

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
Bogotá, diciembre de 2017**

AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P.
ANÁLISIS 2015 – primer semestre de 2017

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1 Sumario

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Maicao departamento de la Guajira, mediante la vigilancia y seguimiento del referido prestador, con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente.

El presente informe de evaluación integral de la prestación de los mencionados servicios, incorpora análisis de los años 2015 al primer semestre del año 2017, con base en la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada entre los días 30 de agosto y 1 de septiembre de 2017 por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y el reporte de información al Sistema Único de Información – SUI que realiza el prestador.

Dentro de los antecedentes previos al desarrollo del presente documento, es importante mencionar aspectos de especial relevancia, los cuales pueden afectar directamente la eficiente prestación de dichos servicios en el corto y mediano plazo, y que se desarrollarán con detalle más adelante. En el análisis realizado se tienen, entre otros, los siguientes aspectos relevantes:

- El pozo Loma Fresca presuntamente no cuenta con permiso de concesión de aguas.
- El sistema de acueducto presenta dos limitaciones importantes: Las variaciones abruptas en el caudal del río y la capacidad de la tubería de conducción.
- Esta SSPD en la visita no observó instrumentos de macromedición que permita medir el caudal captado exacto en la Bocatoma de Fondo localizada en el río Jordán. Tampoco se realiza registro del caudal producido por la PTAP.
- Debido a que el prestador no cuenta con estructuras para el manejo adecuado de lodos, este debería tener un permiso de vertimientos de los residuos generados en el proceso de tratamiento.
- Se evidenció que presuntamente Aguas de la Península S.A. E.S.P. no realiza diariamente el test de jarras.
- Las presiones en la red de distribución del municipio de Maicao, presuntamente se encuentran muy por debajo de los 15 m.c.a.
- Aguas de la Península S.A. E.S.P. no entregó las actas de actualización de puntos y lugares de muestreos correspondientes a los años 2016 y 2017.
- De acuerdo a la frecuencia de análisis de las características básicas de la calidad del agua cargadas por el prestador al SUI, se observó presunto incumplimiento de dicha frecuencia en la vigencia 2015, 2016 y febrero de 2017, y para el análisis de COT y Fluoruros en la vigencia 2015.
- Respecto a la calidad del agua suministrada por red, el resultado de las muestras de vigilancia muestra que para los meses de julio y octubre de 2015 se suministró agua con nivel de riesgo.

- En el análisis de la oferta y demanda de agua potable actual y futura, se identificó que actualmente la producción de agua potable presenta déficit respecto de la demanda de la misma.
- La cobertura del servicio público de acueducto en Maicao para la vigencia 2015 a 2017 se encontraba por debajo del 95%.
- En la vigencia 2015 para todos los sectores hidráulicos el servicio se caracterizó como Insuficiente, en 2016 en el S2 el servicio fue No Satisfactorio, y para 2017 en todos los sectores fue Insuficiente.
- En las vigencias 2015 a septiembre de 2017 la cobertura de micromedición presentó resultados por debajo del 95%.
- Para la vigencia 2015 a septiembre de 2017 el IANC presenta valores muy superiores al 30%estipulado en la regulación.
- En lo que concierne a los indicadores financieros de liquidez, se tiene que para la vigencia 2015, la empresa no cuenta con los suficientes activos corrientes, si cubre todas sus deudas de corto plazo. La razón corriente evidencia que, por cada peso de deuda corriente, la empresa tiene 0,94 pesos de activos corrientes, es decir, no alcanza a cubrirlas adecuadamente.
- Los indicadores financieros de actividad, si bien mostraron una mejoría de 2014 a 2015, aún siguen siendo deficientes, la rotación de cartera es de 1,04.
- Para la vigencia 2016, por tratarse de una empresa privada que debió dar aplicación al marco NIIF para Pymes, se evidencian presuntas inconsistencias en la información entregada, por ejemplo, en las notas a los estados financieros, la presentación y denominación de los estados financieros se hizo siguiendo la estructura del catálogo general de cuentas, las vidas útiles de la propiedad, planta y equipo son iguales a las fiscales y se reconocen diferidos que no al parecer no cumplen los requisitos de los activos de la nueva norma.
- El indicador de eficiencia del recaudo para el primer semestre de 2015, 2016 y 2017, oscila entre 27,4% y 38,1%, lo que, de acuerdo con la Resolución CRA 315 de 2005, significa un desempeño inferior del prestador.

1.2 Datos Generales del Prestador

La prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Maicao – La Guajira, está a cargo del prestador AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P., desde el 1 de abril de 2001. El tipo de prestador es Sociedades – Empresa de Servicios Públicos, de clase privada y del orden municipal.

A continuación, se describen los datos generales del prestador, con base en la última actualización aprobada del RUPS con fecha del 13 de junio de 2017:

Tabla 1 Datos generales de la Empresa

ID. Prestador	2950
Inscripción en RUPS	01/08/2007
Fecha última Actualización RUPS	13 de junio de 2017
Razón social	AGUAS DE LA PENINSULA S.A E.S.P.
Sigla	AGUAS DE LA PENINSULA
Tipo de Sociedad	SOCIEDAD ANONIMA
NIT	839000461 - 6
Naturaleza Jurídica	Tipo de prestador: SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS) Clase: PRIVADA

	Orden: Municipal		
Estado del prestador	OPERATIVA		
Fecha de constitución	28/12/2000		
Fecha de inicio de operaciones	01/04/2001		
Zona urbana atendida	MAICAO – LA GUAJIRA		
Zona Rural Atendida	N/A		
Servicios prestados	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		
Clasificación	MÁS DE 2500 SUSCRIPTORES		
Representante legal	ENEDINA GARCÍA MARTÍNEZ		
Cargo que ocupa	GERENTE GENERAL		
Fecha de Posesión del Gerente General	22/07/2016		
Clasificación	Más de 2.500 suscriptores		
Estado de la certificación del municipio de Maicao vigencia 2015 y 2016	Certificado mediante Resolución SSPD 20174010179765 del 29/09/2017		
Auditoría Externa de Gestión y Resultados	ECON SAS NIT 900335565 - 2		
	Vigencia AEGR		
	Desde 22/02/2017	Hasta 22/02/2018	
Contrato de Concesión	Fecha de firma	Plazo	No. de modificaciones al contrato
	39/12/2000	30 años	11 Actas de modificación
Contrato de Condiciones Uniformes Acueducto y Alcantarillado	Contrato 003/2000		
	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	No. Acto Administrativo
	27/06/2013	SI	20132110064321 del 2013-09-13

Fuente: Consulta RUPS agosto de 2017

1.3 Actualización RUPS

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010¹ dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, una vez al año, con la siguiente periodicidad:

Figura 1 Periodicidad de Actualización

Artículo 1.1.1.4 PERIODICIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN	
Los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información según los formatos dispuestos en el RUPS para tal fin, por lo menos una (1) vez al año según el siguiente calendario de reporte:	
Distribución según último dígito del ID	Periodos para realizar la actualización
Prestadores cuyo ID termine en 0 y 1	En el primer mes del año, antes del 30 de enero
Prestadores cuyo ID termine en 2 y 3	En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine en 4 y 5	En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo
Prestadores cuyo ID termine en 6 y 7	En el cuarto mes del año, antes del 30 de abril
Prestadores cuyo ID termine en 8 y 9	En el quinto mes del año, antes del 30 de mayo

Fuente: Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765

¹ 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, 2010400001535, 20104000006345, y 20104010018035.

De igual manera, la Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015², en la cual se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS, así:

Figura 2 Reporte RUPS

DISTRIBUCIÓN SEGUN ULTIMO DIGITO DEL ID		PERIODOS PARA REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN
Prestadores cuyo ID termine en 0 y 1		En el primer mes del año, antes del 30 de enero
Prestadores cuyo ID termine en 2 y 3		En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine en 4 y 5		En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo
Prestadores cuyo ID termine en 6 y 7		En el cuarto mes del año, antes del 30 de abril
Prestadores cuyo ID termine en 8 y 9		En el quinto mes del año, antes del 30 de mayo

Fuente: Resolución Compilatoria SSPD 20151300047005

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

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

Figura 3 Reporte solicitudes de actualización de RUPS

# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	N° RAD	FECHA RADICACION
1	360811	2950 AGUAS DE LA PENINSULA S.A.E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201762950360811	13/06/2017 10:40:09
2	360151	2950 AGUAS DE LA PENINSULA S.A.E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201742950360151	25/04/2017 17:19:09
3	354410	2950 AGUAS DE LA PENINSULA S.A.E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA POR MESA DE AYUDA	2016102950354410	04/10/2016 10:20:01
4	334497	2950 AGUAS DE LA PENINSULA S.A.E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201622950334497	25/02/2016 15:52:14
5	323822	2950 AGUAS DE LA PENINSULA S.A.E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201512950323822	27/01/2015 14:09:36

Fuente: RUPS noviembre de 2017

Verificada la información de actualizaciones del prestador en RUPS se puede observar que para el año 2015 radicó la solicitud dentro del plazo establecido, y para las vigencias 2016 y 2017, fueron extemporáneas las solicitudes.

1.4 Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

Se verificó el cargue del contrato de condiciones uniformes al SUI evidenciando que Aguas de la Península S.A. E.S.P. cuenta con concepto de legalidad expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA con radicado 20132110064321 del 13 de septiembre de 2013. No obstante, no se encontró cargado el documento de dicho contrato. A continuación, se muestra el reporte del SUI:

² 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

Figura 4 Reporte CCU

Acueducto/Administrativo/Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla todos

Generar reporte en formato XLS HTML PDF CSV

Clasificación Mas de 2500 suscriptores

Departamento LA GUAJIRA

Empresa AGUAS DE LA PENINSULA S.A E.S.P.

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

Clasificación Mas de 2500 suscriptores

Departamento LA GUAJIRA

Empresa AGUAS DE LA PENINSULA S.A E.S.P.

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	AGUAS DE LA PENINSULA S.A E.S.P.	1	2950	2017-06-27	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	003/2000	2000-12-28	2013-06-27	SI	20132110064321	2013-09-13	

Fuente: Consulta SUI agosto de 2017

1.5 Indicadores de la prestación del servicio de acueducto

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

Tabla 2 Indicadores 2015 a 2017

Año	Suscriptores		Cobertura [%]		Continuidad Res. 2115 [h/d] por sector hidráulico	Continuidad Res. 315 [%] por sector hidráulico	Cobertura Micromedición [%]	IANC [%]
	Acu.	Alc.	Acu.	Alc.				
Sept. de 2017	23235	21971	92.73	87.68	S1: 2.53 S2: 9.47 S3: 2.42 S4: 1.97 S5: 2.37 S6: 2.47 S7: 2.89	S1: 11.81 S2: 41.10 S3: 11.32 S4: 9.43 S5: 11.10 S6: 11.52 S7: 13.31	26.32	55.11
Dic. 2016	22585	21541	90.63	86.44	S1: 9.89 S2: 14.43 S3: 2.93 S4: 3.96 S5: 3.08 S6: 3.01 S7: 9.71	S1: 41.53 S2: 60.11 S3: 13.06 S4: 17.28 S5: 13.68 S6: 13.42 S7: 40.79	25.86	50.75
Dic. 2015	18285	16848	82.79	76.29	S1: 2.37 S2: 2.37 S3: 2.37 S4: 2.37 S5: 3.32 S6: 3.55 S7: 3.55	S1: 10.78 S2: 10.78 S3: 10.78 S4: 10.78 S5: 14.68 S6: 15.62 S7: 15.62	24.93	70.37

Fuente: Aguas de la Península SA. E.S.P. – Visita SSPD sep. de 2017

1.6 Resumen de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado

El sistema de acueducto del municipio de Maicao, se abastece de la fuente superficial río Jordán por medio de una bocatoma lateral y de fuentes subterráneas por medio de

cinco pozos de bombeo: 6A con capacidad de 40 L/s, 6B con capacidad de 50 L/s, Carraipía con capacidad de 50 L/s, Hospital con 50 L/s y un pozo artesanal (Loma Fresca) con capacidad de 2 L/s.

Adicionalmente, dicho sistema está constituido por una Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP), una conducción de 18” en material Asbesto Cemento (AC) con longitud aproximada de 30 km que finaliza su trayecto en la estación “San Jorge”, donde al recurso hídrico proveniente de la bocatoma, el pozo 6A, 6B y Carraipía se le realiza recloración. Los pozos Hospital y Loma Fresca están conectados a red secundaria.

En la estación San Jorge existe un tanque elevado para distribuir el agua potable al municipio de Maicao por gravedad.

Durante la visita, se evidenció que AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P. cuenta con los Manuales de Operación y Mantenimiento de las redes de acueducto y de la PTAP.

Por otra parte, el sistema de alcantarillado del municipio de Maicao trabaja a gravedad y es de tipo combinado. Cuenta con tres colectores principales y dos Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR): el Colector Norte, Colector Carrera 4 finaliza en la EBAR 1 y el Colector Suroriental en la EBAR 2. Actualmente, desde la EBAR 1 se impulsan las aguas residuales hasta la Laguna Limoncito, la cual tiene orden de cierre.

En el Capítulo 3 del presente documento, se describe con mayor detalle la operación del sistema de acueducto y alcantarillado.

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

2.1.1 Constitución y Composición Accionaria de la Empresa

Aguas de la Península S.A E.S.P. en junio de 2015 cambió la administración con una nueva composición accionaria por la venta total de las acciones. La reforma de la sociedad de Accionaria Aguas de la Península S.A. E.S.P. se dio mediante escritura pública No. 693 del 2 de junio de 2015 de la Notaría Segunda del Circuito de Riohacha, en los siguientes términos:

Tabla 3 Composición Accionaria Aguas de la Península S.A. E.S.P. – junio de 2015

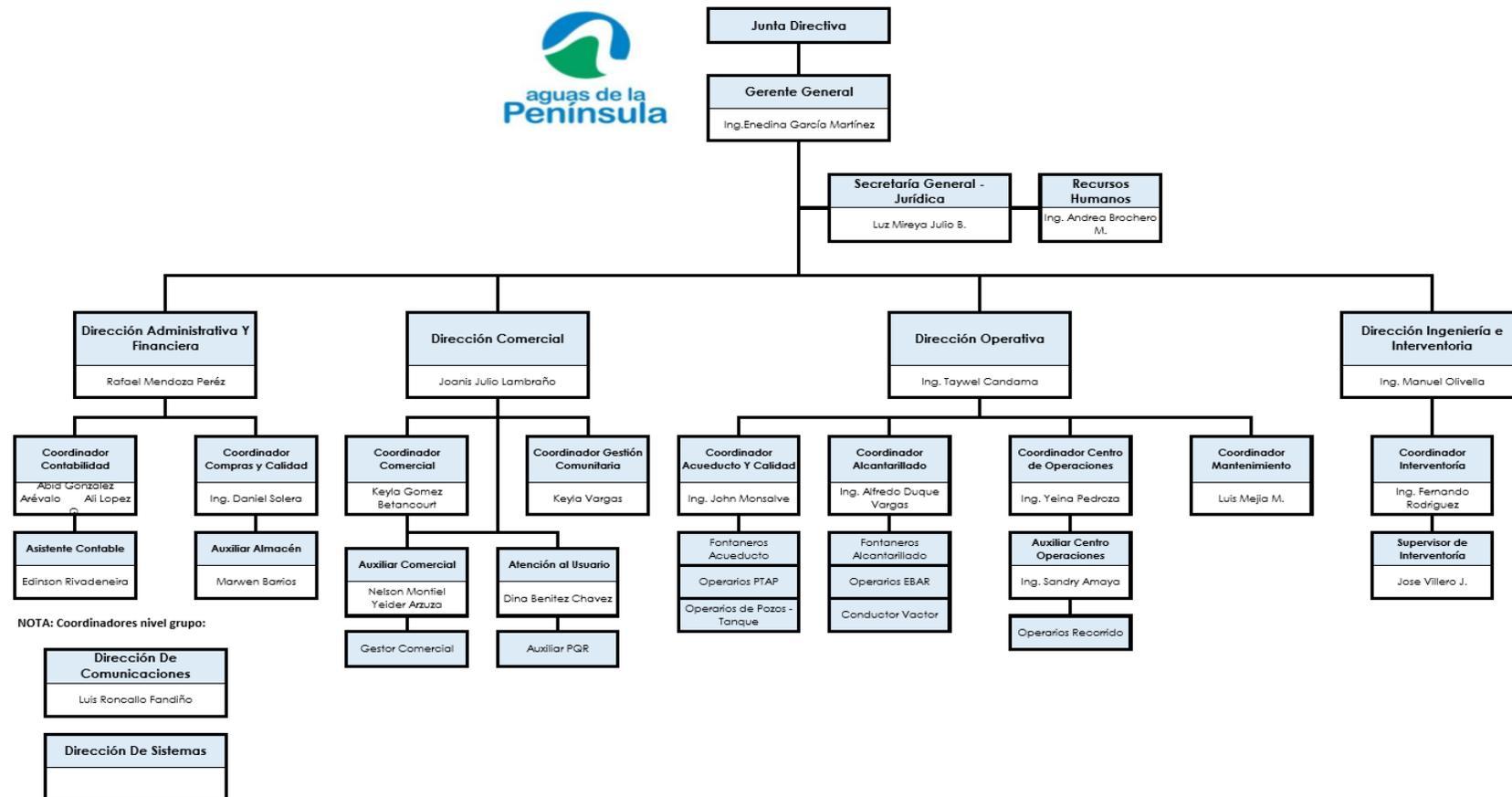
Accionista	No. Acciones	% Participación
Naunet S.A. E.S.P.	1.091.536	99.99996
Hipsitec Latam S.A.S	1	0.0001
Hipsitec S.A	1	0.0001
Hipsitec Colombia S.A.S	1	0.0001
Francisco Olmos Fernández Corugedo	1	0.0001
Total Acciones	1.091.540	100

Fuente: Escritura Pública Número 693 – Reforma de Sociedad Aguas de la Península S.A. E.S.P.

2.1.2 Estructura Orgánica

La estructura organizacional de AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P., es la siguiente:

Figura 5 Organigrama AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P. - 2017



Fuente: AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P., visita SSPD sep. de 2017

2.1.3 Contrato de Concesión

La prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Maicao se realiza en el marco del contrato de concesión suscrito el día 29 de diciembre de 2000, entre el municipio de Maicao y la empresa AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P.

En la Cláusula 4 del enunciado contrato se establece el plazo del contrato así:

“Cláusula 4. Plazo del Contrato.

El plazo de ejecución de este Contrato será de treinta (30) años, contados a partir del día de suscripción del Acta de Toma de Posesión de los bienes que EL CONCEDENTE transfiere al CONCESIONARIO. (...)”

Tabla 4 Descripción Contrato de Concesión No. 003 de 2000 del municipio de Maicao

Fecha de firma	Plazo	No. de modificaciones al contrato
29/12/2000	30 años	11 Actas de modificación

Fuente: Contrato de Concesión No. 003 de 2000 del municipio de Maicao

A continuación, se muestra la información general de las actas modificatorias al Contrato de Concesión No. 3 de 2000, entre el municipio de Maicao y la empresa AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P.:

Tabla 5 Descripción Actas modificatorias al Contrato de Concesión No. 003 de 2000

Acta modificatoria	Fecha	Objeto o Justificación
Acta Modificatoria N° 1	1/08/2001	“Implementar el esquema institucional para la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado en la Ciudad de Maicao.”
Acta Modificatoria N° 2	29/07/2002.	“Dar viabilidad a la implementación del esquema institucional para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Maicao”
Acta Modificatoria N° 3	1/11/2002	“Ejecución de la gerencia de proyectos. Por intermedio del presente documento, las partes, bilateralmente, convienen en acordar que EL CONCESIONARIO realizará a través de un área especializada de su propia organización, LA GERENCIA DE LOS PROYECTOS derivados de la ejecución del PLAN QUINQUENAL DE INVERSIONES de acuerdo con la propuesta presentada por EL CONCESIONARIO y aprobada por EL CONCEDENTE, la cual, para todos los efectos forma parte de la presente acta modificatoria.”
Acta Modificatoria N° 4	30/04/2003	“Viabilizar la implementación del esquema institucional para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Maicao.”
Acta Modificatoria N° 5	30/07/2003	“Viabilizar la implementación del esquema institucional para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Maicao y el corregimiento de Carraipía.”
Acta Modificatoria N° 6	12/2004	“Afianzar el esquema institucional para la prestación de los servicios de Acueducto y

		<i>Alcantarillado en la Ciudad de Maicao y el Corregimiento de Carraipía.”</i>
Acta Modificatoria N° 7	3/03/2005	<i>“Adecuar a la naturaleza propia del contrato, algunas de las cláusulas que contienen obligaciones que resultan desproporcionadas con dicha naturaleza conmutativa y con el régimen que lo regula, propio del derecho privado, como claramente se desprende de los mandatos de la Ley 142 de 1994.”</i>
Acta Modificación Bilateral N° 8	7/04/2005	<i>“Entregar por parte del CONCEDENTE y asumir en forma temporal por parte de EL CONCESIONARIO la operación, administración y la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y sus actividades complementarias, así como la, construcción, rehabilitación, optimización, expansión, reposición y mantenimiento de los sistemas destinados a la gestión y prestación de los mismos servicios públicos del Corregimiento de Paraguachón del Municipio de Maicao en el departamento de La Guajira.”</i>
Acuerdo complementario del acta de modificación Bilateral No. 8	28/06/2016	<i>“Se definió que el déficit operativo mensual de acuerdo a la valoración realizada por el CONCESIONARIO y aprobada por la Supervisión del contrato de concesión, asciende a la suma de DOCE MILLONES SEISCIENTOS SEIS CIENTO NOVENTA Y SIETE PESOS (\$12.606.197).” Entre otras modificaciones.</i>
Acta Modificatoria N° 8 Complemento 2	22/09/2016	<i>“Para cubrir el déficit operacional generado por la puesta en marcha de los sistemas de acueducto y alcantarillado del corregimiento de Paraguachón en su etapa inicial (\$119.800.000) y un mes de operaciones (\$13.606.197), el CONCEDENTE generara el certificado de disponibilidad presupuestal por valor de \$132.406.197. “ Entre otras modificaciones</i>
Acta Modificatoria N° 11	28/11/2011	<i>“La modificación de las obligaciones y destinaciones de los recursos asignados a EL CONCEDENTE para agua potable y saneamiento básico que son manejados por EL CONCESIONARIO, recursos de que trata la cláusula cuarenta (40) del contrato, es decir del setenta y nueve por ciento (79%) del total de los recursos asignados a EL CONCEDENTE para agua potable y saneamiento básico, serán tomados por éste hasta la suma de MIL DOSCIENTOS NUEVE MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA y UN MIL DOSCIENTOS TREINTA Y UN PESOS CON OCHENTA y CUATRO CENTAVOS (\$1.209'651.231,84) MIL. para cubrir parcialmente el pago de los subsidios aplicados a los usuarios de los estratos 1, 2 Y 3 durante los años 2005, 2006, 2007, 2008 Y2009, de acuerdo al contrato de transacción suscrito entre EL CONCEDENTE Y EL</i>

		<i>CONCESIONARIO, todo ello con base en lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.” Entre otras modificaciones.</i>
--	--	--

Fuente: Actas modificatorias al contrato de concesión 003 de 2000 – Aguas de la Península S.A. E.S.P.

2.1.4 Número de Empleados

En la siguiente tabla se muestra el número de empleados y tipo de contratación de Aguas de la Península S.A. E.S.P para las vigencias 2015, 2017 y junio de 2017.

Tabla 6 Número de Empleados y Tipo de contratación 2015 a junio de 2017

Año	Número de Empleados	Tipo de Contratación			
		Indefinido	Fijo	Aprendizaje	Labor Contratada
Dic. 15	89	79	2	3	5
Dic. 16	79	67	9	3	
Jun. 17	80	63	11	4	2

Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P., visita SSPD sep. 2017

De acuerdo al número de empleados indicado en la tabla anterior, en la siguiente tabla se discriminan por el área Técnica, Operarios y Administrativos.

Tabla 7 Descripción Número de empleados por área

Año	Número de Empleados		
	Área Técnica - Operativa	Área Comercial	Área Administrativa
Dic. 15	57	20	12
Dic. 16	37	25	17
Jun. 17	37	23	20

Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P., visita SSPD sep. 2017

Una vez validado en número de empleados registrado por Aguas de la Península S.A. E.S.P. al SUI en el formulario “Personal por categoría de empleo” para la vigencia evaluada se obtuvo el siguiente reporte, donde se observa que presuntamente no coincide con el número de empleados informados en la visita e indicados en la Tabla 6.

Tabla 8 Reporte formulario “Personal por categoría de empleo” - SUI

Vigencia	Número de empleados
2015	49
2016	57
2017	Nd

Fuente: Consulta SUI, nov. de 2017

2.1.5 Competencias Laborales del Personal

En cuanto a las competencias laborales del personal de la empresa AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P., esta SSPD consultó al prestador si cuenta con certificados para el personal administrativo y operarios del sistema de acueducto y alcantarillado. Frente a esto el operador sostuvo que cuenta con seis (6) personas entre operarios de acueducto y alcantarillado con certificados laborales otorgados en el año 2014. Como constancia de lo anterior el prestador hizo entrega de cinco (5) certificados del personal descrito en la siguiente tabla:

Tabla 9 Personal con competencias laborales AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P.

Nombre	Competencia Laboral	Otorgada por	Fecha
Oscar Luis Osorio	Nivel avanzado – ejecutar actividades operativas de redes del sistema de acueducto de acuerdo con procedimientos establecidos.	SENA	22/12/2014
Luis Dulceis Villegas Vargas	Nivel avanzado – ejecutar actividades operativas de redes del sistema de acueducto de acuerdo con procedimientos establecidos.	SENA	22/12/2014
Fernando Josué Vásquez Julio	Nivel avanzado – captar agua cruda para el sistema de potabilización de acuerdo con las normas técnicas y ambientales vigentes.	SENA	22/12/2014
Edilberto Antonio Silva Chavez	Nivel avanzado – ejecutar actividades operativas de redes del sistema de acueducto de acuerdo con procedimientos establecidos.	SENA	22/12/2014
Breiner Hasseth Márquez Gómez	Nivel avanzado – captar agua cruda para el sistema de potabilización de acuerdo con las normas técnicas y ambientales vigentes.	SENA	22/12/2014

Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P., visita SSPD sep. 2017

AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P. para la vigencia 2015 a junio de 2017, contaba con 57 y 37 empleados en el área técnica, respectivamente, y de acuerdo con lo anterior, sólo cinco (5) empleados contaban con competencias laborales. En tal sentido, no se evidencia que la totalidad del personal de acueducto que labora en los diferentes componentes del sistema (captación, aducciones, planta de tratamiento, estaciones de bombeo, almacenamiento y redes) y alcantarillado (EBAR, Laguna de oxidación, etc.) cuenten con las respectivas certificaciones en las labores que ejecutan de conformidad con la Resolución 1570 de 2004.

Al respecto del personal administrativo, para ninguna de las vigencias AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P., presentó certificaciones laborales de los 12, 17 y 20 empleados con los que contaba en la vigencia 2015 a junio de 2017, presuntamente incumpliendo la Resolución 1570 de 2004.

En la visita el prestador informó que se encontraban en curso la certificación por competencias en OFICIAL DE REDES (10 empleados) e INSPECTOR (26 empleados) abarcando el área operativa y comercial. En el área administrativa se está cursando AUDITORIA INTERNA (5 empleados) y Seguridad y Salud en el Trabajo (5 empleados), como evidencia presentó correo electrónico enviado al SENA. Sin embargo, a fecha de visita no se contaba aún con el personal certificado.

2.1.6 Informes de Auditor Externo de Gestión y Resultados (AEGR)

De acuerdo a consulta realizada al RUPS de Aguas de la Península (aprobado el 25/04/2017), se observa que la empresa tiene como auditor externo de gestión y resultados a la empresa ECON SAS. Durante la visita fueron solicitados los informes de AEGR para la vigencia 2015 y 2016 a lo que el prestador indicó que se encontraban en revisión. Sin embargo, quedó como compromiso de visita que el informe del año 2015 se entregaría el 15 de septiembre de 2017 y el informe del año 2016 el 29 de septiembre de 2017.

No obstante, a lo anterior, una vez verificado el sistema de gestión documental de esta Superintendencia no se han recibido los enunciados informes de AEGR elaborados por la firma ECON SAS.

2.2 Aspectos Financieros

En el desarrollo de la visita, el prestador hizo entrega de los estados financieros para la vigencia 2015 y 2016, así como de las notas a dichos estados. Sin embargo, por tratarse de una empresa perteneciente al grupo 2 según el nuevo marco normativo NIIF, la información de la vigencia 2016 debía reportarse bajo los nuevos lineamientos del marco en mención.

Por consiguiente, y con el fin de mostrar resultados comparativos, a continuación, se presenta el Estado de Resultados (ver tabla 10), el Balance General (ver tabla 11) y los Indicadores Financieros (ver tabla 12) de las vigencias 2014 y 2015 según el Plan Único de Cuentas reportado por la empresa al Sistema Único de Información – SUI. Posteriormente se harán los respectivos comentarios de la información de la vigencia 2016, así como del dictamen del Revisor Fiscal.

Del **estado de resultados** se evidencia que entre 2014 y 2015 la empresa aumentó sus ingresos operacionales 262,33%, gracias a las ventas de servicios de acueducto y alcantarillado que pasaron de 1.976 millones de pesos a 7.397 millones de pesos en los años mencionados. En cuanto a los costos de ventas se observa que en la vigencia 2014, los mismos fueron superiores a los ingresos, lo que generó una pérdida bruta de 136 millones de pesos. Para 2015 si bien se incrementaron 17,59%, no se afectaron los ingresos y se obtuvo una utilidad bruta de 4.842 millones de pesos.

Por su parte los gastos, cuyo rubro más importante son los gastos administrativos, se incrementaron 411,14% entre 2014 y 2015; algunas de las variaciones más significativas de los gastos administrativos fueron las contribuciones imputadas que pasaron de 317.400 pesos en 2014 a un poco más de 89 millones de pesos en 2015 y los sueldos y salarios que aumentaron 70,79%. Vale la pena mencionar que en las notas a los estados financieros de 2015 no se explica el porqué del incremento en dichas cuentas.

Por último, llama la atención la provisión para deudores de la vigencia 2015 por un valor de 3.572 millones de pesos, pues en el 2014 dicho rubro era cero. La empresa en las notas a los estados financieros de 2015 explica que:

“La provisión de la cartera se realiza debido al alto grado de cuentas incobrables ocasionado por el tiempo de vencimiento o antigüedad de las deudas. Esta se presenta como una disminución de la cuenta Deudores, son revisadas y se ajustan mensualmente, con base al análisis, edades de saldos y evaluaciones de la cobrabilidad de las cuentas individuales, efectuadas por:

- 1. El área Comercial, de acuerdo al comportamiento de pago de las facturas de corto y mediano plazo incluidas las financiaciones.*
- 2. El Área Jurídica, por el resultado de las gestiones de cobro jurídico y las posibilidades de recuperación de cartera.*

Basado en los antecedentes de pagos de las facturas de largo plazo, la Empresa determinó hacer un manejo especial a la cartera mayor de 2 años, llevando el saldo de este rubro al 100% de la provisión.”

El comportamiento de los gastos ya descrito, llevó a la empresa a registrar en 2015 una pérdida operacional de 574 millones de pesos. No obstante, gracias a los ingresos extraordinarios, que en ambas vigencias fueron superiores a los 1.000 millones de pesos, se obtuvo una utilidad neta en 2015 de 455 millones de pesos, muy superior a la registrada en 2014, que apenas superó los 10 millones de pesos.

Tabla 10 Estado de Resultados 2014-2015

CODIGO	DENOMINACION	2014	2015	Variación %
4	INGRESOS	2.044.084.972	7.406.369.844	262,33%
42	VENTA DE BIENES	67.594.938	8.495.119	-87,43%
43	VENTA DE SERVICIOS	1.976.490.034	7.397.874.725	274,29%
4321	SERVICIO DE ACUEDUCTO	1.089.064.694	4.147.183.544	280,80%
4322	SERVICIO DE ALCANTARILLADO	887.425.340	3.250.691.181	266,31%
6	COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	2.180.087.499	2.563.610.960	17,59%
63	COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	2.180.087.499	2.563.610.960	17,59%
UB	Utilidad Bruta	(136.002.527)	4.842.758.884	-3660,79%
5	GASTOS	1.059.827.690	5.417.186.163	411,14%
51	ADMINISTRACIÓN	1.028.238.532	1.569.742.848	52,66%
5101	SUELDOS Y SALARIOS	392.029.084	669.560.142	70,79%
5102	CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	317.400	89.550.283	28113,70%
5103	CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	54.005.248	105.639.852	95,61%
5104	APORTES SOBRE LA NÓMINA	27.944.196	25.112.850	-10,13%
5111	GENERALES	358.918.276	601.360.352	67,55%
5120	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	195.024.328	78.519.369	-59,74%
53	PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	31.589.158	3.847.443.315	12079,63%
5304	PROVISIÓN PARA DEUDORES	-	3.572.696.131	
5313	PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	-	243.158.025	
5330	DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	31.589.158	31.589.159	0,00%
UO	Utilidad Operacional	(1.195.830.217)	(574.427.279)	-51,96%
48	OTROS INGRESOS	1.250.296.877	1.122.052.775	-10,26%
4805	FINANCIEROS	358.156	1.080.570	201,70%
4810	EXTRAORDINARIOS	1.249.938.721	1.120.972.205	-10,32%
58	OTROS GASTOS	44.279.358	92.408.496	108,69%
5801	INTERESES	22.233.096	33.440.317	50,41%
5805	FINANCIEROS	19.809.846	51.856.052	161,77%
5810	EXTRAORDINARIOS	2.236.416	7.112.127	218,01%
UAI	Utilidad Antes de Impuestos	10.187.302	455.217.000	4368,47%
UN	Utilidad Neta	10.187.302	455.217.000	4368,47%

Fuente: SUI

Por su parte, en el **balance general**, específicamente en los activos corrientes, se evidencia un aumento entre 2014 y 2015 en los deudores de servicios públicos de 140% que, como se explicó previamente, llevó a la empresa a realizar una provisión para deudores por un poco más de 4.000 millones en el 2015. En los activos no corrientes se tiene que la propiedad planta y equipo aumentó 35% entre 2014 y 2015 y los rubros que más contribuyeron a dicho comportamiento fueron equipo de transporte, tracción y elevación; muebles, enseres y equipos de oficina y; maquinaria y equipo.

Tabla 11 Balance General 2014-2015

CODIGO	DENOMINACION	2014	2015	Variación %
11	EFFECTIVO	70.111.331	299.710.825	327%
1105	CAJA	5.572.696	223.056.925	3903%
1110	BANCOS Y CORPORACIONES	64.538.635	76.653.900	19%
12	INVERSIONES	1.161.542	8.066.926	595%
14	DEUDORES	3.382.451.786	3.744.560.408	11%
1408	SERVICIOS PÚBLICOS	2.514.492.517	6.043.930.902	140%
1420	AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	8.207.414	1.458.648.869	17672%
1422	ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y	15.600.000	15.602.360	0%
1470	OTROS DEUDORES	1.341.933.915	267.678.048	-80%
1480	PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(497.782.060)	(4.041.299.771)	712%
AC	Total Activo Corriente	3.453.724.659	4.052.338.159	17%
16	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	460.828.194	622.972.856	35%
1605	TERRENOS	38.000.000	38.000.000	0%
1640	EDIFICACIONES	12.266.963	12.266.963	0%
1645	PLANTAS, DUCTOS Y TÚNELES	8.688.299	8.688.299	0%
1650	REDES, LÍNEAS Y CABLES	54.112.294	54.112.294	0%
1655	MAQUINARIA Y EQUIPO	112.620.918	143.182.499	27%
1665	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	53.526.398	80.079.568	50%
1670	EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	80.052.452	89.720.192	12%
1675	EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	208.943.410	355.413.410	70%
1680	EQUIPOS DE COMEDOR, COCINA, DESPENSA Y HOTELERÍA	353.000	353.000	0%
1685	DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(107.735.540)	(158.843.369)	47%
19	OTROS ACTIVOS	-	3.948.100.258	
1905	GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	-	258.000.000	
1910	CARGOS DIFERIDOS	-	371.620.008	
1915	OBRAS Y MEJORAS EN PROPIEDAD AJENA	-	3.188.721.147	
1970	INTANGIBLES	-	129.759.103	
1	Total Activos	3.914.552.853	8.623.411.273	120%
23	OBLIGACIONES FINANCIERAS	174.547.153	1.532.416.328	778%
24	CUENTAS POR PAGAR	1.868.759.770	2.666.657.255	43%
2401	ADQUISICIÓN BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	1.000.819.175	1.601.044.531	60%
2425	ACREEDORES	575.635.289	637.137.119	11%
2436	RETEFUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	3.655.978	25.758.509	605%
2437	RETENCIÓN DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO POR PAGAR	289.900	228.055	-21%
2440	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	14.151.000	215.844.025	1425%
2445	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – IVA	12.563.412	-	-100%
2490	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	261.645.016	186.645.016	-29%
25	OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	143.215.226	99.446.505	-31%
PC	Total Pasivos Corrientes	2.186.522.149	4.298.520.088	97%
29	OTROS PASIVOS	8.099.011	1.649.742.492	20270%
2910	INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	8.099.011	8.099.011	0%
2915	CRÉDITOS DIFERIDOS	-	1.641.643.481	
2	Total Pasivos	2.194.621.160	5.948.262.580	171%
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL	1.719.931.693	2.675.148.693	56%
3204	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	1.091.540.000	1.591.540.000	46%
3215	RESERVAS	84.583.509	85.602.239	1%
3225	RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	200.529.852	209.698.424	5%
3230	RESULTADOS DEL EJERCICIO	10.187.302	455.217.000	4368%
3245	REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	333.091.030	333.091.030	0%
3	Total Patrimonio	1.719.931.693	2.675.148.693	56%
TPP	Total Pasivo y Patrimonio	3.914.552.853	8.623.411.273	120%

Fuente: SUI

En cuanto a los otros activos es relevante mencionar que, para la vigencia 2014 dicho rubro fue de cero, mientras que en el 2015 alcanzó los 3.948 millones de pesos, de los cuales 3.188 millones fueron de obras y mejoras en propiedad ajena, las cuales, según las notas a los estados financieros de 2015: *“corresponden a las inversiones necesarias para sostener, mantener, mejorar, y ampliar la infraestructura entregada por parte del municipio de Maicao, mediante el Contrato de Concesión.”*

De los pasivos corrientes se destacan las obligaciones financieras que pasaron de 174 millones de pesos en 2014 a 1.532 millones de pesos en 2015; según las notas a los

estados financieros de 2015: *“Corresponden a las obligaciones contraídas por la empresa mediante la obtención de recursos provenientes de establecimiento de crédito u otras instituciones financieras.”* Sin embargo, no se precisa la razón que llevó a incrementarlas 778% de un año a otro. En adición a lo anterior, las cuentas por pagar se incrementaron 43%; de estas, la subcuenta adquisición de bienes y servicios nacionales aumentó 60% entre 2014 y 2015.

Al revisar los pasivos no corrientes, resulta de relevancia señalar que, para 2014 la empresa no contaba con créditos diferidos y para 2015 alcanzaron los 1.641 millones de pesos, sobre lo cual no hay, dentro de las notas a los estados financieros, elementos con base en los cuales se pueda precisar el origen de dicho aumento. Finalmente, el patrimonio institucional aumentó 56%. El rubro que más variación positiva presentó fue resultados del ejercicio al pasar de un poco más de 10 millones de pesos en 2014 a 455 millones de pesos en 2015.

Ahora bien, con base en la información contable de 2014 y 2015, se construyeron **indicadores de rentabilidad, liquidez, endeudamiento y actividad**, sobre los cuales se tienen las siguientes observaciones:

En términos generales los indicadores de rentabilidad mostraron una recuperación entre 2014 y 2015; el margen operacional de utilidad si bien sigue siendo negativo, pasó de -58,50% a -7,76%, como consecuencia del incremento en los ingresos operacionales; así mismo el rendimiento del patrimonio pasó de -69,53% a -21,47% debido al aumento del patrimonio y, por supuesto, a la contracción de las pérdidas operacionales.

En contraste, los indicadores de liquidez, como el capital de trabajo, nos muestran una empresa que para la vigencia 2015 no contó con los suficientes activos corrientes, si cubría todas sus deudas de corto plazo. La razón corriente evidencia que, por cada peso de deuda corriente, la empresa tiene 0,94 pesos de activos corrientes, es decir, no alcanza a cubrirlas adecuadamente.

En el mismo sentido se comportó el indicador de solidez, que hace parte de los indicadores de endeudamiento, pues se redujo 0,33 pesos entre 2014 y 2015; lo anterior implica que la empresa cuenta con menos activos totales para cubrir sus deudas totales. El apalancamiento nos indica un mayor compromiso del patrimonio sobre las deudas, de 2014 a 2015 y, la concentración a corto plazo se redujo, lo que posiblemente le dé a la empresa, un mayor margen de acción respecto al pago de sus deudas más inmediatas.

Finalmente, al comparar los indicadores de actividad de una vigencia a otra, se constata una mejor gestión de cartera en el año 2015, pues el número de días de la cartera se redujo a 794,15 días. No obstante, sigue siendo muy bajo el indicador de rotación de cartera, que apenas llegó en 2015 a 1,04, lo que implica que la empresa debe continuar con la implementación de mecanismos o acciones que aumenten el recaudo.

Tabla 12 Indicadores Financieros 2014-2015

De Rentabilidad	Fórmula	2014	2015
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	-58,50%	-7,76%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de Neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	0,50%	6,15%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	-30,55%	-6,66%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	-69,53%	-21,47%
De Liquidez	Fórmula	2014	2015
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,58	0,94
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	1.267.202.510	(246.181.929)
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,58	0,94
Endeudamiento	Fórmula	2014	2015
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	1,78	1,45
Apalancamiento	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$	1,28	2,22
Concentración a Corto Plazo	$\frac{\text{Pasivo Corriente} * 100}{\text{Pasivo Total}}$	99,63%	72,27%
Concentración a Largo Plazo	$\frac{\text{Pasivo a Largo Plazo} * 100}{\text{Pasivo Total}}$	0,37%	27,73%
De Actividad	Fórmula	2014	2015
Número de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} * 360}{\text{Ventas Netas}}$	1140,38	346,23
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Días Cartera}}$	0,32	1,04
EBITDA		-969.216.731	3.351.535.405

Fuente: Cálculos SSPD con base en información SUI

Información vigencia 2016

Si bien Aguas de la Península S.A. E.S.P. en el desarrollo de la visita entregó información financiera para la vigencia 2016, no se puede concluir qué marco normativo aplicó la empresa para el reporte de dicha información, pues al pertenecer al grupo 2 del nuevo marco normativo NIIF, la información financiera de 2016 debería encontrarse bajo dicho marco. Por consiguiente, a continuación, se mencionan algunas presuntas inconsistencias encontradas:

De las notas a los estados financieros se tiene que la presentación y denominación de los estados financieros se hizo siguiendo la estructura del catálogo general de cuentas, las vidas útiles de la propiedad, planta y equipo son iguales a las fiscales, se reconocen diferidos que no cumplen los requisitos de los activos de la nueva norma, se tiene provisión para impuesto de renta y complementarios así como para cartera

incobrable y dichas notas no son detalladas como lo exige la NIIF para Pymes, aplicable al grupo 2.

Así mismo, al examinar el estado de flujos de efectivo, se tiene como resultado que el mismo no tiene la estructura del alguno de los métodos establecidos en la NIIF para Pymes (Directo o Indirecto). Y finalmente, en el dictamen del revisor fiscal se menciona dentro de los estados financieros, el estado de cambios en la situación financiera, que ya no existe para Pymes.

Por último, hay que precisar que la empresa tiene pendiente por certificar sus primeros estados financieros no comparados al 31 de diciembre de 2015 en XBRL, cuya fecha oportuna de reporte era hasta el 11 de julio del 2016, para lo cual debe atender lo dispuesto en la Resolución SSPD 20161300013475 de 2016. Así mismo, tiene pendiente por certificar sus estados financieros comparados al 31 de diciembre de 2016 en XBRL, cuyo plazo de reporte era entre el 10 y el 14 de julio del 2017, lo anterior en atención a la Resolución SSPD 20171300042935 de 2017.

Dictamen del Revisor Fiscal

Yules Javier Ortiz, como Revisor Fiscal de Aguas de la Península S.A. E.S.P. emitió el siguiente dictamen, dirigido a los accionistas de la empresa:

“(…)

A los señores Accionistas de AGUAS DE LA PENINSULA S.A. ESP

He auditado el Balance General de AGUAS DE LA PENINSULA S.A. ESP, al 31 de diciembre de 2016 y 2015, los respectivos Estados de Resultado, de Cambios en el Patrimonio, de Cambios en la Situación Financiera y de Flujos de Efectivo por los años terminados en esas fechas y el resumen de las políticas contables más significativas.

La administración es responsable de la preparación y la adecuada presentación de los Estados Financieros de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Colombia, Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación y presentación de los Estados Financieros que estén libres de errores de importancia relativa, ya sea debido a fraudes o error, seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas y haciendo estimaciones contables que sean razonables a las circunstancias.

(…)

En mi opinión los citados Estados Financieros auditados por mi fueron fielmente tomados de los libros, representan razonablemente la Situación Financiera de AGUAS DE LA PENINSULA S.A. ESP al 31 de Diciembre de 2016 y 2015, los Resultados de sus Operaciones, los Cambios en el Patrimonio,

los Cambios en su Situación Financiera y sus Flujos de efectivo de los años terminados en esas fechas, de conformidad de Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Colombia los cuales fueron uniformemente aplicado.

(…)”.

Como se observa, los estados financieros cumplen con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, y se deja claro que la preparación de los Estados Financieros es responsabilidad de la administración de la empresa.

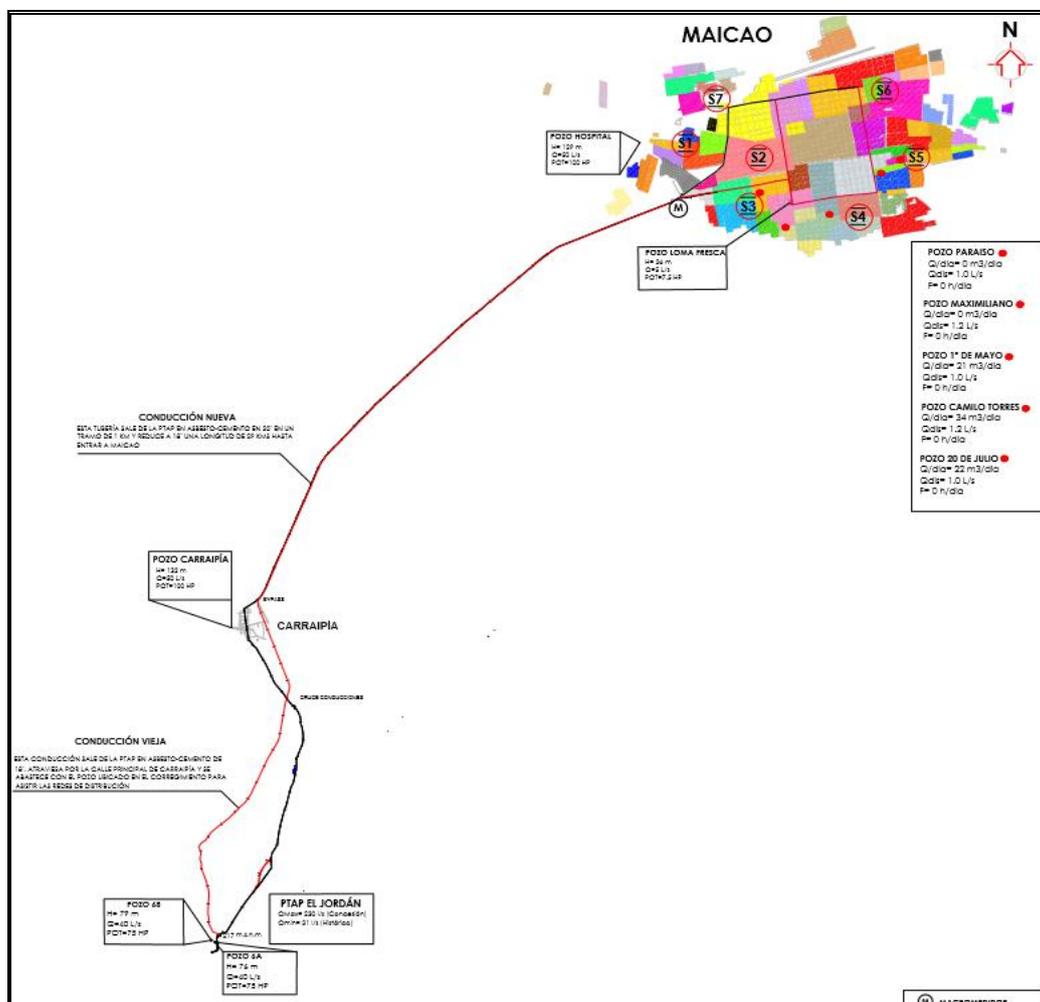
3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

Es importante aclarar que los hallazgos encontrados en la visita se basan en las obligaciones establecidas por la Resolución 1096 del 2000³, la cual fue derogada por la Resolución 330 del 8 de junio de 2017⁴. Es preciso manifestar que la visita se adelantó en el marco de lo dispuesto por la Resolución 1096 de 2000, teniendo en cuenta que las condiciones de operación se presentaron durante la vigencia de dicha resolución.

3.1 Sistema de Abastecimiento de Acueducto

El sistema de abastecimiento de agua potable del municipio de Maicao, trabaja por gravedad y se compone por una bocatoma de fondo que capta el recurso hídrico en el río Jordán, y cinco pozos profundos en funcionamiento, una planta de tratamiento de agua potable, dos líneas de conducción (de las cuales sólo una se encontró en la visita operando), siete tanques de almacenamiento (uno se encuentra fuera de servicio) y la red de distribución.

Figura 6 Esquema del Sistema de Acueducto de Maicao



Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P. septiembre de 2017

³ Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS
⁴ Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS y se derogan las resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009

3.1.1 Fuentes de abastecimiento

3.1.1.1 Fuentes superficiales

El sistema de acueducto de Maicao se abastece en parte del río Jordán, de acuerdo a los estudios hidrológicos de este cuerpo hídrico realizados por el operador y entregados en visita, se observa que es uno de los ríos más importantes de la Serranía del Perijá y ofrece un caudal mínimo 31 L/s (junio 2016), las variaciones del nivel del río pueden ser importantes y bastante rápidas en las temporadas lluviosas, llegando a variar entre los 30 L/s y los 500 L/s.

Las variaciones abruptas en el caudal del río afectan representativamente el sistema de abastecimiento de agua potable, debido a que en épocas de sequía el caudal que ofrece el cuerpo hídrico no abastece la demanda de agua potable que requiere el municipio, generando déficit en la oferta de agua potable y deficiencias en la continuidad del servicio de acueducto.

En la siguiente figura es evidente que aguas abajo de la captación no continua el flujo del agua, ya que la totalidad del caudal es captado por medio de la bocatoma de fondo en beneficio del municipio.

Figura 7 Captación en el río Jordan



Fuente: Visita SSPD septiembre de 2017

Agua de la Península S.A. E.S.P. cuenta con una concesión de aguas vigente para el río Jordán, otorgada por la Corporación Autónoma Regional de La Guajira - CORPOGUAJIRA, mediante Resolución 003 de 2010 para un caudal de 140 L/s en los meses de máxima sequía, enero, febrero y marzo, primer período seco y junio, julio y agosto, segundo período de sequía; y para los demás meses un caudal de 230 L/s; la concesión el permiso tiene un término de 10 años y fue firmado el día 25 de febrero de 2010.

Tabla 13 Información Resolución 003 de 2010 - CORPOGUAJIRA

Nombre de la fuente	Caudal Concesionado en máxima sequía [L/s]	Caudal Concesionado en otras épocas [L/s]	Fecha de vencimiento	Estado
Río Jordán	140	230	25 de febrero de 2020	Vigente

Fuente: Resolución 003 de 2010 de Corpoguajira

Se procedió a realizar consulta al SUI (ver Tabla 14), donde se evidenció que el acto administrativo difiere del presentado en visita.

Tabla 14 Consunta SUI – formulario “Caracterización de fuentes”

No. Fuente	Acto Administrativo	Descripción Entidades Permiso	Caudal Concesionado [L/s]	Fecha de inicio	Fecha fin	Estado
2223	311	CORPOGUAJIRA	230	25/02/10	25/02/20	Vigente

Fuente: Consulta SUI, nov. de 2017

3.1.1.2 Fuentes Subterráneas

el sistema de abastecimiento del municipio de Maicao cuenta también con cinco pozos profundos que hacen parte integral del sistema: 6A con capacidad de 40 L/s, 6B con capacidad de 50 L/s, Carraipía con capacidad de 50 L/s, Hospital con 50 L/s y un pozo artesanal (Loma Fresca) con capacidad de 2 L/s.

Tabla 15 Características pozos de bombeo

POZO	CAUDAL [L/s]	ESTADO	CONSECIÓN DE AGUAS		
			No. Res. Corpoguajira	INICIO	FINAL
6A	40	Operación	Res. 022 de 2010	6/01/2010	6/01/2033
6B	50	Operación	Res. 022 de 2010	6/01/2010	6/01/2033
Carraipía	50	Operación	Res. 1124 de 2014	4/07/2014	4/07/2024
Hospital	50	Operación	Res. 1125 de 2014	4/07/2014	4/07/2024
Loma Fresca	2	Operación	No cuenta		

Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P. - septiembre de 2017

En visita al pozo 6B, se evidenció que cuenta con macromedidor a la salida. El recurso hídrico captado en este pozo es conducido hasta la PTAP de Maicao y se vierte antes de entrar a los filtros. Por lo tanto, al agua captada de dicho pozo le realizan los procesos de filtración y desinfección.

Figura 8 Pozo 6B



Aducción pozo 6B



Punto donde ingresa a la PTAP el agua del pozo 6b, antes de los filtros.

Fuente: Visita SSPD septiembre de 2017

También se visitó el pozo Carraipía que tiene una producción promedio de 48 L/s, en éste se observó que no se realiza ningún tipo de tratamiento. Fueron solicitados los registros de control de la calidad del agua al prestador, para lo cual sostuvo que se envían las muestras de agua cruda al laboratorio certificado una vez al mes como establece la norma, y se hace seguimiento al caudal captado por medio de un macromedidor que se encuentra a la salida.

Figura 9 Pozo Carraipía



Fuente: Visita SSPD septiembre de 2017

El recurso hídrico captado de los pozos 6A y 6B se transporta hasta la PTAP y es vertido antes del proceso de filtración, el del pozo Carraipía se conecta directo a la conducción “nueva”. El pozo Hospital es para uso exclusivo del hospital municipal y es operado por AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P.

3.1.2 Captación

Se adelantó visita *in situ* a la estructura de captación que cuenta con una bocatoma de fondo sobre el cuerpo hídrico río Jordán, construida en 1981, de acuerdo a lo indicado por el prestador, sobre una cota aproximada de 218 msnm y cuenta con las siguientes características:

- Es una estructura con una longitud de 20.00 m con altura de 0.80 m y posee en su costado derecho una bocatoma de fondo, con su respectiva rejilla, de 11.00m de longitud, con una sección de 0.40 m por 0.60 m y una pendiente del 20% encargada de llevar el agua a la cámara de aducción de donde es llevada a los desarenadores por medio de un canal.

Tabla 16 Características captación superficial

Tipo de Captación	Ancho [m]	Alto [m]
Bocatoma de Fondo	20	0.80

Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P. septiembre de 2017

Figura 10 Bocatoma de Fondo



Figura 11 Rejilla



Fuente: Visita SSPD septiembre de 2017

En la visita no observamos instrumentos de macromedición instalados que permitan medir con exactitud el caudal captado en la Bocatoma de Fondo localizada en el río Jordán. Así mismo, las rejillas se observaron deterioradas como se muestra en la figura anterior.

En ese sentido, el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo la Resolución 1096 de 2000, modificada por la Resolución 668 de 2003, artículo 86, numeral 1:

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

Frente al estado de la captación, el prestador informó en visita que se encuentra un proyecto de mejoramiento de la planta de tratamiento viabilizando en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) y formulado por el operador. Mediante radicado SSPD 20175291071592, este preciso que el objeto del proyecto es “MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA PARA LA POTABILIZACIÓN, TRANSPORTE Y SUMINISTRO DEL ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE MAICAO, LA GUAJIRA”, este se encuentra en subsanación de la lista de chequeo No. 1-2017-70 del MVCT, aún no se cuenta con la fecha de inicio del contrato.

Por otra parte, una vez verificada la información reportada por el prestador al SUI sobre características de la captación, no se encontró la información cargada, por consiguiente, se solicita a Aguas de la Península S.A. E.S.P. que realice el cargue correspondiente conforme a la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

3.1.3 Aducción

En la visita adelantada se pudo evidenciar que la línea de aducción la compone un canal rectangular en concreto con las siguientes características:

Tabla 17 Características de la aducción

Ancho [m]	Altura [m]	Pendiente [m]	Longitud [m]
0.70	0.60	0.25	505 desde la bocatoma hasta la PTAP

Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P. septiembre de 2017

En general se pudo observar que el estado del canal era bueno, tanto estructural como hidráulicamente. Actualmente se encuentra totalmente cubierto por placas removibles de ferroconcreto, las cuales sirven para evitar la contaminación producida por medios antrópicos.

Figura 12 Canal de Aducción



Fuente: Visita SSPD septiembre de 2017

Una vez validada la información cargada por el prestador al SUI sobre la línea de aducción, se obtuvo el siguiente reporte que corresponde a lo informado en visita:

Tabla 18 Registro aducción SUI Aducción

Identificación	Material	Tipo	Longitud [m]	Caudal	Estado
Canaleta Rectangular	Nd	Gravedad- Canal- Abierto	505	940	Activo

Fuente: Consulta SQL – noviembre de 2017

3.1.4 Planta de Tratamiento de Agua Potable de Maicao

La Planta de Tratamiento de Agua Potable es de tipo convencional y fue construida aproximadamente en el año 1981, en la visita se observó que a la entrada del sistema de tratamiento se cuenta con una cámara de repartición que tiene las siguientes características de acuerdo a lo informado por el operador:

- El agua proveniente del canal de aducción llega a una cámara de distribución de 2.0 m por 1.80 m antes de entrar a los dos desarenadores.
- El agua es distribuida por medio de una aguja en concreto que tiene compuertas a lado y lado haciéndola llegar a cada uno de los desarenadores cuya capacidad nominal es del orden de los 200 L/s. Esta cámara de distribución está conectada con un vertedero para los sobrantes a una cámara de desagüe de 3.10 m por 1.0 m y una profundidad de 0.75 m. Esta a su vez posee otra cámara, también en concreto, con las mismas dimensiones de la

anterior y posee un desagüe en un canal abierto que lleva el agua sobrante al río.

Figura 13 Cámara de repartición – entrada a la PTAP



Fuente: Visita SSPD septiembre de 2017

En la visita la cámara de repartición se observó deteriorada en sus muros en concreto y con aparente falta de mantenimiento como se puede evidenciar en la Figura 13.

La salida del flujo de los desarenadores se efectúa por medio de una compuerta y posteriormente se conduce al agua hacia un canal, de acuerdo a lo informado por el prestador éste canal tiene una longitud de 39.35 m con una ligera curva antes de llegar a la canaleta Parshall.

Posteriormente, se encuentra una canaleta Parshall de 18" que cuenta con una regla que permite medir caudales en un rango de 4.3 L/s a 700 L/s, en éste punto se realiza la adición del coagulante Sulfato de Aluminio tipo B.

Se identificaron dos módulos para la floculación de flujo vertical, cada módulo se encuentra dividido en dos tramos, cada uno de ellos consta de 44 compartimentos separados por láminas prefabricadas en ferrocemento que cuentan con orificios rectangulares. Algunas láminas en ferrocemento se observaron deterioradas con acero de refuerzo expuesto y desprendimiento del concreto. De igual forma en algunos compartimentos se observaron plantas y algas adheridas a la superficie de las láminas divisorias.

Figura 14 Floculadores



Fuente: Visita SSPD septiembre de 2017

Una vez finalizado el proceso de floculación el flujo es conducido a dos módulos de sedimentación de alta tasa, este cuenta con placas rectangulares en material asbesto cemento instaladas con un ángulo con la horizontal de 60°.

Figura 15 Sedimentadores



Fuente: Visita SSPD septiembre de 2017

Para la filtración se cuenta con 10 módulos de medio triple (grava, arena y antracita), los cuales se observaron en buen estado.

Figura 16 Filtros



Fuente: Visita SSPD septiembre de 2017

Finalmente, el agua es transportada hasta el tanque de contacto de cloro donde se inyecta el desinfectante cloro gaseoso.

En la visita se observó que la PTAP no tiene estructuras para el manejo de los residuos líquidos y sólidos generados en el proceso de tratamiento, frente a esto el prestador indicó que se encuentra inmerso en un proyecto presentado ante el MVCT. Al respecto, mediante radicado SSPD 20175291071592 el prestador informó que el objeto del proyecto es “MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA PARA LA POTABILIZACIÓN, TRANSPORTE Y SUMINISTRO DEL ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE MAICAO, LA GUAJIRA”, este se encuentra en subsanación de la lista de chequeo No. 1-2017-70 del MVCT, aún no se cuenta con la fecha de inicio del contrato.

Así mismo, se solicitó al prestador el permiso de vertimientos de los residuos generados a lo que el prestador informó que no cuenta con dicho permiso, por consiguiente, presuntamente se está incumplimiento del artículo 119 de la resolución 1096 del 2000, en donde se estableció:

“(…) Para devolverlos directamente a la corriente de agua o descargarlos en alcantarillados, previo tratamiento, debe adquirirse un permiso de las

autoridades competentes y deben realizarse estudios de impacto ambiental en el que se demuestre que no contravienen los artículos 72 y 73 del Decreto 1594 del 26 de junio de 1984 expedido por el Ministerio de Salud - Normas sobre vertimiento a cuerpos de agua o alcantarillados públicos y el Decreto 302 de 2000 expedido por el Ministerio de Desarrollo Económico. (...)” subrayado fuera de texto.

A la salida de la planta se observó un macromedidor instalado y en funcionamiento, sin embargo, el prestador informó que no realizan registros del volumen de agua potable producido por la PTAP, es de precisar que la Resolución 1096 de 2000, modificada por la Resolución 668 de 2003, artículo 86, numeral 3 establece: “Se deben instalar macromedidores a la salida de las plantas de tratamiento y registrar en el libro de bitácora o archivo magnético el caudal de agua tratada suministrada por lo menos una vez al inicio de cada turno de operación.” **Negrita fuera del texto original**

En tal sentido el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo la obligación de realizar registros del caudal de agua tratada de la PTAP suministrado al municipio de Maicao.

Mantenimientos preventivos y correctivos de la PTAP

De acuerdo con la documentación solicitada en visita, Aguas de la Península S.A. E.S.P. cuenta con manuales de operación y manteniendo para la PTAP. De igual forma, se identificó que no cuenta con formatos para el registro del mantenimiento y limpieza de los componentes de la PTAP, estas actividades son consignadas en la Bitácora.

Durante la visita, el prestador señaló que el mantenimiento a los sedimentadores se realiza cada 15 días y a los floculadores en promedio cada 2 meses. Este hizo entrega en medio magnético de las bitácoras para la vigencia 2015 y 2016, donde se evidencian los mantenimientos y limpiezas de los componentes de la PTAP.

Figura 17 Bitácora de operación de la PTAP

Sabado 04 de Junio 16.				3	
Hora.	Posición.	Pos 68	Rio D.1s	u3de	Fernando Páez
10:00am	1403539		45.1	205	25
11:00am	1403582		45.1	205	25
12:00am	1403625		45.1	205	25
1:00pm	1403668	4559285	45.1	249	30
2:00pm	Se Recibió el Pozo 6B				
3:00pm	1403711	4559327	45.1	249	30
4:00pm	Se Realizo Analisis fisico Quimico:				
A.C.	Tues: 3.26 mU. Cole: OUPC. PH: 8.33 T: 26.7°C.				
A.T.	Tues: 2.08 mU. Cole: OUPC. PH: 8.25 T: 26.8°C.				
	Se Realizo Aseo General.				
	Se Realizo Limpieza a los Bacterias, Desarenadores, Floculadores y filtros.				
5:00am	1403754	4559371	45.1	249	30
6:00am	1403797	4559415	45.1	249	30
7:00am	1403840	4559459	45.1	249	30
8:00am	1403883	4559502	45.1	248	30
	Se Recibió la visita del Señor Humberto Hurriz y el Señor Carlos Hurriz; Revisaron el pozo 6A que habia presentado fallas el día anterior.				
10:00am	1403926	4559545	45.1	248	30
11:00am	1403969	4559588	45.1	248	30
11:48am	Se Realizo analisis fisico Quimico:				
A.C.	Tues: 3.12 mU. Cole: OUPC. PH: 8.27 T: 27.6				
A.T.	Tues: 2.10 mU. Cole: OUPC. PH: 8.14 T: 27.6				
12:00pm	1404012	4559631	45.1	248	30
1:00pm	1404055	4559674	45.1	248	30
2:00pm	1404098	4559717	45.1	248	30
3:00pm	1404141	4559760	45.1	248	30
4:00pm	1404184	4559803	45.1	248	30
5:00pm	1404226	4559846	45.1	247	30
6:30pm	Se Realizo Analisis fisico Quimico:				
A.C.	Tues: 3.22 mU. Cole: OUPC. PH: 8.21 T: 28.3°C.				
A.T.	Tues: 1.96 mU. Cole: OUPC. PH: 8.11 T: 28.2°C.				

Fuente: visita SSPD septiembre 2017

Durante la visita se evidencio presunta falta de mantenimiento de la cámara de repartición de entrada a la PTAP y de los floculadores. Por lo que se sugiere al prestador aumentar las frecuencias del mantenimiento y la limpieza de estos componentes de la PTAP.

Laboratorio de Calidad del Agua PTAP

Se inspeccionó la zona del laboratorio de procesos de la PTAP, identificando que cuenta con los siguientes equipos: Test de Jarras, Phchímetro, Termómetro digital, Turbidímetro, color y cloro. Se solicitaron los certificados de calibración, pero según informó el prestador, no cuenta con ellos.

Figura 18 Equipos del laboratorio de procesos PTAP



Equipo Test de Jarras



Pehachímetro y Termómetro digital



Turbidímetro



Turbidímetro



Colorimetría



Cloro y pH

Fuente: visita SSPD septiembre 2017

Sobre el control de la calidad del agua cruda y tratada, el prestador informó que se analiza cada hora el parámetro Cloro Residual, pH y color aparente, a la salida del tratamiento, estos datos son registrados en el formato de control de la calidad del agua de la PTAP (ver la Figura 19). No obstante, en este formato no se observó registrado el parámetro de Cloro Residual

Figura 19 Formato de “Monitoreo calidad del agua Planta de Tratamiento de agua potable – El Jordán”

Monitoreo calidad de agua "Planta de tratamiento de agua potable - El Jordán"									
Fecha: <u>Martes - 29 Agosto - 17</u>									
Hora	Agua Cruda			Agua tratada			Diferencia de agua tanque desinfección	OBSERVACIONES	
	Turbiedad (NTU)	CA	pH	T (°C)	Turbiedad (NTU)	CA			pH
01:00	0	7.59	75.3	0	7.56	76.1			
02:00	0	7.60	76.1	0	7.58	75.8			
03:00	0	7.63	76.0	0	7.60	75.7			
04:00	0	7.62	75.9	0	7.54	75.6			
05:00	0	7.61	75.6	0	7.58	75.3			
06:00	0	7.60	75.3	0	7.57	75.2			
07:00	0	7.64	75.9	0	7.61	76.0			
08:00	0	7.71	76.1	0	7.65	76.0			
09:00	0	7.75	76.4	0	7.68	76.1			
10:00	0	7.74	76.8	0	7.70	76.3			
11:00	0	7.73	77.2	0	7.67	76.5			
12:00	0	7.72	77.5	0	7.74	76.8			
13:00	0	7.80	77.6	0	7.72	76.8			
14:00	0	7.85	77.7	0	7.83	76.8			
15:00	0	7.95	77.9	0	7.91	77.1			
16:00	0	8.10	78.2	0	7.99	77.1			
17:00	0	8.07	77.8	0	7.95	76.8			
18:00	0	8.03	77.4	0	7.93	76.7			
19:00	0	8.00	77.2	0	7.88	76.7			
20:00	0	7.99	77.0	0	7.63	76.7			
21:00	0	7.82	76.9	0	7.71	76.7			
22:00	0	7.88	76.8	0	7.75	76.6			
23:00	0	7.93	76.7	0	7.82	76.6			
00:00	0	7.89	76.7	0	7.84	76.6			

Fuente: Visita SSPD septiembre de 2017

Figura 20 Formato de reporte diario - PTAP

REPORTE DIARIO										
Fecha: <u>MIÉRCOLES - 30 AGOSTO - 17</u>										
HORA	POTO #8			POTD DE TIENGO			PTAP			OBSERVACIONES
	Vol. Acumulado m ³	Voltaje Volt	Amperaje Amperio	Presión Psi	Vol. Acumulado m ³	Voltaje Volt	Amperaje Amperio	Presión Psi	Caudal m ³ /h	
01:00								109.7	93	394
02:00								109.7	93	394
03:00								109.7	93	394
04:00								109.7	93	394
05:00								109.7	93	394
06:00				5118970	60	83	12	109.7	135	571
07:00				5119144	60	83	12	109.7	135	571
08:00				5119319	60	83	12	109.7	135	571
09:00				5119493	60	83	12	109.7	135	571
10:00				5119668	60	83	12	109.7	135	571
11:00				5119843	60	83	12	109.7	135	571
12:00				5120017	60	83	12	109.7	135	571
13:00				5120192	60	83	12	109.7	135	571
14:00				5120367	60	83	12	109.7	135	571
15:00				5120541	60	83	12	109.7	135	571
16:00				5120716	60	83	12	109.7	135	571
17:00				5120891	60	83	12	109.7	135	571
18:00				5121066	60	83	12	109.7	135	571
19:00								109.7	93	394
20:00								109.7	93	394
21:00								109.7	93	394
22:00								109.7	93	394
23:00								109.7	93	394
00:00								109.7	93	394

Fuente: Visita SSPD septiembre de 2017

La SSPD solicitó las frecuencias de realización del test de jarras, y el prestador indicó que la calidad del agua de la fuente superficial río Jordán es muy buena, por lo tanto, sólo realiza el test de jarras cuando se presentan cambios abruptos en la turbiedad del agua.

Frente a la no realización diaria del ensayo de jarras, es preciso indicar que la obligación de realizar diariamente el test de jarras, contenida en los artículos 108 y 110 de la Resolución 1096 de 2000, tiene como finalidad evitar que se afecte la eficiencia del proceso de tratamiento del agua, ya que dichos ensayos permiten identificar las dosis óptimas del coagulante que requiere el agua para remover las partículas coloidales que son las responsables de la turbiedad del agua, y con ello evitar que se afecte el parámetro de turbiedad en la calidad del agua tratada.

El laboratorio no se encuentra certificado ni participa en PICCAP, el prestador informó que para el análisis de la calidad del agua en red de distribución se envían las muestras de control al laboratorio certificado NANCY FLOREZ, este se encuentra autorizado por el Ministerio de Salud mediante Resolución 1615 de 2015.

3.1.5 Conducción

El prestador informó que el acueducto cuenta con una línea de conducción denominada “nueva” para llevar el agua desde la Planta de Tratamiento hasta la entrada del municipio de Maicao, no se cuenta con el dato de fecha de inicio de operación de este componente.

Mediante la conducción nueva se transporta el agua proveniente de la PTAP de Maicao, Pozo 6A, Pozo 6B y Pozo Carraipía. La tubería finaliza en la Estación San José, donde se encuentra un tanque semienterrado y un tanque elevado, en este punto se realiza nuevamente inyección de cloro gaseoso.

Al corregimiento de Carraipía se le suministra el servicio de agua de una derivación de la línea de conducción nueva de 18” en material asbesto cemento. En prestador en visita sostuvo que el volumen de agua entregado al Corregimiento no está siendo medido, por lo que se debe incluir dentro del IANC.

La línea de conducción nueva tiene las siguientes características:

Tabla 19 Características de la aducción

Identificación	Material	Diámetro [Pulg]	Longitud [Km]	Caudal [L/s]	Estado
Tubería Nueva	Asbesto Cemento Ac	18	29	230	Activo

Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P – visita SSPD septiembre de 2017

Como se observa en la tabla anterior, la tubería de conducción tiene una capacidad de transporte máxima aproximada de 230 L/s. Esto refleja una limitante en el sistema de acueducto ya que la producción de agua tratada puede ser mayor, pero la tubería solo puede transportar hasta 230 L/s.

El prestador informó que existe una línea de conducción “vieja” pero no se encuentra en funcionamiento, se realizó un estudio por parte del prestador para la rehabilitación de la línea y aumentar la capacidad de transporte y contar con un sistema de contingencia. Mediante radicado 20175291071592, Aguas de la Península S.A. E.S.P. informa que este estudio y diagnóstico de la línea de conducción vieja fue realizado a

mediados de 2016 con recursos propios, a raíz de este se formuló el proyecto “REHABILITACIÓN DE LA LÍNEA DE CONDUCCIÓN VIEJA DESDE CARRAIPÍA A MAICAO”, proyecto pendiente de radicar ante el MVCT.

Por otra parte, se procedió a consultar la información de características de la tubería de conducción reportada por el prestador al SUI, lo que arrojó los siguientes datos:

Tabla 20 Registro aducción - SUI

Identificación	Material	Diámetro [Pulg]	Longitud [Km]	Caudal [L/s]	Estado
Tubería Nueva	Asbesto Cemento Ac	De 12 a 24	30	200	Activo

Fuente: Consulta SQL – noviembre de 2017

Al comparar la tabla 19 y la 20, se observa que los datos de longitud y caudal de la tubería de aducción difieren.

3.1.6 Red de distribución

El prestador presentó en visita la actualización del catastro de redes del sistema de acueducto del año 2016, donde se observa la siguiente información:

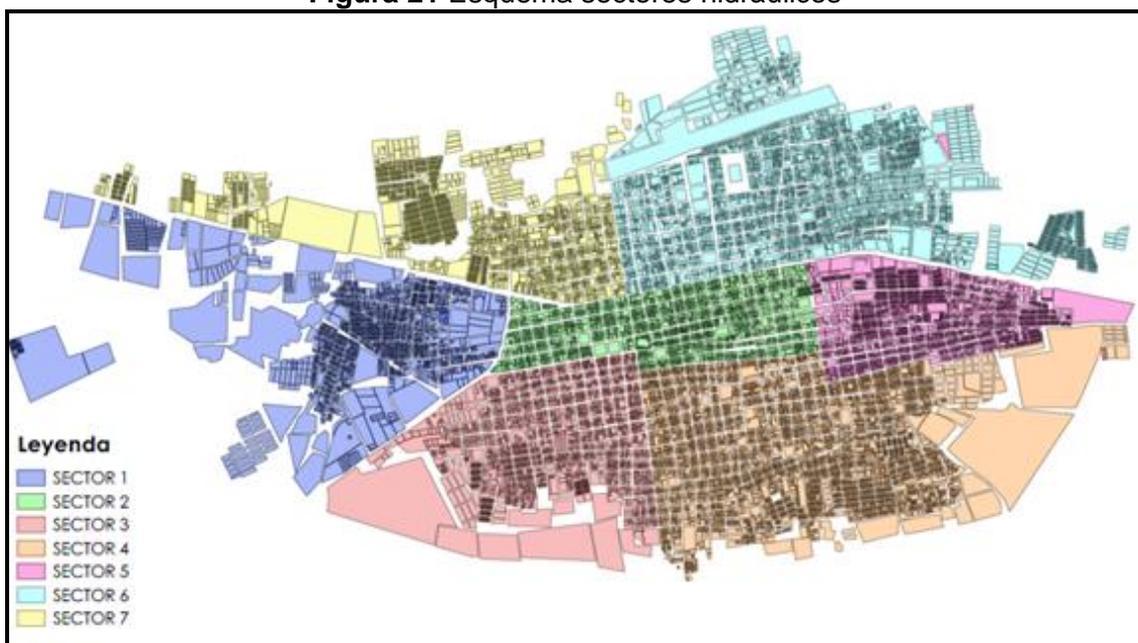
Tabla 21 Catastro de Redes Acueducto

Proceso	Clase de Ducto	Tipo Sección Transversal	Diámetro [Pulgadas]	Longitud [m]	Material
Conducción	Tubería	Circular	18	29,000.00	AC
Conducción	Tubería	Circular	20	1,000.00	AC
Red matriz	Tubería	Circular	18	2,701.48	AC
Red matriz	Tubería	Circular	16	4,728.40	AC
Red matriz	Tubería	Circular	10	6,076.73	AC
Red menor	Tubería	Circular	8	5,419.24	PVC
Red menor	Tubería	Circular	6	50,579.77	PVC
Red menor	Tubería	Circular	4	22,686.98	PVC
Red menor	Tubería	Circular	3	199,328.97	PVC

Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P. septiembre de 2017

Actualmente la red de distribución del municipio de Maicao cuenta con siete (7) sectores hidráulicos para la prestación del servicio de acueducto. El prestador informó que se encuentra en ejecución el contrato 465 de 2015 cuyo objeto es la “INSTALACIÓN DE TUBERÍAS Y ACCESORIOS 3” A 8” PARA REFUERZO DE LA SECTORIZACIÓN E INSTALACIÓN DE 27 MACROMEDIDORES Y 5.871 MICROMEDIDORES”, con esto pasaría de 7 sectores a 28 definidos para la optimización de la sectorización. Aguas de la Península S.A. E.S.P. por medio del radicado SSPD 20175291071592, sostuvo que el contrato lo está ejecutando el Consorcio Acueducto Maicao, los recursos provienen de un crédito con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) y la fecha de terminación contractual del proyecto es el 26 de enero de 2018.

Figura 21 Esquema sectores hidráulicos



Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P. septiembre de 2017

A continuación, se presenta la relación del número de usuarios por sector a junio de 2017:

Tabla 22 Usuarios por Sector Hidráulico

SECTOR	USUARIOS
1	3.146
2	2.779
3	2.638
4	4.209
5	2.455
6	4.440
7	3.568

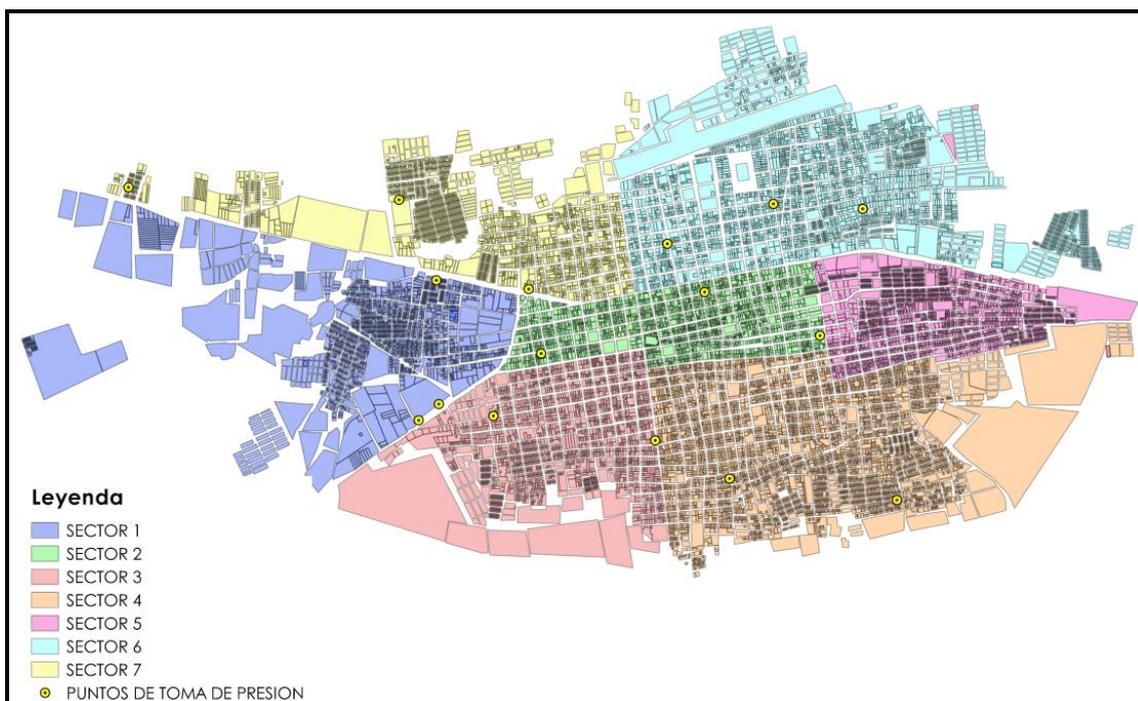
Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P. septiembre de 2017

Medición de Presiones en la Red de Distribución

Según lo estipulado en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000, la presión mínima de operación que debe obtenerse cuando esté circulando por la red el caudal de diseño, es función del nivel de complejidad del sistema. Por lo anterior, debido a que el sistema de acueducto de Maicao puede ser clasificado en un nivel de complejidad alto, ya que su población atendida es superior a los 60.000 habitantes, se espera que la presión mínima de servicio sea de 15 m.c.a.

En la siguiente figura se observan los puntos de la red de distribución donde se realiza seguimiento por parte del prestador a la magnitud de las presiones en red.

Figura 22 Puntos de toma de presiones en la red de distribución



Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P. septiembre de 2017

El prestador durante la visita hizo entrega del registro de presiones de las vigencias 2015, 2016 y enero a junio de 2017. A continuación, se presentan las presiones promedio por sector hidráulico entregadas por el prestador en visita de los meses de diciembre de 2015, diciembre de 2016 y junio de 2017:

Figura 23 Presiones promedio diciembre de 2015

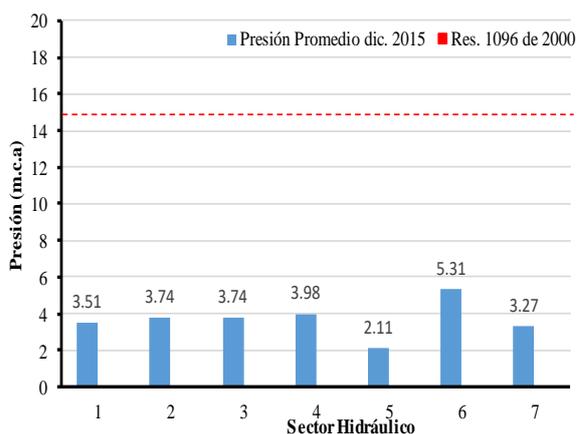
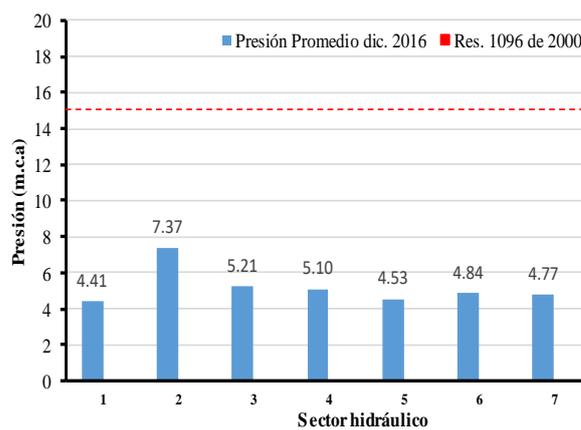
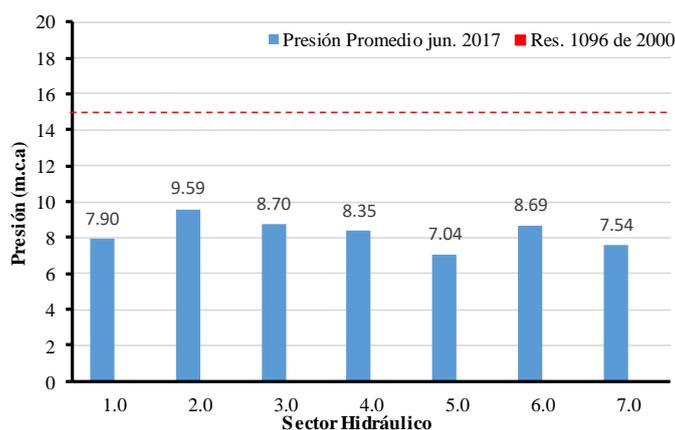


Figura 24 Presiones promedio diciembre de 2016



Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P. sep. de 2017 – SSPD nov. 2017

Figura 25 Presiones promedio junio de 2017



Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P. sep. de 2017 – SSPD nov. 2017

De las figuras anteriores, se puede inferir que los resultados de las presiones en la red de distribución del municipio de Maicao, se encontraron para los años de análisis muy por debajo de los 15 m.c.a. establecidos en la Resolución 1096 del 2000 para sistemas con nivel de complejidad alto, por lo que se presume incumplimiento de dicha norma. Además, se observa que las presiones en junio de 2017 son levemente mayores a las reportadas en diciembre de 2015.

En el anexo técnico del contrato de condiciones uniformes, al respecto de las presiones en la red, se estableció:

4.3. Presión: La presión con la cual se prestará el servicio de agua potable estará por debajo de la normatividad vigente para aquellos sectores y barrios que por su ubicación geográfica (zonas altas y periféricas de la red de distribución) dependerán de las obras de optimización que se llevaran a cabo según los planes de inversiones aprobados y para el resto de acuerdo a lo estipulado en el RAS 2000 para Nivel de Complejidad correspondiente, o en su defecto de cualquier otra ley que sustituya o lo modifique, respecto del agua producida y distribuida en cualquier punto de la red.

PRESION MEDIA DE SERVICIO EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN EN LA ACTUALIDAD.

Municipio	Presión (m.c.a) Actual	Presión (m.c.a) Futura (dos años)
Maicao	10	15

Sin embargo, en las figuras anteriores se observa que para ninguno de los casos las presiones en la red fueron superiores a los 15 m.c.a. que indica el anexo técnico del CCU.

También, se realizó consulta en SUI de las presiones reportadas por el prestador para los mismos meses de las figuras anteriores, observando que los resultados de éste parámetro no coinciden con lo reportado por el prestador en visita. A continuación, se presentan las figuras con los datos del SUI, es preciso indicar que para el año 2017 no se encuentra aún información reportada:

Figura 26 Presiones promedio diciembre de 2015 - SUI

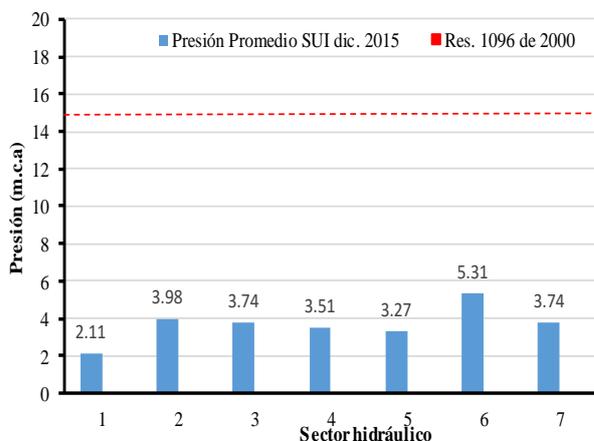
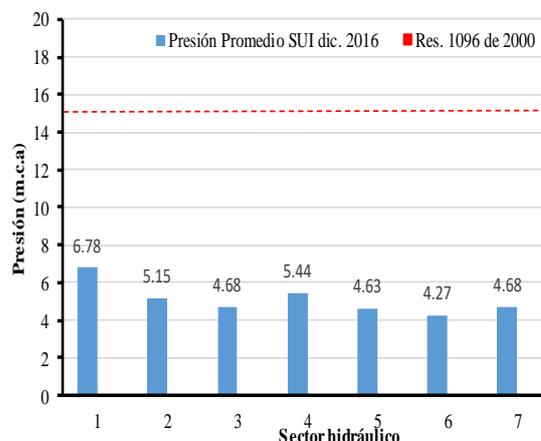


Figura 27 Presiones promedio diciembre de 2016 - SUI



Fuente: SUI

El día 31 de agosto de 2017 el prestador realizó una toma de presiones en la red de distribución en el sector hidráulico 2, los resultados son los siguientes:

Tabla 23 Resultado toma de presiones en red

Dirección	Hora	Presión [Psi]	Presión [m.c.a.]	Observaciones
Calle 14 No. 25 – 10 Barrio El Carmen (red secundaria),	12:15 pm	4	2.81	Por debajo de 15 m.c.a (Res. 1096 del 2000)
Carrera 13 No. 22 – 19 (red secundaria),	12:30 pm	4	2.81	Por debajo de 15 m.c.a (Res. 1096 del 2000)

Fuente: Visita SSPD 31 de agosto de 2017

3.1.6.1 Capacidad Total de Almacenamiento

El sistema de abastecimiento de agua potable del Municipio de Maicao cuenta con las siguientes estructuras de almacenamiento de acuerdo con lo observado en visita:

Tabla 24 Tanques de almacenamiento

Nombre	Tipo	Capacidad [m ³]	Estado
Tanque 1 Loma Fresca	Elevado	700	Fuera de Servicio
Tanque 2 Loma Fresca	Elevado	700	Conectado a Red
Tanque 3 San José	Elevado	700	Conectado a Red
Tanque 4 Loma Fresca	Semienterrado	280	En Operación
Tanque 5: Pastrana:	Semienterrado	615	Fuera de Servicio
Tanque 6: San José	Semienterrado	180	En Operación
Tanque 7: PTAP	Semienterrado	500	En Operación

Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P. septiembre de 2017

Al respecto de los tanques de almacenamientos reportados por el prestador en visita y los registrados en SUI, se observa que están pendientes de reporte al SUI los datos del Tanque semienterrado de la PTAP, como se muestra a continuación.

Tabla 25 Tanques de almacenamiento - SUI

Nombre	Tipo Componente	Capacidad [m ³]	Fecha Inicio Operación
Loma fresca 1	Distribución	280	01/01/01
Loma fresca 2	Distribución	700	01/01/14
Loma fresca 3	Distribución	700	01/01/14
Pastrana	Distribución	615	01/01/01
San José 1	Distribución	180	01/01/01
San José 2	Distribución	700	01/01/14

Fuente: Consulta SQL – noviembre de 2017

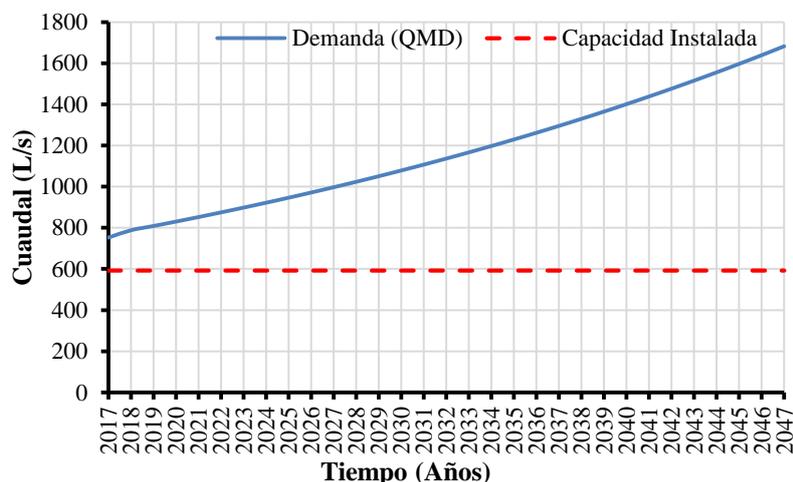
3.1.7 Análisis Oferta - Demanda

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

El desarrollo del análisis de la producción de agua potable que requiere el municipio de Maicao, fue realizado de acuerdo a la metodología propuesta por las Resoluciones 1096 del 2000 y 2320 de 2009 del MVCT, a partir de los datos de población y tasas de crecimiento departamentales indicadas por el DANE 2005 y el IANC reportado por el prestador para el mes de septiembre de 2017. Para la proyección de la población fue implementado el método geométrico.

De acuerdo a las condiciones planteadas y teniendo en cuenta que el IANC reportado por el prestador para septiembre de 2017 es de 55.11%, bajo el supuesto de que se mantenga este indicador en el tiempo, se obtiene la siguiente gráfica:

Figura 28 Curva Oferta – Demanda Maicao



Al obtener la curva de la demanda para el IANC actual del 44.11% cómo se muestra en la figura 28, la demanda de agua potable para el año 2017 excede la capacidad instalada del sistema de abastecimiento. La situación es más crítica en épocas de sequía donde la PTAP no puede trabajar a su máxima capacidad (400 L/s) debido a

que el caudal del río Jordan se reduce hasta aproximadamente 30 L/s, de ésta forma el déficit en la oferta de agua potable es representativamente mayor.

Es importante indicar que la proyección de la población se realizó de acuerdo al censo DANE 2005, sin embargo, el prestador en visita sostuvo que se presume que la población actual del municipio es mayor debido a la inmigración de personas al municipio, lo cual genera un aumento en la demanda de agua potable.

Del presente análisis se puede concluir que, si la empresa implementa un Plan Reducción de Pérdidas eficiente, es posible disminuir el déficit que presenta actualmente la demanda de agua potable, así mismo el estudio de nuevas fuentes de abastecimiento. De esta forma, mejoraría la continuidad del servicio de acueducto y las presiones en la red de distribución.

3.1.8 Indicadores de Prestación del Servicio de Acueducto

Los indicadores de la prestación para el servicio de acueducto por parte de Aguas de la Península S.A. E.S.P., en el municipio de Maicao, son mostrados a lo largo de esta sección a partir del análisis de la información reportada al SUI y el análisis realizado con base en la suministrada en la visita.

Cobertura de acueducto

De la cobertura del servicio público de acueducto en Maicao para la vigencia 2015 a 2017 se observa que se encuentra por debajo del 100%, en el mes de septiembre de 2017 el 7.27% de las viviendas ubicadas en la cabecera del municipio, no cuentan con el servicio de acueducto.

Tabla 26 Cobertura del servicio de acueducto en Maicao

Vigencia	Usuarios Facturados	Usuarios Potenciales	Cobertura Acueducto [%]
2015	18.285	22.085	82.79
2016	22.585	24.919	90.63
Junio de 2017	23.235	25.057	92.73

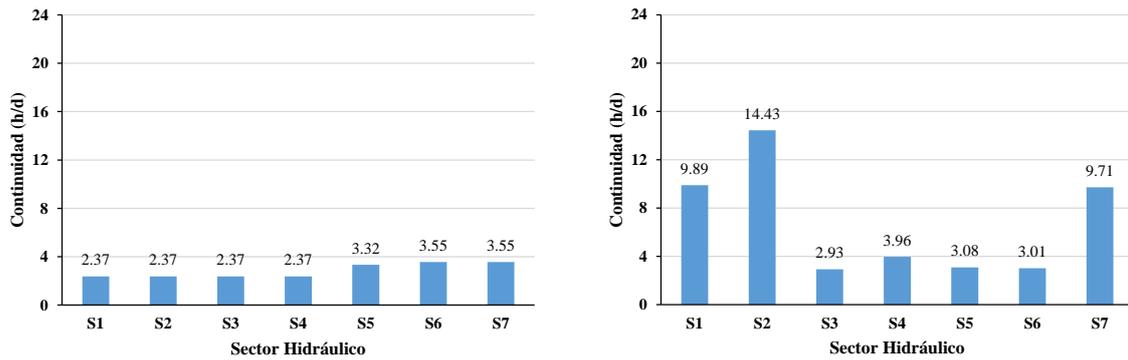
Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P septiembre de 2017

La cobertura de acueducto, de acuerdo a las bases de cálculo entregado por el prestador en visita, es calculada dividiendo el número de usuarios facturados sobre el número de usuarios potenciales en la cabecera municipal.

Índice de continuidad - IC

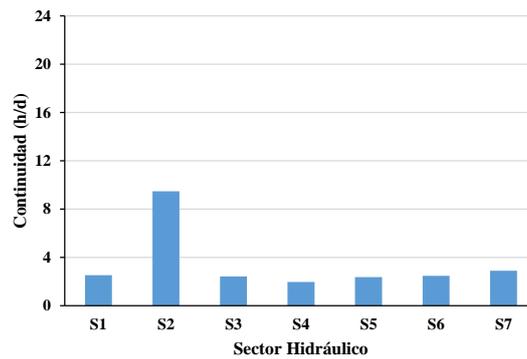
En relación con el Índice de Continuidad para la prestación del servicio de acueducto en la ciudad de Maicao, por parte de la empresa Aguas de la Península S.A. E.S.P., se procedió a analizar la información para las vigencias 2015 a 2017 para cada uno de los siete sectores hidráulicos en que se encuentra sectorizada esta ciudad.

Figura 29 Índices de continuidad calculados mediante la Resolución 2115 de 2007



a. IC diciembre de 2015

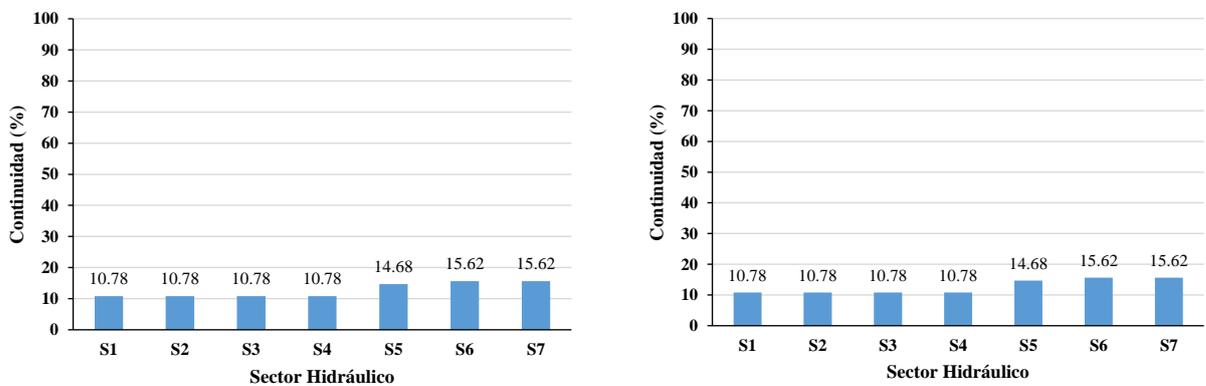
b. IC diciembre de 2016



c. IC septiembre de 2017

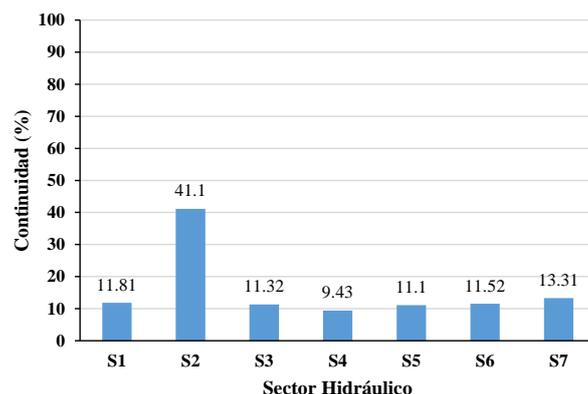
Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P septiembre de 2017

Figura 30 Índices de continuidad calculados mediante la Resolución 315



a. IC diciembre de 2015

b. IC diciembre de 2016



c. IC septiembre de 2017

Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P septiembre de 2017

De acuerdo a la tabla anterior, teniendo en cuenta el puntaje para el índice de continuidad de la persona prestadora que suministra o distribuye agua para consumo humano establecidos en la Resolución 2115 de 2007, en la vigencia 2015 para todos los sectores hidráulicos el servicio se caracterizó como Insuficiente, en 2016 en el S2 el servicio fue No Satisfactorio, y para 2017 en todos los sectores fue Insuficiente.

Respecto a Indicador de Continuidad calculado por medio de la metodología propuesta en la Resolución CRA 315 de 2005, en los casos mostrados se encuentran por debajo del 100%.

Por otra parte, al realizar consulta en SUI del IC para la vigencia evaluado, solo se obtuvo el siguiente reporte, donde se observa que los valores reportados por el prestador se encuentran por debajo de las 24 h/d y el 100% respectivamente:

Tabla 27 IC SUI – 2015 calculado mediante Res. 2115

Mes	IC (h/d)
Ene.	10.1
Feb.	11.8

Fuente: SUI, nov. 2017

Tabla 28 IC SUI – 2015 calculado mediante Res. 315

Mes	IC (%)
Ene.	42.6
Feb.	49.4

Fuente: SUI, nov. 2017

Ahora bien, en el anexo técnico del CCU, la continuidad que debe garantizar AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P., se encuentra de acuerdo a las inversiones que debió realizar el prestador al año 2013, en los siguientes términos:

4.2. Continuidad:

Municipio	Horizonte	Continuidad Mensual que se debe garantizar
Maicao	2013	xx%

Inversiones proyectadas para garantizar continuidad y presión, (100%) así como llegar a las metas establecidas con el fin de mantener estabilidad en el servicio las 24 horas.

INVERSIONES PROYECTADAS			
AÑO	Proyecto	Valor	Indicador Relacionado
2011	Construcción de Intradomicilarias de Acueducto y Alcantarillado Sanitario Barrios Santa Isabel, Santa Fe, La Union y Zonas aledañas	\$ 4,772,085,600	Continuidad
			Agua no contabilizada
			Cobertura de Alcantarillado
2011	Micromedición Estratos 1, 2 y 3 4ta etapa	\$ 1,996,927,804	Continuidad
			Agua no contabilizada
			Cobertura de Micromedición
2011	Instalación de micromedidores, reposición de redes de Acueducto y optimización hidráulica	\$ 1,090,503,222	Agua no contabilizada
			Cobertura de Acueducto
			Cobertura de Micromedición
2011	Presurización red de Acueducto, Incluye Proyecto piloto, micro medición, eliminación de fraudes y proceso de divulgación y campañas de socialización (22053 suscriptores, menos 5000 con buena micro medición en el 2010)	\$ 10.334. 118.000	Continuidad
			Agua no contabilizada
			Cobertura de Micromedición
2012	Construcción almacenamiento en la Planta de tratamiento	\$ 4,500,000,000	Continuidad

Nota: Estas metas corresponden a la continuidad de servicio promedio de la totalidad de los usuarios atendidos por la empresa, y no corresponde específicamente a la condición puntual de cada usuario.

En virtud de lo expuesto, AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P. presuntamente incumplió con la continuidad definida en el CCU (24 h/d), para las vigencias objeto de análisis.

Cobertura Micromedición

A continuación, se presentan los resultados del indicador de micromedición de acuerdo con el análisis de la información suministrada para las vigencias 2015 a septiembre de 2017 la cobertura de micromedición presentó resultados por debajo del 95% establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Tabla 29 Cobertura micromedición 2015 a sep. de 2017

Año	Medidores Instalados	Suscriptores Facturados	Cobertura Micromedición Efectiva [%]
Septiembre de 2017	6115	23235	26.32
Dic. 2016	5841	22585	25.86
Dic. 2015	4558	18285	24.93

Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P septiembre de 2017

El cálculo del indicador de cobertura de micromedición reportado por el prestador en visita se realiza mediante la división entre el número medidores instalados y suscriptores facturados.

Se procedió a realizar consulta en SUI y se obtuvo el siguiente reporte, aquí se observa que los datos indicados por el prestador en visita no coinciden con la información colgada por el mismo al SUI.

Tabla 30 Cobertura micromedición SUI 2015 1 Ene. 2017

Año	Cobertura Micromedición [%]
Dic. 2015	0.000109
Dic. 2016	0.00026
Ene. 2017	0.0083

Fuente: SUI, noviembre de 2017

Índice de Agua no Contabilizada - IANC

Para la vigencia 2015 a septiembre de 2017 el IANC presentó valores muy superiores al estipulado en la Resolución CRA 151 de 2001, en donde se establece que el valor máximo de pérdidas de agua es del 30%.

Tabla 31 IANC 2015 a Sep. 2017

Vigencia	IANC
Dic. 2015	70.37
Dic. 2016	50.75
Septiembre de 2017	55.11

Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P septiembre de 2017

El Índice de Pérdidas por Usuario Facturado IPUF, que el prestador debió calcular desde julio de 2016 de acuerdo con la Resolución 688 de 2014, fue solicitado al mismo, sin embargo, no fue allegada dicha información a esta entidad.

Al realizar consulta al SUI de los valores del IANC reportados por el prestador, encontramos que no ha cargado las variables de cálculo de este indicador.

Calidad de Agua Suministrada en la red de distribución.

Las actividades llevadas a cabo para ejercer el control y vigilancia de la calidad del agua suministrada en la red de distribución se describen en esta sección.

Dentro de esta Evaluación Integral, el análisis de la calidad de agua en la red de distribución de agua potable consiste en validar, en primer lugar, la existencia de las actas de concertación, actualización y materialización de los puntos de muestreo reportados por el prestador para llevar a cabo las actividades de vigilancia y control de este indicador.

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

Finalmente, se analiza la existencia del mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento de Maicao, que está a cargo de la empresa prestadora de servicios públicos.

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

Con el fin de analizar las actas de concertación, actualización y recibo a conformidad de los puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua, se verificó la información cargada al SUI por la empresa Aguas de la Península S.A. E.S.P. en relación con los reportes de las Actas de Calidad del Agua:

Figura 31 Reporte Actas Calidad del Agua

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
LA GUAJIRA	MAICAO	2850	AGUAS DE LA PENINSULA S.A E.S.P.	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	CONCERTACION 2017.pdf	2017-07-11 14:31:34
LA GUAJIRA	MAICAO	2850	AGUAS DE LA PENINSULA S.A E.S.P.	ACTA DE RECIBO A CONFORMIDAD DE LA MATERIALIZACION DE LOS PUNTOS DE MUESTREO EN RED DE DISTRIBUCION RANGO 3 (PDF o TIFF)	RECIBO A CONFORMIDAD 2017.pdf	2017-07-11 14:34:04
LA GUAJIRA	MAICAO	2950	AGUAS DE LA PENINSULA S.A E.S.P.	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERISTICAS BÁSICAS RANGO 3 PDF	OFICIO DESALUD.pdf	2017-07-11 14:47:42

Fuente: SUI noviembre de 2017

Conforme a la figura anterior, se observa que para la vigencia del presente informe Aguas de la Península S.A. E.S.P. no ha cargado las actas de actualización correspondiente a los años 2015, 2016 y 2017. Sin embargo, el prestador en visita hizo entrega del documento Acta de Actualización de Puntos y Lugares de Muestreos – Acta No. 014 – 15 del 19 de febrero de 2015, en el que consta lo siguiente:

Tabla 32 Puntos de muestreo acta de actualización 2015

Localización	Código de punto de muestreo
Calle 7 No 29 -38 Barrio Paraíso	PM1
Transversal 28 No 32 – 96 Vía Carraipía	PM2
Calle 28 # 49 ^a – 31 Barrio Siete de Agosto	PM6
Calle 16 # 25 – 150 Barrio Pastrana, frente a la carretera Nacional	PM9
Calle 30 # 36 – 14 Barrio alto Prado, al costado norte del cementerio Árabe	PM10
Calle 15 # 12 – 68 Barrio Centro	PM11
Calle 19 # 15 - 04 Barrio San Martín	PM12
Carrera 7 #20 – 67 Barrio San José	PM14
Carrera 13 # 1d – 31 Barrio La Concepción	PM16
Carrera 3 # 19 – 79 Barrio Santa Isabel	PM3
Calle 3 # 4 – 97 Barrio 20 de Julio	PM4
Calle 9 # 1 – 56 Barrio Camilo Torres	PM5
Calle 14 # 25 – 10 Barrio El Carmen	PM13
Calle 15 – Carrera 31 esquina Barrio Divino Niño	PM15
Hidrante – Diagonal 16 (Carretera nacional) entre Carrera 41a y 41b	PM17
Tanque elevado, Carrera 18 # 4 – 19 Barrio Loma Fresca	PM7
Alberca San José, Vía Carraipía	PM8

Fuente: Acta No. 014 – 15 del 19 de feb. de 2015 - Laboratorio Departamental de Salud Pública de La Guajira

El prestador no hizo entrega del Acta final de recibo a conformidad con ocasión a las solicitudes hechas por el Laboratorio Departamental de Salud Pública de La Guajira, indicadas en la misma acta, en los siguientes términos:

“(…) Con base en las evidencias anteriores, y teniendo en cuenta lo contemplado en el artículo 6° de la resolución número 811 del 5 de marzo de 2008 “materialización de los puntos de muestreo”, deben adecuarse los dispositivos de los puntos, considerando los siguientes requisitos:

- Adecuar estructura de protección y colocar accesorios o llave metálica a los puntos: **PM2, PM3, PM4, PM5, PM7, PM13, PM15 y PM17** que evite manejo a terceras personas.
- Colocar identificación a puntos: **PM2, PM3, PM12 y PM16**
- Acondicionar piso de manera que evite encharcamiento a puntos: **PM3, PM4, PM14 y PM16.**
- Realizar aseo exhaustivo a todos los puntos, retirar acumulación de tierra.”

Adicionalmente, AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P. no entregó las actas de actualización de puntos y lugares de muestreos correspondientes a los años 2016 y 2017.

Por lo anterior se presume incumplimiento del párrafo del artículo 5° de la Resolución 0811 de 2008, que establece que la autoridad sanitaria y el prestador deben actualizar anualmente el acta de puntos y lugares de muestreo, teniendo en cuenta el crecimiento poblacional y la ampliación de los sistemas en razón de que el prestador no realizó entrega de actas de actualización de puntos de muestreo para la vigencia 2016 y 2017. De igual forma al comprobar la información disponible en el SUI, se evidenció que para la vigencia 2015 a junio de 2017 el prestador no ha cargado dichas actas.

- **Control de la calidad del agua en red de distribución**

Respecto al control de la calidad del agua en red de distribución, el operador informó que las muestras de calidad del agua son analizadas en el laboratorio autorizado por Ministerio de Salud NANCY FLOREZ (Res. 1615 de 2015) y se toman en promedio 32 muestras mensuales en los puntos concertados.

El día 31 de agosto se realizó toma de muestra para el control de la calidad del agua en la red de distribución por parte del prestador en el sector 2 ya que éste era el único que se encontraba con el servicio, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 33 Resultados calidad del agua en red de distribución

Punto concertado	fecha	Hora	Parámetro	Valor	Observación
Punto Concertado 13:	31/08/2017	12:30 pm	Cloro residual	1.3	Dentro del rango
Punto Concertado 13:	31/08/2017	12:30 pm	Conductividad	863	Dentro del rango

Fuente: Visita SSPD 31 de agosto de 2017

Una vez consultado el SUI, se evidencia que el prestador ha realizado los reportes del IRCA desde la vigencia 2015 a febrero de 2017. A continuación, se relacionan los meses en los cuales se presentó nivel de riesgo mayor al 5%, es decir, agua con riesgo – no apta para el consumo humano. Es de preciar que para el año 2016 no se presentaron muestras con nivel de riesgo.

Tabla 34 IRCA Control con presuntos incumplimientos 2015 y 2017

Vigencia	Mes	Nivel de Riesgo
2015	Febrero	Riesgo Bajo
	Marzo	Riesgo Bajo
	Abril	Riesgo Bajo
	Mayo	Riesgo Bajo
	Junio	Riesgo Medio
	Julio	Riesgo Alto
2017	Febrero	Riesgo Bajo

Fuente: SUI noviembre de 2017

Conforme al IRCA de control reportado por el prestador al SUI, se observa que, para el año 2015, desde febrero hasta julio, presuntamente se suministró agua no apta para el consumo humano. De igual forma, en febrero de 2017 presuntamente se suministró agua no apta para el consumo humano. Adicionalmente, para la vigencia 2016, en todos los meses el prestador reporto nivel de riesgo “sin riesgo”.

Teniendo en cuenta las características básicas reportadas por el prestador al SUI para la vigencia evaluada, a continuación, se muestra el resumen de la cantidad de muestras con riesgo discriminada por cada parámetro, dónde se observa que el parámetro con presunto mayor incumplimiento fue Coliformes totales, seguido de Cloro Residual y E. Coli en el año 2015.

En el año 2016 el parámetro con presunto mayor incumplimiento es Coliformes totales, así mismo dos muestras presuntamente incumplieron turbiedad, color y cloro residual. De igual forma, entre los meses de enero y febrero de 2017, el parámetro con presunto mayor incumplimiento es el de coliformes totales seguido de E. Coli.

Tabla 35 Cantidad de muestras con incumplimiento por parámetros 2015 - 2016

PARÁMETRO	NUM. DE MUESTRAS 2015	NUM. DE MUESTRAS 2016	NUM. DE MUESTRAS Feb. 2017
Color	0	2	0
Turbiedad	0	2	0
pH	0	0	0
Cloro Residual	9	2	0
E. Coli	3	0	3
Coliformes Totales	75	35	7

Fuente: Datos consulta SQL oct. de 2017, SSPD nov. de 2017

Frecuencia de toma de muestras

Se procedió a validar la información reportada por el prestador en el SUI, donde se evidencia que las muestras observadas con presunto incumplimiento de la frecuencia corresponden a la vigencia 2015, 2016 y febrero de 2017, del cual el reporte muestra cumplimiento de 51.04%, 63.02% y 75%, respectivamente, del cargue para el número de muestras básicas, como se evidencia en el siguiente reporte:

Tabla 36 Frecuencias de toma de muestra con presunto incumplimiento

PERIODO	NUMERO DE MUESTRAS Características Básicas REPORTADAS	NUMERO DE MUESTRAS No Obligatorias REPORTADAS	NUMERO DE MUESTRAS Características Especiales REPORTADAS	NUMERO MÍNIMO DE MUESTRAS Características Básicas	NUMERO MÍNIMO DE MUESTRAS Características Especiales	% Cumplimiento De Número Muestras Básicas
2015	196	298	105	384	24	51.04
2016	242	98	41	384	24	63.02
Feb. 2017	24	6	3	32	2	75

Por otro lado, el prestador solo hizo entrega de los resultados de laboratorio de los meses de enero a agosto de 2015, sin embargo, en SUI se encuentran reportados todos los meses del año 2015 de las características básicas.

De igual forma, para el año 2016 Aguas de la Península S.A. E.S.P. entregó los resultados del análisis de las muestras para los meses de enero a agosto y en el SUI se encuentran reportados los datos obtenidos para todos los meses del año de las características básicas.

Para la vigencia 2017, el prestador ha reportado los resultados de las características básicas de enero y febrero.

Para los parámetros COT y Fluoruros en la vigencia 2015 no se observaron resultados reportados en SUI, ni fueron entregados en visita, por lo tanto, el prestador presuntamente incumplió en dicha vigencia con las frecuencias de toma de muestra.

En 2016 se analizaron dos muestras de los parámetros COT y Fluoruros, de las cuales una se encuentra por encima de los 5 mg/L para COT establecido en la resolución 2115 de 2007. Para el año 2017, no se encuentra reportado el análisis de estos parámetros en SUI ni fueron entregados en visita.

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

De acuerdo con los resultados del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano – SIVICAP – que es administrado por el Instituto Nacional de Salud, que fueron remitidos a través del enlace SUI - SIVICAP y a través del radicado SSPD 20165290249792 del 21 de abril de 2016 para la vigencia 2015, encontramos los siguientes datos relacionados con la calidad del agua:

Tabla 37 IRCA SIVICAP 2015 y 2016

AÑO	IRCA MENSUAL												MESES	NUMERO DE MUESTRAS
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
2015							6.35	2.86	0.62	10.19	3.82	5.08	6	31
2016	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd

Fuente: SIVICAP 2016

Conforme a la tabla anterior, se puede observar que, para los meses de julio, octubre y diciembre de 2015 presuntamente se suministró agua con nivel de riesgo Bajo, clasificada como agua no apta para el consumo humano.

Para la vigencia 2016, la autoridad sanitaria no reportó información de los resultados de las muestras de vigilancia al SIVICAP, así las cosas, no es posible conocer el comportamiento del IRCA para dicha vigencia.

- **Mapa de riesgos de las fuentes**

Frente al mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento tanto superficiales como subterráneas y su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010, y que debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos, el prestador en la visita informó que aún no cuenta con los respectivos actos administrativos.

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

Al no tener la empresa mapa de riesgo formulado y aprobado por la autoridad sanitaria, no se puede establecer el cumplimiento en la toma de muestras de aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas para el plan de trabajo correctivo del mapa de riesgo o la autoridad sanitaria. Tampoco cuenta con un plan correctivo.

3.2 ASPECTOS TÉCNICOS SISTEMA DE ALCANTARILLADO

Respecto a la cobertura del servicio público de alcantarillado el prestador en visita informó es calculado dividiendo el número de usuarios facturados entre el número de usuarios potenciales, donde se obtiene lo siguiente:

Tabla 38 Cobertura Alcantarillado

Vigencia	Usuarios Facturados	Usuarios Potenciales	Cobertura Alcantarillado [%]
Dic. 2015	16.848	22.085	76.29
Dic. 2016	21.541	24.919	86.44
Septiembre de 2017	21.971	25.057	87.68

Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P septiembre de 2017

El sistema de alcantarillado del municipio de Maicao, trabaja por gravedad y es combinado. Este cuenta con tres colectores y dos Estaciones de Bombeo de aguas residuales (EBAR), el Colector Norte, Colector Carrera 4 finaliza en la EBAR 1 y el Colector Suroriental en la EBAR 2.

El prestador cuenta con PSMV aprobado por la Corporación Autónoma Regional de La Guajira mediante Resolución 1216 del 6 de junio de 2007, que se encuentra vigente. Realizamos consulta al SUI del formulario “Planes De Saneamiento y Manejo de Vertimientos”, observando que no se encuentra cargada la información del mismo.

Durante la visita se realizó inspección visual de las EBARs, observando que se encuentran en buen estado y que ambas cuentan con sistema eléctrico y bombas de respaldo.

Figura 32 Pretratamiento EBAR 2

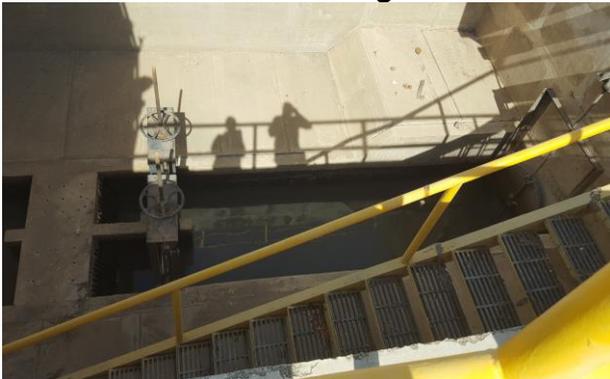


Figura 33 Impulsión EBAR 2



Fuente: Visita SSPD septiembre de 2017

Figura 34 Pretratamiento EBAR 1



Fuente: Visita SSPD septiembre de 2017

Figura 35 Impulsión EBAR 1



Fuente: Visita SSPD septiembre de 2017

El sistema de alcantarillado cuenta con el sistema de tratamiento de Laguna de Oxidación denominada “Limoncito”, sobre la que recae una orden de cierre por parte de un juez.

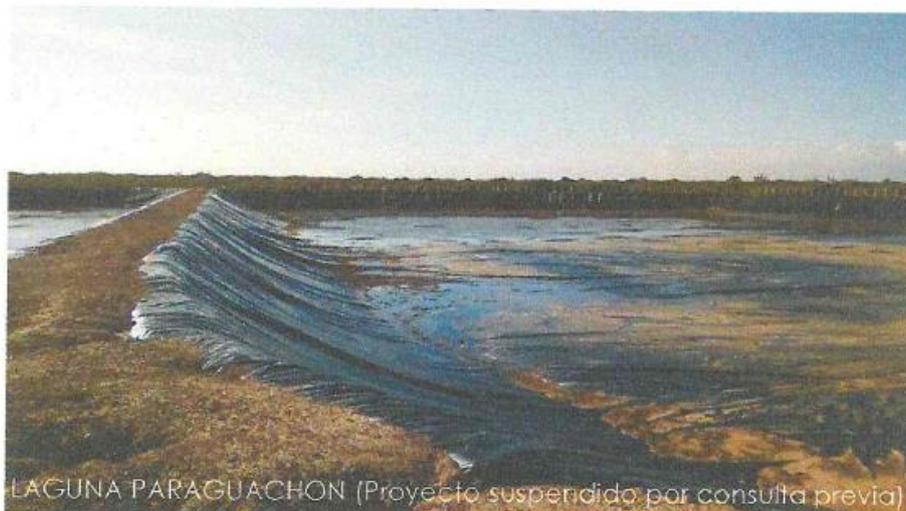
Figura 36 Laguna Limoncito, Maicao – La Guajira



Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P., radicado SSPD 20175291071592

El prestador informó que con ocasión al cierre de la laguna Limoncito, surgió un convenio entre la Gobernación, el municipio y el operador para realizar las gestiones y ejecutar la construcción de una nueva laguna. Mediante radicado SSPD 20175291071592, Aguas de la Península S.A. E.S.P. aclara que el mencionado convenio obedece al No. 227 – 08, cuyo objeto es “CONSTRUCCIÓN DE LA PRIMERA ETAPA DE LAS LAGUNAS DE ESTABILIZACIÓN Y CANAL EMISARIO FINAL; CONSTRUCCIÓN DE REDES SECUNDARIAS Y DOMICILIARIAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO BARRIOS LOMA FRESCA, LA CONCEPCIÓN Y ZONAS ALEDAÑAS; CONSTRUCCIÓN DE REDES SECUNDARIAS Y DOMICILIARIAS E INTRADOMICILIARIAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO BARRIOS FONSECA SIOSI Y ZONAS ALEDAÑAS; INSTALACIÓN DE MICROMEDIDORES REPOSICIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO Y OPTIMIZACIÓN HIDRÁULICA MUNICIPIO DE MAICAO DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA”, el plazo de ejecución contractual es de 12 meses, actualmente el contrato está suspendido debido a dos consultas previas.

Figura 37 Laguna Paraguachón – La Guajira



Fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P., radicado SSPD 20175291071592

Se realizó visita *in situ* a dos pozos de inspección, el primero localizado en la Calle 4ª No. 4 bis – 4, que se observó en buen estado y trabajando a flujo libre, y el segundo en la Calle 10 No. 6 – 02 que se observó en buen estado y el flujo de la tubería de salida se encontraba aproximadamente al 85% de la relación de llenado.

Figura 38 Pozo de inspección Calle 4ª No. 4 bis – 4



Figura 39 la Calle 10 No. 6 – 02



Fuente: Visita SSPD septiembre de 2017

Mantenimiento del sistema de alcantarillado

Durante la visita se evidenció que el prestador cuenta con el Manual de operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado. Así mismo, se evidenció que AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P. no cuenta con catastro de redes de alcantarillado.

Respecto al Plan de mantenimiento, este no fue entregado en visita, no obstante, el prestador hizo entrega del registro de los mantenimientos realizados al sistema de alcantarillado para la vigencia 2015 a junio de 2017, en este se incluyen las actividades de mantenimiento y limpieza realizadas a las EBAR.

En consulta realiza al SUI sobre vertimientos a cuerpos receptores, se tiene el siguiente reporte del año 2005:

Tabla 39 Consulta al SUI del formulario “Vertimiento a cuerpos receptores”

Tipo de Cuerpo Receptor	Nombre Cuerpo Receptor	Entidad que Expedió el Permiso	Fecha Inicial Permiso	Fecha Final Permiso	Caudal Permitido(L/S)	Caudal Medio Anual Vertido(L/S)	Posee Tratamiento de Aguas Servidas
ARROYO	MAJAYUTPANA	CORPOGUAJIRA	nd	nd	nd	19.2	SI

Fuente: Consulta SUI, noviembre de 2017

3.3 PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA – PEC

AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P., manifestó que el PEC se encuentra actualizado y realizó entrega de dicho documento. Se procedió a verificar el documento PEC cargado al SUI observando que hay correspondencia entre la versión entregada en visita y la reportada en SUI.

A continuación, se presta la información reportada en SUI:

Figura 40 Reporte PEC

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
LA GUAJIRA	MAICAO	2950	AGUAS DE LA PENINSULA S.A E.S.P.	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA AP.pdf	Certificado	31-05-2016
LA GUAJIRA	MAICAO	2950	AGUAS DE LA PENINSULA S.A E.S.P.	Alcantarillado	PLAN DE CONTINGENCIA AP.pdf	Certificado	16-06-2016

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
LA GUAJIRA	MAICAO	2950	AGUAS DE LA PENINSULA S.A E.S.P.	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA AP.pdf	Certificado	30-03-2017
LA GUAJIRA	MAICAO	2950	AGUAS DE LA PENINSULA S.A E.S.P.	Alcantarillado	PLAN DE CONTINGENCIA AP.pdf	Certificado	30-03-2017

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
LA GUAJIRA	MAICAO	2950	AGUAS DE LA PENINSULA S.A E.S.P.	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA.pdf	Certificado	18-04-2017
LA GUAJIRA	MAICAO	2950	AGUAS DE LA PENINSULA S.A E.S.P.	Alcantarillado	PLAN DE CONTINGENCIA.pdf	Certificado	18-04-2017

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

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

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

4. ASPECTOS COMERCIALES

Como producto de la visita realizada a Aguas de la Península S.A. E.S.P. en agosto de 2017, se obtuvo información de carácter comercial para las vigencias 2015, 2016 y el primer semestre de 2017, referente al CCU, suscriptores, facturación, recaudo, Subsidios, Cartera, oficina de atención al cliente, PQR y micromedición, todo lo cual se presenta a continuación.

4.1 Contrato de Condiciones Uniformes - CCU

De acuerdo con la información entregada en visita, se observa que la empresa cuenta con CCU para los servicios de acueducto y alcantarillado, cuyo concepto de legalidad otorgado por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable (CRA) fue comunicado mediante radicado CRA 20132110064321 de 13 de septiembre de 2013. A continuación, se muestra la primera página del CCU:

Figura 41 CCU de Aguas de la Península S.A. E.S.P. para Acueducto y Alcantarillado



**CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO AGUAS DE LA PENINSULA S.A. E.S.P**

CAPITULO I

Disposiciones generales

CLÁUSULA 1. OBJETO. El Contrato de Condiciones Uniformes tiene por objeto que AGUAS DE LA PENINSULA S.A. E.S.P, en adelante la persona prestadora preste los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano y rural, dentro de la zona en la que AGUAS DE LA PENINSULA S.A. E.S.P ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas de AGUAS DE LA PENINSULA S.A. E.S.P, lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con este Contrato y con la normatividad vigente. Este contrato se aplica en la zona Urbana del Municipio de MAICAO y el corregimiento de CARRAIPIA.

CLÁUSULA 2. DEFINICIONES. Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemento o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, según el caso.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

- 1) **Contribución de solidaridad:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.
- 2) **Corte del servicio de acueducto:** Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
- 3) **Desviaciones significativas:** Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para usuarios con un promedio de

1

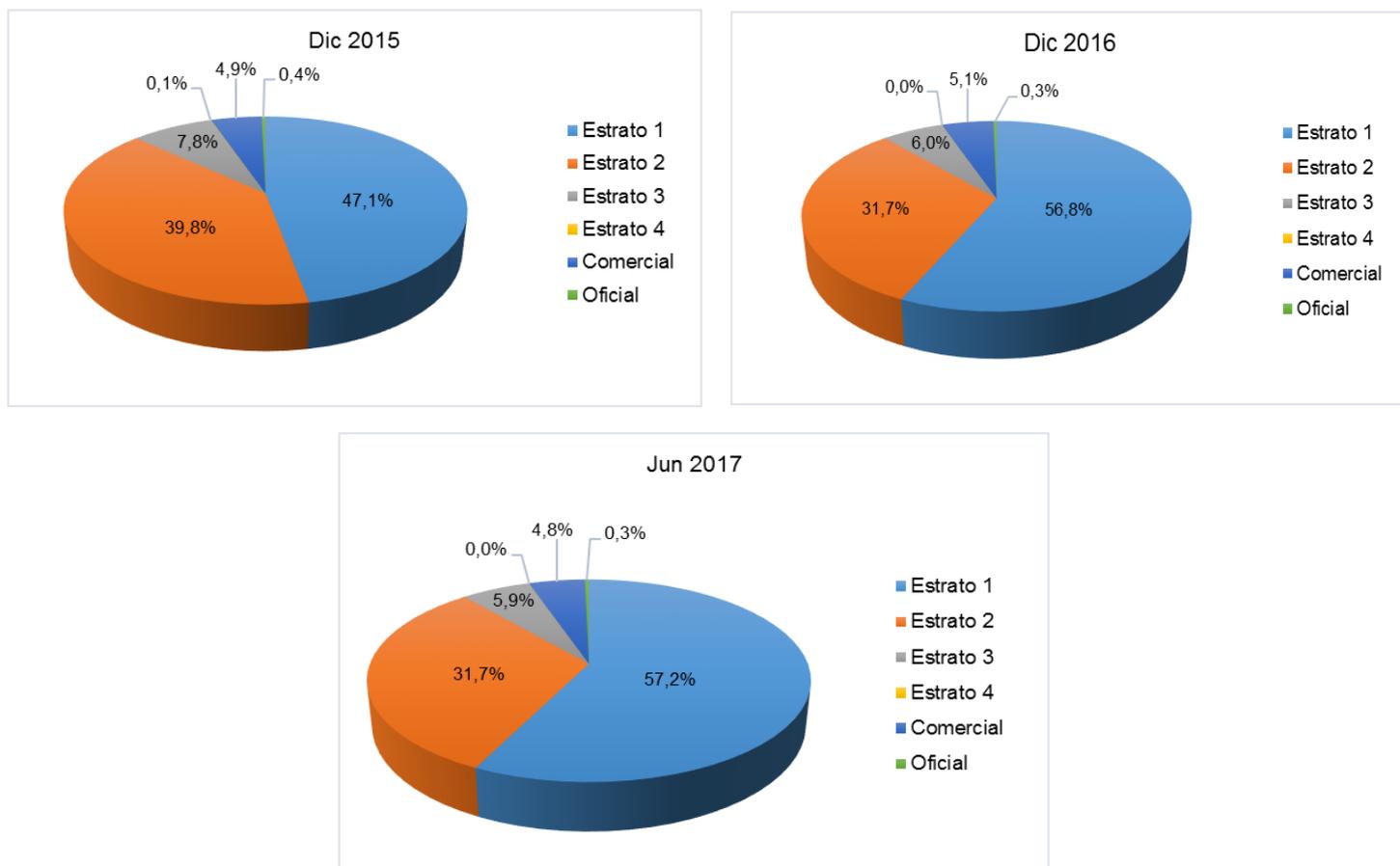
Fuente: Información entregada en visita de septiembre de 2017

Ahora bien, la CRA expidió la Resolución 768 de 2016⁵, que es aplicable a la empresa Aguas de la Península S.A. E.S.P., por lo que el CCU se debe ajustar a las nuevas disposiciones normativas.

4.2 Suscriptores de acueducto y alcantarillado

Aguas de la Península S.A. E.S.P. cuenta con 23.658 suscriptores en el servicio de acueducto; su distribución por estrato y/o uso para diciembre de 2015 y 2016 y, para junio de 2017 se presenta a continuación:

Gráfica 1 Suscriptores de acueducto por estrato y/o uso



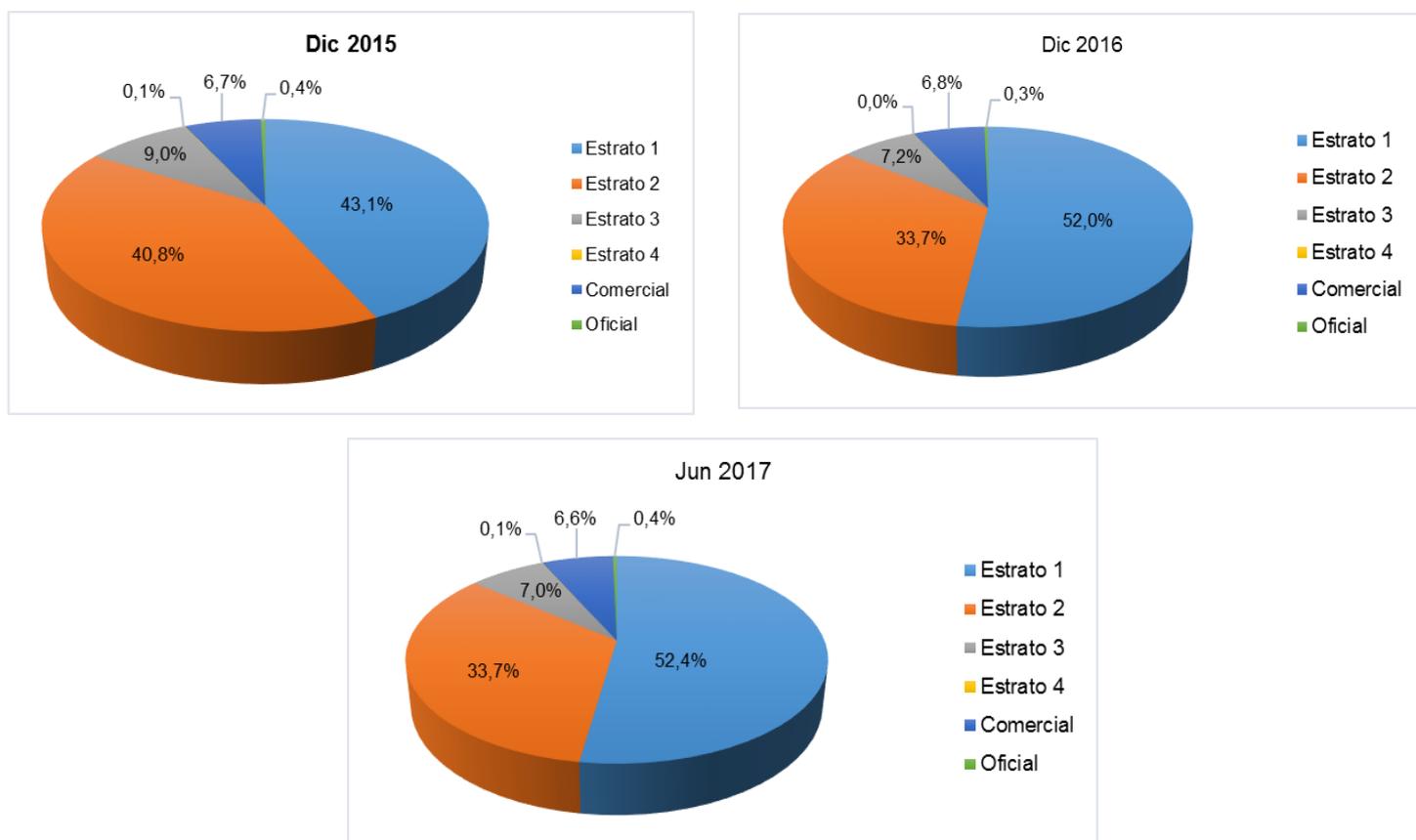
Fuente: Información suministrada en visita

Como se observa, los suscriptores estrato 1 representan más de la mitad de los suscriptores totales y han ido en aumento a lo largo de las tres vigencias. Actualmente son el 57,2% del total. En contraste, los suscriptores estrato 2 y estrato 3, han ido reduciendo su participación; los primeros tenían una participación del 39,8% en 2015 y en 2017 llegaron a 31,7%; los segundos en el 2015 eran el 7,8% del total y para 2017

⁵ "Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, para personas prestadoras que cuenten con más de 5.000 suscriptores y/o usuarios en el área rural o urbana y se define el alcance de su clausulado."

corresponden al 5,9%. Finalmente, los suscriptores de acueducto oficiales y estrato 4 no tienen una participación significativa (menos del 1%).

Gráfica 2 Suscriptores de alcantarillado por estrato y/o uso



Fuente: Información suministrada en visita

De los 21.971 suscriptores de alcantarillado, los pertenecientes al estrato 1 representan el 52,4% del total. Entre el 2015 y 2017 su participación aumentó 9,3 puntos porcentuales. Los suscriptores estrato 2 corresponden al 33,7% del total. Por su parte, los suscriptores comerciales y estrato 3, suman en conjunto el 14% del total y los demás, tienen participaciones mínimas que no alcanzan al 1%.

Finalmente, las viviendas clasificadas como ICBF, son muy pocas respecto al total como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 40. Viviendas ICBF Vigencias 2015-2017

No. Viviendas ICBF	2015		2016		2017	
	Acu	Alc	Acu	Alc	Acu	Alc
	33	33	32	35	36	35

Fuente: Información suministrada en visita

4.3 Factura y análisis de la misma

En el desarrollo de la visita, nos fue entregado un modelo de factura (Ver figura 39), cuyo contenido se analizará a la luz de lo dispuesto en la Cláusula 16 del Anexo I de la Resolución CRA 768 de 2016⁶:

Figura 42 Ejemplo de factura

FACTURA DE VENTA SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO				MUNICIPIO MAICAO			
IVA RÉGIMEN COMÚN - NIT. 839.000.461-6 - NUIR No. 1-44430000-5 CALLE 10ª # No 9-05 - BARRIO CENTRO - MAICAO - LA GUAJIRA TELÉFONOS 725 0660 - 725 0661 VIGILADA POR LA SSPD - SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS				FACTURA No. 2975978 PERÍODO FACTURADO JUL-2017			
3 25660000 DATOS DEL CLIENTE				FECHA DE EMISIÓN FACTURA 2017-08-01 PAGO SIN RECARGO HASTA 2017-08-18 MESES DE DEUDA 0 TOTAL A PAGAR (\$) 13.780 SUSPENSIÓN A PARTIR DE 2017-08-19 VALOR ÚLTIMO PAGO EFECTUADO (\$) 19.012 FECHA ÚLTIMO PAGO EFECTUADO 2017-07-27			
RUTA: 3 SUSCRIPTOR: DIAZ CARMEN COMPLEMENTARIO: 103055600		BARRIO: BOSCAN DIRECCIÓN: CLL 5 # 14-30 USO: Residencial CAT/ESTRATO: 2 REF. CATASTRAL: UBICACIÓN:					
FACTOR SUBSIDIO/CONTRIBUCIÓN APLICADA A LA TARIFA DEL ESTRATO: -0,40							
DATOS DE MEDIDOR Y CONSUMOS							
DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMOS DEL MES			HISTÓRICO DE CONSUMOS ÚLTIMOS 6 MESES				
CONSUMO DEL PERÍODO: 2017-06-21 CONSUMO HASTA: 2017-07-21 DÍAS FACTURADOS: 30 LECTURA ACTUAL: 320 LECTURA ANTERIOR: 317 CONSUMO PERÍODO: 3		MEDIDOR No.: 8034946 MARCA: DIÁMETRO: NOVEDAD MES: PROM. USUARIO: 4 PROMEDIO ESTRATO: 4	MES: Jun May Abr Mar Feb Ene	M° FACTURA: 6 5 4 3 4 3	DÍAS CONSUMO: 31 30 31 30 31 31	VR. FACTURA: 13360 15050 13360 15520 17270 27320	
LIQUIDACIÓN SERVICIOS Y OTROS COBROS DEL PERÍODO							
ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO				
CONCEPTO	Mts° FACTURA	VR. UNITARIO	TOTAL	CONCEPTO	Mts° FACTURA	VR. UNITARIO	TOTAL
CARGO FLUO:		8.210,60	8.211	CARGO FLUO:		6.047,72	6.048
CONS. BÁSICO:	3	1.585,18	4.756	VERT. BÁSICO:	3	1.318,77	3.956
CONS. COMPLEMENTARIO:				VERT. COMPLEMENTARIO:			
CONS. SUNTUARIO:				VERT. SUNTUARIO:			
CMT (INCLUIDO):			0	CMT (INCLUIDO):			0
RECARGO POR MORA PERÍODO:			0	RECARGO POR MORA PERÍODO:			0
TOTAL ACUEDUCTO MES (\$)/ANTES DE APORTES			12.966	TOTAL ALCANTARILLADO MES (\$)/ANTES DE APORTES			10.004
VALOR SUBSIDIO O CONTRIBUCIÓN (\$)			-5.186	VALOR SUBSIDIO O CONTRIBUCIÓN (\$)			-4.002
TOTAL ACUEDUCTO MES (\$)			7.780	TOTAL ALCANTARILLADO MES (\$)			6.002
DEUDA VENCIDA CARGO FLUO:			0	DEUDA VENCIDA CARGO FLUO:			0
DEUDA VENCIDA CONSUMO:			0	DEUDA VENCIDA VERTIMIENTO:			0
DEUDA VENCIDA RECARGOS ACUEDUCTO:			0	DEUDA VENCIDA RECARGOS ALCANTARILLADO:			0
FINANCIACIÓN VENCIDA CARGOS FLUOS:			0	FINANCIACIÓN VENCIDA CARGOS FLUOS:			0
FINANCIACIÓN VENCIDA CONSUMO:			0	FINANCIACIÓN VENCIDA VERTIMIENTOS:			0
FINANCIACIÓN VENCIDA OTROS CONCEPTOS:			0	FINANCIACIÓN VENCIDA OTROS CONCEPTOS:			0
TOTAL ACUEDUCTO (\$)			7.780	TOTAL ALCANTARILLADO (\$)			6.002
OTROS CONCEPTOS DE AGUAS DE LA PENÍNSULA				OTRA INFORMACIÓN			
DESCRIPCIÓN	CUOTAS	VR. MES	PEND. FACTURAR	AGUAS DE LA PENINSULA TRABAJA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE TU CIUDAD, HAGA USTED SU APOORTE CANCELANDO SU FACTURA A TIEMPO.			
Ajuste a la decena		-2,10		VALOR ÚLTIMO PAGO EFECTUADO (\$) FECHA ÚLTIMO PAGO EFECTUADO			
TOTAL OTROS CONCEPTOS MES (\$)			0	TOTAL ALCANTARILLADO MES (\$)			6.002
"PAGUE EN NUESTRA OFICINA, PUNTOS EFECTY, BALOTO, SUPERGIROS Y SERVIPAGO."				TOTAL A PAGAR (\$) 13.780			
MENSAJES DE INTERÉS AHORA TAMBIEN PODRAS CANCELAR TU FACTURA EN NUESTRA OFICINA DE ATENCION Y EN PUNTOS BALOTO.				ESTA FACTURA PRESTA MÉRITO EJECUTIVO DE ACUERDO CON LAS NORMAS Y REGLAS DEL DERECHO CIVIL Y COMERCIAL (ART. 130 LEY 142/94) Y LAS ESTIPULADAS EN EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES. SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES RESOLUCIÓN DIAN No. 11944 DEL 23-12-2004			
				ENEDINA GARCÍA MARTÍNEZ REPRESENTANTE LEGAL AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P.			
		AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P.		PAGO TOTAL		0	
MUNICIPIO	MAICAO	SUSCRIPTOR	DIAZ CARMEN	MESES DE DEUDA	0	TOTAL A PAGAR (\$)	13.780
FACTURA No.	2975978	CÓDIGO	25660000				
PERÍODO FACTURADO	JUL-2017	RUTA	103055600				
FAVOR NO COLOCAR SELLOS SOBRE EL CÓDIGO DE BARRAS							
							
41577099981889768020002566000039000000137809620170818							

Fuente: Información suministrada en visita

⁶ "Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, para personas prestadoras que cuenten con más de 5.000 suscriptores y/o usuarios en el área rural o urbana y se define el alcance de su clausulado."

Analizada la factura que expide la persona prestadora se tiene el siguiente resultado:

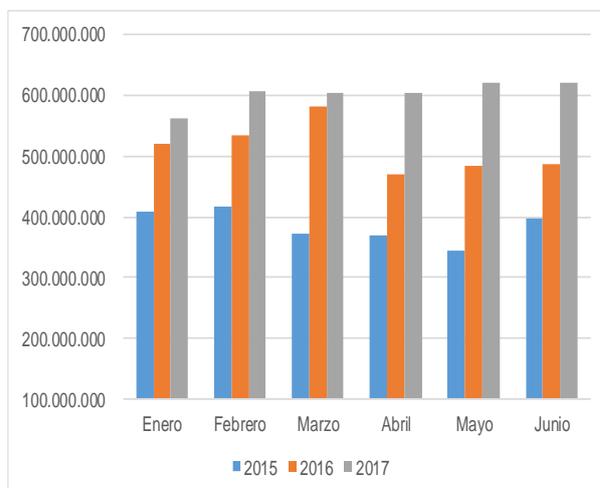
Requisito	Presunto Cumplimiento
1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	SI
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	SI
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	SI
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	SI
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.	NO
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	NO
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	SI
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	NO
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	SI
12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	SI
13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.	SI
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	SI
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	NO

Así las cosas, la empresa presuntamente no cumple con 4 de los 15 requisitos establecidos en la normatividad vigente.

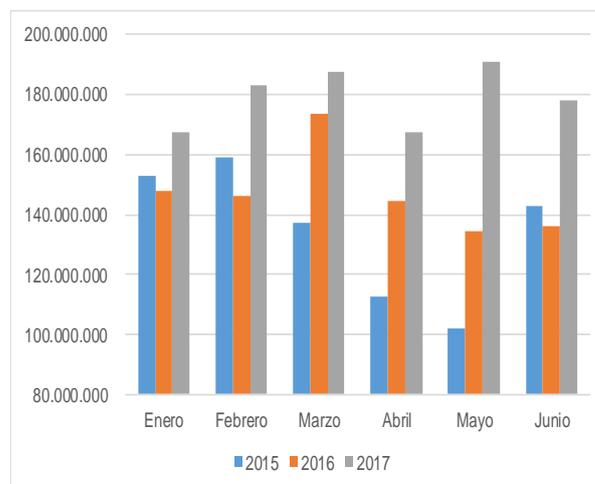
4.4 Facturación y recaudo

En cuanto a la facturación y el recaudo de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, se tienen las siguientes cifras para el primer semestre de los años 2015, 2016 y 2017:

Gráfica 3 Facturación servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Primer semestre de 2015-2017



Gráfica 4 Recaudo servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Primer semestre de 2015-2017



Fuente: Información suministrada en visita

De las gráficas anteriores se evidencia que la facturación ha ido en ascenso a lo largo de los tres períodos analizados, mientras que el recaudo ha tenido un comportamiento más variable. En enero, febrero y junio de 2015 el recaudo fue superior que en los mismos meses de 2016 y, en el primer trimestre de 2017 tuvo una tendencia creciente y superó los 180 millones de pesos, pero en abril descendió a un poco más de 160 millones de pesos, recuperándose en mayo y junio de 2017.

Con base en la información anterior, se estimó el indicador de eficiencia del recaudo para el mismo período de análisis (ver tabla 30), cuyo resultado no es alentador pues oscila entre 27,4% y 38,1%, lo cual, de acuerdo con la Resolución CRA 315 de 2005, significa un desempeño presuntamente inferior del prestador, pues el indicador debería ser mínimo del 60% para catalogarse como desempeño intermedio.

Tabla 41 Indicador de eficiencia del recaudo. Primer semestre de 2015-2017

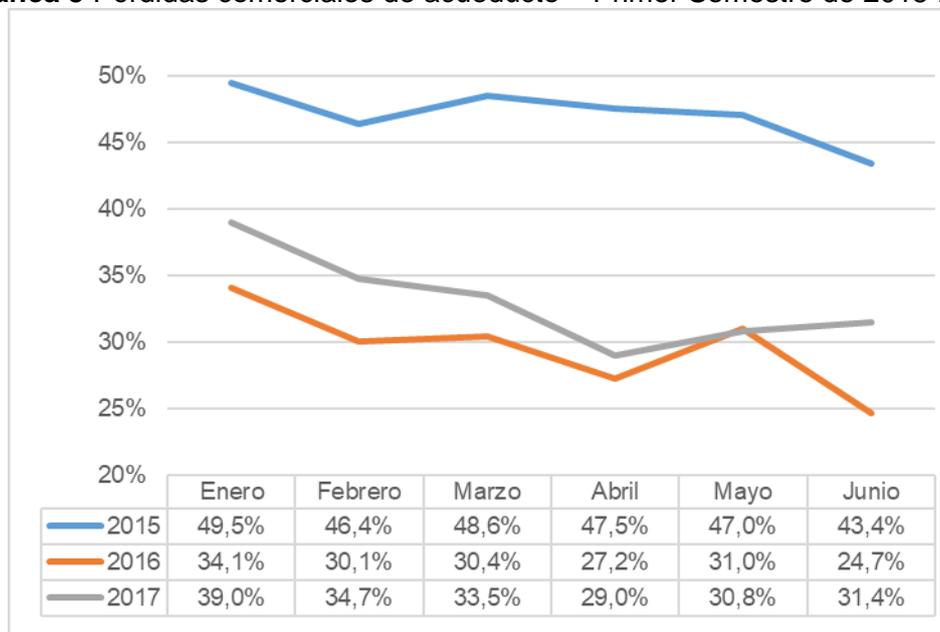
Mes \ Año	2015	2016	2017
Enero	37,3%	28,5%	29,8%
Febrero	38,1%	27,4%	30,2%
Marzo	36,9%	29,8%	31,0%
Abril	30,4%	30,7%	27,6%
Mayo	29,7%	27,8%	30,7%
Junio	35,9%	28,0%	28,7%

Fuente: Información suministrada en visita. Cálculos SSPD

Por último, las pérdidas comerciales de acueducto registradas en el primer semestre de 2015-2017 (ver gráfica 5), tienen una tendencia decreciente, pero en el 2017 resultaron mayores que en el 2016; por ejemplo, si se comparan las pérdidas de junio de 2016 con las del mismo mes de 2017, se observa un aumento de 6,7 puntos porcentuales.

Por lo tanto, se configura una alerta en cuanto a la gestión comercial, pues como lo indicó la empresa, las pérdidas comerciales se deben a fugas internas no medidas, errores de lectura, conexiones fraudulentas, entre otras razones, las cuales deben ser evaluadas para tomar las medidas del caso.

Gráfica 5 Pérdidas comerciales de acueducto – Primer Semestre de 2015-2017



Fuente: Información suministrada en visita.

4.5 Aspectos tarifarios

Tarifas Aplicadas

De acuerdo con la información reportada al Sistema único de información, en el transcurso del año 2017 la empresa AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A E.S.P. ID 2950, aplicó las siguientes tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Maicao – la Guajira, en los períodos de enero a septiembre:

Tabla 42 Tarifas Aplicadas Acueducto Año 2017

Estrato	Enero a marzo 2017				Abril a septiembre de 2017			
	Cargo Fijo	Consu. Básico	Consumo Completo	Consu. Suntuar.	Cargo Fijo	Consu. Básico	Consumo Completo	Consu. Suntuar.
1	2388	459	1531	1531	2463	474	1580	1580
2	4775	919	1531	1531	4926	948	1580	1580
3	6765	1302	1531	1531	6979	1343	1580	1580
4	7959	1531	1531	1531	8211	1580	1580	1580
5	11939	2297	2297	2297	12316	2370	2370	2370
6	12734	2450	2450	2450	13137	2528	2528	2528
Comercial	11939	2297	2297	2297	12316	2370	2370	2370
Industrial	10347	1991	1991	1991	10674	2054	2054	2054
Oficial	7959	1531	1531	1531	8211	1580	1580	1580

* No incluye CMT

Tabla 43 Tarifas aplicadas de Alcantarillado Año 2015 y 2016

Estrato	Enero a marzo 2017				Abril a septiembre de 2017			
	Cargo Fijo	Consu. Básico	Consumo Complem	Consu. Suntuar.	Cargo Fijo	Consu. Básico	Consumo Complem	Consu. Suntuar.
1	1759	371	1238	1238	2463	474	1580	1580
2	3517	743	1238	1238	4926	948	1580	1580
3	4983	1053	1238	1238	6979	1343	1580	1580
4	5862	1238	1238	1238	8211	1580	1580	1580
5	8794	1857	1857	1857	12316	2370	2370	2370
6	9380	1981	1981	1981	13137	2528	2528	2528
Comercial	8794	1857	1857	1857	12316	2370	2370	2370
Industrial	7621	1610	1610	1610	10674	2054	2054	2054
Oficial	5862	1238	1238	1238	8211	1580	1580	1580

* No incluye CMT

En los cuadros anteriores se evidencia que la empresa realizó incrementos de sus tarifas en los meses de abril del año 2017, situación que es concordante con los acumulados puntuales de acuerdo con la información publicada por el DANE.

La empresa mediante radicado SSPD 20174211271261 remitió estudio de costos y tarifas de Resolución CRA 688 de 2014 para el municipio Maicao (la Guajira), sin embargo, no se envía Acto de aprobación de los costos y tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y Acta de audiencia pública con los vocales de los comités de desarrollo y comunicación a los usuarios con la publicación, acuerdo con la Resolución CRA 151 de 2001, la Superintendencia requirió esta información mediante radicado SSPD 20174211491511 de 23 octubre 2017 y a la fecha de la publicación de la presente evaluación no ha presentado respuesta.

4.6 Subsidios, aportes solidarios y recursos girados por el municipio

El Concejo Municipal de Maicao, expidió el Acuerdo 005 de 29 de febrero de 2016: *“Por el cual se dictan normas para garantizar el otorgamiento de subsidios a los estratos 1, 2, y 3 y reglamentación de los aportes solidarios en las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Maicao – La Guajira para la vigencia 2016”*; así las cosas, los porcentajes de subsidios y aportes solidarios que el prestador debió aplicar en sus tarifas son los siguientes:

Figura 43 Porcentajes de subsidios y aportes solidarios vigencia 2016

<p>ARTÍCULO PRIMERO: Las entidades que presten el servicio público de acueducto y alcantarillado, en el municipio de Maicao, aplicaran los siguientes factores de subsidio a las tarifas aprobadas, de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, 813 de 2003, la ley 1450 de 2011, sin que dichos subsidios excedan en ningún caso el valor de consumo básico o de subsistencias:</p>				
FACTORES DE SUBSIDIOS				
ESTRATO	SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS			
	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO
ESTRATO 1	70 %	70 %	70 %	70 %
ESTRATO 2	40 %	40 %	40 %	40 %
ESTRATO 3	15 %	15 %	15 %	15 %
<p>ARTÍCULO SEGUNDO. Las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el Municipio de Maicao, aplicarán</p>				

los siguientes factores de contribución a las tarifas, de conformidad con lo establecido en la ley 142 de 1994, la ley 812 2003, decreto 1013 de 2005 y el artículo 125 de la ley 1450 2011:

FACTORES DE APORTE SOLIDARIO				
ESTRATO	SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS			
	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	CARGO FIJO	CONSUMO	CARGO FIJO	CONSUMO
ESTRATO 5	50%	50%	50%	50%
ESTRATO 6	60%	60%	60%	60%
COMERCIAL	50%	50%	50%	50%
INDUSTRIAL	30%	30%	30%	30%

En cuanto a los recursos girados por el municipio para cubrir los subsidios y el saldo pendiente para las vigencias 2015-2017, se tienen las siguientes cifras entregadas por la empresa en el desarrollo de la visita:

Tabla 44 Aportes del municipio y saldo pendiente
Vigencia 2015-2017

Fecha	Aportes girados por el municipio (\$)	Saldo pendiente (\$)
Dic 2015	1.229.918.048	ND
Dic 2016	3.962.074.608	840.193.827
Jun 2017	2.728.854.902	532.162.149

Fuente: Información suministrada en visita. ND: No disponible

Como se observa, si bien el municipio de Maicao ha efectuado aportes significativos para cubrir los subsidios, aún se tienen rubros pendientes de la vigencia 2016, que sumados a la vigencia actual alcanzan los 1.372 millones de pesos.

4.7 Cartera comercial

De acuerdo con la información entregada por la empresa en la visita, a continuación, se presentan las cifras de cartera mayor a 90 días para los servicios de acueducto y alcantarillado a diciembre de 2015 y 2016 y, a junio de 2017:

Tabla 45 Servicio Público de Acueducto – Cartera a diciembre de 2015

Estrato/Usó	Cartera Vencida de 91 a 120 días	Cartera Vencida de 121 a 150 días	Cartera Vencida de 151 a 180 días	Cartera Vencida de 181 a 360 días	Cartera Vencida mayor a 361 días	Total	Participación porcentual (%)
Residencial 1	4.068.633	4.881.691	3.972.874	51.872.385	2.428.415.233	2.493.210.816	30,6%
Residencial 2	7.056.868	9.045.664	6.634.508	55.581.085	3.505.687.449	3.584.005.574	44,0%
Residencial 3	1.702.336	1.356.332	2.083.909	15.129.537	918.753.841	939.025.955	11,5%
Residencial 4	0	113.221	0	147.556	7.413.144	7.673.921	0,1%
Comercial	1.639.532	1.495.285	5.619.461	11.870.709	1.079.059.501	1.099.684.488	13,5%
Oficial	2.393.442	668.060	1.520.782	3.094.037	10.066.321	17.742.642	0,2%
Total	16.860.811	17.560.253	19.831.534	137.695.309	7.949.395.489	8.141.343.396	100,0%

Fuente: Información entregada en visita.

Tabla 46 Servicio Público de Alcantarillado – Cartera a diciembre de 2015

Estrato/Usó	Cartera Vencida de 91 a 120 días	Cartera Vencida de 121 a 150 días	Cartera Vencida de 151 a 180 días	Cartera Vencida de 181 a 360 días	Cartera Vencida mayor a 361 días	Total	Participación porcentual (%)
Residencial 1	3.150.064	3.796.423	2.664.102	32.206.823	1.111.419.911	1.153.237.323	19,6%
Residencial 2	5.710.889	6.183.802	5.153.683	40.083.907	1.921.601.905	1.978.734.186	33,6%
Residencial 3	1.676.754	1.202.685	2.372.055	13.230.327	964.716.708	983.198.529	16,7%
Residencial 4	0	89.960	0	255.065	7.936.151	8.281.176	0,1%
Comercial	1.974.068	2.104.898	7.556.592	13.699.020	1.721.298.823	1.746.633.401	29,7%
Oficial	1.713.130	520.403	1.360.866	2.356.567	7.855.642	13.806.608	0,2%
Total	14.224.905	13.898.171	19.107.298	101.831.709	5.734.829.140	5.883.891.223	100,0%

Fuente: Información entregada en visita.

Tabla 47 Servicio Público de Acueducto – Cartera a diciembre de 2016

Estrato/Usó	Cartera Vencida de 91 a 120 días	Cartera Vencida de 121 a 150 días	Cartera Vencida de 151 a 180 días	Cartera Vencida de 181 a 360 días	Cartera Vencida mayor a 361 días	Total	Participación porcentual (%)
Residencial 1	11.149.699	10.095.908	6.802.258	269.629.279	2.838.874.701	3.136.551.845	31,6%
Residencial 2	5.707.991	6.205.494	5.773.562	38.307.001	4.101.371.758	4.157.365.806	41,9%
Residencial 3	2.008.064	2.095.810	1.255.438	10.042.814	1.123.051.570	1.138.453.696	11,5%
Residencial 4					3.435.437	3.435.437	0,0%
Comercial	3.201.561	4.331.121	963.450	126.388.522	1.327.219.893	1.462.104.547	14,7%
Oficial	395.842	1.506.748		6.796.726	20.731.457	29.430.773	0,3%
Total	22.463.157	24.235.081	14.794.708	451.164.342	9.414.684.816	9.927.342.104	100,0%

Fuente: Información entregada en visita.

Tabla 48 Servicio Público de Alcantarillado – Cartera a diciembre de 2016

Estrato/Usó	Cartera Vencida de 91 a 120 días	Cartera Vencida de 121 a 150 días	Cartera Vencida de 151 a 180 días	Cartera Vencida de 181 a 360 días	Cartera Vencida mayor a 361 días	Total	Participación porcentual (%)
Residencial 1	8.317.656	5.917.610	3.753.935	161.923.786	1.422.144.431	1.602.057.418	21,3%
Residencial 2	4.739.868	5.178.472	5.171.494	35.314.144	2.451.140.048	2.501.544.026	33,2%
Residencial 3	2.035.149	2.585.652	1.148.028	13.098.195	1.166.057.452	1.184.924.476	15,7%
Residencial 4					3.934.530	3.934.530	0,1%
Comercial	3.420.855	3.146.825	1.090.077	96.750.894	2.116.021.333	2.220.429.984	29,5%
Oficial	264.732	815.235		4.707.323	14.630.564	20.417.854	0,3%
Total	18.778.260	17.643.794	11.163.534	311.794.342	7.173.928.358	7.533.308.288	100,0%

Fuente: Información entregada en visita.

Tabla 49 Servicio Público de Acueducto – Cartera a junio de 2017

Estrato/Usó	Cartera Vencida de 91 a 120 días	Cartera Vencida de 121 a 150 días	Cartera Vencida de 151 a 180 días	Cartera Vencida de 181 a 360 días	Cartera Vencida mayor a 361 días	Total	Participación porcentual (%)
Residencial 1	4.705.686	7.704.709	4.216.691	53.901.157	3.509.529.760	3.580.058.003	32,7%
Residencial 2	6.905.168	5.932.073	4.651.449	44.219.170	4.398.361.436	4.460.069.296	40,8%
Residencial 3	2.531.662	2.212.977	533.873	9.558.717	1.198.306.556	1.213.143.785	11,1%
Residencial 4					3.753.663	3.753.663	0,0%
Comercial	2.087.020	1.566.019	805.663	16.606.611	1.624.544.823	1.645.610.136	15,0%
Oficial	110.272	2.103.266	609.505	5.852.585	25.210.759	33.886.387	0,3%
Total	16.339.808	19.519.044	10.817.181	130.138.240	10.759.706.997	10.936.521.270	100,0%

Fuente: Información entregada en visita.

Tabla 50 Servicio Público de Alcantarillado – Cartera a junio de 2017

Estrato/Usó	Cartera Vencida de 91 a 120 días	Cartera Vencida de 121 a 150 días	Cartera Vencida de 151 a 180 días	Cartera Vencida de 181 a 360 días	Cartera Vencida mayor a 361 días	Total	Participación porcentual (%)
Residencial 1	3.285.724	3.328.418	2.538.351	37.181.390	1.818.543.150	1.864.877.033	22,6%
Residencial 2	5.450.558	4.550.254	3.617.456	34.313.522	2.664.348.255	2.712.280.045	32,9%
Residencial 3	2.042.909	1.836.431	719.409	9.265.525	1.226.851.432	1.240.715.706	15,0%
Residencial 4					4.229.343	4.229.343	0,1%
Comercial	2.784.639	1.397.471	959.327	19.858.795	2.377.460.754	2.402.460.986	29,1%
Oficial	88.612	1.284.208		4.165.182	17.248.076	22.786.078	0,3%
Total	13.652.442	12.396.782	7.834.543	104.784.414	8.108.681.010	8.247.349.191	100,0%

Fuente: Información entregada en visita.

De las tablas anteriores se evidencia un incremento de la cartera total de acueducto al pasar de \$8.100 millones de pesos en diciembre de 2015 a \$10.900 millones de pesos en junio de 2017; de dicha cartera la mayor participación la tienen los estratos 1 y 2 con el 70% y en cuanto al vencimiento, aquella superior a 361 días representa el 95% del total.

Para el caso de alcantarillado se observa un crecimiento de la cartera de \$2.300 millones de pesos entre 2015 y 2017. Los suscriptores estrato 2 y comerciales representan el 62% del total adeudado y, al igual que en acueducto, la cartera de más de 361 días corresponde al 95% del total.

4.8 Oficina atención al cliente

A continuación, se presentan imágenes de la Oficina de Atención al Cliente, ubicada en la Calle 10A No. 9-05 en el Centro del Municipio de Maicao (La Guajira):



Fuente: Imágenes tomadas durante la visita.

Como se observa, en la Oficina de Atención al Cliente se puede realizar el pago de la factura, además de presentar las peticiones, quejas o reclamos que el suscriptor estime pertinentes.

Así mismo, en la cartelera informativa se encuentra disponible al público el CCU de acueducto y alcantarillado, las tarifas de los servicios prestados y los puntos autorizados para realizar el pago de la factura (Efecty, Baloto, Servipago y Supergiros).

4.9 Peticiones, quejas y reclamos

Como parte de la información entregada por la empresa, se tiene el formato de peticiones, quejas, reclamos y recursos - PQR (ver la Figura 41) y un documento que contiene el procedimiento de recepción y trámite de PQR tanto verbales como escritas (ver las Figuras 44 y 45):

Figura 44 Formato de PQR

		AGUAS DE LA PENINSULA S.A. E.S.P. Nit: 836004461-8 Dirección: CLL 10ª # 8-06 BARRIO CENTRO Teléfono: 7250660 -		FORMATO DE PQR	
PQR	RECLAMO - 83261	Fecha y Hora	2017-08-10 - 02:28:37		
Detalle Tramite	511 - Cobros por servicios no prestados	Oficina Atención	1 - Ventanilla PQR		
Tipo Documento	Cedula Ciudadania	Numero Documento	17848403		
Nombre	FREDY MARTINEZ	Dirección	CLL 7 # 1C-53		
Telefono	3146168480	Dirección Notificación	CLL 7 # 1C-53		
Notifia E_mail	N	E- Mail			
Barrio	2 - 1ro DE MAYO	Suscriptor	117980000 - FREDDY MARTINEZ		
Dirección	CLL 7 # 1C-53	Uso/Estrato/Ruta	1 - 2 - 112087800		
Servicio	1 - Acueducto	Medio	VERBAL		
Factura	288645	No. Orden - Estado	13866 - VISITADO		
PRETENSIONES					
USUARIO SOLICITA UNA INSPECCIÓN AL PREDIO YA QUE NO CUENTA CON EL SERVICIO DE ACUEDUCTO.					
OBSERVACIONES					
USUARIO SOLICITA UNA INSPECCIÓN AL PREDIO YA QUE NO CUENTA CON EL SERVICIO DE ACUEDUCTO.					
<p>Para notificarlo de la respuesta del P.G.R.S. que usted interpuso, deberá presentarse en cualquiera de nuestras oficinas de atención, entre los días treinta y un de Agosto de dos mil diecisiete (2017-08-31) y seis de Septiembre de dos mil diecisiete (2017-09-06) , personalmente u otorgar poder o autorización a otra persona.</p> <p>Lo anterior, sin perjuicio de que en el trámite de la actuación sea necesaria la práctica de pruebas, la solicitud de documentos adicionales, aclaraciones, entre otros, en la forma prevista en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en concordancia con lo señalado en la Ley 142 de 1994. Para ello se informará personalmente al peticionario la duración del periodo probatorio de la actuación administrativa y el día límite de entrega de respuesta.</p> <p>Con la firma de la presente Citación, el Usuario-Peticionario permite y acepta la realización de inspecciones, visitas y todas las actividades necesarias para la consecución de los datos que le faciliten obtener una respuesta oportuna, de fondo y cumplida.</p>					
AGUAS DE LA PENINSULA S.A. E.S.P.		Reclamante: FREDY MARTINEZ CC - 17848403			

Fuente: Información entregada en visita.

Figura 45 Proceso de Recepción de PQR verbales

Nº	ACTIVIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Recepción de la P.Q.R	(Asesores P.Q.R.)	Consiste en escuchar atentamente al usuario
2	Radicar la P.Q.R, en el Sistema de Gestión Comercial de la Empresa	(Asesores P.Q.R.)	De acuerdo a la naturaleza de la solicitud del usuario y tomando como base la Resolución 54575 se debe radicar la P.Q.R en el sistema de gestión comercial de la Empresa y registrar toda la información requerida por la base de datos. El manejo organizado de la información conllevará a la calidad de la misma.
3	Identificación y Clasificación de la P.Q.R.	(Asesores P.Q.R.)	Luego de escuchar los requerimientos del suscriptor y/o usuario, el asesor determina el tipo de causal a usar de acuerdo a las Causales contenidas en la Resolución 54575. En Pretensiones anota de forma clara y concisa el Resumen de la solicitud recibida
4	Generar Orden de Inspección	(Asesores P.Q.R.)	Para aquellos casos en que se requiera, de acuerdo con la naturaleza de la P.Q.R se debe generar la orden de inspección y de esta forma dirigir la misma al área competente para que realicen el trámite pertinente ya sea del Personal Comercial Operativo, o del Área Operativa.
5	Impresión de la P.Q.R para su correspondiente firma	(Asesores P.Q.R.)	Es la acción de imprimir la P.Q.R, para que sea firmada por el suscriptor y/o usuario para constancia de la misma
6	Realización de Actividad Designada	Área Asignada: Ya sea Personal Comercial Operativo y/o, Área Operativa	En este punto se genera un tiempo de espera durante el cual el área asignada realiza las actividades necesarias para dar trámite a la P.Q.R del usuario
7	Respuesta a la P.Q.R	(Asesores P.Q.R.)	De acuerdo a los resultados obtenidos durante el análisis de los pasos anteriormente mencionados se genera la respuesta a la P.Q.R
8	Envío de Citación	(Asesores P.Q.R.)	Proferida la respuesta se envía una citación para que el usuario se acerque a notificarse personalmente de la decisión de la Empresa

9	Notificación Personal de la Respuesta	(Asesores P.Q.R.)	Si el peticionario se acerca personalmente, este deberá suministrar su cedula de ciudadanía para confirmar que sea la misma persona que interpuso la P.Q.R. luego, se entrega el documento de respuesta. En caso de que el peticionario no pueda acercarse personalmente, la persona que designe para la diligencia deberá aportar autorización escrita para tal efecto.
10	Notificación por Aviso	(Asesores P.Q.R.)	En caso de no poderse realizar la notificación personal de la decisión, se procederá a realizar la notificación por Aviso conforme a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
11	Cumplimiento de la Respuesta	(Asesores P.Q.R.)	En caso de la respuesta sea a favor de la Empresa continuar con el paso 13. En caso de que la respuesta sea a favor del usuario, continuar con el paso 12 y 13.
12	Realizar ajuste y/o Aplicación de Novedad, en caso que corresponda	(Asesores P.Q.R.)	Esta acción se deriva de la respuesta dada al usuario, en caso que amerite ajustes (descuentos) o aplicación de novedades en el sistema
13	Archivo de la P.Q.R.	(Asesores P.Q.R.)	Consiste en verificar que todos los procesos se hayan cumplido a cabalidad y de este modo se procede a archivar la P.Q.R.

Fuente: Información entregada en visita.

Figura 46 Proceso de recepción de PQR escritas

N°	ACTIVIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Recepción del Escrito	(Asesores P.Q.R.)	Consiste en recibir el documento presentado por el suscriptor y/o usuario.
2	Validación de Datos y Anexos	(Asesores P.Q.R.)	Validar los datos contenidos en el escrito con la base de datos de la Empresa y constatar que este contenga los anexos descritos, si es este el caso.
3	Radicación del Escrito	(Asesores P.Q.R.)	Consiste en radicar el documento en con el sello de la empresa, anotar radicado de recibido, fecha, hora y firma de quien recibe, simultáneamente se debe relacionar en el libro radicador.
4	Entrega de Constancia de Recibido al Usuario	(Asesores P.Q.R.)	Es la acción de hacer entrega de la copia del usuario con sello, que indica un radicado, fecha, hora de recepción y firma de quien recibe.
5	Generar Orden de Inspección	(Asesores P.Q.R.)	Para aquellos casos en que se requiera, de acuerdo con la naturaleza de la P.Q.R se debe generar la orden de inspección y de esta forma dirigir la misma al área competente para que realicen el trámite pertinente ya sea del Personal Comercial Operativo, o del Área Operativa.
6	Realización de Actividad Designada	Área Asignada: Ya sea Personal Comercial Operativo y/o, Área Operativa	En este punto se genera un tiempo de espera durante el cual el área asignada realiza las actividades necesarias para dar trámite a la P.Q.R
7	Respuesta a la P.Q.R	(Coordinadora atención al Usuario)	De acuerdo a los resultados obtenidos durante el análisis de los pasos anteriormente mencionados se genera la respuesta a la P.Q.R
8	Envío de citación	(Coordinadora atención al Usuario)	Proferida la respuesta se envía una citación para que el usuario se acerque a notificarse personalmente de la decisión de la Empresa

9	Notificación Personal de la Respuesta	(Coordinadora Atención al Usuario)	Si el peticionario se acerca personalmente, este deberá suministrar su cedula de ciudadanía para confirmar que sea la misma persona que interpuso la P.Q.R, luego, se entrega el documento de respuesta. En caso de que el peticionario no pueda acercarse personalmente, la persona que designe para la diligencia deberá aportar autorización escrita para tal efecto.
10	Notificación por Aviso	(Coordinadora Atención al Usuario)	En caso de no poderse realizar la notificación personal de la decisión, se procederá a realizar la notificación por Aviso conforme a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
11	Cumplimiento de la Respuesta	(Coordinadora Atención al Usuario)	En caso de la respuesta sea a favor de la Empresa continuar con el paso 13. En caso de que la respuesta sea a favor del usuario, continuar con el paso 12 y 13.
12	Realizar ajuste y/o Aplicación de Novedad, en caso que corresponda	(Coordinadora Atención al Usuario)	Esta acción se deriva de la respuesta dada al usuario, en caso que amerite ajustes (descuentos) o aplicación de novedades en el sistema
13	Archivo de la P.Q.R	(Coordinadora Atención al Usuario)	Consiste en verificar que todos los procesos se hayan cumplido a cabalidad y de este modo archivar la P.Q.R

Fuente: Información entregada en visita.

En cuanto a las estadísticas de PQR, la empresa entregó la siguiente información para las vigencias 2015 a 2017 para los servicios de acueducto y alcantarillado:

Tabla 51 Estadísticas de PQR. Servicio público de acueducto 2015

Causal	Accede	Accede Parcialmente	No Accede	Total General
Cambio de datos básicos	49	1		50
Cobro múltiple	19	3	7	29
Cobros por servicios no prestados	139	87	60	286
Descuento por predio desocupado	16	2		18
Falla en la prestación del servicio por continuidad	705	449	392	1.546
Inconformidad con el consumo	72	67	105	244
Otros-inmueble desocupado	35	20	5	60
Otros-instalación accesorio	7		1	8
Otros-instalación de medidor	3	9	3	15
Otros-leer medidor	18	7	8	33
Otros-legalización servicio	6		1	7
Otros-reparación de acometida	3	3	2	8
Otros-reparación de fuga	6	3		9
Otros-revisión acometida	27	4	4	35
Otros-revisión medidor	8	4	1	13
Otros-unificación facturas		24		24
Otros-verificar acometida	5	3	1	9
Otros-verificar lectura medidor	16	4	1	21
Relacionada con cobros por promedio	73	36	41	150
Solicitud de prestación del servicio		54	4	58
Suspensión por mutuo acuerdo	13	3	7	23
Terminación de contrato		2	40	42
Total general	1.220	785	683	2.688

Fuente: Información entregada en visita

Tabla 52 Estadísticas de PQR. Servicio público de alcantarillado 2015

Causal	Accede	Accede Parcialmente	No Accede	Total General
Cambio de datos básicos	47	1		48
Cobro múltiple	11	1	5	17
Cobros por servicios no prestados	144	77	88	309
Falla en la prestación del servicio por calidad	13	14	6	33
Inconformidad con el consumo	32	49	73	154
Otros-inmueble desocupado	35	18	6	59
Otros-legalización servicio	4		1	5
Otros-mantenimiento alcantarillado	3	4		7
Otros-reparación de acometida	1	4		5
Otros-revisión acometida	8	2		10
Otros-unificación facturas		50		50
Otros-verificar acometida	5	1	2	8
Pago sin abono a cuenta		1	1	2
Relacionada con cobros por promedio	19	13	21	53
Solicitud de prestación del servicio		62	8	70
Total general	322	297	211	830

Fuente: Información entregada en visita

De las tablas presentadas se tiene que en el 2015 para el servicio de acueducto la mayoría de PQR se concentraron en falla en la prestación del servicio por continuidad (57,5%), cobros por servicios no prestados (10,6%) e inconformidad con el consumo (9,07%).

Para el caso del servicio de alcantarillado, las PQR más relevantes son cobros por servicios no prestados (37,2%), inconformidad con el consumo (18,5%), solicitud de prestación del servicio (8,4%) e inmueble desocupado (7,1%).

Tabla 53 Estadísticas de PQR. Servicio público de acueducto 2016

Causal	Accede	Accede Parcialmente	No Accede	Total General
Cambio de datos básicos	4		1	5
Cobro múltiple	40	14	7	61
Cobro múltiple y/o acumulado	23	9	2	34
Cobros por promedio	20	5	12	37
Cobros por servicios no prestados	354	176	83	613
Descuento por predio desocupado	41	5	3	49
Falla en la prestación del servicio por continuidad	628	697	350	1675
Inconformidad con el consumo	30	13	41	84
Otros	3	2		5
Relacionada con cobros por promedio	52	42	32	126
Solicitud de prestación del servicio		39	1	40
Suspensión por mutuo acuerdo		7	4	11
Terminación de contrato			6	6
Total general	1195	1009	542	2746

Fuente: Información entregada en visita

Tabla 54 Estadísticas de PQR. Servicio público de alcantarillado 2016

Causal	Accede	Accede Parcialmente	No Accede	Total General
Cobros por promedio	3	5	2	10
Cobros por servicios no prestados	219	123	114	456
Descuento por predio desocupado	3	1		4
Falla en la prestación del servicio por calidad	9	13	1	23
Otros	1	1	2	4
Relacionada con cobros por promedio	2	1	1	4
Solicitud de prestación del servicio		33	1	34
Total general	237	177	121	535

Fuente: Información entregada en visita

Para el 2016 en el servicio de acueducto persiste la falla en la prestación del servicio por continuidad (60,9%), así como los cobros por servicios no prestados (22,3%).

Por su parte en el servicio de alcantarillado nuevamente se concentran las PQR en cobros por servicios no prestados (85,2%). El mismo comportamiento se observa para el primer semestre de 2017.

Tabla 55 Estadísticas de PQR. Servicio público de acueducto 2017

Causal	Accede	Accede Parcialmente	No Accede	Total General
Cobro múltiple y/o acumulado	26	8	3	37
Cobro por servicios no prestados	106	69	47	222
Cobros por promedio	21	17	14	52
Falla en la prestación del servicio por continuidad	116	416	150	682
Inconformidad con el consumo o producción facturado	35	35	50	120
Total general	304	545	264	1113

Fuente: Información entregada en visita

Tabla 56 Estadísticas de PQR. Servicio público de alcantarillado 2017

Causal	Accede	Accede Parcialmente	No Accede	Total General
Cobro por servicios no prestados	65	63	68	196
Cobros por promedio	5	3	11	19
Falla en la prestación del servicio por calidad	2	23		25
Oportunidad de las revisiones	2	14	1	17
Total general	74	103	80	257

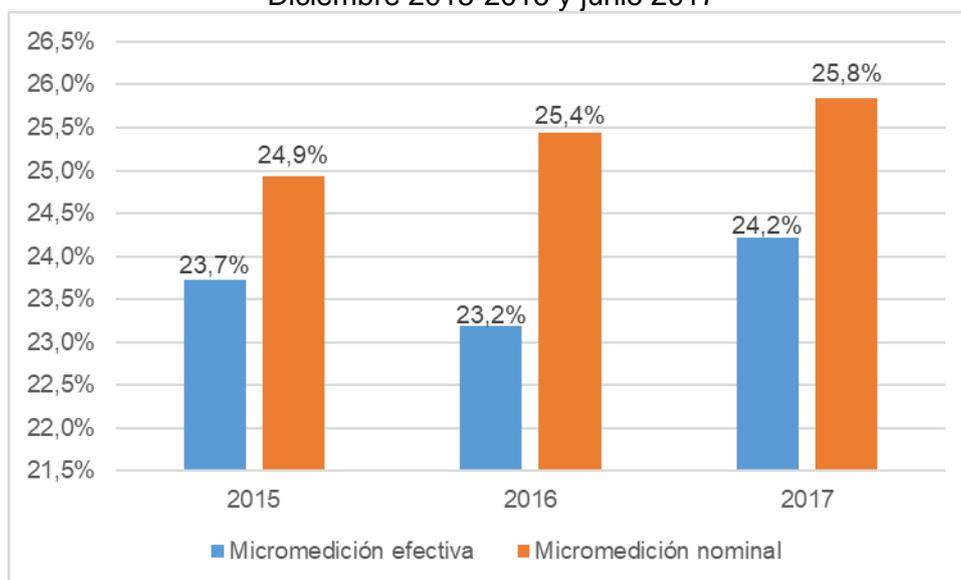
Fuente: Información entregada en visita

4.10 Micromedición

La micromedición efectiva se define como el número de micromedidores en buen estado con respecto al número de suscriptores de acueducto atendidos por la empresa, mientras que la micromedición nominal compara el número de micromedidores instalados (independientemente de su estado) y el número de suscriptores de acueducto atendidos.

Al realizar los cálculos de estas dos variables para diciembre de 2015 y 2016 y junio de 2017, con base en la información aportada por la empresa en la visita, se obtuvo un resultado deficiente, lo que implica que la empresa debe implementar una estrategia para incrementar el número de micromedidores instalados y en buen estado; lo anterior, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 146⁷ de la Ley 142 de 1994.

Gráfica 6 Micromedición efectiva y nominal del servicio de acueducto
Diciembre 2015-2016 y junio 2017



Fuente: Cálculos SSPD con base en Información entregada en visita

⁷ “La empresa 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; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. (...)”. (Subrayado fuera de texto original).

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

A partir de la metodología expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), a través de la Resolución 315 de 2005, modificada parcialmente por las Resoluciones 361 de 2006, 435 de 2007 y 473 de 2008, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios calcula el nivel de riesgo de las empresas prestadoras de servicios públicos de acueducto y alcantarillado. A continuación, se presentan los correspondientes al año 2015:

Tabla 57 Nivel de riesgo financiero – IFA 2015

Liquidez Ajustada	Endeudamiento	Rango Liquidez - Endeudamiento	Eficiencia en el recaudo (ER)	Rango ER	Cobertura de Intereses	Rango CI	RANGO IFA
SIN DATO	SIN DATO SIN	Rango III	SIN DATO	Rango III	SIN DATO	Rango III	Rango III

Fuente: Nivel de riesgo acueducto y alcantarillado 2015- empresas con más de 20500 suscriptores

Tabla 58 Nivel de riesgo acueducto 2015

Categoría	IRCA	Rango IRCA	IANC	Rango IANC	Continuidad ICTAC	Rango Continuidad	Cumplimiento Cobertura Acueducto ICBAC	Rango ICBAC	RANGO IOCA	Riesgo Acueducto
Categoría 1	9,9	Rango III	SIN DATO	Rango III	SIN DATO	Rango III	SIN DATO	Rango III	Rango III	Rango III

Fuente: Nivel de riesgo acueducto y alcantarillado 2015- empresas con más de 20500 suscriptores

Tabla 59 Nivel de riesgo alcantarillado 2015

Cumplimiento Cobertura Alcantarillado ICBAL	Rango ICBAL	IOCA Alcantarillado	Riesgo Alcantarillado
SIN DATO	Rango III	Rango III	Rango III

Fuente: Nivel de riesgo acueducto y alcantarillado 2015- empresas con más de 20500 suscriptores

Respecto a los niveles de riesgos del año 2016, la Resolución CRA 315 de 2005, modificada parcialmente por las Resoluciones 361 de 2006, 435 de 2007 y 473 de 2008, estableció el Indicador Financiero Agregado, el cual se calcula teniendo en cuenta únicamente el Plan Único Contable.

No obstante, en el marco de la Ley 1314 de 2009⁸, a partir del año 2016⁹, los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado debían certificar la información financiera en taxonomía con lenguaje XBLR, ya que lenguaje es el estándar para el reporte de información bajo las Normas internacionales de Información Financiera – NIIF.

En ese sentido, teniendo en cuenta que la CRA no ha expedido nuevos lineamientos para el cálculo de los indicadores financieros bajo las taxonomías de norma financiera NIIF, no es posible realizar el cálculo del nivel de riesgo para el año 2016.

⁸ Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento.

⁹ Resolución SSPD No. 20164300013475 del 19 de mayo de 2016

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Se procedió a verificar en el Sistema Único de Información - SUI el estado de cargue de información por parte del prestador a partir del año 2015 y lo corrido del año 2017. Como resultado de este ejercicio, se pudo identificar que el prestador a la fecha cuenta con 220 formatos y formularios en estado pendiente de cargue, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 60 Estado de Cargue en el SUI

ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2950	AGUAS DE LA PENINSULA S.A E.S.P.	2010	4	425	99%
2950		2013	6	337	98%
2950		2014	19	315	94%
2950		2015	28	310	91%
2950		2016	93	268	74%
2950		2017	158	123	43%
2950		TOTAL	308	4552	93%

Fuente: Consulta SUI

Es importante mencionar que el reporte de formatos y formularios pendientes que arroja el SUI no tiene en cuenta las solicitudes que se encuentren en mesa de ayuda ni los formularios que aún no se ha vencido la fecha de cargue.

7. ACCIONES DE LA SSPD

Durante el período evaluado del presente informe, ésta entidad ha adelantado actividades derivadas de las funciones de inspección, vigilancia y control hacia Aguas de la Península S.A.S. E.S.P., a continuación, se enuncian las más relevantes:

Acciones de inspección y vigilancia:

Fecha de la Visita	Objetivo
29/04/2016	Realizar vista ordenada en auto de fecha 30 de marzo de 2016 con el fin de verificar el estado de la continuidad en el suministro de agua potable a sus usuarios en el municipio de Maicao con el expediente Averiguación Preliminar No. 2015440350600005E.
Del 15 al 16/02/2016	Realizar análisis de la información obtenida en la visita de inspección y verificación realizada los días 15 y 16 de febrero del 2016 al corregimiento de Paraguachón del municipio de Maicao dada la denuncia interpuesta por el señor personero de Maicao Alexander Indaburo ante la Procuraduría General de la Nación dando traslado por competencias a esta Superservicios.
Del 30/08/2017 al 1/09/2017	Visita de inspección y vigilancia al estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Maicao – La Guajira, a cargo de la empresa.

- **Requerimientos técnicos:**

Número de radicado	Fecha	Asunto
20174231016361	01/08/2017	Acciones ante la vulnerabilidad y riesgo

		por cambio climático en su área de prestación.
20174100884781	10/07/2017	Requerimiento por deficiencia en la prestación del servicio de acueducto.
20174230747131	15/06/2017	Acciones preventivas para afrontar la temporada de huracanes y fenómenos climáticos 2017.
20174210616301	05/06/2017	Respuesta al radicado SSPD 20175290395732 del 30 de mayo de 2017. Observaciones a la matriz correspondiente a los compromisos del Programa de Gestión en proceso de acuerdo.
20174210023161	01/02/2017	Nivel de Riesgo 2014 y 2015.
20164100635651	04/10/2016	Solicitud SSPD de la Calidad del Agua en Maicao - La Guajira.
20164230584021	20/09/2016	Acciones preventivas para afrontar la temporada invernal y los posibles impactos del Fenómeno La Niña.
20164230279081	17/05/2016	Verificación de la normatividad sobre medidas para promover el uso eficiente y ahorro del agua potable y desincentivar su consumo excesivo. Aguas de la Península S.A E.S.P.
20164230129921	03/03/2016	Prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado en su componente tratamiento de aguas de residuales.
20164100115111	24/02/2016	Citación mesa de trabajo Acuerdo de Mejoramiento y radicados SSPD No. 20165290019772 del 18 de enero de 2016 y No. 20165290019782 del 18 de enero de 2016.
20154210733241	04/11/2015	Propuesta Plan Mejora Aguas de la Península.
20154230678951	07/10/2015	Remisión de información aplicación de desincentivos por consumo excesivo de agua potable.
20154230571951	28/09/2015	Planes de contingencia..
20154230516881	11/09/2015	Acciones de mitigación por Fenómeno de Niño - Periodo de Sequía del 2015-2016.
20154210402501	16/07/2015	Citación mesa de servicios públicos domiciliarios en el departamento de La Guajira.
20154230228211	29/04/2015	Solicitud de información del sistema de Acueducto y Alcantarillado.

Acciones de control:

La última sanción hecha hacia el prestador fue mediante Resolución 20144400053405 del 27/11/2014 por incumplimiento del decreto 1575 del 4 de julio de 2007, por no implementar programas de micromedición y por incumplimiento a otras obligaciones del prestador.

Mediante radicado SSPD 20164200014153 de 15 de febrero de 2016 la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado solicitó a la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo apertura de méritos de investigación por presunto incumplimiento del Plan de Contingencia por no contar con los lineamientos de la Resolución 154 de 2014.

A la fecha de la presente evaluación la investigación administrativa se encuentra en etapa de traslado de alegatos mediante el radicado SSPD 20174401062981 de 2 de agosto de 2017.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Aspectos financieros y administrativos

- Del estado de resultados se tiene que los gastos, cuyo rubro más importante son los gastos administrativos, se incrementaron 411,14% entre 2014 y 2015; algunas de las variaciones más significativas de los gastos administrativos fueron las contribuciones imputadas que pasaron de 317.400 pesos en 2014 a un poco más de 89 millones de pesos en 2015 y los sueldos y salarios que aumentaron 70,79%. Vale la pena mencionar que en las notas a los estados financieros de 2015 no se explica el porqué del incremento en dichas cuentas.
- La empresa efectuó una provisión para deudores en la vigencia 2015 por un valor de 3.572 millones de pesos, mientras en el 2014 dicho rubro fue cero.
- Gracias a los ingresos extraordinarios, la empresa logró terminar la vigencia 2015 con una utilidad neta de 455 millones de pesos; sin embargo, se desconoce cuál es el origen de dichos ingresos.
- La cuenta deudores de servicios públicos se incrementó 140% de 2014 a 2015 y las obligaciones financieras aumentaron 778%, pero las notas a los estados financieros de 2015, no explican las razones de tal comportamiento.
- Los indicadores de rentabilidad presentaron una notable mejoría de 2014 a 2015, gracias al aumento en los ingresos operacionales. En contraste los indicadores de liquidez reflejan una insuficiencia en términos de los activos corrientes que se requieren para cubrir las deudas de corto plazo.
- La empresa, cuya naturaleza es privada y por lo tanto debe aplicar los nuevos marcos NIIF para Pymes, aún no ha reportado la información financiera para las vigencias 2015 y 2016 en SUI en XBRL.

Aspectos técnicos

- El pozo Loma Fresca no cuenta con permiso de concesión de aguas otorgado por la autoridad ambiental competente, el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.
- De acuerdo al estado observado en visita de las estructuras que componen el sistema de acueducto, el prestador debe realizar optimización de las rejillas de la captación y la PTAP. De igual forma, realizar con mayor frecuencia mantenimiento y limpieza de los componentes de la PTAP.
- El sistema de acueducto presenta dos limitaciones importantes: las variaciones abruptas en el caudal del río, debido a que en épocas de sequía el caudal que ofrece el cuerpo hídrico se reduce hasta aproximadamente 30 L/s, generando un déficit mayor en la oferta de agua potable y deficiencias en la continuidad del servicio de acueducto. Así mismo la capacidad de la tubería de conducción, en razón a que la producción de agua potable puede ser mayor a la que actualmente se ofrece, sin embargo, la conducción sólo puede transportar un caudal máximo de 230 L/s.
- No se observaron instrumentos de macromedición instalados en la captación que permita medir el caudal captado exacto en la Bocatoma de Fondo

localizada en el río Jordán, en ese sentido, el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo lo establecido en la Resolución No. 1096 de 2000¹⁰, modificado por la Resolución 668 de 2003, artículo 86, numeral 1.

- Presuntamente no se cuenta con permiso de vertimientos de los residuos generados en el proceso de potabilización, por lo tanto, se presume incumplimiento del artículo 119 de la resolución 1096 del 2000¹¹.
- A la salida de la PTAP se observó un macromedidor instalado, sin embargo, el prestador informó que no realizan registros del volumen de agua potable producido por la PTAP, por lo tanto se presume incumpliendo de la Resolución 1096 de 2000¹², modificada por la Resolución 668 de 2003, artículo 86, numeral 3.
- En visita se evidenció que Aguas de la Península S.A. E.S.P. no realizó en las vigencias 2015 a junio de 2017 diariamente el test de jarras, por lo que se presume incumplimiento de lo establece los artículos 108 y 110 de la Resolución 1096 de 2000¹³.
- Las presiones en la red de distribución del municipio de Maicao, se encuentran muy por debajo de los 15 m.c.a. establecidos en la resolución 1096 del 2000¹⁴ para sistemas con nivel de complejidad alto, de igual manera presuntamente no está cumpliendo lo establecido en el anexo técnico del CCU.
- Aguas de la Península S.A. E.S.P. no entregó las actas de actualización de puntos y lugares de muestreos correspondientes a los años 2016 y 2017. Por lo anterior, presuntamente se encuentra incumpliendo el parágrafo del artículo 5º de la Resolución 0811 de 2008.
- De acuerdo a la frecuencia de análisis de las características básicas de la calidad del agua cargadas por el prestador al SUI, se observó presunto incumpliendo de dicha frecuencia en la vigencia 2015, 2016 y febrero de 2017, el reporte muestra cumplimiento solo en el 51.04%, 63.02% y 75%, respectivamente.
- Para los parámetros COT y Fluoruros en la vigencia 2015 presuntamente el prestador no realizó los respectivos muestreos. Con ocasión a lo anterior se presume incumplimiento de las frecuencias de análisis de las características básicas, COT y Fluoruros establecidos en la Resolución 2115 de 2017.
- Respecto a la calidad del agua suministrada por red, el resultado de las muestras de vigilancia muestra que, para los meses de julio, octubre y diciembre de 2015 se suministró agua no apta para el consumo humano.
- En el análisis de la oferta y demanda de agua potable actual y futura, se identificó que actualmente la producción de agua potable presenta déficit respecto a la demanda de la misma, por lo tanto, se sugiere al prestador explorar fuentes hídricas alternas para abastecer la demanda de agua potable del municipio y de ésta forma brindar un servicio continuo.
- La cobertura del servicio público de acueducto en Maicao para la vigencia 2015 a 2017 se encuentra por debajo del 100%. En el mes de septiembre de

¹⁰ Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS. Es importante aclarar que los hallazgos encontrados en la visita se basan en las obligaciones establecidas por la Resolución 1096 del 2000, la cual fue derogada por la Resolución 330 del 8 de junio de 2017. Es preciso manifestar que la visita se adelantó en el marco de lo dispuesto por la Resolución 1096 de 2000, teniendo en cuenta que las condiciones de operación se presentaron durante la vigencia de dicha resolución.

¹¹ *Ibídem.*

¹² *Ibídem.*

¹³ *Ibídem.*

¹⁴ *Ibídem.*

2017 el 7.27% de las viviendas ubicadas en la cabecera del municipio, no cuentan con el servicio de acueducto.

- Teniendo en cuenta el puntaje para el índice de continuidad del servicio de acueducto establecidos en la Resolución 2115 de 2007, en la vigencia 2015 para todos los sectores hidráulicos es servicio se caracterizó como Insuficiente, en 2016 en el S2 el servicio fue No Satisfactorio, y para 2017 en todos los sectores fue Insuficiente. Comparados los resultados del indicador para las vigencias analizadas presuntamente se incumplió la continuidad de 24 h/día a los usuarios conforme se estableció en el anexo técnico del CCU.
- En las vigencias 2015 a septiembre de 2017 la cobertura de micromedición presentó resultados por debajo del 95% establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- Para la vigencia 2015 a septiembre de 2017 el IANC presenta valores muy superiores al estipulado en la Resolución CRA 151 de 2001.

Aspectos Comerciales

- Los suscriptores estrato 1 representan más de la mitad de los suscriptores totales y han ido en aumento a lo largo de las tres vigencias (2015-2017); actualmente son el 57,2% del total.
- Analizada la factura a la luz de lo dispuesto en la Cláusula 16 del Anexo I de la Resolución CRA 768 de 2016 se tiene que la misma presuntamente no cumple con 4 de los 15 requisitos establecidos allí.
- El indicador de eficiencia del recaudo para las tres vigencias analizadas oscila entre 27,4% y 38,1%, lo cual, de acuerdo con la Resolución CRA 315 de 2005, significa un desempeño inferior del prestador, pues el indicador debería ser mínimo del 60% para catalogarse como desempeño intermedio.
- Al comparar las pérdidas comerciales de junio de 2016 con las del mismo mes de 2017, se observa un aumento de 6,7 puntos porcentuales, lo que configura una alerta en cuanto a la gestión comercial.
- Si bien el municipio de Maicao ha efectuado aportes significativos para cubrir los subsidios, aún se tienen rubros pendientes de la vigencia 2016, que sumados a la vigencia actual alcanzan los 1.372 millones de pesos.
- En el 2015 para el servicio de acueducto la mayoría de PQR se concentraron en falla en la prestación del servicio por continuidad (57,5%) y para el servicio de alcantarillado, fueron cobros por servicios no prestados (37,2%) e inconformidad con el consumo (18,5%).
- Para el 2016 en el servicio de acueducto se registraron PQR por falla en la prestación del servicio por continuidad (60,9%), así como cobros por servicios no prestados (22,3%). Por su parte en el servicio de alcantarillado se concentran las PQR en cobros por servicios no prestados (85,2%). El mismo comportamiento se observó en lo corrido de 2017.

Proyectó: Flor E. Sánchez – Ingeniera Grupo Evaluación Integral – DTGAA
Dalix Gutiérrez Fuentes – Economista Grupo Evaluación Integral – DTGAA

Revisó: Johanna Cortes – Coordinadora Grupo Evaluación Integral – DTGAA
Carmen Sofía Bonilla – Asesora Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

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