

## **Qué hace falta para mejorar la información sobre el abastecimiento de agua en las zonas rurales de Colombia?**

María Cecilia Roa García

Silvia Milena Corrales Marín

El Sistema Único de Información – SUI permite a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD conocer las organizaciones que prestan servicios de agua y saneamiento y el funcionamiento de los sistemas a través de los cuales se prestan estos servicios. La plataforma del SUI es un sistema de recolección de información sobre los sistemas que incluye información fiscal y administrativa de los acueductos; información técnica y operativa de los sistemas; de los suscriptores; sobre las peticiones, quejas y reclamos; sobre facturación y recaudo; los fondos de solidaridad y redistribución de ingresos; sobre la estructura tarifaria; la sostenibilidad financiera; y la participación ciudadana y el control social.

Esta información debe ser alimentada en la plataforma por los miembros de las organizaciones comunitarias, que deben recopilar la información de los sistemas que manejan, organizarla como lo exige la SSPD y cargarla en este sistema en línea.

Aunque la información que pueda recoger la SSPD a través de este sistema de información puede ser útil para conocer la situación de los servicios públicos en el país, la obligación que resulta para los miembros de las organizaciones prestadoras de servicios públicos de recopilar y cargar la información solicitada por el SUI ha sido difícil de cumplir debido a múltiples factores que inciden en el buen funcionamiento de este sistema.

En este artículo se exponen las razones por las cuales los acueductos rurales no reportan información al SUI. La intención es dar a conocer los cuellos de botella para la generación de información de calidad sobre los sistemas de abastecimiento de agua en zonas rurales. Se argumenta que la falta de información sobre los sistemas rurales representa y fomenta la enorme inequidad que existe entre las zonas urbanas y rurales. Este análisis está basado en varios talleres de selección de indicadores para organizaciones comunitarias de agua rural; en una encuesta realizada a 20 representantes de estas organizaciones en los departamentos del Valle del Cauca y Cauca; y en dos entrevistas realizadas a Daniel Arcila, funcionario de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, coordinador del SUI para pequeños prestadores.

### *El SUI*

El SUI es un sistema que busca eliminar asimetrías de información, busca garantizar la consecución de datos completos, confiables y oportunos por parte de los prestadores de servicios públicos. Este sistema permite el control y la vigilancia por parte de la SSPD del cumplimiento de las normas que regulan los servicios públicos.

Con el SUI se busca hacer más eficiente la gestión de las entidades del Estado vinculadas al Sistema (Comisiones de Regulación, Ministerios y organismos gubernamentales que intervienen en la prestación de servicios públicos), además de aprovechar las herramientas tecnológicas que propone el Gobierno en línea. Mediante el SUI se hacen requerimientos de información a los prestadores de servicios públicos; se estandarizan los requerimientos y reportes de información; además ha sido una forma de establecer convenios para aunar esfuerzos y recursos para compartir información entre entidades; permite desarrollar mecanismos que garanticen el derecho de los usuarios a obtener información; facilita la

realización de reportes y ayuda a mantener un registro actualizado de prestadores de servicios públicos; de tal manera que tanto Comisiones de Regulación, Ministerios, entes de control, comités de desarrollo, autoridades del sector puedan cumplir con sus funciones (URL 1).

Se espera que con la información que suministran los prestadores de servicios públicos se generen políticas de regulación, planeación y control, además de la asignación de recursos en pro del mejoramiento de los servicios públicos domiciliarios siendo esta, de acuerdo con la Constitución Nacional, una finalidad social del Estado y, por lo tanto, debe asegurar la prestación eficiente a los habitantes del territorio nacional.

Como una manera de diferenciar los prestadores de servicios públicos, el SUI definió la información necesaria para clasificar el estado de los prestadores, teniendo en consideración aquellos prestadores que atienden menos de 2.500 suscriptores, ya que al ser organizaciones pequeñas suelen tener muchas dificultades de gestión, y cuyo control, inspección y vigilancia es más difícil. En este sentido, el reporte de información exigido a estas empresas se concentró en menos indicadores y menos formularios en comparación con los prestadores más grandes.

### *Dificultades y beneficios*

El desconocimiento sobre los problemas que enfrentan los acueductos rurales obedece en parte a que no hay información a nivel nacional sobre estos sistemas y sobre los desafíos que enfrentan en la prestación del servicio de agua potable y saneamiento en las zonas rurales de Colombia. La falta de información hace que las políticas públicas tengan un impacto limitado pues su diseño no responde a necesidades reportadas.

Por esta razón el SUI diseñado por la SSPD es de tanta relevancia para las entidades vinculadas al sistema. Este sistema de información tiene la intención de recopilar información de todas las organizaciones que prestan servicios de agua y saneamiento en Colombia. El SUI tiene un componente para los pequeños prestadores (definidos como los que prestan el servicio a menos de 2500 suscriptores), con un número menor de indicadores. La existencia de un SUI para los prestadores pequeños es importante para separar a los prestadores que por su ubicación geográfica y el tamaño y la naturaleza de los usuarios atendidos, tienen bajas eficiencias técnica y económica. De esta manera las comparaciones con los prestadores urbanos se pueden hacer con la meta de mejorar la equidad y de alcanzar niveles óptimos de eficiencia, dadas las condiciones en zonas rurales y peri-urbanas.

Si el SUI fuera alimentado con información, sería una poderosa herramienta para direccionar políticas de abastecimiento de agua y para la aplicación de los principios de equidad y eficiencia en el acceso al agua. Pero el SUI rural es casi un cascarón vacío. De los estimados 12.000 prestadores rurales que hay en las zonas rurales de Colombia, menos de 200 reportan información al SUI. La situación es muy diferente en las zonas urbanas donde existen 1.500 operadores, la mayoría reportando sus datos periódicamente.

En primer lugar, la gran mayoría de las organizaciones considera que la información solicitada en el SUI rural es útil. Dentro de las ventajas de reportar información al SUI enumeradas están el tener información oficial actualizada sobre la gestión realizada, facilitar el empalme ante cambios en las juntas directivas, transparencia en la gestión y el fortalecimiento de la organización. La ventaja más mencionada fue el acceso a recursos de inversión, aunque no existe ninguna norma que condicione los recursos provenientes de los entes territoriales al reporte de información al SUI.

Las principales dificultades que enfrentan las organizaciones rurales para la generación y cargue de información al SUI son la gran cantidad de información solicitada, combinada con un sistema poco amigable para el cargue de la información y la falta de recursos humanos disponibles para dedicar a esta labor. Estas dificultades ya han sido diagnosticadas por la SSPD y Daniel Arcila opina que el cargue de información al SUI debería ser una responsabilidad de los municipios, que podrían recopilar y subir la información a la plataforma del SUI de una manera centralizada.

La otra gran dificultad de las organizaciones pequeñas es que para un número importante de indicadores, no cuentan con información disponible. En muchos casos los sistemas comunitarios de abastecimiento de agua no cuentan con sistemas contables que les permitan conocer sus costos operativos. Esto a su vez reduce su capacidad para fijar tarifas y para recibir los subsidios a los que tienen derecho por prestar servicios públicos a estratos bajos. Tampoco cuentan con información técnica que detalle la estructura del sistema y sus componentes. Los sistemas pequeños, por sus limitados recursos, no priorizan en sus actividades contribuir a un sistema de información nacional, cuando no han generado internamente información básica para la operación de sus sistemas.

Al preguntarles por las razones de la baja receptividad del SUI entre los pequeños prestadores, los representantes de las organizaciones manifestaron que hay poco conocimiento sobre el SUI en las zonas rurales, el sistema es muy exigente en volumen de información, el acceso a los medios tecnológicos para diligenciar la información es limitada y hay temores de que el suministro de información se traduzca en impuestos, privatización o multas por la falta de cumplimiento de las normas.

Estos temores por un lado son comprensibles ya que la función de la SSPD es la de ejercer vigilancia y control en el cumplimiento de las normas. La SSPD ha iniciado una labor de capacitación en las cinco principales ciudades del país para que las organizaciones cumplan con la obligación de reportar al SUI. También se han invertido recursos en el diseño de una plataforma más amigable con el cargue de información, aunque aún no está a disposición de los prestadores. Sin embargo, el SUI hace preguntas que desincentivan el suministro de información por parte de organizaciones informales. Por ejemplo se pregunta a los prestadores si han realizado los pagos a la SSPD y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento (CRA); se pregunta por los servicios no atendidos; se pregunta si se usan los manuales del programa de cultura empresarial del ministerio de medio ambiente. Estas tres preguntas no generan información importante para la toma de decisiones, pues para las dos primeras preguntas la información ya existe en la SSPD, la CRA y los municipios; y para la última se pregunta por el uso de una herramienta de gestión y no por la gestión misma.

Pensamos que el SUI para pequeños prestadores puede ser una herramienta muy valiosa, si logra enfocarse en indicadores que sean de uso inmediato por las organizaciones prestadoras y que sirvan para enfocar las políticas públicas. En el anexo, se presenta un listado de los indicadores solicitados en el SUI para pequeños prestadores. Los indicadores son de tres tipos: técnico-operativos (78 indicadores o preguntas), comerciales (36 indicadores o preguntas) y financieros (43 indicadores o preguntas).

De los actuales indicadores solicitados por el SUI para pequeños prestadores pareciera que los técnicos operativos son indicadores descriptivos que dan una idea del tamaño y capacidad de la infraestructura de tratamiento, potabilización y distribución de agua. No se puede prescindir de ninguno de ellos. Al contrario, es necesario ofrecer a las organizaciones la oportunidad de reportar innovaciones en la infraestructura y en la tecnología que permitan los usos múltiples de agua. En las zonas rurales donde el

agua de uso doméstico también se usa para la producción de alimentos, las organizaciones prestadoras del servicio tienen un incentivo para dar un tratamiento diferenciado al agua, según el uso que se le vaya a dar. En esta sección del SUI se podría abrir el espacio para reportar este tipo de innovaciones. El indicador de esta sección que sobra es el servicios no atendido. Pensamos que esta información debe ser reportada por el municipio respectivo.

Uno de los indicadores técnico-operativos que requiere resaltarse y expandirse es el relacionado con la micro-medición. Los micro-medidores son elementos que requieren mantenimiento de manera periódica, para garantizar que cumplen adecuadamente su función. Es deseable conocer el tipo de micro-medidores con los que cuentan las organizaciones, su edad y la frecuencia con la que se les hace mantenimiento y calibración. También es deseable saber el porcentaje de la población con medidor. No obstante, aunque la micromedición ha sido una herramienta fundamental para alcanzar el uso eficiente del agua en zonas en donde los usos del agua son estrictamente domésticos, también han generado inequidades con quienes tienen el agua como insumo para la producción de alimentos de subsistencia.

En relación con los indicadores comerciales pensamos que son adecuados y que contribuyen a evaluar la gestión de las organizaciones con relación al cobro por los servicios prestados. Sin embargo, la sección sobre la metodología de la CRA para el cálculo de las tarifas, no permite evidenciar las limitaciones que tienen las organizaciones para el uso de la metodología. Sería conveniente que el SUI permitiera a las organizaciones informar las dificultades que se presentan para calcular tarifas. En talleres realizados con las organizaciones comunitarias se ha hecho evidente que en algunos casos no cuentan con sistemas contables que les permitan conocer detalladamente sus costos operativos y administrativos.

Pensamos que el Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos (FSRI) y los subsidios deben tener una sección aparte y más detallada que permita hacer un seguimiento más cercano a las razones por las que las organizaciones comunitarias y las pequeñas empresas no están recibiendo los subsidios a los que tienen derecho. En la actualidad el FSRI es una sección pequeña dentro de la sección comercial y se hacen 5 preguntas (ver anexo). Aquí es necesario conocer si se ha hecho la solicitud al respectivo municipio, el número de veces que se ha solicitado, y si ha habido alguna respuesta por parte del municipio. Esta información sería de mucha utilidad para la Procuraduría en su función de vigilar que los municipios usen los recursos del sistema general de participaciones de acuerdo con lo ordenado por la Ley 1176 del 2007 (el 15% de los recursos destinados a agua potable y saneamiento básico deben destinarse a subsidios). El número de conexiones en cada estrato y en cada tipo de usuario (doméstico, industrial, comercial, oficial) es importante pues permite conocer el tipo de estructura financiera que requiere la organización y los subsidios a los que tendría derecho. No obstante, este trabajo debe comenzar por que los municipios adelanten la respectiva estratificación en las localidades como es su responsabilidad.

Pensamos que la pregunta sobre la estratificación con metodología del Departamento Nacional de Planeación debe eliminarse, ya que la estratificación no es responsabilidad de las organizaciones prestadoras de servicios, sino de los municipios. Algunos representantes de las organizaciones prestadoras de servicios de agua han manifestado que los municipios se oponen a hacer la estratificación pues de esta manera evitan el pago de subsidios a los prestadores. Actualmente la SSPD otorga una certificación anual a los municipios que cumplen con los requisitos del SGP. Los requisitos son cuatro e incluyen la aplicación de la estratificación socio-económica. Los municipios que no reciben esta certificación, pueden perder los recursos del SGP. Por esta razón pensamos que la pregunta sobre la estratificación a las organizaciones prestadoras es redundante.

Con respecto a la información financiera, pensamos que la mayoría de la información solicitada podría eliminarse en el corto plazo. Los componentes de esta sección que consideramos útiles son la de participación ciudadana y control social; y las preguntas relacionadas con el tipo de personería jurídica, la existencia de estatutos, la forma en que se toman decisiones importantes; y la forma en que se hace la evaluación del servicio. La pregunta sobre las competencias laborales sugerimos modificarla para que las organizaciones reporten el porcentaje de empleados de la organización con certificación.

Comparando los indicadores del SUI con los indicadores seleccionados en los talleres para organizaciones comunitarias de agua, se observa que el SUI de pequeños prestadores se ha enfocado en indicadores técnicos, comerciales y financieros, y ha dejado de lado indicadores relacionados con las cuencas abastecedoras. Estos indicadores son de gran importancia para las organizaciones comunitarias puesto que las actividades en las cuencas tienen grandes repercusiones en la cantidad y calidad del agua que tratan y distribuyen. Dentro de los indicadores seleccionados por las organizaciones participantes en los talleres se encuentran la calidad de las zonas riparias de las quebradas que abastecen sus sistemas (porcentaje de la longitud de la quebrada con 30 y 100 metros de bosque). Se incluyen también indicadores de vulnerabilidad de las quebradas abastecedoras como el uso del suelo (en hectáreas y en porcentaje) y el número de sitios erosionados.

Otro indicador que las organizaciones consideran clave es el de continuidad en la prestación del servicio. Existen varios indicadores posibles como por ejemplo horas diarias promedio de prestación del servicio. Aquí es también importante conocer las causas de la interrupción: si es por escasez por sequía, contaminación química, biológica o por procesos erosivos dentro de la cuenca.

Las condiciones hidrológicas y climáticas de la zona también son de gran importancia para los prestadores y tienen que ver con la disponibilidad de agua en la fuente y con la presión que existe por parte de otros usuarios sobre la misma fuente. Esta información es muy importante para detectar posibles conflictos entre diversos usos y usuarios.

Haciendo que el conjunto de indicadores del SUI sea una herramienta para el manejo de los sistemas de agua rurales, se hace más factible el levantamiento de información. Si los sistemas comunitarios de agua pueden usar en su gestión diaria toda la información que se les pide, la alimentación al SUI será solo un paso natural. El mecanismo de cargue de información al SUI debe estudiarse más a fondo. Los municipios son una alternativa, pero también podría pensarse en las organizaciones de segundo orden como AQUACOL y FACORIS, que agrupan organizaciones prestadoras.

## Anexo. Indicadores del SUI para pequeños prestadores

- información general
  - Qué tipo de prestador es?
  - Conoce los objetivos e instrumentos del programa cultura empresarial del MAVDT?
  - Utiliza los manuales del programa cultura empresarial?
  - N° de Domicilios en el área de prestación del servicio público domiciliario
  - Cuenta con Estatutos?
  - Se encuentra inscrito ante la CRA?
  - Se encuentra inscrito ante la SSPD?
  - Cumple con las licencias de acuerdo al Artículo 26 de la Ley 142 de 1994?
  - El Personal de la empresa cuenta con certificación basada en competencias laborales?
  - Cuántas personas de la empresa cuentan con certificación basada en competencias laborales?
  
- Indicadores técnico operativos – Componentes del sistema de acueducto
  - Captación fuente superficial
  - Captación fuente subterránea
  - Aducción
  - Desarenador
  - Conducción
  - Planta de tratamiento agua potable
  - Desinfección
  - Tanque de almacenamiento
  - Conducción agua tratada
  - Red de distribución
  - Cantidad de agua distribuida (m3)
  - Programas de uso eficiente y ahorro
  - Acarreo
  - Nacimiento
  - Aljibe
  - Agua lluvia
  - Número viviendas que toman esta opción
  
- Indicadores técnico operativos – Desarenador
  - Nombre
  - Presencia de bypass para mantenimiento
  - Presencia de válvula y desagüe de salida de sólidos
  - Las aguas de rebose y desagüe causan erosión?
  - Caudal promedio diario tratado en el desarenador (L/s)
  - Volumen tratado en el desarenador en el año (m3)

- Indicadores técnico operativos – Desinfección
  - Cloro gaseoso
  - Hipoclorito de sodio
  - Ozonación
  - Rayos ultravioleta
  - Dióxido de cloro
  - Otro (cuál)
  
- Indicadores técnico operativos – Almacenamiento
  - Nombre tanque
  - En operación?
  - Tanque en planta y/o sistema de potabilización?
  - Tanque en red?
  
- Capacidad de almacenamiento
  - Estado
  - Bypass directo a la red para mantenimiento?
  - Macromedidor a la salida?
  
- Indicadores técnico operativos – Servicios no atendidos
  - Servicio no atendido
  - Existe un prestador para el servicio?
  - Nombre del prestador
  - Existe un tipo de solución particular?
  - Cuál?
  - Número de viviendas que usan esta opción
  - Fecha de última modificación
  
- Indicadores técnico operativos – Aducción, impulsión acueducto
  - Tipo de aducción, ID, nombre
  - Material
  - Longitud (m)
  - Diámetro (m)
  - Edad (años)
  - Volumen transportado en el año (m3)
  
- Indicadores técnico operativos – Línea conducción
  - Código de conducción
  - Tipo de conducción
  - Material
  - Longitud de la conducción (m)

- Diámetro (m)
  - Edad (años)
  - Volumen transportado en el año (m3)
- Indicadores técnico operativos – Red de distribución
- Tipo de red, material, longitud (m), edad (años)
  - Existen planos actualizados?
  - Año de actualización de planos
  - Programa de reposición de redes?
  - Registro de daños?
  - Macromedición?
  - Mecanismos de macromedición existentes
  - Volumen suministrado por sistema de potabilización en el año (m3)
  - Número de micromedidores instalados
  - Número de micromedidores en funcionamiento
  - Programa de control de fugas?
  - Volumen no tratado ingresado a la red de distribución en el año (m3)
- Indicadores técnico operativos – Potabilización
- Nombre del sistema
  - Fecha de construcción
  - Fecha inicio operaciones
  - Fecha fin de operaciones
  - Está funcionando el sistema?
  - Caudal de diseño (l/s)
  - Caudal de operación (l/s)
  - Caudal promedio diario tratado en el sistema (l/s)
  - Volumen tratado en el año (m3)
- Formulario técnico operativo – acueducto
- Tipo de fuente de abastecimiento
  - Nombre de la fuente de abastecimiento
  - Volumen de agua captada de la fuente
  - Cumplimiento de licencias
  - Entidad que expidió la concesión
  - Fecha inicial de la concesión
  - Fecha de vencimiento de la concesión
  - Programa para protección de fuentes abastecedoras
  - Realización de controles de calidad de agua
  - Frecuencia de análisis de calidad de agua
  - Tipos de análisis que se realizan
  - Tenencia de planta de tratamiento
  - Funcionamiento de la planta de tratamiento
  - Existencia de macromedición

- Mecanismos de macromedición
  - Número de micromedidores funcionando
  - Tenencia de programa de control de fugas
  - Sectorización de la red
  - Existencia de programa de reposición de redes
  - Existencia de planos de las redes
  - Registro de daños
- Formulario suscriptores
    - Suscriptores de acueducto: clase de uso del agua (residencial, no residencial); número de suscriptores, tarifa sin medición; cargo fijo; tarifa consumo básico; tarifa consumo complementario; tarifa consumo suntuario
    - Adecuación de factura a lo establecido en contrato de servicios públicos
    - Frecuencia de facturación
    - Sistematización del proceso de facturación
    - Precisión de puntos de pago
    - Monto de facturación anual
    - Monto de recaudo anual
- Formulario fondos de solidaridad y redistribución de ingresos – FSRI
    - Conocimiento de si el municipio ha creado el FSRI
    - Operación del FSRI
    - Gestión de celebración de contrato para garantizar transferencias para subsidios
    - Recepción de recursos por parte del municipio
    - Valor de los subsidios recibidos del municipio
- Formulario información sobre tarifas
    - Entidad tarifaria local
    - Realización de estudio de costos y tarifas según metodología CRA
    - Aplicación de la estructura tarifaria de la CRA
    - Información de tarifas fijadas y sus modificaciones a entes competentes
- Formulario peticiones, quejas y reclamos – PQR
    - Creación y puesta en funcionamiento de oficina de PQR
    - Cantidad de PQR recibidas
    - Registro de recibo y respuesta de PQR
    - Información al usuario de causales de suspensión
- Indicadores comerciales: Facturación y recaudo
    - Factura según norma vigente?
    - Frecuencia de facturación
    - Procedimiento de entrega de facturas

- Facturación sistematizada?
  - Puntos de pago de facturas
  - Monto de facturación anual
  - Monto de recaudo anual
- Indicadores comerciales: FSRI
- Ha creado Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos?
  - Está operando?
  - Contrato con municipio garantiza transferencia de subsidios?
  - Recibió subsidios del municipio en última vigencia fiscal?
  - Valor recibido
- Indicadores comerciales: Estructura tarifaria
- Entidad tarifaria local
  - Otra entidad tarifaria local
  - Ha estudiado costos y tarifas según metodología CRA?
  - Aplica metodología tarifaria CRA?
  - Ha informado tarifas fijadas a SSPD?
  - Ha informado tarifas fijadas a CRA?
  - Ha informado tarifas fijadas a la comunidad?
- área comercial
- Ha implementado catastro de usuarios?
  - Año del catastro
  - Ha utilizado manual No. 5 – cultura empresarial para actualizar catastro de usuarios?
  - Existencia de contrato de condiciones uniformes
  - Cumplimiento de obligación de divulgación de contrato de prestación de servicios
  - Tenencia de concepto de legalidad del contrato de prestación de servicio por la CRA
  - Definición de los requisitos de vinculación de usuario al servicio
  - Aplicación de estratificación socioeconómica adoptada por el municipio
  - Divulga contrato de servicios públicos?
  - Procedimiento que utiliza para facturación
  - Otro procedimiento para facturación
- Formulario evaluación del área comercial
- Cumplimiento de obligación de divulgación de contrato de prestación de servicios
  - Tenencia de concepto de legalidad del contrato de prestación de servicio por la CRA
  - Definición de los requisitos de vinculación de usuario al servicio
  - Aplicación de estratificación socioeconómica adoptada por el municipio

- Formulario evaluación del área financiera y presupuestal
  - Tenencia de presupuesto anual por servicio
  - Monto de costos y gastos operacionales proyectados
  - Monto de costos y gastos ejecutados en vigencia anterior
  - Monto de ingresos operacionales proyectados
  - Monto de ingresos operacionales ejecutados en vigencia anterior
  - Monto de costos de inversión proyectados
  - Monto de costos de inversión ejecutados en vigencia anterior
  - Tenencia de plan de obras e inversiones
  - Implementación del plan de inversiones por la SSPD
  - Realización del pago de contribución a la SSPD
  - Realización del pago de contribución a la CRA
  - Composición de cartera
  - Mecanismos y/o estrategias de recuperación de cartera
  - Prácticas de control fiscal
  
- área financiera
  - Presupuesto anual aprobado
  - Gastos operacionales proyectados año actual y ejecutados año anterior
  - Ingresos operacionales proyectados año actual y ejecutados año anterior
  - Costos inversión proyectados año actual y ejecutados año anterior
  - Plan de obras priorizadas 5 años
  - Implementó PUC – Plan único de cuentas SSPD?
  - Efectuó pago contribución SSPD últimos 3 años?
  - Efectuó pago contribución CRA últimos 3 años?
  - % participación sector oficial
  - % participación sector residencial
  - % participación sector especial
  - % participación otro
  - Mecanismo o estrategia 1, 2, 3, 4, otra
  - Practicó control fiscal último año?
  
- Formulario de participación ciudadana y control social
  - Forma de participación ciudadana
  - Realización de actividades de capacitación dirigidas a la comunidad
  - Recepción de propuestas de Comités de Desarrollo y Control Social y veedurías para mejorar el servicio
  - Número de hombres y mujeres destinatarios de capacitaciones
  - Tenencia de políticas para apoyar mujeres cabezas de familia
  - Capacita en uso eficiente del agua?
  - Capacita en saneamiento e higiene?
  - Otros temas de capacitación

– Control interno

- Identifica los riesgos en: gestión, calidad de agua, vertimientos, disposición final, contratación, manejo del pasivo, cobro de cartera, facturación, atención oportuna de PQR, aplicación de tarifas, pérdidas comerciales, pérdidas técnicas, otros.
- Realiza acciones preventivas para cada riesgo?
- Tiene plan de gestión y resultados? Por qué no?
- Indicadores (8), metas (8)
- Sueldo / honorarios por contrato
- Número de personas por planta
- Sueldo / honorarios por planta
- Tiene manual de procedimientos, operación del servicio, funciones, mantenimiento?
- Cómo se toman las decisiones importantes?
- Quién maneja el control interno?
- Evalúa la prestación del servicio?
- Cómo es la evaluación del servicio?

**Referencia**

URL 1. <http://www.sui.gov.co/SUIWeb/logon.jsp>