

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES

AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P.

Municipio Olaya - Antioquia



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO**

Bogotá, septiembre de 2020

Contenido

1	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.....	4
1.1	Sumario	4
1.2	Datos Generales del Prestador	4
1.2.1	<i>Composición accionaria.....</i>	<i>5</i>
2	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS.....	7
2.1	Aspectos Administrativos	7
2.1.1	<i>Estructura Organizacional</i>	<i>7</i>
2.1.2	<i>Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR</i>	<i>7</i>
2.1.3	<i>Informes de Control Interno.....</i>	<i>8</i>
2.1.4	<i>Informe de Contraloría</i>	<i>8</i>
2.1.5	<i>Competencias Laborales</i>	<i>9</i>
2.2	Aspectos Financieros.....	9
3	ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS.....	10
3.1	Aspectos Técnicos de Acueducto	10
3.1.1	<i>Sistema de abastecimiento</i>	<i>10</i>
3.1.2	<i>Macromedición</i>	<i>16</i>
3.1.3	<i>Almacenamiento.....</i>	<i>18</i>
3.1.4	<i>Redes de distribución.....</i>	<i>18</i>
3.2	Indicadores de Prestación del Servicio de Acueducto.....	19
3.2.1	<i>Cobertura de Acueducto.....</i>	<i>19</i>
3.2.2	<i>Presiones en red de distribución</i>	<i>20</i>
3.2.3	<i>Estimación de Oferta vs Demanda.....</i>	<i>21</i>
3.2.4	<i>Índice de Continuidad.....</i>	<i>23</i>
3.2.5	<i>Pérdidas de agua.....</i>	<i>25</i>
3.2.6	<i>Calidad del Agua suministrada por la red de distribución.....</i>	<i>26</i>
3.3	Aspectos Técnicos de Alcantarillado	29
3.3.1	<i>Cobertura del sistema de Alcantarillado.....</i>	<i>29</i>
3.3.2	<i>Estructura del Sistema de Alcantarillado.....</i>	<i>30</i>
3.3.3	<i>Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y permiso de vertimientos.....</i>	<i>32</i>
3.3.4	<i>Vertimientos de Agua Residual.....</i>	<i>33</i>
3.3.5	<i>Plan de Emergencia y Contingencia.....</i>	<i>33</i>

4	ASPECTOS COMERCIALES	35
4.1	Contrato de Condiciones Uniformes – CCU.....	35
4.2	Estadísticas de suscriptores	37
4.3	Micromedición	38
4.3.1	<i>Laboratorio de medidores.....</i>	<i>44</i>
4.4	Aspectos Tarifarios.....	45
4.5	Subsidios y Contribuciones.....	50
4.6	Facturación y recaudo.....	51
4.6.1	<i>Proceso de facturación.....</i>	<i>60</i>
4.7	Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos.....	62
4.7.1	<i>Proceso de atención de reclamaciones y peticiones de los suscriptores.</i>	<i>62</i>
4.7.2	<i>Formatos de atención al usuario</i>	<i>66</i>
4.7.3	<i>Estadísticas de PQR</i>	<i>67</i>
4.7.4	<i>Expedientes de reclamaciones del periodo en análisis</i>	<i>68</i>
5	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	70
5.1	Indicadores de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado	70
6	CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI.....	71
6.1	Actualizaciones de RUPS.....	71
6.2	Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI por parte del prestador.	71
7	ACCIONES DE LA SSPD.....	73
8	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
8.1	Aspectos Administrativos y Financieros.....	76
8.2	Aspectos Técnicos Operativos de Acueducto y Alcantarillado	76
8.3	Aspectos Comerciales	77

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P.
ANÁLISIS AÑOS 2018, 2019 y 2020
Municipio Olaya - Antioquia

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 Olaya – Antioquia, mediante la vigilancia y seguimiento del referido prestador, con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente.

El presente informe de evaluación integral de la prestación de los mencionados servicios, incorpora el análisis de los años 2018¹, 2019 y 2020, con base en la información suministrada por el prestador en el mes de mayo de 2020, producto del requerimiento de información realizado con oficio de radicado SSPD 20204240008841, respondido por el prestador con oficio de radicado SSPD 20205291284722, socializado en reunión virtual del 10 de junio de 2020, como lo evidencia el acta de reunión, firmada por los representantes de Aguas Regionales EPM SA ESP y de la Superservicios, sin objeciones, y con base en los últimos reportes de información al Sistema Único de Información – SUI que realiza el prestador.

A lo largo de este documento se mencionarán aspectos de especial relevancia, los cuales pueden afectar directamente la continuidad y calidad de la prestación de los servicios en el corto y mediano plazo, y que se desarrollarán con detalle más adelante.

1.2 Datos Generales del Prestador

Mediante escritura pública No. 45 del 18 de enero de 2006 de la Notaría Única de Apartadó, que se registró ante la Cámara de Comercio de Urabá bajo el número 5981 del libro IX del registro mercantil, el 27 de febrero de 2006, se constituyó la sociedad AGUAS DE URABÁ S.A. E.S.P., que posteriormente, por escritura pública número 196 del 05 de febrero de 2016, registrada en la Cámara de Comercio de Urabá bajo el número 13221 del libro IX del registro mercantil, el 15 de febrero de 2016, la persona jurídica cambio su nombre de AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. por AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P.

La vigencia de la empresa es indefinida, conforme lo establecido en el certificado de existencia y representación legal expedido el 06 de mayo de 2020.

Mediante contrato de usufructo, elevado a escritura pública, firmado con el municipio de Olaya el 22 de diciembre de 2007, la empresa asumió la operación de la infraestructura de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, por una vigencia de 30 años.

¹ Comparativo para análisis financiero

1.2.1 Composición accionaria

Imagen 1. Composición Accionaria a mayo de 2020.

<u>Nit/Cédula</u>	<u>Accionista</u>	<u>No. Acciones</u>	<u>Porcentaje</u>
890.904.996-1	Empresa Públicas de Medellín E.S.P.	60.289	0,672508
890.900.286-0	Departamento de Antioquia	13.554	0,151191
890.980.095-2	Municipio de Apartadó	2.575	0,028723
890.981.138-5	Municipio de Turbo	1.545	0,017234
811.041.199-4	Epm Inversiones	2.250	0,025098
890.980.998-8	Municipio de Chigorodó	1.416	0,015795
890.985.316-8	Municipio de Carepa	644	0,007183
890.980.950-5	Municipio de Mutatá	129	0,001438
890.907.569-1	Municipio de Santa Fe de Antioquia	4.177	0,046593
890.981.080-7	Municipio de Sopetrán	1.623	0,018104
890.920.814-5	Municipio de San Jerónimo	1.171	0,013062
890.984.161-9	Municipio de Olaya	275	0,003067
	Total de acciones en circulación	<u>89.648</u>	<u>100%</u>
	Valor nominal de la acción	\$ 681.870	

Fuente: AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P. – visita mayo de 2020

Por otra parte, según la última actualización realizada en febrero de 2020 por el prestador al Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS, que administra esta entidad, se encuentran los siguientes datos generales del prestador:

Tabla 1. Datos generales del prestador

ITEM	PRESTADOR
ID	22111
Razón social	AGUAS REGIONALES EPM S.A.E.S.P.
Sigla	-
NIT	900072303 - 1
Estado del Prestador	Operativa
Servicios y actividades	Acueducto: Captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización Alcantarillado: Recolección, conducción de residuos líquidos, disposición final y comercialización
Fecha de Inicio de operaciones	Acueducto y alcantarillado: 01 de enero de 2008
Área de operación	Urbana: Turbo, Carepa, Santa Fe de Antioquia, Olaya, Apartadó, Sopetrán, San Jerónimo, Mutatá, Chigorodó, en el departamento de Antioquia.
Tipo de Sociedad	Sociedad anónima

ITEM	PRESTADOR
Inscripción en RUPS	22 de mayo de 2008
Fecha última Actualización RUPS	03 de febrero de 2020
Nombre Representante legal	Hernán Andrés Ramírez Ríos
Fecha de Posesión Representante Legal	04 de julio de 2017
Clasificación	Mayor a 2.500 suscriptores
Auditoría Externa de Gestión y Resultados	No Aplica

Fuente: Consulta RUPS el 3 de julio de 2020.

2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

En esta sección se presenta el resultado del análisis de la información suministrada por el prestador, y la información reportada al SUI en materia administrativa y financiera de la empresa AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P. los cuales aplican para todas las áreas de prestación con excepción de las secciones donde se indique lo contrario.

2.1 Aspectos Administrativos

2.1.1 Estructura Organizacional

Teniendo en cuenta el Organigrama suministrado por el prestador, se identificó una estructura organizacional funcional, teniendo como principal órgano de decisión a la Junta Directiva, a quien reporta directamente la Gerencia, de quien se desprenden directamente, cuatro áreas soporte: Asuntos Legales y Secretaría General, Auditoría Interna, Gestión Administrativa, Control Disciplinario, y tres áreas operativas: gestión Operativa y Comercial, Operaciones Occidente, Operaciones Urabá. El Organigrama, evidencia un total de 267 personas vinculadas.

Imagen 2. Organigrama.



Fuente: AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P. – visita mayo de 2020

2.1.2 Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

De acuerdo con las excepciones contenidas en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994:

- a) “Las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la ley 142 de 1994;
- b) Las empresas de servicios públicos que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios;
- c) Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos;
- d) Las empresas de servicios públicos que operen exclusivamente en uno de los municipios clasificados como menores según la ley o en zonas rurales;
- e) Las organizaciones autorizadas de que trata el artículo 15 numeral 15.4 de la Ley 142 de 1994 para la prestación de servicios públicos;
- f) Los productores de servicios marginales.

PARÁGRAFO 2o. En los municipios menores de categoría 5 y 6 de acuerdo con la Ley 136 de 1994 (Régimen Municipal), que sean prestadores directos de un servicio público domiciliario, las funciones de auditoría externa quedarán en cabeza del Jefe de la Oficina de Control Interno del municipio.

PARÁGRAFO 3o. La Superintendencia concederá o negará, mediante resolución motivada, el permiso al que se refiere el presente artículo.”(sic)

El prestador no se encuentra obligado a contratar Auditoría Externa de Gestión y Resultados.

2.1.3 Informes de Control Interno

Respecto a la evaluación realizada por el área de control interno de la entidad, el prestador remitió los resultados de las vigencias 2019 y 2018, en donde obtuvo resultados de 75,5/100 y 65,6/100 respectivamente, sin embargo, el prestador no remitió los informes de detalle de dichas evaluaciones, por lo cual, no se conocen los hallazgos establecidos que produjeron los resultados mencionados. En ese sentido el prestador deberá aclarar la ausencia de dichos informes.

2.1.4 Informe de Contraloría

La Contraloría General de Medellín, realizó en mayo de 2020, auditoría al componente financiero de la entidad, sobre la vigencia 2019, estableciendo en su informe de resultados el siguiente concepto:

*“La Contraloría General de Medellín como resultado de la Auditoría Fiscal y Financiera realizada a **AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P.**, con alcance 2019 emite el concepto sobre el Componente Control Financiero **Favorable** que corresponde a una calificación de 89 puntos, producto de un dictamen a los estados financieros **LIMPIOS** y conceptúa la gestión presupuestal **FAVORABLE** y la gestión financiera **FAVORABLE (...)**.”(sic)*

De igual forma, la Contraloría General de Medellín, en el mismo documento, expresó la siguiente opinión sobre los estados financieros:

*“En opinión de la Contraloría General de Medellín, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todo aspecto significativo la situación financiera de **Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P.**, a 31 de diciembre de 2019, y los resultados de las operaciones por el año terminado en esa fecha, y presentan un dictamen **LIMPIO**, dichos estados financieros están armonizados con los principios y normas prescritas por las autoridades competentes y los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.”(sic)*

2.1.5 Competencias Laborales

En términos de competencias laborales debidamente certificadas, una vez analizada la información suministrada por el prestador, se evidenció que el personal operativo posee distintos tipos de certificaciones emitidas por el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, entre las cuales se encuentran las siguientes:

Tabla 2. Competencias laborales

Competencia certificada	Cantidad de Operarios
Ejecutar actividades operativas de redes del sistema de acueducto de acuerdo con procedimientos establecidos (10-2017)	38 operarios en lo relacionado a la prestación de acueducto y alcantarillado en el circuito Occidente de la empresa (Santa fé de Antioquia, Sopetrán, San Jerónimo, Olaya)
Cumplir las prácticas de salud y seguridad en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos (09-2017)	
Ejecutar actividades operativas de redes del sistema de acueducto de acuerdo con procedimientos establecidos (10-2017)	
Generar información de los procedimientos técnicos y/o administrativos para apoyar la toma de decisiones empresariales (10-2017)	
Caracterizar agua en el sistema de potabilización de acuerdo con el estado del proceso y las normas técnicas (09-2017)	

Fuente: Aguas Regionales EPM., mayo 2020.

Ahora bien, en lo relacionado a certificaciones del personal para el sistema de alcantarillado, el prestador no remitió relación de los operarios que cuentan con competencias para la operación de la infraestructura, presuntamente incumpliendo lo establecido en la Resolución 1570 de 2004.

2.2 Aspectos Financieros

La evaluación del componente financiero del prestador se realizó sobre la documentación oficial de las vigencias 2018 y 2019, cuyo análisis se encuentra incluido en el documento de Evaluación Integral de Santa Fé de Antioquia.

3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

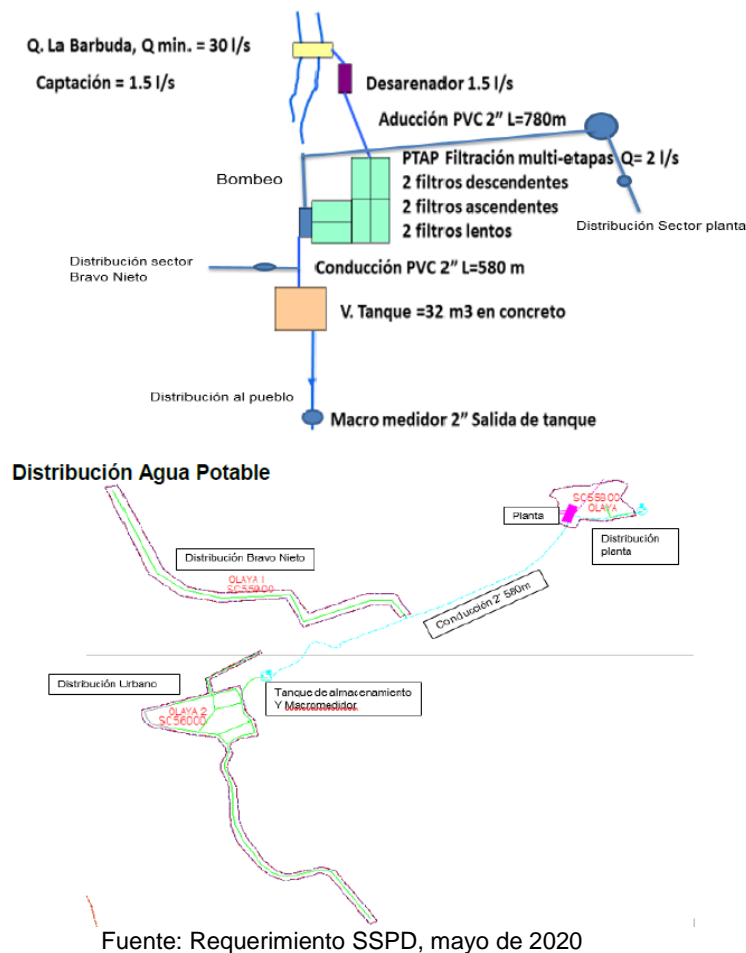
A continuación, se presenta el resultado del análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante el requerimiento realizado por esta Superintendencia en el mes de mayo de 2020 y los reportes de información al SUI por parte de la empresa prestadora.

3.1 Aspectos Técnicos de Acueducto

3.1.1 Sistema de abastecimiento

El sistema de acueducto en el municipio de Olaya se compone de la siguiente manera:

Imagen 3. Bosquejo sistema de distribución y almacenamiento en Olaya.



Fuentes de Abastecimiento y Concesiones de Agua

El sistema de abastecimiento del municipio de Olaya se surte de la fuente superficial denominada Quebrada La Barbuda.

Imagen 4. Captación Quebrada La Barbuda – Olaya.



Fuente: Aguas Regionales EPM E.S.P

A continuación, se relaciona la concesión de agua entregada por el prestador como resultado del requerimiento realizado por esta Superintendencia:

Tabla 3. Concesión de agua

Fuente	Autoridad que expide la concesión	Concesión	Vigencia	Caudal concesionado (L/S)
Quebrada La Barbuda	CORANTIOQUIA	130 de 2010	2026	3

Fuente: Requerimiento SSPD, mayo de 2020

Tabla 4. Concesión de agua cargada al SUI

Fuente	Autoridad que expide la concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)
Quebrada La Barbuda	CORANTIOQUIA	10-09-2010	29-06-2026	3

Fuente: SUI, 2020.

De otra parte, una vez verificado el Sistema Único de Información - SUI de esta entidad, se observó que la información cargada coincide con la suministrada por el prestador.

Captación

Se realiza mediante bocatoma provisional, desarenador y tubería. La línea de la tubería es de 0,684 kilómetros en 2 pulgadas, desde la bocatoma hasta la PTAP.

Tabla 5. Captación reportada en SUI

Año	Tipo	Fuente de Captación	Caudal medio Diario (Lts/Seg)	Utiliza equipos de bombeo
2019	Superficial Fondo	Quebrada La Barbuda	7	No

Fuente: SUI, consulta mayo de 2020

Respecto a mantenimientos, el prestador informó que son programadas por medio de órdenes de trabajo, cuando sea necesario. De igual manera, se evidencia un cronograma de mantenimientos preventivos, se tomó aleatoriamente la información y se pudo observar el soporte de su ejecución cumpliendo con lo dispuesto inicialmente (Respecto a macromedición ver título 3.1.2).

Tabla 6. Cronograma de mantenimiento de la captación.

CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO OLAYA 2019																												
Actividades	SEMANAS																											
Area de trabajo Acueducto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Valvulas e Hidrantes (Cada 14 días)																												
Mantenimiento Bocatoma (Diario)																												
lavado desarenador (Semanal)																												
Descargue de lodo filtros decendente (diario)																												
Retiro y lavado de grava filtros decendente (quincenal)																												

Fuente: Requerimiento SSPD, mayo de 2020

Aducción

El agua es transportada desde la caja de derivación, por una tubería PVC de 3 pulgadas de diámetro que se encuentra colocada sobre una estructura tipo canal en concreto, de sección transversal de 0,4 metros por 0,3 metros y 80 metros de longitud.

Tabla 7. Aducciones reportadas en SUI

Año	Nombre de la Aducción	Tipo de la Aducción	Longitud de la Aducción (Km)	Caudal de Diseño (L/S)	Tipo de Diámetro	Tipo de Material	Fecha de Instalación	Fecha de Inicio de Operaciones	Fecha de Cargue
2016	Aducción	Tubería-Por gravedad	0,68	3	De 2 a 4 pulg	Cloruro de Polivinilo (PVC)	01-10-1997	01-01-2016	05-04-2017

Fuente: SUI, consulta mayo de 2020

Finalmente, al verificar la información reportada al SUI por el prestador respecto a la aducción, coincide con la información suministrada.

Plantas de Tratamiento de Agua Potable Olaya

El sistema posee una planta de tratamiento por filtración en múltiples etapas (FIME). La planta trata un caudal de 1,5 l/s. El agua entra a la planta, pasa por los filtros gruesos dinámicos descendentes (2), los cuales sirven para remover un porcentaje de turbiedad que trae el agua cruda. Luego pasa a los filtros gruesos ascendentes (2), que es el segundo componente de la planta de tratamiento, remueve turbiedad y parte de microorganismos que han pasado de los filtros dinámicos. Posteriormente, se pasa a los filtros lentos (2), que

corresponden a la última filtración de la planta, sirven para remover microorganismos y turbiedad que trae el agua después de pasar por los otros filtros.

Luego las aguas filtradas salen a un canal para el posterior proceso de cloración y finalmente ser almacenadas en los tanques de almacenamiento para su distribución. (Respecto a macromedición, ver título 3.1.2).

Respecto al manejo de lodos generados por el proceso de potabilización, actualmente no se cuenta con tratamiento de los lodos líquidos y sólidos generados en los procesos de potabilización de la PTAP, por lo que los mismos son dispuestos en el alcantarillado del municipio. Con relación a esto, el prestador manifiesta que fue solicitada la modificación del PSMV del municipio con el fin de incluir el tratamiento de lodos en la PTAP.

Frente a esto, se trae a colación lo dispuesto en la ley 1955 de 2019 por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, y reza lo siguiente:

Artículo 13. *Requerimiento de permiso de vertimiento. Solo requiere permiso de vertimiento la descarga de aguas residuales a las aguas superficiales, a las aguas marinas o al suelo.*

Artículo 14. *Tratamiento de aguas residuales. Los prestadores de alcantarillado estarán en la obligación de permitir la conexión de las redes de recolección a las plantas de tratamiento de aguas residuales de otros prestadores y de facturar esta actividad en la tarifa a los usuarios, siempre que la solución represente menores costos de operación, administración, mantenimiento e inversión a los que pueda presentar el prestador del servicio de alcantarillado. El Gobierno nacional reglamentará la materia.*

Adicionalmente, la disposición de residuos líquidos no domésticos a la red de alcantarillado sin tratamiento podrá ser contratada entre el suscriptor y/o usuario y el prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado siempre y cuando este último tenga la capacidad en términos de infraestructura y tecnología para cumplir con los parámetros y los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales.

Finalmente, al validar la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información - SUI, se observó que, en referencia a plantas de potabilización, la empresa no ha cargado información desde el inicio de su operación, por lo que, está incumpliendo con lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Imagen 5. PTAP Olaya



Fuente: Requerimiento SSPD, mayo de 2020

- **Laboratorio de Procesos**

El laboratorio de la Planta de Potabilización cuenta con los siguientes equipos: Mecanismos para realizar los análisis físicos (turbiedad, pH y color), además se cuenta con un equipo para determinar cloro residual y un equipo de dosificación (cloro). Respecto al test de jarras, debido a la naturaleza de la planta, aunque se tiene el aparato para su realización, no implementa adición de coagulantes por ser procesos de filtración.

Imagen 6. Equipos laboratorio de procesos.





Espectrofotómetro



Multiparámetro

Fuente: Aguas Regionales EPM, junio de 2020 (Imágenes tipo para los distintos municipios presentados por la empresa)

En lo relacionado a calibraciones de los aparatos de medición en el laboratorio de la Planta de tratamiento de agua potable, el prestador remitió certificados expedidos por parte de la empresa Probetas y Pipetas LTDA, en el mes de mayo de 2019. Así mismo, se evidenció que el prestador realiza actividades de revisión de manera trimestral por parte de personal interno de la empresa.

- **Mantenimientos de la PTAP**

El prestador entregó información relacionada con el manual de la PTAP donde se evidencian una serie de mantenimientos a realizar (Cronograma). Así mismo, se evidencian manuales que enuncian procedimientos a realizar relacionadas con la potabilización de agua, cronogramas de mantenimientos preventivos, y evidencias de su ejecución para las vigencias analizadas.

Es de precisar que, el prestador en su cronograma de mantenimientos preventivos para la PTAP ejecuta actividades así:

“Filtros descendentes cada 15 días y menos tiempo según las condiciones de la fuente. Filtros ascendentes este se realiza cada 15 días. Filtros lentos, este se realiza cada mes y menos tiempo según las condiciones de la fuente.

Canaleta cloración y tanques de almacenamiento cada 6 meses. Para el mantenimiento en el sistema de potabilización es necesario 2 personas.”

Imagen 7. Orden de trabajo PTAP Olaya

Aguas Regionales EPM Grupo epro		AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P. 29288	
ORDEN PARA TRABAJOS EN REDES DE ACUEDUCTOS, ACOMETIDAS, MEDIDORES Y CASA SIN AGUA		NIT: 900.072.303.1	
PELIDO: 2543 619	CIRCUITORUTA: MPO - 201 206 3 3025		
TIPO DE VERIFICACION:			
DIRECCION: Inspeccion Planta Olaya	TELÉFONO:	MUNICIPIO: Olaya	
NOMBRE DEL USUARIO:			
FECHA DE INICIO: DIA 25 MES 02 AÑO 2020		FECHA DE TERMINACION: DIA 25 MES 02 AÑO 2020	
INFORMACION TECNICA SOBRE LA ACCION EJECUTADA, SERVIDIO, TIPO DE RED, ELEMENTO INTERVENIDO Y CAUSA O EVENTO			
	Accometida	Construcción Accometida Nueva	Reparación del Servicio
	Giro de Medidor	Cambio de Accometida	Revisión de Hidrante
	Reajuste de Medidor	Reparación Accometida	Mantenimiento de Hidrante
	Traslado de Medidor	Profundización Accometida	Revisión de Válvula
	Disobstrucción	Taponada en Caja	Mantenimiento de Válvula
	Reparar Tuercas Medidor	Taponada en Toma	Infructiva (Mala Dirección)
	Calibración de Medidor	Reparación en Conducción	Revisar casa con poca agua
	Conexión Toma Medidor	Desobstrucción en Toma	Reposición de Red
	Fuga no Localizada	Reconstrucción	
TIPO DE RED			
TIPO DE RED	Accometida	Particular/Finco	
	Red Primaria	Red Cito Servicio	
	Red Secundaria		
ELEMENTOS AFECTADOS O INTERVENIDOS			
	Medidor de Acometida	Unión Cito Planta	Hidrante
	Filtro de Medidor	Empalme	Unión
	Llave de Cortación	Tubería	Anillo
	Llave de Corte y Anillo	Unión de Comparte	Pavimento
	Llave de Incorporación	E.V.R.P. Válv Reguladora	Tapa Caja Medidor
	Collar de Derivación	Tapón	Escorritos
	Tapa de Medidor Activo	Boa	
	Caja de Medidor	Codo	Otro cual:

Fuente: Requerimiento SSPD, mayo de 2020

3.1.2 Macromedición

En cuanto a los instrumentos de macromedición instalados en el sistema de acueducto del municipio de Olaya, se tiene lo siguiente:

Tabla 8. Macromedición en el municipio de Olaya

Punto	Nombre del punto	Número de tuberías y/o canales totales	Número de tuberías y/o canales con medición de caudal	Tipo de medición de caudal	Estado de funcionamiento	Caudal promedio (l/s)
Entrada a la PTAP	Canal de Aforo Planta Olaya	Canal	1	Regleta	BUENO	2
Salida de tanques de almacenamiento	Tanque planta, Municipio de Olaya	Red primaria PVC	1	Macromedidor mecánico	BUENO	0,31
Salida de tanques de almacenamiento	Tanque Urano, Municipio de Olaya	Red primaria PVC		Macromedidor mecánico	BUENO	1,15

Punto	Nombre del punto	Número de tuberías y/o canales totales	Número de tuberías y/o canales con medición de caudal	Tipo de medición de caudal	Estado de funcionamiento	Caudal promedio (l/s)
Salida de tanques de almacenamiento	Tanque Liborina, Municipio de Olaya	Red primaria PVC	1	Macromedidor mecánico	BUENO	0,03

Fuente: Requerimiento SSPD, mayo de 2020

Según la información suministrada por el prestador, los macromedidores instalados en la entrada de la PTAP y en la salida de los tanques de almacenamiento operados por la empresa, se encuentran en funcionamiento a mayo de 2020.

Teniendo en cuenta que las optimizaciones del sistema se han realizado en fechas anteriores a la publicación y entrada en vigor de la Resolución 330 de 2017 (junio de 2017), el documento vigente para analizar y realizar el diagnóstico de los distintos componentes del sistema es la Resolución 1096 de 2000.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000, modificado por la Resolución 668 de 2003, se establecieron una serie de aspectos a tenerse en cuenta, respecto a la instalación de macromedición, así:

“ARTICULO 86.- MACROMEDICIÓN. Debido a que los volúmenes, las presiones y los niveles entregados al sistema de distribución de agua potable son un parámetro importante que debe ser considerado en la relación de balance de distribución, en las labores de operación y mantenimiento y en la planeación futura, se deben instalar macromedidores para la correspondiente obtención de datos de suministros reales.

En los sistemas de acueducto y para todos los niveles de complejidad del sistema, debe hacerse macromedición de acuerdo a los siguientes criterios:

1) Captación. Se deben realizar mediciones hidráulicas en los puntos de captación de agua superficial o subterránea y registrar en un libro de bitácora o archivo magnético dicha medición.

2) Se deben instalar macromedidores a la entrada del sistema de tratamiento y registrar en el libro de bitácora o archivo magnético el caudal que ingresa al sistema por lo menos una vez al inicio de cada turno de operación.

3) Se deben instalar macromedidores a la salida de las plantas de tratamiento y registrar en el libro de bitácora o archivo magnético el caudal de agua tratada suministrada por lo menos una vez al inicio de cada turno de operación.

4) En los casos en que la red de distribución sea operada por empresas diferentes, se deben instalar macromedidores al inicio de la red concedida y registrar en el libro de bitácora o archivo magnético los datos, con el fin de contabilizar el agua que está siendo entregada a cada una de ellas.

5) En los tanques de almacenamiento y/o compensación se deben instalar medidores de forma que permita medir en cualquier momento el nivel del agua.”

Así las cosas, en relación con macromedición, según la información suministrada por la empresa, no se posee instrumento de medición en la salida de la PTAP, por lo cual, incumple con el artículo citado anteriormente. Frente a esto, el prestador menciona que, en la actualidad, ha firmado un contrato para la adquisición e instalación del instrumento de macromedición a la entrada de la PTAP.

En lo relacionado a calibración de los macromedidores instalados en el sistema de acueducto, el prestador no suministró información que permita verificar la apropiada medición de los instrumentos.

3.1.3 Almacenamiento

Para el almacenamiento del agua potable se cuenta con dos tanques, un tanque elevado de 10 m³ que surte el sector de la Quebradita y el segundo tanque es para el servicio del casco urbano y tiene una capacidad de 32 m³.

En relación con mantenimientos, el prestador mencionó que realiza lavado de las estructuras cada 6 meses para remover el material acumulado con escobones y cepillos. Por último, desinfecta con hipoclorito. En lo relacionado a evidencias de esta actividad, el prestador no suministró evidencias de lo mencionado.

Finalmente, al validar la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información - SUI, se observó que, en referencia a tanques de almacenamiento, la empresa no ha cargado información desde el inicio de su operación, por lo que, está incumpliendo con lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

3.1.4 Redes de distribución

La conducción que va desde el tanque de almacenamiento a la red primaria es en tubería PVC de 2 pulgadas y 0,6 km.

La longitud total de las redes de acueducto del municipio de Olaya es de 5.152 metros de longitud según la información suministrada.

La red de distribución principal cuenta con una malla definida a través de una tubería que varía los diámetros entre 1 y 3 pulgadas en su red en material PVC (Cloruro de Polivinilo) y permiten la distribución de caudales y de presiones hacia toda el área de la cobertura central y periférica de la red.

Tabla 9. Catastro de redes Olaya

Tipo de proceso	Clase de ducto	Diámetro nominal (pulgadas)	Longitud total (m)
Red Menor Acueducto	Tubería	1	360
Red Menor Acueducto	Tubería	2	1.875
Red Menor Acueducto	Tubería	1	1.036
Red Menor Acueducto	Tubería	3	1.006,6
Red Matriz	Tubería	2	875

Fuente: Aguas Regionales EPM., mayo 2020.

En cuanto al inventario de redes de distribución para el municipio de Olaya, al realizar consulta en SUI, este se encuentra actualizado al año 2019 y coincide con la información suministrada mediante el requerimiento realizado.

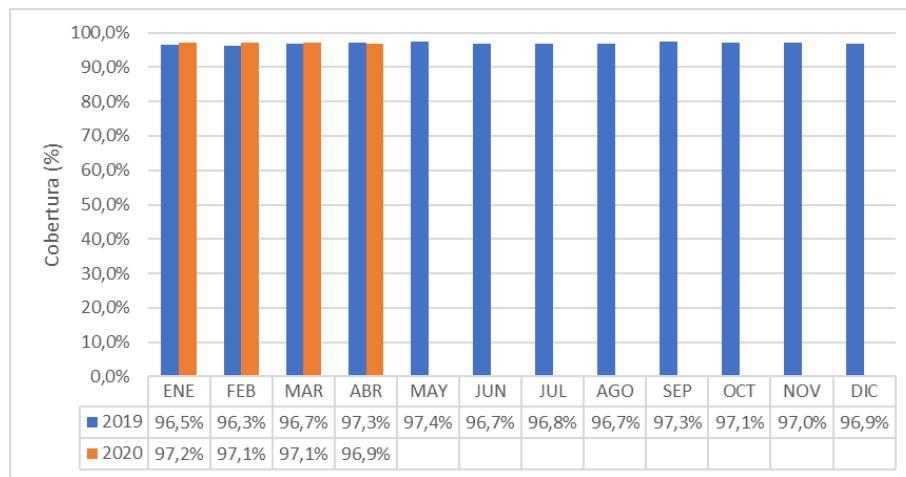
Finalmente, la empresa entregó información relacionada con el mantenimiento preventivo (cronograma), y de igual manera, hizo entrega de una serie de órdenes de trabajo realizadas a lo largo de la red de acueducto del municipio de Olaya evidenciando su cumplimiento.

3.2 Indicadores de Prestación del Servicio de Acueducto

3.2.1 Cobertura de Acueducto

A continuación, se relaciona el comportamiento de la cobertura del servicio de acueducto para los años 2019 y 2020:

Gráfica 1. Cobertura de Acueducto



Fuente: Aguas Regionales EPM., mayo 2020.

De lo anterior, se evidencia que la cobertura del servicio de acueducto ha aumentado un 0,4% entre enero de 2019 y abril de 2020. De igual manera, se evidencia disminución en la cobertura del servicio entre los meses de septiembre y noviembre de 2019, por lo cual el prestador deberá realizar las aclaraciones respectivas.

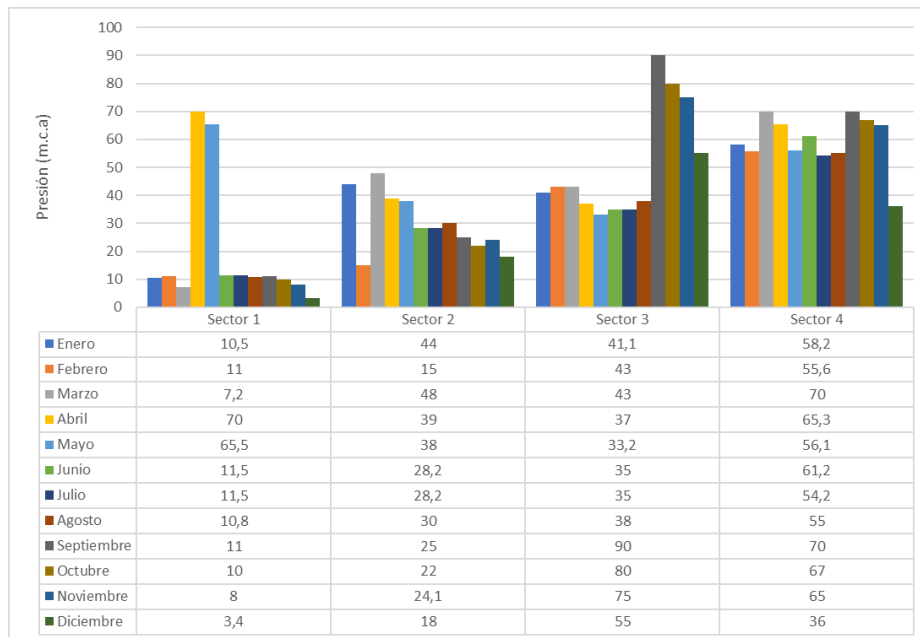
3.2.2 Presiones en red de distribución

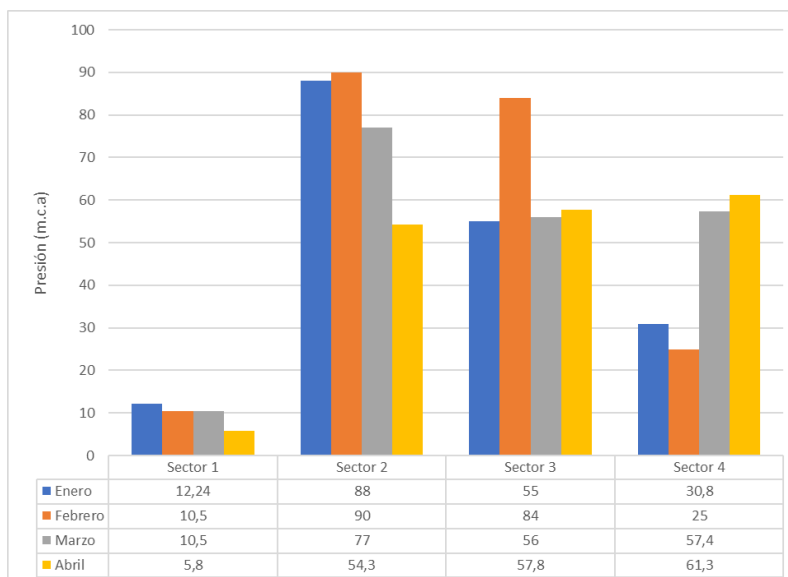
Respecto a las presiones en la red en el municipio de Olaya, la última versión del anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU reportado en la última actualización de RUPS, definió lo siguiente:

“El servicio de acueducto se prestará con una presión mínima entre diez (10) y quince (15) metros de columna de agua (mca) en condiciones dinámicas de la red local de la cual se derivan las acometidas. Esta presión se tomará inmediatamente después del registro de corte de la acometida del predio de tal manera que la presión en la misma corresponda a la presión de la red local. Para el caso de edificios o predios con más de una unidad habitacional o no habitacional, la presión se tomará después del registro de corte general (totalizadora), siempre y cuando cuente con el dispositivo para conectar el manómetro en condiciones hidráulicas que reflejen la presión de la red local. Para los casos en los cuales no sea factible la toma de presión en la acometida o totalizadora, se considera representativa la presión tomada en un hidrante del mismo circuito de la red local de acueducto teniendo en cuenta la diferencia altimétrica del predio y el sitio del hidrante.”

Ahora bien, el prestador remite las presiones medidas en los tres sectores del municipio de la siguiente manera:

Gráfica 2. Presiones medidas en el municipio de Olaya





Fuente: Aguas Regionales EPM., mayo 2020.

Como se observa en las anteriores gráficas, las presiones de suministro en la red de distribución para la vigencia 2019 y lo transcurrido en el año 2020, cumplieron con lo señalado en el Contrato de Condiciones Uniformes respecto a las presiones mínimas de suministro, con excepción del sector 1 en los meses de marzo, noviembre y diciembre de 2019 y abril de 2020, donde se evidencian presiones menores a 10 m.c.a.

Finalmente, al verificar la información reportada al SUI por el prestador respecto a las presiones de suministro de las vigencias bajo análisis, se observó que coinciden con la información suministrada mediante el requerimiento de información.

3.2.3 Estimación de Oferta vs Demanda

Las demandas actuales y futuras de un sistema de acueducto se estiman con el objeto de conocer la capacidad que requiere el sistema para satisfacer la demanda de los usuarios, así como planear adecuadamente las expansiones de cada uno de los componentes. De igual forma, obtener un estimativo del déficit en la prestación de los servicios en cada año durante el periodo analizado, el cuál es calculado como la diferencia entre la oferta y la demanda.

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

Es de precisar que para este cálculo se utilizó un IANC del 51%, valor explicado más adelante. Adicionalmente se considera únicamente la población en la cabecera municipal. De igual manera, se realizó la estimación en dos escenarios, en el primero, se tuvo en cuenta una gestión en la reducción de pérdidas por parte del prestador con una disminución

anual del IANC del 2%. En el segundo escenario, se muestra la estimación de la demanda, teniendo en cuenta un indicador constante en el transcurrir de los años.

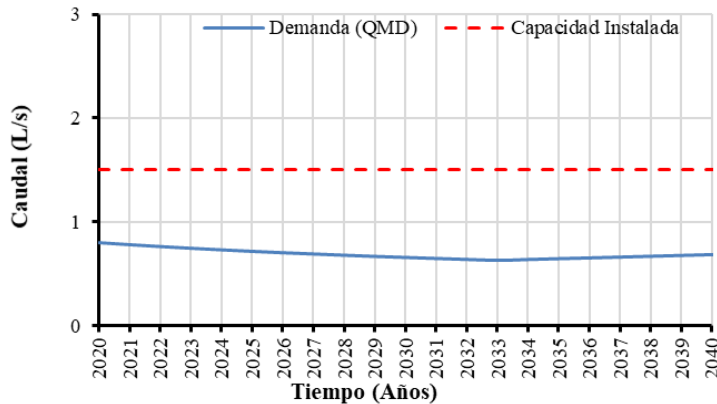
Los datos de entrada son:

Tabla 10. Datos de entrada.

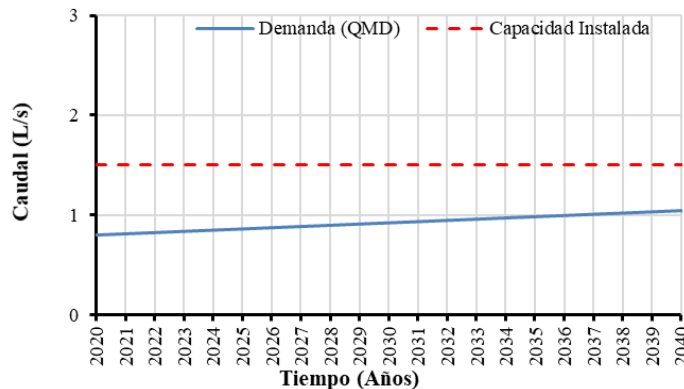
Año	Municipio	Población Proyectada (Suscriptores acueductos x personas por hogar DANE 2015)	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005)	Nivel de Complejidad Definitiva	Clima Acorde con Elevación	dneta residencial	IANC	k1 (RAS 2000)
[AAAA]		[hab]	[%]			[L/hab-día]	[%]	[adimen.]
2020	Olaya	260	1,17	Bajo	Cálido	90,00	51	1,2

Fuente: Cálculos SSPD

Gráfica 3. Oferta vs. demanda. Disminución de pérdidas.



Gráfica 4. Oferta vs. demanda. Pérdidas constantes.



Fuente: Cálculos SSPD

De acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable en el municipio de Olaya sería suficiente para abastecer la demanda de la

población por los próximos 20 años en los escenarios planteados. Estos resultados coinciden con los del indicador de continuidad, como se evidencia a continuación.

3.2.4 Índice de Continuidad

Respecto a la continuidad del servicio en el municipio de Olaya, el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, definió lo siguiente:

“AGUAS REGIONALES EPM prestará el servicio de acueducto y alcantarillado durante 24 horas diarias en la semana, salvo en los siguientes eventos, en los cuales podrá presentarse interrupción temporal del servicio:

- *Reparación de daños o imprevistos sobre la infraestructura de acueducto (Plantas de potabilización, tanques de almacenamiento, redes, acometidas, etc.) y de alcantarillado.*
- *Ejecución de mantenimientos programados a la infraestructura de acueducto (Plantas de potabilización, tanques de almacenamiento, redes, acometidas, etc.) y de alcantarillado.*
- *Ejecución de obras programadas que modifiquen y optimicen la topología de las redes.*
- *Conexión de nuevas redes y acometidas o domiciliarias.*
- *Investigación y solución de fallas en la continuidad de los servicios.*
- *Pruebas de optimización y sectorización.*
- *Cualquier evento que produzca riesgo en la salud pública e integridad física de los usuarios y/o suscriptores.*
- *Cualquier evento que vulnere la infraestructura de AGUAS REGIONALES EPM”*

De otra parte, con relación a lo dispuesto en el cuadro 9 de la Resolución 2115 de 2007 del MAVDT, se estipula lo siguiente.

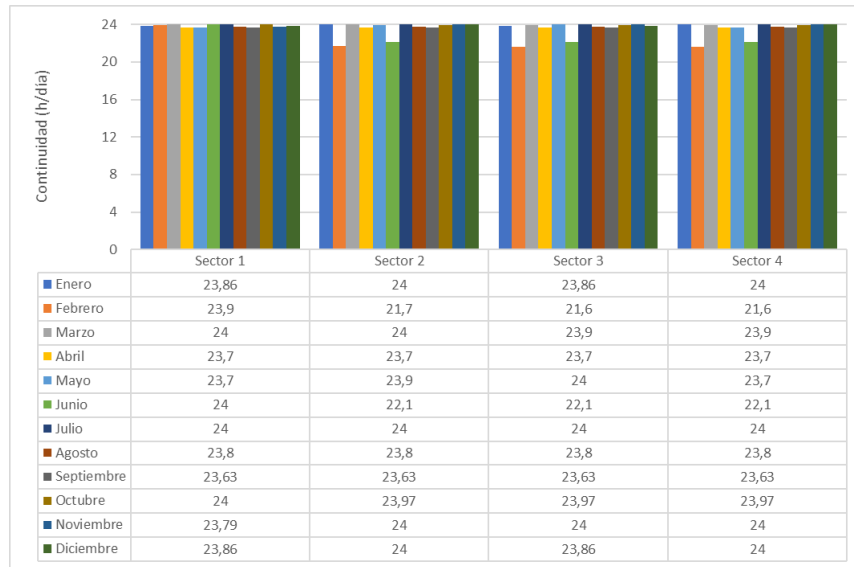
Tabla 11. Continuidad Resolución 2115 de 2007

Continuidad del servicio - IC	Puntaje
0- 10 HORAS/DIA(INSUFICIENTE)	0
10.1- 18 HORAS/DIA (NO SATISFACTORIO)	10
18.1- 23 HORAS/DIA (SUFICIENTE)	15
23.1 - 24 HORAS/DIA (CONTINUO)	20

Fuente: Resolución 2115 de 2007

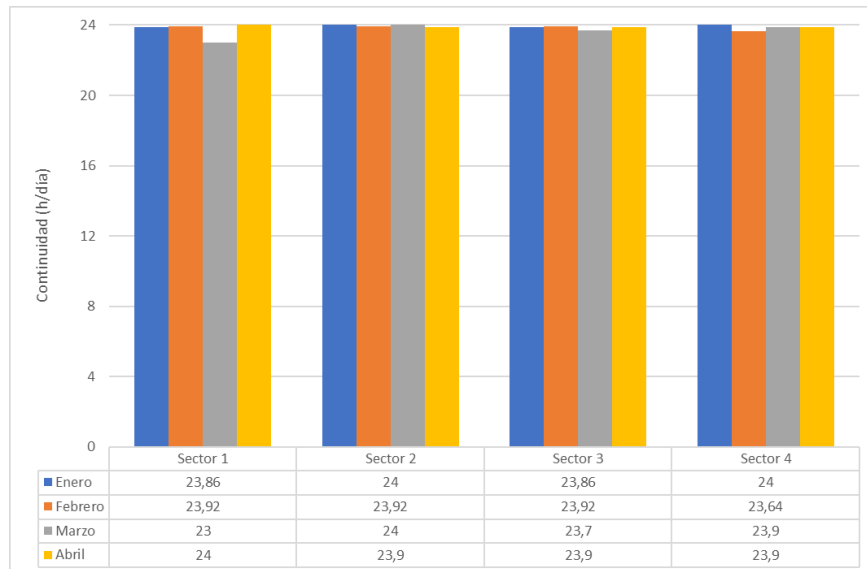
De acuerdo con lo anterior, y una vez analizada la base de datos con los cálculos del indicador de continuidad que la empresa suministró se tiene lo siguiente:

Gráfica 5. Continuidad Olaya- 2019



Fuente: Aguas Regionales EPM E.S.P.

Gráfica 6. Continuidad Olaya- 2020

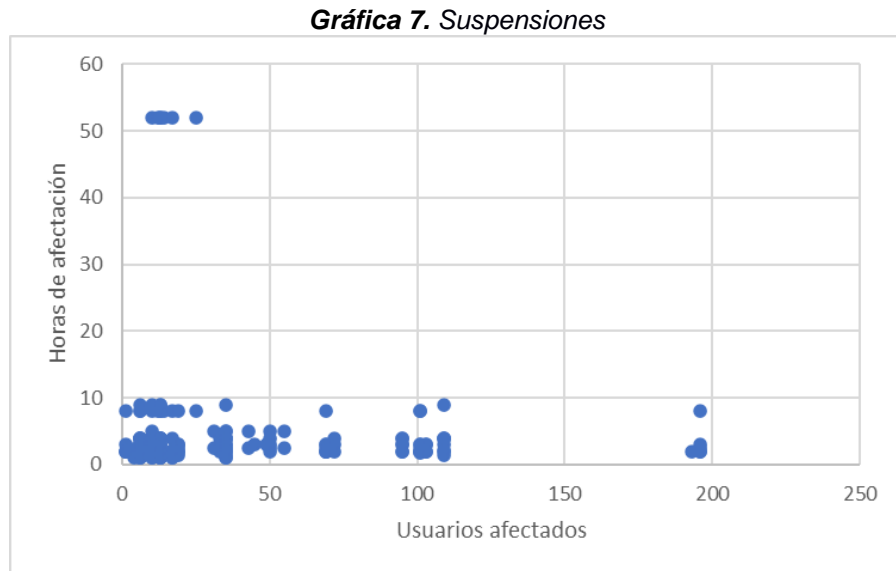


Fuente: Aguas Regionales EPM E.S.P.

Así las cosas, el prestador ha cumplido con la continuidad a la cual se comprometió en el contrato de condiciones uniformes y su continuidad se encuentra clasificada como CONTINUA, con excepción de los meses de febrero y junio de 2019 en los sectores 2, 3 y 4, en los cuales se evidencia una variación del indicador (clasificado como SUFICIENTE), razón por la cual se requiere al prestador para que se pronuncia respecto al tema.

Suspensiones

El prestador entregó la relación de horas de suspensión, para lo cual se evidencia que para el año 2019 - 2020, todas fueron catalogadas como Reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, con aviso oportuno a los usuarios. Así mismo, se han realizado los respectivos reportes de información al SUI, los cuales coinciden con lo suministrado en el requerimiento.



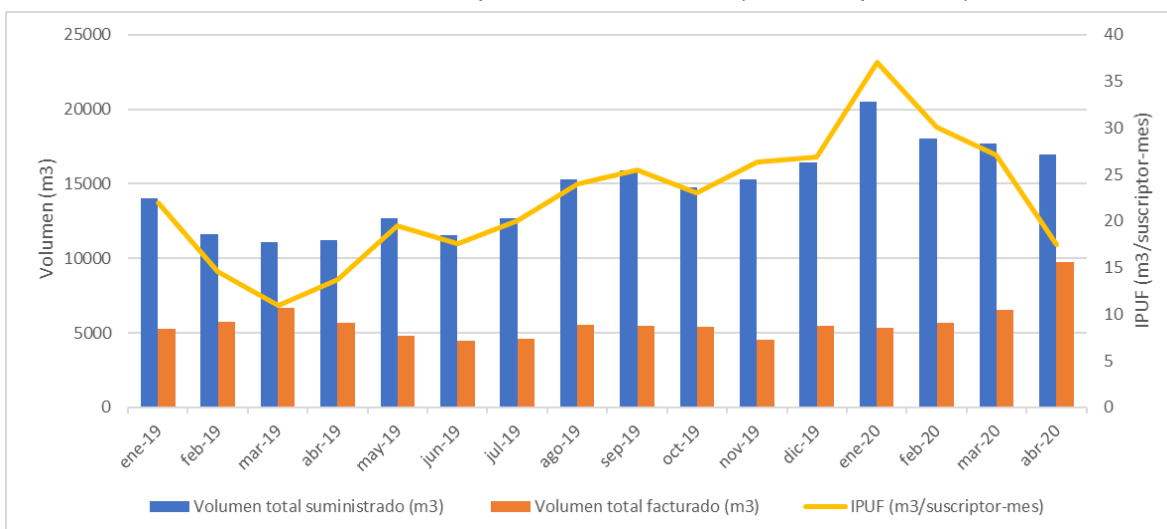
Fuente: Aguas Regionales EPM E.S.P.

En relación con suspensiones del servicio de acueducto, según la información suministrada por el prestador, se evidencia que, en el mes de junio de 2019, en el municipio de Olaya se presentaron suspensiones por 52 horas, frente lo cual el prestador deberá pronunciarse al respecto y señalar las alternativas de suministró brindadas a los usuarios afectados.

3.2.5 Pérdidas de agua

Se presenta a continuación el comportamiento del Índice de Pérdidas por usuario facturado para el municipio de Olaya, Antioquia.

Gráfica 8. Índice de Pérdidas por usuario facturado (m3/suscriptor/mes) – 2019



Fuente: Aguas Regionales EPM E.S.P.

En relación con el Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado, los valores reportados son superiores a los establecidos por Resolución 688 de 2014, la cual estipula como valor de referencia, 6 m3/suscriptor/mes.

Con relación a la meta de reducción por año, el prestador informó lo siguiente en su estudio de costos y tarifas:

Tabla 12. IPUFi. Municipio de Olaya

	Año Base	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
IPUFI	14.61	13.75	12.89	12.03	11.17	10.31	9.87	9.44	9.01	8.58	8.15

Fuente: Aguas Regionales EPM E.S.P.

El prestador debe aclarar el cumplimiento de las metas que se propuso en su estudio de costos y tarifas dado que para la vigencia 2019 presuntamente no se cumplieron.

De otra parte, al consultar la información cargada por el prestador al Sistema único de Información, se evidencia que la empresa reportó un indicador del 51% en lo relacionado al indicador de agua no contabilizada para la empresa en general, sin realizar la discriminación por municipio, el cual señala una baja eficiencia en el uso del recurso hídrico.

3.2.6 Calidad del Agua suministrada por la red de distribución

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

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

Actas de Concertación, Actualización y Recibo a Conformidad de Puntos y Lugares de Muestreo para la Vigilancia y el Control de la Calidad del Agua

Imagen 8. Reporte de actas de calidad del agua

ANTIOQUIA	OLAYA	22111	AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P	ACTA DE RECIBO A CONFORMIDAD DE LA MATERIALIZACIÓN DE LOS PUNTOS DE MUESTREO EN RED DE DISTRIBUCIÓN RANGO 3 (PDF o TIFF)	Acta de concertacion Olaya.pdf	2020-01-14 11:47:10
-----------	-------	-------	---------------------------------	--	--	---------------------

Fuente: Consulta SUI, mayo de 2020

Para el año 2019, el prestador reportó el acta de actualización para el municipio de Olaya, las cuales se encuentran firmadas el día 25 de septiembre de 2019.

Ahora bien, de conformidad con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población atendida de menos de 2500 habitantes debe ser mínimo 4.

Conforme con lo evidenciado en las actas, el prestador no cumplió en las vigencias bajo análisis con el número mínimo de puntos materializados, toda vez que cuenta con 2.

Vigilancia de la Calidad del Agua Suministrada por Red de Distribución

De acuerdo con los resultados para la vigencia 2019 del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano – SIVICAP – administrado por el Instituto Nacional de Salud y que fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante radicado SSPD 20205290386682 del 8 de abril de 2020, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA:

Tabla 13. IRCA Vigilancia 2019

Año	Municipio	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Meses
2019	Olaya	0	0	0	6,5	5,9	0	0	0	0	6	0	0	12

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP – mayo de 2020

Como se observa en la anterior tabla, para el año 2019 se suministró agua apta para consumo humano en toda la vigencia de estudio, al reportar valores inferiores al 5%

establecidos en la Resolución 2115 de 2007, con excepción de los meses de abril, mayo y octubre de 2019, cuyo promedio indica un nivel de riesgo Bajo.

Esta Superintendencia le recuerda al prestador que conforme a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, es obligación del prestador garantizar un IRCA inferior al 5% para el agua suministrada en red de distribución en todo momento.

En total, se realizaron 36 muestras de vigilancia en lo transcurrido del año 2019, en las cuales se presentaron 3 incumplimientos respecto al parámetro de turbiedad, en los meses de abril, mayo y octubre de 2019.

Control de la Calidad del Agua Distribuida por Red

Conforme a la Resolución 2115 de 2007, la empresa, por atender a una población que se encuentra en el rango de menores o igual a 2500 habitantes atendidos, debe realizar como mínimo una (1) muestra, con una frecuencia mensual de Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro Residual Libre o residual del desinfectante usado; una (1) muestra anual de COT y Fluoruros y 1 muestra mensual de los parámetros de Coliformes totales y E. Coli.

Al verificar la información reportada por el prestador al SUI se observó que ha realizado los reportes de las muestras de control para la vigencia 2019, y esta coincide con la información suministrada por el prestador por medio del requerimiento realizado.

En lo relacionado con la cantidad de muestras mínimas que debe realizar el prestador, se evidencia cumplimiento a las frecuencias y parámetros plasmados en el artículo 21 y 22 de la resolución 2115 de 2007², respecto a la totalidad de los parámetros.

Ahora bien, al analizar en detalle las muestras de control realizadas por el prestador para la vigencia de estudio, no se encontraron incumplimientos respecto a parámetros de calidad de agua.

Mapa de Riesgos de la Fuente de Abastecimiento

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

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

² Frecuencias y número de muestras de control de la calidad física y química del agua para consumo humano que debe ejercer la persona prestadora.

Fue solicitada a la empresa información sobre el avance en la formulación del mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento del sistema de acueducto, para lo cual el prestador informó que, en el mes de septiembre de 2019, se emitió el acto administrativo con radicado de la gobernación de Antioquia 2019060152699 por el cual se adaptó el mismo.

En el documento mencionado, en su artículo segundo, se implementó el monitoreo de las siguientes características químicas: Trihalometanos Totales, Cianuro Libre y Disociable, Mercurio, Nitritos, Hidrocarburos Aromáticos Policíclicos y un barrido de plaguicidas Organoclorados, Organofosforados y Carbamatos con un número mínimo de una muestra semestral en la red de distribución en los puntos concertados previamente por parte de la Persona Prestadora del servicio público de acueducto y mínimo una anual por la Autoridad Sanitaria. Estas muestras deben ser recogidas en coordinación con la Autoridad Sanitaria y su análisis debe ser realizado en laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación y/o autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social. Los resultados de los análisis realizados por la Persona Prestadora del servicio público de acueducto deben presentarse a la Autoridad Sanitaria para su evaluación, consolidación y actualización del mapa de riesgo de la calidad del agua para consumo humano, de lo cual, el prestador no realizó entrega de información relacionada ni de su plan de trabajo correctivo, por lo cual no es posible establecer si el prestador está cumpliendo con las frecuencias establecidas en lo relacionado a los parámetros establecidos por la resolución del mapa de riesgo.

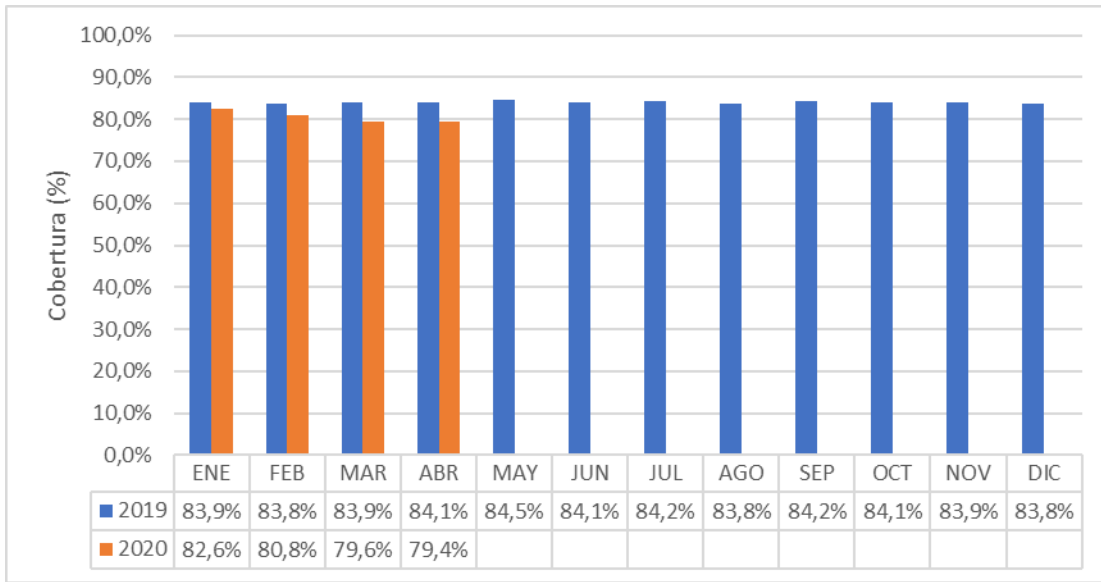
3.3 Aspectos Técnicos de Alcantarillado

A continuación, se describe el sistema de alcantarillado con que cuenta el municipio de Olaya.

3.3.1 Cobertura del sistema de Alcantarillado

A continuación, se relaciona el comportamiento de la cobertura del servicio de alcantarillado para los años 2019 y lo transcurrido de 2020:

Gráfica 9. Cobertura Alcantarillado



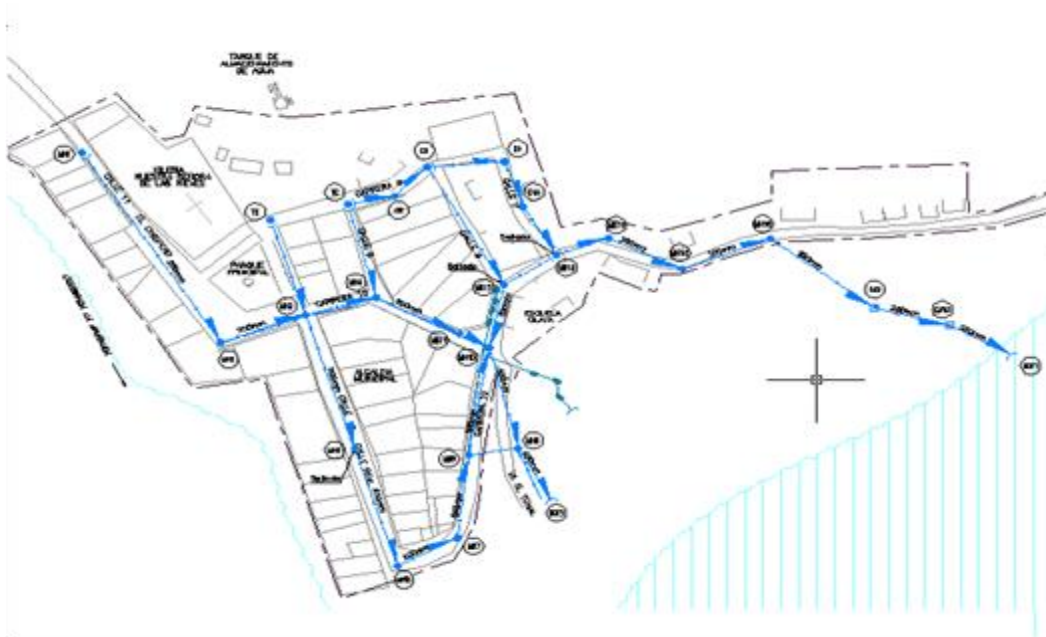
Fuente: Aguas Regionales EPM SA ESP

De lo anterior, se evidencia que la cobertura del servicio de alcantarillado ha disminuido un 4,5% entre enero de 2019 y abril de 2020.

3.3.2 Estructura del Sistema de Alcantarillado

El alcantarillado es un sistema convencional de tipo combinado, que recoge el agua residual generada por los habitantes del centro poblado, tiene 35 tramos, 17 cámaras de inspección y dos (2) vertimientos. Cuenta con 8 sumideros localizados en las vías y que recogen las aguas lluvias de la zona urbana. Finalmente, no se cuenta con planta de tratamiento de aguas residuales.

Imagen 9. Redes de alcantarillado en el Municipio de Olaya



Fuente: Aguas Regionales EPM SA ESP

Los diámetros de la red de aguas residuales van desde 6 pulgadas, como se observa a continuación:

Tabla 14. Descripción alcantarillado de Olaya 2019

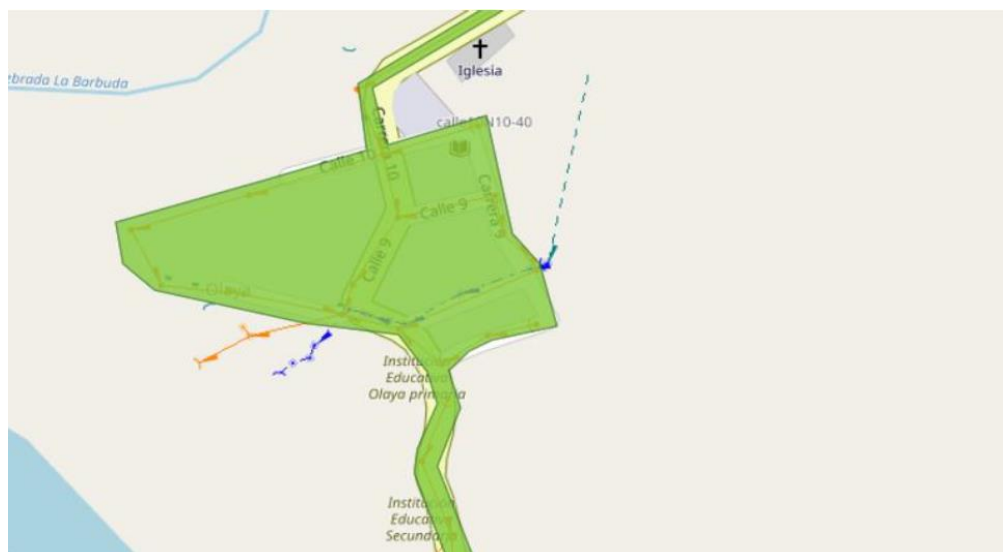
Tipo de proceso	Clase de ducto	Diámetro nominal (pulgadas)	Longitud total (m)	Material
Red menor Alcantarillado	Tubería	8	30	Asbesto Cemento
Red menor Alcantarillado	Tubería	6	2.482	PVC
Estructura Fina de Vertimiento	Tubería	12	345	Asbesto Cemento

Fuente: Aguas Regionales EPM SA ESP

En cuanto al inventario de redes para el municipio de Olaya, se tiene que la información relacionada con catastro de redes de alcantarillado corresponde al año 2019.

Ahora bien, al realizar consulta en SUI, se evidencia un reporte relacionado con redes de alcantarillado, los cuales coinciden con la información suministrada por el prestador.

Imagen 10. Área de prestación de servicios - Olaya



Fuente: Requerimiento SSPD, mayo de 2020

Respecto a mantenimientos realizados y manuales de operación, el prestador entregó una serie de instructivos en los cuales se evidencian los procedimientos a realizar por parte de los operarios del sistema, de igual manera, se evidencian una serie de órdenes de trabajo realizadas por el prestador en cumplimiento de los cronogramas de mantenimientos establecidos para la vigencia objeto de estudio.

3.3.3 Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y permiso de vertimientos.

Se cuenta con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV aprobado por CORANTIOQUIA en el año 2011.

Tabla 15. PSMV Olaya 2011

Nombre de la fuente	Tipo de fuente	Municipio	Tiene PSMV o permiso de vertimiento	Entidad que expidió el permiso/PSMV	Fecha inicial de la autorización	Duración (años)	Fecha final de la autorización
Cauca	Río	Olaya	Sí	Corantioquia	2011	10	2021

Fuente: Requerimiento SSPD, mayo de 2020

En la actualidad, el prestador informa que ha solicitado modificaciones al plan, en el cual se incluyen aspectos relacionados con el tratamiento de lodos de la planta de tratamiento de agua potable.

Al validar la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información - SUI, se observó que, en referencia al PSMV, la empresa no ha cargado información desde el inicio de su operación, por lo que, está incumpliendo con lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

3.3.4 Vertimientos de Agua Residual

En relación con vertimientos de agua, y de acuerdo con la información suministrada, los principales puntos de vertimiento están relacionados con el río Cauca, con un total de 2 puntos identificados, los cuales suman un caudal de 2,07 l/s.

3.3.5 Plan de Emergencia y Contingencia

Al validar la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información - SUI, se observó que, en referencia al Plan de Emergencia y Contingencia, la empresa ha cargado los respectivos documentos en las vigencias bajo análisis, así:

Imagen 11. Reporte PEC

Reporte de planes de contingencia y emergencia

AÑO: 2019
 DEPARTAMENTO: ANTIOQUIA
 MUNICIPIO: OLAYA
 EMPRESA: 22111-AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P.

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
ANTIOQUIA	OLAYA	22111	AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P.	Acueducto	Acueducto Occidente 2019.zip	Certificado	19-07-2019
ANTIOQUIA	OLAYA	22111	AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P.	Acueducto	Acueducto Uraba 2019.zip	Certificado	19-07-2019
ANTIOQUIA	OLAYA	22111	AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P.	Alcantarillado	Alcantarillado Occidente 2019.zip	Certificado	19-07-2019
ANTIOQUIA	OLAYA	22111	AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P.	Alcantarillado	Alcantarillado Uraba 2019.zip	Certificado	19-07-2019

Reporte de planes de contingencia y emergencia

AÑO: 2020
 DEPARTAMENTO: ANTIOQUIA
 MUNICIPIO: OLAYA
 EMPRESA: 22111-AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P.

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
ANTIOQUIA	OLAYA	22111	AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P.	Acueducto	Acueducto.zip	Certificado	21-07-2020
ANTIOQUIA	OLAYA	22111	AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P.	Alcantarillado	Alcantarillado.zip	Certificado	21-07-2020

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa_tec_159

4 ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

La Empresa cuenta con CCU, para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, que aplica al Municipio de Olaya suscrito el 30 de marzo de 2016 no cuenta con el concepto de legalidad de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA

Tabla 16. Registro CCU – APS: San Jerónimo

FECHA DE FIRMA (dd/mm/aaaa)	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN (dd/mm/aaaa)	CONCEPTO DE LEGALIDAD DE LA CRA (SI/NO)
30-mar-16	30-mar-16	NO

Fuente: AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

Imagen 12. Información CCU

The screenshot shows the SUI interface with the following details:

- Header: SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
- Menu: General
- Breadcrumbs: Multiservicio/Administrativo/Contrato de condiciones uniformes de las ESP
- Filters:
 - Servicio: Acueducto
 - Clasificación: Mas de 2500 suscriptores
 - Empresa: AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P
- Summary:
 - Contrato de condiciones uniformes de las ESP
 - Servicio: Acueducto
 - Clasificación: Mas de 2500 suscriptores
 - Empresa: AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P
- Table:

Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Empresa	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
1	22111	2020-02-06	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P	1	2008-01-01	2016-07-28	NO	ND	ND	

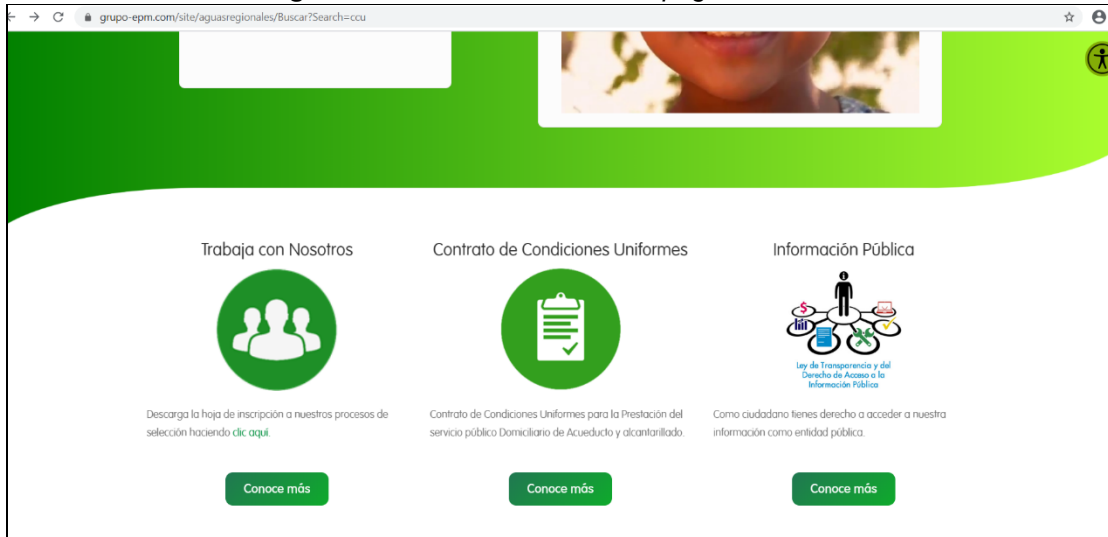
Fuente: SUI – Consulta realizada en mayo de 2020.

Una vez consultado el SUI se observa que las fechas reportadas no coinciden entre lo cargado en SUI y lo informado por el prestador.

Es de precisar que el mismo aplica para los municipios de SANTA FE DE ANTIOQUIA, SOPETLAN, SAN JERONIMO y OLAYA; se encuentra ajustado a cada sector de acuerdo con sus condiciones técnico - operativas y a la normatividad vigente, por ser un prestador con más de 5.000 suscriptores totalizando todas las áreas de operación, aplica lo estipulado en la Resolución CRA 768 de 2016.

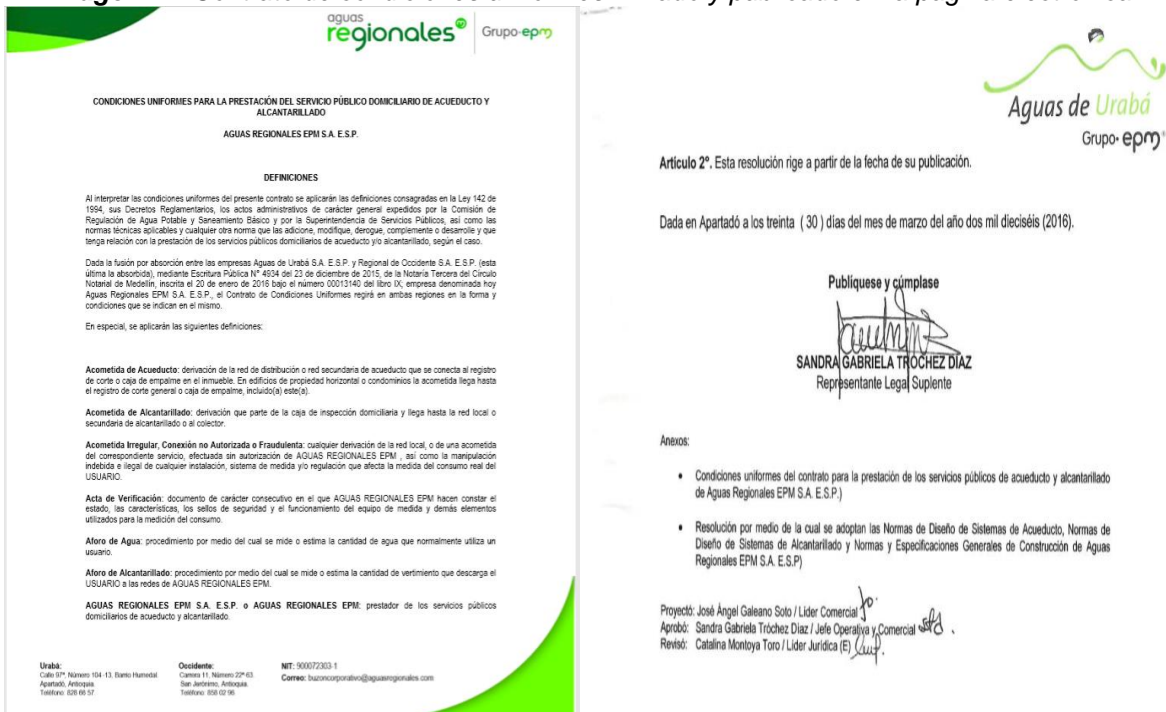
Respecto a la divulgación: se encuentra publicado en la página electrónica de la empresa en el siguiente link <https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/Buscar?Search=ccu>

Imagen 13. Publicación CCU en la página electrónica



Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

Imagen 14. Contrato de condiciones uniformes firmado y publicado en la página electrónica



Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

4.2 Estadísticas de suscriptores

Respecto a la relación de suscriptores mensuales, la Empresa envió la información del 2019 y con corte de marzo de 2020 (último mes consolidado al momento de la solicitud de información)

Tabla 17. Suscriptores Acueducto 2019 y 2020– APS Olaya

ACUEDUCTO AÑO 2019														ACUEDUCTO AÑO 2020				
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	%	CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	%
Estrato 1	103	103	103	104	105	104	103	105	105	105	105	105	27%	Estrato 1	106	105	106	27%
Estrato 2	253	256	258	257	257	258	259	258	258	258	258	260	67%	Estrato 2	260	260	260	67%
Estrato 3	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	3%	Estrato 3	12	12	12	3%
Estrato 4	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	2%	Estrato 4	9	9	9	2%
Estrato 5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1%	Estrato 5	2	2	2	1%
Total Residencial	379	382	384	384	385	385	385	386	386	386	386	388	95%	Total Residencial	389	388	389	95%
Industrial	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	9%	Industrial	2	2	2	9%
Comercial	11	11	11	11	10	10	10	10	10	10	10	10	45%	Comercial	10	10	10	45%
Oficial	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	45%	Oficial	10	10	10	45%
Total No Residencial	22	22	22	22	21	21	21	22	22	22	22	22	5%	Total No Residencial	22	22	22	5%
TOTAL USUARIOS	401	404	406	406	406	406	406	408	408	408	408	410	100%	TOTAL USUARIOS	411	410	411	100%
No. Usuarios Nuevos		3	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2	9	No. Usuarios Nuevos	1	-1	1	1

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

Para el servicio de acueducto a diciembre del 2019, la empresa registró un total de suscriptores de 410, con una participación de 95% para usuarios residenciales (388) y 5% para los usuarios no residenciales (22).

Por otra parte, el crecimiento en la vigencia 2019 fue de 9 suscriptores, siendo el más representativo el mes de febrero con 3 usuarios.

Para marzo del 2020, el inventario de suscriptores informado para el servicio de acueducto es de 411 lo que evidencia un crecimiento de suscriptores entre el año 2019 y 2020 de 1 usuario para acueducto.

Tabla 18. Suscriptores Alcantarillado 2019 y 2020 – APS Olaya

ALCANTARILLADO AÑO 2019														ALCANTARILLADO AÑO 2020				
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	%	CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	%
Estrato 1	69	69	69	69	71	70	70	72	72	72	72	72	25%	Estrato 1	69	64	63	23%
Estrato 2	202	202	203	204	205	206	206	203	205	205	205	206	71%	Estrato 2	207	206	206	74%
Estrato 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2%	Estrato 3	5	5	5	2%
Estrato 4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2%	Estrato 4	5	4	3	1%
Estrato 5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1%	Estrato 5	2	2	2	1%
Total No Residencial	284	284	285	286	289	289	289	288	290	290	290	291	95%	Total No Residencial	288	281	279	96%
Comercial	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	38%	Comercial	6	6	6	46%
Oficial	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	63%	Oficial	9	9	7	54%
Total No Residencial	17	17	17	17	16	16	16	16	16	16	16	16	5%	TOTAL USUARIOS	15	15	13	4%
TOTAL USUARIOS	301	301	302	303	305	305	305	304	306	306	306	307	100%		303	296	292	100%
No. Usuarios Nuevos		0	1	1	2	0	0	-1	2	0	0	1	6	No. Usuarios Nuevos	-4	-7	-4	-15

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

Para el servicio de alcantarillado a diciembre 2019 es de 307 usuarios con una participación de 95% para los usuarios residenciales (291) y 5% para los usos no residenciales (16). El estrato 2 con el 71% es el de mayor participación, seguido del estrato 1 con 25%, para los usos residenciales y en los no residenciales el oficial con una participación del 50%.

Para marzo del 2020, el inventario de suscriptores informado para el servicio de alcantarillado es de 292, lo que evidencia una disminución de suscriptores entre el año 2019 y 2020 de -15.

4.3 Micromedición

A continuación, se presenta la relación de suscriptores con y sin medidor remitidos por la empresa:

Tabla 19. Estadística medidores 2019 – APS: APS Olaya

AÑO 2019	USO/ESTRATO	MEDIDORES INSTALADOS	MEDIDORES FUNCIONANDO	MEDIDORES DAÑADOS	CAMBIOS	SOLICITUDES NUEVAS	%
ENERO	1	103	99	4	0	0	96%
	2	253	242	11	0	0	96%
	3	12	11	1	0	0	92%
	4	9	9	0	0	0	100%
	5	2	2	0	0	0	100%
	INDUSTRIAL	1	1	0	0	0	100%
	COMERCIAL	11	10	1	0	0	91%

AÑO 2019	USO/ESTRATO	MEDIDORES INSTALADOS	MEDIDORES FUNCIONANDO	MEDIDORES DAÑADOS	CAMBIOS	SOLICITUDES NUEVAS	%
	OFICIAL	10	10	0	0	0	100%
Tota	Enero	401	384	17	0	0	96%
FEBRERO	1	103	97	6	0	0	94%
	2	256	245	11	0	0	96%
	3	12	11	1	0	0	92%
	4	9	9	0	0	0	100%
	5	2	2	0	0	0	100%
	INDUSTRIAL	1	1	0	0	0	100%
	COMERCIAL	11	10	1	0	0	91%
	OFICIAL	10	10	0	0	0	100%
Tota	Febrero	404	385	19	0	0	95%
MARZO	1	103	97	6	0	0	94%
	2	258	255	3	0	0	99%
	3	12	11	1	0	0	92%
	4	9	9	0	0	0	100%
	5	2	2	0	0	0	100%
	INDUSTRIAL	1	1	0	0	0	100%
	COMERCIAL	11	11	0	0	0	100%
	OFICIAL	10	10	0	0	0	100%
Tota	Marzo	406	396	10	0	0	98%
ABRIL	1	104	99	5	0	0	95%
	2	257	245	12	0	0	95%
	3	12	11	1	0	0	92%
	4	9	9	0	0	0	100%
	5	2	2	0	0	0	100%
	INDUSTRIAL	1	1	0	0	0	100%
	COMERCIAL	11	10	1	0	0	91%
	OFICIAL	10	10	0	3	0	100%
Tota	Abril	406	387	19	3	0	95%
MAYO	1	105	101	4	0	0	96%
	2	257	252	5	0	0	98%
	3	12	12	0	0	0	100%
	4	9	9	0	0	0	100%
	5	2	2	0	0	0	100%
	INDUSTRIAL	1	1	0	0	0	100%
	COMERCIAL	10	10	0	0	0	100%
	OFICIAL	10	10	0	0	0	100%
Tota	Mayo	406	397	9	0	0	98%
JUNIO	1	104	100	4	0	0	96%
	2	258	252	6	4	0	98%
	3	12	10	2	0	0	83%
	4	9	9	0	1	0	100%
	5	2	2	0	0	0	100%
	INDUSTRIAL	1	1	0	0	0	100%
	COMERCIAL	10	10	0	0	0	100%

AÑO 2019	USO/ESTRATO	MEDIDORES INSTALADOS	MEDIDORES FUNCIONANDO	MEDIDORES DAÑADOS	CAMBIOS	SOLICITUDES NUEVAS	%
	OFICIAL	10	10	0	0	0	100%
Tota	Junio	406	394	12	5	0	97%
JULIO	1	103	100	3	0	0	97%
	2	259	247	12	0	0	95%
	3	12	10	2	1	0	83%
	4	9	9	0	0	0	100%
	5	2	2	0	0	0	100%
	INDUSTRIAL	1	1	0	0	0	100%
	COMERCIAL	10	10	0	0	0	100%
	OFICIAL	10	10	0	0	0	100%
Tota	Julio	406	389	17	1	0	96%
AGOSTO	1	105	99	6	0	0	94%
	2	258	247	11	0	0	96%
	3	12	11	1	0	0	92%
	4	9	9	0	0	0	100%
	5	2	2	0	0	0	100%
	INDUSTRIAL	2	2	0	0	0	100%
	COMERCIAL	10	9	1	0	0	90%
	OFICIAL	10	10	0	0	0	100%
Tota	Agosto	408	389	19	0	0	95%
SEPTIEMBRE	1	105	98	7	0	0	93%
	2	258	245	13	0	0	95%
	3	12	11	1	0	0	92%
	4	9	9	0	0	0	100%
	5	2	2	0	0	0	100%
	INDUSTRIAL	2	2	0	0	0	100%
	COMERCIAL	10	7	3	0	0	70%
	OFICIAL	10	10	0	0	0	100%
Tota	Septiembre	408	384	24	0	0	94%
OCTUBRE	1	105	103	2	0	0	98%
	2	258	255	3	1	0	99%
	3	12	12	0	0	0	100%
	4	9	9	0	0	0	100%
	5	2	2	0	0	0	100%
	INDUSTRIAL	2	2	0	0	0	100%
	COMERCIAL	10	10	0	0	0	100%
	OFICIAL	10	10	0	0	0	100%
Tota	Octubre	408	403	5	1	0	99%
NOVIEMBRE	1	105	102	3	5	0	97%
	2	258	251	7	10	0	97%
	3	12	12	0	1	0	100%
	4	9	9	0	0	0	100%
	5	2	2	0	0	0	100%
	INDUSTRIAL	2	2	0	0	0	100%

AÑO 2019	USO/ESTRATO	MEDIDORES INSTALADOS	MEDIDORES FUNCIONANDO	MEDIDORES DAÑADOS	CAMBIOS	SOLICITUDES NUEVAS	%
	COMERCIAL	10	8	2	0	0	80%
	OFICIAL	10	10	0	0	0	100%
Tota	Noviembre	408	396	12	16	0	97%
DICIEMBRE	1	105	101	4	11	0	96%
	2	260	256	4	26	0	98%
	3	12	12	0	0	0	100%
	4	9	9	0	0	0	100%
	5	2	2	0	0	0	100%
	INDUSTRIAL	2	2	0	0	0	100%
	COMERCIAL	10	8	2	0	0	80%
	OFICIAL	10	10	0	0	0	100%
Tota	Diciembre	410	400	10	37	0	98%

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

Tabla 20. Estadística medidores 2020 – APS: APS Olaya

AÑO 2020	USO/ESTRATO	MEDIDORES INSTALADOS	MEDIDORES FUNCIONANDO	MEDIDORES DAÑADOS	CAMBIOS	SOLICITUDES NUEVAS	%
ENERO	1	106	103	3	17	0	97%
	2	260	258	2	73	0	99%
	3	12	12	0	3	0	100%
	4	9	9	0	2	0	100%
	5	2	2	0	1	0	100%
	INDUSTRIAL	2	2	0	0	0	100%
	COMERCIAL	10	8	2	5	0	80%
	OFICIAL	10	10	0	0	0	100%
Total	Enero	411	404	7	101	0	98%
FEBRERO	1	105	103	2	12	0	98%
	2	260	259	1	8	0	100%
	3	12	11	1	1	0	92%
	4	9	9	0	0	0	100%
	5	2	2	0	0	0	100%
	INDUSTRIAL	2	2	0	0	0	100%
	COMERCIAL	10	8	2	2	0	80%
	OFICIAL	10	10	0	1	0	100%
Total	Febrero	410	404	6	24	0	99%
MARZO	1	106	105	1	0	0	99%
	2	260	259	1	0	0	100%
	3	12	12	0	0	0	100%
	4	9	9	0	0	0	100%
	5	2	2	0	0	0	100%
	INDUSTRIAL	2	2	0	0	0	100%
	COMERCIAL	10	10	0	0	0	100%

AÑO 2020	USO/ESTRATO	MEDIDORES INSTALADOS	MEDIDORES FUNCIONANDO	MEDIDORES DAÑADOS	CAMBIOS	SOLICITUDES NUEVAS	%
	OFICIAL	10	10	0	0	0	100%
Total	Marzo	411	409	2	0	0	100%

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

De acuerdo con la información suministrada por la Empresa, para diciembre del año 2019 el 98% de los suscriptores contaban con medidor (410), de éstos 400 se encontraban funcionando, y 10 estaba dañados.

Para marzo de 2020, se observa que, de un total de 411 suscriptores, 409 tienen instalado un medidor en su acometida, es decir que 2 suscriptores son facturados por promedio de acuerdo con lo informado por el prestador.

A continuación, se presentan los resultados del indicador de micromedición una vez analizada la información suministrada por el Prestador:

Tabla 21. Indicador de Micromedición Efectiva

Periodo	Suscriptores	Suscriptores con medidor	Indicador
2019	410	400	96%

Periodo	Suscriptores	Suscriptores con medidor	Indicador
2020	411	409	99,51%

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

De la información suministrada, se establece que la empresa, para las dos vigencias, en observación, presenta un indicador de micromedición nominal y efectiva por encima de 95%, cumpliendo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Se pudo identificar la siguiente relación de suscriptores facturados por diferencia de lectura y por promedio así:

Tabla 22. Estadística facturación de consumos 2019 – APS: APS Olaya

Periodo 2019	Suscriptores facturados por diferencia de lecturas	%	Suscriptores facturados por promedio	%	Suscriptores facturados por promedio con micromedición	%	Suscriptores facturados por promedio sin micromedición	%	Total, Suscriptores
ENERO	288	70%	17	4%	107	26%	0	96%	412
FEBRERO	259	62%	19	5%	140	33%	0	95%	418
MARZO	272	66%	10	2%	129	31%	0	98%	411

Periodo 2019	Suscriptores facturados por diferencia de lecturas	%	Suscriptores facturados por promedio	%	Suscriptores facturados por promedio con micromedición	%	Suscriptores facturados por promedio sin micromedición	%	Total, Suscriptores
ABRIL	281	66%	19	4%	123	29%	0	96%	423
MAYO	295	71%	9	2%	109	26%	0	98%	413
JUNIO	279	67%	12	3%	124	30%	0	97%	415
JULIO	288	68%	17	4%	118	28%	0	96%	423
AGOSTO	306	72%	19	4%	101	24%	0	96%	426
SEPTIEMBRE	275	64%	24	6%	128	30%	0	94%	427
OCTUBRE	291	71%	5	1%	113	28%	0	99%	409
NOVIEMBRE	289	69%	12	3%	117	28%	0	97%	418
DICIEMBRE	300	72%	10	2%	105	25%	0	98%	415

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

De la información suministrada a diciembre de 2019, facturó a 415 suscriptores discriminados así:

- 300 suscriptores facturados por diferencia de lecturas, equivalentes al 72%,
- 10 suscriptores facturados por promedio equivalentes al 2%, micro medidores dañados
- 105 suscriptores facturados por promedio, con micromedición, equivalentes al 25%

Tabla 23.. Estadística facturación de consumos 2020 – APS: APS Olaya

Periodo 2020	Suscriptores facturados por diferencia de lecturas	%	Suscriptores facturados por promedio	%	Suscriptores facturados por promedio con micromedición	%	Suscriptores facturados por promedio sin micromedición	%	Total, Suscriptores
ENERO	236	57%	7	2%	169	41%	0	98%	412
FEBRERO	227	56%	6	1%	174	43%	0	99%	407
MARZO	258	63,39%	2	0,49%	147	36,12%	0	100%	407

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

De la información suministrada a marzo de 2020, facturo 407 suscriptores discriminados así:

- 58 suscriptores facturados por diferencia de lecturas equivalentes al 63.39%,
- 2 suscriptores facturados por promedio equivalentes al 0.49%,
- 147 suscriptores facturados por promedio, con micromedición, equivalentes al 36.12%.

Informando que las causas de la no lectura corresponden a:

- medidores parados, dañados,
- imposibilidad de acceso, zonas de verano y unidades cerradas que por lo general permanecen solas.
- instalaciones en procesos de verificación de precisión sin posible acceso a los predios.

4.3.1 Laboratorio de medidores

Aguas Regionales EPM S.A. ESP informa tener contrato vigente hasta el 03 de julio de 2020, No 043-2019, con WATERTECH LASSA S.A.S, para la prestación del servicio revisión, calibración de medidores, de acueducto como servicio adicional dentro de la relación comercial establecida con dicho proveedor, para lo cual remite documento soporte en el que se evidencia lo descrito anteriormente.

Dentro de los soportes entregados presenta el certificado de acreditación No.12-LAC- 009 por parte del ONAC para la empresa WATERTECH LASSA S.A.S

Fecha de otorgamiento: 27/07/2012

Fecha de renovación: 27/07/2015

Fecha de última modificación: 03/01/2020

Fecha de vencimiento: 26/07/2026

Imagen 15. Certificado de Acreditación por el ONAC

No. D 13635



EL ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA
acredita a:

WATERTECH LASSA S.A.S.
NIT. 830.506.672-3
Carrera 46 No. 22 B 20, Oficina 608, Bogotá D.C., Colombia.

La evaluación y acreditación de este organismo de evaluación de la conformidad, se han realizado con respecto a los requisitos especificados en la norma internacional:

ISO/IEC 17025:2017

Esta Acreditación es aplicable al alcance establecido en el anexo
12-LAC-009

Esta Acreditación está sujeta a que el organismo de evaluación de la conformidad se mantenga conforme con los requisitos especificados, lo cual será evaluado por ONAC.
La vigencia de este certificado se puede verificar en www.onac.org.co

Certificado de Acreditación 12-LAC-009

Fecha de Otorgamiento:	2012-07-27	Fecha Última Modificación:	2020-01-13
Fecha de Renovación:	2015-07-27	Fecha de Vencimiento:	2020-07-26

Alfonso Giraldo
Director Ejecutivo



Página 1 de 3

FR-4.3-13 Versión 1 - Aprobado 2015-07-03

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

4.4 Aspectos Tarifarios

A continuación, se presentan los resultados de la verificación realizada por esta Superintendencia a las tarifas aplicadas por la empresa AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P. para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Olaya, en el departamento de Antioquia.

Este pronunciamiento se deriva de la función de esta entidad, de verificación a la aplicación del régimen tarifario establecido en el Decreto 990 de 2002.

De acuerdo con la información reportada a esta Superintendencia, las tarifas de acueducto y alcantarillado que se aplican en las citadas áreas de prestación fueron calculadas por la empresa con base en la metodología tarifaria establecida en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015 y las mismas fueron aprobadas inicialmente por la Junta Directiva de la empresa como Entidad Tarifaria Local mediante Decreto 007 del 22 de diciembre de 2017.

En ese sentido, esta sección contiene un análisis de la aplicación tarifaria en el área de prestación del municipio de Olaya, desde el mes de julio de 2016 hasta el mes de abril de 2020, el cual se realiza mediante una revisión de las tarifas informadas por la empresa mediante consecutivo SSPD No. 20205291048872 del 20 de junio de 2020, facturas en formato PDF, Acuerdos de Concejo Municipal y tarifas aprobadas por la Junta Directiva de la empresa.

En consecuencia, el proceso de revisión realizado por esta Entidad se elabora respecto de la variación de tarifas aplicadas, la comparación entre las tarifas aplicadas reportadas en el SUI y las tarifas aplicadas dispuestas en facturas.

Resulta pertinente recordarle que conforme lo previsto en la Resolución SSPD No. 321 de febrero de 2003³, la información una vez reportada al SUI se considera oficial para todos los fines previstos en la ley y es responsabilidad del representante legal de la compañía, conforme lo establece la Circular SSPD 001 de 2006⁴.

Costos de referencia aprobados por el prestador

Una vez revisado el Sistema Único de reporte de Información de Cálculo Tarifario – SURICATA, se observa que se tiene certificado el reporte de los siguientes costos de referencia aprobados por la Junta Directiva de la empresa:

Tabla 24. Costos de referencia aprobados – Acueducto y Alcantarillado

COSTO DE REFERENCIA	ACUEDUCTO				ALCANTARILLADO			
	CMA	CMO	CMI	CMT	CMA	CMO	CMI	CMT

³ Por la cual se regulan algunos aspectos del Sistema Único de Información – SUI

⁴ Para: Prestadores de los servicios públicos domiciliarios y actividades inherentes y complementarias. Asunto: Vigilancia y control de la consistencia y calidad de la información reportada al Sistema Único de Información, SUI.

Olaya	6.853,1	1.281,9	1.406,6	1,3	3.964,9	531,0	1.358,9	22,0
--------------	---------	---------	---------	-----	---------	-------	---------	------

Fuente: SURICATA

Tabla 25. Costos inferiores aprobados- Acueducto y alcantarillado.

COSTOS INFERIORES	ACUEDUCTO				ALCANTARILLADO			
	CMA	CMO	CMI	CMT	CMA	CMO	CMI	CMT
Olaya	6.853,1	523,3	574,1	1,3	3.964,9	531,0	205,7	22,0

Fuente: SURICATA

Conforme los costos de referencia aprobados por la Junta Directiva de la empresa, se solicita precisar la siguiente información:

- Fecha de inicio de aplicación de los costos de referencia por parte de la empresa, así mismo, se solicita especificar si se aplicaron los costos resultantes o costos inferiores.
- Conforme las tablas dispuestas en la siguiente sección, precisar los ajustes realizados por la empresa para la aplicación de lo dispuesto en la Resolución CRA 810 de 2018, así mismo, se solicita aclarar si la mencionada Resolución hace más bien referencia a la Resolución CRA 810 de 2017, por la cual se modifica y adiciona la Resolución CRA 783 de 2016⁵.

Variación Mensual de Tarifas

En los siguientes cuadros se dispone la variación de las tarifas informadas por la empresa mediante consecutivo No. SSPD 20205291048872 del 20 de junio de 2020, en el archivo denominado “Punto 46 Aplicación Tarifaria” la empresa informó las justificaciones que se disponen en la columna OBSERVACIÓN, No obstante, se realizan las siguientes observaciones:

Tabla 26. Municipio de Olaya – Acueducto - Variación tarifas Estrato 4

AÑO	MES	CF	CB	CF	CB	OBSERVACIONES
2016	Julio	5.970,76	658,51			
2016	Agosto	5.970,76	658,51	0,00%	0,00%	Comienzo aplicación resolución CRA 688 de 2014 y 735 de 2018
2016	Septiembre	7.626,62	638,00	27,73%	-3,12%	
2016	Octubre	7.626,62	638,00	0,00%	0,00%	
2016	Noviembre	7.626,62	638,00	0,00%	0,00%	
2016	Diciembre	7.626,62	638,00	0,00%	0,00%	
2017	Enero	7.626,62	733,18	0,00%	14,92%	
2017	Febrero	7.626,62	733,18	0,00%	0,00%	

5 Por la cual se establecen excepciones al procedimiento de modificación de los costos económicos de referencia establecido en la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por la Resolución CRA 271 de 2003 y se dictan otras disposiciones.

AÑO	MES	CF	CB	CF	CB	OBSERVACIONES
2017	Marzo	7.626,62	733,18	0,00%	0,00%	
2017	Abril	7.626,62	733,18	0,00%	0,00%	
2017	Mayo	7.867,62	756,31	3,16%	3,15%	
2017	Junio	7.867,62	756,31	0,00%	0,00%	
2017	Julio	7.867,62	756,31	0,00%	0,00%	
2017	Agosto	7.867,62	760,32	0,00%	0,53%	
2017	Septiembre	7.867,62	760,32	0,00%	0,00%	
2017	Octubre	7.867,62	760,32	0,00%	0,00%	
2017	Noviembre	7.867,62	760,32	0,00%	0,00%	
2017	Diciembre	7.867,62	760,32	0,00%	0,00%	
2018	Enero	7.867,62	855,16	0,00%	12,47%	
2018	Febrero	7.867,62	855,16	0,00%	0,00%	
2018	Marzo	7.867,62	855,16	0,00%	0,00%	
2018	Abril	7.867,62	855,16	0,00%	0,00%	Comienzo aplicación resolución CRA 810 de 2018
2018	Mayo	7.867,62	855,16	0,00%	0,00%	
2018	Junio	8.132,76	883,80	3,37%	3,35%	Se aplica indexación para la factura de junio de 1.0341
2018	Julio	8.132,76	883,80	0,00%	0,00%	
2018	Agosto	8.132,76	883,61	0,00%	-0,02%	Cambia CMT Tercer año tarifario
2018	Septiembre	8.132,76	883,61	0,00%	0,00%	
2018	Octubre	8.132,76	883,61	0,00%	0,00%	
2018	Noviembre	8.132,76	883,61	0,00%	0,00%	
2018	Diciembre	8.132,76	883,61	0,00%	0,00%	
2019	Enero	8.132,76	883,61	0,00%	0,00%	
2019	Febrero	8.161,42	1.025,96	0,35%	16,11%	Tarifas que aplican para consumos desde el 01/01/2019 reflejados en la facturación de marzo (ciclos 101 - 112)
2019	Marzo	8.161,42	1.025,96	0,00%	0,00%	
2019	Abril	8.161,42	1.025,96	0,00%	0,00%	
2019	Mayo	8.407,08	1.056,69	3,01%	3,00%	Techo cargo fijo AP, Transición cargo variable AP y AR
2019	Junio	8.407,08	1.056,69	0,00%	0,00%	
2019	Julio	8.407,08	1.056,69	0,00%	0,00%	
2019	Agosto	8.407,08	1.057,63	0,00%	0,09%	Actualización CMT - Aplica a partir del ciclo 116
2019	Septiembre	8.407,08	1.057,63	0,00%	0,00%	
2019	Octubre	8.407,08	1.057,63	0,00%	0,00%	
2019	Noviembre	8.407,08	1.057,63	0,00%	0,00%	
2019	Diciembre	8.407,08	1.057,63	0,00%	0,00%	
2020	Enero	8.407,08	1.057,63	0,00%	0,00%	

AÑO	MES	CF	CB	CF	CB	OBSERVACIONES
2020	Febrero	8.407,08	1.204,26	0,00%	13,86%	Tarifas que aplican para consumos desde el 01/01/2020 reflejados en la facturación de marzo (ciclos 101 - 115)
2020	Marzo	8.407,08	1.204,26	0,00%	0,00%	
2020	Abril	8.407,08	1.204,26	0,00%	0,00%	No se aplica indexación IPC 3.02% por emergencia sanitaria COVID22

Fuente: Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. – Cálculos SSPD

Tabla 274. Municipio de Olaya – Alcantarillado - Variación tarifas Estrato 4

AÑO	MES	CF	VB	CF	VB	OBSERVACIONES
2016	Julio	3.530,58	253,65			
2016	Agosto	3.530,58	253,65	0,00%	0,00%	Comienzo aplicación resolución CRA 688 de 2014 y 735 de 2018
2016	Septiembre	4.434,16	245,90	25,59%	-3,05%	
2016	Octubre	4.434,16	245,90	0,00%	0,00%	
2016	Noviembre	4.434,16	245,90	0,00%	0,00%	
2016	Diciembre	4.434,16	245,90	0,00%	0,00%	
2017	Enero	4.434,16	344,95	0,00%	40,28%	
2017	Febrero	4.434,16	584,94	0,00%	69,57%	
2017	Marzo	4.434,16	584,94	0,00%	0,00%	
2017	Abril	4.434,16	584,94	0,00%	0,00%	
2017	Mayo	4.574,28	602,68	3,16%	3,03%	
2017	Junio	4.574,28	602,68	0,00%	0,00%	
2017	Julio	4.574,28	602,68	0,00%	0,00%	
2017	Agosto	4.574,28	597,52	0,00%	-0,86%	
2017	Septiembre	4.574,28	597,52	0,00%	0,00%	
2017	Octubre	4.574,28	597,52	0,00%	0,00%	
2017	Noviembre	4.574,28	349,95	0,00%	-41,43%	
2017	Diciembre	4.574,28	349,95	0,00%	0,00%	
2018	Enero	4.574,28	450,97	0,00%	28,87%	
2018	Febrero	4.574,28	450,97	0,00%	0,00%	
2018	Marzo	4.568,64	450,97	-0,12%	0,00%	Aplica Decreto 007 cargo fijo AR
2018	Abril	4.568,64	450,97	0,00%	0,00%	Comienzo aplicación resolución CRA 810 de 2018
2018	Mayo	4.567,97	450,97	-0,01%	0,00%	Ajuste a Suricata y Resolución que modifica al decreto 007 cargo fijo AR
2018	Junio	4.721,90	465,55	3,37%	3,23%	Se aplica indexación para la factura de junio de 1.0341
2018	Julio	4.721,90	465,55	0,00%	0,00%	
2018	Agosto	4.721,90	468,63	0,00%	0,66%	Cambia CMT Tercer año tarifario
2018	Septiembre	4.721,90	468,63	0,00%	0,00%	
2018	Octubre	4.721,90	468,63	0,00%	0,00%	

AÑO	MES	CF	VB	CF	VB	OBSERVACIONES
2018	Noviembre	4.721,90	468,63	0,00%	0,00%	
2018	Diciembre	4.721,90	468,63	0,00%	0,00%	
2019	Enero	4.721,90	468,63	0,00%	0,00%	
2019	Febrero	4.721,90	603,63	0,00%	28,81%	Tarifas que aplican para consumos desde el 01/01/2019 reflejados en la facturación de marzo (ciclos 101 - 112)
2019	Marzo	4.721,90	603,63	0,00%	0,00%	
2019	Abril	4.721,90	603,63	0,00%	0,00%	
2019	Mayo	4.864,03	621,16	3,01%	2,90%	Techo cargo fijo AR, Transición cargo variable AP y AR
2019	Junio	4.864,03	621,16	0,00%	0,00%	
2019	Julio	4.864,03	621,16	0,00%	0,00%	
2019	Agosto	4.864,03	613,39	0,00%	-1,25%	Actualización CMT - Aplica a partir del ciclo 116
2019	Septiembre	4.864,03	613,39	0,00%	0,00%	
2019	Octubre	4.864,03	613,39	0,00%	0,00%	
2019	Noviembre	4.864,03	613,39	0,00%	0,00%	
2019	Diciembre	4.864,03	613,39	0,00%	0,00%	
2020	Enero	4.864,03	613,39	0,00%	0,00%	
2020	Febrero	4.864,03	752,46	0,00%	22,67%	Tarifas que aplican para consumos desde el 01/01/2020 reflejados en la facturación de marzo (ciclos 101 - 115)
2020	Marzo	4.864,03	752,46	0,00%	0,00%	
2020	Abril	4.864,03	752,46	0,00%	0,00%	No se aplica indexación IPC 3.02% por emergencia sanitaria COVID22

Fuente: Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. – Cálculos SSPD

- Para el servicio de acueducto durante los períodos de enero, mayo y agosto de 2017 y enero de 2018 se presentan variaciones en las tarifas aplicadas por la empresa, en tal sentido se solicita pronunciarse respecto de estas, remitiendo los soportes del caso.
- Para el servicio de alcantarillado durante los períodos de enero, febrero, abril, agosto y noviembre de 2017, de 2017 y enero de 2018 se presentan variaciones en las tarifas aplicadas por la empresa, en tal sentido se solicita pronunciarse respecto de estas remitiendo los soportes del caso.
- Se solicita ampliar la información dispuesta en la columna OBSERVACIONES, así mismo, se requiere remitir los soportes del caso.

Las tarifas que aplica la empresa en el mes de abril de 2020 son las siguientes, las cuales son calculadas con base en la metodología tarifaria dispuesta en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015

Dichos valores fueron aprobados inicialmente por la Junta Directiva de la empresa como Entidad Tarifaria Local mediante Decreto 007 del 22 de diciembre de 2017.

Tabla 285. Tarifas aplicadas Municipio de Olaya

Estrato	Acueducto				Alcantarillado				
	/Uso	CF	CB	CC	CS	CF	VB	VC	VS
1		2.522,12	361,28	1.204,26	1.204,26	1.459,21	225,74	752,46	752,46
2		5.044,25	722,56	1.204,26	1.204,26	2.918,42	451,48	752,46	752,46
3		7.146,02	1.023,62	1.204,26	1.204,26	4.134,43	639,59	752,46	752,46
4		8.407,08	1.204,26	1.204,26	1.204,26	4.864,03	752,46	752,46	752,46
5		12.610,62	1.806,39	1.806,39	1.806,39	7.296,05	1.128,69	1.128,69	1.128,69
6		13.451,33	1.926,82	1.926,82	1.926,82	7.782,45	1.203,94	1.203,94	1.203,94
Com		12.610,62	1.806,39	1.806,39	1.806,39	7.296,05	1.128,69	1.128,69	1.128,69
Ind		10.929,20	1.565,54	1.565,54	1.565,54	6.323,24	978,20	978,20	978,20
Ofi		8.407,08	1.204,26	1.204,26	1.204,26	4.864,03	752,46	752,46	752,46

Nota: CF: Cargo fijo; CB: Consumo básico; CC: Consumo complementario; CS: Consumo suntuario; VB: vertimiento básico; VC: Vertimiento complementario; VS: Vertimiento Suntuario; Com: Comercial; Ind: industrial; Ofi: Oficial.

Fuente: Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P.

4.5 Subsidios y Contribuciones

En relación con la aplicación de factores de subsidios y contribuciones, la empresa para las vigencias analizadas entrega copia del Acuerdo del Concejo Municipal Olaya, Antioquia, No. 02 del 01 de marzo de 2019, el cual contiene los siguientes factores de subsidios y contribuciones por cada estrato y/o uso para acueducto y alcantarillado:

Tabla 296 Montos de subsidios y contribuciones– APS: APS Olaya

Estrato	Acueducto Cargo Fijo	Acueducto Consumo	Alcantarillado Cargo Fijo	Alcantarillado Vertimientos
1	-70%	-70%	-70%	-70%
2	-40%	-40%	-40%	-40%
3	-15%	-15%	-15%	-15%
5	50%	50%	50%	50%
6	60%	60%	60%	60%
COMERCIAL	50%	50%	50%	50%
INDUSTRIAL	30%	30%	30%	30%

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió a revisar de manera aleatoria las facturas aportadas por el Prestador, encontrando lo siguiente:

Tabla 307. Revisión facturas APS Olaya

Fecha	N° Factura	Estrato	Subsidio o Aporte Acuerdo	Subsidio o Aporte Aplicado
Mayo 2020	190501200310600000-109-010902402	2	-40	-40
Mayo 2020	190501200355570000-109-01090240	1	-70	-70
Mayo 2020	190501100019200000-109-01090240	3	-15	-15
Mayo 2020	190501200329600000-109-010902402	4	0	0
Mayo 2020	190501200331300000-109-01090240	5	50	50
Mayo 2020	190501200360470000-109-010902402	Industrial	30	30
Mayo 2020	190501200308600000-109-010902402	Comercial	50	50

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

Las facturas analizadas el porcentaje de contribución y subsidios concuerda conforme al acuerdo municipal vigente, (No. 02 del 01 de marzo de 2019). En consecuencia, se entiende que el acuerdo se aplicó de manera adecuada, en las facturas analizadas, para las vigencias objeto de análisis.

Estado de cartera del municipio – Pago de Subsidios

Tabla 28. Estado de cartera por Subsidios 2019-2020 APS Olaya

ESTADO DE CARTERA DE A DICIEMBRE 2019			
	Subsidios	Ints Mora	Total
Total, general	148.501	3.713.085	3.861.587
ESTADO DE CARTERA DE ABRIL 2020			
Total, general	1.045.609	3.713.979	4.759.588

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

Respecto a la deuda del Municipio, por concepto de subsidios y contribuciones es de \$3.861.587 de la vigencia 2019 y al mes de abril de 2020 de \$ 4.759.588.

La Empresa adjunta oficios remitidos al Municipio informando el estado de la cartera por capital e interés adeudados por subsidios, solicitando la conciliación de los saldos pendientes de cancelar.

4.6 Facturación y recaudo

La Empresa presentó información discriminada de facturación y recaudo para el municipio de Olaya, de donde se obtuvo la siguiente información:

Tabla 29. Facturación total acueducto en \$ y en m3 por uso y estrato 2019- 2020 – APS Olaya

ACUEDUCTO OLAYA					
MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
ene-19	1	989	698.909	879.388	126%
	2	2.789	3.506.936	3.499.834	100%
	3	363	383.752	280.518	73%
	4	216	294.233	134.512	46%
	5	62	105.963	72.506	68%
	INDUSTRIAL	127	256.451	134.355	52%
	COMERCIAL	106	277.582	361.225	130%
	OFICIAL	151	268.843	311.756	116%
Total, mes		4.803	5.792.669	5.674.093	98%
feb-19	1	1.101	736.151	802.585	109%
	2	3.262	4.453.727	3.497.227	79%
	3	283	315.407	341.144	108%
	4	199	279.663	171.901	61%
	5	55	127.434	182.522	143%
	INDUSTRIAL	100	212.066	468.518	221%
	COMERCIAL	110	314.474	207.054	66%
	OFICIAL	178	293.801	324.288	110%
Total, mes		5.288	6.732.725	5.995.240	89%
mar-19	1	1.007	795.204	1.005.874	126%
	2	3.128	5.227.005	4.491.647	86%
	3	327	679.925	358.207	53%
	4	191	473.350	673.233	142%
	5	60	279.081	279.081	100%
	INDUSTRIAL	175	248.202	-	0%
	COMERCIAL	109	304.211	284.715	94%
	OFICIAL	132	294.448	315.314	107%
Total, mes		5.129	8.301.425	7.408.071	89%
abr-19	1	961	1.041.199	591.929	57%
	2	2.785	4.150.229	3.277.883	79%
	3	322	535.413	529.518	99%
	4	202	314.800	290.897	92%
	5	17	50.764	50.764	100%
	INDUSTRIAL	159	224.056	472.258	211%
	COMERCIAL	68	241.115	316.240	131%
	OFICIAL	114	687.256	10.213	1%
Total, mes		4.628	7.244.832	5.539.703	76%
may-19	1	965	731.582	873.221	119%
	2	2.566	3.730.121	3.618.792	97%
	3	238	315.315	571.122	181%
	4	180	299.995	227.683	76%

ACUEDUCTO OLAYA					
MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
	5	34	79.131	79.131	100%
	INDUSTRIAL	97	223.628	-	0%
	COMERCIAL	51	208.068	246.008	118%
	OFICIAL	91	186.958	259.409	139%
Total, mes		4.222	5.774.798	5.875.367	102%
jun-19	1	1.032	761.788	705.118	93%
	2	2.478	4.079.133	4.107.363	101%
	3	242	355.788	377.679	106%
	4	187	432.535	104.478	24%
	5	19	55.411	55.411	100%
	INDUSTRIAL	162	235.172	458.800	195%
	COMERCIAL	41	191.952	157.350	82%
	OFICIAL	113	232.251	360.876	155%
Total, mes		4.274	6.344.029	6.327.074	100%
jul-19	1	1.027	777.382	938.444	121%
	2	2.559	3.821.895	3.458.480	90%
	3	301	542.614	271.425	50%
	4	208	297.791	408.155	137%
	5	33	77.587	22.143	29%
	INDUSTRIAL	158	232.440	232.440	100%
	COMERCIAL	41	192.250	181.045	94%
	OFICIAL	93	282.088	323.801	115%
Total, mes		4.420	6.224.046	5.835.934	94%
ago-19	1	1.078	850.826	804.661	95%
	2	2.745	4.596.361	3.376.350	73%
	3	261	342.393	443.964	130%
	4	219	308.654	481.281	156%
	5	60	120.438	88.685	74%
	INDUSTRIAL	170	2.415.504	398.167	16%
	COMERCIAL	40	190.353	124.864	66%
	OFICIAL	138	234.011	355.261	152%
Total, mes		4.711	9.058.539	6.073.233	67%
sep-19	1	1.194	936.066	953.173	102%
	2	2.829	3.855.500	3.724.165	97%
	3	322	407.680	369.512	91%
	4	134	220.344	161.657	73%
	5	54	110.573	87.197	79%
	INDUSTRIAL	220	563.762	-	0%
	COMERCIAL	55	215.074	281.727	131%
	OFICIAL	165	273.089	315.912	116%

ACUEDUCTO OLAYA					
MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Total, mes		4.973	6.582.087	5.893.342	90%
oct-19	1	1.021	847.351	762.931	90%
	2	2.659	3.815.057	4.093.760	107%
	3	265	388.923	356.000	92%
	4	205	399.520	265.283	66%
	5	36	82.185	137.182	167%
	INDUSTRIAL	263	594.459	1.038.784	175%
	COMERCIAL	49	204.491	168.398	82%
	OFICIAL	160	316.184	397.923	126%
Total, mes		4.658	6.648.170	7.220.260	109%
nov-19	1	960	766.073	958.406	125%
	2	2.407	3.770.530	4.654.558	123%
	3	217	304.273	328.098	108%
	4	121	206.132	257.300	125%
	5	37	122.969	55.575	45%
	INDUSTRIAL	268	431.297	234.138	54%
	COMERCIAL	43	196.221	192.323	98%
	OFICIAL	150	334.549	375.194	112%
Total, mes		4.203	6.132.044	7.055.594	115%
dic-19	1	1.073	2.858.748	1.023.311	36%
	2	2.687	8.264.542	4.378.004	53%
	3	232	406.406	424.936	105%
	4	147	232.577	308.551	133%
	5	40	134.910	142.040	105%
	INDUSTRIAL	244	435.486	676.175	155%
	COMERCIAL	45	291.284	319.304	110%
	OFICIAL	209	357.983	357.983	100%
Total, mes		4.677	12.981.936	7.630.304	59%
Total, Año		55.986	87.817.301	76.528.214	87%
ene-20	1	1.132	3.574.798	1.049.340	29%
	2	2.923	15.151.844	4.532.549	30%
	3	272	839.729	392.650	47%
	4	172	633.692	210.778	33%
	5	31	233.657	190.678	82%
	INDUSTRIAL	226	374.220	302.809	81%
	COMERCIAL	60	1.046.634	447.014	43%
	OFICIAL	137	297.617	-	0%
Total, mes		4.953	22.152.192	7.125.819	32%
feb-20	1	1.198	2.870.122	1.491.849	52%
	2	3.373	6.059.476	4.583.728	76%

ACUEDUCTO OLAYA					
MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
	3	331	601.414	403.454	67%
	4	220	312.137	237.948	76%
	5	74	143.484	35.773	25%
	INDUSTRIAL	273	432.288	-	0%
	COMERCIAL	73	569.551	325.171	57%
	OFICIAL	147	402.519	-	0%
Total, mes		5.689	11.390.992	7.077.923	62%
mar-20	1	1.171	1.086.336	1.177.886	108%
	2	2.984	4.824.461	5.114.611	106%
	3	267	477.972	360.983	76%
	4	223	489.905	404.005	82%
	5	58	184.651	344.584	187%
	INDUSTRIAL	254	635.739	375.846	59%
	COMERCIAL	59	275.447	372.630	135%
	OFICIAL	206	481.446	553.621	115%
Total, mes		5.222	8.455.957	8.704.167	103%
Total, Trimestre			41.999.141	22.907.909	55%

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

Indicador de eficiencia del recaudo

Tabla 30. Indicador de Recaudo Acueducto 2019 APS: APS Olaya

\$ Facturación	\$ Recaudo	EFECTIVIDAD
87.817.301	76.528.214	87%

Tabla 31. indicador de Recaudo Acueducto 2020 APS APS Olaya

\$ Facturación	\$ Recaudo	EFECTIVIDAD
41.999.141	22.907.909	55%

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

De acuerdo con las cifras presentadas, la empresa se clasifica en Riesgo Bajo, para la vigencia 2019, no obstante, para el año 2020 el indicador se encuentra en el 55% lo que genera una alerta en el indicador según lo estipulado en la Resolución CRA 906 de 2019.

Tabla 32. Facturación total Alcantarillado en \$ y en m3 por uso y estrato 2019- 2020 – APS Olaya

ALCANTARILLADO OLAYA					
MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
ene-19	1	681	243.893	264.905	109%

ALCANTARILLADO OLAYA					
MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
	2	2.160	1.314.334	1.486.702	113%
	3	138	80.298	65.983	82%
	4	65	55.959	30.108	54%
	5	62	57.426	39.067	68%
	INDUSTRIAL	-	-	-	0%
	COMERCIAL	84	109.909	143.548	131%
	OFICIAL	151	145.482	152.512	105%
Total, mes		3.341	2.007.301	2.182.825	109%
feb-19	1	760	254.519	209.838	82%
	2	2.546	1.509.603	1.301.623	86%
	3	95	60.748	20.435	34%
	4	48	51.103	64.472	126%
	5	55	53.004	83.451	157%
	INDUSTRIAL	-	-	-	0%
	COMERCIAL	87	111.315	84.338	76%
OFICIAL	178	158.845	158.844	100%	
Total, mes		3.769	2.199.137	1.923.001	87%
mar-19	1	709	273.185	314.134	115%
	2	2.388	1.756.531	1.850.753	105%
	3	118	132.929	89.900	68%
	4	55	169.307	188.653	111%
	5	60	154.536	154.535	100%
	INDUSTRIAL	-	-	-	0%
	COMERCIAL	76	119.057	130.770	110%
OFICIAL	132	167.202	161.273	96%	
Total, mes		3.538	2.772.747	2.890.018	104%
abr-19	1	660	250.041	203.811	82%
	2	2.115	1.690.245	1.181.913	70%
	3	87	67.292	133.512	198%
	4	42	73.104	4.721	6%
	5	17	29.623	29.623	100%
	INDUSTRIAL	-	-	-	0%
	COMERCIAL	42	87.878	86.252	98%
OFICIAL	114	115.964	5.929	5%	
Total, mes		3.077	2.314.147	1.645.761	71%
may-19	1	677	265.287	267.270	101%
	2	2.001	1.603.223	1.482.195	92%
	3	98	75.630	87.957	116%
	4	45	76.946	111.539	145%

ALCANTARILLADO OLAYA					
MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
	5	34	46.282	46.282	100%
	INDUSTRIAL	-	-	-	0%
	COMERCIAL	37	78.531	103.789	132%
	OFICIAL	91	104.956	98.934	94%
Total, mes		2.983	2.250.855	2.197.966	98%
jun-19	1	729	283.991	267.577	94%
	2	1.908	1.457.192	1.479.179	102%
	3	117	108.075	92.388	85%
	4	55	63.463	20.095	32%
	5	19	32.338	32.338	100%
	INDUSTRIAL	-	-	-	0%
	COMERCIAL	31	73.046	46.040	63%
	OFICIAL	113	131.984	143.968	109%
Total, mes		2.972	2.150.089	2.081.585	97%
jul-19	1	721	282.525	322.970	114%
	2	2.027	1.512.646	1.472.464	97%
	3	92	73.061	79.122	108%
	4	82	80.239	82.647	103%
	5	33	45.375	12.900	28%
	INDUSTRIAL	-	-	-	0%
	COMERCIAL	31	73.054	80.685	110%
	OFICIAL	93	161.624	155.450	96%
Total, mes		3.079	2.228.524	2.206.238	99%
ago-19	1	749	295.011	233.559	79%
	2	2.173	1.676.754	1.461.320	87%
	3	64	56.224	49.506	88%
	4	60	66.440	96.918	146%
	5	60	70.563	51.898	74%
	INDUSTRIAL	-	-	-	0%
	COMERCIAL	30	71.908	54.960	76%
	OFICIAL	138	134.404	140.576	105%
Total, mes		3.274	2.371.304	2.088.737	88%
sep-19	1	847	340.385	396.413	116%
	2	2.175	1.658.187	1.625.020	98%
	3	94	73.388	79.779	109%
	4	34	50.458	51.574	102%

ALCANTARILLADO OLAYA					
MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
	5	54	64.094	51.140	80%
	INDUSTRIAL	-	-	-	0%
	COMERCIAL	40	81.199	105.338	130%
	OFICIAL	165	156.149	149.320	96%
Total, mes		3.409	2.423.860	2.458.584	101%
oct-19	1	719	277.534	222.949	80%
	2	2.049	1.596.599	1.812.727	114%
	3	87	69.610	62.828	90%
	4	106	155.659	126.510	81%
	5	36	47.629	79.509	167%
	INDUSTRIAL	-	-	-	0%
	COMERCIAL	36	77.100	50.406	65%
	OFICIAL	160	182.672	182.794	100%
Total, mes		3.193	2.406.803	2.537.723	105%
nov-19	1	666	267.798	350.038	131%
	2	1.880	1.578.026	1.634.080	104%
	3	67	57.375	65.870	115%
	4	59	65.605	34.174	52%
	5	37	71.283	32.214	45%
	INDUSTRIAL	-	-	-	0%
	COMERCIAL	31	72.680	81.828	113%
	OFICIAL	150	193.419	200.121	103%
Total, mes		2.890	2.306.186	2.398.325	104%
dic-19	1	72	311.094	301.698	97%
	2	206	1.669.632	1.824.038	109%
	3	5	70.437	57.417	82%
	4	6	65.977	145.182	220%
	5	2	78.208	82.325	105%
	INDUSTRIAL	-	-	-	0%
	COMERCIAL	6	72.421	66.234	91%
	OFICIAL	10	207.363	207.363	100%
Total, mes		307	2.475.132	2.684.257	108%
Total, Año		35.832	27.906.085	27.295.020	98%
ene-20	1	828	319.834	324.009	101%
	2	2.306	1.714.927	1.590.240	93%
	3	90	70.329	75.608	108%
	4	65	84.592	14.024	17%

ALCANTARILLADO OLAYA					
MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
	5	31	43.369	110.535	255%
	INDUSTRIAL	-	-	-	0%
	COMERCIAL	43	83.257	107.954	130%
	OFICIAL	137	167.624	-	0%
Total, mes		3.500	2.483.932	2.222.370	89%
feb-20	1	770	298.071	282.438	95%
	2	2.618	1.779.068	1.641.513	92%
	3	113	84.896	95.630	113%
	4	93	76.730	81.659	106%
	5	74	82.310	20.729	25%
	INDUSTRIAL	-	-	-	0%
	COMERCIAL	50	90.829	65.671	72%
	OFICIAL	147	136.287	-	0%
Total, mes		3.865	2.548.191	2.187.640	86%
mar-20	1	789	404.147	365.216	90%
	2	2.328	2.116.453	1.847.664	87%
	3	86	101.055	104.989	104%
	4	100	134.964	54.606	40%
	5	58	110.830	172.411	156%
	INDUSTRIAL	-	-	-	0%
	COMERCIAL	36	101.357	126.849	125%
	OFICIAL	140	214.497	250.622	117%
Total, mes		3.537	3.183.303	2.922.357	92%

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

Indicador de eficiencia del recaudo

Tabla 33. Indicador de Recaudo Alcantarillado 2019 APS: APS Olaya

\$ Facturación	\$ Recaudo	EFFECTIVIDAD
27.906.085	27.295.020	98%

Tabla 34. Indicador de Recaudo Alcantarillado 2020 APS: APS Olaya

\$ Facturación	\$ Recaudo	EFFECTIVIDAD
8.215.426	7.332.367	89%

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

De acuerdo con las cifras presentadas, la empresa se clasifica en Riesgo Bajo, para la vigencia 2019, y a marzo de 2020.

Se observan meses con recaudo superior al 100%, por lo que la empresa a que se debe tal incremento.

4.6.1 Proceso de facturación

En las facturas aportadas, se observa que la Empresa tiene un ciclo de facturación mensual:

Acueducto Información consumo Producto: 120345579 Categoría: Residencial Plan: Residencial

Medidor 142_1940_0cc2012033771_7 - Consumo del 21 mar al 21 abr

Días De Consumo: 31 Lectura Act: 942 Lectura Ant: 926 Diferencia: 16 Consumo M3: 16

Valores facturados	m3	Costo	Valor
Consumo may-20	16	x 1,204,260=	19,268.16
Cargo fijo may-20		\$	8,407.08
Subsidio		\$	-19,372.67
Descuento covidg		\$	-810.26
Total Acueducto:		\$	7,472.31

Promedio consumo últimos 6 meses: Agua potable: 14 m3

Felicidades! tu servicio se encuentra al día.

Alcantarillado Información consumo Producto: 120345564 Categoría: Residencial Plan: Residencial

Consumo del 21 mar al 21 abr

Días De Consumo: 31 Derrame: 16

Valores facturados	m3	Costo	Valor
Consumo may-20	16	x 752,460=	12,039.36
Cargo fijo may-20		\$	4,864.03
Subsidio		\$	-11,832.37
Descuento covidg subs		\$	-977.10
Total Alcantarillado:		\$	4,563.92

Promedio consumo últimos 6 meses: Alcantarillado: 13 m3

Felicidades! tu servicio se encuentra al día.

Gas Información consumo Producto: 122157149 Categoría: Residencial Plan: Residencial

Medidor 78_gu(gu)6_2014658_9 - Consumo del 21 mar al 21 abr Poder calo: 37258.9465 kJ/m3

Días de consumo: 31 Lectura act: 221 Lectura ant: 212 Diferencia: 9 Factor consum: 0.931 Consumo M3: 8.375 Equivalencia kWh: 87

Valores facturados	m3	Costo	Valor
Consumo may-20	8.375	x 2,289,690=	19,176.15
Subsidio		\$	-10,055.98
Descuento covidg		\$	-912.02
Total Gas:		\$	8,208.15

Promedio consumo últimos 6 meses: Gas: 9 m3

mayo de 2020

epm

190501200355570000-109-010902402

Contrato: 10653026

CRA 8 RUTA 355570
Estrato: 1- Cído: 109
Olaya - Antioquia
Documento No: 114 6208431
Cliente: Sor Benigna Gubierrez Mena
CC/NIT: 42985386

Referente de pago: 765595916-40

Vencimiento	Día	Mes	Año
Sin recargo	27	05	2020
Con recargo	29	05	2020

Resumen estado de cuenta

Incrementó Disminuyó Igual

Consumo	Días facturados	Valor*
Energía		
Anterior	221 kwh	30 \$62,633.93
Actual	214 kwh	31 \$56,509.28
Gas		
Anterior	7.4 m3	30 \$7,051.13
Actual	8.3 m3	31 \$8,208.15
Acueducto		
Anterior	13 M3	30 \$7,363.24
Actual	16 M3	31 \$7,472.31
Alcantarillado		
Anterior	13 M3	30 \$4,484.10
Actual	16 M3	31 \$4,563.92
Ajustes conceptos facturados		\$ 54,750.77
Ajuste al peso		\$ -0.43
Total		\$ 131,504

Este mes has sido beneficiado con un subsidio de \$115,598.42 que ya han sido descontados de tu factura.

Ajustes conceptos facturados	Unidades	Costo	Valor
Agua Potable Occ. - Consumo Feb-20	15	1,057.630	\$ 15,864.45
Agua Potable Occ. - Subs Consumo Feb-20	5		\$ -3,701.71
Agua Potable Occ. - Consumo Mar-20	7.600	1,204.260	\$ 9,152.38
Agua Potable Occ. - Subs Consumo Mar-20	4.600		\$ -3,877.72
Agua Potable Occ. - Consumo Abr-20	15.600	1,204.260	\$ 18,786.46
Agua Potable Occ. - Subs Consumo Abr-20	2.600		\$ -2,191.75
Alcantarillado Occ. - Consumo Feb-20	15	613.390	\$ 9,200.85
Alcantarillado Occ. - Subs Consumo Feb-20	5		\$ -2,146.87
Alcantarillado Occ. - Consumo Mar-20	7.600	752.460	\$ 5,718.70
Alcantarillado Occ. - Subs Consumo Mar-20	4.600		\$ -2,422.92
Alcantarillado Occ. - Consumo Abr-20	15.600	752.460	\$ 11,738.38
Alcantarillado Occ. - Subs Consumo Abr-20	2.600		\$ -1,369.48
Total			\$ 54,750.77

Disfruta del gas natural con total seguridad. Cada cinco años debes realizar la revisión técnica de la red interna de gas natural de tu casa o negocio, para comprobar que todo esté funcionando con normalidad. Este procedimiento debes hacerlo con un organismo de inspección acreditado - OIA. Consulta en www.epm.com.co lo que debes tener presente para la revisión y conoce con cuales empresas podrás contratar este servicio.

Cuidate de un accidente eléctrico. No te arriesgues haciendo tú mismo las reparaciones en casa, déjalo a un profesional. Estamos ahí, llevando a tu casa energía segura.

Juntos contribuimos a la sostenibilidad del medio ambiente. Usa de forma responsable y eficiente la energía eléctrica. Resolución CREG 123 de 2014.

Contrato: 10653026

\$ 131,504

Valor total a pagar

Grandes contribuyentes
reconocidos por IVA
Autoretenedores
Resolución 547 del 20/02/2002
e ICA Medellín Res. 3008 del 22/07/2007

Fecha de facturación 04/05/2020

Léelo con tu Smartphone y paga tu factura

Imagen 16. Factura de prestación del servicio – APS Olaya

8 medidas de alivio pensadas para ti

Cuéntame Especial
Mayo de 2020

- Descuento de 10% en los valores a pagar por energía, gas y alcantarillado y alcantariado en tu factura actual, si pagaste la anterior antes de la fecha con recargo.** Aplica para máximo dos facturas.
- Plazo para pago o 36 meses o un tope de 0% en caso de que no puedas pagar los consumos de energía, gas y alcantarillado y alcantariado que has tenido durante esta contingencia.** Este plazo se aplicará automáticamente en caso de que no pagues la factura antes de la fecha con recargo.
- Periodo de gracia de 2 meses, sin cobro de intereses, antes de que tengas que pagar la primera cuota año.**
- Sin intereses de mora** en el pago de las facturas expedidas entre el 23 de marzo y el 17 de junio de 2020**. Para estas mismas fechas congelamos las cuotas de todas las finencias y los créditos, incluidos los del Programa Semov. —si los tienes— en www.epm.com.co
- Pago anticipado del saldo ofrecido.** Si luego de que se aplicara el pago por cuotas, desfas pagar el valor total, puedes solicitarlo ingresando a www.epm.com.co o llamándonos al 44 44 119 o al 08000 415 115.
- Reinstalación y reconexión, durante la contingencia, de los servicios suspendidos por falta de pago, para así llevar bienestar y calidad de vida a los hogares.**
- No suspensiones ni cortes de los servicios públicos domiciliarios por falta de pago durante la contingencia.**
- Facilidades de pago para deudas anteriores a la contingencia, con condiciones especiales de pago que podrás consultar en www.epm.com.co. Todas las condiciones aplican si te contactas con nosotros antes del 30 de junio de 2020.**

Notas:

* Las facturas que se generen durante esta contingencia no se aplicarán a ellas. Se aplicarán a las facturas anteriores a esta contingencia.

** Las facturas que se generen durante esta contingencia no se aplicarán a ellas. Se aplicarán a las facturas anteriores a esta contingencia.

epm

#QuédateEnCasa

Cuéntame
Contrato: 10653026
Medidas de alivio para ti

Les agradecemos la oportunidad de permitarnos entrar a sus hogares con la energía, el gas y el agua, servicios que en tiempos como este se vuelven fundamentales para superar la pandemia. En EPM no somos ajenos a la situación que afrontamos y por eso mantenemos nuestras empresas con la comunidad. En concordancia con las nuevas disposiciones del Gobierno Nacional y los entes reguladores, implementamos medidas para asegurar el acceso a los servicios públicos de las familias más vulnerables y facilitar a nuestros clientes y usuarios que más los necesitan el pago de la factura durante la declaración de emergencia en el país, en respuesta a la crisis mundial por la propagación del coronavirus.

Además de conocer las medidas adoptadas, les agradecemos su compromiso y apoyo fuertes sabiendo además:

Alvaro Guillermo Rendón López
Gerente General

Hoy, más que nunca
Te invitamos a hacer uso consciente de los servicios públicos. Sabemos que ahora pasamos más tiempo en casa y esto nos hace más responsables del adecuado manejo y cuidado de los recursos de energía, gas y agua para el bienestar de todos.

Es tu decisión ayudar a los más necesitados

Si deseas realizar un aporte voluntario para aliviar el pago de los servicios de alcantarillado y alcantariado de quienes más lo necesitan, ingresa a www.epm.com.co.

Este aporte es gestionado directamente por el Gobierno Nacional. El aporte voluntario no es un subsidio y no genera ningún tipo de obligación para el usuario.

epm

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

A continuación, se procede a revisar los requisitos de la factura de acuerdo con lo estipulado en la Resolución CRA 768 de 2016, encontrando que cumple con todos, como se muestra a continuación:

Tabla 35. Requisitos de la factura

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	SI
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	SI
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	SI
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	SI
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.	SI
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	SI
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	SI
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	SI
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir	SI

Requisitos	¿Cumple?
el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	
12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	SI
13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.	SI
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	SI
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	SÍ

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

4.7 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos

4.7.1 Proceso de atención de reclamaciones y peticiones de los suscriptores.

La empresa cuenta con sistema de información comercial definido por tres (3), actas de transacción con EPM en los que se administra la información de facturación, recaudo, cartera y PQR, genera los reportes mensuales, como parte del ciclo comercial, se detalla algunas de las acciones y objetos de las actas (módulos del aplicativo).

ACTA DE TRANSACCIÓN # CT-2013-002297-A486

En este módulo se administran las actividades definidas como “Ciclo Comercial”, relacionadas con los subprocesos del Proceso Facturación:

- a) Lectura de medidores
- b) Análisis de consumos
- c) Liquidación de consumos
- d) Impresión y distribución de las facturas de S.P.D y sus anexos
- e) Actividades de control operativo de la cartera
- f) Actividades de gestión cartera
- g) Revisiones técnicas en campo por revisión previa y posterior a la facturación.

Contiene el proceso de facturación, permite cuantificar, valorar y comunicar al cliente el consumo de los servicios demandados y de todos aquellos cargos (cobros y descuentos), generados por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua y alcantarillado; entre otros. El módulo de facturación se administra a través del acta con el programa facturador OPEN SMARFLEX 7 y el sistema Hidro, al que llegan las solicitudes de los usuarios para atención.

En esta acta se administra la cartera con la Unidad Crédito y Gestión Cartera de EPM, contiene a las actividades de gestión de cartera, análisis del riesgo y crédito; utiliza módulos transaccionales OPEN SMARFLEX 7 y ADMINFO, que permiten generar los reportes de cartera, gestión a los usuarios, en las diferentes etapas de cobro.

ACTA DE TRANSACCIÓN # CT-2013-002297-A479

En este módulo se administra los servicios relacionados con los procesos de atención al cliente, soporte, capacitación y asesoría asociados, para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado de las áreas de prestación en las que la empresa desarrolla sus actividades.

EPM cuenta con 19 oficinas en la región de Urabá y Occidente al servicio de clientes y comunidad para la atención de PQR y 10 en el área de influencia de la empresa, las diferentes oficinas cuentan con las herramientas para la atención a los usuarios, con sistema de digiturnos, módulos de autogestión, asesores en línea, módulos de atención presencial, teléfonos para llamadas a la línea de atención 018000415115 que hace parte de los diferentes canales de atención con los que cuenta EPM tienen alcance los usuarios..

Para el proceso de atención clientes se manejan los módulos o aplicaciones CRM para la creación de pedidos, y el sistema HIDRO se ingresan los insumos de las solicitudes, y PQR presentadas por los usuarios para su gestión y tramite.

Algunas de las actividades incluidas dentro del acta son:

- ✓ Recepción, ingreso de pedidos y peticiones.
- ✓ Orientación y explicación de la factura.
- ✓ Recepción de atenciones, reclamaciones y quejas, cumpliendo con la normatividad y el debido proceso.
- ✓ Recepción de daños.
- ✓ Apoyo de actividades relacionadas con sensibilización a clientes.
- ✓ Recepción y radicación de comunicaciones escritas.
- ✓ Notificación presencial de peticiones, reclamaciones y recursos.
- ✓ Realización de financiaciones de acuerdo con los planes y resoluciones vigentes.
- ✓ Impresión y entrega de duplicados solicitados por los clientes en la oficina de manera individual.

ACTA DE TRANSACCIÓN RECAUDO # 2013-002297-A498

La presente Acta de Transacción tiene por objeto prestar, por parte del Contratista, i) el servicio de administración de los convenios celebrados con entidades recaudadoras que soportan el recaudo de las facturas que emite EPM y en las que se encuentran incluidos los servicios prestados por el Contratante y ii) el procesamiento de los pagos hechos por los clientes del Contratante.

La prestación de los servicios que se contratan incluye la administración de los contratos de recaudo, de las entidades con quien el contratista haya celebrado contrato.

El sistema genera los reportes mensuales de cartera y análisis de esta, son cargados en carpetas compartidas para el área financiera de la empresa para análisis.

Los reportes de facturación se generan desde la financiera por el sistema Open que permite su carga a contabilidad a través de una interfaz, con los reportes (open vs contabilidad), que permite las conciliaciones entre estos módulos, elaborando los informes de los ingresos de cada uno los sistemas de acuerdo con la facturación, y el estado de cartera con las variaciones que se presentan por edades.

El proceso de atención de las PQR se desarrolla cumpliendo los tiempos definidos en la normatividad se cuenta con diferentes canales de atención, entre ellos, la línea gratuita de atención al cliente, oficinas presenciales de atención, los canales virtuales, con los lineamientos enmarcados dentro de los procesos establecidos por EPM en el acta de transacción definidos por la organización para resolver PQR y se encuentra enmarcada en los preceptos de:

- La atención de los requerimientos de los clientes y usuarios se enmarcan en el cumplimiento del debido proceso, la normatividad vigente y la garantía de sus derechos.
- Brindar atención preferencial a las personas con condiciones especiales definidas legalmente.
- Actuar con la debida diligencia y adquirir compromisos solo con lo que se pueda cumplir adecuada, técnica y legítimamente.
- Actuar dentro de un marco ético, cumpliendo las promesas que se realizan a los clientes/usuarios sin extralimitarse legalmente.
- Orientar todos los esfuerzos a la solución efectiva de los requerimientos de los clientes y usuarios, para generar las mejores respuestas procurando en todo momento su satisfacción.
- En el reconocimiento de los derechos y las exigencias de cumplimiento de sus deberes, actuar con imparcialidad, transparencia y responsabilidad, garantizando tanto los derechos de los clientes/usuarios como los de la empresa.
- Toda PQR debe ser debidamente registrada, tramitada y cerrada en el sistema de información respectivo.
- Solucionar en primer contacto el requerimiento del cliente, cuando se cuente con los elementos suficientes para hacerlo.

Acercas de los procesos de atención de reclamaciones y peticiones de los suscriptores, la Empresa anexa el manual implementado para recibir, analizar, tramitar y resolver de manera efectiva las PQR recibidas de los usuarios, detalla el proceso y funcionarios implicados en el proceso así:

- Análisis de la información disponible en el sistema comercial
- Identificación de la petición a resolver
- Toma de decisión administrativa y generar respuesta
- Atender al usuario con do requiera respuesta a la PQR

La organización ofrece a sus usuarios un enlace para identificar la descripción de los procesos de atención así:

- Gerencia Atención Clientes:

<https://mibitacora.epm.com.co/areas/rcm/ac/SitePages/Inicio.aspx>

Ingresar PQR por el portal Web:

http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Peticiones,quejasyreclamaciones.aspx

Para atención a los usuarios el prestador cuenta con una oficina en el municipio de Olaya. Los horarios habituales son: lunes a viernes 7:30 a.m.-11:30 am. y de 1:00 p.m.- 5:30 p.m.; actualmente por la contingencia del Covid-19 informa que las mismas están cerradas.

Imagen 17. Oficina de Atención al Usuario municipio APS Olaya



Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

Otros Canales de Atención

La Empresa cuenta con otros canales de atención de reporte de daños, orientación sobre la factura, quejas, como son: telefónico y correo electrónico.

Imagen 18. Otros Canales de atención a Usuario municipio APS Olaya



Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020.

4.7.2 Formatos de atención al usuario

La Empresa ha definido tres formatos para la recepción de las peticiones recibidas de los usuarios (en visita, oficina, correo, o telefónicas):

- Para tramitar las PQR's verbales, las cuales son diligenciadas a mano y se ingresan al sistema.
- Para tramitar reclamo por valores facturados.
- Para tramitar recursos Reposición, y/o apelación ante la SSPD

Una vez se han diligenciado los diferentes formatos, son ingresados al software con la PQR del usuario.

Al revisar los tres formatos remitidos, (para tramitar las PQR's verbales, reclamo por valores facturados y recursos Reposición, y/o apelación ante la SSPD), estos no contienen la información de autorización de uso de datos e información personal, (Ley 1581 de 2012, norma general para temas de uso y protección de datos, Artículo 2°. Ámbito de aplicación. Los principios y disposiciones contenidas en la presente ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada. La presente ley aplicará al tratamiento de datos personales efectuado en territorio colombiano o cuando al responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento no establecido en territorio nacional le sea aplicable la legislación colombiana en virtud de normas y tratados internacionales), por lo que se recomienda ajustar de concordancia a la normativa vigente.

4.7.3 Estadísticas de PQR

El prestador remite matriz de las PQR para las vigencias 2019 y 2020 discriminadas por causales F y P por meses presentadas por los usuarios de los diferentes usos. Es de precisar que no se permite la interpretación de las causales, no menciona las causales de las PQR's, presentó en las estadísticas observaciones y descripciones.

Tabla 36. PQR's Acueducto 2019 APS Olaya

Acueducto 2019													
Usos/estratos	EN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AG	SEPT	OCT	NOVI	DIC	Total, general
2			2	2	2	1	1	3	3				14
Total, F	0	0	2	2	2	1	1	3	3	0	0	0	14
1	1												1
Total, P	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total, general	1	1	2	2	2	1	1	3	3	0	0	0	15

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

Respecto de la vigencia del 2019, de las 15 PQR's que presentaron para el servicio de acueducto, el 93% (14) corresponde a la causal F y el 7% (1) a la causal P con una participación por usos y/o estratos de:

Tabla 317. PQR's Acueducto 2020 APS Olaya

Uso / estrato	Descripción	Total	%
1	Bajo - Bajo	1	7%
2	Bajo	14	93%
Total		15	100%

En relación con los cuatro primeros meses del año 2020 han presentado 2 PQR's en el estrato bajo.

El prestador no informa PQR's para el servicio de alcantarillado para la vigencia 2019, y para el primer trimestre de 2020 reporta 1 petición en febrero para el uso y/o estratos 1 Bajo.

Frente a la información presentada la empresa informó que cuenta con algunas acciones para disminuir las reclamaciones, así:

Las principales causas de reclamaciones en el municipio de Olaya de Antioquia corresponden a las que se describen a continuación con sus respectivas acciones para minimizarlas:

1. Cobro por servicios no prestados: Estas reclamaciones se concentran principalmente en el servicio de alcantarillado y corresponden a usuarios que cuentan con soluciones particulares de vertimiento y se encuentran en los sistemas

de facturación. Para disminuir esta causal de reclamaciones se ha llevado a cabo desde el año 2018 una campaña de identificación por sectores de usuarios que cuentan con soluciones particulares de vertimiento y que se encuentran facturando en nuestros aplicativos para proceder con los retiros de estas suscripciones.

2. Cobro errado por información filial: Corresponde principalmente a errores en liquidación de cobros ya sea por reporte errado de materiales por parte del personal operativo o por errores de digitadores. Para mejorar los temas de errores en cobros se llevan a cabo campañas continuas de capacitación con el personal para garantizar el conocimiento del diligenciamiento de las actas de trabajo y del manejo correcto del aplicativo hidro y la liquidación de cobros por trabajos. Adicionalmente para 2020 se lleva a cabo una actualización de la resolución de precios de la empresa que facilitará la liquidación de cobros por trabajos y la actualización continua de los precios basados en los costos de inventario.
3. Cobro por promedio errado y medidor sin registro: Estas reclamaciones se originan por dificultades en el cálculo de los consumos del usuario mediante el instrumento de medición, generalmente porque el medidor se encuentra en mal estado y es necesario el cobro por promedio. Para mejorar el indicador de reclamos por esta causa, se llevan a cabo campañas anuales de reposición de medidores en mal estado, enlazados con el equipo de lectores y el equipo de operación de la empresa, garantizando el debido proceso y con campañas persuasivas como “Yo le sumo a la meta”.
4. Consumo registrado por medidor de otro predio y error lectura: Estas reclamaciones se originan por trocamientos en codificación o errores humanos en el momento de tomar las lecturas. Las capacitaciones al equipo de lectores se llevan a cabo de forma continua tanto en fundamentos del servicio como en el conocimiento del manejo de las terminales y rutas de codificación. Con el objetivo de minimizar el error humano en la toma de lecturas, nos encontramos trabajando para iniciar una prueba piloto de medición digital en el corregimiento de Sucre. Dicho piloto tiene, entre otros propósitos, encontrar la mejor tecnología puesta en el mercado de medición digital para el servicio de acueducto y esperamos que esta iniciativa del grupo empresarial le apunte al mejoramiento de indicadores como el de reclamaciones.

4.7.4 Expedientes de reclamaciones del periodo en análisis

La empresa suministró 1 expediente, de las PQR presentadas por los usuarios, la cual en su oportunidad fue atendida dentro de los plazos establecidos por las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

Tabla 38. PQR's alcantarillado 2019 APS Olaya

Radicado	QUEJA O SOLICITUD	TIEMPO DE RESPUESTA
	Solicitud de Investigación de Consumos	Se dio solución a la queja en un tiempo de 14 días

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

Corresponde a un Derecho de Petición del 17 de marzo de 2020, presentado por el ciudadano Iván Rodríguez, en el que solicita Investigación de consumos, el prestador atiende a lo requerido por el usuario y realiza la revisión del micromedidor con un fontanero en campo.

La respuesta generada corresponde a la solicitud realizada y atiende a lo requerido por el usuario se realizó la revisión previa del fontanero en campo al micromedidor.

5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Indicadores de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

A continuación, se muestran los indicadores más relevantes de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Tabla 39. Indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

Año	SUSCRIPTORES		COBERTURA (%)		CONTINUIDAD (h/día)	IRCA (%)	COBERTURA MICROMEDICIÓN (%)	IPUF (m3/suscriptor-mes)
	ACU	ALC	ACU	ALC				
2019	410	307	96,9	83,8	23,9	1,5	96%	26,9
2020	411	292	96,9	79,4	23,9	-	99,51%	17,5

Fuente: Aguas Regionales EPM., mayo 2020.

Con relación a los indicadores de continuidad, el prestador ha cumplido con el valor al cual se comprometió en el Contrato de Condiciones Uniformes y su continuidad se encuentra clasificada como CONTINUA según la Resolución 2115 de 2007.

En relación con el Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado, los valores reportados son superiores a los establecidos por Resolución 825 de 2017, la cual estipula como valor de referencia, 6 m3/suscriptor/mes.

Así mismo, se evidenció que, para el año 2019 se suministró agua apta para consumo humano, al reportar valores inferiores al 5% establecidos en la Resolución 2115 de 2007, con excepción de los meses de abril, mayo y octubre de 2019.

Vale la pena señalar que, actualmente no es posible realizar la clasificación de las personas prestadoras por su nivel de riesgo en los términos señalados por el artículo 52 de la Ley 142 de 1994, toda vez que se están desarrollando los formatos y formularios adecuados en el SUI, para la recolección de la información que permita realizar la evaluación conforme a lo señalado en la Resolución 906 de la CRA.

De esta manera, una vez se realicen los señalados ajustes, tanto las empresas del sector, como la SSPD, podrán medir conforme a los requerimientos regulatorios la gestión, e identificar los posibles factores que pongan en riesgo la prestación del servicio, dentro de un programa estratégico que concluirá su implementación a mediados del año 2021, y que permitirá mejorar de manera integral los niveles de gestión de las empresas de acueducto y alcantarillado.

6 CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

6.1 Actualizaciones de RUPS

El artículo 4° de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018⁶, dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, una (1) vez al año con la siguiente periodicidad:

Imagen 19. Actualización RUPS

ARTÍCULO CUARTO. - ACTUALIZACIÓN. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y de actividades complementarias a los mismos, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, así:

1. Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y quienes desarrollen actividades complementarias a los mismos, en los siguientes periodos:

DISTRIBUCIÓN SEGÚN ÚLTIMO DÍGITO DEL ID	FECHA LÍMITE PARA REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN
Prestadores cuyo ID termine entre 0 y 4	Hasta el 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine entre 5 y 9	Hasta el 30 de marzo

Fuente: Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018

De acuerdo con lo anterior, se observa que la actualización para el prestador “AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P” debe realizarse “Hasta el 28 de febrero”, de cada año y una vez verificada la información de las actualizaciones del RUPS se puede observar que, el prestador ha realizado las actualizaciones correspondientes, conforme a la resolución antes citada, tal como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 20. Actualizaciones RUPS

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
19	22111	AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2019222111370427	14/02/2019	20195290243832	18/03/2019	  
20	22111	AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2019522111371933	06/05/2019	20195290460642	09/05/2019	  
21	22111	AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2020222111376516	03/02/2020	20205290133782	06/02/2020	  

2019 - Desarrollado por Grupo SUI, Oficina de Informática, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

6.2 Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI por parte del prestador.

A continuación, se señala el estado de reporte de cargue de información al Sistema Único de Información SUI de esta Entidad, por parte del prestador, en el cual se observa que se tiene pendiente el reporte de **38** formatos y/o formularios para los años 2010 al 2020:

⁶ Por la cual se deroga una resolución y se establecen los requerimientos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro Único de Prestadores (RUPS) para su inscripción, actualización y cancelación.

Tabla 40. Porcentaje de cargue al SUI

EMPRESA	AÑO	ESTADO DE CARGUE SUI		
		Pendientes	Radicados	% Cargue
AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P ID 22111	2010	1	434	99
	2012	1	547	99
	2014	1	571	99
	2015	2	529	99
	2016	1	623	99
	2019	1	427	99
	2020	20	147	82
	TOTAL	27	3278	97

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

Tabla 41. Cargues pendientes por tópico

AÑO	ESTADO	TOPICO				
		Comercial y de Gestión	Riesgos de Acueducto	Técnico Operativo	Total General	
2010	Pendiente			1	1	
2012				1	1	
2014				1	1	
2015				2	2	
2016				1	1	
2019				1	1	
2020			11	1	8	20

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

7 ACCIONES DE LA SSPD

- Dentro de las acciones adelantadas por parte de esta Superintendencia, y con el propósito de realizar un seguimiento al estado de la prestación de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado por parte de la empresa AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P., durante la vigencia 2019 y de enero a junio de la vigencia 2020, se realizaron diferentes tipos de requerimientos, cabe señalar que algunas de estas acciones y/o requerimientos fueron realizadas específicamente para el municipio de Olaya, como lo es el tema de “toma y análisis de muestras de calidad del agua”. A continuación, los requerimientos realizados:
 - Teniendo en cuenta la temporada seca del primer semestre de 2019 y posible ocurrencia del fenómeno del Niño, y conforme a lo establecido en el Decreto Nacional 2157 de 2017, se requirió al prestador mediante radicado SSPD No. 20194200020051 del 22/01/2019, para que informara sobre el Plan de Gestión del Riesgo de Desastres y las acciones preventivas tomadas para afrontar la emergencia climática.
 - Mediante radicados, SSPD No. 20194230190701 del 2/04/2019, y 20191800496121 del 26/06/2019, conforme a lo establecido en la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018 se solicitó al prestador para que realizara la actualización en el *Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS.
 - Requerimientos y reiteraciones para cargues de información al SUI durante los meses de: Febrero, marzo, julio, septiembre y diciembre de 2019.
 - 20194200063371 del 7/02/2019
 - 20194230114821 del 27/02/2019
 - 20194230175481 del 27/03/2019
 - 20194230634611 del 30/07/2019
 - 20194230761731 del 19/09/2019
 - 20194231141941 del 18/12/2019
 - La Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, a través del radicado SSPD No. 20194230226591 del 15/04/2019, solicitó información al prestador, en lo referente a: “Actualización de los datos básicos asociados a los principales parámetros técnicos de los sistemas de potabilización y tratamiento de agua potable del país”, teniendo en cuenta la expedición de nueva regulación económica, reglamentación técnica, legislación sanitaria y ambiental, así como las acciones de ampliación, rehabilitación, optimización, modernización y/o reposición ejecutada sobre la infraestructura en los últimos años.
 - Esta Superintendencia recibió por parte del Instituto Nacional de Salud (INS), el reporte consolidado de los resultados de los análisis fisicoquímicos y microbiológicos de las muestras de vigilancia tomadas por la Secretaria de Salud durante la vigencia 2018. En ese sentido, esta Dirección Técnica, verificó la información del SIVICAP 2018, identificando que, se suministró en promedio, agua no apta para consumo humano, durante los meses de mayo, agosto y octubre, por tanto, con radicado SSPD No. 20194230464851 del 17/06/2019, se requirió al prestador, para que adelantara las

medidas pertinentes para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y continuidad en la distribución de agua potable para consumo humano.

- Esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), en consideración al seguimiento que realiza a la información inherente a la prestación del servicio público de acueducto, y de acuerdo con lo establecido en la Resolución 811 de 2008, solicitó al prestador, a través de radicado SSPD No. 20194200941651 del 1/11/2019, allegar las actas de concertación de puntos y lugares de muestreo.
- Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, y con la finalidad de realizar seguimiento a las entidades oficiales morosas, esta Superintendencia solicitó al prestador mediante radicado SSPD No. 20194201097791 del 11/12/2019, un informe detallado de las entidades que tienen pendientes pagos por concepto de la prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado.
- Con el fin de dar cumplimiento a lo definido en las Resoluciones CRA 151 de 2001, CRA 403 de 2006, CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015, a través del radicado SSPD No. 20204240003961 del 02/04/2020, se envió requerimiento al prestador, para que informara respecto a la aplicación de la metodología tarifaria, e indicara la fecha de la última actualización de tarifas o en la cual se empezaron a contar las acumulaciones de IPC a enero 2020, además de precisar el porcentaje de actualización aplicado a las tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
- Por otra parte, con radicado SSPD No. 20204200298791, del 11/05/2020, se requiere al prestador para que informe respecto de la medición y facturación de los consumos a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria Decretada por el Gobierno Nacional, según Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 y conforme a lo estipulado en el numeral 25 del artículo 3 del Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, “actividades tendientes a garantizar la operación y continuidad de la prestación de los servicios públicos, lo que incluye la toma de lectura de los medidores”.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), definió los criterios para ordenar directamente la toma y análisis de muestras de calidad del agua en el país, conforme a la nueva facultad otorgada en el Plan Nacional de Desarrollo - Ley 1955 de 2019, mediante la Resolución SSPD 20191000040585 del 7 de octubre de 2019, *“Por la cual se reglamenta la toma de muestras de calidad de agua por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”*. Por tal razón con radicado SSPD No. 20204200448081 del 4/06/2020, se comunicó al prestador la fecha de toma de muestras de calidad del agua en el marco del proyecto de inversión *“MEJORAMIENTO DE LAS ACCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL DE LA CALIDAD DEL AGUA EN LOS PRESTADORES DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO”*. con el objetivo de conocer la calidad de agua suministrada a los usuarios mediante la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de Olaya, departamento de Antioquia.
- Ahora bien, a través del radicado SSPD No. 20205291046732 del 19/06/2020, el laboratorio de la Universidad de Antioquia nos allegó el informe de resultados del análisis de calidad de agua, donde el IRCA calculado permite establecer que el agua de la muestra Punto 1 – 1234 Parque Olaya (M20-0105-01 AT Punto 1 OLAY04), es un “IRCA

del 16%”. categorizado como “Riesgo Medio” – Agua no apta para consumo humano. Por consiguiente, esta Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, mediante radicado SSPD No. 20204200550431 del 26/06/2020, procedió a enviar el informe de resultados a la empresa AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P.

8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 Aspectos Administrativos y Financieros

- El documento de revelaciones de la vigencia 2019, presenta carencias de información, que detallen el origen del reconocimiento y la variación de algunos conceptos registrados, tales como Otros activos intangibles, y Otros deudores por cobrar, presuntamente incumpliendo las características cualitativas de relevancia y comprensibilidad que rigen la preparación de la información financiera.
- Es importante que el prestador impacte la recuperación de cartera vencida, y mejore la calidad de esta, con el fin de controlar el incremento de deterioro, y así incrementar tanto el flujo de caja para cubrir obligaciones corrientes, como los resultados netos. La situación de reducida liquidez y deterioro de los indicadores de actividad constituye una alerta financiera por la limitada liquidez del prestador.
- El Nivel de Endeudamiento del prestador se encuentra en 39%, nivel que no genera alerta, sin embargo, el Endeudamiento Financiero se encuentra en un nivel de 66%, nivel considerado elevado, y que presiona el flujo de caja negativamente con el servicio de la deuda, y si se tiene en cuenta la proyección para las vigencias 2020 y 2021, el escenario proyectado es de deterioro en estos indicadores, por lo cual se establece una segunda alerta financiera, y se realizará monitoreo sobre las vigencias siguientes.
- Se establecen alertas financieras por el endeudamiento financiero y la reducida liquidez del prestador, teniendo en cuenta la insuficiente capacidad para cubrir sus obligaciones corrientes, contando con sus activos corrientes de mayor liquidez, y por el elevado nivel de endeudamiento financiero, el cual el prestador estima incrementar en las vigencias 2020 y 2021.

8.2 Aspectos Técnicos Operativos de Acueducto y Alcantarillado

- De acuerdo con los resultados obtenidos por medio de la simulación de oferta y demanda planteada, la capacidad actual de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable en el municipio de Olaya sería suficiente para abastecer la demanda de la población por los próximos 20 años.
- En relación con macromedición, no posee instrumento de medición en la salida de la PTAP, presuntamente incumpliendo lo estipulado en el artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000.
- En lo relacionado a presiones de suministro en la red de distribución para la vigencia 2019 y lo transcurrido en el año 2020, se cumplió con lo señalado en el Contrato de Condiciones Uniformes respecto a las presiones mínimas de suministro con excepción del sector 1 del municipio de Olaya en los meses anteriormente enunciados.
- Se ha cumplido con el indicador de continuidad de acuerdo con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes, el indicador se encuentra clasificado como CONTINUO según la Resolución 2115 de 2007.

Se evidenció que, para los meses de abril, mayo y octubre de 2019, hubo un suministro de agua con riesgo Bajo No apta para el consumo humano, de acuerdo establecido en

la Resolución 2115 de 2007. Se evidenció cumplimiento en relación con las frecuencias plasmadas en los Artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, para la totalidad de parámetros a analizar.

- De conformidad con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población atendida de menos de 2500 habitantes debe ser mínimo 4. Conforme con lo evidenciado en las actas, el prestador no cumplió en las vigencias bajo análisis con el número mínimo de puntos materializados, toda vez que cuenta con 2.
- En relación con el Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado, los valores reportados son superiores a los establecidos por Resolución 825 de 2017, la cual estipula como valor de referencia, 6 m³/suscriptor/mes.
- El 51% de pérdidas de agua (IANC) es en total para todas las áreas de prestación de la empresa, sin embargo, no se tiene información si el prestador cuenta con un plan de pérdidas y un plan de ahorro y uso eficiente del agua.
- Respecto al manejo de lodos generados por el proceso de potabilización, actualmente no se cuenta con permiso ni tratamiento de los lodos líquidos y sólidos generados en los procesos de potabilización de la PTAP, por lo que los mismos son dispuestos en el alcantarillado del municipio.

8.3 Aspectos Comerciales

- Se evidencia que el CCU, implementado se ajusta a las diferentes áreas de operación del prestador y sus condiciones técnico - operativas cumple con la normatividad vigente, por ser un prestador con más de 5.000 suscriptores, aplica lo estipulado en la Resolución CRA 768 de 2016.
- De la información suministrada por el prestador sobre micromedición se establece que, para las dos vigencias, en observación, presenta un indicador de micromedición nominal y efectiva por encima de 95%, cumpliendo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- En lo referente al indicador de eficiencia del recaudo para el 2019, la empresa presentó Riesgo Bajo, de acuerdo con lo señalado en la Resolución CRA 906 de 2019.
Sin embargo, es importante señalar, que para el primer trimestre de 2020 la eficiencia del recaudo se fue de 55%, afectada por el recaudo de enero con 32% y febrero de 62%.
- Las facturas emitidas para los usuarios se ajustan a lo estipulado en la Resolución CRA 768 de 2016, cumple con los requisitos de información para el usuario.
- Las facturas analizadas tienen aplicados el subsidio y contribución es conforme al acuerdo municipal vigente (Acuerdo del Concejo Municipal Olaya, Antioquia, No. 02 del 01 de marzo de 2019), se observa que los porcentajes de subsidios y contribuciones se encuentran enmarcados dentro de los valores máximos y mínimos permitidos.
- No es claro que la empresa cuente con un laboratorio de calibración de medidores dado que el contrato que tenía suscrito finalizó el pasado 3 de julio de 2020.

Proyectó: Carlos Mario González Fajardo – Contratista Grupo de Grandes Prestadores DTGAA
José Ignacio Hernández Galán – Contratista Grupo de Grandes Prestadores DTGAA
Mario Andrés Botto Rojas – Contratista Grupo de Grandes Prestadores DTGAA
Alberto Vásquez Mauna – Contratista Grupo de Grandes Prestadores DTGAA
Gina Milena Calderón Alvarado - Contratista Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA
Hernán Darío Flórez Sastoque - Contratista Grupo de Grandes Prestadores DTGAA

Revisó: Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores DTGAA
Juan José Mindiola Noriega – Abogado DTGAA
Juan Felipe Rojas – Asesor DTGAA

Aprobó: Víctor Hugo Arenas – Director Técnico de Acueducto y Alcantarillado