvias. Estas aguas son dirigidas a tres diferentes fuentes de descarga. El alcantarillado funciona por gravedad y no se cuenta con sistema de bombeo. No se cuenta en el municipio son sistema de tratamiento de aguas residuales.

Luego de que se combinan las aguas lluvias con las aguas residuales, estas aguas son dirigidas a tres diferentes fuentes de descarga, las cuales son la Quebrada Singuiya la cual se une al Río Putumayo, a la Quebrada San Nicolás que de igual manera se une posteriormente al Río Putumayo, y también se realizan descargas del agua residual directamente al Río Putumayo. El prestador manifestó que se tienen en total 42 vertimientos de agua residual. A continuación, se muestran tres de estos vertimientos a las diferentes fuentes de descarga:

**Figura 15. Puntos de vertimiento aguas residuales**

Vertimiento Quebrada Singuiyá



Vertimiento Quebrada San Nicolás



Punto de vertimiento Río Putumayo



### 3.2.3. Plan de mantenimiento del alcantarillado

El prestador no suministro cronograma de mantenimiento de alcantarillado, argumentando que este mantenimiento es realizado cuando es necesario en casos de emergencia, de lo cual suministró algunas imágenes como soportes de dichos mantenimientos.

### 3.2.5. Permisos de Vertimientos

De acuerdo a la información suministrada, la empresa cuenta con Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV aprobado mediante Resolución 0172 del 29 de febrero de 2008 por una vigencia de 10 años.

### 3.2.6. Aforos y Caracterización de los Vertimientos

La empresa no realiza ninguna clase de aforo ni caracterización de aguas previo al vertimiento, por lo que desconoce de las características físico químicas en los vertimientos al igual que los respectivos caudales.

### Plan de Contingencia y Emergencia.

La empresa hizo entrega en PDF del Plan de Emergencia y Contingencia para los Sistemas de acueducto y alcantarillado. Verificado el SUI, la empresa ha reportado los siguientes planes de Contingencia, los cuales son los mismos a los suministrados en visita.

**Imagen 11.** Reporte del plan de contingencia y emergencia año 2015

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:				2015			
DEPARTAMENTO:				PUTUMAYO			
MUNICIPIO:				PUERTO ASIS			
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
PUTUMAYO	PUERTO ASIS	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	Acueducto	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA Y EMERGENCIA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASIS.pdf</a>	Certificado	22-02-2016
PUTUMAYO	PUERTO ASIS	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	Alcantarillado	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA Y EMERGENCIA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASIS.pdf</a>	Certificado	22-02-2016
PUTUMAYO	PUERTO ASIS	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	Aseo	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA Y EMERGENCIA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASIS.pdf</a>	Certificado	22-02-2016

**Imagen 12.** Reporte del plan de contingencia y emergencia año 2016

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:				2016			
DEPARTAMENTO:				PUTUMAYO			
MUNICIPIO:				PUERTO ASIS			
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
PUTUMAYO	PUERTO ASIS	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	Acueducto	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA EAAAP ESP VIGENCIA 2016.pdf</a>	Certificado	04-08-2017
PUTUMAYO	PUERTO ASIS	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	Alcantarillado	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA EAAAP ESP VIGENCIA 2016.pdf</a>	Certificado	04-08-2017
PUTUMAYO	PUERTO ASIS	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	Aseo	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA EAAAP ESP VIGENCIA 2016.pdf</a>	Certificado	16-06-2017

Sin embargo, para el año 2017, el prestador aún no ha reportado el plan de contingencia y emergencia como se muestra a continuación:

### Imagen 13. No reporte del plan de contingencia y emergencia año 2017

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:						2017	
DEPARTAMENTO:						PUTUMAYO	
MUNICIPIO:						PUERTO ASIS	
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
PUTUMAYO	PUERTO ASIS	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	Acueducto	ND	Pendiente	ND
PUTUMAYO	PUERTO ASIS	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	Alcantarillado	ND	Pendiente	ND
PUTUMAYO	PUERTO ASIS	734	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS E.S.P.	Aseo	ND	Pendiente	ND

Es de aclarar que la formulación y actualización del plan de contingencia no exime al prestador de la obligación de adelantar acciones preventivas y prepararse para los eventos contingentes, de tal manera que se reduzcan los efectos que puedan generar situaciones adversas no solo para la calidad y continuidad en la prestación de los servicios, sino que a su vez puedan generar perjuicios graves a los usuarios.

Adicionalmente, el prestador debe tener en cuenta la circular SSPD 20161300062185 del 10 de noviembre de 2016, en cuanto al reporte de información SUI de los planes de contingencia, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

##### 4.1 Contrato de Condiciones Uniformes - CCU

#### Imagen 14. Reporte 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
PUTUMAYO	AGUAS LA CRISTALINA S.A. E.S.P.	1	23138	2016-12-27	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	01	2010-01-16	ND	NO	ND	ND	<a href="#">14891917723292-305.pdf.zip</a>
PUTUMAYO	AGUAS MOCOA S.A. E.S.P.	2	26544	2017-05-10	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	001	2013-01-10	2013-01-25	NO	ND	ND	
PUTUMAYO	EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DEL MUNICIPIO DE ORITO E.S.P.	3	2214	2017-05-29	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	2214_102797_16	1996-12-13	ND	SI	75	1996-12-13	
PUTUMAYO	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE MOCOA.	4	20375	2007-02-24	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	001	2006-01-01	2006-01-01	NO	ND	ND	<a href="#">contrato_20375_101945_9.zip</a>

Fuente: SUI

Como se observa en la imagen 14 no se observa en SUI la publicación del contrato de condiciones uniformes. En visita fue suministrado el contrato con fecha de actualización el 18 de julio de 2016. De esta manera se observó que la empresa además de no reportar el CCU en el SUI no realizó la actualización del mismo en RUPS

## Imagen 15. Reporte SUI

Contratos de condiciones uniformes						
Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No. de acto de legalidad	Fecha de legalidad
ASEO	001	18/03/2008	23/12/2014	NO		
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	001	18/03/2008	23/12/2014	NO		
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	001	18/03/2008	23/12/2014	NO		

Fuente: Consulta RUPS

En visita se observó que no tiene publicado en la oficina el contrato de condiciones uniformes, no existen folletos, ni se evidencia la existencia de algún medio de difusión del mismo, incumpliendo lo establecido en la resolución CRA 375 de 2006<sup>7</sup>, y la cláusula 10 del mismo contrato la cual establece:

**Cláusula 10. Publicidad.** *El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:*

1. *La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.*

2. *La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.*

3. *Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de estas, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector (RAS).*

**Parágrafo 1°.** *El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega, el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.*

**Parágrafo 2°.** *En todo caso, del presente CSP no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.*

### 4.2 Sistema de Información Comercial

La empresa cuenta con el software COMPUCONTA que maneja los módulos de facturación y contabilidad, licencia No. 0085 En visita no fue posible verificar la eficiencia y efectividad del mismo. La información suministrada fue sesgada, debido a que algunos funcionarios encargados del suministro de información se encontraban de vacaciones y fue suspendido el suministro de energía durante la visita.

<sup>7</sup> Por la cual se modifica el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, contenido en el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001 y se dictan otras disposiciones sobre el particular.



### 4.3 Suscriptores

En la visita el prestador no suministró información de los suscriptores para la vigencia 2015 aludiendo a que los funcionarios encargados del suministro de la información se encontraban de vacaciones. Es de precisar que tampoco se encuentra información reportada en SUI.

Para la vigencia 2016 y a mayo de 2017 se tiene le siguiente número de suscriptores:

**Tabla 34.** Suscriptores para Acueducto y Alcantarillado discriminado por estrato – vigencia 2016 a mayo de 2017.

ESTRATO	Uso	acueducto		diferencia	%	alcantarillado		diferencia	%
		2016	may-17			2016	may-17		
1	Bajo-Bajo	1.052	1.069	17	1,62%	4.006	4.888	882	22,02%
2	Bajo	961	956	-5	-0,52%	2.825	3.187	362	12,81%
3	Medio-Bajo	166	162	-4	-2,41%	621	575	-46	-7,41%
CO	Comercial	235	241	6	2,55%	584	1.151	567	97,09%
IN	Industrial	1	1	0	0,00%	2	42	40	2000,00%
OF	Oficial	20	23	3	15,00%	62	72	10	16,13%
<b>TOTAL</b>		<b>2.435</b>	<b>2.452</b>	<b>17</b>	<b>0,70%</b>	<b>8.100</b>	<b>9.915</b>	<b>1.815</b>	<b>22,41%</b>

Fuente: Visita

Para la vigencia 2017 se observó un incremento en el servicio de acueducto en 17 suscriptores que corresponden al estrato bajo; para el servicio de alcantarillado, su incremento fue de 1815 suscriptores que corresponde al 22.41% que corresponde a su gran mayoría al estrato uno.

**Tabla 35.** Micromedición

Cobertura de micromedición a Diciembre de 2016					Cobertura de micromedición a mayo 2017		
ESTRATO	Uso	Suscriptores con micromedición	Suscriptores totales	% Micromedición	Suscriptores con micromedición	Suscriptores totales	% Micromedición
1	Bajo-Bajo	708	1.052	67,30%	608	1.069	56,88%
2	Bajo	701	961	72,94%	575	956	60,15%
3	Medio-Bajo	131	166	78,92%	102	162	62,96%
CO	Comercial	200	235	85,11%	175	241	4217500%
IN	Industrial	1	1	100,00%	1	1	100,00%
OF	Oficial	11	20	55,00%	11	23	47,83%
<b>TOTAL</b>		<b>1.752</b>	<b>2.435</b>	<b>71,95%</b>	<b>1.472</b>	<b>2.452</b>	<b>60,03%</b>

Fuente: Visita

En cuanto a la información de la micromedición se observó una disminución en la misma pasando de una cobertura del 71.95% a 60.03%. En visita no fue establecer el motivo de dicha disminución.

### 4.5 Subsidios y Contribuciones

El artículo 125 de la ley 1450 de 2011 establece lo siguiente:

*“Para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro*

para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.

Los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 2° de la Ley 632 de 2000 serán como mínimo los siguientes: Suscriptores Residenciales de estrato 5: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Residenciales de estrato 6: sesenta por ciento (60%); Suscriptores Comerciales: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Industriales: treinta por ciento (30%).”

Mediante acuerdo municipal No. 018 de 2013 se establecieron los factores de subsidios y contribuciones por estrato así:

**Imagen 16.** Acuerdo No. 018 de 2013 factores de subsidios para acueducto y alcantarillado

Estrato 1.	Cargo Fijo y Consumo Básico Acueducto.	40%
Estrato 2.	Cargo Fijo y Consumo Básico Acueducto	30%
Estrato 3	Cargo Fijo y Consumo Básico Acueducto	15%

**ARTICULO TERCERO:** Definir como porcentajes o factores de subsidio por Estrato a aplicar por la Empresa prestadora del Servicio Público de **Alcantarillado** en el Municipio Puerto Asís, por la Vigencia 2.014, los siguientes:

Estrato 1	Cargo Fijo y Vertimiento Básico Alcantarillado	30%
Estrato 2	Cargo Fijo y Vertimiento Básico Alcantarillado	20%
Estrato 3	Cargo Fijo y Vertimiento Básico Alcantarillado	10%

Fuente: Visita

En cuanto a los aportes solidarios para los suscriptores de los servicios públicos de acueductos, alcantarillado y aseo en los estratos residenciales 5 y 6 y los de uso comercial e industrial se establecieron mediante el mismo acuerdo así:

**Imagen 17.** Acuerdo No. 018 de 2013 factores de aportes solidarios

1. Usuarios Residenciales de Estrato: 5 (50%).
2. Usuarios Residenciales de Estrato: 6 (60%).
3. Usuarios Comerciales: (50%).
4. Usuarios Industriales: (30%).

Fuente: Visita

## 4.6 Facturación

El proceso de facturación se realiza una vez se ingresan las novedades, con el recaudo diario, se procede a ingresar lecturas por cada suscriptor que presente medición y luego se genera la pre facturación, se verifica que todo este correcto, si existe algún cambio por error humano a la hora de ingresar lectura se corrige y se vuelve a pre facturar, por último, se genera la facturación para luego generar los pdf de impresión masiva. Después de tener la facturación impresa se organiza las facturas consecutivamente por código y por ruta para ser entregados por nuestro personal encargado al suscriptor final. El proceso de facturación se realiza finalizando mes aproximadamente dura entre 1 y 2 días hábiles, y la de entrega de facturas al usuario entre 1 y 5 días hábiles.


Según conciliación de cuentas por cobrar la empresa presuntamente tiene facturación conjunta con la empresa de energía del bajo Putumayo. En visita no fue posible el suministro del convenio.

### Análisis de la Factura


El Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001, establece los elementos que deberá contener como mínimo la factura expedida por la persona prestadora, los cuales son:

- a) El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio.
- b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio
- c) Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro
- d) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio
- e) Período de facturación del servicio
- f) El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y el cargo por aportes de conexión, si es pertinente.
- g) Los cargos por concepto de reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
- h) 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.
- g) La comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres períodos inmediatamente anteriores.
- h) Valor de los subsidios, si son del caso, o el de los factores de contribución, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
- i) Valor y fechas de pago oportuno.


Imagen 18. Factura 344197

		<b>EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS</b> NIT 800111304-2 PUERTO ASIS		Factura No. <b>344197</b>	
		Director <i>CP2</i>			
INFORMACIÓN GENERAL					
NOMBRE	FABIO DE JESUS GIRALDO GIRALDO		CODIGO S/I	243	3757
DIRECCIÓN	CRA 19 11-43 LAS AMERICAS		RUTA	1 ruta 1	
USO	comercial		ESTRATO	11 comercial	
PERIODO	01/May/2017 - 01/Jun/2017		CICLO	ciclo 1	
INFORMACIÓN DE MEDICIÓN					
Medidor No.	17200	Dism. Medidor	1	Causal de NO lec.	
Lec. Ant.	3175	Lec. Act.	3192	Consumo	17
				Consumo Promedio	17
FINANCIACIÓN					
CONCEPTO	VALOR FINANCIADO	VALOR CUOTA	SALDO	CUOTAS FAC.	CUOTAS PEN.
SERVICIOS					
CONCEPTO	CONSUMO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	SUBSIDIO	VALOR A PAGAR
PARIFA FIJA ACUEDUCTO	0	14,435.00	14,435.00	0	14,435
CONSUMO BÁSICO ACUEDUCTO	16	165.00	2,640.00	0	2,640
CONSUMO COMPLEMENTARIO ACUEDUCTO	1	165.00	165.00	0	165
Contribucion	0	7,217.50	7,217.50	0	7,218
<b>Total Factura</b>					<b>24,458</b>
Total Factura	24,500	Saldo anterior	0	Intereses Acumulados	0
Ajuste al peso	42.00	Val. ult. pago	0	Fecha ult. pago.	
Saldo a favor	0	Otros conceptos	0	Fac. con deuda	0
<b>TOTAL A PAGAR</b>	<b>24,500</b>	Fecha Lím. pago	22/06/2017	Mes Facturado	Mayo


		<b>EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PUERTO ASIS</b> NIT 800111304-2 PUERTO ASIS	
Nombre	FABIO DE JESUS GIRALDO GIRALDO		
Dirección	CRA 19 11-43 LAS AMERICAS		
Periodo	01/May/2017 - 01/Jun/2017		
No. Factura	Codigo suscriptor/Interno		
<b>344197</b>	<b>243</b>	<b>3757</b>	
Subtotal Acueducto			17,240
Subtotal Otros			7,218
Saldo Anterior			0
Intereses Acumulados			0
Ajuste al peso			42.00
Otros conceptos			0
Saldo a favor			0
Financiación			0
<b>Total a Pagar</b>			<b>24,500</b>

					
3	4	4	1	9	7

MES FACTURADO MAYO  
Desprendible para la empresa

"ESTA FACTURA PRESTA MERITO EJECUTIVO ART.130 LEY 142/94 /CODIGO POSTAL 862067/ VIGILADOS POR SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS "

					
3	4	4	1	9	7

Fuente: Visita

Una vez revisada la factura anterior y otras de otros meses y estratos, se identificó que no se ajusta a la normatividad vigente debido a que en la misma no fue posible establecer la comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres períodos inmediatamente anteriores, como tampoco el valor del último pago.

**4.7 Recaudo**

El recaudo es realizado en SUPERGIRAMOS, COOTEP, Banco Agrario, BBVA, Bancolombia

En visita no fue posible verificar los convinos de recaudo

**4.7.1. Facturado-Recaudado**

En visita fueron suminsitrados los datos de las sumas facturada y recaudadas así:

**Tabla 36. Facturado - 2016**

<b>FACTURADO ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE ENERO A DICIEMBRE 2016</b>			
MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TASA RTRIBUTIVA
ENERO	37284957	60558568	6995906
FEBRERO	35281410	57758304	6774566
MARZO	34959569	56281975	6851198
ABRIL	36349719	56459709	6670778
MAYO	37735869	56636813	5100000
JUNIO	36310000	56714000	6100000
JULIO	37016556	56397729	6673754
AGOSTO	36512448	56225538	6662222
SEPTIEMBRE	36399752	56159139	6659618
OCTUBRE	38817471	55926265	6652922
NOVIEMBRE	54801150	55978723	6656270
DICIEMBRE	35834912	56064752	6659842
TOTAL FACTURADO	457303813	681161515	78457076
<b>TOTAL FACTURADO ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO ENERO A DIC</b>			
§			1.216.922.404,00

Fuente: Visita

En visita y dentro de la información suministrada se puede observar la ausencia de consistencia situación con la cual no fue posible un análisis objetivo frente a la facturación y el recaudo.

#### 4.9 Peticiones, Quejas y Reclamos

##### 4.9.1 Oficinas de PQR

La empresa, para la atención al usuario dispone una oficina, ubicado en la cabecera el municipio de Puerto Asís. Cuenta con una ventanilla para la atención a usuarios. No se realiza el recaudo en la empresa.

##### 4.9.2 Proceso de Atención de Quejas y Reclamos

##### Atención al Cliente

**Imagen 19. Oficinas de atención al cliente**



Fuente: Visita

### Proceso de atención al cliente:

En visita no fue suministrado del procedimiento de recepción de PQR y tampoco fue remitido a esta Superintendencia documento alguno que indicara dicho proceso.

No existe formato de control de PQR como tampoco control en sus consecutivos. Las PQR son recepcionadas a través de órdenes de trabajo donde no fue posible identificar la respuesta al peticionario como tampoco el término de solución del requerimiento. No fue posible identificar el tipo de causal de PQR.

Formatos de recepción y tramites de PQR:

**Imagen 20.** Formato de recepción y tramites de PQR

EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO  
PUERTO ASIS  
NIT : 800,111,304-2  
ORDEN DE TRABAJO

FECHA: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_  
CODIGO: \_\_\_\_\_ NOMBRE: \_\_\_\_\_ N° FACTURA: \_\_\_\_\_  
N.M: \_\_\_\_\_ BARRIO: \_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/> NO LLEGA AGUA	<input type="checkbox"/> ALTO CONSUMO	<input type="checkbox"/> HACER INSTALACION	<input type="checkbox"/> REPARACION RECAMARA
<input type="checkbox"/> ASEO	<input type="checkbox"/> FUGA DE CONTADOR	<input type="checkbox"/> REVISION INSTALACION	<input type="checkbox"/> FUGAS DOMICILIARIAS
<input type="checkbox"/> RECONEXION	<input type="checkbox"/> CAMBIO DE MEDIDOR	<input type="checkbox"/> INSTALACION CAJILLA	<input type="checkbox"/> REVISION POR INCONSISTENCIA
<input type="checkbox"/> DOMICILIARIA	<input type="checkbox"/> REPARACION DE CAJILLA	<input type="checkbox"/> TAPONAMIENTO	<input type="checkbox"/> REPARACION DE AGUAS LLUVIAS

OBSERVACION :  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA VISITANTE

\_\_\_\_\_  
FIRMA USUARIO-C.C

Fuente: Visita

En visita se observaron ausencia de controles en la recepción y tramite de las PQR la información remitida en cuanto a las mismas no es consistente y no permite realizar un analisis objetivo frente al tramite de las PQR.

### 4.12 Aspectos Tarifarios

Para mostrar las tarifas que aplica el prestador se procedió a consultar el Sistema Único de Información – SUI, en los formatos Tarifas Aplicadas y el formato de Facturas en PDF de los servicios de acueducto y alcantarillado.

En este sentido, se observa que, en cuanto a los formatos de Tarifas Aplicadas para los servicios de acueducto y alcantarillado, la empresa no reporta información desde el mes de noviembre de 2015. De igual manera, para los formatos Facturas en PDF, solo tiene reportado el servicio de acueducto hasta enero de 2017 y el servicio de alcantarillado hasta diciembre de 2016.

En este sentido, de acuerdo con la información reportada en el Sistema Único de Información – SUI en el formato de facturas en PDF del servicio de acueducto, la empresa aplica las siguientes tarifas para este servicio:

**Tabla 37.** Tarifas aplicadas acueducto enero de 2017

Estrato	CF	CB	CC	CS	% S & CF	% S & C CB	% S & C CC	% S & C CS
Estrato1	8.661	66	110	110	-40%	-40%	0	0
Estrato2	10.104	77	110	110	-30%	-30%	0	0
Estrato3	12.270	93,50	110	110	-15%	-15%	0	0
Comercial	21.653	165	110	110	50%	50%	0	0
Oficial	14.435	110	110	110	0%	0%	0	0

Fuente: Sistema Único de Información - SUI

CF: Cargo Fijo

CB: Consumo Básico

CC: Consumo Complementario

CS: Consumo Suntuario

Para el servicio de alcantarillado, no queda claro cuál es el detalle de la tarifa que se está aplicando a los usuarios por cuanto en las facturas reportadas se muestra el valor total del servicio y un valor de tasa retributiva, como se muestra en la siguiente imagen:

**Imagen 21.** Factura del servicio de alcantarillado

**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASÍS**  
 CR 33 No 130-01 San José, Costa Rica Tels: 4222293 21941853  
 NIT 808712286-2

**FACTURA**  
 191776

**Datos del Usuario**  
 AURA ISABEL ROSERO  
 CR 16 NA\*12-22 JUNTO COD-7087  
 ESTRATO: 1 USO: Residencial  
 RUTA: 1 CICLO:

**Factor de Servicios Públicos**  
 Número para pagos: 191776

**CODIGO SUSCRIPTOR**  
 Número Para Consultas: 14120

**TOTAL \$5,034**  
 Paguese Hasta 2017-01-23

**Periodo Facturado**  
 2016-12-01 Hasta 2016-12-31

**Datos del Consumo**  
 LECTURA ANTERIOR: CONSUMO: 0  
 LECTURA ACTUAL: PROMEDIO:  
 Barrio: SAN MARTIN

Descripcion	Cantidad	Costo		Tarifa Valor Unitario	- Subsidio +Factor Solidario	Valor A Pagar
		Valor Unitario	Valor Total			
Alcantarillado				6,128.0	-1,636.0	\$4,290.0
Tasa Retributiva				744.0	0.0	\$744.0
Saldos Anteriores	0			0.0	0.0	\$0.0
<b>Total</b>						<b>\$5,034</b>

**PAGUESE HASTA 2017-01-23**

ESTÁ FACTURA PRESTA MERITO EJECUTIVO ART.130 LEY 942/94 | CODIGO POSTAL 602007 | VIGILADO POR SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Factor de Servicios Públicos No. 191776  
 CODIGO SUSCRIPTOR 14120  
**TOTAL \$5,034**  
 Paguese Hasta 2017-01-23

Periodo Facturado  
 2016-12-01 Hasta 2016-12-31

Gerente: *[Firma]*

**Puntos de Pago**  
 SUPERGIROS  
 BANCOLOMBIA

ESPACIO PARA SELLO

Fuente: Sistema Único de Información - SUI

Por lo anterior, la empresa debe aclarar porque en las facturas del servicio de alcantarillado no se relacionan con relación al consumo del servicio de acueducto, situación con la cual estaría violando presuntamente la Resolución CRA 151 DE 2001, en su Artículo 1.2.1.1, donde se define la demanda del servicio de alcantarillado de la siguiente manera:

*“Demanda del servicio de alcantarillado (VPDL). Es equivalente a la demanda del servicio de acueducto, más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado. La demanda del servicio de acueducto (VPD), deberá ser calculada siguiendo los lineamientos establecidos en el artículo 2.4.2.3 de la presente resolución.”*

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia realizó el cálculo del indicador financiero agregado IFA para el período 2015 con la información financiera reportada por el prestador en el Sistema Único de Información - SUI, de acuerdo con la metodología definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA - en la Resolución 315 de 2005.

La clasificación del prestador es Rango I “Nivel de Riesgo alto”, es decir presenta un nivel que se encuentra en el nivel inferior de desempeño, como se muestra a continuación:

**Tabla 38.** Indicador IFA

AÑO	LIQ_AJUSTADA_ENDEUDAMIENTO	ENDEUDAMIENTO	LIQ	EFIC_RECAUDO	EF	COB_INTERESES	CI	RANGOIFA
2015		Rango 3		Rango 3	0	Rango 3	Rango 3	Rango 1

Fuente: <http://www.superservicios.gov.co/Acueducto-Alcantarillado-Aseo/Acueducto-y-alcantarillado/Nivel-de-riesgo>

Al presentar un reporte de información financiera por fuera de los términos establecidos en la resolución 20121300003454 del 14 de febrero de 2012 cuyo plazo era el 05 de abril de la vigencia 2016, en el momento de realizar el cálculo su reporte fue “0”, por lo tanto, se clasificó como rango alto.

### Control Interno

Durante las vigencias 2015 y 2016 no se realizaron auditorías internas a los procesos.

En la vigencia 2015 manifestó el jefe de control interno que no se realizó debido a restricción de acceso de información por parte del anterior representante legal de la empresa. Esta situación fue dada a conocer a los entes de control en las cuales se manifestó la imposibilidad del desarrollo de este tipo de actividades ya que a los funcionarios involucrados no se les permitió suministrar los requerimientos que realizada la dependencia de control interno. Mediante tutela se realizó la solicitud de entrega de la información favoreciendo mediante acción de cumplimiento de fecha 17 de marzo de 2015 ordenando que en el término de 48 horas procediera a dar estricto cumplimiento al amparo concedido.

Ante el incumplimiento en el suministro de información, el jefe de control interno no dio contestación en el suministro de información solicitada por parte de la contraloría Departamental del Putumayo realizado mediante radicado CD-UCF-104-604 tal como manifiesta el oficio de fecha 11/09/2015, de otra parte se observa el oficio de fecha 27 de abril de 2015 OCI-030-2015 y OCI 031-2015 del 29 de abril de 2015 donde se solicita información para la realización del informe de control interno contable y su respectivo reporte al CHIP de la Contaduría General de la Nación cuyos plazos se encontraban vencidos.

Dentro del informe de control interno vigencia 2017 se observa las siguientes debilidades en cuanto a talento humano:

*la empresa no ha proyectado la posibilidad de contratar a los trabajadores misionales, con el ánimo de dar cumplimiento al decreto 583 del 8 de abril de 2016, donde establece Que la Ley 1429 de 2010; con el fin de lograr la formalización laboral,*



dispuso que el personal requerido en toda institución y/o empresa pública y/o privada para el desarrollo de las actividades misionales permanentes no podrá estar vinculado a través de Cooperativas de Servicio de Trabajo Asociado que hagan intermediación laboral o bajo ninguna otra modalidad de vinculación que afecte los derechos constitucionales, legales y prestacionales consagrados en las normas laborales vigentes".

- *En la parte del talento humano se evidencia que los trabajadores vinculados al sindicato no se les está liquidando sus prestaciones sociales, situación que me parece delicada porque existe un incumplimiento en sus derechos y además manifiestan los trabajadores que las conciliaciones en el ministerio de trabajo no son tenidas en cuenta y por lo tanto no hay quien responda ante esta situación.*
- *La oficina de control interno ha solicitado en varias ocasiones que se realice el pago de las vacaciones a los empleados y el giro de las cesantías correspondientes a vigencias anteriores. En esta vigencia 2016, no ha sido posible que se dé cumplimiento a estos derechos laborales para cada uno de los funcionarios, existe un descatamiento de la norma (ley 50 de 1990); y por lo tanto esto afectara a la empresa financieramente en el momento que los funcionarios soliciten el reconocimiento de los intereses moratorios por el no pago de este emolumento laboral, cabe anotar que existen funcionarios que no se le ha girado las cesantías por más de 20 años, riesgo alto con relación a el equilibrio económico de la empresa.*
- *Una debilidad grande que la empresa presenta es la no entrega de la dotación a los empleados que realizan actividades de recolección de residuos sólidos, presentándose como un riesgo inminente para cada uno de los funcionarios, riesgo que afectaría la salud física de ellos y riesgo financiero por posibles indemnizaciones por el no cumplimiento de este derecho.*
- *La oficina de control interno ha solicitado en varias ocasiones que se deposite las cesantías de los empleados en los fondos administradores de estos recursos, pero no se logra que se dé cumplimiento a esta situación, observo un riesgo alto a futuro debido a que esto va a generar una responsabilidad fiscal en su determinado momento por los interese moratorios que esta acción conlleva*

Mediante oficio de fecha 13 de junio de 2016, la oficina de control interno recomienda a la gerencia se dé cumplimiento a la normatividad emanada por el min de trabajo en lo concerniente a la tercerización laboral ya la empresa está contratando personal por intermedio de una organización sindical.

La empresa no cuenta con revisoría fiscal Debido a la naturaleza jurídica de la empresa por tener participación del estado se ejerce el control fiscal por parte de las Contralorías, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001, artículo 5.

## **6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI**

A continuación, se presenta la información que el prestador tiene pendiente de cargue al SUI desde el año 2002 y lo que se ha habilitado que ya se encuentra pendiente del año 2017.

**Tabla 39.** Estado de reporte en SUI

ID	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE (%)
734	2004	2	249	99 %
734	2005	1	273	99 %
734	2006	15	243	94 %
734	2007	14	349	96 %
734	2008	12	309	96 %
734	2009	17	334	95 %
734	2010	15	412	96 %
734	2011	41	472	92 %
734	2012	59	433	88 %
734	2013	35	395	91 %
734	2014	212	199	48 %
734	2015	226	157	40 %
734	2016	295	124	29 %
734	2017	204	50	19 %
734	TOTAL	1148	4287	78 %

Fuente: SUI

De acuerdo a la tabla anterior, se observa que el prestador no ha cargado el 78% del total de los formularios que deben ser reportados correspondientes a SUI, correspondiente a 1148 reportes pendientes, observándose que la gran parte de los reportes pendientes son desde el año 2014 hasta la actualidad.

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

En desarrollo de las acciones de inspección, vigilancia y control que adelanta la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASIS E.S.P., se señalan a continuación las más relevantes:

### 7.1. Acciones de Inspección y Vigilancia vigencias 2015, 2016 y 2017

A la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO ASIS E.S.P. se le han efectuado entre otros los siguientes requerimientos:

- Mediante radicado 20154210310911 del 3 de junio de 2015, se le requirió al prestador realizar el respectivo reporte del plan contable y anexos del plan contable para los años 2013 y 2014.
- Mediante radicado 20164230689771 del 14 de octubre de 2016, se le requirió al prestador las acciones preventivas para afrontar el fenómeno de la niña.
- Mediante radicado 20164310712621 del 26 de octubre de 2016, se le requirió al prestador el reporte de la información contable al SUI
- Mediante radicado 20164210721371 del 28 de octubre de 2016, se le requirió al prestador el cargue de la información financiera al SUI vigencia 2015 incluidas la aplicación de las normas NIIF.
- Mediante radicado 20174200078531 del 22 de febrero de 2017, se le requirió al prestador realizar la respectiva actualización del Plan de Emergencia y Contingencia y el concecente cargue en el SUI.

- Mediante radicado 20174200314181 del 26 de abril de 2017, se le requirió al prestador realizar el respectivo cargue de información financiera del año 2019 en SUI.
- Mediante radicado 20174230489101 del 19 de mayo de 2017, se le requirió las siguientes actividades: Actualizar el RUPS incluyendo la actividad complementaria de residuos líquidos para el servicio público de alcantarillado, reportar al SUI los datos de los formularios “Registro de Sistemas de Tratamiento de aguas residuales”, “Tratamiento de aguas residuales análisis fisicoquímicos y microbiológicos”, informar las gestiones realizadas por la empresa y el estado actual de los mismos para contar con los permisos ambientales vigentes que su actividad requiera.

## **7.2. Visitas de Inspección y Vigilancia.**

- Visita de inspección y vigilancia a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado al prestador llevada a cabo los días 10, 11 y 12 de septiembre de 2008.
- Visita de capacitación en la inscripción y/o actualización del Registro Único de Prestadores – RUPS.
- Visita de inspección y vigilancia sobre la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. La visita fue llevada a cabo el 8 de noviembre del año 2011.
- Visita para realización de Evaluación Integral sobre los aspectos administrativos, financieros, técnicos y comerciales. La visita fue llevada a cabo del 4 al 6 de octubre del año 2016.

## **7.3. Acciones de control realizadas.**

- Mediante Resolución 434 del año 2003 se multó al prestador por una suma de \$1.660.000 por el incumplimiento de la ley 142
- Mediante Resolución 2781 del año 1998 se amonestó al prestador por el incumplimiento de la ley 142.
- Mediante Resolución 2821 de 1998 se sancionó al prestador por un valor final de \$2.242.086 por la no contratación del auditor.
- Mediante Resolución 2289 del 2004 se multó al prestador por un valor de \$400.000 por el incumplimiento de la ley 142.
- Mediante Resolución 3386 del 2004 se multó al prestador por un valor de \$3.000.000 por el incumplimiento de la ley 142.
- Mediante Resolución 20064400000925 del año 2006, se multó al prestador por un valor de \$10.000.000 por la falta de oportunidad en el envío de información al SUI
- Mediante Resolución 20064400032575 del año 2006 se multó al prestador por un valor de \$1.000.000 por la no remisión de estudios de costos y tarifas.
- Mediante Resolución 20064400045725 del 2006 se multó al prestador por un valor de \$2.000.000 por falta de oportunidad en el envío de información al SUI.
- Mediante Resolución 20074400031625 del 2007 se multó al prestador por un valor de \$5.000.000 por incumplimiento a fallo.
- Mediante Resolución 20104400041515 del 2010 se multó al prestador por un valor de \$5.000.000 por incumplimiento a fallo.

- Mediante Resolución 20114400019425 del 2011, se multó al prestador por un valor de \$2.000.000 por el incumplimiento al decreto 1575 del 4 de julio de 2007.
- Mediante Resolución 20124400027045 del 2012 se sancionó al prestador por un valor de \$18.000.000 por no aplicar la metodología tarifaria
- Mediante Resolución 20154400048115 del 2015, se sancionó al prestador por un valor de \$50.000.000 por el incumplimiento al decreto 1575 de 4 de julio de 2007.

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dada la escasa información financiera y comercial reportada por parte de la empresa en el SUI, en trabajo de campo se recolectó y se analizó información, sin embargo, existió ausencia de colaboración por parte del gerente y de algún personal de la institución que mostraron estar en desacuerdo con la visita, situación que fue plasmada en el acta la cual expresa: *“la empresa prestadora desconocía por no haber sido notificada de la visita. Los funcionarios encargados de la entrega de la información estaban de vacaciones. En el acta existen algunas imprecisiones en la información que se aclaran posteriormente remitiendo la información a los funcionarios que ordenó la visita. Al imprimir y redacta el acta se presentó interrupción del sistema eléctrico que no permitió la entrega de toda la información solicitada (la causa de la interrupción fue por causas ajenas a la empresa.) Considero que la visita fue poco efectiva, rápida y sin protocolo de recibir información, mucha información que se solicitó no se alcanzó a entregar y se pidió información no relacionada en el oficio”*.

Es de aclarar igualmente que en el transcurso de la misma fue interrumpido el servicio de energía eléctrica lo que limitó el desarrollo de las actividades de esta dirección. De esta manera existió incertidumbre de los resultados por falta de la entrega de la información de manera oportuna y la poca atención a la visita desarrollada además de las limitaciones de tiempo.

### 8.1 Componente Financiero – Administrativo

- La empresa debe realizar de manera inmediata el reporte de la información que se encuentra pendiente y vencida al Sistema Único de información – SUI, sin perjuicio de las acciones que procedan por el reporte tardío de esta información.
- La situación financiera en las vigencias evaluadas no es razonable muestra de ellos es lo evidenciado en las ventas del servicio de acueducto y alcantarillado al tener comportamientos atípicos e injustificado de incrementos para la vigencia 2015 y de disminución para la vigencia 2016.
- Las notas a los estados financieros no revelan es estado general de las cuentas y sus principales variaciones, de esta manera no fue posible garantizar la razonabilidad de las cifras.
- La empresa presenta intermediación laboral, a través del Sindicato De Trabajadores Públicos Colombianos “SINTRAPUCOL, de esta manera presuntamente incumple lo establecido en el artículo 2.2.3.2.2 del Decreto 583 de abril 8 de 2016 de MinTrabajo el cual expresa(..) **Vinculación de trabajadores.** *El personal requerido por un beneficiario para el desarrollo de sus actividades misionales permanentes no podrá estar vinculado a través de un proveedor que afecte los derechos constitucionales, legales y prestacionales consagrados en las normas laborales vigentes.*

- En visita se observó que presuntamente incumple además de las condiciones contractuales establecidas en el mismo como lo son entre otras el pago, el número de personas vinculadas al mismo al servicio de la empresa, el reconocimiento de cesantías desde la vigencia 2016, además de vacaciones y demás prestaciones sociales.
- La empresa hizo caso omiso a las observaciones realizadas en la evaluación integral vigencias 2014 y 2015, no se observó contestación a la evaluación integral o acción correctiva que hubiera permitido el mejoramiento de las deficientes detectadas.
- Dentro de las observaciones realizadas por parte de la contratista para el proceso de implementación de NIF se destaca que “el patrimonio se encuentra en pérdida”, sin embargo, en trabajo de campo se observó que el mismo a la vigencia 2015 era de \$2.749 millones.
- La empresa realizó el reporte de información financiera vigencia 2015 por fuera de los términos establecidos en la resolución 20121300003454 del 14 de febrero de 2012 cuyo plazo era el 05 de abril de la vigencia 2016
- Se observó falta de consistencia en los saldos arrojados en los estados financieros.
- Dentro de los estados financieros se observaron variaciones significativas, en las notas a los estados financieros no fue posible establecer el origen de las mismas.
- La empresa debe a sus empleados sumas por conceptos de cesantías e intereses a las mismas para la vigencia 2016.
- Es incierto del valor de las sumas adeudadas al sindicato por intermediación laboral, y del mismo por concepto de pagos de salarios y demás erogaciones a sus empleados.
- Según informe dentro del proceso de conversión a NIF la empresa debe a la Dian sumas que a la fecha de visita no fueron determinadas.
- La empresa presenta 12 demandas en contra de la entidad por valor de \$839.342.606, ocho de las cuales son tipo laboral.
- La empresa presenta embargo de las cuentas bancarias (en visita no fue posible establecer la cuantía y que cuentas tiene embargadas); actualmente tiene embargado un terreno por valor de \$600 millones por dos procesos ejecutivos.
- La empresa presentó para la vigencia 2016 una pérdida neta por valor de \$381 millones.
- No existe conciliación de los saldos arrojados en el área financiera y comercial.
- Dentro del informe realizado por la contratista para la implementación de las normas internacionales manifiesta que “El patrimonio de la empresa está en pérdida por lo que se solicita de manera inmediata efectuar medidas para conseguir recursos económicos como aporte de capital para cubrir dicha pérdida y evitar problemas a futuro”. En las cifras presentadas a la junta directiva y de acuerdo a la información recolectada en trabajo de campo se observó que el patrimonio de la empresa para la vigencia 2015 fue de \$2.749 millones.

## **8.2. Componente Técnico – Operativo.**

- El Municipio de Puerto Asís es abastecido de la fuente superficial llamada Quebrada Agua Negra. Esta quebrada tiene un caudal concesionado de 134 lps mediante Resolución DTP No. 0054 con una duración de 10 años, por lo que actualmente se encuentra vigente.

- No se cuenta con instrumentos de macromedición para las captaciones, ni en la entrada ni salida de la Plantas de Tratamiento de agua potable dándose un presunto incumplimiento del artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000 derogado por la Resolución 330 del 8 de junio de 2017 parágrafo 4 artículo 73.
- El prestador solo cuenta con una bomba en funcionamiento de las cuatro bombas utilizadas para la captación por lo que solo se garantiza una continuidad de 4 horas/día clasificándose como continuidad insuficiente según la Resolución 2115 de 2007.
- El filtro de aireación localizado después del bombeo realizado en la captación se encuentra sin mantenimiento encontrándose en los bordes de este moho
- El prestador tiene permiso de concesión de aguas sobre el Río Putumayo en la cantidad de 120 lps mediante Resolución DTP No. 0282 del 28 de marzo de 2016, y una duración de 10 años, por lo que actualmente se encuentra vigente. Sin embargo, no se realiza la captación en esta fuente dado que no se cuenta con red de aducción ni red eléctrica.
- En la visita, se observó que el estado de las tuberías de aducción no era el adecuado, ya que para la tubería de 6 pulgadas antes de la unión con la tubería de 8 pulgadas se presenta una fuga. De igual manera, se encontró otra fuga luego que se da la unión de la tubería de 6 pulgadas con la tubería de 8 pulgadas
- Tanto la aplicación del sulfato de aluminio tipo B para la coagulación como la aplicación del cloro para la desinfección se aplican de forma manual a criterio del operador, encontrándose por ejemplo que en la medición del primer punto de concertación la cantidad de cloro estaba por debajo de la normativa según resolución 2115 de 2007.
- Los filtros en la planta de tratamiento de agua potable tenían en su parte superior moho, sin embargo, el prestador manifestó haber realizado un mantenimiento de los mismos alrededor de hace 15 días al día de la visita, pero el prestador no suministró los soportes de dicho mantenimiento.
- El prestador manifestó que nunca se han realizado mantenimientos a los dos tanques elevados en el Municipio de Puerto Asís.
- El prestador no suministró la información respecto al cronograma de mantenimiento con sus respectivas evidencias para el sistema de acueducto, argumentando que el mantenimiento se realiza cuando se ve la necesidad de hacerlo.
- Presuntamente el prestador no realiza toma de presiones en la red de distribución argumentando que no existen instrumentos para medir la presión en la red de distribución, por lo que se da un presunto incumplimiento del parágrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000 derogado por el artículo 86 de la Resolución 330 de 2017.
- Las coberturas de acueducto para las vigencias 2015, 2016 y 2017 son muy bajas, no superando el 25% para ninguna vigencia
- El prestador no tiene registros de los cálculos del indicador de continuidad, sin embargo, manifestó que nunca se han superado las 7 horas/día dado la capacidad de almacenamiento de los tanques (elevados y enterrados), por lo que estipula un promedio de 6 horas/día para el año 2015, y para el año 2016 clasificándose como continuidad insuficiente según Resolución 2115 de 2007.

- La información de cobertura de micro medición suministrada por el prestador en visita presuntamente es inferior al 95% establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.
- El prestador no cuenta con IANC para ninguna vigencia dado que al no tener macromedidor, no cuenta con la variable de cálculo de volumen producido.
- La empresa cuenta con 5 puntos de concertación (muestreo) pero no cuenta con acta de materialización. Además, en la visita se observó que algunos de estos puntos no se encontraban en las condiciones adecuadas y se tomaron las respectivas mediciones de los parámetros de pH y Cloro residual, resaltando que el equipo con el que se realizó las mediciones es un fotómetro portátil de cloro libre-total y ácido cianurico marca Hanna, sin embargo, este equipo de medición no está calibrado por ningún organismo acreditado como la ONAC
- El prestador no realiza análisis para muestras de control de la calidad física, química y microbiológica del agua, por lo que estaría presentando un presunto incumplimiento según la Resolución 2115 de 2007 en cuanto a la frecuencia en la toma de muestras.
- La cobertura de alcantarillado tiene un incremento notorio para el año 2017 (cobertura de 93%) lo cual se debe a que para este nuevo año se presenta la facturación de alcantarillado de manera conjunta con energía y aseo, por lo que se presentan realmente los usuarios reales que tiene este servicio, por lo que para las vigencias pasadas había usuarios que estaban utilizando el servicio de alcantarillado pero no se estaban teniendo en cuenta.
- En alcantarillado la empresa no cuenta con plan de mantenimiento (Cronograma) ni evidencias de ejecución, sino algunas fotos de cuando son realizados, argumentando que el mantenimiento se realiza es en casos de que sea necesario.
- En el municipio no se cuenta con Planta de Tratamiento de agua residual, por lo que los vertimientos se realizan de forma directa sin ninguna clase de tratamiento previo a lo diferentes puntos de vertimiento
- La empresa no realiza ninguna clase de caracterización de aguas previo al vertimiento, por lo que desconoce de las características físico químicas en los vertimientos, al igual que los respectivos caudales.

### **8.3 Aspectos Comerciales**

- La empresa no ha registrado la información comercial en el SUI, no ha reportado la cartera por edades en el mismo aplicativo.
- La empresa no tiene publicado el contrato de condiciones uniformes y no existe evidencia de la divulgación del mismo.
- Se observaron ausencia y deficiencias en los controles de las PQR, no existe control en la recepción y tramites de las mismas.
- La información suministrada en visita y la remitida a esta Superintendencia carece consistencia, no fue posible realizar un análisis objetivo de dicha información
- La empresa presuntamente incumple lo establecido en el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001, no tiene establecido en la factura la comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres periodos inmediatamente anteriores, como tampoco el valor del último pago.

- La empresa presuntamente tiene convenio de facturación conjunta, en visita no fue posible evidenciar la minuta de dicho convenio.
- La empresa debe aclarar cuáles son las tarifas que aplica al servicio de alcantarillado y como está facturando a los usuarios el consumo de dicho servicio.

Proyectó: Sergio Israel Rojas – Contratista Grupo de Evaluación Integral - DTGAA  
Mery Constanza Rojas–Profesional Especializado DTGAA-Grupo de Evaluación Integral  
Antonio Cervantes-Contratista Grupo de Evaluación Integral - DTGAA

Revisó: Johanna Milena Cortes – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral (A) – DTGAA  
Oscar Hernán Rincón – Profesional Especializado DTGAA.  
Omar Orlando Cortes- Contratista-Especialista NIF

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