

# **EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES GISCOL DIQUE 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**

## **GISCOL DIQUE S.A. E.S.P.**

### **ANÁLISIS AÑOS 2015 – 2016**

#### **1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PRESTADOR**

##### **1.1 Sumario**

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación del servicio de acueducto en los municipios de Calamar y Mahates - Bolívar, 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 del mencionado servicio, incorpora análisis de los años 2015 y 2016, con base en la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada en el mes de octubre 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 continuidad y calidad en la prestación de dicho servicio en el corto y mediano plazo, de acuerdo con la última visita de inspección y vigilancia llevada a cabo entre los días 25, 26 y 27 de octubre de 2017, y que se desarrollarán con detalle más adelante. En el análisis realizado se tienen entre otros los siguientes aspectos relevantes:

El coordinador Comercial y Operativo de Giscol Dique S.A. E.S.P, no suministró la información financiera y administrativa, indicando que la misma es consolidada y manejada en la oficina principal ubicada en Bogotá D.C. En consideración a lo anterior, se realizó visita a la Sede principal de Bogotá, el 5 de diciembre de 2017, pero no hubo personal que atendiera la visita, según consta en el acta de visita de 05 de diciembre de 2017. Radicado SSPD 20174211493341.

Respecto al componente técnico, la empresa inició la operación de los sistemas de acueducto en los municipios de Calamar y Mahates en el año 2009. En cuanto al servicio de alcantarillado, según informó la empresa, los municipios no cuentan con infraestructura necesaria para prestar el servicio.

El sistema de acueducto del municipio de Calamar es abastecido por una única fuente superficial, que corresponde al río Magdalena. En esta fuente superficial se cuenta con una barcaza flotante de donde se capta y conduce el agua mediante un sistema de bombeo hasta la Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP de tipo semi compacta ubicada en el mismo municipio.

El sistema de acueducto del municipio de Mahates es abastecido por una única fuente superficial, que corresponde al Canal del Dique. En esta fuente superficial se cuenta con un bombeo lateral donde el agua captada es conducida a la Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP de tipo compacta ubicada en el mismo municipio.

Ahora bien, el comportamiento de los indicadores de prestación no tiene un desempeño eficiente ya que la cobertura de macromedición está en el 0%. Por lo anterior, se desconocen los m<sup>3</sup> reales facturados y no es posible realizar el cálculo del Índice de Agua no Contabilizada. Así mismo, se presentaron presuntos

incumplimientos en la calidad de agua suministrada al encontrar que presuntamente se suministró agua no apta para el consumo humano en algunos meses de las vigencias 2015 y 2016.

Respecto de la continuidad, según informa la empresa se suministra el servicio durante 16 horas / día, sin embargo, para el municipio de Mahates, el servicio se presta sectorizado, y las 16 horas que alude la empresa son en realidad las horas de bombeo de la PTAP a la red de distribución.

La empresa no cuenta con micromedición por lo que las tarifas son fijas establecidas en el contrato entre Giscol Dique y Aguas Canal del Dique, para los diferentes estratos 1, 2, 3, oficial y comercial, las cuales fueron actualizadas a partir del 1° de junio de 2015.

## 1.2 Datos Generales del Prestador

La prestación del servicio público de acueducto en los municipios de Calamar y Mahates – Bolívar, está a cargo del prestador GISCOL DIQUE S.A. E.S.P., desde el 09 de marzo de 2009 como una sociedad anónima.

A continuación, se describen los datos generales del prestador, con base en la última actualización aprobada del RUPS del 05 de junio de 2015, e información de la última visita adelantada en el mes de octubre de 2017:

**Tabla 1. Datos generales del prestador.**

<b>D. Empresa</b>	22854	
<b>Razón social</b>	GISCOL DIQUE S.A. E.S.P.	
<b>Sigla</b>	GISCOL DIQUE S.A. E.S.P.	
<b>Estado del Prestador</b>	Operativa	
<b>Tipo de Sociedad</b>	Sociedad Anónima Privada	
<b>Servicios prestados</b>	Acueducto	
<b>NIT</b>	900255796 - 3	
<b>Inscripción en RUPS</b>	26/06/2009	
<b>Fecha última Actualización RUPS</b>	02 de julio de 2015	
<b>Fecha de constitución</b>	20 de noviembre de 2008	
<b>Fecha de Inicio de operaciones</b>	09 de marzo de 2009	
<b>Nombre Representante legal</b>	Camilo Miguel Nassar Moor	
<b>Cargo Representante Legal</b>	Gerente	
<b>Fecha de Posesión Representante Legal</b>	20 de noviembre de 2008	
<b>Clasificación</b>	Más de 2.500 suscriptores	
<b>Zona Rural Atendida</b>	Corregimiento Evitar Corregimiento Gamero	
<b>Estado de la certificación de los municipios del área de prestación - SGP 2015</b>	Calamar: Corregimientos de Barranca Nueva, Barranca Vieja y el Yucal Mahates: Corregimientos de Evitar y Gamero.	
<b>Auditoría Externa de Gestión y Resultados</b>	Audisan Consultores SAS - AUDISAN SAS	
<b>Contrato de condiciones uniformes</b>	Reportado en SUI	
	<b>Fecha de expedición</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
	09 de marzo de 2009	02 de julio de 2015

Fuente: RUPS 02 de julio de 2015 – Visita septiembre de 2017

\* Según lo informado durante la visita el Gerente actual es Hermann Camacho Torres, sin embargo, no se presentó acta de posesión ni documento equivalente y no se encontraba en las instalaciones de la empresa durante la visita.

### 1.3 Actualizaciones de RUPS

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compileria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010<sup>1</sup> dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, una vez al año con la siguiente periodicidad:

Imagen 1. Periodicidad de Actualización.

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

De igual manera, la Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015<sup>2</sup>, en la cual se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS, así:

Imagen 2. Reporte RUPS.

**ARTÍCULO SEXTO.- Actualización.** Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y sus actividades complementarias, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, de acuerdo con el Anexo pertinente de la presente Resolución, en las siguientes fechas:

1. Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y actividades complementarias a los mismos, en los periodos señalados en el siguiente cuadro:

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

De acuerdo con lo anterior, observamos que la actualización para el prestador GISCOL DIQUE SA ESP, debe ser realizada en el **“tercer mes del año, antes del 30 de marzo”**.

No obstante, una vez se verifica la información de actualizaciones de RUPS observamos que:

- Para los años 2009 y 2010 las dos solicitudes de actualización se rechazaron.

<sup>1</sup> Por la cual se expide la Resolución Compileria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

<sup>2</sup> Por la cual se establecen los requisitos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro único de Prestadores –RUPS para su inscripción, actualización y cancelación

- Para los años 2011 y 2016 la empresa no realizó solicitud de actualización al RUPS.
- Para los años 2009, 2010, 2012 y 2015 el prestador realizó la solicitud de actualización extemporáneamente.
- Para el año 2017 la empresa radicó solicitud de actualización el 23 de noviembre de 2017, es decir, extemporáneamente y la misma se encuentra en estado “Pendiente de Revisión”, tal y como se muestra a continuación:

**Imagen 3. Actualizaciones RUPS.**

www.sui.gov.co/SUIadmRups/administrador/consultasolicitud.do

**Consulta Solicitudes**

Consulta solicitudes

ACUEDUCTO CLASIFICACIÓN MOTIVO ESTADO

EMPRESA giscol dique

FECHA INICIAL FECHA FINAL

Núm. Radicado (Busqueda exclusiva por radicado)

**CONSULTAR**

**Búsqueda específica**

DEPARTAMENTO MUNICIPIO

# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	N° RAD	FECHA RADICACION
1	<a href="#">363213</a>	22854 GISCOL DIQUE S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	PENDIENTE DE REVISION	20171122854363213	23/11/2017 15:36:47
2	<a href="#">329777</a>	22854 GISCOL DIQUE S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2015622854329777	05/06/2015 17:58:23
3	<a href="#">316327</a>	22854 GISCOL DIQUE S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2014322854316327	05/03/2014 20:04:17
4	<a href="#">281245</a>	22854 GISCOL DIQUE S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2013222854281245	14/02/2013 10:44:19
5	<a href="#">263103</a>	22854 GISCOL DIQUE S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2012922854263103	18/09/2012 12:15:32
6	<a href="#">174089</a>	22854 GISCOL DIQUE S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2010522854174089	21/05/2010 11:37:54
7	<a href="#">152969</a>	22854 GISCOL DIQUE S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20091122854152969	20/11/2009 13:53:43
8	<a href="#">139603</a>	22854 GISCOL DIQUE S.A. E.S.P.	INSCRIPCION	RECHAZADA	2009622854139603	26/06/2009 15:49:29

Fuente: Consulta SUI – noviembre de 2017

#### 1.4 Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

Durante la visita se encontró que el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU se encuentra actualizado al mes de julio de 2015 y que no cuenta con concepto de legalidad expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA.

Una vez verificada la información reportada en SUI observamos que el CCU entregado durante la visita y el reportado en SUI no son los mismos documentos.

**Tabla 2.** Contrato de Condiciones Uniformes – Reporte SUI.

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto													
Empresa GISCOL DIQUE 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
BOLIVAR	GISCOL DIQUE S.A. E.S.P.	1	22854	2015-07-02	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	001	2009-03-09	2009-03-09	NO	ND	ND	<a href="#">contrato 22854 139603 8.zip</a>

Fuente: Consulta SUI – noviembre de 2017

### 1.5 Indicadores de la Prestación del Servicio de acueducto

A continuación, se muestran los indicadores más relevantes de prestación de los servicios de acueducto, los cuales se describen a detalle en el capítulo 3 de la presente evaluación:

**Tabla 3.** Indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

AÑO	MUNICIPIO	SUSCRIPTORES (1)	COBERTURA (%) (2)	CONTINUIDAD (h/día) (1)	COBERTURA MICROMEDICIÓN (%) (1)	IANC (1)
						(%)
2017	Calamar	2.870	89.75%	16	0	ND
	Mahates	1.961	86.20%	16 (Sectorizada)	0	ND

Fuente: GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – (1) Visita octubre de 2017 (2) Censo DANE 2005

Es de precisar que la presente evaluación analiza el comportamiento de los indicadores de 2015 y 2016, sin embargo, en visita el prestador se mostró renuente a suministrar información para dichas vicinias.

### 1.6 Resumen de la Prestación del Servicio de Acueducto

GISCOL DIQUE S.A ESP presta el servicio de acueducto en los municipios de Calamar y Mahates con las siguientes actividades, según la última actualización de RUPS que corresponde al 2 de julio de 2015:

- **Calamar:** almacenamiento, captación, comercialización, conducción, distribución, tratamiento.
- **Mahates:** almacenamiento, captación, comercialización, conducción, distribución y tratamiento.

Según se informó en visita, ninguno de los dos municipios cuenta con infraestructura de alcantarillado.

El sistema de acueducto del municipio de Calamar es abastecido por una única fuente superficial, que corresponde al río Magdalena. En esta fuente superficial se cuenta con una barcaza flotante de donde se capta y conduce el agua mediante un sistema de bombeo hasta la Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP de tipo semi compacta ubicada en el mismo municipio.

Además, la empresa prestaría el servicio de acueducto en el corregimiento El Yucal, del municipio de Calamar, en el cual cuenta con una PTAP compacta, sin embargo, a

fecha todo el sistema se encontraba fuera de operación y los usuarios de este corregimiento no han sido vinculados al catastro de usuarios de la empresa.

El sistema de acueducto del municipio de Mahates es abastecido por una única fuente superficial, que corresponde al Canal del Dique. En esta fuente superficial se cuenta con un bombeo lateral donde el agua captada es conducida a la Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP de tipo compacta ubicada en el mismo municipio.

## **2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS**

El presente capítulo comienza por presentar la estructura organizacional y administrativa del prestador, el número de empleados, las competencias laborales, y los principales hallazgos de las auditorías externas de gestión y resultados, para las vigencias de análisis.

De acuerdo con lo comunicado por el Coordinador Comercial y Operativo de la Empresa GISCOL DIQUE S.A. E.S.P, señor WILLIAM MARTELO MARTELO, la información Administrativa y Financiera se maneja en la sede principal Calle 98 No. 15-17 Piso 8 en Bogotá D.C. Sin embargo se muestra un bosquejo de cada aspecto de acuerdo con la información recibida de la empresa (Coordinador Comercial y Operativo).

### **2.1 Aspectos Administrativos**

#### **2.1.1 Esquema contractual de operación**

La prestación del servicio público de acueducto se realiza en el marco del contrato de **Constructor - Operador** entre el contratante, LA EMPRESA AGUAS CANAL DEL DIQUE y el contratista GISCOL DIQUE SA ESP., firmado el 21 de noviembre de 2008 para un período de 15 años, contados a partir de la fecha de la firma del contrato, esto es, del 9 de marzo de 2009, y su objeto es: *La gestión financiera, operación, rehabilitación, construcción, expansión, reposición y mantenimiento de la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado y aseo y sus actividades complementarias en los municipios de Calamar y sus corregimientos de Barranca Nueva, Barranca Vieja y el Yucal, y del municipio de Mahates con sus corregimientos de Évitar y Gamero*”.

Según informó la empresa se ha modificado este contrato respecto de los servicios que prestan ya que solamente se realizan las actividades correspondientes al servicio de acueducto en los municipios de Calamar y Mahates. No obstante, esta modificación no fue entregada por el Coordinador Comercial y Operativo por encontrarse en la Oficina Principal en Bogotá D.C.

Igualmente, al realizar visita en la sede principal de Bogotá el día 5 de diciembre de 2017, no hubo personal que atendiera la misma y ante la insistencia, la empresa fue renuente a suministrar la información solicitada.

#### **2.1.2 Planta de Personal**

De acuerdo con la información suministrada por la empresa en visita de octubre de 2017, se observó que el total de personal que labora en la empresa, en los municipios de Calamar y Mahates, es de veinte (20) empleados con contrato a término indefinido.

No se registran en la base de datos entregada, los empleados de la sede principal de Bogotá D.C., como se observa en la imagen 4. Además, como ya se indicó en la visita a la sede principal de Giscol Dique en la ciudad de Bogotá el día 5 de diciembre, tampoco fue entregada esta información:

**Imagen 4. Personal Calamar y Mahates**

	EMPLEADOS GISCOL DIQUE S.A. E.S.P.	CARGO	CONTRATO
1	WILLIAM MARTELO MARTELO	COORDINADOR COMERCIAL	INDEFINIDO
2	ELIANA MARÍA SALAS ALTAHONA	TRABAJADORA SOCIAL	INDEFINIDO
3	ANGÉLICA MARÍA ARNEÑO MAZA	PQR	INDEFINIDO
4	ARMANDO RAFAEL ATENCIO RODRIGUEZ	OPERADOR BOMBA AYUDANTE	INDEFINIDO
5	ANTONIO FIDEL PIMIENTA MARQUEZ	FONTANERO - AYUDANTE	INDEFINIDO
6	MARTIN MANUEL ALBARRACIN CERA	FONTANERO - AYUDANTE	INDEFINIDO
7	FREDYS MARTELO MARTELO	OPERADOR BOMBA AYUDANTE	INDEFINIDO
8	DAISON BELTRÁN BURGOS	FONTANERO - AYUDANTE	INDEFINIDO
9	JOSE ABEL DIAZ ROMERO	FONTANERO - AYUDANTE	INDEFINIDO
10	PEDRO CLAVER PION ORTEGA	FONTANERO - AYUDANTE	INDEFINIDO
11	JUAN ELIAS PIMENEL AGUIRRE	FONTANERO - AYUDANTE	INDEFINIDO
12	DIANA MARÍA SARMIENTO LLERENA	PQR	INDEFINIDO
13	FERNANDO ANTONIO PAUTT López	OPERADOR	INDEFINIDO
14	RONAL DE Jesús VILLALBA ARRIETA	FONTANERO	INDEFINIDO
15	EDINSON ANTONIO CONTRERAS NARVAEZ	FONTANERO	INDEFINIDO
16	AURELIO ENRIQUE VILLA BARRIOS	OPERADOR	INDEFINIDO
17	TOMAS JIMENEZ HERNANDEZ	OPERADOR	INDEFINIDO
18	OSCAR DAVID TEHERAN MENDOZA	FONTANERO	INDEFINIDO
19	MANUEL Jesús HERAZO TORRES	CELADOR YUCAL	INDEFINIDO
20	IVAN MIER	CELADOR YUCAL	INDEFINIDO

Fuente: Visita de inspección octubre de 2017

### 2.1.3 Competencias Laborales Personal

Según lo informado por la empresa durante la visita del mes de octubre de 2017, presuntamente ninguno de los empleados del área administrativa y operativa se encuentra certificado en competencias laborales, para contar con personal idóneo para la prestación del servicio público domiciliario de acueducto en los municipios de Calamar y Mahates por parte de la empresa.

Por tal razón, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la Resolución 1570 de 2004<sup>3</sup>, el prestador presuntamente estaría incumpliendo con la certificación de su personal administrativo y operativo:

*"Artículo 11. Exigibilidad de la certificación para los trabajadores vinculados. Los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios de acueducto y/o*

<sup>3</sup> Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones.

alcantarillado y/o aseo, que tengan más de seis (6) meses de labor en puestos de trabajo **técnico-operativos** o administrativos deberán estar certificados en su respectivo oficio (...)” subrayado fuera de texto.

## 2.1.4 Convención Colectiva

La empresa no cuenta con sindicato, por lo tanto, no existe convención colectiva.

## 2.1.5 Auditoría Externa y Gestión de Resultados

GISCOL DIQUE SA ESP en su calidad de empresa privada requiere de Auditoria Externa de Gestión y Resultados, para la cual se presentan los datos reportados en RUPS, teniendo en cuenta que la última actualización aprobada del Registro Único de Prestadores – RUPS, es del 02 de julio de 2015. Imagen 5.

**Imagen 5.** Consulta RUPS – Auditor Externo de Gestión y Resultados

Datos Generales Auditor Externo de Gestión y Resultados		
<b>Información Básica</b>		
Razón Social: ASPED CONSULTORES SAS		
Sigla: ASPED SAS	Nit: 830093630 - 1	Vigencia Contrato Actual: desde 01/01/2015 hasta 31/12/2015
<b>Representante Legal</b>		
Primer Apellido: SANTANA	Segundo Apellido: PUENTES	Nombres: MANUEL GUILLERMO
Identificación: CEDULA DE CIUDADANIA : 79780890	Cargo que ocupa: GERENTE	
<b>Dirección Principal</b>		
Departamento: BOGOTA, D.C.	Municipio: BOGOTA, D.C.	
Tel Contacto 1: 6176232	Extensión 1: 1	Tel Móvil: 3115067081
Tel Contacto 2: 6047539	Extensión 2: 1	Fax: 6176232
Correo Electrónico: aspedconsultores@yahoo.com		
Dirección: CALLE 99 A No 70 B - 43		

Fuente: RUPS – noviembre 2017

Es preciso mencionar que, con relación a la empresa ASPED CONSULTORS S.A.S., la Dirección Técnica de gestión de Acueducto y Alcantarillado mediante Radicado SSPD 20174001666481 de 20 de noviembre de 2017 recomendó a GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. tener en cuenta la situación presentada con la firma ASPED CONSULTORES S.A.S, con NIT 830.093.630 representada legalmente por el señor MANUEL GUILLERMO SANTANA PUENTES, que de acuerdo a la Resolución SSPD 20172000076265 del 11 de mayo de 2017 emitida por el Superintendente Delegado de Energía y Gas Combustible recomendó la remoción de dicha firma como Auditor Externo por **incumplimiento con los requisitos de objetividad, confiabilidad y diligencia, propios de la actividad de auditoria.**

Mediante el mismo radicado se informó que el señor Manuel Guillermo Santana Puentes funge como representante legal de la firma AUDISAN CONSULTORES S.A.S., con NIT 901.042.477. No obstante, la Superintendencia recibió el radicado SSPD 20175291007972 de 24 de noviembre de 2017, a través del cual GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. solicita la “Actualización en el Registro Único de Prestadores – RUPS GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – NIT 900.255.796-3, ID EMPRESA: 22854” y los datos que pretende actualizar corresponden a:

- Cambio del representante legal (HERMAN CAMACHO TORRES)
- Cambio del Auditor externo para tener como auditor a la empresa AUDISAN CONSULTORES S.A.S. cuyo Representante Legal es MANUEL GUILLERMO SANTANA PUENTES.
- Correo electrónico ([marcolopez2006@gmail.com](mailto:marcolopez2006@gmail.com))

Esta Dirección ve con preocupación la renuencia del prestador a suministrar la información relacionada con la prestación de los servicios a su cargo.

## 2.2 Aspectos Financieros

### 2.2.1 Plan Único de Cuentas – PUC 2015

Consultado el Sistema Único de Información – SUI a 14 de noviembre de 2017, se evidencia que el prestador a la fecha del análisis no reportó en el Sistema Único de Información - SUI, el Plan Único de Cuentas (PUC) para el año 2015, ni las notas a los estados financieros, por lo que presuntamente incumple con dicho cargue según lo establecido en la Resolución SSPD 20121300003545 del 14 de febrero de 2012, que estableció como fecha límite para el reporte, el 05 de abril para el plan de cuentas anual y sus anexos. (Imagen 6).

Imagen 6. Cargue PUC 2015

The screenshot shows the interface of the Sistema Único de Información de Servicios Públicos S.U.I. (Sistema Único de Información de Servicios Públicos S.U.I. República de Colombia). On the left is the national emblem with the motto 'Libertad y Orden'. The main content area shows the company name 'GISCOL DIQUE S.A. E.S.P.' and a search filter for the year '2015'. Below this, a message states: 'NO HAY DATOS DE ARCHIVOS VALIDADOS Y APROBADOS PARA ESTE AÑO'. At the bottom, there is a dropdown menu for the period, currently set to 'PERIODO. S- Semestral A- Anual'.

Fuente: Consulta SUI noviembre de 2017

### 2.2.2 Normas NIIF

Con relación a normas NIIF, fue verificada la clasificación de la empresa, ubicada en el **Grupo II Pymes – Formato 5.**, que de acuerdo con la revisión realizada por la Superintendencia de Servicios Públicos se encuentra clasificada correctamente.

Lo anterior, con el fin de dar cumplimiento a la Resolución SSPD 20141300004095 del 21 de febrero de 2014, “Por la cual se establecen los requerimientos de Información Financiera al Decreto 3022 de 2013, y se dictan otras disposiciones para todas las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios”, recordando que el Decreto 3022 “reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para

los preparadores de información financiera que conforman el Grupo 2”, cuyo cronograma es el siguiente:

- Período de preparación obligatorio: 1 de enero de 2014 a 31 de diciembre de 2014.
- Fecha de transición: 1 de enero de 2015 (sin efectos legales).
- Estado de situación financiera de apertura – ESFA: 1 de enero de 2015.
- Período de transición: 1 de enero de 2015 a 31 de diciembre de 2015.
- Fecha de aplicación: 1 de enero de 2016.
- Primer período de aplicación: 1 de enero de 2016 a 31 de diciembre de 2016.
- Fecha de reporte: 31 de diciembre de 2016.

El prestador a la fecha de la visita no había reportado ni certificado en el Sistema Único de Información – SUI la información financiera de inicio de transición 2015. De acuerdo a su clasificación Grupo II - Pymes, correspondiente al período de Transición, según Resolución 20151300020385 de 29 de julio de 2015 y de acuerdo al último dígito del ID, el plazo para cargue del **ESFA, conciliación y revelación** estaba fijado para el 26 de agosto de 2015, y para el reporte Información Financiera de **cierre de transición**, para el 23 de junio de 2016 (Resolución 20161300013475 del 19 de mayo de 2016). Con lo anterior, presuntamente la empresa se encuentra incumpliendo los plazos estipulados en dichos actos administrativos.

Con relación a la información financiera de la vigencia 2016 NIIF – **Período de Aplicación**, a la fecha de la presente publicación el prestador no registra cargue. De acuerdo con la Resolución 20171300042935 de 30 de marzo de 2017, fue modificado el párrafo del artículo décimo del Capítulo V de la Resolución 20161300013475 del 19 de mayo de 2016, como se muestra en imagen 7:

**Imagen 7.** Resolución 20171300042935 30/03/2017 artículo tercero Modificación Resolución 20161300013475 19/05/2016. Cargue información financiera NIIF.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Modificar el párrafo del artículo décimo del Capítulo V de la Resolución 20161300013475 del 19 de mayo de 2016, el cual quedará así:

**“PARÁGRAFO.** La información financiera correspondiente al cierre contable del año 2015, requerida en la presente resolución, deberá ser reportada por los prestadores a más tardar en las siguientes fechas:

Último dígito ID (RUPS)	Fecha
0-1	20 de junio de 2016
2-3	21 de junio de 2016
4-5	22 de junio de 2016
6-7	23 de junio de 2016
8-9	24 de junio de 2016

La información financiera correspondiente al cierre contable del año 2016, requerida en la presente resolución, deberá ser reportada por los prestadores de acuerdo al Grupo al que pertenezcan, a más tardar en las siguientes fechas:

GRUPO	Fecha
1 - NIF PLENAS (Incluye Res. 037/17 CGN y voluntarias)	Del 30 de mayo al 2 de junio de 2017
Resolución 414/14 CGN	Del 5 al 9 de junio de 2017
2 - PYMES	Del 12 al 16 de junio de 2017
3 - Microempresas	Del 20 al 23 de junio de 2017

Si el reporte se efectúa con posterioridad a las fechas indicadas, se considera extemporáneo, sin perjuicio del inicio de las actuaciones administrativas a que haya lugar.

Los plazos establecidos por esta superintendencia son independientes a los que establezcan otras entidades de regulación y/o supervisión”.

Fuente. Consulta SUI, agosto de 2017

Verificado el Sistema Único de Información - SUI a 20 de noviembre de 2017, la empresa no ha reportado ni certificado la información financiera de acuerdo con los plazos de la normatividad antes mencionada. (Imagen 8).

**Imagen 8. Cargue NIF**

Fuente: Consulta SUI noviembre de 2017

De acuerdo a la convergencia NIIF y la clasificación de la empresa, es obligación el reporte de los estados financieros 2015 - PUC en el Sistema Único de información – SUI, los cuales no han sido cargados, incumpliendo presuntamente con el plazo estipulado en la Resolución SSPD 20121300003545 del 14 de febrero de 2012, que establece como fecha máxima de cargue el 5 de abril de cada año.

Según lo informado por el Coordinador Comercial y Operativo de la empresa GISCOL DIQUE S.A. E.S.P., la información financiera se maneja directamente en la sede principal Calle 98 No. 15-17 Piso 8 de Bogotá D.C., por lo que funcionarios de la Superintendencia se desplazaron el 5 de diciembre a las instalaciones mencionadas, sin que fuera posible encontrar personal que atendiera la visita, ni que suministrara la información solicitada en varias ocasiones. De esto, se dejó la correspondiente constancia en acta de radicado SSPD 20174211493341

Por lo anteriormente expuesto, no fue posible realizar el análisis de los estados financieros de la empresa en PUC y en NIIF para las vigencias 2015 y 2016.

### **3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS**

#### **3.1 ASPECTOS TÉCNICOS DE ACUEDUCTO**

##### **3.1.1 Sistema de Abastecimiento**

A continuación, se presenta análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto para los municipios de Calamar y Mahates los cuales conforman el área de prestación – APS de GISCOL DIQUE, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia en el mes de octubre de 2017 y los reportes de información al SUI.

### 3.1.1.1 Fuentes - Concesiones de Agua

Los municipios de Calamar y Mahates se abastecen de las siguientes fuentes de tipo superficial:

**Tabla 4.** Fuente de abastecimiento.

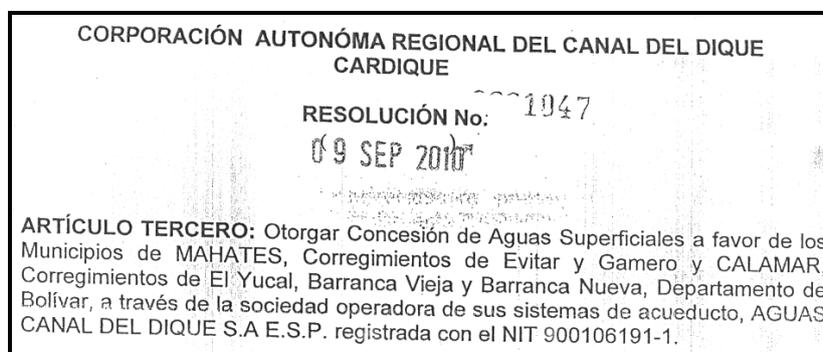
Municipio	Fuente	Concesión	Número de concesión (*)	Caudal adjudicado (L/s)	Fecha inicial	Vigencia
Calamar	Río Magdalena	SI	Resolución 1047 de 9 de septiembre de 2010	38 l/s	Septiembre de 2010	20 años
Mahates	Canal del dique	SI		40 l/s		

Fuente: GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2017 (\*) Concesión vigente a nombre de Aguas Canal del Dique

Durante la visita de inspección, la empresa GISCOL DIQUE SA ESP hizo entrega de la Resolución No. 1047 del 9 de septiembre de 2010 expedida por la Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique – CARDIQUE, a través de la cual se otorga una concesión de agua para las fuentes superficiales citadas en la tabla 5.

No obstante, al verificar dicho documento se observó que este acto administrativo otorga concesión de agua a favor del municipio de Calamar a través de la sociedad operadora de su sistema de acueducto AGUAS CANAL DEL DIQUE S.A. E.S.P. con NIT. 900106191-1 y no a la empresa GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. con NIT. 900255796-3 que es la actual operadora del sistema.

#### Imagen 9. Resolución No. 1047 del 9 de septiembre de 2010



Fuente: GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2017

Aunado a lo anterior, durante la visita no se informó sobre el trámite de actualización de la concesión ante CARDIQUE.

Al verificar la información reportada por la empresa al SUI se observó que no ha cargado esta información en ninguna de las vigencias. Por lo tanto, la empresa debe adelantar lo pertinente para realizar el reporte de información y dar cumplimiento a la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

Lo anterior permite evidenciar un presunto incumplimiento de la empresa a lo establecido en los artículos 22 y 25 de la ley 142 de 1994, dado que al prestador no se le ha otorgado la respectiva concesión de aguas al no iniciar el trámite para la cesión de la concesión.

### 3.1.1.2 Estructuras de Captación

#### Municipio de Calamar

**Tabla 5.** Características del sistema de captación Calamar.

Fuente	Tipo de captación	Número de bombas	Bombas en operación	Bombas en stand-by	Caudal de operación (L/s)
Río Magdalena	Barcaza flotante	2	1	1	60

Fuente: GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2017

La captación es una Barcaza flotante ubicada sobre el Río Magdalena, que cuenta con conexión para dos bombas con capacidad de 60 l/s cada una, y 25 HP. Para el momento de la visita se encontraba en operación una de las bombas, y la otra en *stand by*. En la captación no se cuenta con planta alterna de energía en caso de suspensiones en el fluido eléctrico.

#### Imagen 10. Captación municipio de Calamar



Barcaza flotante



Bomba en operación

Fuente: Visita de inspección octubre de 2017

Por la cercanía de la captación a la PTAP del municipio, los operarios de planta también se encargan de la operación y mantenimiento de esta captación. El registro de las horas de bombeo se relaciona en la bitácora de la planta.

De acuerdo con la información entregada en las bitácoras, en condiciones normales se bombea durante 16 horas/día, de 6 am a 10 pm.

GISCOL DIQUE no realiza el registro del caudal captado por lo que no es posible verificar si se cumple con el caudal concesionado ya que no cuenta con ningún instrumento de medición.

## Municipio de Mahates

**Tabla 6.** Características del sistema de captación Mahates.

Fuente	Tipo de captación	Número de bombas	Bombas en operación	Bombas en stand-by	Caudal de operación (L/s)
Canal del Dique	Bombeo lateral	1	1	0	50

Fuente: GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2017

La captación del municipio de Mahates consiste en sistema de bombeo ubicado sobre el Canal del Dique en el barrio Santander sobre el margen izquierdo del canal.

La caseta de bombeo cuenta con conexión para dos bombas, sin embargo, para el momento de la visita solo había una bomba con capacidad de 50 l/s y 20 HP, con tubería de 8 pulgadas EN HF.

Esta captación cuenta con un operario, sin embargo, no se lleva bitácora de bombeo. No cuentan con planta alterna de energía para atender alguna emergencia en el fluido eléctrico.

Durante la visita el pozo seco de la estación se encontraba con presencia de agua.

En condiciones normales se bombea durante 16 horas/día, de 6 am a 10 pm.

GISCOL DIQUE no realiza el registro del caudal captado por lo que no es posible verificar si se cumple con el caudal concesionado ya que no cuenta con ningún instrumento de medición.

**Imagen 11.** Captación Mahates



Fachada caseta de bombeo



Sistema de bombeo

Fuente: GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2017

El prestador no entregó copia del Manual de Operación y Mantenimiento de la captación.

Al verificar la información reportada al SUI, GISCOL DIQUE SA ESP no ha realizado el cargue pertinente de información de la captación, por lo que se presume un incumplimiento de lo previsto en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010<sup>5</sup>.

### 3.1.1.3 Aducciones

Durante la visita de inspección por parte de esta entidad, se recopiló la siguiente información respecto de las aducciones de los sistemas de acueducto que opera la empresa:

**Tabla 7.** Características de la aducción.

Municipio	Aducción	Longitud (m)	Diámetro (in)	Material
Calamar	1	50	8-10	HF
Mahates	1	1000	8	PVC
		100		HF

Fuente: GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2017

**Imagen 12.** Tramo visible aducción Calamar



Fuente: GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2017

Al verificar la información reportada al SUI, al parecer GISCOL DIQUE SA ESP no ha realizado el cargue de información de la aducción de cada municipio que conforma su APS, por lo que debe adelantar lo pertinente para cumplir lo señalado en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010<sup>6</sup>.

Como se puede observar en la imagen 12, el tramo visible de la aducción está deteriorado teniendo en cuenta que debe ajustarse con los cambios del nivel de río.

### 3.1.1.4 Plantas de Tratamiento de Agua Potable

<sup>5</sup> Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

<sup>6</sup> Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

Conforme a lo observado durante la visita de inspección realizada en el mes de octubre de 2017, el prestador opera sistemas de tratamiento en los dos municipios pertenecientes a su área de prestación.

Las principales características se listan a continuación, y más adelante se realizará la descripción de cada PTAP por municipio:

**Tabla 8.** Planta de Tratamiento de Agua Potable.

Municipio	Tipo	Procesos	Capacidad instalada (L/s)	Caudal de operación (L/s)	Planta de emergencia
Calamar	Semi compacta	Desarenación, Floculación, sedimentación, filtración, refiltración, desinfección y almacenamiento	60	50	No
Mahates	Convencional	Floculación, sedimentación, filtración, desinfección	47.5	40	No
Corregimiento El Yuca	Convencional	Desarenación, floculación, sedimentación y desinfección	10	Fuera de operación	No

Fuente: GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2017

### PTAP Calamar

Esta planta se encuentra ubicada en el casco urbano del municipio de Calamar, en el barrio La Riva, contiguo a la captación del Río Magdalena.

Es una planta de tipo semi-compacta, diseñada con una capacidad instalada de 60 l/s y opera con un caudal de 50 l/s, que consta de los siguientes procesos e infraestructura:

**Imagen 13.** PTAP Calamar



Tubería de ingreso de 6 pulgadas, con macromedidor instalado fuera de operación



Módulos de desarenadores



Unidades de floculación



Unidades sedimentación



Filtración



Tanque de agua filtrada, el cual antiguamente era un sedimentador tipo serpelein, y que ahora se utiliza como almacenamiento para el agua filtrada.



Dos filtros bajo techo para re filtrar



Pto. Control Tanque semienterrado



Bombeo a tanque elevado



Cloración en tanque semienterrado

Fuente: GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2017

El agua captada ingresa a la planta por tubería de 6 pulgadas. En esta línea se observa un macro medidor instalado pero fuera de funcionamiento<sup>7</sup>, según informó la empresa, el río tiene alto contenido de material particulado que obstruye el equipo de medición. Por lo anterior, no se mide el caudal de ingreso ni se registra en bitácoras o formatos de proceso.

Posteriormente el agua ingresa a los dos módulos del desarenador y pasa a las unidades de floculación en las que se dosifica Sulfato de Aluminio por goteo.

Luego pasa a la unidad de sedimentación. De allí, pasa los dos módulos, de tres filtros cada uno que por tubería de 6 pulgadas conducen el agua a un tanque que antiguamente era un sedimentador tipo serpelein.

De allí el agua es refiltrada por dos filtros cubiertos. Luego el agua filtrada es conducida a un tanque enterrado de 200 m<sup>3</sup> en el cual se dosifica Hipoclorito de Calcio.

Del tanque enterrado, se bombea el agua a un tanque elevado, para esto se cuenta con una bomba de 50 HP con una capacidad de 50 l/s.

No cuentan con bomba de respaldo, ni con planta de energía para eventos de suspensión o daños del fluido eléctrico. Así mismo, durante la visita se observaron fugas de agua en la bomba operativa.

Finalmente, el agua es distribuida por gravedad al municipio de Calamar.

---

<sup>7</sup> Conforme a lo señalado en la Resolución 330 de 2017, “**Artículo 73. Mediciones de caudal.** En todos los sistemas se deben instalar instrumentos de medición en la tubería y respetando las condiciones de instalación del tipo de medidor, que permitan la lectura y/o captura y almacenamiento de datos.

La medición debe hacerse como mínimo en los siguientes puntos:

1. En la entrada de las plantas de tratamiento, por cada una de las fuentes.” El cual modifica la Resolución 1096 de 2006

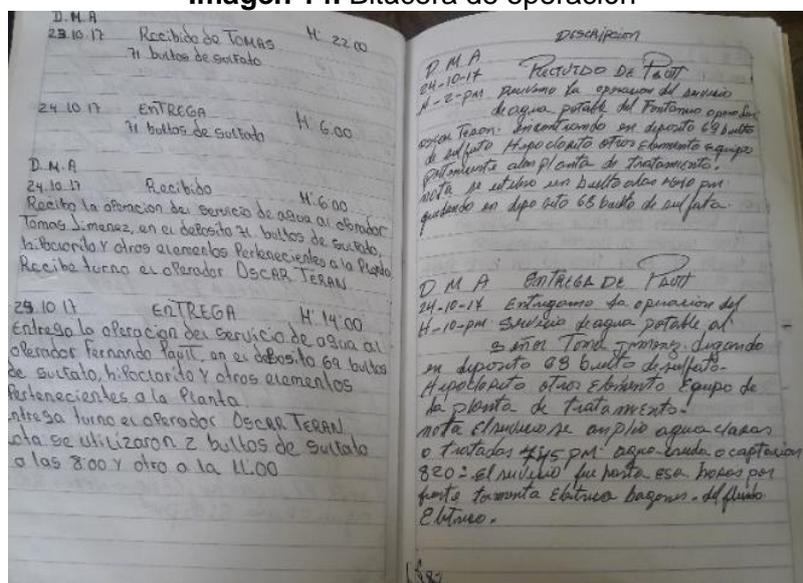
Esta PTAP no cuenta con equipo de medición a la salida de la planta o del tanque de almacenamiento.

Los lodos resultantes del proceso de potabilización son dispuestos en el Río Magdalena. No se cuenta con permiso ni con tratamiento previo a la disposición de estos lodos, lo cual presuntamente contradice lo establecido en el artículo 125 de la Resolución 330 de 2017. Por tanto, el prestador deberá realizar las acciones necesarias tendientes a dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

Respecto de los mantenimientos de la planta, la empresa informa que se realiza semanalmente el lavado de los filtros y sedimentadores, y de la planta general cada quince días, sin embargo, no se encontró información sobre esto en bitácoras, ni se entregaron soportes de tales mantenimientos.

Cabe resaltar que para el momento de la visita (miércoles 25 de octubre) se estaban lavando los filtros externos.

Imagen 14. Bitácora de operación



Fuente: GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2017

### Laboratorio:

La planta cuenta con laboratorio de procesos en el que se encuentran: equipo de test de jarras, Phchmetro, turbidimetro y kit de cloro en funcionamiento.

En visita el prestador no entregó información relacionada con la calibración y mantenimiento de los equipos de laboratorio antes citados.

Según informa la empresa, no se han realizado los análisis de los parámetros físicoquímicos del agua durante el proceso de potabilización.

Tampoco fue posible verificar resultados de vigencias anteriores ya que estos no se digitalizan, ni se encontraron formatos de registro en planta para el momento de la visita.

Por lo anterior, cabe aclarar que según lo establecido en la Resolución 1096 de 2000 los ensayos de jarras, para las vigencias 2015 y 2016 debían realizarse diariamente:

*“(...) ARTÍCULO 108.- ESTUDIO DE TRATABILIDAD. Deben realizarse estudios estadísticos de la calidad del agua cruda que cubran por lo menos un periodo de lluvias y uno seco. Para la selección de los procesos de tratamiento previos o paralelos al diseño de una planta, deben realizarse ensayos en el laboratorio siendo obligatorio entre estos, el Ensayo de Jarras; y posteriormente, si se justifica, realizar ensayos en planta piloto para determinar el tratamiento al que debe ser sometida el agua. Para los niveles bajo y medio de complejidad no se recomienda la realización de los ensayos de planta piloto, a menos que se estudie un nuevo proceso o variables desconocidas que no pueden ser analizadas en el laboratorio. El Ensayo de jarras es obligatorio para cualquier nivel de complejidad, no solamente en los estudios de tratabilidad del proceso de diseño, sino también diariamente, durante la operación normal de la planta, y cada vez que se presenten cambios en la calidad del agua cruda.” (Subrayado fuera del texto)*

Sin embargo, la Resolución MVCT 330 de 2017, vigente a partir del 14 de junio de 2017 deroga la resolución antes citada y establece lo siguiente:

*“(...) Artículo 11. Coagulación (...)*

*Parágrafo 2°. El operador deberá ajustar la dosis óptima de coagulantes, auxiliares de coagulación y alcalinizantes, de acuerdo con la variabilidad de las caracterizaciones de calidad de agua cruda monitoreadas. La construcción de curvas de dosificación durante el funcionamiento de la PTAP deberá utilizarse como uno de los elementos para ajustar su operación.*

*Parágrafo 3°. Las dosis óptimas de coagulantes, auxiliares de coagulación y alcalinizantes, pueden ser determinados por el ensayo de jarras, en cuyo caso los resultados obtenidos deben tomarse como una base a partir de la cual se ajusta la dosis...”*

Por lo que para las vigencias 2015 y 2016 presuntamente la empresa no cumplió con la realización de la prueba de jarras diariamente según las bitácoras de operación. Así mismo, para la vigencia 2017 presuntamente se estaría incumpliendo la misma norma, así como la Resolución 330 de 2017 que la derogó y entró a regir en el mes de junio.

**Imagen 15.** Implementos laboratorio PTAP Calamar



Equipo test de jarras



Phchimetro



Incubadora y Kit cloro residual  
Fuente: GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2017

## PTAP Mahates

La planta de tratamiento es de tipo convencional, y se encuentra ubicada en el barrio Santander del municipio de Mahates / Bolívar.

La Capacidad Instalada de la planta es de 47.5 l/s y la capacidad de operación es de 40 l/s. Sin embargo, no se mide el caudal de ingreso a la PTAP<sup>8</sup>.

### Imagen 16. PTAP Mahates



Canaleta Parshall



Dosificación Coagulante

---

<sup>8</sup> Conforme a lo señalado en la Resolución 330 de 2017, “**Artículo 73. Mediciones de caudal.** En todos los sistemas se deben instalar instrumentos de medición en la tubería y respetando las condiciones de instalación del tipo de medidor, que permitan la lectura y/o captura y almacenamiento de datos.

La medición debe hacerse como mínimo en los siguientes puntos:

1. En la entrada de las plantas de tratamiento, por cada una de las fuentes.” El cual modifica la Resolución 1096 de 2006



Floculación



Sedimentación



Filtración



Cloración



Bombeo a tanque enterrado

Fuente: GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2017

Esta planta cuenta con una cámara de quietamiento, canal de entrada en el que se dosifica el coagulante Sulfato de Aluminio tipo B, mediante un sistema automático de balancín, canaleta Parshall, 8 floculadores, dos sedimentadores, dos filtros y canal de agua filtrada en el que se dosifica Hipoclorito de Calcio.

De allí pasa a un tanque enterrado de 400 m<sup>3</sup> del cual se distribuye a 3 sectores a través de 3 sistemas de bombeo ubicados en el predio frente a la PTAP así:

### Imagen 17. EBAP Mahates



Fuente: GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2017

- Una bomba que distribuye el agua a la cabecera municipal de Mahates (Sin bomba alterna, ya que se encontraba en mantenimiento según informó la empresa en visita). Cabe aclarar que este bombeo se realiza a un tanque elevado ubicado en el mismo predio con capacidad de 190 m<sup>3</sup>, a través del cual se distribuye por gravedad al casco urbano, y se emplea para el lavado de los filtros.
- Dos bombas para el corregimiento de Evitar (Una en *Stand By*) esta bomba presentaba fugas en el momento de la visita.
- Dos bombas para el corregimiento de Gamero (Una en *Stand by*)

La línea de salida al casco urbano y la línea de salida al corregimiento de Evitar cuenta con un macromedidor instalado, fuera de operación.

### Imagen 18. Líneas de salida EBAP

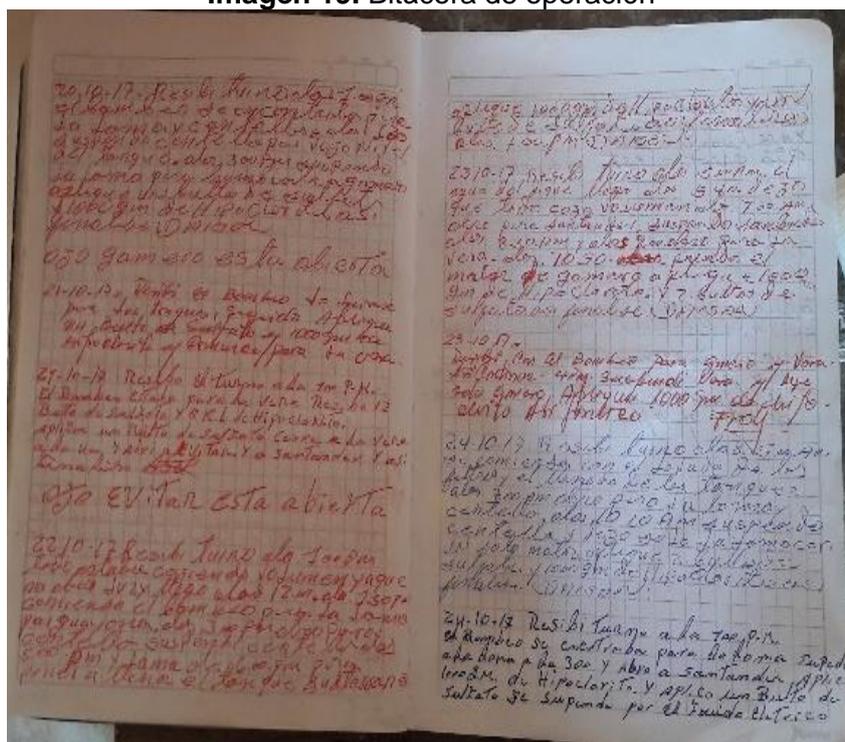


Fuente: GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2017

La infraestructura de la planta en general, presentaba buen estado.

Respecto a los mantenimientos de la PTAP se informa que se realizan cada mes; diariamente el lavado de filtros, y cada mes a los tanques de almacenamiento. Sin embargo, no se deja registro de esto en la bitácora, ni se entregaron soportes.

Imagen 19. Bitácora de operación



Fuente: GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2017

Los lodos resultantes del proceso de potabilización son dispuestos en el Canal del Dique. Sin embargo, la empresa no cuenta con permiso ni con tratamiento previo a la disposición de estos lodos, lo que presuntamente contradice lo establecido en el artículo 125 de la Resolución 330 de 2017. Por ende, el prestador deberá realizar las acciones necesarias tendientes a dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

### Laboratorio

Cuenta con laboratorio de procesos, en el que se observaron equipos para prueba de jarras, pHímetro, turbidímetro.

Durante la visita no se entregó ningún tipo de información sobre la calibración y el mantenimiento de los equipos antes citados.

No obstante, según informa la empresa, no se están realizando estas pruebas desde 2015 por falta de personal capacitado para esta labor.

Imagen 20. Implementos laboratorio PTAP Mahates



Fuente: GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2017

Tampoco fue posible verificar resultados de vigencias anteriores ya que estos no se digitalizan. Tampoco se encontraron formatos de registro en planta para el momento de la visita.

Por lo anterior cabe aclarar que según lo establecido en la Resolución 1096 de 2000 los ensayos de jarras, para las vigencias 2015 y 2016 debían realizarse diariamente:

*“(…) ARTÍCULO 108.- ESTUDIO DE TRATABILIDAD. Deben realizarse estudios estadísticos de la calidad del agua cruda que cubran por lo menos un periodo de lluvias y uno seco. Para la selección de los procesos de tratamiento previos o paralelos al diseño de una planta, deben realizarse ensayos en el laboratorio siendo obligatorio entre estos, el Ensayo de Jarras; y posteriormente, si se justifica, realizar ensayos en planta piloto para determinar el tratamiento al que debe ser sometida el agua. Para los niveles bajo y medio de complejidad no se recomienda la realización de los ensayos de planta piloto, a menos que se estudie un nuevo proceso o variables desconocidas que no pueden ser analizadas en el laboratorio. El Ensayo de jarras es obligatorio para cualquier nivel de complejidad, no solamente en los estudios de tratabilidad del proceso de diseño, sino también diariamente, durante la operación normal de la planta, y cada vez que se presenten cambios en la calidad del agua cruda.” (Subrayado fuera del texto)*

Sin embargo, la Resolución MVCT 330 de 2017, vigente a partir del 14 de junio de 2017 deroga la resolución antes citada y establece lo siguiente:

*“(…) Artículo 11. Coagulación (…)*

*Parágrafo 2°. El operador deberá ajustar la dosis óptima de coagulantes, auxiliares de coagulación y alcalinizantes, de acuerdo con la variabilidad de las caracterizaciones de calidad de agua cruda monitoreadas. La construcción de curvas de dosificación durante el funcionamiento de la PTAP deberá utilizarse como uno de los elementos para ajustar su operación.*

*Parágrafo 3°. Las dosis óptimas de coagulantes, auxiliares de coagulación y alcalinizantes, pueden ser determinados por el ensayo de jarras, en cuyo caso los resultados obtenidos deben tomarse como una base a partir de la cual se ajusta la dosis…”*

Por lo que para las vigencias 2015 y 2016 presuntamente la empresa no cumplió con la realización de la prueba de jarras diariamente según las bitácoras de operación. Igualmente, con la Resolución 330 de 2017.

### **PTAP Corregimiento El Yucal**

La PTAP es de tipo convencional y tiene un caudal de diseño de 10 l/s, El corregimiento de El Yucal se abastecería del agua captada mediante una balsa flotante sobre el Río Magdalena.

Las unidades que componen la PTAP son: Desarenador, dos tanques para coagulación – floculación – sedimentación y desinfección en el segundo, se cuenta con un sistema de dosificación de productos químicos.

No obstante, este sistema no está en funcionamiento ya que no tiene aún la conexión eléctrica por parte de Electricaribe al no cumplir lo establecido en el RETIE de acuerdo con lo indicado por la empresa, por lo que no se realiza un suministro de agua potable

a la población del corregimiento. Así mismo el servicio no se cobra, ni los usuarios han sido formalizados en la empresa. El prestador aún no cuenta con información real del número de usuarios.

**Imagen 21.** PTAP Corregimiento El Yucal



Vista general de la PTAP



Coagulación – Flocculación –  
Dosificador



Tanque de cloración

Fuente: GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2017

La custodia para la operación y mantenimiento de la infraestructura que compone la PTAP El Yucal y el sistema de acueducto de este corregimiento, está a cargo de GISCOL DIQUE S.A. E.S.P., y la misma a la fecha de la visita se encontraba fuera de operación.

Ahora bien, la Superservicios realizó visita de inspección a este sistema los días 30 y 31 de mayo de 2013, y la PTAP se encontraba en las mismas condiciones respecto del trámite para la conexión eléctrica que se requiere para que inicie operación.

Al verificar la información reportada al SUI, GISCOL DIQUE SA ESP respecto de las Plantas de Potabilización que opera, se observó que no ha realizado el cargue pertinente de información de cada municipio que conforma su APS, incumpliendo presuntamente lo señalado en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010<sup>9</sup>.

### 3.1.1.5 Conducción

<sup>9</sup> Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

Al verificar la información reportada en SUI, la empresa cargó la siguiente información relacionada con las conducciones de cada municipio:

**Tabla 9.** Conducciones

Municipio	Empresa	Tipo de proceso	Clase de ducto	Tipo de sección transversal	Diámetro nominal (Pulgadas)	Longitud en Km	Material tubería
MAHATES	GISCOL DIQUE S.A. E.S.P.	Conducción	TUBERIA	Diámetro Nominal	10	2	PVC Cloruro de Polivinilo
CALAMAR	GISCOL DIQUE S.A. E.S.P.	Conducción	TUBERIA	Diámetro Nominal	10	2	PVC Cloruro de Polivinilo

Fuente: Consulta SUI noviembre de 2017 (Ultimo reporte 2010)

### 3.1.1.6 Capacidad Total de Almacenamiento

Las plantas de potabilización cuentan con los siguientes tanques conforme a lo observado durante la visita, ya que la empresa no ha realizado el reporte de esta información al SUI:

**Tabla 10.** Tanques de almacenamiento – PTAP

Municipio	Capacidad	Tipo	Componente	Zona que abastece
Calamar	ND	Enterrado	Tratamiento	Calamar
	50 l/s	Elevado	Distribución	Calamar
Mahates	400 m3	Enterrado	Distribución	Corregimiento de Evitar y corregimiento de Gamero
	190 m3	Elevado		Casco urbano

Fuente: GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2017

**Imagen 22.** Tanques de almacenamiento – PTAP.



Tanque enterrado PTAP Calamar



Tanque Elevado PTAP Calamar



Tanque enterrado Mahates



Tanque elevado Mahates

Fuente: GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2017

Al verificar la información reportada al SUI por GISCOL DIQUE SA ESP respecto de los tanques de almacenamiento, se observó que no ha realizado el cargue pertinente de información de cada municipio que conforma su APS, incumpliendo presuntamente con lo señalado en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010<sup>10</sup>.

### 3.1.1.7 Red de Distribución

#### Municipio de Calamar

De acuerdo con la información suministrada en visita por parte del prestador, la red de distribución asbesto cemento inicia en 10 pulgadas, y se reduce en 6, 4 y 3 pulgadas, en. Así mismo:

- No se cuenta con sectores hidráulicos.
- No se cuenta con catastro de redes (Según informa el Coordinador este debería estar en la sede de Bogotá), por lo que presuntamente contradice lo señalado en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.

---

<sup>10</sup> Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

- Según informa la empresa no se realiza medición de presiones en red de distribución, por lo que presuntamente incumple lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000.

### **Municipio de Mahates**

De acuerdo con la información suministrada en visita por parte del prestador, la red de distribución inicia en 6 pulgadas en PVC (Línea expres: La Vera y Puente), la de la Loma inicia en 6 pulgadas en asbesto cemento y termina en 3 pulgadas, la de Santander es de 3 pulgadas en PVC y asbesto cemento.

En total la red de distribución tiene una longitud de 39 km.

Además, la empresa informó lo siguiente:

- Cuenta con tres sectores hidráulicos:
  - Sector La Loma: 7 de agosto, Remanso, Guayana, y El Campo. Además, corregimiento Gamero.
  - Sector Vera: Vera, Puente, y corregimiento Evitar.
  - Sector Santander: Santander y Centella
- No se cuenta con catastro de redes, por lo que presuntamente contradice lo señalado en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.
- Según informa la empresa no se realiza medición de presiones en red de distribución., por lo que presuntamente incumple lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000.

Respecto a las longitudes y materiales de la red se tiene:

- Tubería en PVC en 4 pulgadas hay 1.436 m lineales.
- Tubería de PVC en 3 pulgadas hay 13.750 m.
- Tubería de PVC en 2 pulgadas hay 726m.

Durante la visita la empresa no hizo entrega del catastro de redes de acueducto para los municipios de Calamar y Mahates, por lo que presuntamente contradice lo señalado en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.

Finalmente, al verificar la información reportada al SUI por GISCOL DIQUE SA ESP respecto al catastro de redes, se observó que no ha realizado el cargue pertinente de información de cada municipio que conforma su APS, por lo que presuntamente incumple lo señalado en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010<sup>11</sup>.

Por lo anterior, la empresa debe realizar todos los reportes de información al SUI relacionados con la información técnica de los sistemas que opera, ya que no se han

---

<sup>11</sup> Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

realizado los mismos desde la fecha de inicio del contrato de operación de la empresa GISCOL DIQUE S.A E.S.P.

### **Manuales de operación y Mantenimientos preventivos y correctivos**

GISCOL DIQUE SA ESP no hizo entrega en la visita del plan de mantenimientos preventivos para el sistema de acueducto de los municipios que conforman su área de prestación. Tampoco hizo entrega de los manuales de operación y mantenimiento, por lo que presuntamente incumple lo establecido en los artículos 199 y 202 de la Resolución 1096 de 2000<sup>12</sup>, así como el artículo 28 de la Ley 142 de 1994.

La empresa no cuenta con equipos propios de mantenimiento, según indicó los contrata de acuerdo con la necesidad.

#### **3.1.1.9 Presiones en la Red**

Según informó el prestador en visita, no se realiza la toma de presiones en la red de distribución. Por tal motivo, no existe información sobre las presiones en las redes de distribución para las vigencias bajo análisis, lo que presuntamente incumple lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000.

Aunado a esto no se cuenta con los puntos materializados para tomar las mediciones de presiones y muestras de agua tratada en red de distribución, por las razones anteriores, no se presentó información al respecto, ni se pueden establecer los niveles actuales de presión en la red de distribución, ya que la empresa no realiza mediciones.

Según lo señalado en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes -CCU, entregado durante la visita de inspección, respecto a la presión de suministro para los dos municipios, se señala lo siguiente:

*“3.3 Presión del agua: El suministro de agua se hará con una presión mayor de por lo menos 10 metros de columna de agua (mca) en todos los sectores a los cuales presta el servicio, de acuerdo a lo estipulado en la Resolución 1096 de 2000.”*

Ahora bien, para las vigencias bajo análisis 2015 y 2016 se establece que la empresa presuntamente incumple lo establecido en el artículo 82 y el parágrafo 1° del artículo 199 de la resolución 1096 de 2000<sup>13</sup>, que establece:

*“ARTÍCULO 82.-PRESIONES DE SERVICIO MINIMAS EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN. La presión de servicio mínimas en la red depende del nivel de complejidad del sistema, y debe ser como mínimo el que se especifica a continuación en la tabla No 16: (...)” Y, “PARAGRAFO 1: Presiones en la red: Una vez que la red de distribución, o su ampliación, entre en operación, y durante todo el período de vida útil del proyecto, deben verificarse las presiones en diferentes puntos de la red, teniendo en cuenta los manuales de operación y mantenimiento.”*

Respecto a la vigencia 2017, a partir del mes de junio, en el que empezó a regir la Resolución 330 de 2017, se debe tener en cuenta el artículo 74 de la citada norma, el cual señala lo siguiente:

---

<sup>12</sup> Resolución 330 de 2017

<sup>13</sup> Derogado y compilado por la Resolución 330 de 2017

“ARTÍCULO 74. Medidores de presión. Al interior de las redes de todos los sistemas de acueducto se debe contar con equipos que tengan la capacidad de tomar y almacenar mínimo 50.000 datos de presión al mes. Los medidores de presión deben estar calibrados por un laboratorio acreditado para tal fin por el ONAC.”

### 3.1.1.10 Indicadores de Prestación del Servicio

#### Cobertura de Acueducto

Según informó la empresa durante la visita de inspección, la cobertura de acueducto para los municipios de Calamar y Mahates es del 95%. Sin embargo, la empresa no cuenta con información relacionada con la población actual de cada uno de los municipios y corregimientos respecto a la población atendida.

Por lo anterior, la cobertura que se cita a continuación es la calculada por el DANE en 2005:

**Tabla 11.** Cobertura del sistema de acueducto.

Indicador	Informada por GISCOL DIQUE		DANE 2005	
	Calamar	Mahates	Calamar	Mahates
Cobertura Acueducto (%)	95%	95%	89.75%	86.20%

Fuente: GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – Visita octubre de 2017

#### Índice de Continuidad

Respecto de la continuidad en el servicio de acueducto en los municipios atendidos por GISCOL DIQUE S.A E.S.P., cabe aclarar que en la última versión del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU entregada durante la visita, se definió en el anexo técnico lo siguiente:

*“(...) 3.1 Continuidad en la prestación del servicio: La empresa suministrara el servicio de acueducto desde la planta de tratamiento durante **24 horas al día todos los días de la semana a partir del inicio del (3) año de operación** y hasta el final del contrato de operación. Salvo en eventos de suspensiones programadas, casos fortuitos o fuerza mayor.*

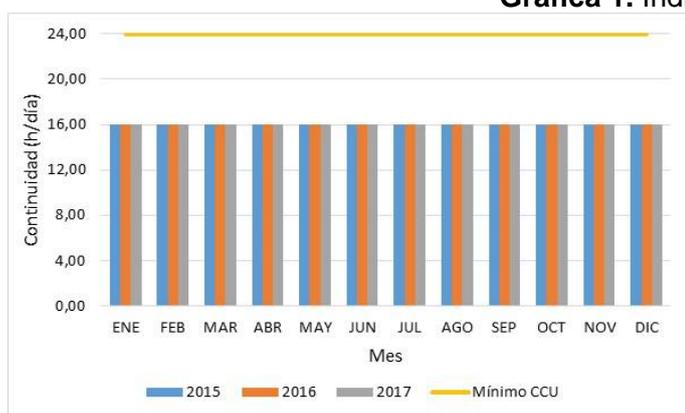
*Se exceptuará el cumplimiento de este requisito, si el OPERADOR está en condiciones de demostrar que:*

- *La suspensión del servicio se debe a un periodo intenso de verano que no permita el bombeo de agua desde la fuente en condiciones normales, con un límite de dos (2) veces cada año.*
- *La suspensión está asociada a un corte energético no atribuible al OPERADOR.*
- *La suspensión ocurre debido a trabajos de mantenimiento o de construcciones en curso, (...)* (Subrayado fuera del texto)

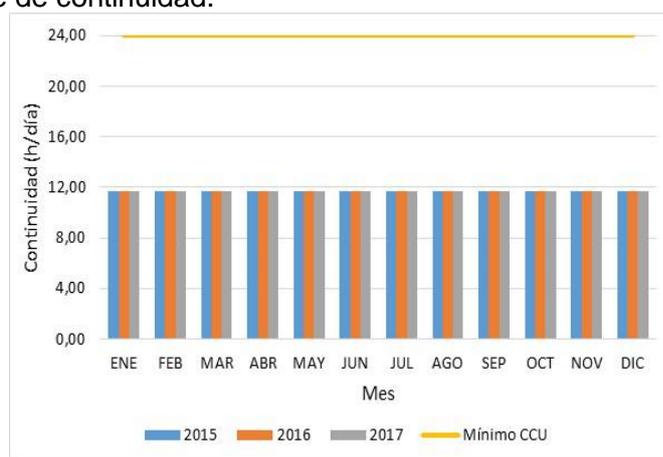
Por motivo de lo anterior, la continuidad en los años 2015, 2016 y lo corrido de 2017 se compara con estos valores, teniendo en cuenta que el inicio de operación de la empresa fue en el año 2009, a partir de año 2012 la continuidad en la prestación del servicio para cada municipio debía ser de 24 horas/día.

Ahora bien, de acuerdo con la información suministrada en visita por el prestador, se registraron las siguientes continuidades en los años 2015, 2016 y lo corrido de 2017:

**Gráfica 1. Índice de continuidad.**



Calamar.



San Estanislao.

Fuente: EISPD S.A. E.S.P. – visita octubre de 2017

De acuerdo con la información anterior, evidenciamos que la continuidad en los municipios de Calamar y Mahates presuntamente ha sido inferior al mínimo establecido en el anexo técnico del CCU para las vigencias bajo análisis.

Por otro lado, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, la continuidad de suministro en el servicio de acueducto se clasifica como NO SATISFACTORIO para los municipios de Calamar y Mahates.

No obstante, se debe aclarar que según informó la empresa durante la visita, se suministra el servicio 16 horas/día en cada uno de los municipios. Sin embargo, no se presentaron soportes, registros y demás documentación que permitiera establecer que este dato corresponde efectivamente al tiempo que se suministra agua a los usuarios ya que no se lleva control al respecto, y las horas que la empresa considera como de suministro, en realidad son las horas de bombeo.

Ahora bien, en el municipio de **Calamar** se inicia el bombeo de captación y planta entre las 5 y 6 de la mañana y se suspende entre las 9 y 10 de la noche, esto correspondería a **16 horas de bombeo**.

Para el municipio de **Mahates**, según se informó para el sector La Loma, que comprende los barrios 7 de agosto, Remanso, Guayana y sector El Campo, corregimiento de Gamero, se suministra el servicio 16 horas/día.

Para el sector La Vera que comprende los barrios de Vera, Puente, y el corregimiento de Evitar, se suministra el servicio 16 horas/día, cada día de por medio.

Para el sector Santander que comprende el barrio Santander y Centella, se suministra el servicio todos los días, 3 horas/día.

Así mismo, la empresa no presentó acciones implementadas y a implementar para incrementar la continuidad en la prestación del servicio de acueducto y así dar cumplimiento al anexo técnico del CCU.

Ahora bien, el prestador no suministró en visita la información relacionada con el indicador de continuidad conforme lo establece la Resolución 315 de 2005. Tampoco ha realizado el reporte al SUI de los resultados del indicador de continuidad para las vigencias bajo análisis, incumpliendo presuntamente con lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010<sup>14</sup>.

### **Suspensiones**

El prestador no entregó en visita la relación de horas de suspensión para ninguna de las vigencias bajo análisis.

Además, el prestador no ha reportado al SUI, la información relacionada con las suspensiones en el servicio de acueducto para las vigencias bajo análisis, incumpliendo presuntamente con lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010<sup>15</sup>.

### **Cobertura de Micromedición**

El prestador en visita manifestó que ninguno de los dos municipios y sus corregimientos cuenta con equipo de medición instalado, de lo que se dejó constancia en el acta respectiva. Así mismo, no se cuenta con programa para la instalación de micromedidores por lo que presuntamente la empresa incumple los artículos 2.1.1.1 y 2.1.1.2 de la Resolución CRA 151 de 2001.

Así las cosas, presuntamente el prestador se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 por encontrarse por debajo del 95% de cobertura que se establece, teniendo en cuenta que ninguno de los municipios cuenta con algún equipo de medición instalado, es decir que la cobertura es de 0%.

Por otro lado, el prestador no ha realizado el reporte en el SUI de la información relacionada con el estado de micromedición para las vigencias bajo análisis, incumpliendo presuntamente con lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010<sup>16</sup>.

### **Índice de Agua No Contabilizada**

---

<sup>14</sup> Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

<sup>15</sup> Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

<sup>16</sup> Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

El prestador informó en visita que debido a que no se cuenta con micromedición ni macromedidores en las plantas de tratamiento en los municipios de Calamar y Mahates, se desconoce el volumen de agua facturada y suministrada. Por motivo de lo anterior, también se desconoce el valor de las pérdidas de agua en el sistema (IANC).

Adicionalmente, el prestador informó en visita que no cuenta con un programa de reducción de pérdidas de agua, así como tampoco con un Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua. Al respecto, es importante señalar que de acuerdo con lo establecido en la Ley 373 del 6 de junio de 1997, el seguimiento al programa lo realiza la respectiva autoridad ambiental.

Finalmente, respecto al reporte de información al SUI, el prestador no reportó los volúmenes de agua producida o facturada para las vigencias bajo análisis.

### **Calidad de Agua Suministrada por Red de Distribución**

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

En cuanto a las actas de concertación, actualización y recibo a conformidad de puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua, que debe ser reportada al SUI anualmente, se observa que GISCOL DIQUE SA ESP no ha realizado dicho cargue para ninguna de las vigencias desde el inicio de operación, por lo que no es viable realizar un análisis de estos documentos para las vigencias bajo análisis.

Sin embargo, durante la visita de inspección la empresa hizo entrega de copia del acta de concertación de puntos y lugares de muestreo del municipio de Mahates, firmada el 10 de abril de 2012 entre la empresa GISCOL DIQUE y la Secretaría de Salud Departamental de Bolívar.

En esta acta se concertaron 8 puntos de muestreo, lo cuales según informa la empresa y se observó durante la visita de inspección, no han sido materializados por la empresa.

Para el municipio de Calamar no se entregó copia de ningún documento relacionado con las actas de concertación, actualización y recibo a conformidad de puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua.

Por ende, GISCOL DIQUE presuntamente se encuentra incumpliendo lo establecido en los artículos 5, 6, y 7 de la Resolución 811 de 2008.

- **Puntos mínimos de muestreo para la calidad del agua**

Ahora bien, de conformidad con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para los municipios del área de prestación es:

**Tabla 12.** Número de puntos de muestreo mínimo, concertados y materializados

<b>Municipio</b>	<b>Población</b>	<b>Puntos de muestreo mínimos</b>	<b>Puntos de muestreo concertados</b>	<b>Materializados</b>
Calamar	13.364	6	0	0

Mahates	9.986	5	8	0
---------	-------	---	---	---

Fuente: Resolución 811 de 2008 – Visita octubre de 2017

Finalmente, según lo evidenciado durante la visita de inspección la empresa no cuenta con puntos materializados para la toma de muestras de la calidad del agua en ninguno de los municipios que conforman el área de prestación de GISCOL DIQUE SA ESP, por lo que presuntamente se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008.

Adicionalmente, por este motivo tampoco fue posible verificar el cumplimiento de parámetros fisicoquímicos (Cloro, pH y turbiedad) en red de distribución durante la visita de inspección.

- **Vigilancia de la Calidad del Agua Suministrada por Red de Distribución**

No obstante lo anterior, de acuerdo con los resultados del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano – SIVICAP – que es administrado por el Instituto Nacional de Salud y que fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante los radicados SSPD 20165290249792 del 21 de abril de 2016 para la vigencia 2015 y SSPD 20175290003092 del 3 de enero de 2017 para la vigencia 2016, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA -:

**Tabla 13. IRCA Vigilancia 2016.**

MUNICIPIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	Meses	Muestras
CALAMAR							33,33			23,25			28,30	2	6
MAHATES							17,63	10,29	56,98	18,75		89,92	30,70	5	20

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP – noviembre de 2017

De acuerdo con la información anterior, el prestador en el año 2016 suministró agua no apta para consumo humano en los meses de julio y octubre en el municipio de Calamar. Así mismo, suministró agua no apta para el consumo humano en los meses de julio, a octubre en el municipio de Mahates.

Finalmente, el prestador informó en visita que la Secretaría de Salud no realizó en el año 2015 la toma de muestras de vigilancia de la calidad del agua en los municipios en que presta el servicio, lo que coincide con lo observado en el enlace SUI – SIVICAP ya que no se publicaron resultados para esta vigencia.

Cabe señalar que las celdas vacías de la tabla 13, implican la inexistencia de información en el reporte por parte del INS.

Así mismo informó que no realiza acompañamiento en la toma de muestras de la autoridad sanitaria para adelantar el proceso de contra muestra.

- **Control de la Calidad del Agua Distribuida por Red**

La empresa no cuenta con un laboratorio certificado ni inscrito en el PICCAP, en todo caso tampoco envía muestras de control de la calidad del agua (físicoquímicas y microbiológicas) a algún laboratorio certificado.

En ese sentido, no se realiza el control de la calidad física, química y microbiológica del agua para consumo humano suministrada por la empresa, relacionada con la frecuencia, número de muestras, parámetros a monitorear y cálculo del IRCA de control por parte de la persona prestadora. De igual manera, al no contar con esta información, no reporta al SUI ni lleva el libro de registro de control de la calidad de agua para consumo humano.

Por lo descrito anteriormente, GISCOL DIQUE SA ESP presuntamente incumple lo establecido en los artículos 9, numeral 1, artículos 18 y 19 del Decreto 1575 de 2007, así como los artículos 16, 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.

### **Mapa de Riesgos de las Fuentes de Abastecimiento**

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

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 entonces Ministerio de la Protección Social y el entonces 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 se cuenta con un plan correctivo.

### **3.1.1.11 PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA (PEC)**

Según informó el prestador durante la visita no cuenta con un PEC para ninguna de las vigencias bajo análisis, situación que se verificó en campo, teniendo en cuenta que no se presentó documentación sobre el tema. Tampoco tiene sistema de respaldo para los casos en los cuales no cuente con fluido eléctrico. Carece de planta eléctrica de emergencia y de un sistema alternativo que permita suministrar agua a los usuarios cuando no hay fluido eléctrico o los equipos y elementos como bombas y tableros de control presenten daños o averías que impidan su uso.

En ese sentido al verificar el SUI se observa que la empresa no ha realizado el reporte de este documento para ninguna vigencia, desde la fecha de inicio de operación.

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

Adicionalmente, el prestador debe tener en cuenta la circular SSPD 20161300062185 del 10 de noviembre de 2016, en cuanto al reporte de información 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, resolución que presuntamente se encuentra incumpliendo.

#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

La gestión comercial de GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. en los municipios de Calamar y Mahates – Bolívar, se encuentra a cargo del Coordinador Comercial y Operativo, cuya sede se encuentra en el municipio de Mahates ubicada en la calle 17 No. 36 A - 5 P1 Local 1, barrio La Loma. En dicha sede se maneja lo comercial (PQR, facturación y recaudo) y lo técnico operativo ya que la sede principal de la empresa se encuentra localizada en la ciudad de Bogotá D.C.

##### 4.1 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

El Contrato de Condiciones Uniformes – CCU fue expedido el 09 de marzo de 2009, se registra con última actualización del 02 de julio de 2015. Por su parte, se evidencia que este no cuenta con Concepto de Legalidad. La información descrita previamente se encuentra descrita en la figura 23.

**Imagen 23. Reporte del SUI – CCU**

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto													
Empresa												GISCOL DIQUE 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
BOLIVAR	GISCOL DIQUE S.A. E.S.P.	1	22854	2015-07-02	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	001	2009-03-09	2009-03-09	NO	ND	ND	<a href="#">contrato_22854_139603_8.xls</a>

Fuente: Consulta RUPS, noviembre de 2017

##### 4.2 Suscriptores

De acuerdo con la información suministrada por el prestador en visita (catastro de usuarios), el total de suscriptores a octubre de 2017 es de 4.831 de los cuales 2.870 corresponden a Calamar y 1.961 a Mahates, como lo muestra la tabla 14

**Tabla 14. Suscriptores Calamar y Mahates**

Estrato	No. Suscriptores Municipio de Calamar	No. Suscriptores Municipio de Mahates
Estrato 1	2132	1938
Estrato 2	633	4
Comercial	79	3
Industrial	2	0
Oficial	24	16
<b>Total</b>	<b>2870</b>	<b>1961</b>

Fuente: Visita octubre de 2017

Es de precisar que el prestador en visita no suministró información de las vigencias 2015 y 2016 en cuanto a suscriptores para realizar los respectivos comparativos, pese a ser requerida por la Superintendencia.

#### 4.3 Micromedición

Los municipios de Calamar y Mahates – Bolívar, carecen de micromedición según lo informado por la empresa durante la visita de inspección del mes de octubre de 2017.

#### 4.4 Aspectos Tarifarios

Las tarifas son fijas, establecidas en el contrato entre Giscol Dique S.A. E.S.P., y Aguas Canal del Dique, para los diferentes estratos 1, 2, 3, oficial y comercial, las cuales fueron actualizadas a partir del 1° de junio de 2015. (17 m3 para todos los estratos), tal como se muestra en la Imagen 24.

**Imagen 24. Tarifas Aplicadas**

**Giscol Dique S.A. E.S.P.**

**TARIFAS A COBRAR POR USO Y ESTRATO**  
CALAMAR Y MAHATES

TARIFAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SIN MEDICION

TIPO DE USUARIO	Cargo Fijo al Mes (\$/usuario/mes)	TIPO DE USUARIO	Porcentaje de Subsidio Establecido en contrato (\$/usuario/mes)
Residencial Estrato 1	17,731	Residencial Estrato 1	55%
Residencial Estrato 2	23,640	Residencial Estrato 2	40%
Residencial Estrato 3	39,400	Residencial Estrato 3	0%
Residencial Estrato 4	39,400	Residencial Estrato 4	0%
Residencial Estrato 5	47,280	Residencial Estrato 5	20%
Residencial Estrato 6	47,280	Residencial Estrato 6	20%
Industriales	61,318	Industriales	56%
Comerciales	61,318	Comerciales	56%
Oficiales	39,400	Oficiales	0%
Especiales	61,318	Especiales	56%

*Aplicadas a partir de 1° de junio de 2015*

Fuente: Visita de inspección octubre de 2017

#### 4.5 Subsidios y Contribuciones

De acuerdo a lo informado por el Coordinador Comercial y operativo durante la visita de inspección realizada en octubre de 2017, los porcentajes de subsidios a los estratos 1, 2 y 3 y los porcentajes de los aportes solidarios aplicados a los estratos 5, 6, comercial e industrial son definidos por Acuerdo Municipal, el cual no fue suministrado por el funcionario por encontrarse en la sede principal oficina Bogotá, y de acuerdo a consulta SUI no registra reportes.

Por lo anterior, se procedió a solicitar al Grupo de Certificaciones los Acuerdos Municipales reportados por los municipios para su certificación, la cual fue entregada la siguiente Información:

##### Municipio de Calamar

El Acuerdo Municipal 009 de 30 de noviembre de 2012 del Municipio de Calamar solo estableció los subsidios para los estratos 1 y 2, dejando por fuera los factores de aportes solidarios en el municipio, tal como se evidencia en la Imagen 25.

Ahora bien, de acuerdo al factor establecido para los subsidios por el Concejo municipal (estrato 1 del 70%) con relación al porcentaje establecido por el prestador de acuerdo a las tarifas fijas suministradas en visita (Imagen 24) el porcentaje para el estrato 1 se encuentra en el 55%, es decir por debajo de lo establecido en acuerdo municipal, caso este que es una aplicación errada en los subsidios frente al Acuerdo 009 de 2012.

Es de aclarar que el acuerdo municipal venció el 30 de noviembre de 2017, culminando los cinco (5) años de vigencia, según parágrafo 1 del artículo 125 de la 1450 de 2011.

**Imagen 25.** Municipio de Calamar, Acuerdo 009 de 2012  
Subsidios y Contribuciones

PORCENTAJE	
ESTRATO 1	70%
ESTRATO 2	40%

Fuente, SSPD Grupo de Certificaciones

## Municipio de Mahates

El Concejo municipal del Municipio de Mahates Fija los factores para subsidios y aporte solidarios mediante Acuerdo No. 019 del 26 de diciembre 2016, el cual se evidencia que los porcentajes establecidos para el municipio cumplen con la normatividad vigente, correspondiente al artículo 125 de la ley 1450 de 2011. (Figura 26).

Con relación al factor establecido para los subsidios por el Concejo municipal (estrato 1 del 50%) con relación al porcentaje establecido por el prestador de acuerdo a las tarifas fijas suministradas en visita (Imagen 24) el porcentaje para el estrato 1 se encuentra en el 55%, es decir en este caso por encima de lo establecido en acuerdo municipal, aplicación igual que en Calamar es errada en los subsidios estrato 1 frente al Acuerdo 019 de 2016 que lo fija en 50%

**Imagen 26:** Municipio de Mahates, Acuerdo 019 de 2016  
Subsidios y Contribuciones

 <b>DEPARTAMENTO DE BOLIVAR</b> <b>MUNICIPIO DE MAHATES</b> <b>CONCEJO MUNICIPAL</b> NIT 806.002.702-5 Email: concejomunicipalmahates@hotmail.com					
<b>ACUERDO No. 019 de 2016</b>					
<b>"POR EL CUAL SE ESTABLECEN LOS FACTORES DE SUBSIDIOS Y APOORTE SOLIDARIO PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO PARA LA VIGENCIA 2016 – 2020 EN EL MUNICIPIO DE MAHATES (BOLÍVAR)"</b>					
<b>FACTORES DE SUBSIDIOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO.</b>					
ESTRATOS	CARGO FIJO		CONSUMO BASICO		ASEO
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	
ESTRATO 1	50%	50%	50%	50%	50%
ESTRATO 2	40%	40%	40%	40%	40%
ESTRATO 3	10%	10%	10%	10%	10%
<b>FACTORES DE APOORTE SOLIDARIO SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO.</b>					
ESTRATOS	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO
	CARGO FIJO	CONSUMOS	CARGO FIJO	CONSUMOS	
ESTRATO 5	50%	50%	50%	50%	50%
ESTRATO 6	60%	60%	60%	60%	60%
USO INDUSTRIAL	30%	30%	30%	30%	30%
USO COMERCIAL	50%	50%	50%	50%	50%

Fuente, SSPD Grupo de Certificaciones

## Cobro de Subsidios

Para el cobro de los subsidios al municipio de Calamar, existe un convenio entre las partes GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. – GOBERNACIÓN, los cuales han sido girados tardíamente. En 2017 hubo un primer pago en el mes de agosto de 2017 correspondiente a los meses enero a junio de 2017, un segundo pago en octubre de 2017 correspondiente a los meses julio y agosto de 2017, y en el mes de septiembre 2017 se emitió cuenta de cobro a la gobernación, la cual se encuentra pendiente de pago.

Para el municipio de Mahates los giros son directos del Sistema General de Participación a la fiducia.

### 4.6 Factura y análisis de la misma

El procedimiento de facturación se realiza en la cabecera municipal de cada municipio y los respectivos corregimientos con un 1 ciclo de facturación mes vencido, sin medición y lectura, toda vez que no existe micromedición. A los usuarios se les factura por promedio de 17 metros cúbicos. El prestador hizo entrega de facturas de los diferentes estratos y de los dos municipios.

Imagen 27. Ejemplo de factura

FECHA DE SUSPENSIÓN INMEDIATO		FACTURA No. 13313	
<b>TOTAL A PAGAR 452,733</b>		<b>Giscol Dique S.A. E.S.P.</b>	
TOTAL ACUEDUCTO 452,733		6653871 N.I.T. 900255796-3	
MESES DEUDA 25		<b>No MATRICULA</b>	
ULTIMO DIA PAGO INMEDIATO		VOLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	
		Periodo Facturado : SEPTIEMBRE DE 2017	
Ultimo Pago Recibido		Fecha de Emisión: 01/10/2017	
<b>DATOS DEL CLIENTE</b>			
ID Cliente: ROBERT CASSIANI RODRIGUEZ		Clase de Uso: RESIDENCIAL	
Direccion del predio: TR 3 30 22 BARRIO SUR		Estrato: 01-BAJO -BAJO	
Direccion de entrega: TR 3 30 22		Ciclo: Rural	
Ruta de reparto: 04-41-0010		Urbano: <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>ACUEDUCTO</b>			
Medidor: No. Diámetro:		CARGO FIJO 4,238	
Observación de la Lectura:		Básico 0-20 m3 17.00 200 39,198	
Lectura Actual:		Complementario 21-40 m3	
Lectura Anterior:		Subsidiario Mayor 40 m3	
Consumo:		Consumo 35,158	
Tipo de Consumo:		Subsidio -21,000	
Fecha Lectura Actual:		<b>TOTAL ACUEDUCTO \$ 17,726</b>	
Fecha Lectura Anterior:			
<b>ULTIMOS CONSUMOS</b>			
Tasa Interés: 3,10			
<b>SIN MEDICIÓN</b>			
Promedio:			
<b>MENTE COORDINADO</b>		<b>CONEXIÓN ACUEDUCTO</b>	
Valor Convenio: 0		No Convenio: 0	
Cuentas Pendientes: 0		Valor Convenio: 0	
Valor Cuentas: 0		Cuentas Pendientes: 0	
Saldo Actual: 0		Valor Cuentas: 0	
Fecha Convenio: ( )		Saldo Actual: 0	
<b>MENTE</b>			
No Convenio: 0			
Valor Convenio: 0			
Cuentas Pendientes: 0			
Valor Cuentas: 0			
Saldo Actual: 0			
<b>OTROS CONCEPTOS</b>			
Recargo: 0		Método: Medidor	
Intereses: 0		Reconexión: 0	
Comercio: 0			
TOTAL MES 17,726		SALDO ANTERIOR 455,007	
Factura No. 13313		Matricula: 6653871	
Ruta: 04-41-0010		Nombre: ROBERT CASSIANI RODRIGUEZ	
Periodo Facturado: SEPTIEMBRE DE 2017		Direccion: TR 3 30 22	
ID Cliente:		<b>Giscol N.I.T. 900255796-3</b>	
		<b>ULTIMO DIA PAGO INMEDIATO</b>	
3313090045273306201918		<b>TOTAL A PAGAR 452,733</b>	

Fuente: Información entregada en visita de octubre de 2017

Se verifican en la factura los requisitos exigidos, por lo que se encuentra que de los 15 requisitos establecidos, la factura expedida por la empresa no cumple en su totalidad según lo estipulado en el Artículo 17 de la Resolución 375 de 2006<sup>17</sup>. Tabla 15.

**Tabla 15.** Cumplimiento requisitos factura

Requisito	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.	si
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	n/a
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	no
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.	n/a
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.	n/a
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.	no
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	n/a

#### 4.7 Facturación.

Al realizar la facturación con tarifa fija, el Coordinador Comercial Operativo de Giscol Dique S.A E.S.P., hizo entrega de la facturación mensual 2017 en cada municipio, tal como se muestra en la imagen 28.

<sup>17</sup> Resolución CRA 375 de 2006, "Por la cual se modifica el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios domiciliarios de acueducto y alcantarillado, contenido en el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001 y se dictan otras disposiciones sobre el particular."

### Imagen 28. Facturación mensual 2017

EMPRESA GISCOL DIQUE SA E.S.P			
VALOR FACTURA MENSUAL MUNICIPIO DE MAHATES			
AÑO 2017			
ESTRATO	No Usuarios	Valor del Mes	Vr de la facturado Mensual
UNO	1938	\$ 17.727	\$ 34.354.926
DOS	4	\$ 23.636	\$ 94.544
TRES	0		\$ -
OFICIAL	16	\$ 39.400	\$ 630.400
COMERCIAL	3	\$ 61.318	\$ 183.954
INDUSTRIAL	0	\$ 61.318	\$ -
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 35.263.824</b>
VALOR FACTURA MENSUAL MUNICIPIO DE CALAMAR			
AÑO 2017			
ESTRATO	No Usuarios	Valor del Mes	Vr de la facturado Mensual
UNO	2132	\$ 17.727	\$ 37.793.964
DOS	633	\$ 23.636	\$ 14.961.588
TRES	0		\$ -
OFICIAL	24	\$ 39.400	\$ 945.600
COMERCIAL	79	\$ 61.318	\$ 4.844.122
INDUSTRIAL	2	\$ 61.318	\$ 122.636
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 58.667.910</b>
<b>WILLIAM MARTELO M</b>			
Coordinador Comercial.			

Fuente: visita octubre 201

#### 4.8 Recaudo

Se realiza en las oficinas de PQRs y es consignado a la cuenta corriente Banco Agrario a nombre de GISCOL DIQUE S.A E.S.P.

En el municipio de Calamar se realiza un programa puerta a puerta para el cobro de las facturas que a la vez se trabaja como programa de recuperación de cartera.

En el municipio de Mahates, además de la campaña de cobro de facturación y al mismo tiempo programa de recuperación de cartera, la empresa se encuentra realizando comunicaciones a los deudores donde se les conceden descuentos especiales dependiendo del número de cuotas en las que paguen la deuda. Este descuento oscila entre el 20% y el 50%. En su mayoría, los acuerdos de pago que se han suscrito han sido incumplidos por los usuarios, de acuerdo con lo verificado en las carpetas que reposan en la empresa.

Del total del recaudo por parte del prestador, tanto en 2015 como en 2016, el municipio de Mahates supera a Calamar en más del 80%, a pesar de que este último cuenta con mayor número de usuarios como lo muestra la tabla 16.

Por otra parte, una de las causas del incremento de recaudo del año 2015 a 2016, obedece, al incremento de tarifas a partir de junio de 2015 como consecuencia de la implementación de la metodología tarifaria contenida en la Resolución CRA 688 de 2014. El prestador no hizo entrega del recaudo correspondiente al 2017.

**Tabla 16. Recaudo 2015 y 2016**

Año	Municipio de Calamar	Municipio de Mahates	Total Recaudo
2015	9.155.051	55.370.345	64.525.396
2016	11.317.253	77.998.438	89.315.691

Fuente: Visita octubre 2017

#### 4.9 Cartera por Edades

De acuerdo a las estadísticas relacionadas con la cartera por edades, el prestador suministró información a 27 de octubre de 2017, en la que se evidencia una cartera de más de 360 días equivalente a \$1.028 millones de pesos. Al respecto, no pudimos obtener respuesta sobre el saneamiento de ésta, por supuestamente encontrarse en la oficina principal ubicada en Bogotá D.C. Tabla 17. El prestador informa que por dificultades de orden público y la cultura de no pago se ha concentrado la cartera.

**Tabla 17.** Cartera por edades a 27 de octubre de 2017

Edad	Valor
A 90 días	\$ 1.792.740
A 180 días	\$ 3.658.604
A 360 días	\$ 11.514.692
A 720 días	\$ 21.887.545
De 750 a 2970 días días	\$ 1.006.133.435
<b>TOTAL A 27/10/2017</b>	<b>\$ 1.044.987.016</b>

Fuente: Visita octubre 2017

#### 4.10 Puntos de atención al usuario

**Municipio de Calamar:** la Oficina de Atención a Usuarios – PQRS, se encuentra ubicada en la planta de tratamiento, carrera 1 con calle 22. Es atendida por una contratista en horarios de atención de 8:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 6:00 pm de lunes a viernes, que en el momento de la visita no se encontraba en la oficina y de acuerdo a lo informado por el personal (fontaneros) se encontraba realizando entrega de facturas y campaña de recuperación de cartera (trabajo puerta a puerta).

De lo anterior el Coordinador informó en la visita que el 95% de los usuarios no se acerca a la oficina cuando lo necesita, prefiere realizar la petición vía telefónica, de la cual no queda registro por escrito, pero si es atendida a la mayor brevedad posible puesto que las cuadrillas permanecen disponibles las 24 horas los 7 días de la semana y para el 5% de peticiones recibidas en la oficina, posee los formatos para las solicitudes. Esto según información suministrada por el prestador, pero que no pudo ser constatada en campo.

**Municipio de Mahates:** La Oficina de Atención a Usuarios – PQRS, se encuentra ubicada en la calle 17 No. 36ª – 5. Es atendida por una contratista en horarios de 8:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

El Coordinador informó en la visita que el 50% de los usuarios no se acerca a la oficina cuando lo necesita, prefiere realizar la petición vía telefónica, de la cual no queda registro por escrito, pero si es atendida a la mayor brevedad posible puesto que las cuadrillas permanecen disponibles las 24 horas los 7 días de la semana y para el 50% de peticiones recibidas en la oficina, posee los formatos para las solicitudes.

En ninguna de las oficinas se evidenció el contrato de condiciones uniformes publicado, tarifas ni procedimiento PQRs en cartelera, ni en un sitio donde pueda ser consultado por los usuarios, el CCU es entregado al usuario cuando él lo solicita. Esto presuntamente incumple lo establecido en Resolución CRA 375 de 2006.

**Imagen 29:** Oficina de PQRS, Recaudo, Otros, Municipio de Mahates



Fuente: Visita octubre 2017

#### 4.10.1 Peticiones, quejas y reclamos

En el desarrollo de la visita, la empresa hizo entrega de los siguientes formatos para presentar reclamaciones y quejas.

La recepción de quejas y reclamos por parte de los usuarios se realiza mediante formatos físicos, y según lo reportado por el coordinador y verificación de archivos, el tiempo de respuesta es inmediato, para el cual cuenta con las cuadrillas para la atención disponible. (Proceso de atención a PQR, entregado). Imagen 30.

**Imagen 30.** Formato Reclamación

FORMATO DE ATENCION DE SOLICITUD		SUSCRIPTOR		MATRÍCULA	
		SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	6602499	
DATOS DE LA SOLICITUD					
Nº SOLICITUD	FECHA PRESENTACION	HORA	CANAL DE SOLICITUD		Nº RADICACION
1010	10 de octubre de 2017		OFICIO	PRESENCIAL <input checked="" type="checkbox"/>	
TIPO DE SOLICITUD			TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD		
PETICIÓN <input checked="" type="checkbox"/>	QUEJA <input type="checkbox"/>	RECLAMO <input type="checkbox"/>	Cambio de Nombre		
DATOS DEL SOLICITANTE					
NOMBRE		TIPO DE IDENTIFICACION		Nº IDENTIFICACION	
BETTY DEL SOCORRO ANDERSON DE HERRERA		C.C. <input checked="" type="checkbox"/>	C.E. <input type="checkbox"/>	NT <input type="checkbox"/>	33.111.662
DIRECCION RESIDENCIA		TELEFONO	DIRECCION NOTIFICACION		BARRIO
CL 18-16			CL 18-16		LA VERA
DATOS PUNTO DE RECEPCION					
OFICINA RECEPTORA			FUNCIONARIO QUIEN RECIBE		
Mahates - Bolivar			ANGELICA ARNEDO M.		
DATOS TRAMITE DE RESPUESTA					
FECHA DE RESPUESTA		OFICIO DE RESPUESTA		FECHA OFICIO RESPUESTA	
OBSERVACIONES					
Usuario solicita cambio de nombre de MERY ANDERSON DIAZ por BETTY DEL SOCORRO ANDERSON DE HERRERA. Anexa copia de cedula y copia de documento. c.c. 33.111.662 de Cartagena <i>Betty del Socorro 33111662</i>					
FOTOCOPIA Y CEDULA DEL USUARIO					

Fuente, visita octubre 2017

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia realizó el cálculo del indicador financiero agregado IFA para el periodo 2015 con la información financiera reportada por el prestador en el Sistema Único de información – SUI, de acuerdo con la metodología definida por la Comisión de regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA en la resolución 315 de 2005. Imagen 31.

**Imagen 31.** Indicador IFA

Años	Liquidez Ajustada	Endeudamiento	Rango Liquidez - Endeudamiento	Eficiencia en el recaudo	Rango ER	Cobertura de Intereses	Rango CI	RANGO IFA
2015	SIN DATO	SIN DATO	Rango III	SIN DATO	Rango III	SIN DATO	Rango III	Rango III

Fuente: Elaboración propia a partir del SUI

En cuanto al indicador IFA, el prestador se encuentra en rango III. Al momento del cálculo de dicho indicador la empresa no registra datos.

Teniendo en cuenta que la CRA no ha definido las variables de cálculo para determinar el nivel de riesgo financiero bajo NIIF, no es posible adelantar el cálculo del IFA 2016 para la Empresa Giscol Dique S.A. E.S.P.

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

Se verificaron en SUI los registros de información que el prestador posee desde 2009 hasta 2017, con el fin de analizar la información y verificar la posibilidad de adelantar la Evaluación Integral analizando las vigencias 2015, 2016 y lo corrido de 2017, por lo que se identificó que se tiene el 25% de cargue para 2015 y para 2016 y 2017 (14 de noviembre) 0%, tal como se refleja en la tabla 18.

**Tabla 18.** Estado de cargue SUI

ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE	
22854	GISCOL DIQUE S.A. E.S.P.	2006	1	10	90%	
22854		2009	6	148	96%	
22854		2010	2	206	99%	
22854		2011	47	156	76%	
22854		2012	47	154	76%	
22854		2013	47	142	75%	
22854		2014	79	133	62%	
22854		2015	166	38	18%	
22854		2016	198	0	0%	
22854		2017	122	0	0%	
<b>22854</b>		<b>TOTAL</b>		<b>715</b>	<b>1031</b>	<b>59%</b>

Fuente: Consulta SUI

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

### 7.1 ACCIONES DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

#### Visitas de inspección y vigilancia

##### 2017

- **Octubre:** Visita de inspección y vigilancia al estado de prestación del servicio de acueducto en los municipios de Calamar y Mahates a cargo de la empresa GISCOL DIQUE SA ESP con el fin de adelantar Evaluación Integral.

##### 2015

- **Febrero:** Visita de vigilancia a la prestación del servicio de acueducto en los municipios de Calamar y Mahates.

##### 2013

- **Mayo:** Realizar visita integral a la empresa GISCOL DIQUE S.A. E.S.P. prestadora del servicio de público de acueducto en los municipios de Mahates y Calamar en el departamento de Bolívar, con el fin de verificar aspectos administrativos, comerciales, financieros y técnicos operativos, relacionados con la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en los municipios indicados.

#### Evaluaciones Integrales

- Evaluación integral del prestador publicada en el año 2015, la cual tiene el análisis de la vigencia 2014.
- En agosto de 2013, se adelantó un informe de evaluación de la gestión empresarial la cual tiene como información de análisis correspondiente a los años 2011 y 2012.

#### Requerimientos al prestador

- Mediante oficio de radicado SSPD 20174200081931 de 23 de febrero de 2017 se solicitó a la empresa realizar el cargue del Plan de Emergencia y Contingencia.
- Mediante radicado SSPD 20174200315591 de 26 de abril de 2017 se solicitó el cargue de información financiera para la vigencia 2016.
- Mediante radicado SSPD 20174201085661 de 4 de agosto de 2017 se solicitó a la empresa realizar la actualización del RUPS conforme a lo establecido en la Resolución 20151300047005 de 7 de octubre de 2015.
- Se informó a la empresa la clasificación del Nivel de Riesgo de los prestadores de acueducto correspondiente a la vigencia 2014 y 2015 la cual incluye los indicadores de conformidad con la metodología expedida por la comisión de regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA a través de la Resolución 315 de 2005, mediante el radicado SSPD 20174210023651 de 1 de febrero de 2017.

- Se solicitó a la empresa realizar el cargue de información al SUI de la vigencia actual mediante el oficio de radicado SSPD 20174210213891 de 31 de marzo de 2017.
- Mediante radicado SSPD 20174210457731 de 16 de mayo de 2017 se solicitó información sobre las acciones preventivas para afrontar la temporada invernal y los posibles impactos.
- Mediante el oficio de radicado 20174211052261 de 1 de agosto de 2017 se solicitó el copia del contrato de operación, y mediante radicado 20174211293441 de 15 de septiembre de 2015 se reiteró el requerimiento.
- Mediante radicado SSP 20174231514161 de 25 de octubre de 2017 se realizó convocatoria para la revisión del Plan de Emergencia y Contingencia, la cual se realizó a nivel departamental por parte de esta Superintendencia.
- Con radicados 20174200315591 de 26 de abril de 2017, 20174210618441 de 05 de junio de 2017 y 20174200749441 de 15 de junio de 2017 se solicitó el cargue de información financiera formulario FC01 – Gastos de Servicios Públicos y solicitud de certificación reportes de información NIF, dichos requerimientos no fueron atendidos por el prestador.
- Solicitud de verificación de aportes “Concurso Económico” y reportes al sistema Único de Información Radicado SSPD 20174211603661 de 09 de noviembre de 2017.

## 7.2 ACCIONES DE CONTROL

- Mediante Resolución SSPD 20174400216825 del 7 de noviembre de 2017 La Superintendencia sancionó a la empresa GISCOL DIQUE S.A E.S.P., por valor de veintinueve millones quinientos ocho mil seiscientos ochenta pesos (\$29.508.680), cuyo motivo es *“falta de oportunidad en él envió de la información al SUI - por no actualizar la información de la empresa en el RUPS”*.
- La SSPD en cabeza del Grupo de Contribuciones y Cuentas por Cobrar de la Dirección Financiera ha realizado las siguientes liquidaciones de la Contribución Especial a partir del año 2010, según tabla 19, las cuales generan deudas significativas, procesos que se encuentran en la Oficina Jurídica – Grupo de Cobro Persuasivo y jurisdicción Coactiva de la SSPD con el fin de realizar la gestión de cobro.

**Tabla 19.** Liquidación Contribución Especial

Radicado	Vigencia	Fecha de firma	Fecha de vencimiento	Valor
20135340033496	2010	5/12/2013	6/01/2014	9.768.000,00
20135340033176	2011	5/12/2013	6/01/2014	36.405.000,00
20135340032336	2012	5/12/2013	6/01/2014	4.084.793,21
20135340025696	2013	8/11/2013	9/12/2013	0,00
20155340038786	2014	8/11/2015	7/12/2015	0,00
20155340030896	2015	4/09/2015	5/10/2015	3.741.000,00
20175340052676	2017	27/11/2017		3.657.000,00

Fuente, SSPD Dirección Financiera - Grupo de Contribuciones y CxC

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Aspectos Administrativos y financieros

- La última solicitud de actualización del RUPS de la empresa se encuentra aprobada por parte de la SSPD radicado SSPD No. 2015622854329777 del 5 de junio de 2015. Por otra parte, los reportes de información SUI, para 2015 se tiene el 25% de cargue y para 2016 y 2017 (25 de octubre) 0%, por lo que se dio a conocer y se hizo entrega al Coordinador Comercial y operativo el estado de actualización de RUPS, enfatizando en la importancia de esta actualización y de la calidad de los reportes de información al SUI.
- De acuerdo a lo informado por el Coordinador Comercial y operativo, la información financiera y administrativa se maneja en la sede principal en Bogotá Calle 98 No. 15 – 17 Edificio Manhattan, por lo que no fue posible verificar estos componentes durante la visita y entonces se procedió a realizar visita en Bogotá D.C., sin que fuera atendida por personal del prestador como se puede evidenciar en Acta de visita de 05 de diciembre de 2017 Radicado SSPD 20174211493341
- A la fecha de elaboración de esta evaluación el prestador no había reportado en el Sistema Único de Información - SUI, el Plan Único de Cuentas (PUC) para el año 2015, incumpliendo presuntamente con lo establecido en la Resolución SSPD 20121300003545 del 14 de febrero de 2012
- No registra cargue en el Sistema Único de Información -SUI de la información referente a Normas Internacionales de Información Financiera –NIIF, con lo que estaría presuntamente incumpliendo con lo estipulado en las Resoluciones 20141300055955 de 2014, 20151300020385 de 2015, 20161300013475 de 2016 y 20171300042935 de 2017, cuyos plazos se encuentran vencidos.

Teniendo en cuenta la **falta de cargue** de información financiera al SUI, no ha sido liquidada la Contribución Especial 2016 de acuerdo al artículo 85 de la ley 142: *“Contribuciones especiales. Con el fin de recuperar los costos del servicio de regulación que preste cada comisión, y los de control y vigilancia que preste el Superintendente, las entidades sometidas a su regulación, control y vigilancia, estarán sujetas a dos contribuciones, que se liquidarán y pagarán cada año conforme a ....”*

- No registra cargue en SUI de información administrativa, por lo que no es posible analizar lo referente a la planta de personal de la empresa.

### Componente Técnico – Operativo

#### Sistema de acueducto

- Existe concesión de agua vigente, expedida mediante Resolución 1047 de 9 de septiembre de 2010, vigente por 10 años, no obstante, la resolución otorga el permiso a los municipios de Calamar, Mahates y a la empresa Aguas Canal del Dique SA ESP, por lo que la empresa debe adelantar el trámite pertinente para actualizar la concesión a nombre de la empresa Giscol Dique.

- Teniendo en cuenta que no se mide el caudal captado en ninguna de las estructuras de captación (Calamar y Mahates) no es posible verificar si se capta el caudal concesionado en la Resolución 1047 de 2010, por lo que presuntamente se incumple lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017.
- En general, ninguno de los sistemas de acueducto de los municipios de Calar y Mahates cuentan con sistemas alternos en casos de falla del fluido eléctrico o equipos de bombeo, lo que hace vulnerable el sistema ante estos eventos.
- La infraestructura de captación y planta de tratamiento de agua potable del municipio de Calamar se encontraba en estado deteriorado.
- No se cuenta con tratamiento, ni permiso de vertimiento de los lodos generados en el proceso de potabilización de la PTAP de cada uno de los municipios en que presta Giscol Dique SA ESP, lo cual presuntamente contradice lo establecido en el artículo 125 de la Resolución 330 de 2017.
- La empresa no hizo entrega de un plan (Cronograma) para el mantenimiento general del sistema de acueducto, por lo que no es posible verificar si se cumple con los mantenimientos mínimos que requiere el sistema. Tampoco hizo entrega de los soportes de mantenimientos ejecutados durante las vigencias 2015, 2016 y lo corrido de 2017 ni de los manuales de operación y mantenimiento, por lo que presuntamente incumple lo establecido en los artículos 199 y 202 de la Resolución 1096 de 2000<sup>18</sup>, así como el artículo 28 de la Ley 142 de 1194.
- Si bien cada planta cuenta con laboratorio de procesos, la empresa presuntamente no está realizando los análisis necesarios para el proceso de potabilización del agua para ninguna de las vigencias bajo análisis.
- Durante la visita la empresa no hizo entrega del catastro de redes de acueducto para los municipios de Calamar y Mahates, por lo que presuntamente contradice lo señalado en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.
- No se realiza la toma de presiones en la red de distribución. Por motivo de lo anterior, no existe información sobre las presiones en las redes de distribución para las vigencias bajo análisis. Entonces, presuntamente la empresa incumple lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000.
- Finalmente, al verificar la información reportada al SUI por GISCOL DIQUE SA ESP respecto al componente técnico operativo, se observó que no ha realizado el cargue pertinente de información de cada municipio que conforma su APS, por lo que debe adelantar lo pertinente para cumplir lo señalado en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010<sup>19</sup>.

---

<sup>18</sup> Resolución 330 de 2017

<sup>19</sup> Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

## **Indicadores técnicos de prestación**

### **Calidad de agua – IRCA**

- La empresa desconoce el riesgo del agua que suministran teniendo en cuenta que no realizan muestras de control para el monitoreo de la misma, y según informan, la autoridad sanitaria no les remite los resultados de las muestras de vigilancia.
- Según la información reportada por el INS al enlace SUI SIVICAP para el año 2016, se suministró agua no apta para consumo humano en los meses de julio y octubre en el municipio de Calamar, y en los meses de julio a octubre en el municipio de Mahates.
- El prestador informó en visita que la Secretaría de Salud no realizó en el año 2015 la toma de muestras de vigilancia de la calidad del agua en los municipios en que presta el servicio, lo cual coincide con lo observado en el enlace SUI – SIVICAP ya que no se publicaron resultados para esta vigencia.
- El prestador no realiza muestras de control del agua distribuida ya que no se cuenta con personal capacitado para esto. Tampoco cuenta con laboratorio certificado para el análisis de las muestras ni contrató uno. Por lo descrito anteriormente, GISCOL DIQUE SA ESP presuntamente incumple lo establecido en los artículos 9, numeral 1, artículos 18 y 19 del Decreto 1575 de 2007, así como los artículos 16,21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.
- Las muestras de vigilancia son tomadas por la Secretaría Departamental de Bolívar en tres puntos de muestreo en cada municipio, sin embargo, estos puntos son intradomiciliarios, ya que la empresa no ha materializado los puntos concertados en 2012 con la autoridad sanitaria.
- La empresa no hace entrega del acta de concertación, materialización y recibo a conformidad de los puntos de muestreo para la calidad del agua para el municipio de Calamar y Mahates para ninguna vigencia. Al verificar el reporte de estas en el SUI, se observa que no se han hecho los reportes necesarios de las actas y de las actualizaciones anuales. Por ende, GISCOL DIQUE presuntamente se encuentra incumpliendo lo establecido en los artículos 5, 6, y 7 la Resolución 811 de 2008.

### **IANC**

- La empresa no estima Índice de Agua no Contabilizado - IANC al no contar con macromedidores en funcionamiento a la entrada o salida de las plantas de tratamiento, tanques de almacenamiento o sectores hidráulico.
- Por lo tanto, no es posible estimar el porcentaje de pérdidas del sistema conforme a lo establecido en la Resolución 315 de 2005, y determinar si las pérdidas sobrepasan el 30% máximo establecido.

## **Micromedición**

- Según lo observado durante la visita realizada en el mes de octubre de 2017, se establece que el porcentaje de cobertura de medición en los municipios de Calamar y Mahates es del 0%, por lo que presuntamente se incumple lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 al estar por debajo de 95% de cobertura de medición en cada municipio.
- Así mismo, no se cuenta con programa para la instalación de micromedidores por lo que presuntamente la empresa incumple los artículos 2.1.1.1 y 2.1.1.2 de la Resolución CRA 151 de 2001.

## **Continuidad**

- En el municipio de Calamar se inicia el bombeo de captación y planta entre las 5 y 6 de la mañana y se suspende entre las 9 y 10 de la noche, esto correspondería a 16 horas de bombeo. Para el municipio de Mahates, según se informó que para el sector La Loma, que comprende los barrios de 7 de agosto, Remanso, Guayana y sector El Campo, corregimiento de Gamero, se suministra el servicio 16 horas/día. Para el sector La Vera, que comprende los barrios de Vera, Puente, y el corregimiento de Evitar, se suministra el servicio 16 horas/día, cada día de por medio. Para el sector Santader, que comprende el barrio Santander y Centella, se suministra el servicio todos los días, 3 horas/día.
- Por lo anterior, la continuidad en los municipios de Calmar y Mahates presuntamente ha sido inferior al mínimo establecido en el anexo técnico del CCU para las vigencias bajo análisis ya que debía estar en las 24 horas/día
- De acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, la continuidad en el servicio de acueducto clasifica como NO SATISFACTORIO tanto para el municipio de Calamar como para Mahates.
- El prestador no suministró en visita la información relacionada con el indicador de continuidad conforme lo establece la Resolución 315 de 2005. Tampoco ha realizado el reporte al SUI de los resultados del indicador de continuidad para las vigencias bajo análisis.
- Según informa la empresa se suministra el servicio 16 horas /día en cada uno de los municipios, sin embargo, no se presentaron soportes, registros y demás documentación que permita establecer que este dato corresponde efectivamente al tiempo que se suministra agua a los usuarios.

## **Plan de emergencia y contingencia**

- La empresa no cuenta con plan de emergencia y contingencia, por lo que presuntamente contravienen lo establecido en la Resolución 154 de 2014.
- El prestador debe tener en cuenta la circular SSPD 20161300062185 del 10 de noviembre de 2016, en cuanto al 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.

## Aspectos Comerciales

- La empresa no cuenta con micromedición en ninguno de los municipios donde presta el servicio, por lo que las tarifas son fijas establecidas en el contrato entre Giscol Dique y Aguas Canal del Dique, para los diferentes estratos 1, 2, 3, oficial y comercial.
- En el municipio de Calamar la oficina que la empresa llama de PQRs, no se encontró apta para atención a usuarios.
- Presunto incumplimiento del contenido mínimo que debe tener la factura según lo estipulado en el Artículo 17 de la Resolución 375 de 2006.
- No se tiene micromedición por lo que las tarifas son fijas establecidas en el contrato entre Giscol Dique y Aguas Canal del Dique, para los diferentes estratos 1, 2, 3, oficial y comercial, las cuales fueron actualizadas a partir del 1 de junio de 2015.

Proyectó: Lina María Rodríguez Pinilla – Funcionaria Grupo Evaluación Integral – DTGAA  
Aidee Buitrago Gutiérrez – Funcionaria Grupo Evaluación Integral DTGAA

Revisó: Johanna Milena Cortes – Coordinadora Grupo Evaluación Integral (A) DTGAA

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