

# **EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO  
GRUPO PEQUEÑOS PRESTADORES  
Bogotá, diciembre de 2017**

# COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP

2015-2017

## 1. ANTECEDENTES

Para el período de análisis de la presente evaluación integral y verificado el aplicativo de visitas del SUI, se encontró que el día 12 de octubre de 2013, se realizó visita de inspección con el fin de verificar en sitio el estado del prestador revisando los aspectos legales, administrativos, comerciales y técnicos del servicio de aseo.

Como resultado de los hallazgos encontrados en dicha visita se relacionan algunas conclusiones relevantes de la prestación de los servicios:

“(…)

- *El prestador adolece de elementos constitutivos de un sistema control interno, tales como manuales de función y procedimientos, un sistema de indicadores para medición de su gestión y un programa de capacitación para sus trabajadores.*
- *El prestador no cuenta con un plan de emergencia y contingencia para la prestación de los servicios.*
- *El prestador elaboró el estudio de costos y tarifas para los tres servicios, los que no se encuentran cargados en SUI por cuanto no se le habían habilitado los formatos y formularios respectivos, dada la no aprobación de su registro RUPS.*
- *En el acta no se registra las tarifas para los usos comercial y oficial, por lo que no se puede verificar si el cobro de las mismas de encuentra en correspondencia con lo adoptado.*
- *No realiza suspensiones y cortes por el no pago de los servicios.*
- *Existe contrato de condiciones uniformes para los servicios prestados, sin embargo, no cuenta con el concepto de legalidad de la comisión de regulación de agua potable y saneamiento básico.*
- *La PTAP cuenta con un sistema de medida a la entrada una canaleta Parshall, no tiene macromididor en la salida de la planta.*
- *La cooperativa no cuenta con implementos de laboratorio necesarios para las pruebas de calidad y análisis de las muestras de control del agua se surte a la población.*

(…)”

### 1.1.1. SITUACION ACTUAL

La empresa Cooperativa Aguas de Urumita ESP, es una empresa de economía solidaria constituida el 10 de noviembre de 2009, a partir del 1 de noviembre de 2011, inició las operaciones de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el casco urbano del municipio de Urumita (La Guajira).

Dado que no se contaba con información actualizada de la persona prestadora, que permitiera establecer las condiciones de la prestación de dichos servicios se adelantó visita de inspección el 7 y 8 de junio del 2017.

A continuación, se relacionan los aspectos más relevantes de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que se identificaron durante la visita de inspección efectuadas por parte de esta Superintendencia que se desarrollan de manera detallada más adelante:

“(…)”

- *El prestador no cuenta con cobertura de micromedición instalada y se cobra una tarifa fija.*
- *El personal técnico no cuenta con certificación en competencias laborales.*
- *El prestador no realiza el control de la calidad del agua a través de un laboratorio autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social.*
- *No existe cultura de pago de los servicios en el municipio de Urumita.*
- *Pese a que el prestador realiza la actividad de recolección y transporte, no efectúa la actividad del barrido de calles.*
- *El prestador presenta inconvenientes por pérdidas técnicas y comerciales.*
- *El prestador no realiza muestreo para determinar la calidad del agua vertida.*
- *Se presentan presuntos incumplimientos de carácter técnico en consonancia con el anexo técnico establecido por el prestador en el Contrato de Condiciones Uniformes. (...)"*

## 1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA

Tabla 1 Información RUPS

<b>ID</b>	24883
<b>Razón Social</b>	Cooperativa Aguas de Urumita LTDA ESP
<b>Sigla</b>	AGUAUR
<b>Nit</b>	900334020 - 6
<b>Fecha de registro en (Inscripción) RUPS</b>	01/04/2008
<b>Estado de registro en (Inscripción) RUPS</b>	RECHAZADA
<b>Fecha aprobación inscripción RUPS</b>	25/06/2013
<b>Fecha última de solicitud de actualización RUPS</b>	07/06/2017
<b>Estado del RUPS de última actualización</b>	RECHAZADA
<b>Motivo de Rechazo</b>	<p>El prestador no ha incluido la actividad de aducción que según su cadena de valor es obligatoria. Por otra parte, para la prestación del servicio de Aseo no está incluyendo la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas que también obligatoria.</p> <p>Por su parte, no anexó los documentos soporte como cámara y comercio, imprimible firmado por el Representante Legal y los contratos de condiciones uniformes.</p>
<b>Fecha de constitución</b>	10/11/2009
<b>Fecha inicio de operaciones</b>	01/01/2011
<b>Nombre del Representante Legal en RUPS</b>	José Calixto Molina Romero
<b>Cargo</b>	Gerente
<b>Tipo de prestador</b>	Organización Autorizada
<b>Orden</b>	Prestador en Municipio Menor
<b>Fecha de naturaleza</b>	10/11/2009
<b>Tipo de organización autorizada</b>	Cooperativa
<b>Servicios prestados</b>	Acueducto, Alcantarillado y Aseo

<b>Clasificación</b>	Hasta 2500 Suscriptores – Acueducto, Alcantarillado y Aseo
----------------------	--

Fuente: SUI – RUPS <http://www.sui.gov.co> 23-11-2017

De acuerdo con la información de RUPS y lo evidenciado en la visita las actividades inscritas por cada servicio atendido por el prestador de la Cooperativa Aguas de Urumita LTDA ESP - AGUAUR - en el municipio de la Guajira son:

**Tabla 2** Actividades Registradas en el RUPS

<b>Servicio</b>	<b>Actividades</b>
Acueducto	Almacenamiento, Captación, Comercialización, Conducción, Distribución y Tratamiento.
Alcantarillado	Comercialización de residuos Líquidos, Disposición final, Recolección y Tratamiento.
Aseo	Disposición final, Recolección y Transporte de residuos no aprovechables.

Fuente: SUI – RUPS <http://www.sui.gov.co> 23-11-2017

### 1.2.1. ACTUALIZACIÓN RUPS

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

#### Artículo 1.1.1.4 PERIODICIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN

Los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información según lo dispuesto en la resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015<sup>1</sup>, por lo menos una (1) vez al año según el siguiente calendario de reporte:

**Tabla 3** Calendario RUPS

<b>Distribución según último dígito del ID</b>	<b>Periodos para realizar la actualización</b>
Prestadores cuyo ID termine en 0 y 1	En el primer mes del año, antes del 30 de enero
Prestadores cuyo ID termine en 2 y 3	En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine en 4 y 5	En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo
<b>Prestadores cuyo ID termine en 6 y 7</b>	<b>En el cuarto mes del año, antes del 30 de abril</b>
restadores cuyo ID termine en 8 y 9	En el quinto mes del año, antes del 30 de mayo

Fuente: Anexo Resolución No. SSPD - 20101300048765 del 14- 12- 2010

<sup>1</sup> Por la cual se establecen los requisitos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro único de Prestadores –RUPS para su inscripción, actualización y cancelación.

Imagen 1 Actualizaciones RUPS

# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	Nº RAD	FECHA RADICACION
1	<a href="#">211728</a>	24883 COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	INSCRIPCION	RECHAZADA	2011624883211728	15/08/2011 16:17:48
2	<a href="#">245858</a>	24883 COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2012324883245858	01/03/2012 10:19:17
3	<a href="#">228021</a>	24883 COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2011924883228021	21/09/2011 16:17:04
4	<a href="#">294944</a>	24883 COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	ACTUALIZACION	APROBADA	2013624883294944	25/08/2013 15:57:30
5	<a href="#">275804</a>	24883 COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20121224883275804	28/12/2012 09:51:39
6	<a href="#">380710</a>	24883 COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2017624883380710	07/08/2017 10:34:46

Fuente: Consulta SUI – noviembre de 2017

**Contrato de condiciones uniformes – CCU:** En la visita adelantada por la Superservicios en el mes de junio de 2017, se presentaron los contratos de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo los cuales se encuentran actualizados al 14 de octubre del 2016, estos no cuentan con concepto de legalidad, por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

## 2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

De acuerdo con la información suministrada en la visita y con la reportada en SUI se presenta el siguiente análisis en cuanto a los principales aspectos administrativos y financieros del prestador.

### 2.1. Aspectos Administrativos

#### 2.1.1. Participación accionaria

De acuerdo con la información encontrada en el acta No. 001 Acta de Constitución del 10 de noviembre de 2009 se evidencio que la participación accionaria está representada así:

Imagen 2 Participación Accionaria

3. CONSTITUCION DE LA EMPRESA Y ESCOGENCIA DEL NOMBRE: Los asistentes antes identificados manifestaron su voluntad de Constituir en la fecha la entidad sin ánimo de lucro que se llamará: <b>COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP "AGUAUR"</b>					
"Las entidades asociadas fundadoras, y los elementos indispensables para la constitución de la Administración Cooperativa se detallan de la siguiente manera:					
ORGANIZACIÓN	NIT	REPRESENTANTE O DELEGADO	Domicilio	Acto que autoriza	Valor de Aportes iniciales
Alcaldía del Municipio de Urumita	800.059.405-6	Enrique López Iqra	Palacio Municipal	Resolución 0387 4/11/2009	\$496.900
Asociación Campesinos sin tierra de Urumita "Asocaur"	900.229.837-7	Juan de Jesús Castro Serrano	Calle 14 No 6-87 B. 16 de Abril	Acta No 21 22/08/2009	\$496.900
Corporación Social en Pro del Desarrollo de las Comunidades "Corsoprodeco"	825.003.636-0	Gloria Ramos Acosta		Acta de Asamblea Extraordinaria No 02 de 21/08/2009	\$496.900
Asociación de Desplazados de Urumita la Guajira "Adesurugua"	825.001.480-1	Doris María Amaya Varela	Kra 8A No 10 -03	Acta de Asamblea extraordinaria No 01 de 21/08/2009	\$496.900
Fundación Mujeres Urumiteras "Fundemur"	825.002.430-6	Luz Marina Brochero Torres	Kra 6 No 10-05	Acta de Asamblea extraordinaria No 01 de 25/08/2009	\$496.900

Fuente: Sistema de Gestión de Información-ORFEO –SSPD

### 2.1.2. Constitución de la Cooperativa

Las entidades fundadoras para la constitución de la Administración de la Cooperativa son las siguientes con su respectiva participación accionaria:

**Tabla 4** Constitución de la Cooperativa

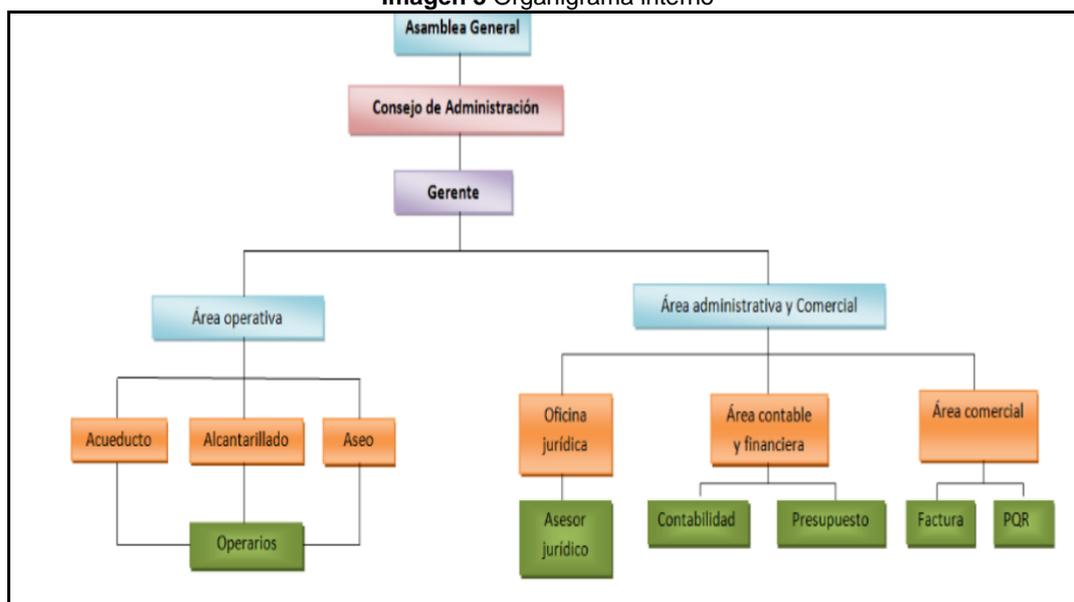
Descripción	Participación (%)
Alcaldía del Municipio de Urumita	20%
Asociación Campesinos sin tierra de Urumita "Asocaur"	20%
Corporación Social en Pro del Desarrollo de las Comunidades "Corsoprodeco"	20%
Asociación de Desplazados de Urumita la Guajira "Adesurugua"	20%
Fundación Mujeres Urumitera "Fundemur"	20%

Fuente: SGI-ORFEO –SSPD Cálculos SSPD

### 2.1.3. Organigrama- Interno de Cooperativa

El prestador suministró el organigrama actual de la Cooperativa, señalando que su planta de personal es de nómina y prestación de servicios, es así:

**Imagen 3** Organigrama interno



Fuente: información entregada por el prestador en visita

### 2.1.4. Personal

En la tabla 5 se presenta la información suministrada por el prestador, relacionada con el equipo de trabajo que labora en la Cooperativa Aguas de Urumita, de los cuales se encuentran vinculados tres profesionales por orden de prestación de servicios que desempeñan las labores de: Cargue de reporte al SUI, Contador y Asesor Jurídico.

**Tabla 5 Personal Cooperativa Aguas de Urumita**

<b>COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA ESP LTDA</b>			
<b>NOMINA PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVOS</b>			
<b>AMINISTRATIVOS</b>	<b>ACUEDUCTO:</b>	<b>ALCANTARILLADO:</b>	<b>ASEO :</b>
GERENTE (1)	FACTURADORA(1)	FONTANERO(3)	CONDUCTOR(1)
PAGADORA(1)	CELADOR(3)	-	RECOLECTOR(3)
SERV GRALES(1)	-	-	-

Fuente: Información suministrada en la visita

De acuerdo con la información suministrada por el prestador de la Cooperativa, para la vigencia 2016, contó con un total de 14 empleados, los cuales generaron egresos por concepto de salarios más prestaciones por valor de \$ 17.867.190, cifras presentadas bajo PUC para el año 2016.

Es de aclarar que la información administrativa de las Empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, parte de la estructura organizacional, de su conformación del personal por categoría de vinculación por nómina, temporales, contratistas y vacantes, así como el personal de acuerdo a las funciones que desarrolla si es directivo, administrativo y técnico-operativo, y la clasificación por categoría de empleados, públicos, oficiales, privados, temporales o contratistas y por último el personal aprendiz SENA y pensionado; todo esto relacionado con el desembolso de recursos financieros por cada uno de los conceptos que forman los devengos de recursos humanos.

Por lo tanto, es un deber del prestador reportar en el SUI, la información administrativa del personal por categoría de empleo para cada una de las actividades registradas en RUPS. De conformidad con lo establecido en los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010.

Sin embargo, una vez verificado el SUI fue posible establecer que no ha reportado la información administrativa (personal por categoría de empleo) para los servicios a su cargo como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 6 Información pendiente SUI Personal por Categoría de Empleo**

<b>Año</b>	<b>ID</b>	<b>Servicio</b>	<b>Periodo</b>	<b>Código</b>	<b>Formato</b>	<b>Estado</b>
2011	24883	ACUEDUCTO	Anual	ACU-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2011	24883	ALCANTARILLADO	Anual	ALC-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2012	24883	ACUEDUCTO	Anual	ACU-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2012	24883	ALCANTARILLADO	Anual	ALC-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2013	24883	ACUEDUCTO	Anual	ACU-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2013	24883	ALCANTARILLADO	Anual	ALC-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2014	24883	ACUEDUCTO	Anual	ACU-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2014	24883	ALCANTARILLADO	Anual	ALC-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2015	24883	ACUEDUCTO	Anual	ACU-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2015	24883	ALCANTARILLADO	Anual	ALC-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2016	24883	ACUEDUCTO	Anual	ACU-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2016	24883	ALCANTARILLADO	Anual	ALC-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028) 30-10-2017

## 2.1.5. Competencias laborales

Dada la información suministrada por el prestador en visita, los operarios del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo no se encuentran certificados en competencias laborales ya que el SENA no ha dado respuesta a una solicitud realizada; no obstante, es importante mencionar que no se suministró soporte que acredite el particular, situación que no se ajusta a lo establecido en el artículo 2 de la resolución 1570 de 2004<sup>2</sup>, el prestador presuntamente estaría incumpliendo con la certificación de su personal administrativo y operativo.

## 2.2. Aspectos financieros

### 2.2.1. Proceso de Convergencia - NIF

Teniendo en cuenta que el prestador es una sociedad Anónima – Mixta -, y refleja una participación accionaria del 80%, se hace necesario que la empresa tome las medidas necesarias para realizar el proceso de transición a la aplicación de las Normas Financieras Internacionales NIF (por sus siglas en inglés), en concordancia con lo dispuesto por la Contaduría General de la Nación, quien expidió el marco normativo que fue incorporado al Régimen de Contabilidad Pública, reglamentado para las entidades del gobierno a través de la resolución 533 de 2015. En ese sentido el prestador debe iniciar su preparación obligatoria, previa a la aplicación a partir del 1 de enero de 2018. Por su parte esta Superintendencia mediante Resolución 20161300013475, estableció en el capítulo IV, los requerimientos para los prestadores clasificados en resolución 533 de 2015, con el diligenciamiento del formulario único de clasificación.

### 2.2.2. Estado de cargue al SUI

En el SUI no se evidencian los respectivos anexos contables que deben estar cargados y debidamente firmados por el contador público, correspondientes a la vigencia 2015 y 2016, evidenciando un presunto incumplimiento a lo estipulado en la resolución No. 20121300003545 del 14 de febrero del 2012, esto además limita que esta Superintendencia ejerza a cabalidad el ejercicio de funciones de vigilancia control otorgado por la Ley 142 de 1994.

De igual forma una vez realice este paso, deberá realizar los reportes que se requieren de ahí en adelante.

**Tabla 7** Estado de resultados – Información SUI

AÑO	ID	TOPICO	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO
2014	24883	Proceso NIF	Anual	NIF-A-0005	Formulario A1 - NIF: Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales	Certificado
2014	24883	Proceso NIF	Anual	NIF-A-0008	Formulario A4 - NIF: Preguntas Grupo 3 - Microempresas	Pendiente

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028) 30-10-2017

Se debe tener en cuenta la resolución 20171300042935 del 30 de marzo de 2017 *“por la cual se modifica la resolución 20161300013475 de 2016”*.

La preparación y revisión de la información financiera bajo NIF, es responsabilidad del representante legal, del prestador de servicios públicos domiciliarios, quien velará por

<sup>2</sup> Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones

su adecuado cumplimiento, por que sea de alta calidad y su presentación se realice de forma oportuna. Las políticas que se adopten y todos los soportes relevantes, relacionados con el proceso de convergencia a Normas de Información Financiera, deberán estar debidamente sustentados, custodiados y disponibles para consulta o revisión de la Superservicios o de cualquier otra autoridad que lo requiera.

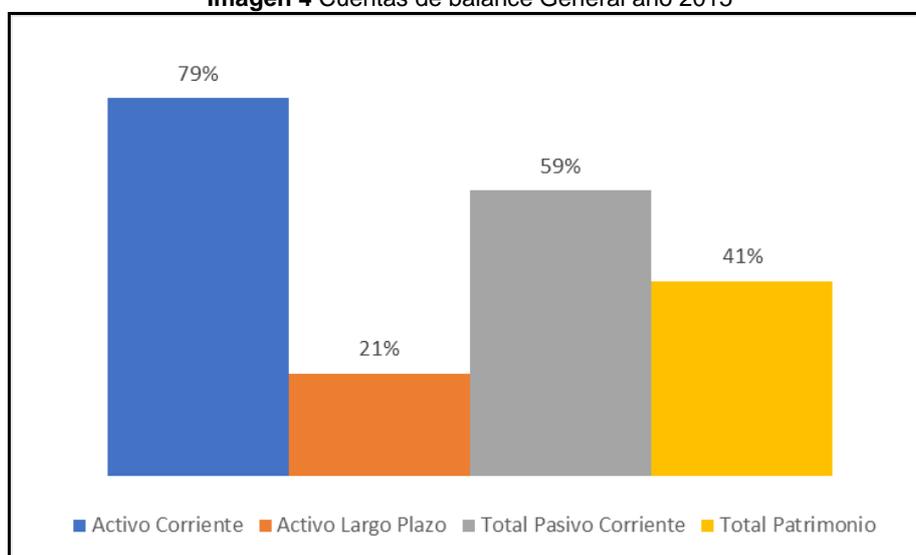
Es importante mencionar, que el presente análisis se realiza con las cifras disponibles para poder establecer la situación financiera del prestador, dado que este no está dando cumplimiento a la normatividad de los nuevos marcos de información, es posible que los análisis no reflejen la total realidad financiera de la Cooperativa.

### 2.2.3. Análisis de la Información Financiera año 2015

#### Balance General

El balance general registrado en la página del SUI al cierre del año 2015 presenta la siguiente situación:

Imagen 4 Cuentas de balance General año 2015



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Imagen 5 Cuentas de Balance General año 2015

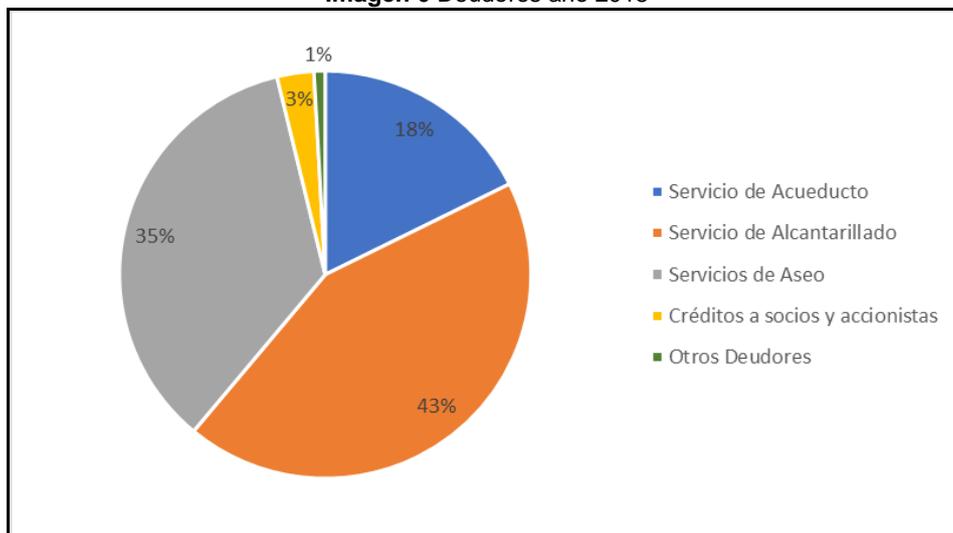
CUENTAS DEL BALANCE GENERAL		
Cuentas	2015	%
EFFECTIVO	\$ 29.559.764	11.5%
DEUDORES	\$ 172.368.749	67.1%
<b>Activo Corriente</b>	<b>\$ 201.928.513</b>	<b>78.6%</b>
DEUDORES	\$ 43.406.811	16.9%
PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO	\$ 11.640.646	4.5%
<b>Activo Largo Plazo</b>	<b>\$ 55.047.457</b>	<b>21.4%</b>
<b>Total Activos</b>	<b>\$ 256.975.970</b>	<b>100.0%</b>
CUENTAS POR PAGAR	\$ 138.734.362	54.0%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	\$ 13.846.676	5.4%
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>\$ 152.581.038</b>	<b>59.4%</b>
<b>Total Pasivo Largo Plazo</b>	<b>\$ -</b>	<b>0.0%</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>\$ 152.581.038</b>	<b>59.4%</b>
APORTES SOCIALES	\$ 5.000.000	1.9%
RESULTADOS DE EJERCICIOS	\$ 100.648.755	39.2%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	\$ (1.253.823)	-0.5%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>\$ 104.394.932</b>	<b>40.6%</b>

Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Para el año 2015, el activo corriente es el más representativo, debido al rubro de deudores con el 67,1% del total de los activos, y cuyo desglose corresponde a servicios públicos y subsidios; respecto del disponible, representa el 11.5% y corresponde al dinero existente en la caja general y los saldos en bancos.

Los deudores (\$172.3 millones), corresponde a servicios públicos acueducto, alcantarillado y aseo, créditos a socios y accionistas y otros deudores, se distribuyen de la siguiente manera:

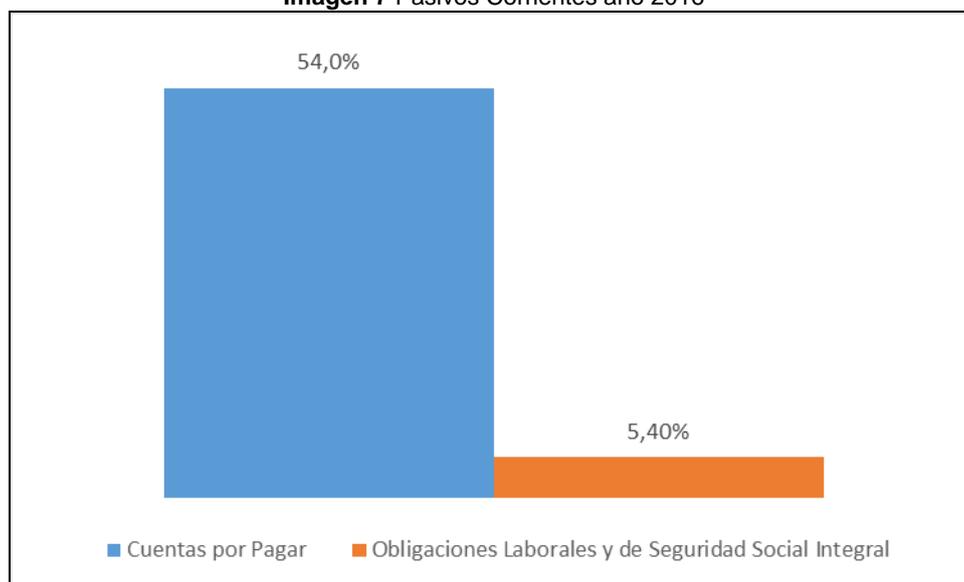
**Imagen 6** Deudores año 2015



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

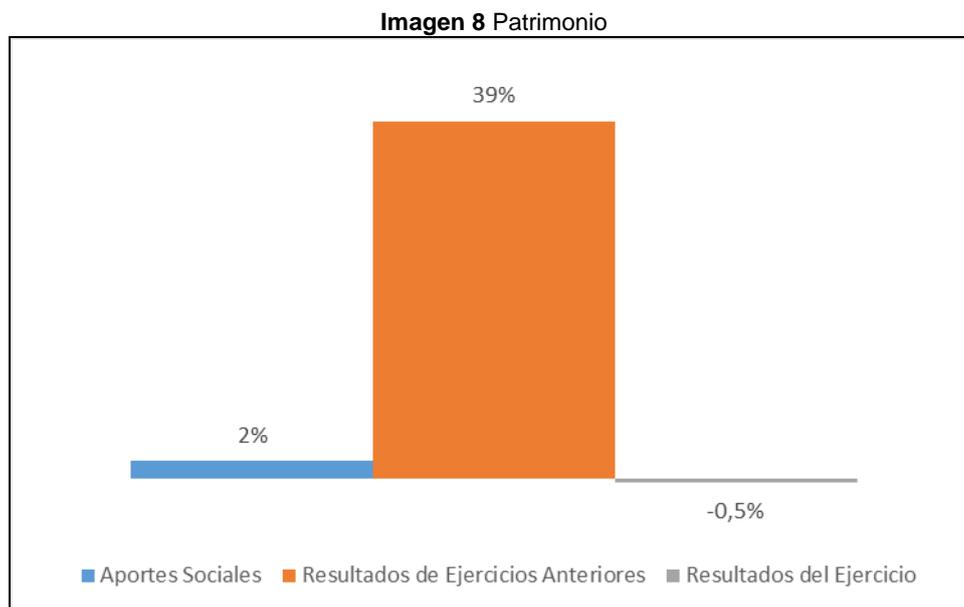
Respecto de los pasivos corrientes, se observa que los rubros más representativos corresponden a cuentas por pagar (54.0%). Las subcuentas son las siguientes: bienes y servicios, por un valor de \$20.8 millones, el sub rubro de impuestos contribuciones y tasas por pagar presenta un saldo de \$100 millones.

**Imagen 7** Pasivos Corrientes año 2016



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Finalmente, el patrimonio en un 40.6% del activo y se componen de aportes sociales resultado de ejercicios, se evidencia que los resultados del ejercicio anterior presentan un valor negativo por valor de \$1.2 millones:



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

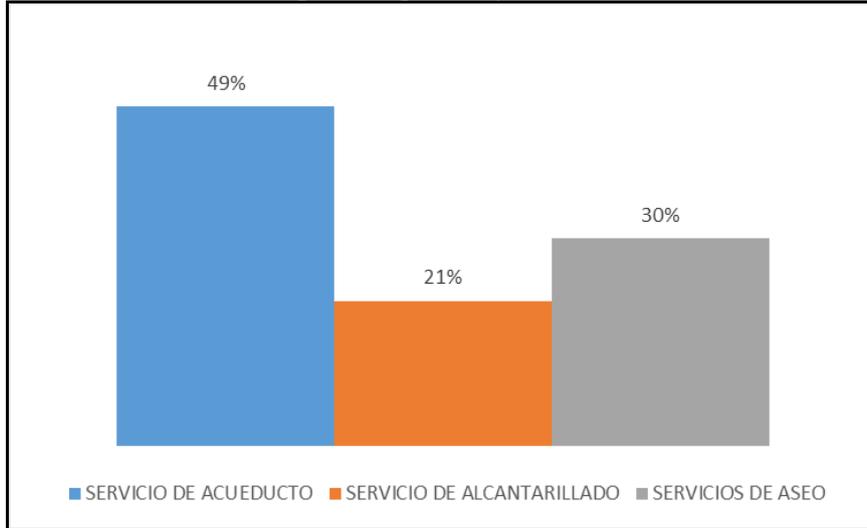
**Imagen 9 Estado de Resultados año 2015**

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>		
<b>Cuentas</b>	<b>2015</b>	<b>%</b>
<b>Ingresos Operacionales</b>	\$ 600.000.000	
SERVICIO DE ACUEDUCTO	\$ 294.000.000	49,0%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	\$ 126.000.000	21,0%
SERVICIOS DE ASEO	\$ 180.000.000	30,0%
<b>COSTOS DE VENTAS</b>	<b>\$ 413.006.518</b>	<b>68,8%</b>
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>\$ 186.993.482</b>	<b>31,2%</b>
<b>GASTOS</b>	<b>\$ 219.572.631</b>	<b>36,6%</b>
ADMINISTRACION	\$ 218.746.381	36,5%
PROVISIONES DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	\$ 826.250	0,1%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>\$ (32.579.149)</b>	<b>-5,4%</b>
OTROS INGRESOS	\$ 36.303.358	6,1%
OTROS GASTOS	\$ 4.978.032	0,8%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>\$ (1.253.823)</b>	<b>-0,2%</b>
<b>Utilidad Neta</b>	<b>\$ (1.253.823)</b>	<b>-0,2%</b>

Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Los Ingresos operacionales que presenta la Cooperativa son del orden de los \$600 millones, resultado de la prestación del servicio de acueducto con un 49.0%, el servicio de aseo con un 30.0%, seguido del servicio de alcantarillado con tan solo un 21.0% como se muestra en la gráfica:

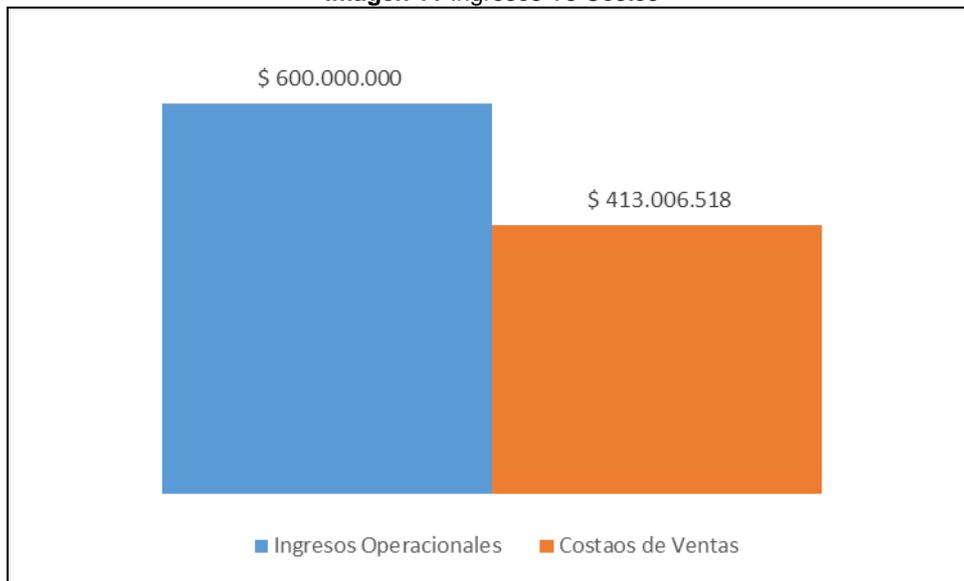
**Imagen 10 Ingresos Operacionales**



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Los costos de venta representan un 68.8% del total de los ingresos como se observa en la imagen:

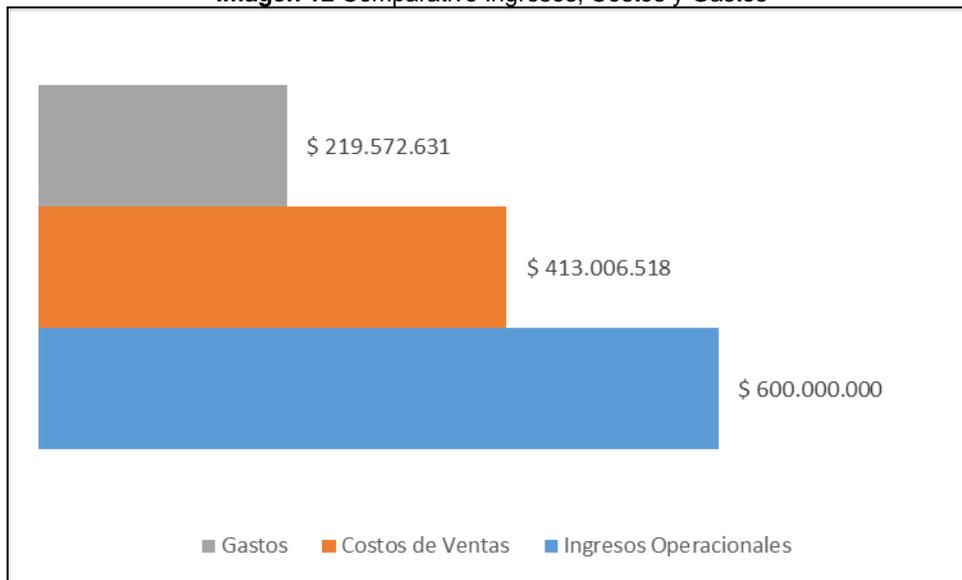
**Imagen 11 Ingresos Vs Costos**



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

El gasto de operación presenta un 36.6% del total de los ingresos el rubro más representativo es el de administración 36.5% que básicamente incluye sueldos y salarios, contribuciones efectivas imputadas, honorarios y servicios generales e impuestos, contribuciones y tasas.

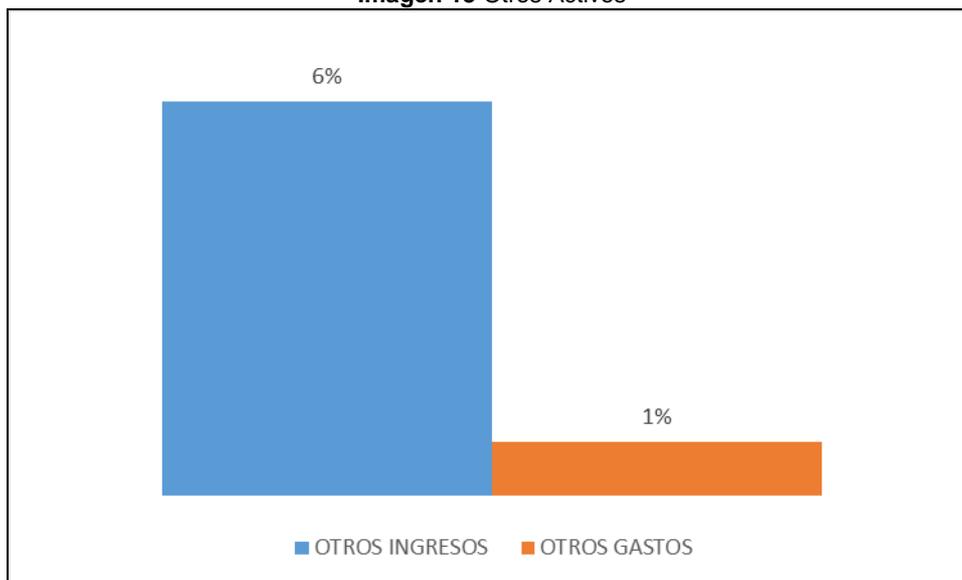
**Imagen 12** Comparativo Ingresos, Costos y Gastos



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Se presentan Otros Ingresos (6.1%) correspondiente a los Sub rubros de Ajuste de Ejercicios Anteriores y Recuperaciones y Otros gastos (0.8%) propio de la sub cuenta Deuda pública interna de corto plazo – Sector financiero y comisiones.

**Imagen 13** Otros Activos



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

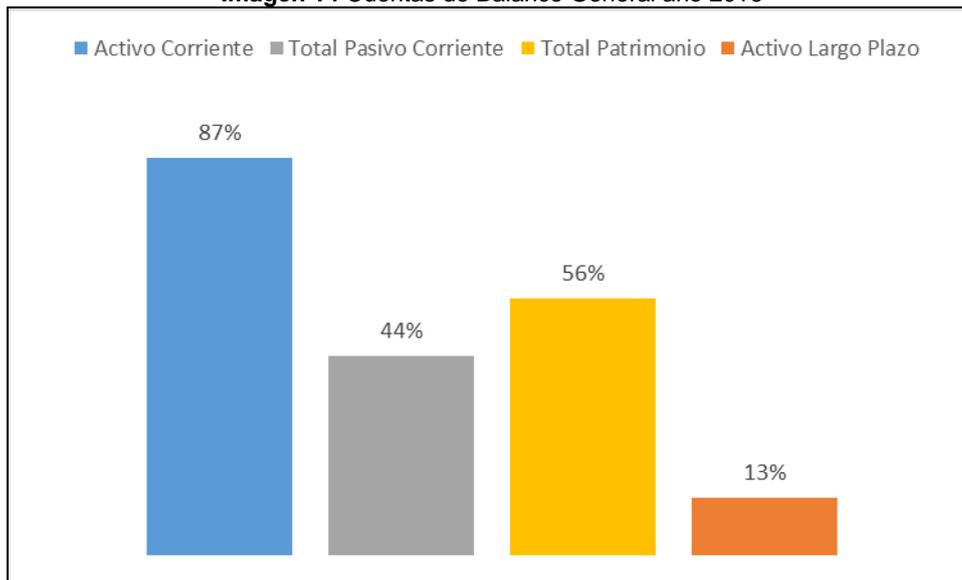
El resultado del ejercicio para la vigencia 2015 finaliza con pérdidas en la utilidad de \$1.2 millones de pesos, que representa tan solo el 0,2% de los ingresos.

#### **2.2.4. Análisis de la Información Financiera año 2016**

##### **Balance General**

El balance general presentado por la Cooperativa en visita, al cierre del año 2016, presenta la siguiente situación:

**Imagen 14 Cuentas de Balance General año 2016**



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

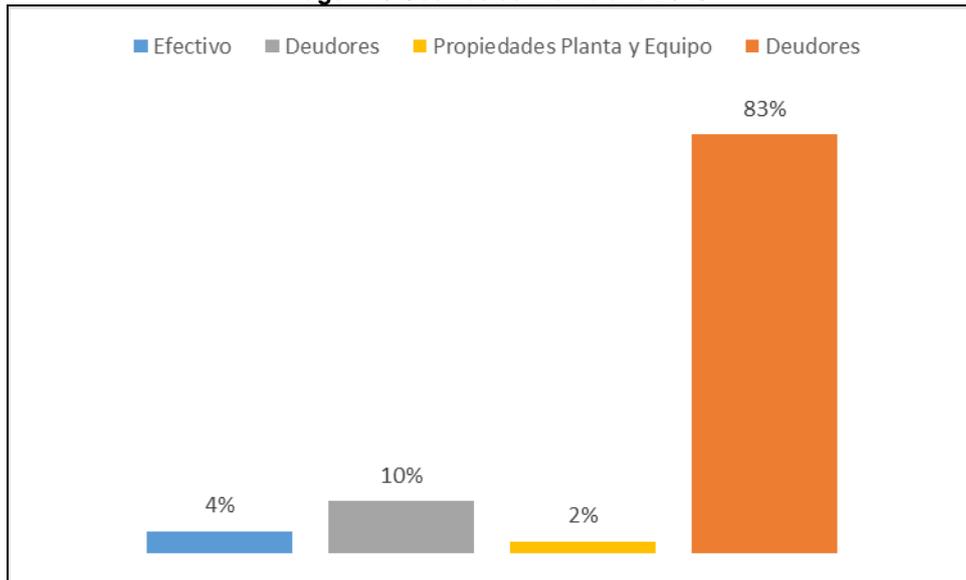
**Imagen 15 Balance General año 2016**

<b>CUENTAS DEL BALANCE GENERAL</b>		
<b>Cuentas</b>	<b>2016</b>	<b>%</b>
EFFECTIVO	\$ 18.681.056	4,4%
DEUDORES	\$ 348.847.411	82,9%
<b>Activo Corriente</b>	<b>\$ 367.528.467</b>	<b>87,3%</b>
DEUDORES	\$ 43.406.811	10,3%
PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO	\$ 10.068.396	2,4%
<b>Activo Largo Plazo</b>	<b>\$ 53.475.207</b>	<b>12,7%</b>
<b>Total Activos</b>	<b>\$ 421.003.674</b>	<b>100,0%</b>
CUENTAS POR PAGAR	\$ 166.230.570	39,5%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	\$ 17.867.190	4,2%
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>\$ 184.097.760</b>	<b>43,7%</b>
<b>Total Pasivo Largo Plazo</b>	<b>\$ -</b>	
<b>Total Pasivos</b>	<b>\$ 184.097.760</b>	<b>43,7%</b>
APORTES SOCIALES	\$ 5.000.000	1,2%
RESULTADOS DE EJERCICIOS	\$ 99.394.932	23,6%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	\$ 132.510.982	31,5%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>\$ 236.905.914</b>	<b>56,3%</b>

Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Para el año 2016, el activo corriente es el más representativo, debido al rubro de deudores con el 82,9% del total de los activos, los cuales corresponden a servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, respecto del disponible presenta 4,4% corresponde al dinero existente en la caja general y lo existente en bancos, informan que las conciliaciones bancarias se realiza en forma oportuna, en el mes inmediatamente siguiente al cierre contable mensual, el rubro de propiedad planta y equipo presenta un 2.4%, dado a la depreciación acumulada CR.

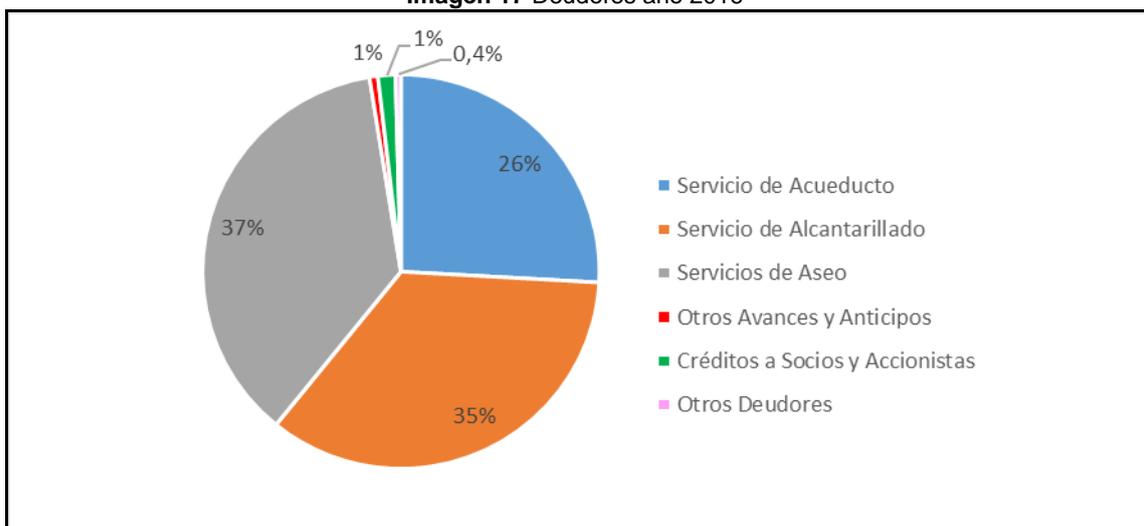
**Imagen 16 Cuentas del Activo año 2016**



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Los deudores (\$348,8 millones), corresponden a servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, asimismo otros deudores por valor de (\$6.5 millones) que son créditos a socios y accionistas.

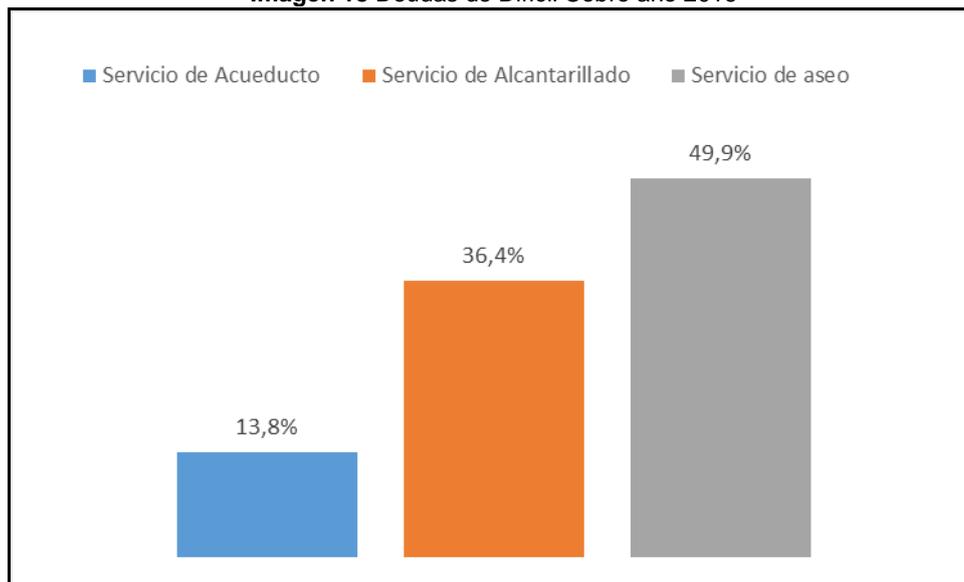
**Imagen 17 Deudores año 2016**



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Reportan otras deudas de difícil cobro por valor de (\$43,4 millones) se distribuyen de la siguiente manera:

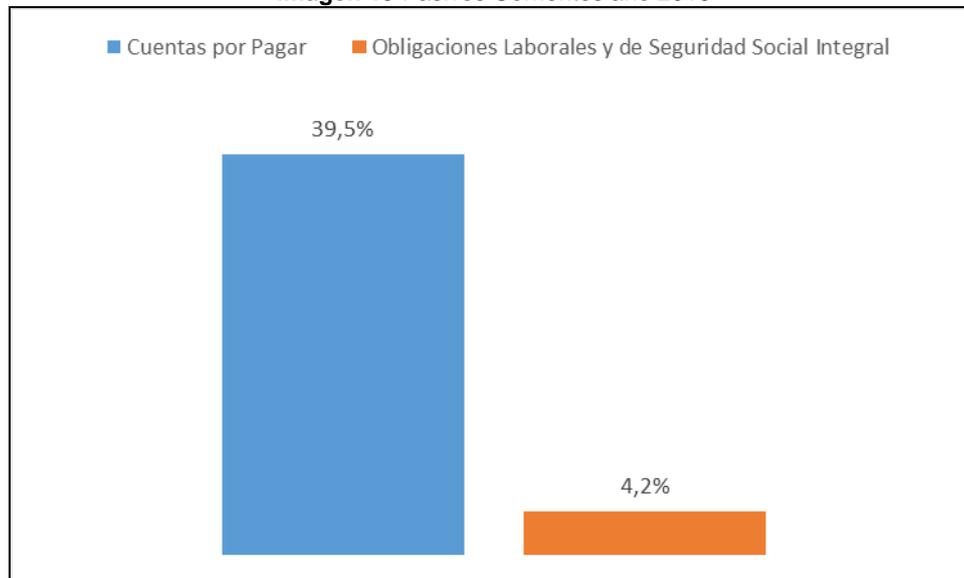
**Imagen 18** Deudas de Difícil Cobro año 2016



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Respecto del pasivo, todo corresponde al corto plazo y sobre sale el rubro cuentas por pagar (39.5%), resultado de la sub cuenta Adquisición de Bienes y Servicios, Retención en la Fuente e Impuesto, Impuestos Contribuciones y Tasas por Pagar y Depósitos Recibidos para Terceros y Obligaciones laborales y seguridad social (4.2%).

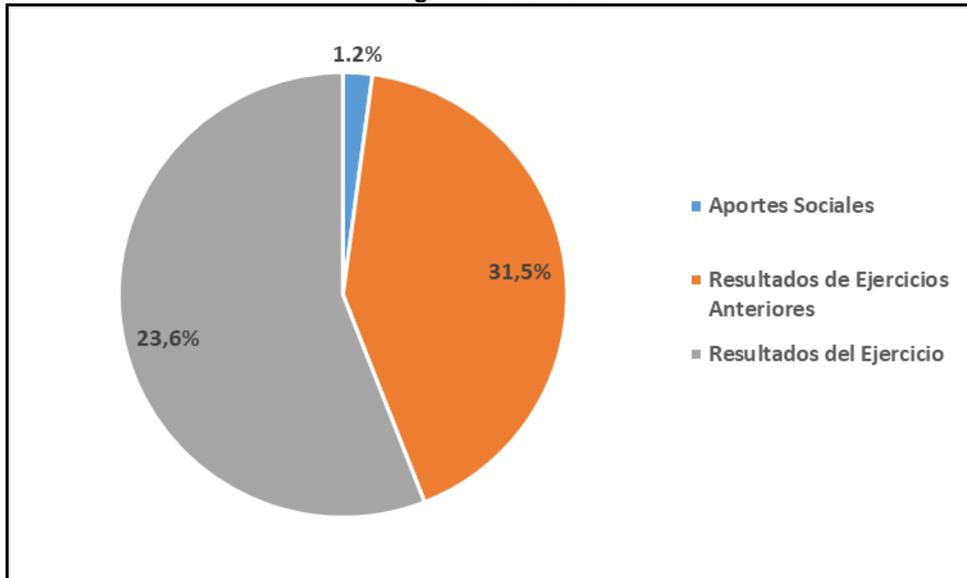
**Imagen 19** Pasivos Corrientes año 2016



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Finalmente, el patrimonio en un 56.3% del total del activo, el cual se componen de aportes sociales (1.2%), resultado de ejercicios (23.6%) y resultado del ejercicio anteriores (31.55)

Imagen 20 Patrimonio



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

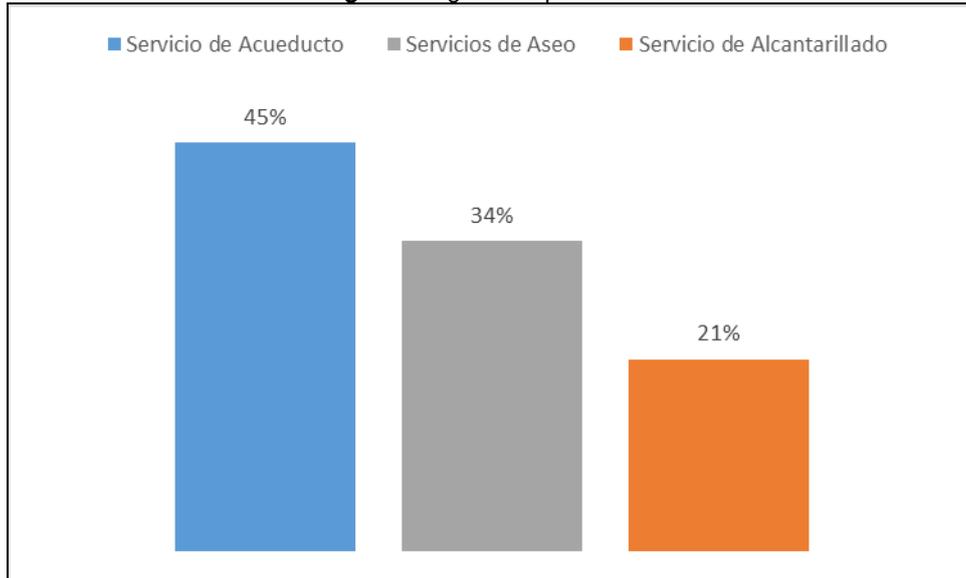
Imagen 21 Estado de Resultados año 2016

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>		
<b>Cuentas</b>	<b>2016</b>	<b>%</b>
<b>Ingresos Operacionales</b>	\$ 734.860.892	
SERVICIO DE ACUEDUCTO	\$ 329.420.564	44,8%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	\$ 155.135.925	21,1%
SERVICIOS DE ASEO	\$ 250.304.403	34,1%
<b>COSTOS DE VENTAS</b>	<b>\$ 397.522.864</b>	<b>54,1%</b>
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>\$ 337.338.028</b>	<b>45,9%</b>
<b>GASTOS</b>	<b>\$ 205.180.255</b>	<b>27,9%</b>
ADMINISTRACION	\$ 204.354.005	27,8%
PROVISIONES DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	\$ 826.250	0,1%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>\$ 132.157.773</b>	<b>18,0%</b>
OTROS INGRESOS	\$ 10.605.982	1,4%
OTROS GASTOS	\$ 10.252.773	1,4%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>\$ 132.510.982</b>	<b>18,0%</b>

Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Los Ingresos operacionales que presenta la Cooperativa son del orden de los \$734.8 millones, resultado de la prestación del servicio de acueducto con un 44.8%, el servicio de aseo con un 34.1%, seguido del servicio de alcantarillado con tan solo un 21.1% como se muestra en la gráfica:

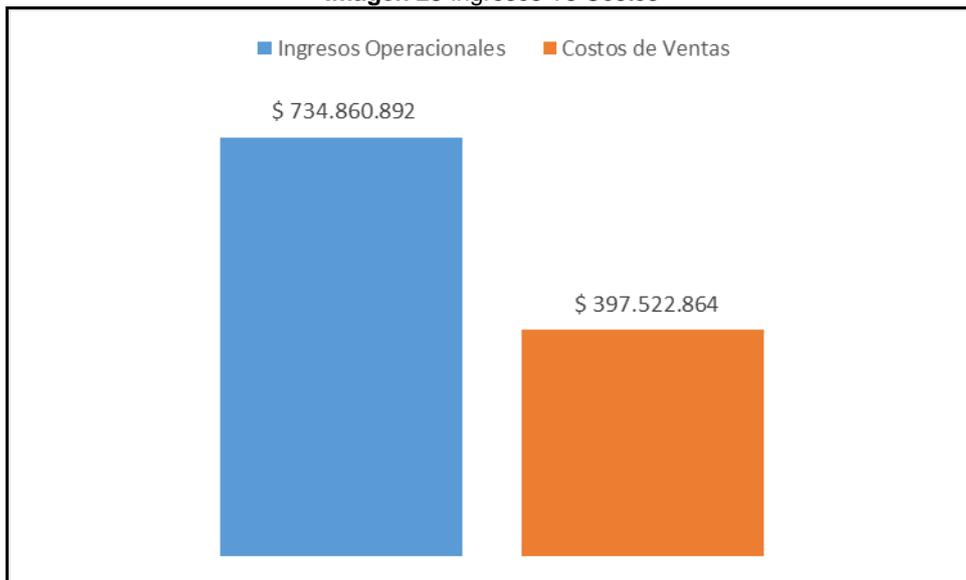
**Imagen 22 Ingresos Operacionales**



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Los costos de venta representan un 54.1% del total de los ingresos como se observa en la imagen:

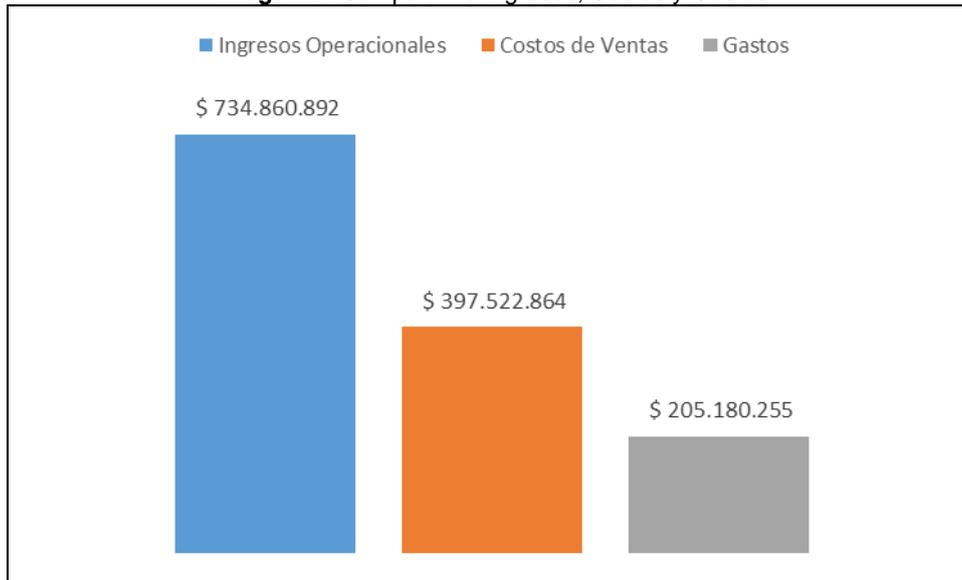
**Imagen 23 Ingresos Vs Costos**



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

El gasto de operación presenta un 27.9% del total de los ingresos el rubro más representativo es el de administración 27.8% básicamente incluye sueldos y salarios, contribuciones efectivas, provisiones y amortizaciones (0.1%).

**Imagen 24** Comparativo Ingresos, Costos y Gastos



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

El resultado del ejercicio de este año finaliza con una utilidad de \$132.5 millones de pesos que representa el 18,0% de los ingresos.

### 2.2.5. Indicadores Financieros

A continuación, se presenta un análisis de los principales indicadores financieros para los años 2015 y 2016.

**Indicadores de Liquidez:** En cuanto a la liquidez de la Cooperativa y teniendo en cuenta que no existe, presuntamente, pasivo de largo plazo, se podría concluir que la capacidad que tiene la empresa de hacer frente a sus obligaciones de pago y afrontar sus compromisos, es apropiada.

Lo anterior se traduce en que por cada peso que adeuda la Cooperativa contaba con 1.32 activos para el año 2015 y 1.99 activos para el año 2016 para cubrir sus obligaciones, se concluye que el prestador estaría en capacidad de pagar la totalidad de sus pasivos corrientes con el total de sus activos corrientes, ahora bien, respecto del uso del disponible (efectivo y equivalentes) para pagar sus pasivos, no sucedería lo mismo (prueba de efectivo 0.19 y 0.10) lo que permite concluir que el prestador necesita utilizar otros activos para cubrir sus pasivos corrientes en caso de requerirlo.

**Tabla 8** Indicador de Liquidez

Razón	Indicador	Formula	Cálculo año 2015	Cálculo año 2016
LIQUIDEZ	Razón Corriente	(Activo Corriente/Pasivo Corriente)	1.32	1.99
	Prueba de Efectivo	(Disponible /pasivo Corriente)	0.19	0.10
	Prueba Acida	((Activo Corriente - Inventarios) /Pasivo Corrientes))	1.32	1.99

Fuente: SUI – Cálculos SSPD

**Indicadores de Endeudamiento:** El nivel de endeudamiento total del prestador para el año 2015 fue de 59.3% y para el año 2016 del 43.7%, generalmente se considera un nivel normal cuando este indicador está por debajo del 50%, dado que no pone en

riesgo la capacidad del prestador de hacer frente a sus obligaciones con sus activos. Esto implica que para 2016, la Cooperativa mejoró su nivel de endeudamiento.

**Tabla 9** Indicador Endeudamiento

Razón	Indicador	Formula	Cálculo año 2015	Cálculo año 2016
<b>ENDEUDAMIENTO</b>	Deuda Total	Total Pasivo/Total Activo	59,3%	43,7%
	Deuda de Corto Plazo	Total Pasivo Corriente/ Total Activo	59,3%	43.7%
	Deuda Financiera	Total Obligaciones Financieras / Total Activo	0.0%	0.0%

Fuente: SUI – Cálculos SSPD

El prestador a la fecha de cierre no posee obligaciones financieras por lo que no habría riesgos desde de punto de vista de deuda, según las cifras presentadas y certificadas.

**Indicadores de Rentabilidad:** En los indicadores de rentabilidad se observa una mejoría de la gestión de la unidad, en cuanto al beneficio que se obtiene por la prestación del servicio (Margen Neto) el prestador para el año 2015 obtuvo un margen de -0.2% y para el año 2016 de 18.0%, sobre el uso que se le está dando a los activos (ROA) y a los fondos propios (ROE), se puede observar que refleja un comportamiento positivo para la vigencia 2016, lo que significaría que después de descontar los demás gastos imputables y sumar los otros ingresos, las ventas operacionales alcanzan para generar utilidades netas para la unida, como también significa que el capital invertido ha generado utilidades, respeto del año 2015 presentan valores negativos, esto como resultado de las pérdidas presentadas para este periodo.

**Tabla 10** Indicador Rentabilidad

Razón	Indicador	Formula	Cálculo año 2015	Cálculo año 2016
<b>RENTABILIDAD</b>	Margen Neto	(Utilidad/ Ingresos Operacionales) x 100	-0.2%	18.0%
	ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	Utilidad después de impuestos / Patrimonio	-1.2%	55,9%
	ROA (Rentabilidad sobre Activo)	Utilidad antes de intereses e impuestos (EBIT o resultado operativo) / Activo Total	-0.4%	31.4%

Fuente: SUI – Cálculos SSPD

## 2.2.6. Eficiencia Laboral

La Cooperativa maneja una cifra plena, no tienen registran el volumen facturado (m3), por lo tanto, no se puede dar cumplimiento con lo establecido en los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010.

Imagen 25 Factura año 2016

**APC URUMITA LTDA E.S.P.**  
COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA E.S.P.

Municipio: MUNICIPIO DE URUMITA - NIT. 900.334.020-6

Código del Suscriptor: 0064-70- - # Conexión: 006470

Nombre: ROJAS NIVIA Dirección: K 9 13 70

Uso: Residencial Estrato/Categoría: Bajo Bajo Barrio:

Periodo Facturado: 1 DE OCTUB AL 31 DE OCTUB Períodos a cancelar: 1

Expedida: 16/11/2016 Lectura Anterior: 0 Lectura Actual: 0

Consumo: 0 m3 Tipo Consumo: Real

Estado de Lectura:

FACTURA No. 1373

APC URUMITA LTDA E.S.P.  
NIT. 900.334.020-6  
MUNICIPIO: MUNICIPIO DE URUMITA

Factura No. 1373.00

Código Suscriptor 0064-70- -

Código Interno 006470

ROJAS NIVIA

K 9 13 70

Subtotal Acueducto \$3,891.90

Subtotal Alcantarillado \$1,607.70

Subtotal Aseo \$2,961.30

Subtotal Otros \$39.10

**Total a Pagar \$8,500**

Despensible para la Empresa

**\*13C3\***

Periodo Facturado: 1 DE OCTUB AL 31 DE OCTUB

---

Consumo Últimos 6 Periodos

Periodo	Cons m3	Valor Factura	Gráfico
Septiembre	0	\$8,500.00	
Agosto	0	\$8,500.00	
Julio	0	\$8,500.00	
Junio	0	\$17,000.00	
Mayo	0	\$8,500.00	
Abril	0	\$8,500.00	

Prome. Suscriptor Promedio Estrato

REIMPRESION

APC URUMITA LTDA E.S.P.  
NIT. 900.334.020-6  
MUNICIPIO: MUNICIPIO DE URUMITA

Factura No. 1373.00

Código Suscriptor 0064-70- -

Código Interno 006470

ROJAS NIVIA

K 9 13 70

Subtotal Acueducto \$3,891.90

Subtotal Alcantarillado \$1,607.70

Subtotal Aseo \$2,961.30

Subtotal Otros \$39.10

**Total a Pagar \$8,500**

Despensible para el Banco

**\*13C3\***

Periodo Facturado: 1 DE OCTUB AL 31 DE OCTUB

Detalle de su deuda al periodo Anterior

Servicio	Capital Adeudado	Interes Acum. Ant.	Int periodo Anter.
Acueducto	0.00	0.00	0.00
Alcantarillado	0.00	0.00	0.00
Aseo	0.00	0.00	0.00
<b>Totales</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>

**Total a Pagar \$8,500.00**

Pago sin recargo hasta 25/11/2016

Pago con recargo hasta 26/11/2016

Observaciones:

Fuente: SUI

2.2.7. Recaudo

El gerente informa que el pago por concepto de los servicios se receptionan en una casa, los valores recaudados son consignado en la cuenta corriente Banco Agrario No 33660000113-3 a nombre APC URUMITA.

Imagen 26 Extracto Bancario

ESTADO DE CUENTA CORRIENTE		ABRIL 2017			
<p>SENDERI COOPERATIVA DE AGUAS DE URUMITA LTDA E.S.P. SR 12 F 58 CÓDIGO POSTAL: URUMITA - GUAJIRA</p>		<p>NÚMERO DE CUENTA: 3-3660-000113-3</p> <p>OFICINA: 3660 URUMITA</p>			
<b>RESUMEN DE MOVIMIENTO</b>					
SALDO ANTERIOR	\$ 145,548.00	SALDO ACTUAL	\$ 190,346.00		
TOTAL AGENOS	1,069,732.00	PROMEDIO MES	\$ 326,580.00		
TOTAL CARGOS	1,034,722.00				
<b>INFORMACION IMPORTANTE</b>					
<p>Nuestra <b>Banca Virtual</b> evolucionó para hacer más fácil el manejo de sus productos. <b>Regístrese y comience a disfrutarla.</b></p> <p>Ingrese a <a href="http://www.bancoagrario.gov.co">www.bancoagrario.gov.co</a> o comuníquese al 01 8000 9154000</p>					
DIAS	DESCRIPCION DE LA TRANSACCION	OFICINA	NÚM. DOC	VALOR	SALDO
31	CRÉDITO DE INTERÉS POR CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	47,400.00	\$ 145,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	118,400.00	\$ 263,748.00
31	PAGO DE CHEQUE POR VENTANA	URUMITA	00002459	700,000.00	\$ 563,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 565,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	870,000.00	\$ 1,435,148.00
31	PAGO DE CHEQUE POR VENTANA	URUMITA	00002459	1,400.00	\$ 1,436,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,437,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,439,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,440,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,442,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,443,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,444,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,446,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,447,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,449,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,450,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,451,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,453,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,454,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,456,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,457,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,458,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,460,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,461,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,463,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,464,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,465,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,467,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,468,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,470,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,471,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,472,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,474,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,475,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,477,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,478,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,479,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,481,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,482,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,484,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,485,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,486,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,488,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,489,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,491,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,492,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,493,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,495,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,496,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,498,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,499,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,500,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,502,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,503,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,505,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,506,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,507,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,509,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,510,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,512,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,513,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,514,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,516,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,517,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,519,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,520,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,521,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,523,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,524,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,526,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,527,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,528,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,530,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,531,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,533,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,534,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,535,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,537,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,538,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,540,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,541,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,542,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,544,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,545,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,547,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,548,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,549,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,551,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,552,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,554,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,555,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,556,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,558,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,559,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,561,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,562,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,563,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,565,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,566,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,568,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,569,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,570,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,572,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,573,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,575,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,576,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,577,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,579,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,580,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,582,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,583,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,584,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,586,348.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,587,748.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,589,148.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,590,548.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1,591,948.00
31	CONSIGNACION EFECTIVA	URUMITA	00000000	1,400.00	\$ 1

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

A continuación, se relacionan los aspectos técnicos con los que cuenta el prestador para la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con base en la información reportada en el Sistema Único de Información (SUI) y aquella que fue recopilada a través de las visitas de inspección adelantada en el mes de junio de 2017.

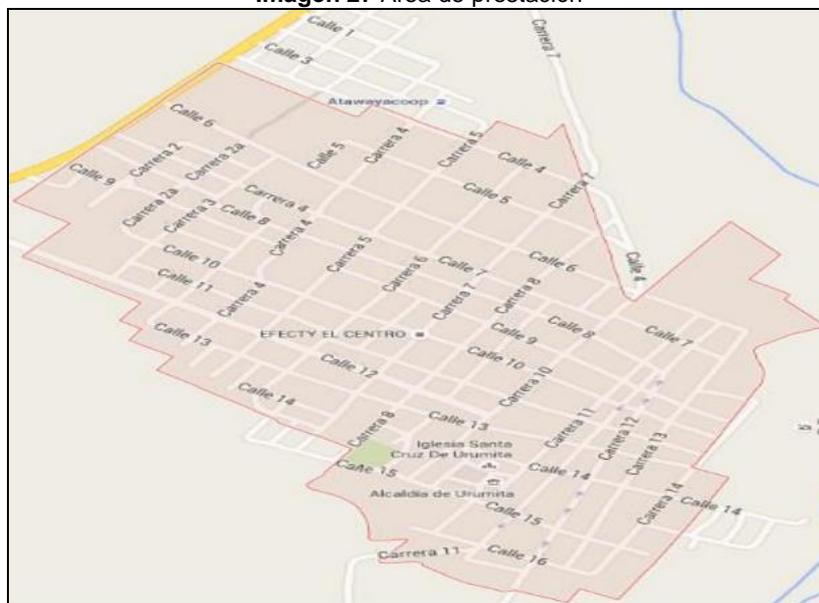
Es preciso mencionar que el análisis del presente capítulo se realiza con base en la resolución 1096 de 2000, teniendo en cuenta que hasta el día 8 de junio fue expedida la resolución 330 de 2017.

**Área de prestación:** El área de prestación corresponde al casco urbano del municipio de Urumita, según la cláusula 48 donde reposa el anexo técnico del CCU para acueducto y alcantarillado del prestador el cual fue suministrado en visita, se señala que esta corresponde a:

1. La zona geográfica en la cual se aplica el contrato. La zona geográfica en la cual aplica el contrato es: el Municipio de Urumita está ubicado en la República de Colombia aproximadamente a 175 Kms. al sur de Riohacha, con una extensión de 329.09 Kilómetros cuadrados. Las coordenadas geográficas correspondientes a El municipio se encuentra a los 10 grados 33 minutos de latitud Norte y a los 73 grados 1 minuto de longitud oeste, del meridiano de Greenwich, y dentro de las coordenadas 1.136.000 mE, 1.656.000 mN – 1.106.000 mE, 1.658.000 mN – 1.135.000 mE, 1.643.000 mN – 1.990.000 mE, 1.644.000 mN.

Ahora bien, en el Anexo I del CCU para el servicio de aseo, se consigna el siguiente mapa donde señala el área de prestación:

Imagen 27 Área de prestación



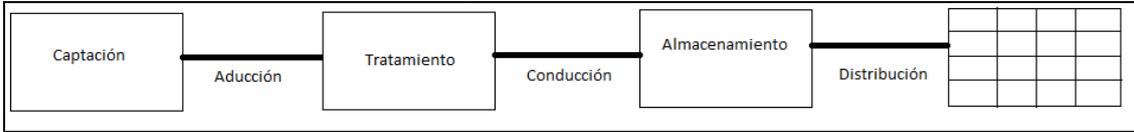
Fuente: Anexo técnico CCU –Aseo /Información suministrada por el prestador en visita

#### 3.1. Servicio de Acueducto

A continuación, se muestra la cadena del sistema de suministro del municipio de Urumita (La Guajira).

- **Esquema de suministro de agua potable**

**Ilustración 1** Esquema General sistema de acueducto



Fuente: Superservicios

- **Captación**

**Fuente de abastecimiento:** La fuente de abastecimiento corresponde a río Mocho.

Por su parte el artículo 6.4.1.2 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores del servicio de acueducto, deben hacer el registro de las fuentes “*superficiales y subterráneas de uso en abastecimiento*”, en este sentido se verificó que el prestador registró efectivamente la fuente de abastecimiento como se muestra a continuación:

**Imagen 28** Fuente de abastecimiento registrada por el prestador

Formulario 4. Fuentes Superficiales				
Año				
Empresa				
Id Empresa	Empresa	Departamento	Municipio	Nombre de la fuente
24883	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	LA GUAJIRA	URUMITA	Río Mocho

Fuente: SUI

**Fuente alterna de abastecimiento de la población:** El prestador no cuenta con fuente alterna de abastecimiento, sin embargo, de acuerdo con lo consignado en el catastro de redes del municipio, el cual se encuentra actualizado al año 2011, se indica que se tenía prevista la captación de la fuente denominada río Marquezote, no obstante, se desconoce la situación actual de dicho proyecto.

**Concesión de aguas:** Se enunció la existencia de la concesión de aguas Resolución 232 de 2011, la cual fue otorgada por la autoridad ambiental Corporación Autónoma Regional de La Guajira -CORPOGUAJIRA, al municipio, con un caudal concesionado de 40 L/s.

Es preciso señalar que conforme con lo dispuesto por 6.4.1.2 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, al diligenciar la información del registro de la fuente de abastecimiento, también se requiere en el mismo de los datos correspondientes a la concesión de aguas, en este sentido al verificar dicho reporte el prestador no cargo información relacionada con la concesión de aguas.

**Captación:** El prestador realiza la captación a través de dos rejillas una de fondo horizontal y otra lateral, las cuales se encontraron en funcionamiento, es de mencionar que el prestador no cuenta con un macromedidor en este punto, así como tampoco hace mediciones hidráulicas allí.



- **Aducción**

**Desarenador:** Existen dos desarenadores, los cuales se encontraron en funcionamiento, cuentan con cerramiento en malla, esta infraestructura aproximadamente se localiza a 50 metros de la captación, estos no presentan cubierta de loza, están diseñados con una capacidad de 60 L/s, uno de estos es un desarenador tipo Alabama y el otro es de tolva.



En la visita adelantada por la Superservicios en el mes de junio de 2017, no se presentó información respecto del mantenimiento y el manejo de los lodos resultantes de este proceso. Por su parte, presuntamente no cuenta con permiso de vertimiento de lodos.

**Redes de aducción:** Las redes instaladas se encuentran enterradas, a continuación, se detalla la información suministrada por el prestador en la visita realizada por la Superservicios en el mes de junio de 2017:

**Tabla 11** Información red de aducción

Material	Edad	Diámetros	Longitud
PVC	20 años	8 y 10"	50m
PVC	20 años	6 y 8"	667m Desarenador -PTAP

Fuente: información suministrada por el prestador

El artículo 6.4.2.4 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que los prestadores deben realizar el “registro de las aducciones de agua de uso en abastecimiento”, una vez verificado el estado de reporte del prestador se estableció el mismo certificó los datos para la vigencia 2011 relacionando lo que corresponde efectivamente a la captación hasta el desarenador, como se muestra a continuación:

**Imagen 29** Fuente de abastecimiento registrada por el prestador

Formulario 28.Registro de Aducciones de Agua													
Año										2011			
Departamento										LA GUAJIRA			
Municipio										URUMITA			
Año	Departamento	Municipio	Empresa	Id Empresa	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
2011	LA GUAJIRA	URUMITA	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	24883	SIN NOMBRE	Tubería- Por gravedad	0.05	60	De 6 a 8 pulg	Cloruro de Polivinilo (PVC)	10-04-1995	10-04-1995	11-01-2014

Fuente: SUI



- **Tratamiento**

**Tipo de Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP:** De acuerdo con las anteriores visitas realizadas por la Superservicios, el prestador continúa empleando un sistema de tratamiento de tipo convencional, esta planta tiene aproximadamente de 53 a 54 años de edad, se cuenta con floculadores tipo Alabama, sedimentadores de alta tasa, la edad del lecho filtrante es de 10 años, la infraestructura presenta algunas filtraciones propias de su edad, además, se aprecian fugas en unas de las válvulas.

Según se indicó en la visita adelantada por la Superservicios en el mes de junio de 2017, la PTAP opera las 24 horas del día.

El sistema no cuenta con macromedición instalada, existe una regleta y canaleta parshall para medir el caudal de ingreso al sistema de tratamiento.



Fotografía No. 7 Regleta ingreso PTAP



Fotografías Nos. 8, 9, 10 y 11

De conformidad con el artículo 6.4.2.6 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores deben hacer el registro de los sistemas de potabilización, así como el artículo 6.4.2.7 estableció que se deben certificar los mecanismos usados en el proceso de potabilización, en sentido se estableció que el prestador certificó información para la vigencia 2011.

A su turno artículo 6.4.2.9 señala que los prestadores tienen la obligación de registrar la operación del sistema de potabilización, al realizar la verificación del SUI, se estableció que el prestador no ha certificado información sobre el particular.

Por otra parte, el artículo 6.4.2.15 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores deben proceder a efectuar el reporte de los componentes del sistema, al respecto se realizó la verificación del estado de reporte de la empresa identificando que certificó este formulario para la vigencia 2011 en el año 2014.

**Químicos utilizados para el tratamiento del agua:** El prestador señaló en campo que utiliza como coagulante sulfato de Aluminio tipo “B” y como desinfectante Cloro Gaseoso, no obstante, desde hace aproximadamente tres meses se viene realizando la desinfección con Hipoclorito de Sodio, dado que el stock de Cloro gaseoso se había agotado.

Al momento de la visita se apreció la inexistencia de insumos químicos que permitieran garantizar a mediano plazo el tratamiento del agua, pese a lo anterior, se indicó al momento del recorrido por la PTAP que ya se tenía realizada la compra correspondiente y que esta arribaba en horas de la tarde del 5 de junio de 2017, al sistema de tratamiento, del cual quedó pendiente la entrega del soporte respectivo.



Fotografía No. 12 Dosificador sulfato de aluminio

**Q de diseño:** De acuerdo a la información del Gerente de la empresa el Caudal de diseño de la PTAP es de 60 L/s (Fuente: catastro de redes de acueducto año 2011).

De acuerdo con la información certificada por el prestador para el registro del sistema de potabilización, se identificó que este valor corresponde al suministrado en la visita efectuada por la entidad en el mes de junio de 2017.

**Q tratado:** Según las bitácoras de operación se tratan hasta 40 L/s (Fuente: Registros llevados por la microbióloga de la empresa).

**Tanque de almacenamiento:** Se cuenta con dos tanques de almacenamiento que se comunican entre sí, estos son de concreto los cuales presentan estado operativo, tienen una capacidad de 500m<sup>3</sup>.

El artículo 6.4.2.18 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que los prestadores deben hacer registro de los tanques de almacenamiento operados, una vez verificado el SUI, el prestador tiene certificado para la vigencia 2011 que opera dos tanques de almacenamiento uno de 200 m<sup>3</sup> y otro de 300m<sup>3</sup>, cifra concordante con la información suministrada por el prestador en visita, dado que señala que su capacidad total de almacenamiento es de 500m<sup>3</sup>.



Fotografía No. 13 Tanques de almacenamiento

**Operarios:** En la PTAP laboran tres operarios en turnos de 12 horas al día.

**Laboratorio y dotación básica:** Se cuenta con laboratorio interno, de acuerdo con el recorrido realizado durante la visita, se estableció la existencia de equipos para medir pH, Cloro, Hierro, Aluminio, Conductividad, Dureza, Sulfatos y Nitritos, se cuenta con una profesional (Microbióloga) para realizar las muestras en el laboratorio de la PTAP.

El prestador realiza análisis de parámetros diariamente, producto de la actividad se lleva una bitácora la cual fue evidenciada durante la visita efectuada por la Superservicios en el mes de junio de 2017.



Fotografías Nos. 14, 15, 16 y 17 Equipos dotación de laboratorio PTAP

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

**Tabla 12** Reportes de control

Ítem	Aspecto	Observación
1	Cantidad de agua captada (en la entrada de la planta de tratamiento)	El prestador lleva esta información.
2	Cantidad de agua suministrada (contabilizada por medidores en red)	No se lleva esta información dado que no se tiene macromedidor.
3	Resultado de los análisis microbiológicos, físicos y químicos del agua, de acuerdo con los requerimientos mínimos señalados en la presente Resolución.	Se lleva esta información.
4	Resultado de los análisis físicos, químicos y microbiológicos adicionales definidos en el mapa de riesgo.	Información no disponible.
5	Cantidad de productos químicos utilizados, tales como coagulantes, desinfectantes, alcalinizantes	Se lleva esta información.

6	Bitácora ó libro de novedades presentadas como anomalías, emergencias, problemas en equipos y personal, calidad de insumos y actos de orden público que puedan afectar la calidad en la prestación del servicio.	Se cuenta con bitácora, la cual se lleva diariamente.
7	Registro de los resultados de las evaluaciones de demanda de cloro u otro desinfectante aprobado por el Ministerio de la Protección Social.	Se lleva el registro de la actividad.

Fuente: visita de inspección Superservicios junio 2017

**Manuales de operación del sistema de tratamiento:** En las instalaciones de la PTAP no se evidenció el manual de operación del sistema de tratamiento, situación contraria de lo previsto por la resolución 1096 de 2000.

- **Conducción**

**Redes de conducción:** La tubería instalada es la siguiente:

**Tabla 13** Información red de conducción

Material	Edad	Diámetros	Longitud
PVC	10 años	8"	1,215 Km
PVC	10 años	6"	1,2km

Fuente: información suministrada por el prestador



Fotografía No. 18 Tramo red de conducción

El artículo 6.4.2.10 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que los prestadores deben hacer registro de las redes de conducción de agua, al respecto el prestador certificó en efecto que los diámetros de la red corresponden a 6" y 8", sin embargo, en la longitud que reportó fue de 0,36 Km lo anterior debe ser ajustado o aclarado por el prestador respectivamente.

- **Distribución**

**Redes de distribución:** Según lo informado en la visita realizada por la SSPD en el mes de junio de 2017, la distribución se realiza de la siguiente manera:

**Tabla 14** Información red de distribución

Material	Edad	Diámetros	Longitud
PVC	11 años	2" hasta 8"	24Km

Fuente: información suministrada por el prestador

**Sectorización:** El artículo 6.4.2.26 de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que se debe realizar el registro de los sectores hidráulicos, según se señaló, en la visita realizada por la Superservicios en el mes de junio de 2017, la red se encuentra sectorizada en dos partes.

Al realizar la verificación en el SUI, el prestador certificó que cuenta con dos sectores hidráulicos los cuales se denominan sector abajo y sector arriba.

**Planos:** El prestador cuenta con planos de las redes, está actualizado al año 2011.

- **Demanda y capacidad instalada**

### **Cálculos de dotación neta máxima<sup>3</sup> y bruta teórica<sup>4</sup> (Resolución 1096 de 2000)**

Para realizar los cálculos, se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

Se realizó la estimación de la demanda de agua potable para el municipio durante los próximos 25 años.

- Se tomó una tasa de crecimiento estimada con base en los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005, del 3.13%, una población cabecera proyectada por DANE para el año 2017 equivalente a 10.744 habitantes.
- Capacidad instalada de la PTAP de 60 L/s.
- Pérdidas máximas permitidas por la norma del 25% (artículo 1 resolución 2320 de 2009).
- La dotación máxima es de 125 L/hab/día para un nivel de complejidad Medio para clima cálido, según artículo 11 de la Resolución 1096 de 2000.

**Tabla 15 Cálculos de las demandas**

<b>Proyectada DANE 2017</b>	<b>Pérdidas</b>	<b>Dotación Neta</b>	<b>Dotación Bruta</b>	<b>Caudal medio diario (L/s)</b>	<b>Coefficiente K</b>	<b>Caudal máximo diario (L/s)</b>	<b>Caudal máximo horario (L/s)</b>
10.744	25%	125	167	20,73	1,3	26,94	35,03

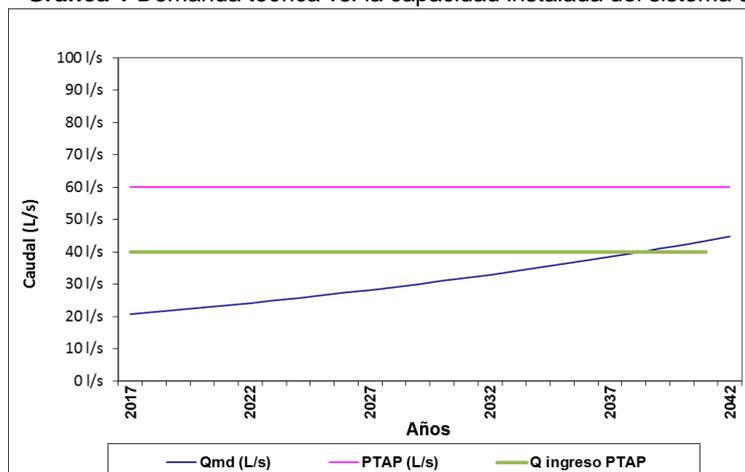
Fuente: Cálculos SSPD – 2017

Teniendo en cuenta la particularidad de la operación del sistema de abastecimiento del municipio de Urumita, se realizó la siguiente gráfica con el fin de mostrar el caudal de demanda teórica vs. la capacidad instalada del sistema diario de acuerdo con la capacidad actual instalada de la PTAP de 60 L/s y bajo el escenario de pérdidas teórico de 25%.

<sup>3</sup> Es la cantidad de agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante sin considerar las pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.

<sup>4</sup> Es la cantidad de agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante considerando para su cálculo el porcentaje de pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.

**Gráfica 1** Demanda teórica vs. la capacidad instalada del sistema diario



Fuente: Cálculos SSPD – 2017

- El prestador presenta un superávit de agua producida al día del 92,96%, la cual alcanza a cubrir teóricamente la totalidad de la población atendida las 24 horas del día todos los días.
- A pesar de lo anterior, al no contar con un programa de micromedición instalada, así como la implementación un programa de ahorro y uso eficiente del agua y control de pérdidas técnicas en el sistema de abastecimiento, presuntamente existe un consumo excesivo de parte de los suscriptores, sumado a los costos de operación del prestador.

### 3.1.1. Indicadores técnicos Prestación del servicio de Acueducto

**Tabla 16** Indicadores técnicos del servicio de acueducto

Calidad del agua	Continuidad	IANC	Cobertura
ND El prestador no toma muestras de control a través de laboratorio autorizado La autoridad sanitaria no toma muestras de vigilancia desde el año 2015	Un día de por medio cada 12 horas, el servicio está sectorizado en dos partes.	Información no disponible.  No hay macromedición en funcionamiento No hay micromedición instalada	95%

- **Cobertura:** De acuerdo con lo indagado frente a este aspecto, el prestador en la visita de inspección, el prestador mencionó que tiene una cobertura del 95%.
- **Índice de Continuidad:** Según lo expuesto en la visita, la continuidad actual es la siguiente:

**Tabla 17** Continuidad del servicio

Sector	Tiempo
Sector 1	12 horas días de por medio
Sector 2	12 horas días de por medio

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita

Frente a este tema es preciso indicar lo siguiente:

-Se apreciaron pérdidas técnicas importantes de agua (dato sin cuantificar) que salen por la red de alcantarillado.

- El prestador señala que aun cuando la PTAP opera las 24 horas del día la continuidad del servicio está restringida dado el comportamiento de la comunidad frente a los consumos de agua.
- El prestador desconoce la cantidad de suscriptores que se localizan en cada sector.
- El prestador desconoce la totalidad de suscriptores que cuentan con tanque o sistema de almacenamiento de agua.

La situación descrita anteriormente, es presuntamente contraria de lo consignado en las obligaciones del prestador en el numeral 4 de la cláusula 48 del anexo técnico del CCU del servicio de acueducto y alcantarillado, donde se señala:

*“La persona prestadora se compromete a prestar el servicio de acueducto con una continuidad de 24 horas al día.(...)”*

De la misma manera, presuntamente incumple lo previsto por el artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y lo relacionado en el cuadro número 9 del artículo 14 de la resolución 2115 de 2007, teniendo en cuenta que la continuidad se clasifica como insuficiente.

- **Calidad de agua suministrada**

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

**Puntos concertados:** El prestador aportó el acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo, suscrita entre el prestador y la autoridad sanitaria el 25 de junio de 2013.

Una vez verificado el SUI, se estableció que el prestador no ha procedido a reportar el acta en comentario, dicha situación persiste pese a haberse emitido la misma observación a través de la evaluación integral elaborada por la entidad en la vigencia 2014.

**Puntos materializados:** Se cuenta con acta de materialización de puntos de muestreo suscrita con la autoridad sanitaria del 25 de noviembre de 2013, en la visita adelantada por la entidad en el mes de junio de 2017, se estableció la existencia de seis puntos de muestreo como se muestra en el siguiente registro fotográfico; así mismo, se contrastó dicha información con lo dispuesto en el artículo 3 de la resolución 811 de 2008, donde se identificó que este número de puntos corresponde como mínimo a una población atendida en un rango de 10.001 a 20.000 habitantes.

Una vez verificado el SUI, se estableció que el prestador no ha procedido a reportar el acta en comentario, dicha situación persiste pese a haberse emitido la misma observación a través de la evaluación integral elaborada por la entidad en la vigencia 2014.



Fotografías Nos. 19 y 20 Puntos de muestreo

- **Vigilancia de la calidad de agua suministrada por red de distribución.**

El prestador indica que la autoridad sanitaria no les ha tomado muestras de vigilancia, desde el primer semestre del año 2015.

- **Control de la calidad de agua distribuida en la Red**

El prestador no realiza muestras de control de calidad del agua a través de un laboratorio acreditado por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Dicha situación persiste pese a haberse emitido la misma observación a través de la evaluación integral elaborada por la entidad en la vigencia 2014, lo anterior es presuntamente contrario de lo establecido en el numeral 1 del artículo 9 del Decreto 1575 de 2007.

- **Índice de Agua no Contabilizada:** El prestador no tiene calculadas las pérdidas en el sistema de abastecimiento, dado que en el sistema de captación no cuenta con macromedidor instalado, así como tampoco hace mediciones hidráulicas, no se tienen macromedidores a la salida del sistema de tratamiento en funcionamiento y tampoco hay un programa de micromedición en funcionamiento.

Es preciso anotar que en el recorrido realizado sobre la infraestructura de alcantarillado se apreciaron filtraciones importantes de agua proveniente del acueducto en los pozos de inspección de alcantarillado.

Igualmente, el prestador no posee un programa de control de pérdidas.

- **Micromedición;** No hay programa de micromedición implementado, así como tampoco existen micromedidores instalados y en funcionamiento, por tanto, el prestador cobra por tarifa plena, adicionalmente esta información se corroboró en el SUI, teniendo en cuenta que en la consulta del reporte denominado “*Micromedición*”, el prestador reportó para los meses de enero a julio de 2016, que sus suscriptores no cuentan con medición instalada, lo anterior es presuntamente contrario de lo previsto por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- **Macromedidores:** Según el prestador contaban con dos macromedidores, los cuales están por fuera de operación, se evidenció la existencia de los mismos durante la visita adelantada por la Superservicios en el mes de junio de 2017, lo anterior es contrario de lo previsto por la resolución CRA 151 de 2001.



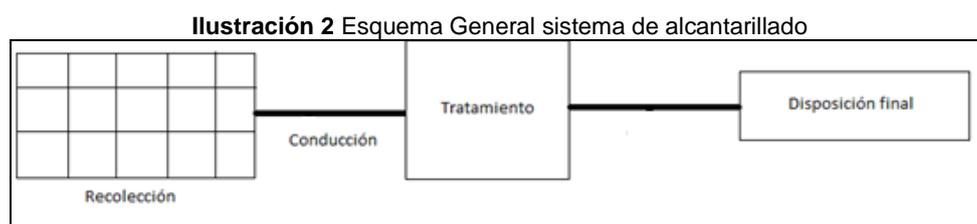
- **Medición de presión en red de distribución:** Durante la visita efectuada por la entidad en el mes de junio de 2017, se manifestó que no se realiza la actividad, situación presuntamente contraria de lo establecido en la resolución 1096 de 2000.
- De conformidad con el artículo 6.4.2.28 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores deben hacer el cargue de medición de la presión en los sectores hidráulicos, sin embargo, al verificar en SUI el prestador certifica el formulario indicando que la medición de la presión de los sectores hidráulicos atendidos es de cero, lo anterior corrobora la información suministrada en visita.

**Plan de ahorro y uso eficiente del agua (PAYUEDA):** El prestador no cuenta con este documento, situación que presuntamente contraria de lo previsto por la Ley 373 de 1997.

**Registros de daños del sistema de acueducto:** Se llevan por órdenes de servicio de PQRS solamente.

### 3.2. Servicio de Alcantarillado

A continuación, se muestra la cadena del sistema de alcantarillado del municipio de Urumita (La Guajira).



Fuente: Superservicios

- **Recolección y conducción**

**Recolección y transporte:** El sistema de alcantarillado es de tipo sanitario, sin embargo, se apreciaron canales de aguas lluvias durante el recorrido hecho en campo.

Los artículos 7.4.1.20 y 7.4.1.24 de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, indica que el prestador debe diligenciar la información correspondiente al tipo y componentes del sistema de alcantarillado, una vez verificado el SUI se estableció que para la vigencia 2011 se certificó que el alcantarillado es de tipo sanitario,

concordando lo indicado en visita, adicionalmente es preciso anotar que dicho reporte fue realizado por el prestador en el año 2014, así mismo se estableció que efectuó el cargue de componentes del sistema de alcantarillado.

**Redes de recolección:** De acuerdo con lo informado por el prestador en la visita efectuada por la Superservicios en el mes de junio, los datos son los siguientes:

**Tabla 18** Redes instaladas

Material	Diámetros	Longitud
PVC	8, 10, 14, 16 y 24"	14 Km
Gres- concreto		0,3607Km

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita

El artículo 7.4.1.33 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que los prestadores deben reportar la información relacionada con las redes de alcantarillado, a pesar que en la visita el prestador informó lo plasmado en la anterior tabla, aún no ha certificado información de este aspecto al SUI.

**Pozos de inspección:** Se tienen aproximadamente 178 pozos de inspección, en visita se apreciaron algunos de estos en buen funcionamiento, a excepción de uno donde se evidenció filtración de agua presuntamente derivado de una red del servicio de acueducto, situación que fue puesta en conocimiento del prestador, de la cual se requiere establecer las acciones adelantadas por el prestador frente al particular.



Fotografías Nos. 23 y 24 Pozos de inspección

### Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR):

**Tabla 19** Información STAR instalado

Aspecto	Observación
Propiedad	La propiedad del sistema de tratamiento es de la alcaldía municipal
Localización	Municipio de Villanueva (La Guajira)
Año de construcción	No se tiene conocimiento.
Estado:	Operativo
Horizonte de diseño	No se tiene conocimiento
Manual de diseño, planos y memorias de cálculo	No se tiene información
Tipo	Secundario
Caudal de diseño	25-30L/s
Manuales	No se tiene la información
Unidades de tratamiento	Pre -tratamiento, desarenadores y una laguna de oxidación como sistema de tratamiento de aguas residuales
Operario	No se cuenta con un operario permanente que permita establecer las condiciones de operación
Registros de operación	No se llevan, así como tampoco se hace la medición del caudal de ingreso y de salida
Observación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este sistema se sometió a mantenimiento de acuerdo</li> </ul>

	<p>con un proyecto ejecutado por CORPOGUAJIRA en el mes de abril de 2015, donde se efectuó la remoción de material vegetal y natas que se encontraban al interior del mismos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apreció una filtración de agua residual de la tubería que ingresa al sistema de tratamiento.</li> </ul>
--	---

Fuente: Visita Superservicios junio 2017



Fotografías Nos. 25 y 26 Laguna de oxidación



Fotografía No. 27 Rebose agua residual

**Registro del STAR:** De acuerdo con el artículo el artículo 7.4.1.9 de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2014, se dispuso que los prestadores que contaran con STAR, debía proceder al registro de dicha información; al respecto una vez verificado el Sistema Único de Información, se evidenció para la vigencia 2011 fue registrado el STAR el 9 de enero de 2014.

A continuación, s e muestra la información cargada por la empresa:

**Imagen 30** Registro de sistemas de tratamiento de aguas residuales

Plantas de tratamiento de Aguas Residuales																		
Año										2011								
Periodo										Anual								
Departamento										LA GUAJIRA								
Municipio										URUMITA								
Departamento	Municipio	Id Empresa	Empresa	Nombre planta tratamiento	Nombre cuerpo receptor	Tipo de Tratamiento que se realiza en el sistema	Nombre del sistema	Unidades de tratamiento que posee el sistema	Caudal de diseño de la planta (L/S)	Remoción de sólidos totales(%)	Remoción de DBO(%)	Remoción de DQO(%)	Longitud	Latitud	Altitud	Fecha de Construcción	Fecha de Inicio de Operaciones	Fecha de Cargue
LA GUAJIRA	URUMITA	24883	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	ND	ND	Primario	LAGUNA DE OXIDACION	ND	15470000	156.8	76.9	ND	-72°55'52.4"	11°32'51.9"	232	06-01-1987	06-01-1987	09-01-2014

Fuente: SUI – “Plantas de tratamiento de Aguas Residuales”-  
[http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=alc\\_tec\\_002](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=alc_tec_002)

De la información que se refleja en la anterior imagen, es preciso que el prestador se pronuncie respecto del caudal de diseño, toda vez que el mismo supera ampliamente el promedio del caudal tratado en la planta de tratamiento de agua potable, así como es necesario que se aclare lo relacionado con el porcentaje de remoción para sólidos totales teniendo en cuenta que supera el 100%, así como el caudal de diseño presuntamente es superior a lo mencionado en la visita adelantada por la entidad en el mes de junio de 2017.

Al respecto el prestador deberá señalar si esto obedece a una mala práctica de cargue de información y de ser el caso proceder con la modificación en el SUI.

**Mantenimiento de redes:** Se explica que se cuenta con una roto-sonda para efectuar los mantenimientos estos son de carácter correctivo, adicionalmente se informó que el año pasado se adelantó una labor de mantenimiento preventivo con un Vactor para los puntos críticos que tienen menor pendiente en el municipio.

**Planos y Catastro de redes:** Se presentó un plano de redes de alcantarillado del año 2011, no existe un catastro de redes de alcantarillado.

- **Disposición final**

**Vertimientos y cuerpo receptor:** El vertimiento se hace por gravedad, se tiene identificado un sólo punto de vertimiento con tratamiento previo, el cuerpo hídrico receptor es el Río Mocho, que pertenece a la cuenca del Río Cesar.

**Monitoreo de vertimientos:** En el numeral 4.1. de la cláusula 48 del CCU de acueducto y alcantarillado de la empresa donde se establece: *“La calidad de los vertimientos que serán recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el decreto 3930 de 2010 'Por el cual se reglamente parcialmente el Título I de la ley 9 de 1979, así como el capítulo II del título VI - Parte III - Libro II del Decreto - Ley 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos y se dictan otras disposiciones' y la reglamentación que el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial expida para su efecto”.*

Según lo verificado en la visita realizada por la Superservicios en el mes de junio de 2017, se estableció que el prestador no realiza el monitoreo y análisis de vertimientos, lo anterior limita conocer la calidad del vertimiento generado, aunado a lo antes señalado se verificó el estado de reporte del prestador al SUI, identificando que tiene pendiente de certificar información de la vigencia 2013 hasta el presente año. Así

mismo, una vez consultado el SUI, se identificó que la persona prestadora tiene pendiente de reporte los siguientes formularios:

**Tabla 20** Formatos y formularios del tópico técnico de alcantarillado pendientes por reportar

AÑO	PERIODO	FORMATO
2011	ANUAL	29. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos A1
2011	ANUAL	3. Caracterización de Cuerpos Receptores
2011	ANUAL	REDES SISTEMA DE ALCANTARILLADO
2012	ANUAL	Residuos Generados_3362LAGUNA DE OXIDACION
2012	ANUAL	Sistema de Tratamiento de Lodos_3362LAGUNA DE OXIDACION
2012	ANUAL	Unidades de Tratamiento que Posee el STAR_3362LAGUNA DE OXIDACION
2013	ANUAL	10. Tratamiento de Aguas Residuales, Análisis Físicoquímicos y Microbiológicos_3362LAGUNA DE OXIDACION
2013	ANUAL	8. Municipios Beneficiados por el Sistema de Tratamiento
2013	ANUAL	Residuos Generados_3362LAGUNA DE OXIDACION
2013	ANUAL	Sistema de Tratamiento de Lodos_3362LAGUNA DE OXIDACION
2013	ANUAL	Unidades de Tratamiento que Posee el STAR_3362LAGUNA DE OXIDACION
2014	ANUAL	10. Tratamiento de Aguas Residuales, Análisis Físicoquímicos y Microbiológicos_3362LAGUNA DE OXIDACION
2015	ANUAL	10. Tratamiento de Aguas Residuales, Análisis Físicoquímicos y Microbiológicos_3362LAGUNA DE OXIDACION
2016	ANUAL	10. Tratamiento de Aguas Residuales, Análisis Físicoquímicos y Microbiológicos_3362LAGUNA DE OXIDACION

Fuente: Estado de reporte del prestador -SUI

- **Actos Administrativos**

**Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV:** Se aportó certificación expedida por CORPOGUAJIRA 1 junio de 2012, donde hacen constar que se recibió el documento para estudio con radicado 20113300007721 del 5 julio de 2011, del cual, a la fecha según lo mencionado por el prestador, la autoridad ambiental no le ha dado respuesta al trámite adelantado.

**Permiso de vertimientos:** El prestador no tiene permiso de vertimientos, en este sentido se le recuerda que los prestadores deben contar con el respectivo permiso ambiental que para este caso corresponde al PSMV ó el permiso de vertimientos de acuerdo con lo previsto por el Decreto 1076 de 2007, con el fin de acatar lo dispuesto por el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

**Tasa retributiva y tasa por uso:** El prestador señala que la autoridad ambiental no les ha emitido cobro, así como tampoco han realizado el pago desde el año 2011.

**Plan maestro de acueducto y alcantarillado:** El prestador mencionó que no cuenta con copia de los planes maestros de acueducto y alcantarillado, al respecto se señaló que se solicitó respectivamente a la administración municipal, sin que a la fecha les hayan dado respuesta.

### 3.2.1. Indicadores técnicos del servicio de alcantarillado

**Tabla 21** Indicadores técnicos de alcantarillado

Cobertura	% Aguas residuales Tratadas
95%	100%

- **Cobertura:** La información fue suministrada por el prestador durante la visita realizada por la Superservicios en el mes de junio de 2017, los que no están conectados a la red de alcantarillado, presentan soluciones individuales.
- **Porcentaje de aguas residuales tratadas:** Según lo señalado en la visita de inspección realizada por parte de la entidad en el mes de junio de 2017, la cobertura de los STAR corresponde al 100% de los suscriptores atendidos por la empresa.

### 3.3. Servicio de Aseo

El análisis de los aspectos técnico - operativos en la prestación del servicio público de aseo en el componente de recolección y transporte, por parte de la Cooperativa Aguas de Urumita LTDA ESP en el municipio de Urumita (Guajira), parte de la información certificada en el SUI, lo establecido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS, en el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, y los resultados de la visita de vigilancia e inspección realizada en el mes de junio de 2017, de acuerdo con el Título 2 Servicio Público de Aseo del Decreto 1077 de 2015.

Es de mencionar que el presente análisis no se tuvo en cuenta el programa para la prestación del servicio de aseo – PPSA dado que el documento no fue suministrado en la visita realizada por la entidad en el mes de junio de 2017, así como tampoco ha sido remitido a la entidad.

**Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos -PGIRS:** De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.3.2.1.1. del Decreto 1077 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) se define de la siguiente manera:

*“Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un periodo determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición de resultados. Corresponde a la entidad territorial la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización del PGIRS”.*

Se indica que el documento lo tiene la administración municipal, en este sentido se procedió a verificar la plataforma INSPECTOR del SUI, donde las Alcaldías realizan reporte de información, en este sentido se apreció que para la vigencia 2016, el Municipio de Urumita reportó el documento, así como el oficio radicado ante la autoridad ambiental con el No. 215330278722 del 19 de noviembre de 2015 y el Decreto de Adopción No. 017 del 18 de febrero de 2016.

#### **Programa para la prestación del Servicio de Aseo (PPSA)**

El artículo 2.3.2.2.1.10 del Decreto 1077 de 2015, establece que *“Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán formular e implementar el Programa para la Prestación del Servicio acorde con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del municipio o distrito y/o regional según el caso(...)”* así mismo el párrafo del citado artículo señala que dicho programa debe ser *“enviado a la Superintendencia*

de Servicios Públicos Domiciliarios para su vigilancia y control, conforme a lo establecido en el artículo 3.4 de la Ley 142 de 1994”.

En visita el prestador no refirió información respecto de la existencia del documento, así como una vez consultado el expediente virtual asignado por el prestador en el sistema de gestión documental de la entidad, se estableció que el mismo no ha remitido el mismo, por lo que presuntamente el prestador se encuentra incumpliendo lo previsto por la normatividad antes enunciada.

- **Actividades del servicio de aseo**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.3.2.1.1. del Decreto 1077 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) se define de la siguiente manera:

*“Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un periodo determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición de resultados. Corresponde a la entidad territorial la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización del PGIRS”.*

Por su parte, el artículo 2.3.2.2.1.10 del mismo decreto indica:

*“Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán formular e implementar el Programa para la Prestación del Servicio acorde con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del municipio o distrito y/o regional según el caso, la regulación vigente y lo establecido en este capítulo”.*

Según las resoluciones 754 de 2014 y 288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, donde se establecen los lineamientos para realizar el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos –PGIRS y el Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo (PPSA), se debe tener en cuenta que el PGIRS establece las directrices al prestador de la actividad de aseo, por lo cual el PPSA debe ir en concordancia con el PGIRS.

Dado que el prestador no cuenta con PPSA, a continuación, se realiza una relación de las actividades contenidas en los documentos registrados ante la Superservicios en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), y Registro Único de Prestadores (RUPS):

**Tabla 22** Análisis actividades del prestador<sup>5</sup>.

<b>Actividad</b>	<b>PGIRS</b>	<b>RUPS</b>	<b>PPSA</b>
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	X	X	No tiene PPSA
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	X		No tiene PPSA

<sup>5</sup> Las celdas en rojo son obligatorias.

Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas	X		No tiene PPSA
Limpieza de playas costeras y zonas ribereñas	X		No tiene PPSA
Transferencia			No tiene PPSA
Tratamiento			No tiene PPSA
Aprovechamiento	X		No tiene PPSA
Disposición final		X	No tiene PPSA
Lavado de áreas públicas	X		No tiene PPSA

Fuente: Sistema Único de Información SUI

De acuerdo con lo anterior, la empresa prestadora, presuntamente debería prestar y registrar en el Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS) las actividades de: barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas, limpieza en zonas ribereñas, aprovechamiento y lavado de áreas públicas, situación que debe ser aclarada.

**Área prestación:** La recolección se presta en el casco urbano del municipio de Urumita.

**Número Único de Área de Prestación de Servicio (NUAP):** Una vez verificado el Sistema Único de Información, el formulario nominado “Áreas de prestación del servicio”, ([http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase\\_com\\_144](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_144)), el cual se evidenció que el prestador posee un número NUAP el cual se muestra a continuación, éste se encuentra activo.

**Imagen 31.** Áreas de prestación del Servicio NUAP

ÁREAS DE PRESTACION DEL SERVICIO (NUAP)									
EMPRESA		COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP							
Departamento		LA GUAJIRA							
Municipio		URUMITA							
Id Empresa	Empresa	NUAP	Nombre del area de prestacion del servicio	Estado	Fecha en que adquirio el estado	Estado Envio	Departamento	Municipio	Fecha de Cargue
24883	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	38908	URUMITA AREA URBANA	1-Activo	01/01/2011	R	LA GUAJIRA	URUMITA	2013-12-16

Fuente: SUI Áreas de prestación del servicio (NUAP), en

[http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase\\_com\\_144](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_144)

**Página web:** El artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015 dispone que “Las personas prestadoras deberán disponer de página web la cual deberá contener como mínimo la siguiente información: 1. Rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo (...)”, en visita se estableció que la empresa no tiene página web donde se encuentre consignada dicha información, por lo que presuntamente se encuentra contrariando lo dispuesto por la norma en comento.

- **Recolección y transporte de Residuos no aprovechables**

**Frecuencia de recolección:** Según el párrafo del artículo 2.3.2.2.3.32, se dispone que *“La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana”*.

En este sentido se apreció que el prestador realiza la recolección de los residuos cada quince días para cada suscriptor; dicha información dista de lo consignado en el PGIRS municipal, en el que se señala que la recolección es de una vez a la semana y que la cobertura del servicio es del 52%.

Por su parte es pertinente indicar, que una vez contrastada la información antes enunciada con el contrato de condiciones uniformes del prestador (anexo II donde se señalan las condiciones técnicas del servicio) que fue aportado en visita, se destaca que en el mismo se consigna que la actividad la debe realizar el prestador con una frecuencia de *“una (1) vez por semana”*, lo anterior presuntamente incumple lo previsto por la normatividad antes enunciada.

**Horario:** No se cuenta con día y horario en específico, dado que el vehículo compactador recoge por viaje cerca de 2,30 a 2,50 Toneladas, se indica que al día se hacen 2 viajes aproximadamente.

Por otra parte, en la verificación del anexo II donde se señalan las condiciones técnicas del servicio del CCU aportado por el prestador en visita se dispone que la actividad se debe realizar en los horarios:

*“Los horarios establecidos para la recolección de los residuos, son los siguientes: La actividad se realiza de 7:00 am a 8:30 am y de 2:00 pm a 3:30 pm en cuatro zonas establecidas”*, lo anterior, presuntamente incumple lo dispuesto por el CCU del prestador.

**Requisitos de la actividad de Recolección:**

- Ruido y se evite el esparcimiento de residuos en la vía pública: no se realiza ruido así como tampoco esparcimiento de residuos.
- Equipos y mecanismos suficientes que garanticen la suplencia en los casos de averías y el mantenimiento de los mismos: Solamente se cuenta con el vehículo de alquiler actualmente dado que la volqueta que se emplea generalmente se encuentra averiada.
- Operación de compactación: Se realiza compactación de residuos actualmente dado que se alquila un vehículo compactador.
- Capacitar al personal encargado del manejo de residuos, dotarlo de equipos de protección personal, identificación: no se suministraron datos frente a capacitación, en visita se apreció el porte de guantes, tapabocas, gorra.
- Los lixiviados almacenados en el vehículo: El vehículo cuenta con tanque de almacenamiento de lixiviados.

**Sistemas de Recolección:** De acuerdo con el artículo 2.3.2.2.3.28. del Decreto 1077 de 2015, *“La recolección de residuos debe realizarse a partir de su presentación en la acera, unidades de almacenamiento o cajas de almacenamiento. Cuando existan, restricciones de acceso para los vehículos recolectores, el prestador, previa evaluación técnica, podrá realizar la recolección utilizando cajas de almacenamiento, o cualquier sistema alternativo que garantice su recolección”*.

De acuerdo con la información suministrada en la visita adelantada por la entidad en el mes de junio de 2017, se indicó que la presentación de residuos se debe realizar en las aceras de las calles y se efectúa puerta a puerta, situación que se corroboró en visita.

**Macrorutas y microrutas:** El artículo 2.3.2.2.3.30, del Decreto 1077 de 2015, dispone que los prestadores *“deberán establecer las macrorutas y microrutas que deben seguir cada uno de los vehículos recolectores en la prestación del servicio, de acuerdo con las necesidades y cumpliendo con las normas de tránsito. Estas rutas deberán diseñarse atendiendo a la eficiencia en la asignación de recursos físicos y humanos (...)”*.

En la visita realizada por la Superservicios en el mes de junio de 2017, se identificó que el prestador cuenta con una sola macroruta, esta no se encuentra socializada en alguna página web por parte del prestador, así mismo es pertinente indicar que con la información suministrada no es posible establecer si para el establecimiento de la misma se contemplaron todos los aspectos que señalan la normatividad en comento, por lo que el prestador, debe proceder a aclarar lo correspondiente a este tema.

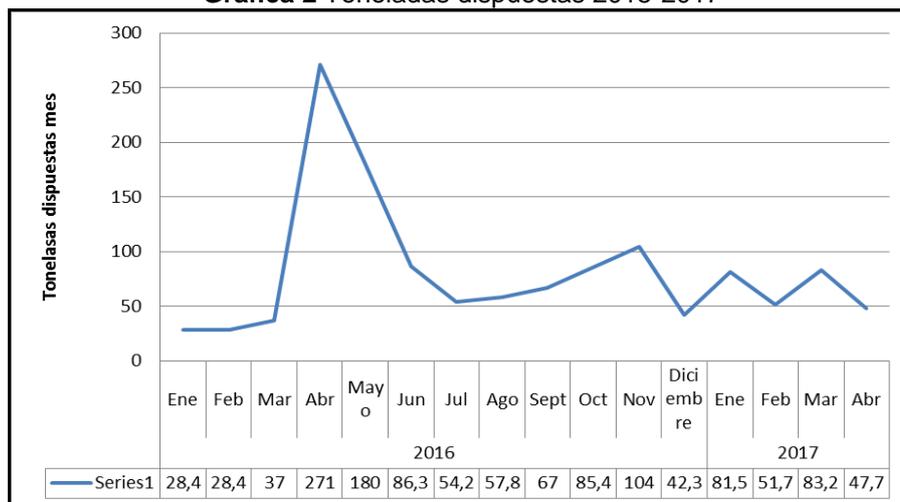
Por otra parte, la información indicada por el prestador en visita, es presuntamente contraria con el anexo técnico del contrato de condiciones uniformes del prestador, dado que se indica que se tienen cuatro microrutas, en este sentido presuntamente se encuentra incumpliendo el CCU.

Por su parte, de acuerdo con lo establecido en el artículo 8.4.1.6 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que los prestadores deben reportar la información de la microrutas, al respecto se verificó en el SUI, identificando que el prestador no ha procedido a efectuar dicha actividad, situación que limita un análisis por la entidad sobre el particular.

**Cantidad de residuos recogidos:** El artículo 8.4.1.7 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que los prestadores deben reportar las toneladas de residuos provenientes de la actividad, al hacer la verificación del SUI se identificó que el prestador reportó la información que se muestra seguidamente.

El Gerente de la empresa, indicó en la visita realizada por la Superservicios en el mes de junio de 2017 que el operador de la actividad de disposición final en la factura de cobro mensual, le allega las colillas que soportan el ingreso al sitio, para este caso se suministró la factura de cobro No. VLL-990 del 31 de marzo de 2017, donde se señala que para ese mes fueron dispuestas 83,16 Toneladas de residuos sólidos.

**Gráfica 2 Toneladas dispuestas 2015-2017**



Fuente: SUI

De la información extractada del SUI, es posible apreciar que no existe una tendencia frente a las toneladas recolectadas por el prestador, esto puede deberse a que el prestador no cuenta con horarios y frecuencias específicas.

**Operarios:** Laboran en la actividad 2 operarios más el conductor, sin embargo, cuando se hace brigadas se ponen a disposición 4 operarios.

**Tipo de residuos:** La ingeniera encargada del área operativa, señaló durante la visita que CORPOGUAJIRA en conjunto con la administración municipal se encontraban implementando una campaña para la separación de residuos sólidos hasta el mes marzo, por tanto, para ese entonces solamente la empresa estaba haciendo la recolección de los residuos no aprovechables que eran enviados al sitio operado por la empresa Interaseo en el municipio de Fonseca-La Guajira.

Sin embargo, actualmente están recogiendo residuos ordinarios, se aporta la relación de la cantidad de los residuos dispuestos de acuerdo con el record llevado por la empresa Interaseo.

**Inventario o censo de puntos críticos:** El artículo 2.3.2.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015, dispone que *“Las personas prestadoras del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte en su área de prestación, harán censos de puntos críticos, realizarán operativos de limpieza y remitirán la información a la entidad territorial y la autoridad de policía para efectos de lo previsto en la normatividad vigente”*.

Se entregó un documento con registro fotográfico con corte al 1 de abril de 2017, el cual relaciona los botaderos satélites identificados por el prestador, se indica frente a este tema que los operarios informan sobre el particular a la ingeniera encargada de los aspectos operativos de la empresa con el fin que se documente sobre el asunto.

De acuerdo con lo anterior, se indicó que la administración municipal en conjunto con CORPOGUAJIRA están adelantando un proyecto para la erradicación de estos botaderos y que los evidenciados en el documento suministrado ya no se encuentran operativos.

No obstante, lo anterior, en el recorrido realizado por la Superservicios se identificaron puntos donde se presentan residuos disgregados, al respecto el prestador explicó que estos son recogidos por el prestador una vez son evidenciados, sobre este aspecto no se lleva documentación o registro que permita ver las acciones realizadas por el prestador, por lo que presuntamente podría estarse contrariando lo previsto por la normatividad antes enunciada.



- **Transporte**

#### **Parque automotor**

En la visita realizada en junio de 2017, se pudo verificar que el prestador realiza la actividad de recolección y transporte de los residuos sólidos ordinarios, actualmente se tiene en alquiler un compactador dado que la transmisión del vehículo con el que cuenta el prestador está averiada y por tanto no es posible operarlo; dicho arreglo según el Gerente le acarrearía un costo cercano a los \$9 millones de pesos, y explicó que no se tiene el presupuesto para ello.

El alquiler se tiene suscrito con la persona natural Wilmer Yesid Herrera López del cual se aprecia cuenta de cobro de mayo 31 de 2017, por un periodo de 5 días dado que se cobra \$1.500.000 por día, por valor de \$7.500.000.

A continuación, se relaciona la información del vehículo que se empleaba por el prestador:

**Tipo:** El vehículo es compactador.

**Modelo:** 2012.

**Marca:** Mercedes Benz

**Placa:** SZK073

**Capacidad:** La capacidad del vehículo es 6,7Toneladas.

**Propiedad:** El vehículo es propiedad del municipio.

seguidamente, se efectúa la descripción y se realiza la verificación del cumplimiento del artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015, en relación con el vehículo alquilado por el prestador el cual se evidenció en la visita adelantada por la entidad en el mes de junio de 2017.

**Placa:** OIJ810

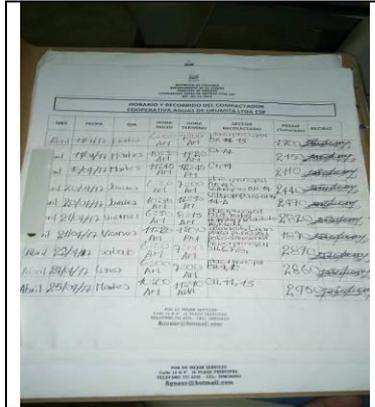
**Marca:** Ford

**Tipo:** Compactador

**Tabla 23** Aspectos relevantes previstos por el artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015

Aspecto	Si/No/ Parcial	Observación
<b>Generales</b>		
El Vehículo recolector es motorizados?	Si	
¿Presenta identificación clara? (color, logotipos, placa de identificación, entre otras características).	No	Presunto incumplimiento.
¿La salida del tubo de escape está hacia arriba y por encima de su altura máxima?	No	Presunto incumplimiento, está hacia arriba, más no por encima de su altura máxima
¿Cuenta con SOAT vigente?	No	Presunto incumplimiento.
¿Cuenta certificación técnico mecánica vigente?	ND	No fue suministrado en visita.
¿El vehículo corresponde a la capacidad y dimensión de las vías públicas?	Si	
¿Está dotado de dispositivos que minimicen el ruido, especialmente aquellos utilizados en la recolección de residuos sólidos en zonas residenciales y en las vecindades de hoteles, hospitales, clínicas, centros educativos, centros asistenciales e instituciones similares?	ND	
¿Está dotado de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza de la vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección, de forma que una vez realizada la recolección, no queden residuos diseminados en la vía pública?.	Si	
¿Está dotado de balizas o luces de tipo estroboscópico, ubicadas una sobre la cabina y otra en la parte posterior de la caja de compactación, así como de luces en la zona de la tolva?, ó ¿Si el vehículo recolector no cuenta con compactación las luces están ubicadas sobre la cabina?	No	Presunto incumplimiento, solamente se apreció en la caja compactadora
<b>Vehículo compactador</b>		
¿Cuenta con un sistema de compactación que pueda ser detenido en caso de emergencia?.	Si	
¿El tipo de compactación es cerrada?	Si	
¿Cuenta con estribos con superficies antideslizantes, y manijas adecuadas para sujetarse?	Si	
¿Posibilita el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados de forma tal que evite la dispersión de estos y la emisión de partículas?	Si	
<b>Vehículos en los municipios o distritos con más de 5.000 usuarios</b>		
¿Está provisto de equipo de comunicaciones	ND	
¿Cuenta con equipos de compactación de residuos? (Se exceptúan aquellos que se destinen a la recolección de residuos separados con destino al aprovechamiento, manejo de residuos de construcción y demolición y otros residuos que no sean susceptibles de ser compactados).	Si	

**Registro de operación:** El prestador llevaba registro de operación de la actividad de transporte hasta el 25 de abril de 2017, por su parte no se suministró información respecto del seguimiento de las condiciones de operación de los equipos y accesorios del vehículo de recolección, por lo que no es posible establecer las condiciones de este aspecto como lo señala el artículo 2.3.2.2.2.3.37 del Decreto 1077 de 2015.



Fotografía No. 29 Registro de la actividad de transporte desactualizado

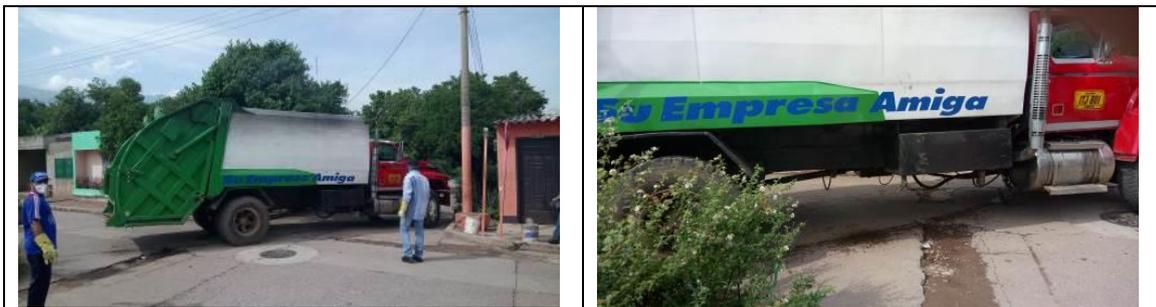
Sobre el mantenimiento del vehículo, se indicó que una vez se culmina con la jornada de la actividad de recolección y transporte se efectúa el lavado del vehículo ajustándose a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.38 Decreto 1077 de 2015, no obstante, no se aportó información del registro de esta acción.

El artículo 8.4.1.10 de la resolución No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, los prestadores deben registrar cada uno de los vehículos con los que cuenta el prestador para realizar la actividad de recolección y transporte; una vez verificado el SUI se estableció que prestador certificó lo siguiente:

Tabla 24 Vehículo registrado en SUI

Placa	Marca	Capacidad (yd3)	Capacidad (Toneladas)	Numero de ejes	Modelo	Tipo de vehículo	Fecha de entrada en operación del vehículo	Tipo de uso del vehículo	Estado
SZK073	MERCEDES VENZ	8	3.5	2	2011	Compactador	02-SEP-11	Permanente	En Operación

Se reflejan algunas inconsistencias entre los datos suministrados por el prestador y lo certificado al SUI, de lo que se requiere una explicación por parte del prestador. De otra parte, tampoco se encuentra registrada la información del vehículo que se encuentra en alquiler.





- **Barrido y Limpieza de áreas públicas**

El artículo 2.3.2.2.4.51 del Decreto 1077 de 2015 dispone que *“Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte”*.

Según lo verificado en la visita realizada por la Superservicios en el mes de junio de 2017, el prestador no realiza la actividad del barrido de calles, así como tampoco la actividad se encuentra inscrita en el RUPS, lo anterior presuntamente incumple lo previsto en la norma antes enunciada; es preciso indicar que el prestador mencionó que los habitantes se hacen cargo del barrido al frente de sus viviendas y que, en el año 2015, hubo un convenio celebrado entre la alcaldía con la administración municipal para la limpieza de calles.

Por otra parte, se mencionó que existe una persona a cargo de la administración municipal para el barrido del parque principal.

Adicionalmente se identificó lo siguiente:

- Se realizó la comparación de dicha información con la certificada en el SUI, evidenciando que el prestador reporta la información para este componente en ceros, lo anterior concuerda con lo expresado por el prestador en campo.
- Se verificó el documento de actualización del PGIRS reportado por la administración municipal en la plataforma INSPECTOR, en la que se señala que se corrobora la información antes descrita y que la actividad se realiza bajo solicitud y mediante acuerdo.
- Pese a que en el CCU aportado en visita, señala en el numeral tres de la cláusula decima primera que se obliga a prestar la actividad de *“Realizar el barrido de vías y áreas públicas”*, la empresa no efectúa la actividad, lo cual presuntamente incumple con lo consignado en dicho contrato.



- **Aprovechamiento**

El prestador no realiza la actividad de barrido, no obstante, la administración municipal para la vigencia 2016, en la plataforma INSPECTOR registró que en el municipio existe la “ASOCIACIÓN DE RECICLADORES DE URUMITA” la cual está conformada por 14 personas, sin embargo, no se cuenta con información adicional sobre el particular, en este sentido es preciso que el prestador señale información relevante que permita identificar las actividades que realiza la asociación en comento.

- **Disposición final**

No se cuenta con un contrato para la disposición final de residuos sólidos, frente a este punto, el prestador señala que el operador que les está recibiendo actualmente los residuos es la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P y que el sitio de disposición final se localiza en el municipio de Fonseca a 55 Kilómetros de distancia.

Por otra parte, se aportó la factura correspondiente al mes de marzo de 2017 con fecha de pago a 1 de mayo de 2017, no se cuenta con soportes de ingreso, así como tampoco con facturas del mes de mayo de 2017 toda vez que Interaseo no la ha enviado al prestador.

Adicionalmente, se verificó el RUPS del prestador INTERASEO S.A.S. E.S.P, estableciendo que en la última actualización realizada el 10 de mayo de 2017 (Aprobada), el prestador registra que atiende la actividad para el municipio de Urumita a partir del 1 de enero de 2014.

### 3.3.1. Indicadores técnicos del servicio de aseo

**Tabla 25** Indicadores técnicos de aseo

Cobertura	Frecuencia de Recolección	Vida útil del sitio de disposición final
95%	Cada 15 días	No aplica EL prestador realiza la actividad de disposición final en el relleno operado por la empresa INTERASEO en el municipio de Fonseca

- **Cobertura:** La información fue suministrada por el prestador durante la visita realizada por la Superservicios en el mes de junio de 2017.
- **Frecuencia de recolección:** El prestador presuntamente realiza la recolección con una frecuencia inferior a la establecida por el Decreto 1077 de 2015.
- **Vida útil del sitio de disposición final:** El prestador dispone residuos en un relleno regional.

### 3.4. Plan de contingencia y Emergencia

El Decreto 3102 de 1997 señala en el literal i) del artículo 5° como obligación de las entidades prestadoras del servicio de acueducto, “Elaborar un plan de contingencia, en donde se definan las alternativas de prestación del servicio en situaciones de emergencia”.

A su vez, el artículo 201 de la Resolución 1096 de 2000 estableció que “Todo plan de contingencias se debe basar en los potenciales escenarios de riesgo del sistema, que deben obtenerse del análisis de vulnerabilidad realizado de acuerdo con las amenazas que pueden afectarlo gravemente durante su vida útil. El plan de contingencia debe incluir procedimientos generales de atención de emergencias y procedimientos específicos para cada escenario de riesgo identificado.”

Sumado a lo anterior, la Ley 1523 de 2012 en su artículo 42 definió que “Todas las entidades públicas o privadas encargadas de la prestación de servicios públicos, (...) que puedan significar riesgo de desastre para la sociedad, (...), deberán realizar un análisis específico de riesgo que considere los posibles efectos de eventos naturales sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia, así como los que se deriven de su operación. Con base en este análisis diseñará e implementarán las medidas de reducción del riesgo y planes de emergencia y contingencia que serán de su obligatorio cumplimiento.”

En concordancia, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) expidió la Resolución 154 de 2014 aplicable a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, ubicadas en todo el territorio nacional.

El día 3 de junio de 2015 la Superservicios expidió la Circular Externa No. 20151000000024 relacionada con el reporte de información al SUI de los planes de emergencia y contingencia en el marco de los artículos 3° y 5° de la resolución 0154 de 2014. Según la circular mencionada se preparó a plataforma del SUI para que permita la recepción de los datos relacionados con el reporte de los planes de emergencia y contingencia de acuerdo con el anexo de la circular.

Se verificó en el Sistema Único de Información SUI, el reporte del formato de Plan de Emergencia y Contingencia de acuerdo con el anexo resolución No. SSPD - 20101300048765 del 14- 12- 2010, encontrando que no ha certificado información

para los tres servicios acueducto, alcantarillado y aseo de los años 2016 y 2017, solo presenta información certificada para el año 2015, como se muestra a continuación:

**Imagen 32** Reporte plan de emergencia y contingencia 2017

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:						2017	
DEPARTAMENTO:						LA GUAJIRA	
MUNICIPIO:						URUMITA	
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
LA GUAJIRA	URUMITA	24883	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	Acueducto	ND	Pendiente	ND
LA GUAJIRA	URUMITA	24883	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	Alcantarillado	ND	Pendiente	ND
LA GUAJIRA	URUMITA	24883	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	Aseo	ND	Pendiente	ND

Fuente: SUI 29-10-2017

**Imagen 33** Reporte plan de emergencia y contingencia 2016

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:						2016	
DEPARTAMENTO:						LA GUAJIRA	
MUNICIPIO:						URUMITA	
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
LA GUAJIRA	URUMITA	24883	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	Acueducto	ND	Pendiente	ND
LA GUAJIRA	URUMITA	24883	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	Alcantarillado	ND	Pendiente	ND
LA GUAJIRA	URUMITA	24883	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	Aseo	ND	Pendiente	ND

Fuente: SUI 29-10-2017

**Imagen 34** Reporte plan de emergencia y contingencia AAA 2015

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:						2015	
DEPARTAMENTO:						LA GUAJIRA	
MUNICIPIO:						URUMITA	
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
LA GUAJIRA	URUMITA	24883	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	Acueducto	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA AGUAUR DOCUMENTO FINAL.pdf</a>	Certificado	29-12-2015
LA GUAJIRA	URUMITA	24883	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	Alcantarillado	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA AGUAUR DOCUMENTO FINAL.pdf</a>	Certificado	29-12-2015
LA GUAJIRA	URUMITA	24883	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	Aseo	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA AGUAUR DOCUMENTO FINAL.pdf</a>	Certificado	29-12-2015

Fuente: SUI 29-10-2017

Aunado a lo anterior, es preciso señalar que la entidad en ejercicio de las funciones que le asisten, procedió a verificar el documento cargado para la vigencia 2015, en este sentido con radicado SSPD No. 20174601539501 del 30 de octubre de 2017, se le informó que producto del análisis realizado por la Superservicios que el documento “presuntamente INCUMPLE con los requisitos mínimos de contenido establecidos en el Anexo 1 de la resolución No. 154 de 2014”.

En este sentido el prestador debe atender dicha comunicación con el fin que se subsanen las observaciones hechas por la entidad.

#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

El análisis que a continuación se efectúa comprende la información comercial suministrada por el prestador y la información cargada al SUI para el mismo efecto. Los años de análisis son 2015 y 2016.

##### 4.1. COMPARATIVO FACTURACIÓN VS RECAUDO

En visita no se suministró la información, por lo tanto, se generó consulta al Sistema Único de Información SUI, de acuerdo con lo reportado por el prestador para el año 2015 mostro una baja eficiencia 25.5%, para el año 2016 presento una aumento de eficiencia al 72%, debido a la disminución considerable de lo facturado en los primeros nueve meses con respecto al año 2015, y para el año 2017 se mantuvo la eficiencia al 71%, para los servicios de acueducto y alcantarillado, como se muestra en las siguientes tablas:

Imagen 35 Promedio de Eficiencia año 2015

AÑO 2015			
MES	FACTURADO	RECAUDADO	% EFICIENCIA
1	179.473.312	-	0.0%
2	182.566.480	1.823.454	1.0%
3	182.717.488	3.685.193	2.0%
4	182.868.496	5.379.712	2.9%
5	183.019.504	7.947.413	4.3%
6	183.170.512	8.093.038	4.4%
7	183.321.520	8.313.642	4.5%
8	183.321.520	8.891.393	4.9%
9	11.623.588	8.211.505	70.6%
10	11.623.588	8.211.505	70.6%
11	11.623.588	8.211.505	70.6%
12	11.623.588	8.171.125	70.3%

Fuente: SUI – Cálculos SSPD

Imagen 36 Promedio de Eficiencia año 2016

AÑO 2016			
MES	FACTURADO	RECAUDADO	% EFICIENCIA
1	11.623.588	8.214.461	70.7%
2	11.623.588	8.245.853	70.9%
3	11.631.372	8.269.205	71.1%
4	11.640.764	8.313.205	71.4%
5	11.640.764	8.353.989	71.8%
6	11.646.264	8.398.531	72.1%
7	11.651.764	8.442.007	72.5%
8	11.662.764	8.469.507	72.6%
9	11.673.764	8.495.399	72.8%
10	11.679.264	8.467.899	72.5%
11	11.684.764	8.495.399	72.7%
12	11.690.264	8.494.047	72.7%

Fuente: SUI – Cálculos SSPD

**Imagen 37** Promedio de Eficiencia año 2017

<b>AÑO 2017</b>			
<b>MES</b>	<b>FACTURADO</b>	<b>RECAUDADO</b>	<b>% EFICIENCIA</b>
1	11.695.764	8.514.439	72.8%
2	11.861.952	8.599.899	72.5%
3	11.872.952	8.612.507	72.5%
4	11.878.452	8.618.007	72.6%
5	11.883.952	8.623.507	72.6%
6	11.883.952	8.216.943	69.1%
7	11.883.952	8.223.887	69.2%
8	11.883.952	8.237.591	69.3%
9	11.883.952	8.162.199	68.7%

Fuente: SUI – Cálculos SSPD

## 4.2. Suscriptores

La resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores que desarrollan la actividad de comercialización de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo deben reportar la información sobre los suscriptores atendidos; a continuación, se presenta la información de suscriptores contrastada con los datos reportados por el prestador en el SUI para los años 2015 y 2016, como la identificada en visita:

### Servicio de Acueducto

**Tabla 26** Variación suscriptores enero 2016 –Enero 2017

<b>Estrato/Uso</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Variación (%)</b>
Estrato 1	910	924	1,5
Estrato 2	709	709	0,0
Estrato 3	10	10	0,0
Total Residencial	1629	1643	0,9
Comercial	17	17	0,0
Oficial	18	18	0,0
Total No Residencial	35	35	0,0
Total	1664	1678	0,8

Fuente: SUI

De acuerdo con las cifras que se reflejan en la anterior tabla, se puede apreciar que no se presentaron cambios significativos de una vigencia a otra, además solamente se presentó un ligero aumento para los suscriptores residenciales estrato 1 (14 suscriptores).

Ahora bien, con relación a la visita adelantada por la entidad en el mes de junio de 2017, se aprecia a nivel global un aumento de dos suscriptores entre los periodos de enero a junio de 2017, sin embargo, el cambio se vio reflejado en los usos residenciales de estrato 1 en el cual se incrementaron tres suscriptores y en el estrato 2 hubo un decrecimiento once suscriptores.

**Tabla 27** Suscriptores visita Junio 2017

<b>Estrato/Uso</b>	<b>Acueducto</b>
Estrato 01 Bajo Bajo	927
Estrato 02 Bajo	698

Estrato 03 Medio Bajo	9
Comercial –Categoría única	18
Comercial -estrato 02 Bajo	1
Oficial - Categoría única	17
Oficial - Estrato 01 Bajo Bajo	0
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>1670</b>

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita.

### Servicio de alcantarillado

**Tabla 28** Variación suscriptores enero 2016 –Enero 2017

Estrato/Uso	2016	2017	Variación (%)
Estrato 1	907	918	1,2
Estrato 2	707	707	0,0
Estrato 3	10	10	0,0
Total Residencial	1624	1635	0,7
Comercial	15	15	0,0
Oficial	18	18	0,0
Total No residencial	33	33	0,0
Total	1657	1668	0,7

Fuente: SUI

Al igual que en el servicio de acueducto no se presentó un cambio significativo para este servicio, se presentó un aumento únicamente para suscriptores residenciales en estrato 1 de once suscriptores.

**Tabla 29** Suscriptores visita Junio 2017

Estrato/Uso	Alcantarillado
Estrato 01 Bajo Bajo	924
Estrato 02 Bajo	695
Estrato 03 Medio Bajo	9
Comercial –Categoría única	16
Comercial -estrato 02 Bajo	1
Oficial - Categoría única	17
Oficial - Estrato 01 Bajo Bajo	0
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>1662</b>

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita.

Por otra parte, en relación con la información de la visita realizada por la entidad en el mes de junio de 2017, se aprecia un decrecimiento de seis suscriptores, lo anterior se refleja en el uso residencial estratos 1 y 2.

### Servicio de aseo

**Tabla 30** Variación suscriptores enero 2016 –Enero 2017

Estrato/Uso	2016	2017	Variación (%)
Estrato 1	932	952	2,1
Estrato 2	716	716	0,0
Estrato 3	9	9	0,0
Rango 1 Pequeño Productor	12	12	0,0
Rango 2 Gran productor	18	18	0,0

Total	1687	1707	1,2
-------	------	------	-----

Fuente: SUI

El servicio de aseo es el que más cuenta con número de suscriptores, al respecto el prestador debe aclarar sobre dicho comportamiento, al igual que los otros dos servicios la concentración de suscriptores se presenta en el uso residencia estrato 1, además de lo anterior, se presenta un ligero aumento de una vigencia a otra.

**Tabla 31** Suscriptores visita Junio 2017

Estrato/Uso	Aseo
Estrato 01 Bajo Bajo	964
Estrato 02 Bajo	701
Estrato 03 Medio Bajo	9
Comercial –Categoría única	20
Oficial - Categoría única	17
Oficial - Estrato 01 Bajo Bajo	1
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>1693</b>

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita

Por su parte, al contrastar los datos de enero de 2017 con los aportados en la visita adelantada por la SSPD en el mes de junio de 2017, se aprecia un decrecimiento en el total de suscriptores atendidos, el cual está representado en el uso residencia estrato dos, no obstante, es preciso que el prestador precise si esto obedece a un re clasificación de los suscriptores de estos en el uso residencial 1, teniendo en cuenta que en este hubo un aumento de doce suscriptores.

Aunado a lo anterior, una vez consultada la última actualización hecha por el prestador en el RUPS el 7 de junio de 2017, se estableció que el prestador registro atender para este servicio más de 2500 suscriptores, lo cual es contrario con las cifras registradas en el SUI y suministradas en la visita, lo anterior puede obedecer a una mala práctica de reporte en esta plataforma.

#### **4.3. Aspectos tarifarios estudió de costos y tarifas**

##### **4.3.1. Acueducto y alcantarillado**

El prestador presentó un estudio formulado el año 2013, el cual no tiene actualizado los cálculos conforme la metodología dispuesta en la Resolución CRA 287 de 2004 para los servicios de acueducto y alcantarillado, según indicaron se remitió a la CRA quienes le indicaron que el documento no se ajustaba a la metodología establecida por la norma en comentario.

Por otra parte, a través de radicado SSPD No. 20154600433731 del 31 de julio de 2015, la entidad le remitió al prestador los resultados de la “*Verificación de la aplicación de la metodología establecida en la Resolución CRA 287 de 2004 y del análisis de los servicios de acueducto y alcantarillado*”, donde se concluye:

- “*Teniendo en cuenta las evidencias señaladas en el CMA, CMO, CMI y CMT para los servicios de acueducto y alcantarillado, es preciso indicar que la COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA presuntamente OMITIÓ la aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 287 de 2004 para los servicios de acueducto y alcantarillado al calcular en el estudio de costos y tarifas una tarifa única que va en contra vía de lo definido en el*

*artículo 90 de la Ley 142 de 1994 y los artículos 2, 3 y 4 de la Resolución CRA 287 de 2004, los cuales estipulan que las formulas tarifarias para los servicios de acueducto y alcantarillado incluyen un cargo fijo el cual se determina con base en los costos medios de administración y un cargo por consumo el cual se determina con base en los costos medios operativos, de inversión y de tasas ambientales.*

- *El prestador no aportó evidencias del acto aprobación de tarifas, ni ha reportado en el SUI el mismo, lo cual no ha permitido comparar si las tarifas aprobadas mediante el estudio de costos y tarifas corresponden a las aprobadas por la autoridad tarifaria local.*
- *Al verificar vía facturación la facturación del prestador, se identificó que el mismo viene cobrando unas tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado que no obedecen al resultado del estudio de costos y tarifas.*
- *Verificando las facturas aplicadas entre los años 2012 al 2014 en los periodos de enero, junio y diciembre para cada vigencia, se identificó que la COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA, vía facturación NO aplica el costo de referencia para los servicios de acueducto y alcantarillado, sino que para cada uno ellos tienen un costo de referencia diferenciado al cual le aplican el porcentaje de subsidio correspondiente tal como se evidencia en la tabla anterior. Lo anterior permite inferir una INADECUADA aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 287 de 2004.*
- *La COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA Aplicación de subsidios por debajo de lo aprobado mediante Acuerdo de Concejo.*
- *Con relación a las variaciones tarifarias, se indica que las tarifas aplicadas por el prestador presentan variaciones (aumentos y disminuciones) en los periodos de enero y junio de 2014 que no guardan relación con el proceso de actualización tarifaria definido en la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 287 de 2004”.*

#### **4.3.2. Aseo**

Para constatar la correcta aplicación de la metodología tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, es necesario que el prestador, cuente con el respectivo estudio de costos y tarifas reportado en SUI, el cual debió elaborar para el servicio de aseo con base en Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.

Dicho estudio debe estar contenido en el Sistema Único de Información – SUI, - Soporte del Estudio de Costos y Tarifas Aseo (PDF o TIFF), así mismo debe contar con el reporte de toda información del tópico comercial, la cual se considera oficial desde el momento en que es certificada en el sistema y respecto de la cual el Representante Legal es el responsable, de conformidad con lo establecido en la Circular SSPD 001 de 2006.

Por tal razón esta Superintendencia procedió a realizar verificación del estado de cargue al SUI del prestador COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP – ID 24883, encontrando que, para el tema tarifario del servicio de aseo, no presenta

reporte de la siguiente información:

- **Formato de Tarifas Aplicadas Aseo – (2015-2016 y 2017) con los siguientes componentes:**

Cantidad de residuos sólidos presentados para recolección por suscriptor – TDi

Tarifa para el componente de barrido y limpieza de vías y áreas públicas – TBL

Tarifa para el componente de recolección y transporte – TRT

Tarifa para el Componente por Transporte Excedente – TTE

Tarifa para el Componente de Tratamiento y Disposición Final – TDT

Tarifa para el Componente de Comercialización y Manejo del Recaudo – TFR

Factores de subsidios y contribución

Tarifa Final - TI

- **Toneladas mensuales recogidas en el área de prestación (2015 ago a dic - 2016 y 2017)**
- **Toneladas mensuales de barrido del área de prestación (2015- 2016 y 2017)**

Formato 4 - Aseo/Técnico-operativo/Toneladas de barrido y recolección y transporte (Formato 4 Circular. SSPD-CRA 6 de 2006 y Resol. SSPD 15085 de 2009)

El no cargue de información al SUI no permite evaluar la correcta aplicación de la metodología establecida por la CRA, lo que impide y obstaculiza el cumplimiento de las funciones de la Superintendencia; y representa incumplimiento de la obligación general de suministro de información prevista en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, según el cual el SUI “*se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994*”.

Para el cargue de información al SUI, debe tener en cuenta el Anexo Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 “*Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035*”, de igual forma debe tener en cuenta toda la normatividad relacionada con reporte de información, la cual se encuentra disponible en el sitio en Internet [www.sui@gov.co](mailto:www.sui@gov.co).

En dichas Resoluciones se determinan fechas límite de cargue, motivo por el cual son de obligatorio cumplimiento y no son prorrogables, por lo que los aplicativos de reporte se mantendrán disponibles sin perjuicio de las acciones de control que se puedan adelantar, por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ya que dentro de sus funciones se encuentra la de solicitar y analizar en la forma, detalle y términos, la información que se requiera para el ejercicio de sus atribuciones legales.

Una vez el prestador realice el reporte a los sistemas de información de esta entidad, se realizará el respectivo control tarifario para el servicio de aseo, esto con el fin de poder evaluar la correcta aplicación de la metodología tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, la cual definió para el servicio de aseo, procedimientos y fórmulas para los cálculos de costos y tarifas.

#### 4.4. Tarifas de referencia estudio de costos y tarifas

Seguidamente, se muestra las tarifas de referencia con aplicación de subsidios que se señala en el documento referido.

**Tabla 32** Tarifas de referencia

Estrato	Tarifa de acueducto	Tarifa de alcantarillado
1	\$6.218	\$2.487
2	\$12.437	\$4.975
3	\$17.619	\$7.048

Fuente: Estudio de costos y tarifas elaborado por el prestador para acueducto y alcantarillado

Para el servicio de aseo, se relacionan las tarifas sin aplicación de subsidios que se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 33** Tarifas sin aplicación de subsidios

Estrato/uso	TFR	TBL	TRT	TTE	TDT	SUMA
1	1559	0	7.533,60	2.200	6.508	15.602,74
2	1559	0	7.533,60	2.200	6.508	15.602,74
3	1559	0	7.533,60	2.200	6.508	15.602,74
4	1559	0	11.895,15	3.473	10.275	23.733,06
Pequeños Productor	1559	0	11.895,15	3.473	10.275	23.733,06

Fuente: Estudio de costos y tarifas elaborado por el prestador para aseo

#### 4.5. Subsidios y contribuciones

Se suministró en visita el Acuerdo municipal No. 10 del 16 de agosto de 2016, *“POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECEN LOS FACTORES DE SUBSIDIO Y APORTES SOLIDARIOS PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EN EL MUNICIPIO DE URUMITA EN LA VIGENCIA 2016”*, según el artículo 3 se señala que:

*“Este acuerdo rige a partir de la fecha de su sanción y publicación hasta el 31 de diciembre de 2016 y deroga las disposiciones anteriores sobre la materia”.*

Sobre lo anterior, el prestador señaló que se encuentra aplicando dicho acuerdo, dado que el concejo municipal no ha expedido el de la vigencia 2017.

De acuerdo con el acto administrativo antes enunciado, se fijan los siguientes factores para ser aplicados en las facturas de los suscriptores atendidos:

**Tabla 34** Subsidios

ESTRATO/USO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
Estrato 1	70%	70%	50%
Estrato 2	40%	40%	40%
Estrato 3	15%	15%	15%

Fuente: del Acuerdo municipal No. 10 de 2016

**Tabla 35** Contribuciones

<b>Estrato/Uso</b>	<b>Porcentaje de contribución</b>
Comercial	50%
Industrial	30%

Fuente: del Acuerdo municipal No. 10 de 2016

Se apreció la cuenta de cobro por concepto de subsidios radicada por la empresa a la administración municipal correspondiente al mes de mayo de 2017, está fue recibida por la misma el 26 de mayo de 2017 y adicionalmente se aportó el comprobante de egreso No. 007- 0281 de la administración municipal que hace constar el giro correspondiente realizado por tal concepto.

**Convenio para el giro de subsidios:** No se ha suscrito convenio alguno, de acuerdo con lo expuesto por el Gerente de la COOPERATIVA.

**Tarifas aplicadas:** De acuerdo con la información suministrada la mayoría de los suscriptores se encuentran clasificados en uso residencial estrato 1.

A continuación, se muestran las tarifas de referencia que cobra el prestador por cada servicio sin aplicación de subsidio, es preciso indicar que las tarifas para acueducto y alcantarillado corresponden a una cifra plena:

**Tabla 36** Tarifas de referencia

<b>Servicio</b>	<b>Cargo fijo</b>
Acueducto	\$12.973
Alcantarillado	\$5.359
Aseo	\$9.871

Fuente: Información extractada de las facturas del prestador

Adicionalmente, en la factura se relaciona que el cobro realizado para el servicio de aseo, corresponde a las actividades de recolección transporte, en este sentido posiblemente se estaría configurando la gratuidad en la actividad de disposición final.

**Facturas:** En visita se aportaron facturas de cobro de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y aseo periodo facturado mes de mayo de 2017.

Imagen 38 Factura a Mayo 2017

APC URUMITA		Municipio: MUNICIPIO DE URUMITA - NIT. 900.334.020-6		FACTURA No. 1668	
Código del Suscriptor: 0079-25- -	Cód. Interno: 007925	Nombre: VASQUEZ HER: DE JUAN			
Uso: Residencial	# Conexión: 007925	Dirección: C 13 6 30			
Periodo Facturado: 1 DE ABRIL AL 30 DE ABRIL	Periodos a cancelar: 1	Lectura Anterior: 0	Lectura Actual: 0		
CC ó NIT: 0	Expedida: 06/05/2017	Consumo: 0 m3	Tipo Consumo: Real		
Acueducto		Estado de Lectura:			
Rango	Cons m3	\$ m3	Subtotal		
0 a 0			0.00		
1 a 0		0.00	0.00		
> 0		0.00	0.00		
Costo Total Consumo		\$0.00			
Consumo Últimos 6 Periodos					
Periodo	Cons m3	Valor Factura	Gráfico		
Marzo	0	\$17,000.00			
Febrero	0	\$8,500.00			
Enero	0	\$8,500.00			
Diciembre	0	\$8,500.00			
Noviembre	0	\$8,500.00			
Octubre	0	\$8,500.00			
Promo. Suscriptor		Promedio Estrato			
Detalle de su deuda al periodo Anterior					
Servicio	Capital Adeudado	Interes Acum. Ant.	Int. periodo Anter.		
Acueducto	0.00	0.00	0.00		
Alcantarillado	0.00	0.00	0.00		
Aseo	0.00	0.00	0.00		
Totales	0.00	0.00	0.00		
Concepto		Cuota	Valor Real	Subsidio	Valor a Pagar
Ajuste a la Centena		\$39.10			\$39.10
Tarifa Plena Acueducto		\$12,973.00	\$-9,081.10		\$3,891.90
Tarifa Plena Alcantarillado		\$5,359.00	\$-3,751.30		\$1,607.70
Recolección y transporte		\$9,871.00	\$-6,909.70		\$2,961.30
Otros a Cobrar		\$0.00			
Total a Pagar		\$8,500.00			
Pago sin recargo hasta 23/05/2017		Pago con recargo hasta 26/05/2017			
Observaciones:					

Fuente: Reporte SUI abril 2017

En atención del contenido mínimo de las facturas que se consigna en la cláusula 17 del CCU del prestador para acueducto y alcantarillado y 15 para el servicio de aseo se estableció que no cuenta con los siguientes datos:

- No cuenta con número de medidor instalado dado que no hay micromedición en el municipio.
- No existe una “comparación entre el valor de la factura por consumo suscriptor 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”.
- No se consigna el “factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen”.
- Así las cosas, el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo lo previsto en el contenido mínimo de la facturación dado que le hace falta la inclusión de aspectos que se consignan en el CCU, esta información se detalla en el siguiente acápite.

4.6. Contrato de condiciones uniformes – CCU:

Tal como se señaló en la primera parte del documento, en visita se presentó el contrato de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo el cual se encuentra actualizado al 14 de octubre del 2016, dato que se encuentra registrado en el RUPS del prestador; éste no cuenta con concepto de legalidad, por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), sobre el particular informan que no se han remitido aun a la CRA, sin embargo, señalaron en visita que los documentos no se apartan de lo dispuesto por la Resoluciones CRA 375 y 376 de 2005.

Es preciso señalar que una vez verificado el Sistema Único de Información, se identificó que el CCU cargado por el prestador tiene fecha de actualización del 3 de enero de 2011, observación que debe ser atendida de manera prioritaria por el mismo

dado que la entidad vigila la relación contractual que existe entre el usuario y el prestador frente a las obligaciones, deberes y derechos entre las partes.

Es preciso señalar que una vez verificado el Sistema Único de Información, se identificó que el CCU cargado por el prestador tiene fecha de actualización del 30 de abril de 2010.

**Imagen 39** Cargue SUI CCU

Departamento	Empresa	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
LA GUAJIRA	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	1	24883	2013-09-12	Acueducto	Hasta 2500 suscriptores	001	2011-01-03	ND	NO	ND	ND	<a href="#">contrato_24883_211728_103.zip</a>

Fuente: <http://www.sui.gov.co/contrato-de-condiciones-uniformes-de-acueducto>

**Tabla 37** Aspectos relevantes de los CCU del prestador

Servicio	Aspecto	Cláusula	Obligación CCU	Indicador	Condiciones actuales	Cumplimiento obligación	Observaciones	
Acueducto y Alcantarillado	Calidad	Numeral 1 cláusula 11	Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico	Aqua apta para el consumo humano IRCA <= 5%	Vigilancia: La autoridad sanitaria no toma muestras  Control: el prestador no toma muestras de control de calidad del agua.	No	Presunto incumplimiento del CCU	
	Continuidad			24 Horas	12 horas día por medio	No	Presunto incumplimiento del CCU	
	Facturación	Numeral 3 cláusula 11	Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un periodo no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.	Suscriptores con micromedición y lectura 100%	0%	No	Presunto incumplimiento del CCU	
	Comercial	Cláusula 17	Numeral 30 cláusula 11	Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.	Contar con formato para presentación de PQRs	Se cuenta con formato	Si	
			Numeral 31 cláusula 11	Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.	Contar con oficina y personal de atención al cliente	Cuenta con oficina y con personal para atender al cliente	Si	
			Contenido mínimo de las facturas					
				1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.		La factura presenta la información	No	
				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.		La factura presenta la información		
				3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.		La factura presenta la información		
				4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.		La factura presenta la información		
			5. El periodo de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.		La factura presenta la información			
			6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.		La factura presenta la información			
			7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.		La factura no presenta la información	No presunto incumplimiento del CCU.		
			8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.		La factura no presenta la información			
			9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.		La factura no presenta la información	No presunto incumplimiento del CCU.		

			10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.		La factura no presenta la información		No presunto incumplimiento del CCU.	
			11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.		La factura no presenta la información completa		No se relaciona el factor a aplicar, presunto incumplimiento del CCU.	
			12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.		La factura presenta la información			
		Cláusula 19	Periodo de facturación. Las facturas se entregarán mensualmente del 1 al 10 días del mes en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio.	Emitir la facturación mensual	El prestador factura mensualmente los servicios atendidos	Si		
Aseo	Técnico	Numeral 1 cláusula 11	Recolectar y transportar en forma permanente los residuos, provenientes del inmueble, vías y áreas públicas objeto del servicio, de conformidad con las normas vigentes.	Realizar el 100% de la recolección	El prestador no cuenta con frecuencia de recolección permanente	No	Presunto incumplimiento del CCU.	
		Numeral 2 cláusula 11	Asegurar la disposición final de los residuos sólidos, de conformidad con las normas sanitarias y ambientales vigentes	Realizar la disposición final en un sitio autorizado por la autoridad ambiental	El prestador dispone los residuos en el sitio operado por INTERASEO, en el municipio de Fonseca La Guajira	Si		
		Numeral 3 cláusula 11	Realizar el barrido de vías y áreas públicas	Realizar el barrido de calles del perímetro de servicio	El prestador no realiza la actividad de barrido	No	Presunto incumplimiento del CCU.	
		Numeral 22 cláusula 11	Dar a conocer los días y horarios de recolección que le correspondan a cada usuario.	Socializar los días y horarios de prestación	El prestador no divulga los días y horarios de recolección	No	Presunto incumplimiento CCU	
		Comercial	Numeral 10 cláusula 11	Organizar una oficina de peticiones, quejas, reclamos y recursos para atender, tramitar y responder, las que presenten los suscriptores potenciales, los suscriptores y los usuarios vinculados al contrato.	Contar con oficina de atención al cliente	El prestador cuenta con oficina de PQRs	Si	
			Cláusula 16	La factura expedida por la EMPRESA deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos		La factura presenta la información	No	
				a) El nombre de la EMPRESA responsable de la prestación del servicio.		La factura presenta la información		
				b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio.		La factura presenta la información		
				c) Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro.		La factura presenta la información		
				d) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio.		La factura presenta la información		
	e) Periodo de facturación del servicio.				La factura presenta la información			
	f) Valor del servicio y fechas de pago oportuno.			La factura presenta la información				
	g) La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los tres periodos inmediatamente anteriores			La factura no presenta la información	Presunto incumplimiento CCU			
	h) Valor de los subsidios, si son del caso, o el de los factores de contribución, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.			La factura no presenta la información completa	Presunto incumplimiento CCU			
	i) Sitio y medios aceptables para hacer el pago. El pago que se haga en las oficinas de la EMPRESA, siempre será aceptable.		La factura no presenta la información	Presunto incumplimiento CCU				
Anexo técnico acueducto, alcantarillado y aseo	Zona Geográfica de Prestación	1 (Acueducto y alcantarillado)	La zona geográfica en la cual se aplica el contrato. La zona geográfica en la cual aplica el contrato es: el Municipio de Urumita está ubicado en la República de Colombia aproximadamente a 175 Kms. al sur de Riohacha, con una extensión de 329.09 Kilómetros cuadrados. Las coordenadas geográficas correspondientes a El municipio se encuentra a los 10 grados 33 minutos de latitud Norte y a los 73 grados 1 minuto de longitud oeste, del meridiano de Greenwich, y dentro de las coordenadas 1.136.000 mE, 1.656.000 mN - 1.106.000 mE, 1.658.000 mN -1.135.000 mE, 1.643.000 mN - 1.990.000 mE, 1.644.000 mN.	Prestar en el municipio de Urumita.	El prestador opera en cabecera del municipio de Urumita	Si	El prestador presta atiende los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el área consignada en el CCU.	
		ANEXO I. (Aseo)	Comprende el mapa de la zona dentro de la cual la EMPRESA está dispuesta a prestar el servicio; y dentro de esa zona, encerradas en líneas rojas, las áreas dentro de las cuales la prestación no es posible.					
	Calidad del agua	4.1 (Acueducto y alcantarillado)	La calidad de agua potable suministrada por la persona prestadora cumplirá con lo señalado por el Decreto 1575 de 2007 (...)	Agua apta para el consumo humano IRCA <= 5%	Vigilancia: La autoridad sanitaria no toma muestras Control :el prestador no toma muestras a través de laboratorio autorizado.	No	Presunto incumplimiento del CCU	
			La calidad de los vertimientos que serán recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 3930 de 2010	Tomar de muestra de calidad de vertimientos	El prestador no realiza el monitoreo de los vertimientos.	No	Presunto incumplimiento	
	Continuidad	4.2 (Acueducto y alcantarillado)	La persona prestadora se compromete a prestar el servicio de acueducto con una continuidad de 24 horas al día.	24 Horas	12 horas día de por medio	No	Presunto incumplimiento del CCU	
	Frecuencia	1.1 (Aseo)	LA EMPRESA garantizará el retiro de los residuos sólidos domiciliarios de la vía adyacente a un inmueble, una (1) vez por semana:  Los horarios establecidos para la recolección de los residuos, son los siguientes:  La actividad se realiza de 7:00 am a 8:30 am y de 2:00 pm a 3:30 pm en cuatro	1 vez por semana	No se tiene definida una frecuencia	No	Presunto incumplimiento del CCU	

		zonas establecidas.				
		Un vehículo recolector con capacidad de 3 toneladas (compactador)	Capacidad >= 3 Toneladas	El prestador emplea un vehículo alquilado <= de 3 Toneladas	Si	
		Cuatro (4) operadores los cuales estarán distribuidos de la siguiente manera: un conductor y tres recolectores cada uno con los equipos correspondientes de protección.	Mínimo 4 operadores	Se identificaron 6 operario más el conductor	Si	
		El número de micro rutas son 4 la cabecera.	4 microrutas	El prestador cuenta actualmente con una sola ruta	No	Presunto incumplimiento del CCU
		A la ciudadanía se le comunicará profusamente las modificaciones de horarios y rutas de recolección por medios masivos de comunicación.	Socialización modificación de horarios y rutas de recolección	No se presenta soporte que evidencie el particular	No	Presunto incumplimiento del CCU

Fuente: Análisis de información suministrada por el prestador en visita.

#### 4.7. Atención al cliente.

La agente comercial encargada de la atención al cliente en el MPD es la señora Débora Martínez (Contratista).

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

- **Oficina de PQR:** La atención al usuario se hace en las instalaciones administrativas de la persona prestadora, la cual se localiza en la calle 14b No. 9ª 15 plaza principal.



Fotografía No. 35 Oficina PQRs

- **Personal administrativo para recibir, atender, tramitar y responder las PQR de los usuarios, suscriptores:** Se cuenta con la señora Kendys Daza, quien es la designada para recibir las PQRs.
- **Medio de recepción:** Las PQRs se reciben de manera personal en las instalaciones de la Empresa de Servicios Públicos o verbalmente, generalmente corresponden a aspectos técnicos del servicio de acueducto.
- **Medio de trámite:** Se realiza el registro correspondiente en el software comercial integrón, del cual se evidenció formato.
- **Notificación a los usuarios de las respuestas otorgadas:** Se aportaron algunos expedientes de las PQRs recibidas por el prestador, sin embargo, no se apreció notificación de las decisiones tomadas frente a las peticiones presentadas y los mismos no cuentan con los soportes de la atención realizada por la empresa.

- En campo, se apreció una carpeta con informes mensuales de operación en sistema acueducto, alcantarillado y aseo, el cual es llevado por la Ingeniera Darlenys Guerra Ávila (Encargada de la parte operativa), en este se registran actividades que se relacionan respecto de las peticiones de carácter técnico; en visita se le hizo la observación al prestador para que adelante la acción de mejora correspondiente; en este sentido se requiere al prestador para que indique a la entidad el avance realizado frente al particular.

#### 4.5.1. Reporte de PQRs al SUI

De conformidad con lo establecido en los artículos 6.3.2.1, 7.3.2.1 y 8.3.2.1 de la resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2014, los prestadores deben reportar las peticiones, quejas y reclamos atendidas por la persona prestadora; al respecto a continuación se muestra la información reportada por el prestador para las vigencias 2015 y 2016:

**% PQR falladas a favor del usuario:** En visita se estableció que el prestador lleva estadística de los fallos de las PQRs y de las causales de las mismas.

A continuación, se muestra la estadística presentada por el prestador para los periodos de enero a abril de 2017, de acuerdo con las principales causas de reclamación hecha por los suscriptores de la cual en su totalidad el prestador falló a favor de los suscriptores.

**Tabla 38** Principales causas de Reclamaciones a abril 2017

Servicio	Causal	Cantidad
Acueducto	Consumo	102
	Predio desocupado	112
Alcantarillado	Aforo	101
	Consumo	102
Aseo	Servicio no prestado	104

Fuente: Reporte SUI

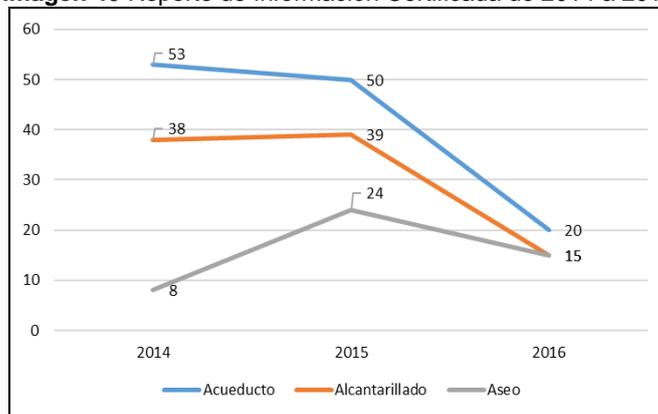
Se realizó la verificación del formato de reclamación para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo encontrando el siguiente reporte de información certificada de 2014 a 2016:

**Tabla 39** Reporte de Información Certificada de 2014 a 2016

SERVICIO	CAUSAL	2014			2015		2016	
		Accede	No Accede	Total	Accede	Total	Accede	Total
Acueducto	Entrega y oportunidad de la factura	2		2				
	Falla en la prestación del servicio por calidad	47		47	50	50	20	20
	Inconformidad con el consumo	2	2	4				
<b>Total Acueducto</b>		<b>51</b>	<b>2</b>	<b>53</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
Alcantarillado	Falla en la prestación del servicio por calidad	38		38	39	39	15	15
<b>Total Alcantarillado</b>		<b>38</b>		<b>38</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
Aseo	Falla en la prestación del servicio por calidad	8		8	24	24	15	15
<b>Total Aseo</b>		<b>8</b>		<b>8</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>15</b>

En la anterior tabla, se refleja una tendencia similar de una vigencia a otra, concentrándose la mayoría en el servicio de acueducto con la causal de falla en la prestación del servicio; así mismo llama la atención tanto en la información suministrada como la recopilada en campo que más del 90% de las peticiones presentadas fueron falladas a favor de los usuarios, situación que se refleja de la misma forma para las cifras entregadas de la vigencia 2017.

**Imagen 40** Reporte de Información Certificada de 2014 a 2016



Fuente: Reporte SUI

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2006, esta Superintendencia realizó la medición del nivel de riesgo financiero de la Cooperativa clasificándola como riesgo III (alto) en la vigencia 2014, por no reporte de información financiera base para el cálculo, como se muestra a continuación.

**Tabla 40** Nivel de Riesgo Financiero IFA – 2014

Aspecto	2014	RANGO
L (Liquidez)	No reporte	III -Alto
ER (Eficiencia en recaudo)	No reporte	III -Alto
CC (Coeficiente cubrimiento de costos)	No reporte	III -Alto
<b>IFA</b>		<b>III -Alto</b>

Fuente: Cálculos SSPD

El IFA Calculado indica un riesgo alto puesto que no reportó a tiempo la información correspondiente a la del 2014, lo anterior impidió a la entidad conocer de manera oportuna y real la situación financiera de la empresa.

Ahora bien, según la publicación realizada por la SSPD para la vigencia 2015, los prestadores de servicios públicos clasificados en los Grupos 1 y 3, debían presentar la información financiera bajo NIF1, por lo cual no es comparable con lo establecido en el Plan Único de Cuentas – PUC de la Superservicios, con el cual se efectúa el cálculo del IFA. Así las cosas, en la mencionada publicación se indica que no fue posible realizar el análisis del cálculo del IFA a 104 prestadores que se han clasificado como Grupo 1 y 3 en el cual se encuentra la empresa Cooperativa Aguas de Urumita LTDA ESP.

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

Imagen 41 Estado de reporte al SUI

ESTADO	TOPICO	2006	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total general
Certificado	Administrativo		3	3	3	3				12
	Administrativo y Financiero		13	10	10	2	2	2		39
	Comercial y de Gestión		224	251	217	218	220	220	171	1521
	Contribuciones 2017								1	1
	Generalidades-Riesgos					1		1	1	3
	NSC					1				1
	Prestadores		12	3						15
	Proceso NIF					1				1
	Riesgos Acueducto						4	15	12	31
	Riesgos Alcantarillado						4	15	12	31
	Riesgos Aseo						4	15	11	30
Técnico operativo		67	54	40	37	59	61	38	356	
Total Certificado			319	321	270	263	293	329	246	2041
Certificado No Aplica	Administrativo y Financiero		1	1	1	1				4
	Comercial y de Gestión		19	9	19	6	2	5	4	64
	Contribuciones 2016						1			1
	Técnico operativo						1	5	12	18
Total Certificado No Aplica			20	10	20	7	4	10	16	87
Pendiente	Administrativo						3	3		6
	Administrativo y Financiero		27	27	27	27	6	8	4	126
	Comercial y de Gestión		9	9	32	19	17	17	12	115
	Estado de Situación Financiera de Apertura - ESFA					1				1
	Generalidades-Riesgos					1	2	1	1	5
	MOVET	1	5							6
	NSC						1	1	1	3
	Proceso NIF					1				1
	Riesgos Acueducto					3	3		1	7
	Riesgos Alcantarillado					3	3		1	7
	Riesgos Aseo					3	3		2	8
Técnico operativo		10	15	5	2	13	6	12	63	
Total Pendiente		1	51	51	64	60	51	36	34	348
Total general		1	390	382	354	330	348	375	296	2476

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028\\_23-11-2017](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028_23-11-2017)

Una vez verificado el Estado de reporte de Información Prestadores SSPD del SUI, se encontró que la Cooperativa presenta un total de 348 formatos y formularios pendientes de certificar, esta situación no permite su análisis de forma adecuada y oportuna.

Se recuerda la obligación que le asiste a los prestadores de servicios públicos en cuanto al cargue de la información financiera, administrativa y técnica, así como los plazos de cargue de los mismos, la cual es de estricto cumplimiento y limita las acciones que adelanta la entidad, en el marco de las funciones asignadas por el artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

## Imagen 42 Reporte Cargue al SUI

Estado de reporte de Información Prestadores SSPD

Empresa

ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE	VER DETALLE DE INFORMACION
24883	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	2006	1	0	0 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
24883	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	2011	51	339	86 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
24883	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	2012	51	331	86 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
24883	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	2013	64	290	81 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
24883	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	2014	60	270	81 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
24883	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	2015	51	297	85 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
24883	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	2016	36	339	90 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
24883	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	2017	34	262	88 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
24883	COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA ESP	TOTAL	348	2128	85 %	<a href="#">Ver Detalle</a>

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028) 23-11-2017

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

### 7.1. Requerimientos

A continuación, se presentan los principales requerimientos realizados por la SSPD de la vigencia 2015 hasta la fecha:

**Tabla 41** Requerimientos realizados por la Superservicios

Radicado	Fecha	Observación
20154600123611	5/03/2015	Solicitud Información Financiera
20154600425721	29/07/2015	Comunica enlace para descargar evaluación integral de gestión para las vigencias 2013-2014, de la COOPERATIVA AGUAS DE URUMITA LTDA E.S.P. – AGUAUR E.S.P,
20154600433731	31/07/2015	Verificación de la aplicación de la metodología establecida en la Resolución CRA 287 de 2004 y del análisis de tarifas aplicadas de los servicios de acueducto y alcantarillado- Urumita- La Guajira
20154600541281	16/09/2015	Acciones fenómeno del Niño
20154600624761	30/09/2015	Requerimiento reporte Planes de contingencia al Sistema Único de Información (SUI)
20154600639151	1/10/2015	Requerimiento reporte Planes de contingencia al Sistema Único de Información (SUI)
20154600674321	6/10/2015	Remisión de información aplicación de desincentivos por consumo excesivo de agua potable
20154600854061	29/12/2015	Reiteración remisión Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo.
20164600683351	10/13/2016	Proceso de convergencia a las Normas de Información Financiera (NIF)
20164600716411	10/26/2016	Solicitud Reporte Información Financiera Vigencia 2015 al SUI
20164600826561	12/13/2016	Presuntos incumplimientos de la resolución SSPD No. 20141300033795 de 2014
20174600346051	4/26/2017	reporte de información financiera para cálculo de contribuciones 2017
20174600408251	5/08/2017	Seguimiento Aplicación Nuevos Marcos Normativos
20174600935351	7/17/2017	Solicitud de contratos de operación

Fuente: Sistema de gestión documental –Orfeo (expediente asignado al prestador)

## **7.2. Evaluaciones integrales**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en ejercicio de sus funciones asignadas, realizó informes de evaluación realizados a la gestión del prestador:

- Vigencia 2014 con análisis de información 2012 -203
- Vigencia 2015 con análisis de información 2013-2014

De acuerdo con la verificación de dichos documentos, se mantienen algunas de las observaciones hechas por la entidad en el presente documento, las cuales no han sido subsanadas por parte del prestador y persiste presuntamente un incumplimiento normativo del mismo, como se detalla en el punto 8 Conclusiones y a lo largo de este informe de gestión.

## **7.3. Visitas de inspección**

La Superservicios, ha adelantado tres visitas de inspección integral al prestador en mención, en las vigencias 2011, 2013 y en el mes de junio de 2017, con el fin de verificar en sitio el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y aseo, es así como la información recopilada, sirvió de insumo para la elaboración del presente informe de gestión y resultados.

# **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **8.1. Aspectos financieros**

- El prestador es una Organización autorizada - Cooperativa, y las entidades fundadoras refleja una participación accionaria del 20%, entre estas la alcaldía del municipio, es recomendable tomar las medidas necesarias para la transición a la aplicación de las Normas Financieras Internacionales NIF
- La Cooperativa necesita utilizar otros activos para cubrir sus pasivos corrientes en caso de requerirlo
- El prestador a la fecha de cierre no posee obligaciones financieras por lo que no habría riesgos desde de punto de vista de deuda, según las cifras presentadas y certificadas.
- Llama la atención que mientras los ingresos tuvieron un incremento del 22.5%, las cuentas por cobrar se incrementaron un 102,4%, lo cual lleva a pensar que la eficiencia del recaudo para esta vigencia fue muy baja.
- El mayor nivel de ingresos, la disminución en el costo de operación y en los gastos, permitieron a la empresa obtener utilidad neta después de dos años seguidos de pérdidas.
- En cuanto a la liquidez de la empresa y teniendo en cuenta que no existe, presuntamente, pasivo de largo plazo, se podría concluir que la capacidad que tiene la empresa de hacer frente a sus obligaciones de pago y afrontar sus compromisos, es apropiada.
- La empresa, a pesar de haber obtenido utilidades durante la vigencia 2016, no registra provisión de impuestos a la renta, situación que puede ver afectado el resultado del ejercicio y por ende los indicadores de rentabilidad. Se solicita explicación al respecto.
- No se encontraron registrados en el SUI notas de los estados financieros. Es importante que el prestador remita esta información para que la Superintendencia

pueda conocer detalles de los registros contables y financieros del prestador, con el objeto de obtener análisis mejor soportados.

- La omisión en el reporte de información al Sistema Único de Información SUI, es una conducta que resulta contraria a la obligación general de todo prestador, el no suministro de información veraz, oportuna y confiable previsto en el artículo 53 de la ley 142 que adiciono el artículo 14 de la ley 689 de 2001, genera un sesgo de información que no permite al SÚI cumplir con su propósito institucional e impide que los usuarios de este sistema de información recurran al mismo para facilitar, apoyar y ejercer sus funciones, actividades y derechos.

## **8.2. Aspectos administrativos**

- Los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010, establecen el reporte de la información administrativa de las Cooperativas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y parte de la estructura organizacional, de la conformación del personal por categoría de vinculación por nómina, temporales, contratistas y vacantes, así como el personal de acuerdo a las funciones que desarrolla.

No obstante lo anterior, al revisar el SUI, se encontró que el prestador no ha realizado el reporte de dicha información, situación que es reiterativa a la luz de los anteriores informes de gestión y resultados, así como no permite a la Superintendencia tener conocimiento de la planta de personal con la que labora para la adecuada prestación de los servicios y los gastos operacionales en los que incurre para el funcionamiento de la Cooperativa.

- El personal operativo de la empresa no se encuentra certificado en competencias laborales, situación que no se ajusta a lo establecido en el artículo 2 de la resolución 1570 de 2004<sup>6</sup>.

El prestador cuenta con contrato de condiciones uniformes para los servicios atendidos como lo dispone el capítulo I de la Ley 142 de 1994, sin embargo, no cuentan con concepto de legalidad emitido por la CRA, así como tampoco los documentos actualizados en el año 2016 han sido cargados por el prestador para conocimiento de la entidad, situación que limita la vigilancia por parte de la Superservicios.

- El prestador cuenta con administración de la documentación o archivo propio, así como un organigrama donde se refleja la estructura administrativa y operativa del mismo.
- El prestador debe informar a la entidad, el acto administrativo municipal implementado a los suscriptores respecto de la estratificación urbana y rural dadas las observaciones realizadas en los aspectos comerciales.
- No existe vocal de control que represente a la Comunidad ante la Cooperativa.

## **8.3. Aspectos Técnicos**

### **8.3.1. Servicio de acueducto**

- El artículo 25 de la Ley 142, señala que los prestadores deben contar con los permisos ambientales para operar, al respecto el prestador cuenta con concesión de aguas.

---

<sup>6</sup> Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones

- El prestador opera actualmente la planta de potabilización que le fue entregada para su operación, sin embargo, se presenta un superávit de agua requerida en el sistema de abastecimiento de acuerdo con el cálculo teórico de dotación neta y bruta realizado por la SSPD, situación que debe ser aclarada a la entidad.
- Se presenta presuntamente un déficit en la adquisición de insumos químicos que permitan garantizar el tratamiento del agua en el mediano y largo plazo, situación que debe ser atendida por el prestador y remitir los soportes que permitan corroborar que se subsana dicha observación.
- El prestador lleva una bitácora de operación diaria, allí se registran todas las actividades realizadas diariamente.
- El plano de las redes del prestador se encuentra desactualizado, lo anterior es contrario a lo previsto por la resolución 1096 de 2000.
- El prestador cuenta con acta de actualización de la concertación y de recibo a conformidad de puntos de muestreo para la vigilancia y control de la calidad del agua en red de distribución para la vigencia 2013; sin embargo, el prestador no cuenta con la actualización de la concertación de los puntos de muestreo para las vigencias 2014 hasta la fecha.

Adicionalmente es preciso mencionar que las actas suministradas en visita, no han sido certificadas al SUI, situación que persiste en las observaciones hechas al prestador en los informes de gestión y resultados emitidos en las vigencias 2014 y 2015. Lo anterior, es contrario con lo expuesto en la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dado que en esta se dispone que las personas prestadoras deben realizar el cargue de la copia del acta de concertación y actualización de los puntos de muestreo al SUI, así como la de recibo a conformidad de los lugares y puntos de muestreo.

- El prestador no realiza muestras de control de calidad del agua a través de un laboratorio autorizado según lo dispuesto por la resolución 1615 de 2015, adicionalmente no reporta información al SUI sobre este aspecto, como lo requiere la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.
- La continuidad del servicio de acueducto es insuficiente (Cuadro número 9 del artículo 18 de la resolución 2115 de 2007), así como tampoco cumple con lo consignado en el anexo técnico establecido por el prestador en el CCU.
- El prestador no cuenta con estimación de pérdidas técnicas reales en el sistema de abastecimiento, situación que limita a la empresa adelantar gestiones técnicas y comerciales sobre el particular.
- Se apreciaron pérdidas técnicas importantes de agua para consumo humano en pozos de inspección de alcantarillado, de lo que el prestador debe pronunciarse y establecer si allí se pierde el superávit que tiene el prestador en la producción de agua diaria y remitir soportes donde se constate las acciones del prestador sobre el particular, además de señalar si se presenta dicha situación en algún otro punto de la red de distribución.
- El prestador lleva registro de control situación que permite establecer las novedades que se presentan en la operación del sistema de abastecimiento (Artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007), así como verificar la dosificación óptima de insumos químicos.
- El prestador cuenta con plan de emergencias y contingencias (Resolución 154 de 2014 y la Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016).
- El prestador presenta una cobertura de medición del 0%, situación que no se ajusta a lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, así como tampoco a lo establecido en el clausulado del CCU para el servicio de acueducto.
- La empresa no realiza la medición de la presión en el sistema de distribución, lo cual es contrario de lo dispuesto en la resolución 1096 de 2000.
- La red del prestador se encuentra sectorizada en dos partes.

### 8.3.2. Servicio de Alcantarillado

- El prestador opera un sistema de alcantarillado de tipo sanitario.
- El prestador opera un sistema lagunar, el cual está reportado en el SUI y del que se estableció que presuntamente existe una inconsistencia en el dato registrado para el caudal de diseño y el porcentaje de diseño de remoción de sólidos totales.
- El prestador dispone los residuos líquidos del casco urbano en el río Mocho.
- Se presenta una fuga de agua residual al ingreso del sistema de tratamiento, situación que debe ser subsanada por el prestador, y de lo que se requiere que se remitan soportes correspondientes que evidencien las gestiones adelantadas sobre el particular.
- El prestador no realiza el monitoreo de los vertimientos, así como tampoco tiene reportada información del particular al SUI, situación que limita a la entidad conocer la calidad del vertimiento, así como establecer la eficiencia actual del STAR.
- El prestador cuenta con plan de emergencias y contingencias (Resolución 154 de 2014 y la resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016).

### 8.3.3. Servicio de Aseo.

- Se evidenciaron puntos críticos donde se apreciaron residuos disgregados, durante el recorrido realizado por la SSPD en campo, situación que debe ser subsanada por el prestador, así como se requiere que se remitan soportes de las actividades realizadas después de la visita adelantada por la Superservicios hasta la fecha para atender esta situación.
- El prestador presuntamente se encuentra incumpliendo lo previsto por el Decreto 1077 de 2015, en cuanto a la formulación del programa para la prestación del servicio de aseo.
- El prestador presuntamente incumple con la frecuencia de recolección establecida por artículo 2.3.2.2.2.3.32 del Decreto 1077 de 2015., así como tampoco aplica lo establecido en el CCU de la empresa.
- El prestador presuntamente se encuentra incumpliendo el horario de la actividad de recolección dispuesto en el CCU.
- La cantidad de residuos sólidos dispuestos por el prestador fluctúa de un periodo a otro, situación que debe ser aclarado por el prestador con el fin de establecer a que se debe este comportamiento.
- Se reflejan algunas inconsistencias entre los datos suministrados por el prestador y lo certificado al SUI para el vehículo de recolección, situación que debe ser aclarada por el prestador.
- El prestador presuntamente se encuentra incumpliendo algunas de los aspectos que exige el artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015, relacionado con el vehículo de recolección verificado en visita.
- Aun cuando en el CCU del prestador se establece que debe adelantar la actividad de barrido y limpieza de calles, actualmente la empresa no la realiza; recuerde que el artículo 2.3.2.2.2.4.51 del Decreto 1077 de 2015, establece que: *“Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte”*,
- Pese a que el prestador no cuenta con contrato de operación actualizado con el operador de la actividad de disposición final se estableció a través del RUPS que el mismo dispone los residuos en el relleno Sanitario localizado en el municipio de Fonseca por parte de la empresa INTERASEO SAS ESP.

#### 8.4. Aspectos comerciales

- Se presenta una inconsistencia con el número de suscriptores atendidos por el prestador, situación que debe ser aclarada por el prestador.
- En visita se estableció que se tiene a disposición una oficina donde se recepcionan las Peticiones, Quejas y Recursos – PQR como dispone el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, sin embargo, el prestador no se encuentra llevando una estadística de las mismas, así como tampoco presuntamente no está haciendo el trámite correspondiente en cuanto a notificar las respuestas de las quejas recibidas, de lo que se requiere que el prestador remita las acciones desplegadas frente al particular, dado que en visita se le hizo esta observación.
- De conformidad con lo establecido en la Circular SSPD 001 de 2006, se considera el SUI como el medio oficial para el reporte de información tarifaria, al presentarse ausencia de información tarifaria los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, limita a la entidad en verificar si se encuentra adelantando la aplicación tarifaria de la metodología dispuesta en las resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.
- El artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone que: *“La Cooperativa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles (...)”*. A su vez, el artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001 establece que: *“Todas las personas prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado disponen de un plazo de un (1) año contado a partir de la vigencia de la Ley 373 de 1997 para culminar el diseño de programas e iniciar la instalación de medidores o ampliar la cobertura de medición a todos sus usuarios conectados antes de junio 11 de 1994”*.

Teniendo en cuenta que no existe micromedición en funcionamiento, no es posible establecer el consumo de los usuarios y trasladarlo como el elemento principal del precio que se cobra al suscriptor o usuario, situación que se suma a las pérdidas comerciales del prestador sobre el particular al no cobrar el agua producida por el mismo.

- El prestador debe dar las explicaciones correspondientes a las observaciones realizadas en los aspectos comerciales – tarifarios.
- Se presentan unas alertas importantes frente al cobro del prestador al municipio por concepto de subsidios, lo cual debe ser aclarado respectivamente de manera prioritaria.
- Se presentan inconsistencias frente a las facturas aportadas por el prestador, de lo que se requiere explicación por parte de la Cooperativa.
- 

#### 8.5 Información reportada al SUI

- El prestador deberá tener en cuenta las observaciones hechas a lo largo del presente informe ejecutivo de gestión con relación a la calidad de información reportada en el SUI; esto, para que sean evaluadas y de ser el caso proceda con la solicitud formal de modificación de la información.

Proyectó: Constanza Florez Ruíz -Grupo Pequeños Prestadores  
Mary Angélica Jiménez – Profesional Especializado Grupo Pequeños Prestadores

Revisó: Dirceu Enrique Vargas – Coordinador Grupo Pequeños Prestadores  
Rafael Flechas – Profesional Despacho Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo  
Luisa Fernanda Camargo - Profesional Despacho Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo