

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO  
Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP**



**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**

**EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO  
DE DIBULLA S.A. ESP  
Vigencia 2015-2016**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

**1.1 SUMARIO**

Para el municipio de Dibulla, departamento de la Guajira, la prestación los servicios de acueducto y alcantarillado están a cargo del prestador EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP desde el año 2009.

La presente evaluación pretende mostrar de manera integral el estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Dibulla, mediante la vigilancia y seguimiento del referido prestador, con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente.

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 dichos servicios en el corto y mediano plazo. En el mes de julio de 2015 se llevó a cabo la publicación de la Evaluación Integral del prestador, proyectada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en donde se analizaron los aspectos administrativos, comerciales, tarifarios, financieros y técnico operativos para la vigencia 2014. En esta evaluación se realizaron algunas observaciones que encendieron alertas, las cuales dieron origen a la necesidad de adelantar una nueva visita al prestador. Por tal motivo se realizó visita en abril de 2016 y como resultado se publicó la Evaluación Integral de prestadores analizando la vigencia 2015, en dicho análisis se rectificaron nuevamente las alertas halladas en visitas anteriores.

Esta entidad realizó visita de inspección y vigilancia entre los días 25 y 27 de octubre de 2017, a partir de la cual se evidenciaron de manera previa los aspectos indicados a continuación:

La empresa no ha reportado la información financiera desde la vigencia 2013 en el SUI, de esta manera el análisis realizado tiene como fuente la información recolectada en visita.

En cuanto al componente financiero la empresa presentó un panorama deficitario para la vigencia 2014 obteniendo una pérdida neta de \$62.9 millones, sin embargo, para las vigencias 2015 y 2016 la empresa presentó una recuperación al presentar una utilidad neta de \$4 millones y \$12.9 millones respectivamente, esto debido al aumento de las ventas por servicio de aseo y otras ventas las cuales se incrementaron en más del 100%. De esta manera se observa que presuntamente la sostenibilidad financiera de la misma depende de la venta por el servicio de aseo.

Para la vigencia 2016 la participación de la cartera en sus activos fue de 95.94%, lo que representa que su gestión se encuentra en manos de sus deudores.

Dentro del componente técnico-operativo, se evidenció que, de los cuatro sistemas de abastecimiento operados por el prestador, únicamente dos cuentan con las estructuras

para potabilización, no obstante, las PTAP se encontraban en pésimas condiciones y las estructuras de las mismas son inoperantes. En consecuencia, de acuerdo con los resultados de control de la calidad del agua, presuntamente incumplen lo estipulado en la Resolución 2115 de 2007. Por otro lado, el sistema de tratamiento de aguas residuales se encuentra fuera de operación, por lo cual se vierte el agua sin ningún tratamiento previo a la fuente receptora el Río Jerez. Por lo cual se estaría presuntamente incumpliendo lo estipulado en el Plan de Saneamiento y manejo de vertimientos del municipio de Dibulla.

Frente a los indicadores técnicos operativos, el prestador únicamente aportó el índice de continuidad para octubre de 2017 arrojando como resultado que la continuidad es insuficiente para toda el área de prestación. Por otro lado, la micromedición es 0 para el municipio de Dibulla y los corregimientos donde opera el prestador, adicionalmente no se calcula el índice de agua no contabilizada por lo cual se desconocen las pérdidas en el sistema, lo anterior incumpliendo lo estipulado en la Resolución CRA 151 de 2001

Finalmente, en cuanto al componente comercial se observó ausencia de coherencia de la información reportada en el SUI con la suministrada en visita lo que limitó la realización de un análisis objetivo de la información comercial, evidenciándose que además conforme a las conclusiones y recomendaciones de la evaluación integral de la vigencia 2016, la empresa no tomó los correctivos necesarios.

## 1.2. Datos Generales del operador

La prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Dibulla departamento de la Guajira, está a cargo del prestador EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP

A continuación, se presentan los datos generales del operador con base en la última actualización del RUPS aprobado el 16 de agosto de 2017.

**Tabla 1.** Datos generales del operador

<b>ID. Operador</b>	24973
<b>Razón social</b>	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. E.S.P.
<b>Sigla</b>	AGUAS DE DIBULLA SA ESP
<b>Tipo de Sociedad</b>	Sociedad anónima mixta
<b>NIT</b>	9000363408-3
<b>Estado del operador</b>	Operativo
<b>Fecha de constitución</b>	28/05/2010
<b>Inicio de operaciones</b>	01/02/2011
<b>Servicios prestados</b>	Acueducto, alcantarillado y aseo
<b>Clasificación</b>	Más de 2.500 Suscritores
<b>Zona Rural Atendida</b>	Corregimientos de Palomino, Rio Ancho, Mingueo, La Punta de los Remedios y las veredas de Santa Rita, Rio Claro y Las minas
<b>Zona Urbana Atendida</b>	Dibulla
<b>Representante Legal</b>	Lory Lorena Brito Mendoza
<b>Cargo Representante Legal</b>	Gerente
<b>Fecha de Posesión Representante Legal</b>	01/06/2010
<b>Revisor Fiscal</b>	YERSELIS ANATE REDONDO
<b>Estado de la Certificación SGP</b>	Certificado mediante Resolución SSPD 20154010032045

	de 10 de agosto de 2016		
<b>Última actualización de RUPS</b>	<b>Aprobada 2017</b>	<b>Aprobada 2011</b>	
	05/10/2017 Rad 20174024973361762	18/12/2011 Rad No. 20111224973237557	
<b>Auditoría Externa de Gestión y Resultados - AEGR</b>	La empresa registró en RUPS de manera equivocada la existencia de AEGR No reportado en SUI		
<b>Contrato de Condiciones Uniformes</b>	<b>Fecha de Expedición</b>	<b>Fecha de Actualización</b>	<b>Fecha de Acto de Legalidad</b>
	25-01-2011	2017-10-05	no

Fuente: Consulta SUI

### 1.3 ACTUALIZACIÓN RUPS

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

**Imagen 1. Periodicidad en la Actualización del RUPS**

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

Fuente: Resolución SSPD 20151300047005 del 07 de octubre de 2015

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

<sup>1</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, 2010400001535, 20104000006345, y 20104010018035.

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

De acuerdo con lo anterior se observa que la actualización por parte de la empresa debe ser realizada en el **“Segundo mes del año, antes del 28 de febrero”**.

Por lo anterior, al verificar la información de actualizaciones RUPS para la empresa en el SUI observamos que desde el año 2012 hasta el año 2016 el prestador ha realizado por fuera del término las actualizaciones, las cuales no fueron aprobadas por parte de esta Superintendencia, no obstante, para el 2017 se aprobó la actualización realizada, tal y como se muestra a continuación:

**Imagen 3. Histórico de Actualizaciones RUPS**

# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	Nº RAD	FECHA RADICACION
1	<a href="#">202869</a>	24973 EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	INSCRIPCION	RECHAZADA	2011224973202869	07/02/2011 17:31:42
2	<a href="#">237557</a>	24973 EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	ACTUALIZACION	APROBADA	20111224973237557	18/12/2011 20:08:31
3	<a href="#">219772</a>	24973 EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2011824973219772	03/08/2011 22:23:45
4	<a href="#">251519</a>	24973 EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2012724973251519	03/07/2012 18:11:20
5	<a href="#">288521</a>	24973 EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20121024973288521	24/10/2012 20:53:28
6	<a href="#">315185</a>	24973 EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20151124973315185	19/11/2015 11:41:07
7	<a href="#">347330</a>	24973 EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2018724973347330	11/07/2018 11:09:21
8	<a href="#">358118</a>	24973 EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2017124973358118	12/01/2017 18:25:35
9	<a href="#">353809</a>	24973 EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2018924973353809	23/09/2018 15:48:38
10	<a href="#">381762</a>	24973 EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	ACTUALIZACION	APROBADA	2017824973381762	18/08/2017 21:23:13

Fuente: Consulta SUI, octubre de 2017

#### 1.4 CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – CCU

De acuerdo con la información reportada en SUI se tiene que el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU fue expedido el 25 de enero de 2011, a pesar de esto, el prestador no reportó el contrato en el SUI, así como tampoco sus actualizaciones, ni el concepto de legalidad.

Sin embargo, de acuerdo con la documentación suministrada en la visita del mes octubre de 2017, se observó que la empresa cuenta con CCU y con concepto de legalidad expedido por la CRA con radicado 20122110041291 de 2012.

## Imagen 4. Contrato de Condiciones Uniformes – ESPA ESP

reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu\_adm\_074

**SUI SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS** General

Acueducto/Administrativo/Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla todos Generar reporte en formato XLS HTML PDF CSV

Clasificación Mas de 2500 suscriptores

Departamento LA GUAJIRA

Empresa EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

Clasificación Mas de 2500 suscriptores  
 Departamento LA GUAJIRA  
 Empresa EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP

Departamento	Empresa	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
LA GUAJIRA	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	1	24973	2017-10-05	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	001	2011-01-25	2011-10-31	NO	ND	ND	

Fuente: Consulta SUI, octubre de 2017

### 1.5 INDICADORES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

**Tabla 2.** Indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Dibulla.

Vigencia	Servicio	Suscriptores	Cobertura	Continuidad Horas/Día	Micromedición (%)	IANC (%)
2015 diciembre	Acueducto	4148	90%	ND	0%	ND
	Alcantarillado	1286	45%	-		
2016 diciembre	Acueducto	4169	90%	ND	0%	ND
	Alcantarillado	1305	45%	-		
2017 octubre	Acueducto	4161	90%	5.12	0%	ND
	Alcantarillado	1264	45%			

Fuente: ND (No datos), AGUAS DE DIBULLA SA ESP. – Visita octubre de 2017

Cabe aclarar que para los datos de micromedición, continuidad e índice de agua no contabilizada, el prestador no cuenta con información para realizar el cálculo de estos indicadores, argumentando que no cuenta con equipos de micromedición y macromedición.

## **1.6 RESUMEN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Dibulla S.A. E.S.P. presta el servicio de acueducto en el municipio de Dibulla, los corregimientos de Palomino, Río Ancho, Mingueo, La Punta de los Remedios y las veredas de Santa Rita, Río Claro y Las minas que a su vez hacen parte del municipio.

El sistema de acueducto es abastecido por tres fuentes superficiales denominadas Río Jerez, Quebrada Andrea y el Río Ancho. Adicionalmente se cuenta con un Pozo subterráneo que abastece el corregimiento de Palomino. El abastecimiento de agua se hace por medio de gravedad para las tres fuentes superficiales y bombeo para el pozo. Cada uno de las fuentes nombradas cuenta con su sistema independiente por lo cual no es posible alternar las fuentes para zonas diferentes a las que han sido dispuestas en el diseño.

Ahora bien, la operación del sistema empieza con las cuatro estructuras de captación para cada una de las fuentes. En este punto se debe mencionar que el agua captada del pozo no cuenta con ningún tipo de tratamiento y es directamente distribuida a la red. Por otro lado, las tres fuentes superficiales cuentan con pre tratamiento, no obstante, únicamente el sistema del Río Ancho y el Río Jerez cuentan con Planta de Tratamiento de Agua Potable.

Con respecto al almacenamiento, se tiene un tanque correspondiente al sistema del Río Jerez, dos tanques en el sistema de tratamiento del Río Ancho y cuatro tanques e la red de distribución operada por el prestador.

En relación con el sistema de alcantarillado, el prestador opera este servicio en el municipio de Dibulla y en el corregimiento La Punta de los Remedios. El municipio cuenta con alcantarillado sanitario únicamente. En relación con los Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales – STAR, el municipio cuenta con lagunas de oxidación, no obstante, durante la visita se evidenció que estaban en total estado de abandono por lo cual las recolecciones de las aguas residuales llegan sin tratamiento previo al cuerpo receptor, el Río Jerez.

## **2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS**

En este capítulo se describen los aspectos administrativos y financieros de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Dibulla S.A. E.S.P., incluyendo su composición accionaria y posteriormente, la cantidad de empleados durante las vigencias analizadas, la estructura orgánica de la empresa y las competencias laborales de sus funcionarios.

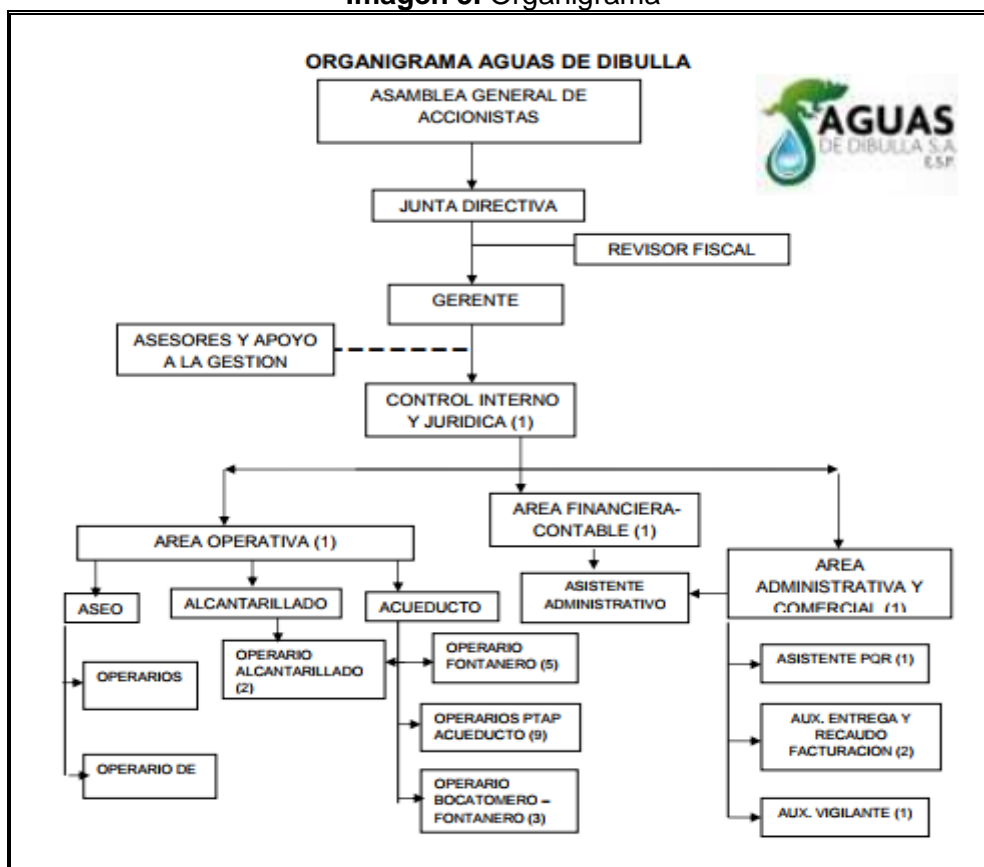
En relación con el aspecto financiero, se describe el comportamiento de los rubros más representativos evidenciados en los estados financieros del prestador, fundamentales para que este lleve a cabo su objeto social de prestar adecuadamente los servicios de acueducto y alcantarillado.

### **2.1 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

#### **2.1.1 Estructura Orgánica**

Dentro de los aspectos administrativos, según la información suministrada por el operador, se encuentra el organigrama de la compañía. Esta estructura organizacional es mostrada con mayor detalle a continuación:

**Imagen 5. Organigrama**



Fuente: Visita

### 2.1.2 Distribución de Personal

A continuación, se muestra la relación de empleados en el área administrativa y operativa para las vigencias analizadas, adicionalmente se relaciona el salario promedio por cada área:

**Tabla 3. Listado de personal empresa**

#### ACUEDUCTO TERMINO FIJO

No. Empleados/área	año 2015	año 2016	año 2017
Administrativa	8	9	9
operativo	11	13	12
<b>Salario promedio</b>			
Administrativa	1.515.055	1.572.417	1.550.691
operativo	780.463	943.510	1.002.439



## ALCANTARILLADO TERMINO FIJO

No. Empleados/área	año 2015	año 2016	año2017
operativo	1	1	1
<b>Salario promedio</b>			
operativo	828.426	907.918	873.668

Fuente: Información entregada en visita por Aguas de Dibulla SA ESP

### 2.1.3 Convención Colectiva

Según la información suministrada por el prestador en la visita adelantada por esta Superintendencia, la empresa no ha suscrito, ni tiene una convención colectiva vigente.

### 2.1.4 Competencias Laborales del Personal de Aguas de Dibulla SA ESP

#### Personal Administrativo

En la visita realizada en el mes de octubre de 2017, el prestador no hizo entrega de la relación del personal administrativo que cuenta con competencias laborales de acuerdo a la Resolución 1570 de 2004, por ende, el personal administrativo de Aguas de Dibulla presuntamente no cuenta con los certificados en competencias laborales requeridos.

#### Personal Técnico

Durante la visita, el prestador no presentó la relación de competencias laborales de acuerdo con lo estipulado en el artículo 11 de la Resolución 1570 de 2004<sup>3</sup> para el personal técnico que labora para en la empresa. Por lo anterior se presenta un presunto incumplimiento de la normatividad citada.

### 2.1.5 Composición accionaria

La EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. E.S.P. identificada como "AGUAS DE DIBULLA S.A. E.S.P. es una empresa de servicios públicos de carácter mixto registrada como una sociedad por acciones mediante escritura pública No. 555 del 28 de mayo de 2010. El capital autorizado fue por \$37.500.000 dividido en 37.500 por valor de \$1000.

Mediante acuerdo No. 055 de 2009 se estableció que el 80% del capital pertenecerá al municipio y el 20% restante pertenecerán a las personas jurídicas o naturales, que deseen participar como accionistas de dicha sociedad previa invitación pública.

Mediante convocatoria pública realizada en el mes de mayo de 2010 se realizó el proceso de búsqueda de la conformación de una sociedad por acciones para la empresa y fue publicada por los diarios el Norte y al Día, y el proceso finalizó el 2 de junio de 2010. De esta manera fueron presentadas las propuestas de tres accionistas, conformada la empresa de la siguiente manera:

<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.

ACCIONISTA	No DE ACCIONES	VALOR POR ACCION \$1.000
Municipio	30.000	\$30 MILLONES
José Eduardo Redondo Cerchar	4.500	\$4,5MILLONES
Leonardy A. Julio Cuadrado	3.000	\$3 MILLONES
TOTAL	37.500	\$37,5 MILLONES

Fuente: visita

Mediante acta 004 de 2011 fueron enajenadas acciones, de esta manera quedó consignada la constitución de la empresa así:

ACCIONISTA	No DE ACCIONES	VALOR POR ACCION \$1.000
Municipio	30.000	\$30 MILLONES
José Eduardo Redondo Cerchar	1.500	\$1,5MILLONES
Leonardy A. Julio Cuadrado	1.500	\$1,5 MILLONES
Jesús Enrique Olivella	4.500	\$4,5 MILLONES
TOTAL	37.500	\$37,5 MILLONES

Fuente: visita

## 2.2. ASPECTOS FINANCIEROS

### 2.2.1 Cargues de información

La información financiera con la cual se evalúa al prestador, es la que se obtuvo de la visita técnica realizada los días 14 y 15 septiembre de 2017, puesto no se ha realizado cargue de información en SUI, así como tampoco se dio respuesta al requerimiento realizado por la Dirección Técnica por medio del radicado No.20174340015391 del 27/10/2017.

La información financiera oficial es la dispuesta en el SUI en cumplimiento de las resoluciones No.20141300055955 del 05/12/2014, No.20151300020385 del 29/07/2015, No.20161300013475 del 19/05/2016 y No.20171300042935 del 30/03/2017. Sin embargo, desde el año 2013 el prestador no reporta información financiera.

La empresa no realizó el cargue de la información financiera para las vigencias 2014, 2015 y 2016 (nuevos marcos normativos) presentándose un presunto incumplimiento de lo establecido en la Resolución 201213000003545 de 2012<sup>4</sup>, así como el anexo de la Resolución SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

**Imagen 6.** Cargue al SUI información financiera vigencia 2014

Fuente: Consulta SUI

<sup>4</sup> Por la cual se modifican las resoluciones SSPD 20061300025985 del 25 de julio de 2006 y SSPD 2008400002485 del 30 de enero de 2008

**Imagen 7. Información financiera vigencia 2015**

Libertad y Orden

Sistema Único de Información de Servicios Públicos S.U.I.  
República de Colombia

EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP

-24973- Listar información correspondiente al año: 2015

NO HAY DATOS DE ARCHIVOS VALIDADOS Y APROBADOS PARA ESTE AÑO

PERIODO. S- Semestral A- Anual

2008 - Copyright © S.U.I. Todos los derechos reservados

Fuente: Consulta SUI

**Imagen 8. Información financiera 2016 bajo nuevos marcos normativos**

Sistema Único de Información de Servicios Públicos SUI  
República de Colombia

Aplicativo de reporte de información financiera con NIIF

24/10/2017 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Usuario actual: DAA\_MEROJAS

Cargos de Información  
Consultar cargos de información

Taxonomías  
Consultar taxonomías

XBRL

Consulta de cargos de información

Tenga en cuenta que debe seleccionar al menos un filtro.

Empresa: Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA Limpieza Empresa

Taxonomía: Filtrar las taxonomías

Estado de cargo: Filtrar los estados

Buscar

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicio	Tasaonomia	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF	Histórico Rechazados
No se encontraron registros asociados a la búsqueda realizada									

Fuente: Consulta SUI

## 2.2.2 Convergencia a Normas Internacionales de Información Financiera –NIIF

De acuerdo con la naturaleza jurídica de la empresa, debe aplicar el marco normativo establecido en la Resolución 414 de 2014, de la Contaduría General de la Nación (CGN) para empresas que no cotizan en el mercado de valores y que no captan ni administran ahorro del público.

Según información suministrada en visita, la empresa tal y como quedó consignado en el acta de la misma, no ha realizado ningún proceso de conversión a normas internacionales, como tampoco realizó su respectivo reporte en el SUI de acuerdo con las exigencias establecidas por parte de esta Superintendencia de conformidad con los siguientes plazos:

- Período de preparación obligatoria: 1 de enero al 31 de diciembre de 2014.
- Período de transición: 1 enero al 31 de diciembre de 2015.
- Primer período de aplicación: 1 enero al 31 de diciembre de 2016

Debía realizar el cargue de información en el SUI:

- Formulario 1 NIF: Clasificación Empresas Públicas (de manera correcta ya que se había clasificado mal como grupo 2)
- Formulario 2 NIF: Plan de Acción Empresas Públicas 2014

#### **2.2.2.1 Reportes financieros inicio de transición en NIIF**

En relación con el periodo de transición, el prestador debió certificar en el SUI sus primeros informes financieros elaborados bajo NIIF con corte al 1 de enero de 2015, requeridos mediante la Resolución SSPD 20151300020385 expedida el 29 de julio de 2015, cuyo plazo de reporte fue hasta el 15 de octubre del 2015. Estos son:

- Formulario Información General
- Formato 11 -Hoja de trabajo Estado de Situación Financiera de Apertura.
- Formato 12 -Conciliación Patrimonial
- Formato 13 -Revelaciones y políticas

#### **2.2.2.3 Reportes financieros cierre de transición en NIIF**

Respecto al cierre de transición el prestador tiene pendiente por certificar sus primeros estados financieros no comparados con corte al 31 de diciembre del 2015, requeridos mediante la resolución SSPD 20161300013475, y cuyo plazo de reporte fue hasta el 12 de julio del 2016. La información a certificar al SUI es:

- Estados Financieros NO Comparados 2015
- Notas a los Estados Financieros NO Comparados 2015
- Formatos Complementarios 2015
- Lo anterior se debe certificar en un archivo XBRL y adicional debe incluir un archivo en pdf que contenga: Los estados financieros firmados por los responsables.

#### **2.2.2.4 Reportes financieros aplicación NIF**

Según lo dispuesto por la Resolución 414 de 2014 de la CGN, el prestador debe presentar sus primeros estados financieros comparativos con sus respectivas notas bajo el nuevo marco normativo, así:

- Estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2016, comparado con el de 31 de diciembre de 2015 y con el de 1 de enero de 2015.
- Estado de resultados integral de 1 de enero al 31 de diciembre de 2016 comparado con el de 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.
- Estado de cambios en el patrimonio a 31 de diciembre de 2016, comparado con el de 31 de diciembre de 2015.
- Estado de flujo de efectivo a 31 de diciembre de 2016, comparado con el del 31 de diciembre de 2015.

Adicional a los estados financieros y demás información requerida, se debe incluir un archivo en pdf, que debe contener los estados financieros debidamente firmados por

los responsables, el acta de aprobación de los mismos, el dictamen del revisor fiscal (si aplica) y las notas a los estados financieros.

Según la Resolución SSPD 20171300042935 de 2017, el plazo para certificar la información de este componente al SUI para las empresas regidas bajo la Resolución 414 de 2014 de la CGN fue entre el 5 y el 9 de junio de 2017, y posteriormente ampliada entre el 4 y 10 de julio de 2017. Luego de realizar la respectiva consulta en el SUI, se verificó que el prestador no presentó la respectiva información financiera bajo los nuevos marcos normativos.

### **2.2.3 Software financiero**

La empresa cuenta con el software financiero denominado ANTISOFT el cual fue adquirido por la empresa mediante contrato de servicios 003 de 2017 del 01 de junio de 2017 cuyo objeto es *“implementación, capacitación y soporte del sistema integrado de información ANTISOFT que contiene los módulos de facturación, atención al cliente, PQR, cartera, contabilidad, presupuesto, inventarios y tesorería para apoyo a la gestión de la plataforma tecnológica de la empresa de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo”*, por un valor de \$12.120.000 y un plazo de ejecución de 12 meses. En el momento de la visita (octubre de 2017) la empresa se encontraba en proceso de migración de información y ajuste del mismo.

### **2.2.4 Análisis información financiera vigencias 2014-2015-2016.**

Como se plasmó anteriormente el análisis de la información financiera fue basado en la información suministrada en visita, (octubre de 2017).

Los estados financieros suministrados en visita son firmados por el representante legal, el contador y el revisor fiscal y se encuentran aprobados por la junta directiva de la empresa, de conformidad con la información proporcionada en la visita.

Es de aclarar que como se mencionó anteriormente la empresa debía certificar la información financiera vigencia 2016 bajo los nuevos marcos normativos y en visita se observó que los mismos están elaborados con principios de contabilidad del régimen precedente, aun cuando el artículo 3° de la Resolución 414 de 8 de septiembre de 2014, estableció en el periodo de aplicación:

*“Es el comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2016. En este período, la contabilidad se llevará, para todos los efectos, bajo el nuevo marco normativo”,* es así que los estados financieros del año 2016 bajo norma precedente ***no tienen efectos legales porque están fuera del marco legal establecido por la Contaduría General de la Nación.***

Dado lo anterior, el análisis de información se realiza con el objeto de establecer la situación financiera actual de la compañía, teniendo en cuenta que para el año 2016 no se presentó de la forma correcta y que no podrá compararse con años anteriores, así mismo el prestador bajo su responsabilidad deberá verificar y evaluar los impactos que genere en su situación financiera, la aplicación del nuevo marco normativo.

Con el análisis de los estados financieros de la vigencia 2016 no indica que esta Superintendencia este aceptando la situación financiera del prestador reflejadas en un marco normativo que no corresponde a lo establecido en la resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación.

## 2.2.5 Análisis del Balance General

Tabla 4. Balance General 2014-2015-2016

Código	CUENTA	2014	2015	VARIACION	%	2016	VARIACION	%
	<b>ACTIVO</b>							
	<b>CORRIENTE (1)</b>	<b>3.691.357.070</b>	<b>4.142.292.332</b>	<b>450.935.262</b>	<b>196</b>	<b>1.443.897.103</b>	<b>-2.698.395.229</b>	<b>-65%</b>
11	<b>EFFECTIVO</b>	<b>167.966.613</b>	<b>80.665.491</b>	<b>-87.301.122</b>	<b>-52</b>	<b>29.363.511</b>	<b>-51.301.980</b>	<b>-64%</b>
1105	CAJA	-	-	-	-	2.500.000	2.500.000	
1110	BANCOS Y CORPORACIONES	167.966.613	80.665.491	-87.301.122	-52	26.863.511	-53.801.980	-67%
14	<b>DEUDORES</b>	<b>3.523.390.457</b>	<b>4.061.626.841</b>	<b>538.236.384</b>	<b>248</b>	<b>1.414.533.592</b>	<b>-2.647.093.249</b>	<b>-65%</b>
1408	SERVICIOS PUBLICOS	939.787.654	1.712.274.377	772.486.723	82	2.022.736.507	310.462.130	18%
1422	ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR	144.100	144.100	-	-	9.317.188	9.173.088	6366%
	DEPOSITO ENTREGADOS	65.998.961	-	-65.998.961	100	-	-	
1470	OTROS DEUDORES	2.780.893.854	2.786.366.891	5.473.037	0	16.675.444	-2.769.691.447	-99%
1480	PROVISIONES PARA DEUDORES	-263.434.112	-437.158.527	-173.724.415	66	-634.195.547	-197.037.020	45%
	<b>NO CORRIENTE (2)</b>	<b>111.105.306</b>	<b>37.216.022</b>	<b>-73.889.284</b>	<b>123</b>	<b>30.563.144</b>	<b>-6.652.878</b>	<b>-18%</b>
16	<b>PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>44.385.699</b>	<b>37.216.022</b>	<b>-7.169.677</b>	<b>53</b>	<b>30.563.144</b>	<b>-6.652.878</b>	<b>-18%</b>
1655	Maquinaria y Equipos	15.870.900	15.870.900	-	-	15.870.900	-	0%
1665	Muebles, Enseres y Equipos	29.025.848	30.935.112	1.909.264	7	30.935.112	-	0%
1670	Equipos de Computación	16.367.776	16.367.776	-	-	18.139.776	1.772.000	11%
1675	Equipo de Transporte	2.790.000	2.790.000	-	-	2.790.000	-	0%
1685	Depreciación acumulada	-19.668.825	-28.747.766	-9.078.941	46	-37.172.644	-8.424.878	29%
19	<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>66.719.607</b>	<b>-</b>	<b>-66.719.607</b>	<b>70</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
1905	Bienes y Servicios pagados anticipa	-	-	-	-	-	-	-
1970	Activos Intangibles	162.324.020	162.324.020	-	-	162.324.020	-	0%
1975	Amortización Acumulada intangibles	-95.604.413	-162.324.020	-66.719.607	70	-162.324.020	-	0%
	<b>TOTAL ACTIVO (3)</b>	<b>3.802.462.376</b>	<b>4.179.508.354</b>	<b>377.045.978</b>	<b>10%</b>	<b>1.474.460.247</b>	<b>-2.705.048.107</b>	<b>-65%</b>
	<b>PASIVO</b>							
	<b>CORRIENTE (4)</b>	<b>3.764.838.549</b>	<b>4.014.221.027</b>	<b>249.382.478</b>	<b>138</b>	<b>1.301.075.581</b>	<b>-2.713.145.446</b>	<b>-68%</b>
24	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>3.564.151.313</b>	<b>3.676.409.383</b>	<b>112.258.070</b>	<b>69</b>	<b>986.690.763</b>	<b>-2.689.718.620</b>	<b>-73%</b>
2401	Adquisición de bienes y Servicios	3.117.013.491	3.186.005.734	68.992.243	2	400.646.325	-2.785.359.409	-87%
2425	Acreedores	174.272.764	243.433.685	69.160.921	40	353.655.542	110.221.857	45%
2436	Retención en la fuentes e linto timbre	29.417.075	33.108.604	3.691.529	13	33.236.927	128.323	0%
2437	Retención de industria y comercio	357.406	384.438	27.032	8	154.000	-230.438	-60%
2440	Impptos, Contrib. Y Tasas x Pag	192.456.929	163.339.792	-29.117.137	-15	155.682.835	-7.656.957	-5%
2445	IVA retenido	1.251.652	-974.948	-2.226.600	-178	-	974.948	-100%
2450	Avances y anticipos recibidos	2.922.393	2.922.394	1	100	-	-2.922.394	-100%
2455	Depósitos recibidos terceros	43.105.134	43.315.134	210.000	0	43.315.134	-	0%
2490	Otras Cuentas Por Pagar	3.354.469	4.874.550	1.520.081	100	-	-4.874.550	-100%
25	<b>Obligación Laboral y Seguridad Social</b>	<b>200.687.236</b>	<b>337.811.644</b>	<b>137.124.408</b>	<b>68</b>	<b>314.384.818</b>	<b>-23.426.826</b>	<b>-7%</b>
2505	Salarios y prestaciones sociales	200.687.236	337.811.644	137.124.408	68	314.384.818	-23.426.826	-7%
	<b>NO CORRIENTE (5)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
	<b>Total Interés minoritario (6)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
3	<b>PATRIMONIO (7)</b>	<b>37.623.827</b>	<b>165.287.327</b>	<b>127.663.500</b>	<b>-10</b>	<b>173.384.666</b>	<b>8.097.339</b>	<b>5%</b>
32	<b>PATRIMONIO INSTITUCIONAL</b>	<b>37.623.827</b>	<b>165.287.327</b>	<b>127.663.500</b>	<b>-10</b>	<b>173.384.666</b>	<b>8.097.339</b>	<b>5%</b>
3204	Capital suscrito y pagado	37.500.000	37.500.000	-	-	37.500.000	-	0%
3225	Resultado de ejercicios anteriores	63.062.083	123.677.148	60.615.065	96	122.912.777	-764.371	-1%
3230	Resultado del Ejercicio	-62.938.256	4.110.179	67.048.435	-107	12.971.889	8.861.710	216%
	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>37.623.827</b>	<b>4.179.508.354</b>	<b>377.045.978</b>	<b>127</b>	<b>1.474.460.247</b>	<b>-2.705.048.107</b>	<b>-65%</b>

Fuente: Visita octubre 2017

### ACTIVOS:

La estructura financiera del prestador disminuyó en un 64,72% como se observa en la siguiente grafica que muestra los elementos del balance general de los años 2015 y 2016, esto presuntamente explica una liquidación de activos para cancelar pasivos y los posibles efectos de la conversión a la nueva normatividad.

Los activos corrientes representan el 98% de los activos de la empresa. Para la vigencia 2014-2015, el activo total presentó un incremento del 10%, generada principalmente por la cuenta más representativa en su estructura, los deudores, en la cual se observa un incremento en servicios públicos en su porción no corriente en un 82%, pasando de \$939.7 millones a \$1.712 millones y para la vigencia 2016 su incremento fue del 18%. En las notas a los estados financieros no fue revelado el motivo de dicho incremento. Los otros deudores presentan para la vigencia 2016 una disminución del 99%.

## EFFECTIVO:

En el efectivo, se mantuvo en caja general \$2.5 millones en el año 2016, mientras que en 2015 no se evidenció valor.

El listado de cuentas bancarias se detalla en las notas, así

**Tabla 5.** Relación de cuentas de ahorro

NUMERO	BANCO	TIPO DE CUENTA	SALDO DIC 31 DE 2016	USO
88235852	BANCO BOGOTA	CORRIENTE	16.319.039	RECAUDO Y PAGOS - REC PROPIOS
88041769	BANCO BOGOTA	CORRIENTE	54	CONTRATO INTERAMINISTRATIVO 008
75995456922	BANCO DE COLOMBIA	CORRIENTE	261.423	RECAUDO Y PAGOS - REC PROPIOS
8706	BANCO COOMEVA	CORRIENTE	585.420	RECAUDO Y PAGOS - REC PROPIOS
236800008633	DAVIVIENDA	AHORROS	9.625.211	RECAUDO Y PAGOS - REC PROPIOS
236800008914	DAVIVIENDA	AHORROS	10.000	CONTRATO INTERAMINISTRATIVO 006
236800010613	DAVIVIENDA	AHORROS	12.000	CONTRATO INTERAMINISTRATIVO 009
	BANCO BOGOTA	FONDO INVERSIONES	50.364	FONDO INVERSION

Fuente: Visita octubre 2017

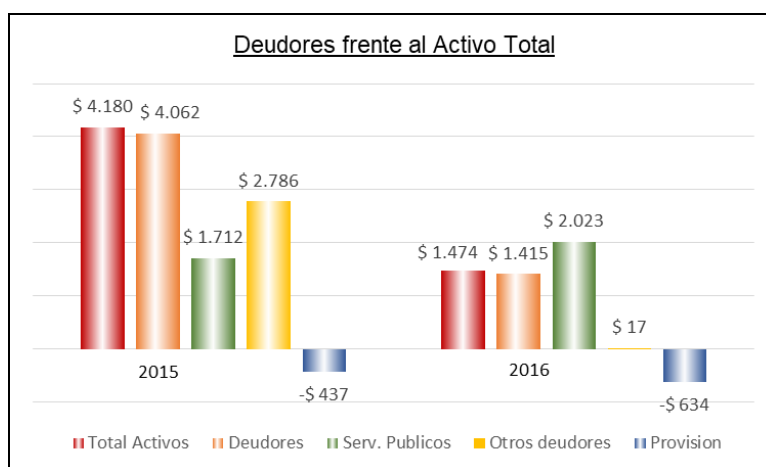
Los saldos de las cuentas son contables, no del extracto bancario, indica que hay partidas conciliatorias a 31 de diciembre de 2016, de las cuales solo se pudo establecer la siguiente:

Entidad	Cuenta	Tipo	Saldo	Contable	En conciliación
Banco Bogotá	088035852	Corriente	21.034.532,76	16.642.202	4.392.331

Las demás conciliaciones de las cuentas bancarias no fueron suministradas por el prestador en lo solicitado.

El valor de los deudores netos representa en el año 2015 el 97,18% del total de los activos y para el año 2016 el 95,94%, siendo los usuarios de los servicios públicos los más representativos y sin la respectiva provisión superan el valor total de los activos en el año 2016, como se observa en la siguiente gráfica:

**Gráfica 1.** Deudores frente al Activo Total



Los deudores de servicios públicos forman la estructura financiera del prestador, debido a que la propiedad planta y equipo solo representa el 2,07% en el año 2016, mientras que el año 2015 es el 0,89% de los activos.

Las provisiones para deudores cobran representatividad para la vigencia 2016 al tener un impacto por la provisión la cual fue de \$634 millones incrementada en un 45% con relación a la vigencia anterior. En los estados financieros no se establece el método de provisión. (Individual o general)

La empresa no presenta dentro de sus estados financieros deudores de más de un año.

### Propiedad planta y equipo:

La propiedad planta y equipo para la vigencia 2016 tuvo un valor de \$30 millones de pesos, los cuales comprenden muebles y enseres.

La alcaldía mediante acta de entrega de bienes No. 001 de fecha 20 de abril de 2011 entregó los bienes afectos a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para su usufructo conforme a lo establecido en el Acuerdo Municipal No. 019 de 2010 y Resolución No 003 de 2011.

El prestador no cuenta con una cifra representativa en la propiedad planta y equipo, su equipo de transporte está representado en una motocicleta Boxer 100 con valor histórico de \$2.7 millones. Lo demás corresponde a maquinaria y equipo, y equipos de oficina sin variación en los dos últimos años y equipos de comunicación y computación con un incremento de 1.7 millones.

La depreciación se realizó en los años de vida útil establecida en las normas fiscales e incorporadas en el régimen de contabilidad pública precedente, para el año 2016 la propiedad, planta y equipo está depreciada en un 45,12% como se muestra a continuación.

**Tabla 6.** Depreciación planta y equipo 2016

<b>Propiedad Planta y Equipo - Año 2016</b>				
	<b>Costo Histórico</b>	<b>Depreciación</b>	<b>Neto</b>	<b>% de deprec.</b>
Maquinaria y equipo	15.870.900,00	5.796.276,00	10.074.624,00	63,48%
Muebles y Enseres	30.935.112,00	11.690.312,00	19.244.800,00	62,21%
Equipos de comunicación y computación	18.139.776,00	18.147.681,00	- 7.905,00	-0,04%
Equipos de transporte, tracción y elevación	2.790.000,00	1.538.376,00	1.251.624,00	44,86%
<b>Saldos</b>	<b>67.735.788,00</b>	<b>37.172.645,00</b>	<b>30.563.143,00</b>	<b>45,12%</b>

Fuente: Estados financieros y notas

Los equipos de comunican y computación están sobre depreciados en \$7.905.

### Deudores:

Los deudores han tenido un comportamiento variable por las causas anteriormente mencionadas, relacionadas con la disminución de los otros deudores en un 99% para la vigencia 2016, sin embargo, los deudores por servicios públicos fueron incrementados presentando el siguiente comportamiento:



**Tabla 7. Deudores por servicios públicos**

DEUDORES SERVICIOS PUBLICOS	2014	2015	DIFERENCIA	2016	DIFERENCIA
acueducto	419.831.698	701.232.229	67,03%	879.521.663	25,43%
alcantarillado	22.786.740	54.046.440	137,18%	70.668.354	30,75%
aseo	289.387.990	591.432.101	104,37%	813.743.119	37,59%
subsidiros acueducto	119.554.100	185.374.814	55,06%	142.673.193	-23,04%
subsidiros alcantarillado	10.224.926	15.310.772	49,74%	5.476.893	-64,23%
subsidiros aseo	78.002.200	164.878.021	111,38%	113.575.796	-31,12%
<b>total</b>	<b>939.787.654</b>	<b>1.712.274.377</b>	<b>82,20%</b>	<b>2.025.659.018</b>	<b>18,30%</b>

Fuente: visita

Para la vigencia 2015 tuvo un incremento considerable de los 82,20%, influenciados principalmente por el servicio de alcantarillado con un incremento del 137,18 % seguida del servicio de aseo con un incremento del 104,37%, y el servicio de acueducto con un incremento del 67,03%. Para la vigencia 2016 los deudores por servicios públicos se incrementaron en un 18,30%, influenciados con un incremento del 37,59% en el servicio de aseo, del 30,75% por servicio de alcantarillado y de 25,43% por servicio de acueducto.

Para la vigencia 2014 la alcaldía se declaró en emergencia y la empresa asumió la prestación del servicio de aseo, de esta manera se ve reflejado en su cartera para la vigencia 2015.

Para el año 2016 el servicio de acueducto y sus subsidios no pagados representaron 50,49% de los deudores, seguido por el 45,78% del servicio de aseo y sus subsidios y el veinteavo restante por el servicio de alcantarillado, por lo cual se puede concluir que hay una concentración de cartera en sus dos servicios principales que ascienden a más del 90% por ciento del activo y dificultan la generación de caja que permita a la empresa operar de manera adecuada y asegurar la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

La provisión de los deudores de servicios públicos según las notas se comporta de la siguiente manera, sin que haya datos de las edades de cartera y método de provisión. (Individual o general)

**Tabla 8. Provisión Deudores**

Provisión	2015	%	2016	%	Variacion \$	Variacion %
Acueducto	236.626.780	54,13%	298.281.385	47,03%	61.654.605	26,06%
Alcantarillado	4.794.453	1,10%	23.505.185	3,71%	18.710.732	390,26%
Aseo	195.737.294	44,77%	312.408.977	49,26%	116.671.683	59,61%
<b>Total</b>	<b>437.160.542</b>	<b>100%</b>	<b>634.197.563</b>	<b>100%</b>	<b>197.037.020</b>	<b>45,07%</b>

Fuente: Notas a los estados financieros

Los valores de las provisiones de las notas no suman, ni corresponden al valor de las cuentas contables. Sin embargo, se observa un incremento en la provisión en los deudores del servicio de aseo en \$116.6 millones de pesos en el año 2016, con respecto al año 2015, equivalente al 59,61%, el cual muestra una ineficiencia en la recuperación de cartera del servicio de aseo.

Finalmente, los demás deudores que representan el 1,13% del total de los activos del año 2016, presentaron una variación del 99,40% pasando de 2.786 millones en año 2015 a 16,6 millones en el año 2016, muestran una recuperación casi del total de la cartera de otros deudores.

Estos otros deudores son valores adeudados por los contratos interadministrativos suscritos y otros deudores por \$352.850 pesos, en total suman \$16.6 millones de pesos al terminar el año 2016.

Se hace calidad en el marco de la resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación no existe el concepto de provisión para las cuentas por cobrar, para el efecto considera la norma que se debe calcular el deterioro de las cuentas por cobrar.

### PASIVOS:

Representa las obligaciones que tiene la empresa con terceros, por la adquisición de bienes y servicios, acreedores, retención en la fuente por impuesto de timbre, impuesto contribuciones y tasas por pagar, recursos recibidos por administración y obligaciones laborales y de seguridad social.

El 100% de los pasivos se encuentra representado en su porción corriente para la cada una de las vigencias evaluadas.

La empresa no posee créditos con entidades financieras.

El pasivo representado en las cuentas por pagar, la adquisición de bienes y servicios es la cuenta más representativa, la cual paso de \$3.117 millones a \$3.186 millones para la vigencia 2015 y a \$400 millones para la vigencia 2016.

La reducción en las cuentas por pagar obedece a ajustes de los contratos interadministrativos que la empresa tiene suscrito con la administración municipal además del reconocimiento de los avances de obra desde las vigencias 2011 y 2012, según información consignada en las notas a los estados financieros.

**Tabla 9. Cuentas por pagar (proyectos de inversión)**

NUMERO	CONTRATO	2015	2016
2401-02-0001	CONTRATO DE OBRA No. 004 de 2011	9.676.105	9.676.105
2401-02-0002	CONTRATO DE OBRA NO. 008 de 2011	54.889.860	
2401-02-0003	CONTRATO DE OBRA No. 009 DE 2011	194.795.000	
2401-02-0004	CONTRATO DE OBRA No. 010 de 2011	497.083.100	
2401-02-0005	CONTRATO DE OBRA No. 005 de 2011	1.722.158.278	
2401-02-0006	CONTRATO DE OBRA NO. 001-2012	89.026.797	89.026.797
2401-02-0007	CONTRATO DE OBRA No. 002-2012	130.439.702	45.586.947
2401-02-0008	CONTRATO DE INTERVENTORIA No. 011/2012	8.800.000	8.800.000
2401-02-0010	CONTRATO DE OBRA No. 004-2012	204.050.000	
<b>TOTAL</b>		<b>2.910.918.842</b>	<b>153.089.849</b>

Fuente. VISITA. Notas a los estados financieros

Dentro de los bienes y servicios se tiene una deuda con CORPOGUAJIRA por \$43.2 millones, del cual no se pudo establecer su antigüedad; contribuciones a la Superservicios por \$16 millones y una deuda de \$94.5 millones de pesos al señor

Gustavo Flórez, al parecer relacionado con el servicio de aseo por un concepto "volqueta" no se pudo establecer con claridad el concepto y la antigüedad.

Los proyectos de inversión por \$153 millones, son valores de contratos de obra suscritos con la administración municipal y de interventoría, como avances de obra el cual no se ha adquirido el derecho a cobro.

El acreedor con mayor valor adeudado corresponde al servicio de energía eléctrica por un monto de \$243 millones de pesos y aportes a fondo de pensiones por \$78.3 millones de pesos.

En cuanto a impuestos, se identificó una sanción por \$68.6 millones de pesos, que corresponde a un fallo del ministerio del trabajo y la protección social a favor del funcionario Aquiles Suarez y una deuda al fondo de seguridad por \$45.5 millones de pesos, no se pudo establecer la antigüedad y si los valores tienen indexación e intereses.

Finalmente, los pasivos por obligaciones laborales a 31 de diciembre de 2016 por valor de \$314.3 millones, tienen los siguientes conceptos y valores

**Tabla 10. Obligaciones laborales vigencia 2016**

Concepto	Valor
Nomina por pagar	66.222.333
Cesantías	68.532.933
Intereses sobre cesantías	11.314.034
Vacaciones	30.907.168
Prima de servicios	92.185.931
Prima de navidad	45.222.419
<b>Valor Total</b>	<b>314.384.818</b>

Fuente: Visita Estados financieros y notas

## Patrimonio

Para la vigencia 2015 se observó un incremento patrimonial a pesar de que la empresa registró una pérdida de \$62 millones para la vigencia 2014 los cuales deberían repercutir generando disminución patrimonial, sin embargo, en las notas de la vigencia 2015 establece:

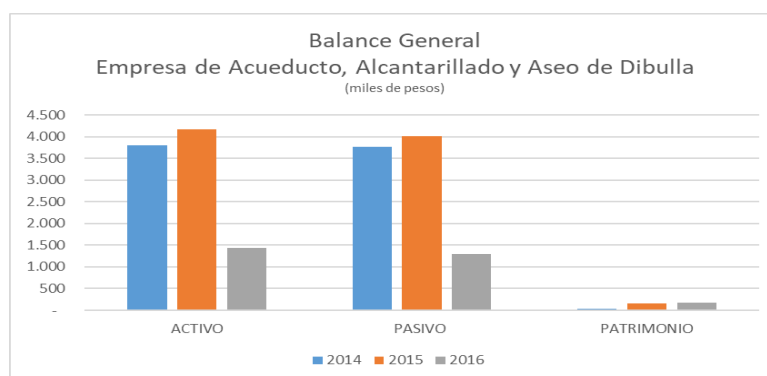
**Imagen 9. Nota patrimonio**

<b>NOTA No. 8 Patrimonio</b>			
<b>CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO</b>		<b>\$ 37.500.000</b>	
El capital empresaria se encuentra distribuido accionariamente de la siguiente manera			
Accionista	Nº acciones	Valor	Participación accionaria
Alcaldía Municipal de Dibulla	30.000	30.000.000	80%
Leonard Antonio Julio Cuadrado	1.500	1.500.000	4%
José Eduardo Redondo Cerchar	1.500	1.500.000	4%
Jesús Enrique Olivella	4.500	4.50.000	12%
3225	Utilidad o Excedentes Acumulados		123.677.148
3230	Resultado del Ejercicio		4.110.179

El aumento registrado en el patrimonio corresponde por un lado a la reclasificación de la cuenta de utilidades utilidad registrada en la presente vigencia,

No existe claridad frente a la reclasificación realizada la cual afectó el patrimonio permitiendo que el mismo se incrementara.

**Grafica 2. Balance General**



Fuente: Visita

## 2.2.6 Estado de Actividad, financiera, económica y social

El estado de resultados que a continuación se analiza, fue construido a partir de la información suministrada en visita esto debido a que, como se expresó anteriormente la empresa no ha realizado el reporte de la información financiera en el SUI.

**Tabla 11. Estado de Actividad, financiera, económica y social vigencias 2014-2015-2016**

CUENTAS	2014	2015	VARIACION	%	2016	VARIACION	%
<b>INGRESOS OPERACIONALES (1)</b>	<b>1.006.969.847</b>	<b>1.330.584.208</b>	<b>323.614.361</b>	<b>94</b>	<b>1.961.247.821</b>	<b>630.663.613</b>	<b>47%</b>
<b>VENTAS DE SERVICIOS</b>	<b>1.006.969.847</b>	<b>1.330.584.208</b>	<b>323.614.361</b>	<b>94</b>	<b>1.961.247.821</b>	<b>630.663.613</b>	<b>47%</b>
Servicio de Acueducto	608.165.534	604.194.527	-3.971.007	-1	684.033.109	79.838.582	13%
Servicio de Alcantarillado	71.935.495	67.618.817	-4.316.678	-6	83.579.881	15.961.064	24%
Servicio de Aseo	326.868.818	655.471.645	328.602.827	101	789.149.304	133.677.659	20%
Otras	-	3.299.219	3.299.219	-	404.485.527	401.186.308	12160%
<b>COSTO DE VENTAS Y OPERACIÓN (2)</b>	<b>578.988.174</b>	<b>657.824.091</b>	<b>78.835.917</b>	<b>14</b>	<b>1.082.221.219</b>	<b>424.397.128</b>	<b>65%</b>
<b>COSTO DE VENTAS DE SERVICIO</b>	<b>578.988.174</b>	<b>657.824.091</b>	<b>78.835.917</b>	<b>14</b>	<b>1.082.221.219</b>	<b>424.397.128</b>	<b>65%</b>
Servicios Públicos	578.988.174	657.824.091	78.835.917	14	1.082.221.219	424.397.128	65%
<b>GASTOS OPERACIONALES (3)</b>	<b>500.696.221</b>	<b>654.364.341</b>	<b>153.668.120</b>	<b>75</b>	<b>861.733.056</b>	<b>207.368.715</b>	<b>32%</b>
<b>DE ADMINISTRACION</b>	<b>280.501.939</b>	<b>417.507.298</b>	<b>137.005.359</b>	<b>49</b>	<b>491.269.990</b>	<b>73.762.692</b>	<b>18%</b>
Sueldos y Salarios	201.596.842	251.192.826	49.595.984	25	276.258.779	25.065.953	10%
Contribuciones imputadas	663.900	150.000	-513.900	-77	42.824.117	42.674.117	28449%
Contribuciones Efectivas	21.460.194	21.156.283	-303.911	-1	-	1	0%
Aportes sobre la nomina	-	-	-	-	102.683.785	102.683.785	0%
Generales	43.441.944	42.625.572	-816.372	-2	69.503.309	26.877.737	63%
Impuestos, Contribuciones y Tasa	13.339.059	102.382.617	89.043.558	668	-	<b>268.080.449</b>	<b>262%</b>
<b>PROVISION, AGOTAMIENTO, DEPRECIACION</b>	<b>220.194.282</b>	<b>236.857.043</b>	<b>16.662.761</b>	<b>26</b>	<b>370.463.066</b>	<b>125.181.145</b>	<b>53%</b>
Provisión para deudores	148.263.412	158.160.495	9.897.083	7	362.038.188	-149.735.617	-95%
Depreciacion de Propiedad Planta y Equipoc	8.211.262	9.076.941	865.679	11	8.424.878	-9.076.941	-100%
Amortizacion Intangibles	63.719.608	69.619.607	5.899.999	9	-	<b>-52.326.061</b>	<b>-75%</b>
<b>EXCEDENTE (DEFICIT) OPERACIONAL (4)</b>	<b>-72.714.548</b>	<b>18.395.776</b>	<b>91.110.324</b>	<b>5</b>	<b>17.293.546</b>	<b>-1.102.230</b>	<b>-6%</b>
<b>OTROS INGRESOS (5)</b>	<b>9.776.292</b>	<b>-</b>	<b>-9.776.292</b>	<b>-200</b>	<b>17.293.546</b>	<b>2.307</b>	<b>0%</b>
<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>9.776.292</b>	<b>-</b>	<b>-9.776.292</b>	<b>-200</b>	<b>2.307</b>	<b>2.307</b>	<b>0%</b>
Financieros	1.508.658	-	-1.508.658	-100	2.307	-	-
Extraordinarios	8.267.634	-	-8.267.634	-100	-	-	0%
<b>OTROS GASTOS (6)</b>	<b>-</b>	<b>14.285.597</b>	<b>14.285.597</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-14.285.597</b>	<b>-100%</b>
<b>OTROS GASTOS</b>	<b>-</b>	<b>14.285.597</b>	<b>14.285.597</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-14.285.597</b>	<b>-100%</b>
<b>EXCEDENTE DEL EJERCICIO</b>	<b>-62.938.256</b>	<b>4.110.179</b>	<b>81.334.032</b>	<b>0</b>	<b>17.295.853</b>	<b>13.185.674</b>	<b>321%</b>
PROVISION PARA IMPUESTO DE RENTA	0	1.027.545	1.027.545	100	4.323.963	3.296.419	321%
RENDA LIQUIDA DEL EJERCICIO	0	3.082.634	3.082.634	100	12.971.890	9.889.256	321%

Fuente: Visita octubre 2017

## **INGRESOS**

Los ingresos provienen de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y otros, que corresponden al contrato suscrito con la administración municipal para el transporte de los residuos sólidos hacia el relleno sanitario de Maicao.

Para la vigencia 2016 el 40.24% de los ingresos recibidos por la empresa pertenece al servicio de aseo, el 34.88% pertenece al servicio de acueducto, el 20.62% al transporte de residuos sólidos hacia el relleno de Maicao y el 4.26% al servicio de alcantarillado.

Las ventas por el servicio de aseo, tuvo un incremento considerable para la vigencia 2015 contrario al servicio de acueducto y alcantarillado los cuales disminuyeron un 0.65% y 6.00% respectivamente, esto debido a que la empresa nuevamente administró el servicio de aseo el municipio.

Para la vigencia 2016 se observó un incremento igual para los tres servicios. Lo que más generó incremento en los ingresos fue el contrato suscrito entre la empresa y la administración municipal cuyo objeto es el transporte de los residuos sólidos al relleno sanitario de Maicao.

## **GASTOS**

En cuanto a los gastos de administración se han incrementado desde la vigencia 2015 y 2016 en 48,84% y 17,67% respectivamente. De los mismos tuvo mayor influencia para la vigencia 2015 los sueldos y salarios, y los impuestos contribuciones y tasas.

Para la vigencia 2016 el incremento más significativo fueron los gastos generales en un 63%, debido a que no fueron suministrados los terceros de las cuentas no fue posible establecer a que corresponde dicho incremento.

Los gastos están determinados por los de administración y las provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones.

Dentro de los gastos de administración se destacan por su incremento las contribuciones imputadas, como los son los aportes a cajas de compensación familiar, cotización a riesgo profesionales y cotizaciones a entidades administradora del régimen de ahorro individual, que pasaron de \$150 mil pesos a \$42.6 millones, incremento del 28.449,41% y los gastos generales del prestador, en especial los seguros generales y los materiales y suministros, que se incrementaron en \$60 millones de pesos, equivalente a un aumento del 140,90%.

En las provisiones se realizó un mayor cálculo de provisión de deudores de \$203,8 millones de pesos, equivalente a un aumento en provisión del 128.91%, pasando de \$158,1 millones en el año 2015 a \$362 millones en año 2016.

La contribución de los servicios al ingreso del estado de actividad, no se comportan en la misma proporción a los deudores de servicios públicos, lo cual muestra que el servicio de aseo subsidia los demás servicios, puesto que el servicio que más deuda genera es el acueducto y proporcional el alcantarillado, mientras que el aseo muestra el renglón de más alto ingreso y los deudores en menor proporción, aunque son los que más se han provisionado.

Los gastos representan el 25% de los ingresos operacionales.

## COSTOS

Con respecto a los costos de producción, ventas y operación, no hay información en los estados financieros suficiente para determinar el valor de prestar cada servicio de forma individual y poder establecer el margen de rentabilidad de cada uno de ellos.

Los costos representan el 55% de las ventas.

## UTILIDAD:

EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA SA ESP "AGUAS DE DIBULLA SA ESP" NIT 900.363.408-3					
RESULTADOS ULTIMOS 5 EJERCICIOS					
RESULTADOS	2012	2013	2014	2015	2016
UTILIDAD		49.845.784	-	4.110.179	12.971.889
PERDIDA	132.395.116		62.938.256		

La utilidad de la empresa ha tenido variaciones significativas, presentado desde la vigencia 2012 a 2016 pérdidas por valor de \$195 millones (2012 y 2014) y utilidades por valor de \$66.9 millones (2013, 2015 y 2016).

## PROCESOS JUDICIALES

RADICACION NUMERO	JUZGADO COMPETENTE	ADMBISION DEMANDA	TIPO DE PROCESO	DEMANDANTE	DEMANDADO	OBSERVACION
2014-00198-00	1 ADMINISTRATIVO DE RIOHACHA	JUNIO 8 /2016	ACCION DE NULIDAD	AGUAS DE DIBULLA	MUNICIPIO DE DIBULLA	PENDIENTE AUDIENCIA INICIA
2014-00120	1 ADMINISTRATIVO DE RIOHACHA	JUNIO 26 /2016	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	AGUAS DE DIBULLA	MUNICIPIO DE DIBULLA	PENDIENTE APELACION ANTE EL TRIBUNAL CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE LA GUAJIRA
3	3 ADMINISTRATIVO DE RIOHACHA	SEPT. 8/2016 PRESENTACION	ACCION CONTRACTUAL	AGUAS DE DIBULLA	MUNICIPIO DE DIBULLA	PENDIENTE ADMISION DEMANDA
2014-00038-00	2 ADMINISTRATIVO DE RIOHACHA	ENERO 28/2016	EJECUTIVO	AGUAS DE DIBULLA	AGUAS DE DIBULLA	FALLO EN CONTRA (30/NOV/2016) APELACION ANTE TRIBUNAL CONTENCIOSO DE LA GUAJIRA
2016-00039.00	1 LABORAL DEL CIRCUITO RIOHACHA	MAYO 16 /2016	ORDINARIO LABORAL	EDIEN ENRIQUE GUERRERO SIERRA	AGUAS DE DIBULLA	PEDIENTE NOTIFICAR INTEVENTOR. NO SE HA EFECTUADO AUDIENCIA DE CONCILIACION
2017-00184.00	1 LABORAL DEL CIRCUITO RIOHACHA	MAYO 16/2016	ORDINARIO LABORAL	AQUILES BENJAMIN SUAREZ REDONDO	AGUAS DE DIBULLA	DEMANDA CONTESTADA JULIO 4/2017- PENDIENTE AUDIENCIA
2014.00156.00	2 LABORAL DEL CIRCUITO DE RIOHACHA		ORDINARIO LABORAL	EULALIA MONTERROZA	AGUAS DE DIBULLA	SENTENCIA JULIO 22 DE 2016. CONFIRMADA POR EL TRIBUNAL SUPERIOR DE RIOHACHA EN FECHA 14 JUNIO DE 2017. PRESENTARON PROCESO EJECUTIVO
2014.000157.00	2 LABORAL DEL CIRCUITO		ORDINARIO LABORAL	JORGE LUIS MARTINEZ VALDEZ	AGUAS DE DIBULLA	SENTENCIA JUNIO 7 DE 2016 EN CONTRA. CONFIRMADA POR EL TRIBUNAL SUPERIOR DE RIOHACHA EL PASADO 18 MAYO DE 2017. PRESENTARON PROCESO EJECUTIVO. LIBRARON MANDAMIENTO DE PAGO
2016.00046.00	2 LABORAL DEL CIRCUITO	14 ABRIL / 2016	ORDINARIO LABORAL	YUDEILI YOHANA MENDOZA COSTA	AGUAS DE DIBULLA	DEMANDA CONTESTADA 13 JUNIO DE 2017. PENDIENTE AUDIENCIA DE PRUEBAS

Fuente: Visita

En el área jurídica de la empresa se llevan un total de (9) nueve procesos, cinco de los cuales son laborales. La empresa tiene una cuenta embargada por esta Superintendencia por sanciones impuestas.

**Grafica 3.** Estado de Actividad, financiera, económica y social



Fuente: SUI 2014-2015-2016

### 2.2.7 Indicadores Financieros

Con base en la información financiera suministrada en visita se presentan los principales indicadores financieros:

**Tabla 12.** Indicadores Financieros 2014–2015-2016

De Rentabilidad	Formula	2014	2015	2016
Margen Operacional de Utilidad	Utilidad de operación * 100	-7,22%	1,38%	0,88%
	Ingresos de operación			
Margen Neto de Utilidad	Utilidad neta*100	-6,25%	0,31%	0,88%
	Ingresos de operación			
Rendimiento del Activo	Utilidad de Operación *100	-1,91%	0,44%	1,17%
	Activo Total			
Rendimiento del Patrimonio	Utilidad de Operación * 100	193,27%	-11,13%	9,97%
	Patrimonio			

#### Rentabilidad:

Los indicadores de rentabilidad presentan una recuperación para las vigencias 2015 y 2016 debido al incremento tanto de las ventas como de la utilidad operacional. Para la vigencia 2016 el margen operacional y margen neto decreció por el incremento de los gastos y de los costos lo que ocasionó la disminución de la utilidad operacional y de la utilidad neta.

El rendimiento del activo y el patrimonio muestra el porcentaje de interés que recibirían si el valor de los activos y del patrimonio fuese el factor de distribución de la utilidad, para sus montos es un porcentaje bajo

De Liquidez	Formula	2014	2015	2016
Razón Corriente	Activo Corriente	0,98	1,03	1,11
	Pasivo Corriente			
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	(73.481.479)	128.071.305	142.821.522
Prueba Ácida	Activo Corriente - deudores	0,04	0,02	0,02
	Pasivo Corriente			

### Liquidez:

En cuanto a los indicadores de liquidez presentan una recuperación por la disminución de las deudas que tiene la empresa, de esta manera se observa que por cada peso que debe la empresa tiene \$1.11 de su activo corriente para pagarla.

Por otro lado, si se observa la participación de las cuentas por cobrar en sus activos la empresa no tendría capacidad de pagar sus obligaciones considerando el incremento de sus deudores por servicios públicos con un incremento significativo para la vigencia 2015 en un 82% y para la vigencia 2016 en un 18%.

Endeudamiento	Formula	2014	2015	2016
Solidez	Pasivo Total	0,99	0,96	0,88
	Activo total			
nivel de endeudamiento	pasivo total/patrimonio	10007%	2429%	750%
concentración a corto plazo	Pasivo Corriente/pasivo total	1,00	1,00	1,00
concentración a largo plazo		0,00	0,00	0,00
	pasivo a largo plazo/pasivo total			

### Endeudamiento:

Todas las deudas que tiene la empresa son a menos de un año de esta manera el resultado del indicador de la concentración del endeudamiento es uno. La empresa no tiene respaldo de su patrimonio para el pago de sus obligaciones. La empresa dispone igualmente de \$0.88 de su activo por cada peso (\$1) que adeuda, determinando así la incapacidad para el pago de las mismas.

de actividad		2014	2015	2016
Numero de Días de la Cartera	Cuentas por Cobrar x 360	335,98	463,27	371,29
	Ventas Netas			
Rotación de Cartera	360	1,07	0,78	0,97
	Numero de Días Cartera			

### Actividad:

En cuanto a los indicadores de actividad de cartera refleja comportamiento variable sin embargo el panorama no es alentador debido a la concentración de la cartera por servicios públicos, la cual se ha incrementado en 82% para la vigencia 2015 y a 18%



para la vigencia 2016. De esta manera se observa que la empresa demora un año en la vigencia 2016 en recuperar su cartera y su rotación es de menos de un mes.

#### **EBITDA:**

Los resultados en término de beneficio bruto pasaron a saldo negativo, la empresa no tiene la capacidad para generar beneficios considerando su capacidad productiva.

<b>EBITDA</b>	220.836.466	-373.702.075
Rentabilidad <b>EBITDA</b>	6,32%	-9,92%

#### **2.2.8 Eficiencia Laboral**

En cuanto a la eficiencia laboral la cual se describe como la razón entre los gastos de personal y el consumo facturado, no es posible realizarlo debido a la inexistencia de datos relacionados con la medición en metro cúbicos consumidos.

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

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

##### **3.1.1 SISTEMA DE ABASTECIMIENTO**

El municipio de Dibulla, los corregimientos de Palomino, Río Ancho, Mingueo, La Punta de los Remedios y las veredas de Santa Rita, Río Claro y Las Minas en donde la Empresa de Acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de Dibulla ESP presta el servicio de acueducto y alcantarillado, se abastecen de tres fuentes superficiales denominadas Río Jerez, Quebrada Andrea y el Río Ancho. Adicionalmente se cuenta con un Pozo subterráneo. El abastecimiento de agua se hace por medio de gravedad para las tres fuentes superficiales y bombeo para el pozo

- **Fuente Superficial Río Jerez**

El Río Jerez es la fuente que hace parte del acueducto regional y es la captación de agua del municipio de Dibulla, el corregimiento la Punta de los remedios y las veredas Las Flores y campana, el cual tiene su nacimiento en la Sierra Nevada de Santa Marta y desemboca en las playas de Dibulla en el mar Caribe. El caudal promedio del río se encuentra en 1500 l/s.

- **Fuente Superficial Río Ancho**

El Río Ancho es la fuente de captación de agua del corregimiento de Río Ancho, esta fuente superficial cuenta con un caudal medio diario de 8 l/s, asimismo cuenta con un caudal máximo horario de 12,8 l/s.

- **Fuente Superficial Quebrada Andrea**

La Quebrada Andrea es la fuente de captación de agua del corregimiento de Mingueo, esta fuente cuenta con un caudal promedio multianual de 1,66 m<sup>3</sup>/s y un caudal máximo diario de 33,15 l/s en una cota de 133m, en el punto de captación el ancho de la quebrada es de 14 m.

**Imagen 10.** Fuentes Superficiales área de prestación Aguas de Dibulla



Río Jerez



Quebrada Andrea



Río Ancho

Fuente: Registro Fotográfico visita SSPD octubre de 2017

**Tabla 13.** Fuentes y concesiones de agua

Nombre de la fuente	Tipo de fuente superficial natural	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió la concesión	Resolución	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)
RIO JEREZ	RÍO	SI	CORPOGUAJIRA	Res 1095 de 2011	20/05/2011	Indefinido	41,73
QUEBRADA ANDREA	QUEBRADA	SI	CORPOGUAJIRA	Res 1094 de 2011	20/05/2011	Indefinido	33,86
RIO ANCHO	RIO	SI	CORPOGUAJIRA	Res 403 de	25/03/2011	25/03/2021	8

Nombre de la fuente	Tipo de fuente superficial natural	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió la concesión	Resolución	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)
				2011			
POZO PALOMINO	Fuente Subterránea	NO	CORPOGUAJIRA	Res 1778 de 2011	19/10/2011	19/10/2016	3

Con respecto a las concesiones de agua, la Corporación Autónoma Regional del Guajira otorgó concesiones para el Río Jerez y la Quebrada Andrea a término indefinido, adicionalmente cabe mencionar que el caudal concesionado se distribuyó por predios ubicados en las cercanías a las fuentes incluyendo la del acueducto.

Finalmente, al validar la información cargada al Sistema Único de Información - SUI por parte del prestador, observamos que, en referencia a los sistemas de abastecimiento, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Dibulla SA ESP no ha cargado información desde el inicio de sus operaciones. Lo anterior estaría presuntamente incumpliendo con lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

### 3.1.1.1 Captaciones de Agua

El sistema de acueducto lo componen cuatro sistemas de captación así:

- **Pozo Palomino:**

El prestador cuenta con un pozo subterráneo, ubicado en el corregimiento de Palomino, en este punto se tiene una bomba con capacidad de 3 litros por segundo.

Durante la visita se evidenció que no se cuenta con planta alterna de energía, tampoco se cuenta con un sistema de bombeo alterno en caso de mantenimiento o falla en la bomba que opera. Adicionalmente durante la visita se evidenció que no se cuenta con macromedición por lo cual se desconoce el caudal captado, incumpliendo con el artículo 23 de la Resolución 1096 de 2000 derogada por la Resolución 330 de 2017.

Cabe mencionar que el operario de turno no se encuentra de manera permanente en el pozo, únicamente esta dos o tres veces al día para ver si el sistema está funcionando.

Este sistema de captación no cuenta con ningún proceso de tratamiento continuo por lo que el agua captada es distribuida directamente a la red a la que hacen parte los usuarios del corregimiento de Palomino, por lo tanto, se está presuntamente incumpliendo con lo estipulado en la Resolución 2115 de 2007 y el Decreto 1575 de 2007, donde se estipula la calidad del agua apta para el consumo humano.

El prestador informó que se tiene una planta denominada MIOX la cual dosifica cloro al agua, no obstante, durante la visita esta se encontraba fuera de servicio, por lo que no se estaba haciendo ninguna desinfección al agua captada.

**Imagen 11. Pozo Palomino**



Pozo Palomino

Fuente: Registro Fotográfico visita SSPD octubre de 2017

- **Acueducto Regional (Río Jerez):**

El prestador cuenta con una bocatoma de tipo lateral que abastece al municipio de Dibulla y las veredas de La Punta de los remedios, Campana y Santarita de Jerez.

Durante la visita se evidenció que la estructura del dique se encontraba deteriorada e incompleta, el prestador informó que por las crecientes del río se ha ido llevando la estructura. Se desconoce el caudal de captación ya que no hay instalados instrumentos de macromedición, lo anterior incumpliendo lo estipulado en el artículo 23 de la Resolución 1096 de 2000 derogada por la Resolución 330 de 2017.

**Imagen 12. Bocatoma Río Jerez**



Estructura del dique Río Jerez

Fuente: Registro Fotográfico visita SSPD octubre de 2017

- **Bocatoma de Mingueo:**

Bocatoma de tipo lateral con una cámara de derivación sobre la Quebrada Andrea. Durante la visita se evidenció que las estructuras se encontraban deterioradas. Se pudo evidenciar que no se encontraban instalados instrumentos de macromedición por lo cual se desconoce el caudal captado.

**Imagen 13.** Bocatoma de Mingueo



Quebrada Andrea

Fuente: Registro Fotográfico visita SSPD octubre de 2017

- **Bocatoma de Río Ancho**

Bocatoma de tipo lateral con canal de derivación sobre el Río Ancho. En la visita se pudo observar que no se contaba con macromedición por lo cual se desconoce el caudal captado.

Cabe mencionar en este punto que las vías de acceso a las estructuras de captación se encuentran en pésimas condiciones, lo cual hace el desplazamiento difícil y largo.

**Imagen 14.** Bocatoma Río Ancho



Cámara de derivación



Estructura de Dique Río Ancho

Fuente: Registro Fotográfico visita SSPD octubre de 2017

Finalmente, al validar la información cargada al Sistema Único de Información - SUI por parte del prestador, observamos que, en referencia a las captaciones, la Empresa

de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Dibulla SA ESP no ha cargado información desde el inicio de sus operaciones. Lo anterior estaría presuntamente incumpliendo con lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010

### 3.1.1.2 Aducciones

Actualmente el prestador cuenta con tres aducciones correspondientes a las tres fuentes de abastecimiento superficiales que son operadas:

**Tabla 14.** Aducciones de los sistemas de acueducto

Fuente	Longitud de la Aducción	Material	Diámetro	Condiciones
Río Jerez	600 m	PVC	14"	Regulares
Río Ancho	488 m	PVC	6"	Regulares
Pozo Palomino	-	-	-	-
Quebrada Andrea	652 m	PVC	8"	Regulares

Fuente: Información entregada por el prestador en visita

Durante la visita se pudieron evidenciar ciertos tramos de las aducciones, los cuales no se encuentran en óptimas condiciones, ya que se observaron fugas en los mismos, y el material estaba deteriorado.

Las tres fuentes superficiales cuentan con aducción a los desarenadores, por otro lado, el pozo palomino no cuenta con aducción ya que a partir del pozo se distribuye agua a los usuarios sin ningún tratamiento.

Finalmente, al validar la información cargada al Sistema Único de Información - SUI por parte del prestador, observamos que, en referencia a las aducciones, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Dibulla SA ESP no ha cargado información desde el inicio de sus operaciones. Lo anterior estaría presuntamente incumpliendo con lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010

### 3.1.1.3 Pretratamiento

- **Desarenador Acueducto Regional (Río Jerez):**

El acueducto regional incluye el casco urbano del municipio de Dibulla, el corregimiento la Punta de los remedios y las veredas Las Flores y Campana. Se cuenta con un sistema de desarenación con dos unidades, durante la visita se observó rebosamiento en los módulos lo que indica que estos no cuentan con la capacidad que se requiere. Adicionalmente no se cuenta con registros de mantenimiento, frente a lo cual el jefe operativo informó durante la visita que, según se requiera se hace la limpieza y mantenimiento del sistema de desarenación. Al no contar con registros de mantenimiento, el prestador presuntamente incumple con lo estipulado en el artículo 33 de la Resolución 1096 de 2000 derogada por la Resolución 330 de 2017.

**Imagen 15. Desarenadores Acueducto Regional**



Módulos Pre tratamiento Río Jerez

Fuente: Registro Fotográfico visita SSPD octubre de 2017

- **Desarenador sistema Mingueo (Quebrada Andrea):**

Posterior a la captación sobre la Quebrada Andrea, se tiene un sistema de desarenación con dos módulos, durante la visita se evidenció que se encuentran deteriorados y que hace falta mantenimiento regular. En la visita el jefe de operación informó que no se cuentan con registro de mantenimiento y que estos se adelantan de acuerdo con lo que se requiera.

Este sistema no cuenta con planta de tratamiento de agua potable por lo que desde el desarenador se distribuye sin ningún tratamiento a los usuarios del corregimiento de Mingueo, por lo tanto, se está presuntamente incumpliendo con lo estipulado en la Resolución 2115 de 2007 y el Decreto 1575 de 2007, donde se estipula la calidad del agua apta para el consumo humano.

**Imagen 16. Desarenadores Mingueo**



Pre-tratamiento Quebrada Andrea

Fuente: Registro Fotográfico visita SSPD octubre de 2017

- **Desarenador Río Ancho**

Posterior al sistema de captación sobre la fuente superficial Río Ancho, se cuenta con un módulo de desarenación, durante la visita se evidenció que este estaba rebosado, por lo cual no cumplía con las funciones propias de un sistema de desarenación.

Las pérdidas en este punto no se calculan. El operario de turno, informó que se realiza mantenimiento cada 15 días y en caso de encontrar rebosamiento se cierra la válvula y se abre el tapón en el vertedero. No obstante, durante la visita el prestador no entregó evidencias que soporten dichos mantenimientos.

**Imagen 17. Desarenador Río Ancho**



Desarenador Río Ancho

Fuente: Registro Fotográfico visita SSPD octubre de 2017

### **3.1.1.4 Plantas de Tratamiento de Agua Potable**

Durante la visita en el mes de octubre de 2017 se visitaron dos plantas de tratamiento de agua potable que están en operación por parte de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Dibulla ESP, en donde se evidencio lo siguiente:

- **Planta de Tratamiento de Agua Potable Río Ancho.**

La planta de tratamiento de agua potable correspondiente a la fuente Río Ancho es de tipo convencional y fue diseñada para tratar 8 l/s, según la información disponible, a marzo de 2016 se abastece a 239 usuarios. A la entrada de la planta se cuenta con una cámara de aquietamiento con canal de aproximación.

Posteriormente se cuenta con dos flocladores independientes entre sí cada uno con una capacidad de diseño de 4 l/s, estos flocladores son de tipo Alabama compuestos por dos celdas de seis orificios.

Una vez el agua pasa por el proceso de floclación entra en la zona de sedimentación donde se cuenta con dos sedimentadores de tipo acelerado con módulos de sedimentación acelerada, los sedimentadores cuentan con placas planas paralelas, el caudal de diseño del sistema de sedimentación es de 8 l/s.



Finalmente se llega al proceso de filtración el cual cuenta con tres filtros de alta tasa cada uno con lecho filtrante alimentado por vertederos.

Durante la visita adelantada se evidenciaron los siguientes hallazgos:

- En el canal de entrada no se hace medición de caudal.
- No se adiciona ningún tipo de coagulante al agua captada.
- Los dos módulos de floculación se encontraban en pésimas condiciones, carece el mantenimiento, ya que las celdas se encontraban partidas e incompletas. Adicionalmente la estructura estaba llena de moho.
- Los dos módulos de sedimentadores de tipo acelerado cuentan con placas dañadas y el agua que entra a los mismos es tan turbia que no es posible visualizar todas las placas.
- En el proceso de filtración se cuenta con 3 filtros los cuales cuentan con un lecho filtrante inoperante, en este punto del proceso el agua continúa siendo igual de turbia que en el canal de entrada.
- No hay proceso de cloración.

Dados los hallazgos anteriormente mencionados, presuntamente la planta de tratamiento no es operativa ni cumple con las funciones mínimas de potabilización.

El prestador informó que el turno que se maneja en la planta es de 24 horas seguidas. Únicamente se lleva una bitácora en la cual se registra si se hizo algún mantenimiento y la cantidad de insumos en la planta. Teniendo en cuenta que no se registra el caudal captado, ni el volumen de agua suministrada ni los análisis fisicoquímicos y microbiológicos en diferentes etapas del proceso, el prestador presuntamente incumple con lo estipulado en el artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007.

De igual forma, No se cuenta con registro de test de jarras, y el prestador no presentó información o soportes que permitiera evidenciar que se adelanta este procedimiento, por otro lado, las instalaciones de la planta no cuentan con equipos de medición, ni cuenta con laboratorio para análisis de proceso. Por otro lado, en esta planta no cuenta con macromedición en la entrada ni la salida de la planta. De acuerdo con lo anterior, se identifica un presunto incumplimiento de la Resolución 1096 del 2000<sup>5</sup>, derogado por la Resolución 330 de 2017.

**Imagen 18.** Estructuras Planta de Tratamiento de Agua Potable Río Ancho



Canal de entrada a la PTAP



Floculadores

<sup>5</sup> Resolución 1096 de 2000, "Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – R.A.S".



Sedimentadores



Filtros

Fuente: Registro Fotográfico visita SSPD octubre de 2017

- **Planta de tratamiento de Agua Potable Pozo Azul**

La planta correspondiente a la fuente superficial Río Jerez el cual hace parte del acueducto regional que abastece al municipio de Dibulla y a las veredas La Punta de los Remedios, Campana y Santarita de Jerez cuenta con una planta convencional con caudal de diseño de 80 l/s.

La PTAP cuenta con una cámara de aquietamiento con canal de aproximación, una vez entra el agua a tratar se pasa por el sistema de floculación el cual cuenta con tres floculadores tipo Alabama con 10 cámaras cada uno, posteriormente el agua pasa por el sistema de sedimentación, el cual cuenta con 3 sedimentadores de alta tasa y placas paralelas. Finalmente se llega a la filtración, proceso que cuenta con cuatro filtros de 20 l/s.

Durante la visita se pudo evidenciar que los floculadores tipo Alabama se encontraban deteriorados y presuntamente les hace falta mantenimiento. Asimismo, el sistema de sedimentación no se encontró operativo de manera óptima por el deterioro de las placas y las canaletas transversales que recolectan el agua sedimentada, durante la visita se encontraban con moho. Finalmente, en los filtros el agua estaba tan turbia que no se veía el fondo del lecho filtrante.

El agua entra por un canal con un perfil de Creager, no obstante, no hay equipos de medición de caudal de entrada a la planta ni macromedición a la salida de la misma.

**Imagen 19. Estructuras Planta de Tratamiento de Agua Pozo Azul**



Canal de Entrada



Floculadores



Sedimentadores



Filtros

Fuente: Registro Fotográfico visita SSPD octubre de 2017

En la visita el operario de turno, señor Carlos Guerra informó que el turno que se maneja en la planta es de 24 horas seguidas. Únicamente se lleva una bitácora en la cual se registra si se hizo algún mantenimiento y la cantidad de insumos en la planta. Adicionalmente el operario informó que la regularidad del mantenimiento es una vez al mes para toda la planta Pozo Azul, este mantenimiento se registra en la bitácora que se registra a diario.

Teniendo en cuenta que no se registra el caudal captado, ni el volumen de agua suministrada ni los análisis fisicoquímicos y microbiológicos en diferentes etapas del proceso, el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo lo estipulado en el artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007.

**Imagen 20.** Bitácora de la PTAP Pozo Azul

21-10-17		Turno Carlos Guerra		Lavado de filtros					
Sulfato		Cloro		F1	F2	F3	F4	F5	F6
botas en Bodega	consumo dia	pipetas en Bodega	consumo dia						
80	0	31	0						
entrega botas en Bodega		entrega pipetas en Bodega		firma Bocatomo					
80		31							
lavado de floculadores no		sedimentadores no							
lavado de tanques de almacenamiento no									
Mantenimiento: Bocatomo si		Desarmados si							
aseo a la planta									
Visitas: Jefe operativo									
entrega furo al si: Lvar cruzado		22-10-17							
Observaciones: Segui recavando el canal sumatori		el nivel en captacion							
entrega Carlos Guerra		Pavise <del>Paraguay</del> vertidos							
fecha 22-10-17		Turnos <del>Paraguay</del> Hara 8:00 am							
Sulfato		Cloro		Lavado de filtros					
botas en Bodega	consumo dia	pipetas en Bodega	consumo dia	F1	F2	F3	F4	F5	F6
80	0	31	0						
entrega botas en Bodega		entrega pipetas en Bodega		Bocatomo					
80		31							
lavado de floculadores si		sedimentadores si							
lavado tanques de almacenamiento si		no							
Mantenimiento: Bocatomo si		no							
Desarmados si		no							
aseo a la planta si		no							
Visitas:									

No se cuenta con registro de test de jarras, y el prestador no presentó información o soportes que permitiera evidenciar que se adelanta este procedimiento, por otro lado, las instalaciones de la planta no cuentan con equipos de medición, ni un laboratorio certificado, incumpliendo presuntamente con lo estipulado en el artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007.

- **Sistema Mingueo Quebrada Andrea**

Es imperativo mencionar que el sistema de la Quebrada Andrea no cuenta con planta de tratamiento de agua potable, por lo cual al igual que el pozo subterráneo se distribuye agua sin tratamiento a los usuarios.

Finalmente, al validar la información cargada al Sistema Único de Información - SUI por parte del prestador, observamos que, en referencia a las plantas de tratamiento de agua potable, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Dibulla SA ESP no ha cargado información desde el inicio de sus operaciones. Lo anterior estaría presuntamente incumpliendo con lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010

Teniendo en cuenta que no se registra el caudal captado, ni el volumen de agua suministrada ni los análisis fisicoquímicos y microbiológicos en diferentes etapas del proceso, el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo lo estipulado en el artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007.

**Permiso de vertimientos de los residuos generados por el proceso de potabilización**

En relación con el vertimiento de los lodos generados durante el proceso de

potabilización del agua en las dos plantas que actualmente operan el sistema de acueducto de Aguas de Dibulla SA ESP, el prestador informó que no se tiene ningún tipo de tratamiento los residuos sólidos y líquidos producidos de los procesos son vertidos en las fuentes abastecedoras (Río Jerez y Río Ancho) y no se cuenta con ningún permiso de vertimientos. Por lo anterior, se encuentra un presunto incumplimiento del artículo 119 de la Resolución 1096 del 2000<sup>6</sup>, derogado por la Resolución 330 de 2017<sup>7</sup>.

### **Operación y Mantenimiento de las PTAP**

Durante la visita adelantada en octubre de 2017 el prestador no entregó el Manual de operación de las Plantas de Tratamiento de agua potable, expresando que actualmente no se cuenta con el documento actualizado, lo anterior estaría presuntamente incumpliendo con lo estipulado en los artículos 199 y 202 de la Resolución 1096 de 2000, derogada por la Resolución 330 de 2017.

Adicionalmente, el prestador informó que no cuenta con cronograma de mantenimiento de las plantas de tratamiento las cuales están a su cargo, asimismo no se entregaron los respectivos soportes de los mantenimientos que se realizan a los procesos dentro de las plantas de tratamiento de agua potable.

### **Laboratorio de calidad del agua**

Dentro de las instalaciones de las plantas de tratamiento de agua potable, el prestador no cuenta con equipos de medición. El prestador informó que se toman muestras 3 veces al mes en toda la red de distribución operada por Aguas de Dibulla SA ESP y estas muestras se llevan al laboratorio PROQUIMAG ubicado en la ciudad de Santa Marta. Cabe mencionar que este laboratorio no se encuentra certificado por el Ministerio de Salud, tal y como lo establece la Resolución 1615 de 2015.

Dentro de las plantas de tratamiento de agua potable no se lleva ningún control o registro de las condiciones físico-químicas en los procesos de tratamiento por lo cual se desconoce la eficiencia en cada etapa del tren de tratamiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, el prestador estaría presuntamente incumpliendo con lo establecido en el Artículo 120 de la Resolución 1096 de 2000, derogada por la Resolución 330 de 2017, que dispone que las Plantas de Tratamiento de Agua Potable – PTAP deben contar con un laboratorio para la medición in-situ de los parámetros de calidad del agua luego del proceso de potabilización.

#### **3.1.1.5 Tanques de Almacenamiento**

La PTAP correspondiente al Río Jerez (Acueducto Regional pozo azul) cuenta con la siguiente capacidad de almacenamiento:

<b>Tanque</b>	<b>Capacidad (m<sup>3</sup>)</b>
Semienterrado en concreto	300

<sup>6</sup> Resolución 1096 de 2000, "Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – R.A.S".

<sup>7</sup> Resolución 330 de 2017, "Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS y se derogan las resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009".

La PTAP correspondiente al Río Ancho cuenta con la siguiente capacidad de almacenamiento:

Tanque	Capacidad (m <sup>3</sup> )
Semienterrado en concreto	172
Semienterrado en concreto	172

**Imagen 21.** Tanques de Almacenamiento PTAP Pozo azul



**Imagen 22.** Tanques de Almacenamiento PTAP Río Ancho.



### 3.1.1.6 Red de Distribución de Agua Potable

La red de distribución de agua potable operada por el prestador incluye el municipio de Dibulla, los 5 corregimientos y 4 veredas. Cabe mencionar que, durante la visita adelantada por esta Superintendencia, el prestador no aportó información del catastro de redes actualizado por lo cual no fue posible conocer dicha información.

Asimismo, la información con respecto a macromedidores, válvulas, hidrantes y estaciones reductoras de presión no está disponible para analizar. El último catastro de redes de acueducto se desarrolló en la vigencia 2009 según lo reportado por el prestador, no obstante, no se cuenta con dicha documentación, por lo anterior el prestador presuntamente incumple lo estipulado en la Resolución 1096 de 2000, derogada por la Resolución 330 de 2017.

Durante la visita de inspección y vigilancia, realizada en octubre de 2017, el prestador informó que no cuenta con el manual de operación y mantenimiento de las redes de agua potable del área de prestación operado por Aguas de Dibulla S.A. E.S.P., presuntamente incumpliendo lo estipulado en los artículos 199 y 202 de la Resolución 1096 de 2000, derogada por la Resolución 330 de 2017.

#### Almacenamiento en la red de distribución

Se cuenta con la siguiente capacidad de almacenamiento en la red operada por el prestador:

**Tabla 15. Almacenamiento Red de Distribución**

Ubicación del Tanque	Capacidad del tanque (m3)
Corregimiento Mingueo	150
Municipio de Dibulla	500
Corregimiento de Palomino	65
Corregimiento de Río Ancho	320

Fuente: Información entregada por el prestador en visita

Finalmente, al validar la información cargada al Sistema Único de Información - SUI por parte del prestador, se observa que en referencia a los tanques de almacenamiento, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Dibulla SA ESP no ha cargado información al respecto desde el inicio de sus operaciones, por lo cual no es posible comparar la información suministrada en visita con la que debe ser reportada por el prestador al SUI por lo tanto existe un presunto incumplimiento de la Resolución SSPD No. 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, relacionado con la calidad de la información suministrada al sistema.

### 3.1.1.7 Sectores Hidráulicos

En relación con la sectorización hidráulica de la red de distribución del municipio de Dibulla y los corregimientos que hacen parte del área de prestación se tiene la siguiente información:

**Tabla 16. Almacenamiento Red de Distribución**

Municipio de Dibulla	5 sectores hidráulicos
Corregimiento de Palomino	4 sectores hidráulicos
Corregimiento de Mingueo	3 sectores hidráulicos
Corregimiento de Río Ancho	1 sector hidráulico
Corregimiento de La Punta de los Remedios	1 sector hidráulico
Corregimiento de Las Florez	1 sector hidráulico

Fuente: Información entregada por el prestador en visita

Estos sectores hidráulicos se manejan manualmente por válvulas. El prestador informó que actualmente no se hace medición de presiones en los sectores hidráulicos por lo cual se desconoce dicho parámetro, lo anterior informado que no se cuenta con equipos de medición, como se ha mencionado anteriormente.

Ahora bien, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, la presión mínima a la cual se compromete el prestador para brindar su servicio de acueducto es de 10 m.c.a, tal como se observa a continuación:

*“(..) AGUAS DE DIBULLA S.A. ESP.” Realizará las actividades necesarias para garantizar el suministro de agua en carro tanques y la operación de válvulas para la puesta en servicio de las interconexiones entre sectorizaciones de la red. Las presiones de servicio en la red se prestarán dentro de los rangos mínimos (10 m.c.a) y máximos (40 m.c.a.) establecidos en el RAS 2000 (Resolución 1096 del 17 de noviembre de 2000) (...)”*

De acuerdo con lo anterior, no es posible verificar el cumplimiento el anexo técnico del CCU en cuanto a las presiones.

### 3.1.1.8 Análisis de Oferta - Demanda

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

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

Teniendo en cuenta que la demanda de agua potable es directamente proporcional, entre otros factores, al porcentaje de pérdidas de agua en el sistema, en el presente análisis se plantea el siguiente escenario:

- I. Dado que el prestador no calcula el Índice de Agua No Contabilizada para las vigencias analizadas, de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 151 de 2001, para poder realizar el análisis se hace un supuesto para este indicador, por lo cual se realiza un supuesto por lo cual se asumirá un IANC de 70%.

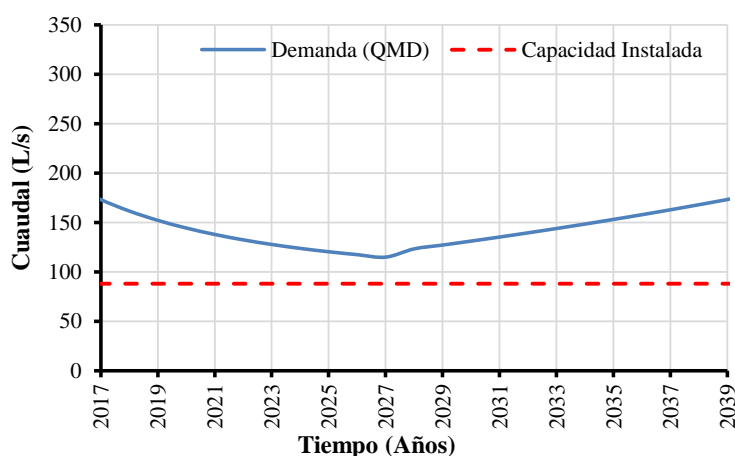
De acuerdo a las condiciones planteadas, se presentan los datos de entrada:

**Tabla 17.** Datos de entrada para análisis de Oferta Vs. Demanda del sistema de abastecimiento de Dibulla

Año	Población (DANE 2005)	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005)	Nivel de Complejidad Definitiva	Clima Acorde con Elevación	d <sub>neto</sub> residencial	k1 (RAS 2000)
[AAAA]	[hab]	[%]			[L/hab-día]	[adimen.]
2015	32983	3.14	Medio Alto	Cálido	140	1.20

Fuente: Análisis SSPD

**Imagen 23.** Curva Demanda vs Capacidad Instalada Aguas de Dibulla SA ESP



Fuente: SSPD a partir de información suministrada por el prestador.



Al obtener la curva de la demanda para el IANC con un supuesto de 70% cómo se muestra en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** la demanda de agua potable para el año 2017 excede la capacidad instalada del sistema de abastecimiento que corresponde a 88 L/s.

Del presente análisis se puede concluir que la empresa actualmente no cuenta con la capacidad suficiente en planta para el abastecimiento del municipio, los corregimientos y veredas que hacen parte del área de prestación, situación que se mantendrá constante durante toda la proyección del ejercicio. Adicionalmente esta situación se ve reflejada en la actualidad con la baja continuidad en la que opera el sistema.

Debido a lo anterior, se recomienda se realice la ampliación en la capacidad de tratamiento de la PTAP, con el fin de superar la demanda de agua, en un horizonte de tiempo de 30 años.

### 3.1.1.8 Indicadores de Prestación del Servicio para Acueducto

Los indicadores de prestación para el servicio de acueducto por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Dibulla SA E.S.P en el municipio de Dibulla, La Guajira, son mostrados a lo largo de esta sección. A partir de los datos reportados por el prestador al SUI, así como los suministrados por el prestador en la última visita adelantada en el mes de octubre de 2017.

- **Cobertura de Acueducto**

De acuerdo con la información suministrada en visita, se observa que la cobertura de acueducto en el área de prestación del servicio ha estado en promedio en 90% para las vigencias analizadas, no obstante, el prestador no aportó variables de cálculo de este indicador, por lo cual no es posible verificar las variables utilizadas para entregar los datos de cobertura.

**Tabla 18.** Cobertura de Acueducto

ACUEDUCTO	
AÑO	PORCENTAJE
2015	90%
2016	90%
2017	90%

Fuente: Información entregada por el prestador en visita

- **Índice de Continuidad**

El Índice de Continuidad para la prestación del servicio de acueducto en el municipio de Dibulla así como los corregimientos del área de prestación no pudo ser analizado a partir de la información disponible en el SUI, ni por la suministrada por el prestador durante la visita de inspección llevada a cabo en octubre de 2017, para las vigencias 2015 y 2016, el prestador únicamente entregó los datos pertinentes para el mes de octubre de 2017, incumpliendo lo estipulado en la Resolución 2115 de 2007 para el cálculo del índice de continuidad por mes, por otro lado se está incumpliendo la Resolución SSPD No. 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, relacionado con la calidad de la información suministrada al Sistema Único de Información SUI.

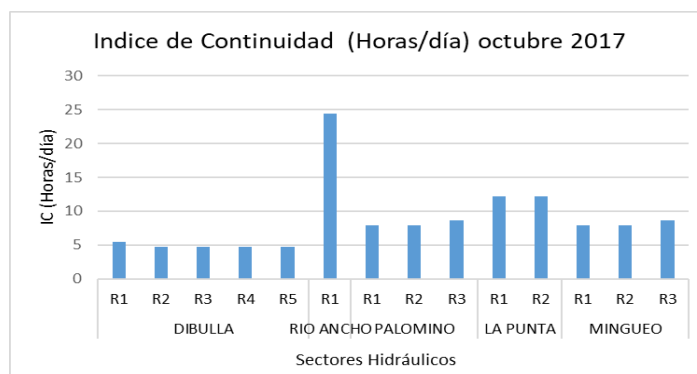
Es importante mencionar que para la estimación del indicador se empleó la Resolución 2115 de 2007 como marco normativo.

**Tabla 19.** Índice de Continuidad octubre 2017

MUNICIPIO	SECTOR	IC (Horas/día)
DIBULLA	R1	5.52328767
	R2	4.73424658
	R3	4.73424658
	R4	4.73424658
	R5	4.73424658
RIO ANCHO	R1	24.460274
PALOMINO	R1	7.89041096
	R2	7.89041096
	R3	8.67945205
LA PUNTA	R1	12.230137
	R2	12.230137
MINGUEO	R1	7.89041096
	R2	7.89041096
	R3	8.67945205

Fuente: SSPD a partir de información entregada en visita por el prestador

**Imagen 24.** Índice de Continuidad en el área de prestación de Aguas de Dibulla SA ESP



Fuente: Análisis SSPD a partir de información entregada en visita por el prestador

La Grafica anterior muestra el índice de continuidad para cada uno de los sectores hidráulicos en el municipio de Dibulla y los corregimientos que hacen parte del área de prestación.

Estos valores fueron calculados de acuerdo a los datos entregados por el prestador con respecto a la población servida por sector hidráulico y las horas de prestación durante el mes. No obstante, durante la visita adelantada en octubre de 2017, el prestador informó que en el corregimiento de Palomino se le suministra agua una vez cada 6 días y para el municipio de Dibulla una vez cada tres días. Teniendo en cuenta lo anterior, los datos de continuidad que dice tener el prestador no son fiables.

Ahora bien, al comparar estos resultados con lo establecido en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes, se evidencia que la Empresa Aguas de Dibulla

SA ESP estableció lo siguiente relacionado con la continuidad del servicio de acueducto:

*“(…)CLAUSULA TERCERA: CALIDAD, CONTINUIDAD Y PRESIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.- “AGUAS DE DIBULLA S.A. ESP.”, garantizará la calidad de la prestación de servicio de acueducto en lo concerniente a continuidad y uniformidad del servicio evitando fluctuaciones de presión, calidad y cantidad, salvo en los casos en que, por operaciones de mantenimiento preventivos, correctivos e intervenciones para optimización o ampliación en cualquiera de los componentes de agua cruda o potable, se obligue a prestaciones intermitentes del servicio u otra prestaciones atípicas. (…)”*

De acuerdo con el párrafo anterior, presuntamente el Contrato de Condiciones Uniformes no especifica el número de horas de servicio que se compromete a prestar el servicio de acueducto en la red de distribución por lo cual no es posible analizar un incumplimiento directo con el documento.

En segundo lugar, al consultar el SUI para las vigencias 2015, 2016 y lo corrido del 2017 el prestador no ha reportado información para dicho indicador por lo cual no es posible clasificar la continuidad en el municipio de acuerdo a la Resolución de 2115 de 2007.

Con respecto al registro de suspensiones para las vigencias solicitadas, el prestador no hizo entrega del mismo, por lo cual se presenta un presunto incumplimiento por parte de Aguas de Dibulla SA ESP frente a esta obligación y dificulta el análisis completo de la continuidad en el área de prestación.

Por otro lado, con respecto al índice de continuidad de acuerdo a lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2005, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Dibulla SA ESP informó durante la visita que no realiza el cálculo del mismo, por lo tanto, y de conformidad con la información previamente presentada, se presenta un presunto incumplimiento a la normatividad citada en materia de continuidad del servicio.

- **Calidad de Agua Suministrada en la Red de Distribución**

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

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

Finalmente, se analiza la existencia del mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento del área de prestación por parte de la empresa prestadora de servicios públicos.

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

Según la información entregada en visita por el prestador, con respecto a la última acta de actualización y concertación de los puntos de muestreo en el área de prestación de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Dibulla es de 2012 para cada uno de los corregimientos y del municipio de Dibulla. Presentándose un presunto incumplimiento a lo establecido en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución 811 de 2008, ya anualmente los prestadores deben realizar la actualización de las actas, lo que debe haberse realizado para los años 2013 a 2016

Por otro lado, al validar la información cargada al Sistema Único de Información - SUI por parte del prestador, se observa que, en referencia a las actas de calidad del agua, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Dibulla SA ESP no ha cargado información desde el inicio de sus operaciones, presuntamente incumpliendo lo contemplado en la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, relacionado con la calidad de la información suministrada al sistema.

De acuerdo con el acta No 001-12 del 17 de abril de 2012 suministrada en visita se tiene la siguiente información de cada uno de los puntos de muestreo concertados para los corregimientos y el municipio de Dibulla:

**Tabla 20.** Puntos concertados y materializados vigencia 2012

Área de Prestación	ID Punto	Dirección
<b>Corregimiento Río Ancho</b>	DB01	Cra 2 No 8-14
	DB02	Cll 2 Cra 3A
	DB03	Cra 3 No 4-71
	DB05	Cll 1 Cra 10
<b>Corregimiento Palomino</b>	DB06	Frente al cementerio central
	DB07	Cll 2 Cra 2
	DB08	Cra 6 Cll 3
	DB09	Cll 3 No 14-17
<b>Corregimiento de Mingueo</b>	DB10	Entrada a la sierra
	DB11	Cll 8 Cra 3
	DB12	Cra 13 #5-172
	DB13	Cll 5 #5-41
	DB14	Torre de Comcel
<b>Municipio de Dibulla</b>	DB15	Cll 5 # 4-12
	DB16	Estación Elevadora
	DB17	Cra 9 esquina
	DB18	Cra 6 #4-60
	DB19	Cra 4 #7-78
	DB20	Cll 8 # 9-17

Fuente: Información Entregada por Aguas de Dibulla en visita

**Visita in-situ a los puntos de muestreo**

Durante la visita, el día 26 de octubre de 2017 se hizo inspección a los siguientes puntos de muestreo en la red operada por el prestador.

Cabe mencionar que el prestador no contaba con equipos de medición in situ de la calidad del agua suministrada por red, tampoco se llevan registros de presión, por lo cual no se pudieron tomar parámetros in-situ para conocer en tiempo real la calidad del agua.

**Imagen 25.** Modelo de Puntos de Muestreo operados por Aguas de Dibulla SA ESP



Identificación de los puntos de muestreo operados por AGUAS DE DIBULLA SA ESP  
Fuente: Registro Fotográfico visita SSPD octubre de 2017

**Corregimiento de Palomino**

El corregimiento de Palomino cuenta con 5 puntos de muestreo de los cuales se visitaron 3 puntos con las siguientes características. Según la información disponible a marzo de 2016 se tenían 579 usuarios por lo cual se requieren 4 puntos de muestreo de acuerdo a la Resolución 811 de 2008, teniendo en cuenta esto, el prestador cumple con este requerimiento.

**Tabla 21.** Puntos Visitados en el Corregimiento de Palomino

Identificación del Punto	Hallazgo
DB05	Aparentemente un color neutro
DB06	No tenía agua en el momento de la visita
DB07	No tenía agua en el momento de la visita

El operario encargado de la red en el corregimiento informó que se le distribuye agua a un sector cada 6 días. Expresando que los constantes cortes de energía afectan la operación del pozo subterráneo. No obstante, dado que no se tiene registro de suspensiones y continuidad en el servicio de este corregimiento, no es posible corroborar la información suministrada por el prestador de manera verbal durante la visita.

**Corregimiento de Río Ancho:**

El corregimiento de Río Ancho cuenta con 4 puntos de muestreo de los cuales se visitaron 3 con las siguientes características. Según la información disponible a marzo de 2016 se tenían 239 usuarios por lo cual se requieren 4 puntos de muestreo de

acuerdo a la Resolución 811 de 2008, teniendo en cuenta esto, el prestador cumple con este requerimiento.

**Tabla 22.** Puntos Visitados en el Corregimiento de Río Ancho

Identificación del Punto	Hallazgo
DB04	Casi nada de agua.
DB03	Buena presión de agua, aparentemente un color neutro.
DB01	No tenía agua en el momento de la visita.

### Corregimiento de Mingueo

Mingueo cuenta con 5 puntos de muestreo, según la información disponible a marzo de 2016 se tenían 1242 usuarios en Mingueo por lo cual se requieren 4 puntos de muestreo de acuerdo a la Resolución 811 de 2008, teniendo en cuenta esto, el prestador cumple con este requerimiento. Durante la visita se inspeccionaron 3 puntos con las siguientes características.

**Tabla 23.** Puntos Visitados en el Corregimiento de Mingueo

Identificación del Punto	Hallazgo
DB10	Casi nada de agua.
DB13	Presión regular, al abrir la llave salió el agua de color café.
DB11	No tenía agua en el momento de la visita, no estaba sellado.

### Municipio de Dibulla

El municipio cuenta con 6 puntos de muestreo, según la información disponible a marzo de 2016 se tenían 864 usuarios en el municipio de Dibulla por lo cual se requieren 4 puntos de muestreo de acuerdo a la resolución 811 de 2008, teniendo en cuenta esto, el prestador cumple con este requerimiento. De dichos puntos, se visitaron 3. El jefe operativo informó que para la fecha de la visita ningún punto contaba con agua.

**Tabla 9.** Puntos Visitados en el municipio de Dibulla

Identificación del Punto	Hallazgo
DB16	No tenía agua en el momento de la visita.
DB19	No tenía agua en el momento de la visita.
DB20	No tenía agua en el momento de la visita.

Dado que no se pudo realizar muestreo in situ, se tomó el último resultado emitido por el laboratorio PROQUIMAG durante la visita, correspondiente al 20 de septiembre de 2017.

### Municipio de Dibulla, Punto DB17

**Tabla 25.** Resultados 20 de septiembre de 2017 Dibulla

Parámetro	Resultado
Color	12.5
Turbiedad (NTU)	36
Ph	7,82
Cloro residual	0.05
Coliformes Totales (UFC)	123

E. Coli (UFC)	18
---------------	----

Como se puede observar en el resultado del ultimo muestreo realizado con fecha de 20 de septiembre de 2017, entregado durante la visita, el prestador esta presuntamente incumpliendo con los valores de turbiedad, cloro residual, coliformes totales y E. Coli de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 2115 de 2007.

*Corregimiento de Río Ancho, Punto DB02*

**Tabla 26.** Resultados 20 de septiembre de 2017 Río Ancho

Parámetro	Resultado
Color	15,3
Turbiedad (NTU)	90
Ph	7,4
Cloro residual	0.05
Coliformes Totales (UFC)	146
E. Coli (UFC)	26

Como se puede observar en el resultado del ultimo muestreo realizado con fecha de 20 de septiembre de 2017, entregado durante la visita, el prestador esta presuntamente incumpliendo con los valores de turbiedad, cloro residual, coliformes totales y E. Coli de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 2115 de 2007.

*Corregimiento Mingueo, Punto DB10*

**Tabla 27.** Resultados 20 de septiembre de 2017 Mingueo

Parámetro	Resultado
Color	5,8
Turbiedad (NTU)	1,34
Ph	7,44
Cloro residual	0.12
Coliformes Totales (UFC)	91
E. Coli (UFC)	11

Como se puede observar en el resultado del ultimo muestreo realizado con fecha de 20 de septiembre de 2017, entregado durante la visita, el prestador esta presuntamente incumpliendo con los valores de turbiedad, cloro residual, coliformes totales y E. Coli de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 2115 de 2007.

*Corregimiento de Palomino, DB05*

**Tabla 28.** Resultados 20 de septiembre de 2017 Palomino

Parámetro	Resultado
Color	1,9
Turbiedad (NTU)	1,30
Ph	7,04
Cloro residual	0.18
Coliformes Totales (UFC)	81
E. Coli (UFC)	7

Como se puede observar en el resultado del ultimo muestreo realizado con fecha de 20 de septiembre de 2017, entregado durante la visita, el prestador esta presuntamente incumpliendo con los valores de turbiedad, cloro residual, coliformes totales y E. Coli de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 2115 de 2007.

✓ **Control de la calidad del agua distribuida por la red**

De acuerdo con los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, el prestador debe realizar la toma de las muestras de control mensual con un mínimo de número de muestras igual a tres.

- ❖ Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro residual libre o residual del desinfectante usado: 1 muestra mensual
- ❖ Alcalinidad, Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, residual del coagulante utilizado: Una muestra trimestral
- ❖ COT, Fluoruros: 1 anual
- ❖ Aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria: De acuerdo con lo exigido en el mapa de riesgo
- ❖ Coliformes totales y E. Coli: 1 mensual

Ahora bien, según la información entregada por el prestador en visita con respecto a la frecuencia de toma de muestras de control, se observó que para el 2017 el cronograma de toma de muestras fue de tres mensuales para el municipio de Dibulla y los corregimientos del área de prestación.

Por otro lado, una vez revisados los resultados de las muestras de control emitidas por el laboratorio PROQUIMAG certificado e inscrito en el PICCAP se obtuvieron los siguientes valores para las vigencias 2015 y 2016 fuera del rango admisible, presuntamente incumpliendo lo establecido por la Resolución 2115 de 2007 para calidad de agua en la red de distribución:

**Tabla 29.** Resultados fuera del rango admisible Res 2115 de 2007 vigencia 2015

VIGENCIA 2015				
Parámetro	RESULTADO ANÁLISIS	FECHA RESULTADO	LUGAR	PUNTO
Coliformes Totales	183	16-dic	Dibulla	DB17
E. coli	71			
Cloro Residual	0,14			
Coliformes Totales	136	10-dic	Mingueo	DB02
E. coli	73			
Cloro Residual	0,14			
Coliformes Totales	109	10-dic	Palomino	DB05
E. coli	22			
Cloro Residual	15			
Coliformes Totales	121	10-dic	Dibulla	DB17
E. coli	62			



Cloro Residual	0,13			
Color	20	01-dic	Dibulla	DB15
Turbiedad	2,55			
Coliformes Totales	163 UFC			
E. coli	58 UFC			
Cloro Residual	0,19			
Color	31,1	01-dic	Dibulla	DB16
Turbiedad	3,29			
Coliformes Totales	151			
E. coli	43			
Cloro Residual	0,29			
Color	124,6	27-nov	Dibulla	DB15
Turbiedad	110			
Coliformes Totales	189			
E. coli	87			
Cloro Residual	NO SE DETECTA			
Color	37,6	05-nov	Dibulla	DB17
Turbiedad	16,88			
Coliformes Totales	126			
E. coli	71			
Cloro Residual	0,05			
Color	38,3	05-nov	Dibulla	DB15
Turbiedad	14,15			
Coliformes Totales	131			
E. coli	66			
Cloro Residual	0,05			
Coliformes Totales	63	16-sep	Mingueo	ND
Cloro Residual	0,05			
E. coli	15			
Coliformes Totales	119	22-sep	Dibulla	DB15
E. coli	27			
Coliformes Totales	29	16-sep	Dibulla	DB18

E. coli	6			
Coliformes Totales	>100	20-ago	Dibulla	ND
E. coli	15			
Coliformes Totales	>100	23-jul	Dibulla	DB15
E. coli	21			
Coliformes Totales	>100	06-jul	Dibulla	DB16
E. coli	15			
Coliformes Totales	32	09-mar	Río Ancho	DB03
E. coli	7			
Cloro Residual	0,03			

La tabla anterior muestra los valores de los parámetros que se encontraron fuera de rango según la normativa estipulada, asimismo cabe aclarar que la totalidad de los resultados de las muestras para la vigencia 2015 presentaron presuntos incumplimientos en al menos dos parámetros.

**Tabla 10.** Resultados fuera del rango admisible Res 2115 de 2007 vigencia 2016

Vigencia 2016				
Parámetro	Resultado Análisis	Fecha	Lugar	Punto
Cloro Residual	0,03	06-ene	Río Ancho	ND
Coliformes Totales	119			
E. coli	66			
Cloro Residual	0,02	06-ene	Palomino	ND
Coliformes Totales	116			
E. coli	53			
Cloro Residual	0,01	06-ene	Mingueo	ND
Coliformes Totales	145			
E. coli	61			
Cloro Residual	0,01	06-ene	Dibulla	DB16
Coliformes Totales	149			
E. coli	63			
Coliformes Totales	165	06-ene	Dibulla	DB18
E. coli	59			
Coliformes Totales	42	18-feb	Dibulla	DB18

E. coli	17			
Cloro Residual	0,06			
Coliformes Totales	27			
E. coli	6	18-feb	Río Ancho	DB03
Cloro Residual	0,18			
Coliformes Totales	88			
E. coli	29	18-feb	Mingueo	DB10
Cloro Residual	0,16			
Coliformes Totales	43			
E. coli	21	23-feb	Río Ancho	DB02
Cloro Residual	0,02			
Coliformes Totales	51			
E. coli	13	23-feb	Palomino	DB05
Cloro Residual	0,03			
Coliformes Totales	78			
E. coli	13	23-feb	Dibulla	DB18
Cloro Residual	0,02			
Coliformes Totales	71			
E. coli	18	09-mar	Mingueo	DB11
Cloro Residual	0,02			
Coliformes Totales	0,03			
E. coli	54	09-mar	Dibulla	DB18
Cloro Residual	21			
Coliformes Totales	35			
E. coli	13	15-mar	Palomino	DB05
Cloro Residual	0,06			
Coliformes Totales	45			
E. coli	11	15-mar	Río Ancho	DB03
Cloro Residual	0,05			

Al igual que para la vigencia 2015, la vigencia 2016 presentó presuntos incumplimientos en todos los muestreos analizados por el laboratorio PROQUIMAG en al menos un parámetro, adicionalmente el prestador no aportó resultados de muestreos para la vigencia actual por lo cual no es posible analizar, incumpliendo con lo estipulado en la Resolución 2115 de 2007.

Finalmente, al validar la información cargada al Sistema Único de Información - SUI por parte del prestador, se observa que en referencia a las características básicas, no obligatorias y básicas, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Dibulla SA ESP no ha cargado información al respecto desde el inicio de sus operaciones, por lo cual no es posible comparar la información suministrada en visita con la que debe ser reportada por el prestador al SUI por lo tanto existe un presunto incumplimiento de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, relacionado con la calidad de la información suministrada al sistema.

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

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

**Tabla 31. IRCA de vigilancia 2015**

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Meses	Muestras
						80.95	68.61	91.30	96.51	79.22		5	23

Fuente: Enlace SUI - SIVICAP

De acuerdo con lo anterior, se tiene que para los meses de julio a noviembre de 2015 el prestador suministro agua con niveles de riesgo Alto e Inviabile Sanitariamente es decir *“Agua No Apta para el consumo Humano”*, presuntamente incumpliendo lo dispuesto en la Resolución 2115 de 2007.

Es de precisar que, para los meses de enero a junio y diciembre del citado año, la Autoridad Sanitaria no realizó el reporte de los resultados de muestras de vigilancia al SIVICAP, por tal razón no es posible analizar la calidad del agua suministrada a los usuarios del área de prestación de Aguas de Dibulla SA ESP.

• **Mapa de riesgos de las fuentes**

Frente al mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento superficial Quebrada Andrea, Río Ancho y Río Jerez con sus respectivos planes 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 no cuenta aún con avances en la formulación del mapa de riesgos para el municipio de Dibulla y los corregimientos que hacen parte del área de prestación, presuntamente incumpliendo la Resolución en comento. El prestador informó que la Secretaria de Salud Departamental no se ha pronunciado al respecto.

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

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

- **Cobertura de Micromedición**

Durante la visita adelantada por esta Superintendencia, el prestador informó que el sistema de acueducto regional tiene instalados 1309 micromedidores para el sistema que abastece el municipio de Dibulla y el de Mingueo, de los cuales 1100 medidores no se encontraban en funcionamiento debido a que se presta el servicio con agua cruda, lo que genera taponamiento de los mismos.

Teniendo en cuenta lo anterior, actualmente toda el área de prestación cuenta con una cobertura de micromedición efectiva del 0%, presuntamente incumpliendo lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Con respecto al programa de medición, no se encuentra en marcha hasta en tanto no se activen las PTAP y se adecuen los micromedidores, es decir que el prestador no ha empezado su estructuración del programa de medición hasta que las condiciones técnicas no sean adecuadas.

- **Índice de Agua no Contabilizada IANC**

Con respecto al índice de agua no contabilizada, Aguas de Dibulla S.A E.S.P., informó que dada la falta de micromedición y macromedición en el sistema de acueducto no es posible cuantificar las pérdidas en el sistema. Lo anterior estaría presuntamente incumpliendo en lo estipulado en la Resolución CRA 151 de 2001 al no calcular el nivel de pérdidas en el sistema.

El prestador informó que actualmente se realizan operaciones de mantenimiento y reparaciones, no obstante, aún no se ha formulado el plan de ahorro y uso eficiente de agua presuntamente incumpliendo con lo estipulado en la Ley 373 de 1997. Asimismo, en la actualidad no se cuenta con plan de pérdidas.

### **3.2 ASPECTOS TÉCNICOS DE ALCANTARILLADO**

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Dibulla S.A. E.S.P. únicamente presta el servicio de alcantarillado al municipio de Dibulla y en el corregimiento de la Punta de los Remedios, la infraestructura de alcantarillado para los demás corregimientos es administrado por la alcaldía y está aún no ha hecho entrega de la misma al operador, por lo cual actualmente es inoperante; dichos sistemas son de tipo sanitario solamente, ya que no se cuenta con alcantarillado pluvial, las obstrucciones en la red son frecuentes por los sedimentos transportados.

### 3.2.1 Cobertura de Alcantarillado

Con respecto a la cobertura de alcantarillado en el municipio de Dibulla y el corregimiento La Punta de los Remedios para las vigencias analizadas es la siguiente:

**Tabla 32.** Cobertura de Alcantarillado 2015-2017

ALCANTARILLADO	
AÑO	PORCENTAJE
2015	45%
2016	45%
2017	45%

Fuente:

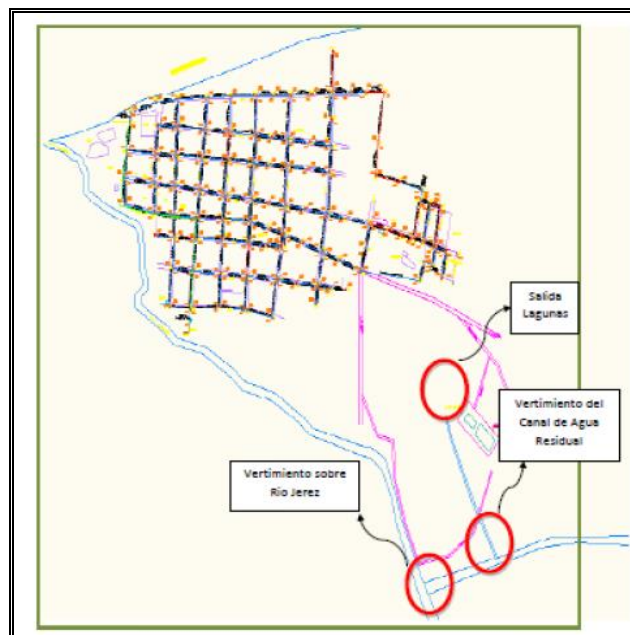
Cabe aclarar que el prestador no entregó la base de cálculo para la cobertura de alcantarillado. Ahora bien, se presenta un presunto incumplimiento de acuerdo con el artículo 21 de la Resolución 1096 del 2000, derogada por la Resolución 330 de 2017, que permite un rezago máximo del 10% entre la cobertura de acueducto y la cobertura de alcantarillado para una ciudad con nivel de complejidad MEDIO.

### 3.2.2 Redes de alcantarillado

En términos generales, el sistema de alcantarillado actual del municipio de Dibulla es de tipo sanitario, el cual tiene una cobertura de perímetro sanitario actual de 90%, está conformado por 133 tramos y 97 pozos, según lo informado por el prestador el funcionamiento del sistema presenta muchos inconvenientes, entre los cuales hay pozos colmatados y aproximadamente un 65% de la infraestructura del sistema de alcantarillado presenta inconvenientes funcionales.

El sistema opera por gravedad hasta un pozo húmedo y posteriormente el agua es bombeada al sistema de tratamiento de aguas residuales.

**Imagen 26.** Sistema de Alcantarillado del municipio de Dibulla



Fuente: Información entregada por el prestador en visita

El prestador no entregó la relación de tuberías con sus respectivos diámetros y la edad que llevan en operación, así como número de colectores y pozos. Se informó que el último catastro de redes de alcantarillado corresponde a la vigencia 2009.

### **Manual de Operación y Mantenimiento de la Red de Alcantarillado**

Durante la visita adelantada en octubre de 2017 el prestador entregó el documento “Manual de operación y mantenimiento de sistemas de alcantarillado sanitario casco urbano municipio de Dibulla” no obstante se desconoce la versión del mismo.

Dentro del documento se cuenta con información sobre el tipo de personal que debe realizar los mantenimientos, los equipos y herramientas con lo que cuenta el prestador para realizar los procedimientos y la identificación de problemas que se puedan presentar en las redes de alcantarillado.

Con respecto al mantenimiento en el corregimiento La Punta de Los Remedios el prestador no entregó ningún documento relacionado con manuales de operación, incumpliendo con lo estipulado en el artículo 33 de la Resolución 1096 de 2000 derogada por la Resolución 330 de 2017.

Finalmente, el prestador informó durante la visita que no cuenta con cronograma de actividades de mantenimiento, por lo cual se desconocen los soportes para corroborar la realización de los mismos.

El día 26 de octubre de 2017 se realizó inspección de los manjoles del sistema de alcantarillado en el municipio de Dibulla, así:

#### **Imagen 27. Revisión de Manjoles durante la visita de la SSPD**



Manhole ubicado en la Carrera 10 calle 9: flujo normal, tapa en buen estado.



Pozo ubicado en la calle 6 con carrera 9: sin flujo, tapa en buen estado



Manhole ubicado en la calle 8 carrera 9: flujo normal, tapa en buen estado.



Manhole ubicado en la calle 6 carrera 5: flujo normal, tapa en buen estado

Fuente: Registro Fotográfico visita SSPD octubre de 2017

Los manholes y pozos inspeccionados durante la visita adelantada por esta Superintendencia se encontraban en condiciones normales, con buen flujo y tapas en buen estado.

Cabe mencionar que el prestador no cuenta con vehículo para transportar los equipos necesarios para los mantenimientos de la red de alcantarillado, durante la inspección de los manholes y pozos no se utilizaron conos de identificación utilizados por seguridad de los habitantes y de los mismos operarios.

### **3.2.3 Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales-EBAR**

Actualmente se cuenta con una EBAR que transporta el agua de los colectores del municipio de Dibulla a la laguna de oxidación, pero el sistema de bombeo esta averiado. Por lo cual se han presentado reboses de aguas negras que afectan a los usuarios en los pozos y los colectores.

El prestador informó que por medio de una bomba sumergible se ha ido evacuando las aguas negras para transportarlas a la laguna oxidación, no se tienen registros de dichos mantenimientos.

### **3.2.4 Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales**

El sistema de tratamiento de las aguas residuales del municipio de Dibulla, está conformado por lagunas localizadas en serie, una anaerobia y la siguiente facultativa, el transporte de las aguas negras del municipio hacia dicho sistema es realizado mediante tubería de impulsión de 8 pulgadas.

El agua se descarga a un pozo de inspección inicial, para transportar las aguas negras a las lagunas, una vez pasa por las lagunas el agua es transportada por medio de un canal abierto en suelo natural aproximadamente 300 m hasta el vertimiento directo sobre un arroyo vertiente sobre el Río Jerez.



Durante la visita se inspeccionó la Laguna de oxidación ubicada en el municipio de Dibulla, donde se hicieron los siguientes hallazgos:

- La laguna anaerobia se encontraba totalmente abandonada y en el medio de la misma había gran cantidad de buchón, asimismo había gran cantidad de vectores (zancudos, chulos).
- La laguna de maduración se encontraba con una capa de moho.

Evidenciado lo anterior, este sistema presuntamente se encuentra fuera de servicio y en total abandono por parte del prestador, adicionalmente en los dos módulos se evidenció presencia de basura flotante, así como presencia de vectores que pueden llegar a afectar la población cercana.

**Imagen 28.** Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales del municipio de Dibulla



Fuente: Registro Fotográfico visita SSPD octubre de 2017

Actualmente las aguas residuales son vertidas directamente al Río Jerez, el jefe operativo informó que el bombeo que lleva el agua a la laguna se encuentra fuera de servicio.

- **Laguna Mamavita**

La laguna de oxidación correspondiente al sistema de alcantarillado del corregimiento de la Punta de los Remedios es denominada Laguna Mamavita. No se encuentra operativa, esta situación se ha presentado desde hace más de dos años por lo cual presuntamente este sistema se encuentra en abandono y deterioro.

Actualmente el agua residual llega por gravedad al mar. El acceso a este sistema está restringido por el mal estado de las vías.

### **3.2.5 Permisos de Saneamiento y Manejo de Vertimientos- Acto administrativo**

El prestador informó que el último PSMV aprobado fue para el año 2007 pero no se cuenta con la resolución que verifique la aprobación del mismo.

Dentro de la información entregada por el prestador en visita, se entregó el proyecto de actualización del PSMV para el municipio de Dibulla, no obstante, la Corporación Autónoma Regional de la Guajira no ha aprobado dicho documento.

Adicionalmente, una vez verificada la información consignada en el documento "Proyecto de actualización de PSMV" no se evidenciaron las caracterizaciones de los vertimientos que son manejados por el prestador, adicionalmente no hay caracterización de la fuente receptora, por lo anterior no es posible conocer la capacidad de asimilación del río con respecto al vertimiento.

### **3.2.6 Aforos y Caracterización de los vertimientos**

El análisis de los aforos y caracterización de los vertimientos hechos por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Dibulla SA E.S.P. no fue desarrollado dentro de esta Evaluación Integral, debido a que el prestador no suministró durante la visita la información correspondiente. De igual manera, al consultar el Sistema Único de Información – SUI, se evidenció que la empresa no ha realizado el cargue correspondiente a esta información.

Debido a lo anterior, no fue posible determinar el cumplimiento del Decreto 1594 de 1984<sup>8</sup>, en donde se establecen los valores admisibles para estos vertimientos. Asimismo, se evidencia un presunto incumplimiento de la de la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010<sup>9</sup> por parte del prestador.

---

<sup>8</sup> Decreto 1594 de 1984, "por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 09 de 1979, así como el Capítulo II del Título VI - Parte III - Libro II y el Título III de la Parte III Libro I del Decreto 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos".

<sup>9</sup> Resolución SSPD No. 20101300048765 de 2010, "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.

### 3.3 Plan de Emergencia y Contingencia – PEC para los servicios de Acueducto y Alcantarillado

En relación con los Planes de Emergencia y Contingencia - PEC desarrollados por la Empresa Aguas de Dibulla SA E.S.P. para los servicios prestados de acueducto y alcantarillado, se procedió a realizar la verificación de su cargue y certificación en SUI.

El prestador ha realizado el reporte anual del Plan de Emergencia y Contingencia para los años 2015, 2016 y 2017. No obstante, el reporte realizado en el año 2015 se hizo únicamente para los servicios de alcantarillado y aseo. Con respecto al plan de contingencia para las vigencias 2016 y 2017 se reportó el mismo archivo por lo cual presuntamente no se ha actualizado, incumpliendo lo estipulado en el artículo 4 de la Resolución 154 de 2014.

A continuación, se evidencian los reportes para las vigencias 2015, 2016 y 2017 del plan de contingencia para los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Dibulla:

**Imagen 29. Plan de Contingencia y emergencia 2015**

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:		2015					
DEPARTAMENTO:		LA GUAJIRA					
MUNICIPIO:		DIBULLA					
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
LA GUAJIRA	DIBULLA	24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	Acueducto	<a href="#">PLAN DE EMERGENCIA ASEO AGUAS DE DIBULLA.pdf</a>	Certificado	04-11-2016
LA GUAJIRA	DIBULLA	24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	Alcantarillado	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA SISTEMA DE ALCANTARILLADO AGUAS DE DIBULLA 2017.pdf</a>	Certificado	18-01-2017
LA GUAJIRA	DIBULLA	24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	Aseo	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA COMPONENTE ASEO (1).pdf</a>	Certificado	28-01-2016

Fuente: Consulta SUI, noviembre 2017

**Imagen 30. Plan de Contingencia y emergencia 2016**

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:		2016					
DEPARTAMENTO:		LA GUAJIRA					
MUNICIPIO:		DIBULLA					
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
LA GUAJIRA	DIBULLA	24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	Acueducto	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA ACUEDUCTO AGUAS DE DIBULLA.pdf</a>	Certificado	14-10-2016
LA GUAJIRA	DIBULLA	24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	Acueducto	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA ACUEDUCTO AGUAS DE DIBULLA.pdf</a>	Certificado	28-03-2017
LA GUAJIRA	DIBULLA	24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	Alcantarillado	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA SISTEMA DE ALCANTARILLADO AGUAS DE DIBULLA.pdf</a>	Certificado	31-10-2016
LA GUAJIRA	DIBULLA	24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	Alcantarillado	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA SISTEMA DE ALCANTARILLADO AGUAS DE DIBULLA 2017.pdf</a>	Certificado	28-03-2017
LA GUAJIRA	DIBULLA	24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	Aseo	<a href="#">PLAN DE EMERGENCIA ASEO AGUAS DE DIBULLA.pdf</a>	Certificado	22-10-2016
LA GUAJIRA	DIBULLA	24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	Aseo	<a href="#">PLAN DE EMERGENCIA ASEO AGUAS DE DIBULLA.pdf</a>	Certificado	28-03-2017

Fuente: Consulta SUI, noviembre 2017

### Imagen 31. Plan de Contingencia y emergencia 2016

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
LA GUAJIRA	DIBULLA	24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	Acueducto	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA ACUEDUCTO AGUAS DE DIBULLA 2017.pdf</a>	Certificado	28-03-2017
LA GUAJIRA	DIBULLA	24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	Alcantarillado	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA SISTEMA DE ALCANTARILLADO AGUAS DE DIBULLA 2017.pdf</a>	Certificado	28-03-2017
LA GUAJIRA	DIBULLA	24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	Aseo	<a href="#">PLAN DE EMERGENCIA ASEO AGUAS DE DIBULLA.pdf</a>	Certificado	28-03-2017

Fuente: Consulta SUI, noviembre 2017

## 4. ASPECTOS COMERCIALES

### 4.1 Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

Mediante radicado 20122110041291 la CRA dio concepto de legalidad, sin embargo, el último RUPS actualizado, la empresa presenta que el mismo no cuenta con concepto de legalidad según la información publicada en SUI, tal y como se muestra a continuación.

### Imagen 32. Publicación del CCU en SUI.

Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No. de acto de legalidad	Fecha de legalidad
ASEO	002	25/01/2011	31/10/2011	NO		
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	001	25/01/2011	31/10/2011	NO		
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	001	25/01/2011	31/10/2011	NO		

Fuente: SUI. RUPS aprobado radicado 20175290684002 del 25 de agosto de 2017

La sección no ha tenido observaciones.

**Contratos de condiciones uniformes**

Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No. de acto de legalidad	Fecha de legalidad
ASEO	002	25/01/2011	31/10/2011	NO		
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	001	25/01/2011	31/10/2011	NO		
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	001	25/01/2011	31/10/2011	NO		

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

Clasificación: Mas de 2500 suscriptores

Departamento: LA GUAJIRA

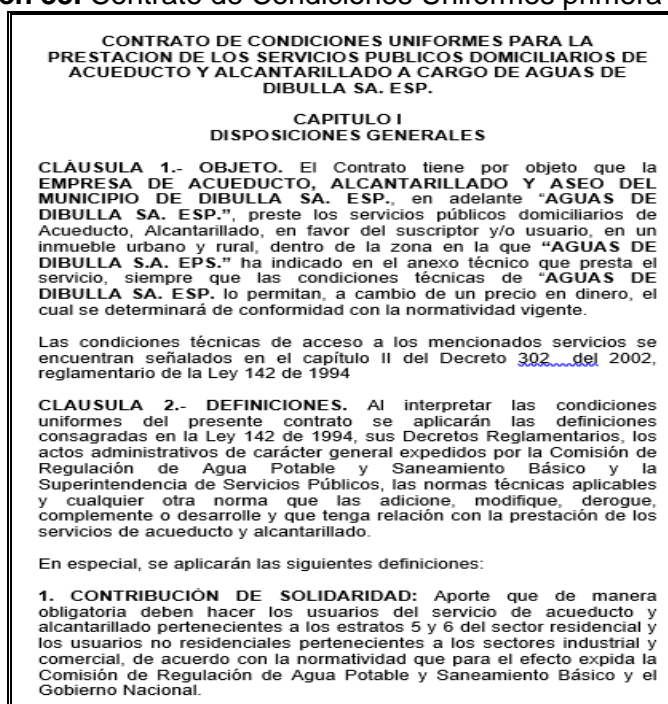
Empresa: EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP

Departamento	Empresa	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
LA GUAJIRA	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	1	24973	2017-10-05	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	001	2011-01-25	2011-10-31	NO	ND	ND	

Fuente: Consulta SUI

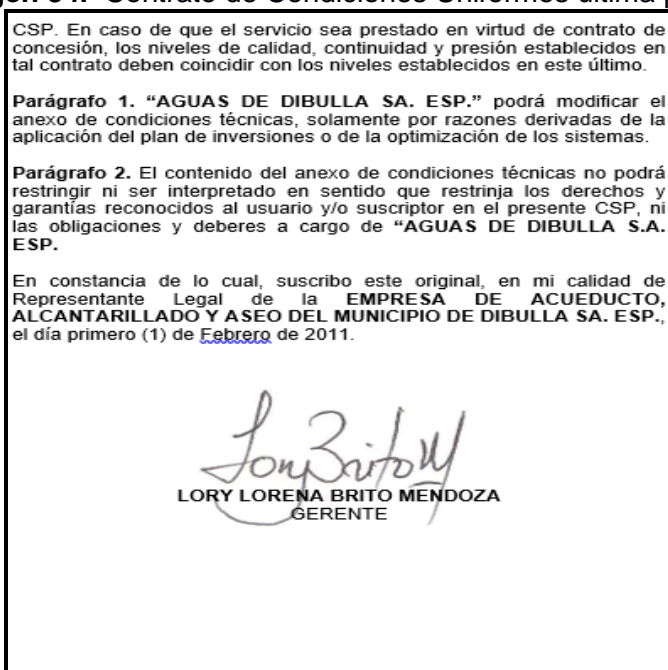
Se presenta la imagen de la primera y última página del CCU para acueducto y alcantarillado, pero está disponible el texto completo.

**Imagen 33.** Contrato de Condiciones Uniformes primera página



Fuente: Visita

**Imagen 34.** Contrato de Condiciones Uniformes última página



Fuente: Visita

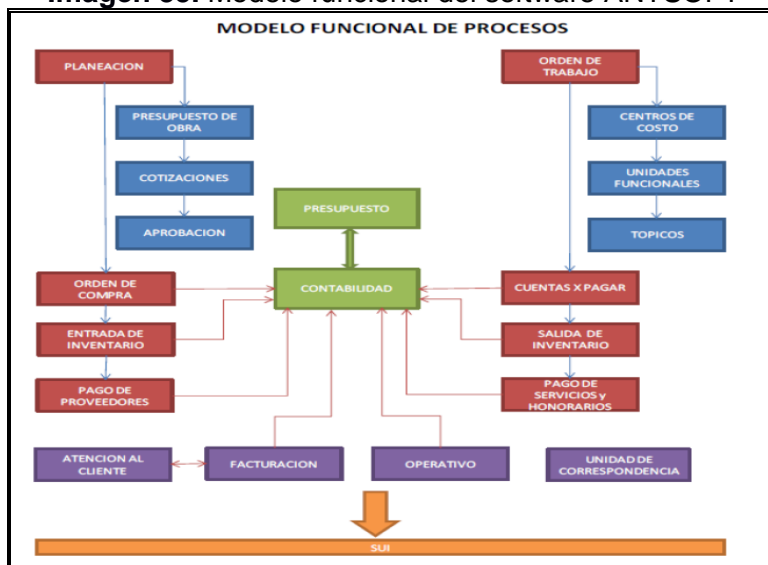
## 4.2 Sistema de Información Comercial

Desde de la vigencia 2011 hasta abril de 2017 la empresa manejaba el software AQUASOFT el cual según lo manifestado en visita presentaba problemas en los módulos de contabilidad y presupuesto, además en la generación de informes. En

cuanto a la facturación presentaba fallas y debía hacer reproceso en el momento de emitir la factura.

La empresa adquirió el software ANTSOFT fue instalado a partir del mes de junio de 2017 y es manejado de manera virtual integrando cada uno de los procesos así:

**Imagen 35.** Modelo funcional del software ANTSOFT



El área comercial se encuentra integrada por el jefe del área comercial quien además es jefe del área de recursos humanos y administrativo, la asistente de PQR, dos asistentes de recaudo quienes se encuentran en el corregimiento de Mingueo y Dibulla.

### 4.3 Suscriptores

La gestión comercial está completamente a cargo del prestador, incorporando un total de 4161 suscriptores para el servicio de acueducto y 1264 suscriptores para el servicio de alcantarillado, con corte a septiembre de 2017 distribuidos según el uso y estrato como se muestra a continuación:

**Tabla 33.** Suscriptores para Acueducto

ACUEDUCTO					
ESTRATO	2015	2016	DIFERENCIA	sep-17	DIFERENCIA
1	3043	3062	0,62%	3056	-0,20%
2	968	965	-0,31%	959	-0,62%
3	93	93	0,00%	94	1,08%
OFICIAL	34	34	0,00%	35	2,94%
COMERCIAL	10	15	50,00%	17	13,33%
<b>TOTAL</b>	<b>4148</b>	<b>4169</b>	<b>0,51%</b>	<b>4161</b>	<b>-0,19%</b>

Fuente: Visita

**Tabla 34** Suscriptores para Alcantarillado

ALCANTARILLADO					
ESTRATO	2015	2016	DIFERENCIA	sep-17	DIFERENCIA
1	768	787	2,47%	786	-0,13%
2	449	446	-0,67%	447	0,22%
3	52	53	1,92%	12	-77,36%
OFICIAL	14	14	0,00%	15	7,14%
COMERCIAL	3	5	66,67%	4	-20,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1286</b>	<b>1305</b>	<b>1,48%</b>	<b>1264</b>	<b>-3,14%</b>

Fuente: Visita

La información presentada corresponde a la suministrada en la visita por la empresa, esto debido a que no ha realizado el reporte en el SUI de la información comercial.

El 73,44% de los suscriptores de acueducto se encuentran en estrato uno, seguido del estrato dos con 23.05% para la vigencia 2017. Se observa un incremento del 0.51% de suscriptores para el servicio de acueducto en la vigencia 2016, mientras que para la vigencia 2017 disminuyó en 0.19%. El servicio de alcantarillado se observa un incremento del 1.48% para la vigencia 2016 mientras que para la vigencia 2016 disminuyó un 3.17% influenciada por el estrato 3.

#### 4.4 Aspectos Tarifarios

##### 4.4.1 Subsidios y Contribuciones

El artículo 125 de la ley 1450 de 2011 establece lo siguiente:

*“Para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.*

*Los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 2° de la Ley 632 de 2000 serán como mínimo los siguientes: Suscriptores Residenciales de estrato 5: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Residenciales de estrato 6: sesenta por ciento (60%); Suscriptores Comerciales: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Industriales: treinta por ciento (30%).”*

Mediante Acuerdo Municipal 012 de 2015 se establecieron los porcentajes de subsidios y contribuciones así:

**Tabla 35.** Acuerdo 012 de 2015

ESTRATOS	SUBSIDIO SERVICIO DE ACUEDUCTO	SUBSIDIO SERVICIO DE ALCANTARILLADO
<b>ESTRATO 1</b>	60%	60%
<b>ESTRATO 2</b>	30%	30%
<b>ESTRATO 3</b>	10%	10%
<b>APORTE SOLIDARIO</b>		
<b>ESTRATO 5</b>	50%	50%

<b>ESTRATO 6</b>	60%	60%
<b>COMERCIAL</b>	50%	50%
<b>INDUSTRIAL</b>	30%	30%

Fuente: Acuerdo 012 de 2015

Mediante Acuerdo Municipal 003 de 2016 “se modificó el acuerdo No. 012 de 2015 en el que se establecen los factores de subsidios y los porcentajes de aportes solidarios para la aplicación de subsidios a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo que se prestan en el municipio de Dibulla para la vigencia 2016” así:

**Tabla 36.** acuerdo 003 de 2016

<b>ESTRATOS</b>	<b>SUBSIDIO SERVICIO DE ACUEDUCTO</b>	<b>SUBSIDIO SERVICIO DE ALCANTARILLADO</b>
<b>ESTRATO 1</b>	70%	70%
<b>ESTRATO 2</b>	40%	40%
<b>ESTRATO 3</b>	10%	10%
<b>APORTE SOLIDARIO</b>		
<b>ESTRATO 5</b>	50%	50%
<b>ESTRATO 6</b>	60%	60%
<b>COMERCIAL</b>	50%	50%
<b>INDUSTRIAL</b>	30%	30%

Fuente: Acuerdo 003 de 2016

Mediante Acuerdo Municipal No. 021 de 2016 se mantienen los factores de subsidios y los porcentajes de aportes solidarios establecidos mediante Acuerdo No. 003 de 2016, para la vigencia fiscal 2017.

No obstante, lo anterior, al consultar las tarifas aplicadas reportadas al Sistema Único de Información – SU en el año 2017 los factores de subsidios y contribuciones aplicados no coinciden con los establecidos en el acuerdo antes citado, como se muestra en el siguiente cuadro:

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Estrato</b>	<b>Acueducto</b>		<b>Alcantarillado</b>	
			<b>Cargo Fijo usuario/mes</b>	<b>% S &amp; C</b>	<b>Cargo Fijo usuario/mes</b>	<b>% S &amp; C</b>
2017	Enero	1	5.140	-60,00%		
2017	Enero	2	8.995	-30,00%		
2017	Enero	3	11.565	-10,00%		
2017	Enero	4	12.850	0,00%		
2017	Enero	Comercial	21.717	69,00%		
2017	Enero	Industrial	28.913	125,00%		
2017	Enero	Oficial	25.700	100,00%		
2017	Febrero	1	5.140	-60,00%		
2017	Febrero	2	8.995	-30,00%		
2017	Febrero	3	11.565	-10,00%		
2017	Febrero	4	12.850	0,00%		
2017	Febrero	Comercial	21.717	69,00%		
2017	Febrero	Industrial	28.913	125,00%		
2017	Febrero	Oficial	25.700	100,00%		
2017	Marzo	1	5.140	-60,00%		
2017	Marzo	2	8.995	-30,00%		
2017	Marzo	3	11.565	-10,00%		
2017	Marzo	4	12.850	0,00%		



Año	Mes	Estrato	Acueducto		Alcantarillado	
			Cargo Fijo usuario/mes	% S & C	Cargo Fijo usuario/mes	% S & C
2017	Marzo	Comercial	21.717	69,00%		
2017	Marzo	Industrial	28.913	125,00%		
2017	Marzo	Oficial	25.700	100,00%		
2017	Abril	1	5.140	-60,00%		
2017	Abril	2	8.995	-30,00%		
2017	Abril	3	11.565	-10,00%		
2017	Abril	4	12.850	0,00%		
2017	Abril	Comercial	21.717	69,00%		
2017	Abril	Industrial	28.913	125,00%		
2017	Abril	Oficial	25.700	100,00%		
2017	Mayo	1	5.140	-60,00%		
2017	Mayo	2	8.995	-30,00%		
2017	Mayo	3	11.565	-10,00%		
2017	Mayo	4	12.850	0,00%		
2017	Mayo	Comercial	21.717	69,00%		
2017	Mayo	Industrial	28.913	125,00%		
2017	Mayo	Oficial	25.700	100,00%		
2017	Junio	1			4.410	-70%
2017	Junio	2			8.820	-40%
2017	Junio	3			12.495	-15%
2017	Junio	4			14.700	0%
2017	Junio	Comercial			33.105	125%
2017	Junio	Oficial			14.700	0%
2017	Julio	1	4.410	-70,00%	1.740	-70%
2017	Julio	2	8.820	-40,00%	3.480	-40%
2017	Julio	3	12.495	-15,00%	4.930	-15%
2017	Julio	4	14.700	0,00%	5.800	0%
2017	Julio	Comercial	33.105	125,20%	13.230	128%
2017	Julio	Oficial	14.700	0,00%	5.800	0%
2017	Agosto	1	5.140	-60,00%		
2017	Agosto	2	8.995	-30,00%		
2017	Agosto	3	11.565	-10,00%		
2017	Agosto	4	12.850	0,00%		
2017	Agosto	Comercial	21.717	69,00%		
2017	Agosto	Industrial	28.913	125,00%		
2017	Agosto	Oficial	25.700	100,00%		

#### 4.5 Facturación

El proceso de facturación se realiza de la siguiente manera:

Las facturas se parametrizan los primeros cuatro días del mes y se imprimen el día quinto y sexto, después se convocan a los dos fontaneros de Mingueo, dos de Dibulla, uno de Campana y de Palomino y las dos recaudadoras para un total de ocho personas quienes se encargan de la repartición de las facturas.

No existe micromedición. En lo corrido de la vigencia, la empresa informó que solo se han hecho 10 cortes de servicio de a acueducto.

**Tabla 37. Facturado Acueducto y alcantarillado vigencia 2015**

TOTAL FACTURADO			TOTAL
MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	
ENERO	25.927.445	6.362.760	32.290.205
FEBRERO	26.017.165	6.362.760	32.379.925
MARZO	27.437.130	6.345.800	33.782.930
ABRIL	25.872.120	6.365.800	32.237.920
MAYO	24.323.650	6.417.900	30.741.550
JUNIO	25.949.175	6.402.480	32.351.655
JULIO	26.062.255	6.392.200	32.454.455
AGOSTO	26.109.800	6.402.480	32.512.280
SEPTIEMBRE	26.120.080	6.407.620	32.527.700
OCTUBRE	26.073.820	6.392.200	32.466.020
NOVIEMBRE	53.512.425	6.407.620	59.920.045
DICIEMBRE	53.486.725	6.402.480	59.889.205
<b>TOTAL</b>	<b>640.486.300</b>	<b>76.647.240</b>	<b>717.133.540</b>

Fuente: Visita

**Tabla 38. Facturado Acueducto y alcantarillado vigencia 2016**

TOTAL FACTURADO			TOTAL
MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	
ENERO	34.711.926	3.986.989	38.698.915
FEBRERO	34.820.541	3.988.080	38.808.621
MARZO	34.861.790	4.012.830	38.874.620
ABRIL	34.928.478	4.037.295	38.965.773
MAYO	34.878.979	4.022.710	38.901.689
JUNIO	34.878.979	4.022.710	38.901.689
JULIO	34.826.041	4.021.610	38.847.651
AGOSTO	34.810.228	4.019.410	38.829.638
SEPTIEMBRE	34.739.415	4.022.445	38.761.860
OCTUBRE	34.748.352	4.040.595	38.788.947
NOVIEMBRE	34.788.227	4.046.645	38.834.872
DICIEMBRE	34.826.727	4.054.345	38.881.072
<b>TOTAL</b>	<b>417.819.683</b>	<b>48.275.664</b>	<b>466.095.347</b>

Fuente: Visita

Se observa una disminución en la facturación en la vigencia 2016 en \$251 millones que corresponden al 35%. Al comparar esta información con los ingresos por venta de los servicios de acueducto y alcantarillado se observa un comportamiento contrario al presentado en la facturación cuando la venta por servicio de acueducto se incrementó en un 13% y el servicio de alcantarillado el 24%.


#### 4.6 Análisis de la Factura

El Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001, establece los elementos que deberá contener como mínimo la factura expedida por la persona prestadora, los cuales son:

- a) El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio.
- b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio
- c) Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro
- d) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio
- e) Período de facturación del servicio

- f) El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y el cargo por aportes de conexión, si es pertinente.
- g) Los cargos por concepto de reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
- h) 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.
- g) La comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres períodos inmediatamente anteriores.
- h) Valor de los subsidios, si son del caso, o el de los factores de contribución, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
- i) Valor y fechas de pago oportuno.

Imagen 36. Factura

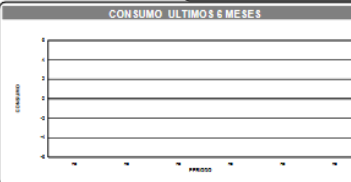


**DATOS DEL USUARIO**

Nombre de Usuario: MARGARITA ISABEL MEJIA BRITO  
 Dirección: CARRERA 4 No. 4 - 41

Dirección de Envío:  
 Factura No.: 221759  
 Fecha de Factura: 20/05/2016  
 Ruta: RUTA DIBULLA 1  
 Diámetro: 1/2 PULGADA  
 Fecha: 20/04/2016  
 Documento de Cobro: 224374

**CONSUMO ULTIMOS 6 MESES**



**PERIODO DEUDA**

Períodos Deuda: 2  
 Consumo: 0,00  
 Fecha Último Pago: //  
 Consumo Promedio: 0,00  
 Valor Último Pago: 21.180,00  
 Tasa Interés de Mora: 0,5

Pago sin Recargo Hasta: 31/06/2016      Pago con Recargo Hasta: 31/06/2016

**DATOS DEL MEDIDOR**

Número:      Estado: N      Orden: 284      No Lectura

**DATOS DE LECTURA**

Anterior		Actual		CMR	Alcantarillado
Fecha:	//	Fecha:	0	13.750,00	3.000,00
Lectura:	0	Lectura:	0	CMLP	13.750,00

LIQUIDACIÓN CONSUMO ACUEDUCTO				LIQUIDACIÓN USO ALCANTARILLADO			
RANGO EN M	CONSUMO	TARIFAM	VALOR	USO	TARIFAM	VALOR	
00-20 Básico	0,00	13.750,00	0,00	0,00	3.000,00	0,00	
21-40 Complementario	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Subtario más de 40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
<b>TOTAL</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	

**LIQUIDACIÓN DE SERVICIOS**

CONCEPTO	FACTURADO DEL CONSUMO	DEUDA ANTERIORES	INTERÉS MORA	CUOTA FINANCIERA	INTERÉS DE FINANCIACIÓN	SUBSIDIO	AYUDA	SALUD AJUSTE	LVA
CARGO FIJO ACUEDUCTO	13.750,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.000,00	0,00	0,00	0,00
CONSUMO ACUEDUCTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CARGO FIJO ALCANTARILLADO	3.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SERVICIO ALCANTARILLADO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
IAHPA DE ASBO	16.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>32.750,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>3.000,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

Saldo Anterior: 21.180      Saldo Financiado: 0,00

**GRACIAS POR SU PAGO OPORTUNO**

Esta Factura podrá ser cobrada Ejecutivamente ó bien ejerciendo la Jurisdicción Coactiva según Artículo 130 de la Ley 142 de 1994


TOTAL MIES


\$21,180

TOTAL FACTURA

\$42,360

SUSCRIPCIÓN	NOMBRE	DOCUMENTO DE COBRO	PERIODO	VENCE
10	MARGARITA ISABEL MEJIA	224374	Abril	31/05/2016







VALOR MES

\$21,180

SUSCRIPCIÓN	NOMBRE	DOCUMENTO DE COBRO	PERIODO	VENCE
10	MARGARITA ISABEL MEJIA	224374	Abril	31/05/2016





TOTAL FACTURA

\$42,360

Fuente: Visita

Una vez revisada la factura anterior No 221755 del mes de mayo de 2016 y otras de otros meses y estratos, se identificó que no se ajusta a la normatividad vigente, debido a que no tiene establecido la fecha de pago oportuno, todas las facturas tienen fecha de pago “inmediato”.

De esta manera se observa un presunto incumplimiento a lo establecido en la Resolución CRA 151 de 2001 debido a que no tiene establecidas las fechas de pago.

#### 4.7 Recaudo

La empresa tiene dos puntos de recaudo fijos, Mingueo y Dibulla y tiene puntos móviles en diferentes zonas como lo son Palomino: miércoles y sábado, Rio ancho: viernes.

En visita se observó el proceso de recaudo en el cual se evidenciaron riesgos y en su manejo y ausencia de controles en el manejo de los dineros del mismo.

Según información suministrada en visita la empresa presentó el siguiente comportamiento en cuanto al recaudo.

**Tabla 39.** Recaudo vigencia 2015

RECAUDO 2015	
ENERO	10.882.769
FEBRERO	12.805.536
MARZO	163.000
ABRIL	13.992.727
MAYO - JUNIO	11.798.182
JULIO	6.558.319
AGOSTO	9.131.179
SEPTIEMBRE	8.361.523
OCTUBRE	9.033.170
NOVIEMBRE	8.128.789
DICIEMBRE	8.983.992
<b>TOTAL</b>	<b>\$99.676.186</b>

Fuente: Visita

**Tabla 40.** Recaudo vigencia 2016

RECAUDO 2016	
ENERO	7.778.572
FEBRERO	11.637.427
MARZO	14.553.689
ABRIL	14.959.337
MAYO	11.996.108
JUNIO	14.397.835
JULIO	13.951.417
AGOSTO	13.437.344
SEPTIEMBRE	12.361.040
OCTUBRE	12.883.632
NOVIEMBRE	17.085.972
DICIEMBRE	10.870.635
<b>TOTAL</b>	<b>\$155.913.008</b>

Fuente: Visita

Con el fin verificar la eficiencia de recaudo se realiza una comparación de los valores suministrados en visita que corresponden a lo facturación y recaudado, se observa que la empresa paso de tener una eficiencia de recaudo del 13,90% a la vigencia 2015 a 33.45% para la vigencia 2016. A pesar que la empresa tiene un incremento de recaudo para la vigencia 2016 el mismo continúa siendo bajo.

**Tabla 41.** Eficiencia de recaudo

	FACTURADO	RECAUDADO	EFICIENCIA DE RECAUDO
<b>2015</b>	717.133.540	99.676.186	13,90%
<b>2016</b>	466.095.347	155.913.008	33,45%

Fuente: Visita octubre 2017

#### 4.8 Cartera

- La empresa no tiene políticas definidas frente a la recuperación de cartera.
- En lo corrido de la vigencia se han realizado 10 cortes del servicio de acueducto.
- El cobro de cartera se realiza de manera personal por parte del personal encargado en las viviendas, sin embargo, dicha gestión no es eficiente.

Dentro de la gestión de recuperación de cartera la empresa suministro la siguiente información:

**Tabla 42.** Recuperación de cartera vigencia 2015

RECUPERACION CARTERA 2015	
ENERO	3.843.126
FEBRERO	6.610.805
ABRIL	5.570.848
MAYO - JUNIO	6.467.528
JULIO	5.765.248
AGOSTO	7.649.067
SEPTIEMBRE	3.747.558
OCTUBRE	6.701.427
NOVIEMBRE	4.025.580
DICIEMBRE	6.497.944
<b>TOTAL</b>	<b>\$56.879.131</b>

Fuente: Visita

**Tabla 43.** Recuperación de cartera vigencia 2016

RECUPERACION CARTERA 2016	
ENERO	4.311.635
FEBRERO	5.495.861
MARZO	5.451.787
ABRIL	4.520.142
MAYO	4.870.821
JUNIO	3.590.206
JULIO	4.649.333
AGOSTO	4.552.385
SEPTIEMBRE	6.244.549
OCTUBRE	5.724.892
NOVIEMBRE	1.225.982
DICIEMBRE	6.978.000
<b>TOTAL</b>	<b>\$57.618.613</b>

Fuente: Visita

**Tabla 44. Cartera por edades**

AÑO	2015	2016	2017	%
1-90 DIAS	2.556.029	1.707.255	91.448.567	8,18%
91-180 DIAS	3.847.638	4.421.819	23.192.269	2,07%
181-360 DIAS	15.111.785	9.528.755	3.621.756	0,32%
361 A 1800 DIAS	776.166.566	914.142.958	999.861.104	89,42%
MAS DE 1800 DIAS		1.680.738	0	
TOTAL	797.682.018	931.481.525	1.118.123.696	100,00%

Fuente: Visita

El 89.42% de la cartera tiene una edad de más de un año, situación que no se ve reflejada en los estados financieros donde el 100% de su cartera se encuentra en su activo corriente, de esta manera se observa ausencia de coherencia entre la información financiera y la información comercial.

#### 4.9 Peticiones, Quejas y Reclamos

##### 4.9.1 Oficinas de PQR

La empresa cuenta con las oficinas de atención ubicada en el municipio de Dibulla y en Mingueo.

Las oficinas de atención a usuarios cuentan con los horarios de atención descritos a continuación:

**Tabla 45. Horario de atención oficina**

Oficina	Horario de Atención
Dibulla	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00m y de 2:00 a 6:00 pm
Mingueo	Lunes a viernes de 8:30 am a 12:00m y de 2:30 a 6:03 pm

Fuente: visita

##### 4.9.2 Proceso de Atención de Quejas y Reclamos

###### Atención al Cliente

**Imagen 37. Oficinas de atención al cliente oficina Mingueo**

Fuente: Visita

**Imagen 38.** Oficinas de atención al cliente oficina Dibulla



Fuente: Visita

En la oficina de Dibulla se encuentra dispuesto para el público el Contrato de Condiciones Uniformes CCU, el cual también se entrega a cada suscriptor nuevo o ante requerimientos. En cuanto a la oficina de Mingueo no se observó la publicación del CCU.

#### 4.9.3 Proceso de Atención de Quejas y Reclamos

La recepción de peticiones, quejas y reclamos por parte de los usuarios se realiza mediante el software comercial o en forma presencial.

**Imagen 39.** Ingreso de PQR al sistema

Tipo PQR	Queja	Numero PQR	19	Fecha de Registro	2017-10-27	Hora Registro	06:52:38
Suscriptor	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Barrio	Seleccione Barrio		
Detalle Tramite	Seleccione el Detalle de Tramite			Oficina Atencion	Seleccione El Sitio de Atencion		
Tipo Documento	Seleccione tipo de documento			Numero Documento	<input type="text"/>		
Nombre	<input type="text"/>			Direccion	<input type="text"/>		
Telefono	<input type="text"/>			Direccion Notificacion	<input type="text"/>		
Notificacion E-Mail	SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/>			E-Mail	<input type="text"/>		
Servicio	Acuerdo - 1			Medio	Verbal <input type="radio"/> Escrito <input type="radio"/> Telefonico <input type="radio"/> E-Mail <input type="radio"/>		
Numero factura	<input type="text"/>			Responsable	Seleccione Responsable		
Referencia	<input type="text"/>			Tipo de Recurso	Reposicion <input type="radio"/> Apelacion <input type="radio"/>		
Generar Visita	SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/>			Afecta Servicio Alcantarillado	SI <input type="radio"/> No <input type="radio"/>		
Detalle Tramite Otros	Seleccione el Detalle de Tramite			Causales Adicionales	Seleccione el Detalle de Tramite Seleccione el Detalle de Tramite Seleccione el Detalle de Tramite		
Pretensiones							
Observaciones							
<input type="button" value="Generar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>							

Fuente: Visita Software ANT software

**Imagen 40. Formato de recepción de PQR**

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARELLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE SIBULLA SA ESP  
"AGUAS DE SIBULLA SA ESP"  
Nº. 900353408-3

**FORMATO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS**

NOTA: Si usuario, cliente, visitante, etc., por favor diligencie la información en este formato completamente y con letra clara, para realizar efectivamente el correspondiente trámite.

LUGAR Y FECHA: Día  Mes  Año  HORA  No. RADICADO

TRAMITE: PETICIÓN QUEJA RECLAMO SUGERENCIA

DATOS DE QUIEN PRESENTA LA PQR

SUSCRIPTOR: Nombres  Apellidos  Suscripción

TERCERO: Nombres  Apellidos  Suscripción

TIPO DOCUMENTO DE IDENTIDAD: Cédula de Ciudadanía  NIT  No. de Identificación

Dirección  Correo Electrónico  Teléfono y/o Celular

SERVICIOS: ACUEDUCTO  ALCANTARELLADO  ASEO

MOTIVO DE LA PETICIÓN, QUEJA RECLAMO:

DESCRIPCIÓN DE LA PQR:

MODOS DE PRESENTACIÓN: Verbal  Escrita  Telefónica  Correo

Firma Usuario  No. Identificación  Localidad

CALLE 6 No. 5 - 30 Teléfono 7200124 - Celular 3006653005  
Email: aguadesibulla@hotmail.com  
Sibulla, La Guajira

Fuente: Visita

#### 4.9.4 Estadísticas de PQR

En visita no fue suministrado el estado de las PQR no se observó el control realizado a las mismas, al igual no se observa el reporte en el SUI, de esta manera se observa la ausencia de puntos de control.

### 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

#### 5.1 Indicador Financiero Agregado

La Superintendencia realizó el cálculo del indicador financiero agregado IFA para el período 2014 y 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.

La clasificación del prestador es "Riesgo alto" para las vigencias 2014 y 2015 debido a que para la vigencia 2015 no realizó el reporte de información financiera lo que determina un riesgo alto según la metodología definida por la CRA.

**Tabla 46. Indicador IFA**

AÑO	LIQ_AJUSTADA_ENDEUDAMIENTO	ENDEUDAMIENTO	LIQ	ERIC_RECAUDO	EF	COB_INTERESES	CI	RANGOIFA
2014			Rango 3		Rango 3		Rango 3	Rango 3
2015			Rango 3		Rango 3		Rango 3	Rango 3

Fuente: Elaboración propia a partir del SUI

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.



## 5.2 Control Interno- Auditoria Externa y de Gestión de Resultados - AEGR

La empresa se encuentra clasificada como oficial, por lo tanto, está dentro de las exclusiones para contratar auditoria externa de gestión y resultados, establecidas por el parágrafo uno del artículo 51 de la Ley 142 de 1994 el cual establece:

*“...No estarán obligados a contratar auditoría externa de gestión y resultados, los siguientes prestadores de servicios públicos domiciliarios: a) A criterio de la Superintendencia, las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994,”*

De esta manera considerando que la Ley 87 de 29 de noviembre de 1993, establece los parámetros generales del ejercicio del control interno en cada empresa o entidad oficial prestadora de servicios públicos domiciliarios, entre otros aspectos establece que el representante legal es quien debe velar porque se cuente con una apropiada aplicación del control interno, lo mismo que con un sistema de evaluación y control de gestión, de acuerdo con las características de la entidad.

Verificando el reporte en RUPS se observó que la empresa presenta un reporte de auditor externo de gestión y resultado así:

**Imagen 41. Reporte SUI AEGR**

<b>Datos Generales Auditor Externo de Gestión y Resultados</b>		
<b>Información Básica</b>		
<b>Razón Social:</b> YERSELIS OÑATE REDONDO		
<b>Sigla:</b> YAMIRE	<b>Nit:</b> 26970395 - 1	<b>Vigencia Contrato Actual:</b> desde 02/09/2016 hasta 02/09/2017
<b>Representante Legal</b>		
<b>Primer Apellido:</b> REDONDO	<b>Segundo Apellido:</b> OÑATE	<b>Nombres:</b> YERSELIS MILETH
<b>Identificación:</b> CEDULA DE CIUDADANIA : 26970395	<b>Cargo que ocupa:</b> GERENTE	
<b>Correo Electrónico:</b>		
<b>Dirección Principal</b>		
<b>Departamento:</b> LA GUAJIRA	<b>Municipio:</b> RIOHACHA	
<b>Tel Contacto 1:</b> 7275914	<b>Extensión 1:</b> 0	<b>Tel Móvil:</b> 3017480945
<b>Tel Contacto 2:</b> 0	<b>Extensión 2:</b> 0	<b>Fax:</b> 0
<b>Correo Electrónico:</b> YEMIRE08@GMAIL.COM		
<b>Dirección:</b> CARRERA 29 BIS N° 141 - 19		

Fuente: SUI

De esta manera la empresa debía cumplir los requerimientos establecidos en la resolución SSPD 20061300012295 de 2006, sin embargo, en visita se observó que de manera equivocada la empresa reportó en el SUI la existencia de auditor externo de gestión y resultado. A la fecha no ha realizado la solicitud de modificación de dicho reporte.

La empresa tiene oficina de control interno, sin embargo, no se entregaron los respectivos informes de auditorías que permitieran evidenciar un desarrollo del control interno en la entidad.

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

Con el fin de verificar la información cargada por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Dibulla SA E.S.P. al Sistema Único de Información – SUI-, se hizo un compilado del número de reportes pendientes, el número de reportes radicados y el porcentaje de cargue a nivel histórico entre la vigencia 2011 y la 2017.

De esta forma, se obtuvieron los resultados mostrados en la Tabla, donde se evidencia que para los años 2015 y 2016 el prestador registra un cargue de información del 23% y 13% respectivamente en el Sistema Único de Información - SUI conforme lo establecido en el artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 y el artículo 1.1.1.4 de la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015.

**Tabla 47. Reporte SUI**

ID	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
24973	2011	276	277	50 %
24973	2012	339	271	44 %
24973	2013	355	222	38 %
24973	2014	383	140	26 %
24973	2015	397	125	23 %
24973	2016	458	72	13 %
24973	2017	231	112	32 %
24973	TOTAL	2439	1219	33 %

Fuente: Consulta SUI

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el desarrollo de sus funciones de inspección, vigilancia y control al prestador EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. E.S.P., realizó entre otras las siguientes acciones entre las vigencias 2015, 2016 y lo corrido del 2017:

### Acciones de Inspección y Vigilancia:

- En el mes de julio de 2015 se llevó a cabo la publicación de la Evaluación Integral del prestador, proyectada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en donde se analizaron los aspectos administrativos, comerciales, tarifarios, financieros y técnico operativos para la vigencia 2014.
- El 31 de julio de 2015 esta Superintendencia realizó mesa técnica en la ciudad de Riohacha con las empresas prestadoras de acueducto, alcantarillado y aseo y los representantes de las alcaldías municipales en la cual se expuso la problemática de la prestación de los servicios en los municipios atendidos por la empresa y se requirieron acciones necesarias para dar cumplimiento a la normatividad vigente.

- El 25 de abril de 2016 se realizó mesa de trabajo con los representantes de la Secretaria Departamental de Salud de La Guajira en la cual se planteó por parte de esta entidad las dificultades en el procedimiento de toma de muestras para la vigilancia de la calidad del agua.
- Visita de inspección y vigilancia para verificar aspectos administrativos, comerciales, tarifarios, financieros y técnico operativos relacionados con la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Dibulla adelantada los días 26 y 27 de abril de 2016.
- En el mes de junio de 2016 se llevó a cabo la publicación de la Evaluación Integral del prestador, proyectada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en donde se analizaron los aspectos administrativos, comerciales, tarifarios, financieros y técnico operativos para la vigencia 2015.
- Mediante el radicado SSPD 20174210457891 de 16 de mayo de 2017 se solicitaron las acciones adelantadas por la temporada invernal en la región.
- Mediante el radicado SSPD 201742103800421 de 28 de abril de 2017 se solicitó el reporte de contratos de operación vigentes por el prestador.
- Por medio del radicado SSPD 20174200079311 de 22 de febrero de 2017 se solicitó la actualización del Plan de contingencia y emergencia para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

#### **Acciones de Control:**

- 20144400064275 de 24 de diciembre de 2014 se interpuso sanción de multa por la suma de Noventa Millones de Pesos con Cero Centavos (\$ 90.000.000,00) por:
  - ✓ Incumplimiento a las Resoluciones 1045 de 2003 y 1390 de 2005 por continuar operando el sitio de disposición final como botadero a cielo abierto cuando tal forma de disposición final se encuentra prohibida.
  - ✓ Incumplimiento de las especificaciones técnicas previstas en las normas para la disposición final de residuos sólidos, la cuales se encuentran en la resolución 1096 de 2000, Decreto 1713 de 2002 y del Decreto 838 de 2005.
  - ✓ Violación de los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994, por no tener permiso ambiental para el desarrollo de la actividad de disposición final.
- 20154400005285 de 11 de marzo de 2015 se interpuso sanción de multa por la suma de Treinta y dos millones de pesos con cero centavos (\$ 32.000.000,00), por:
  - ✓ Incumplimiento del artículo 2 de la resolución 1570 de 2004, expedida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, al no contar con personal capacitado en competencias laborales para la operación y mantenimiento de las plantas de tratamiento de agua potable denominadas Acueducto Regional y Rio Ancho.
  - ✓ Falla en la prestación del servicio de acueducto, por el suministro de agua no apta para el consumo humano, de conformidad con el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de protección social, a sus usuarios en el municipio de Dibulla.

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 8.1 Componente Financiero y Administrativo

- La empresa no reportó al SUI la información financiera para las vigencias 2014 a 2016 presuntamente incumpliendo lo establecido en la Resolución SSPD 2012130003545 de 2012.
- La empresa no ha reportado la información financiera bajo los nuevos marcos normativos NIF para la vigencia 2016, presuntamente incumpliendo lo establecido en la Resolución 20161300013475 de 2016.
- En el dictamen del revisor fiscal de los estados financieros del año 2016 no se observa un pronunciamiento sobre los efectos legales que tienen estos estados financieros de acuerdo a la Resolución 414 de 2014 y se dictamina que los estados financieros son razonables.
- La empresa presenta una concentración en deudores para la vigencia 2015 del 95.94% del total de los activos, lo que demuestra que su gestión se encuentra en poder de terceros, generando problemas de liquidez y a su vez de respaldo y cumplimiento de las obligaciones contraídas.
- Los indicadores financieros muestran un comportamiento variable al observarse un incremento en las ventas, sin embargo, el panorama en general de los indicadores no es alentador debido a la alta concentración de la cartera por servicios públicos y las limitantes del recaudo.
- Se observó ausencia de políticas frente a la adopción de un sistema de control interno lo que genera riesgos en todos los aspectos de gestión de la empresa.
- La empresa realizó el registro en el SUI del revisor fiscal como auditor externo de gestión y resultados; en visita fue realizada la aclaración, con el fin que corrigiera en el reporte en el SUI.
- Concentración en deudores del 95,94% del total de los activos, en su mayoría de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Incremento del porcentaje de provisión de los deudores de servicios públicos, en especial del servicio de aseo, el cual muestra un deterioro de cartera por el no pago de los usuarios.
- Subsistencia financiera producto de los contratos interadministrativos suscritos con la administración municipal.
- Subsidios pendientes de pago por parte de la administración municipal de diciembre de 2012, diciembre de 2013, junio de 2014 por subsidio de aseo y diciembre de 2014, por \$148 millones y subsidios del año 2015 por \$111.3 millones de pesos.
- Propiedades planta y equipo por valor de 30.5 millones de pesos para prestar servicios públicos con ingresos de \$1.556 millones.
- Alta concentración de pasivos exigibles a corto plazo y vitales para la prestación de los servicios públicos
- Pasivos con acreedores de energía eléctrica por \$243 millones y aportes a fondos de pensiones por \$78.3 millones de pesos.
- Deudas con autoridades ambientales y de control, como CORPOGUAJIRA y SUPERSERVICIOS.
- Deudas con proveedores de bienes y servicios con personas naturales por más de \$150 millones.
- Deudas por sanciones impuestas y aportes a fondos de seguridad por más de \$115 millones, reconocidos contablemente.
- Estados financieros fuera del régimen de contabilidad pública establecido para el prestador, sin efectos legales desde el año 2016.

- Incumplimiento en el reporte de la información financiera desde el año 2013 al SUI.
- Indicadores de liquidez menores a un 1% el cual indica que si los deudores de servicios públicos no cancelan sus obligaciones el prestador no podría pagar sus pasivos.
- Rotación de cartera con un tiempo superior a un año, cuando lo normal es el ciclo de facturación.
- Ineficiencia operacional según el indicador de coeficiente operacional.

## 8.2 Aspectos técnico-operativos

- La concesión correspondiente a la captación del pozo subterráneo para 3 l/s se encuentra vencida desde el año 2016, presuntamente se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 25 de la ley 142 de 1994.
- El pozo subterráneo no cuenta con planta alterna de energía por lo que los cortes de energía afectan el suministro de agua a los usuarios de Palomino. Adicionalmente no se cuenta con macromedición incumpliendo lo estipulado en el artículo 23 de la Resolución 1096 de 2000 derogada por la Resolución 330 de 2017
- El agua captada del pozo subterráneo Palomino no cuenta con ningún tipo de tratamiento por lo cual se distribuye agua cruda a 579 usuarios, presuntamente se encuentra incumpliendo lo establecido en la Resolución 2115 de 2007 para la calidad de agua que debe ser distribuida para el consumo humano.
- La estructura de captación del acueducto regional (río Jerez) se encuentra deteriorada e incompleta, no hay macromedición en la captación. Lo anterior incumple con lo estipulado en el artículo 23 de la Resolución 1096 de 2000, derogada por la Resolución 330 de 2017.
- La Bocatoma de Mingueo se encontraba deteriorada en el momento de la visita.
- El pre tratamiento para las tres fuentes superficiales que opera Aguas de Dibulla se encontraban en malas condiciones, con falta de mantenimiento y reboses.
- La planta de tratamiento de agua potable de Río Ancho no contaba con coagulante, los módulos de floculación estaban en pésimas condiciones, los sedimentadores estaban con las placas dañadas, el lecho filtrante de los filtros no estaba operando y no había proceso de cloración, como consecuencia la calidad del agua que se obtiene de los procesos de potabilización no cumple con los estándares de calidad del agua estipulados en la Resolución 2115 de 2007.
- La Planta de Tratamiento de agua potable Pozo Azul contaba con floculadores tipo Alabama deteriorados, el proceso de sedimentación no opera bien por el deterioro de las placas (moho), en los filtros el agua estaba tan turbia que no se veía el fondo del lecho.
- No se cuenta con registro de Test de Jarras, el prestador no proporcionó evidencia de que se realizara. Lo anterior presuntamente incumpliría lo estipulado en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007.
- No se cuenta con permiso ni tratamiento de los lodos líquidos y sólidos generados en los procesos de potabilización, los mismos son dispuestos en el cuerpo de agua receptor, es decir que, para la PTAP de Río Ancho, los desechos que vierten en esta fuente y para la PTAP Pozo Azul los residuos van al Río Jerez. Lo anterior, se presenta un presunto incumplimiento de lo estipulado en el artículo 42 del Decreto 3930 de 2010.

- Dentro de las instalaciones de las plantas de tratamiento de agua potable, el prestador no cuenta con equipos de medición de parámetros fisicoquímicos y microbiológicos en el proceso, presuntamente incumpliendo lo dispuesto en la Resolución 2115 de 2007
- El prestador no calcula el índice de agua no contabilizada, presuntamente contrariando lo dispuesto en la Resolución CRA 151 de 2001.
- La cobertura de micromedición es 0% en toda el área de prestación, por lo cual se presuntamente se estaría incumpliendo lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- La macromedición en el sistema de acueducto es 0, presentándose un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 23 de la Resolución 1096 de 2000, derogada por la Resolución 330 de 2017.
- La última actualización de las actas de calidad del agua fue para el año 2012, y de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 811 de 2008, la actualización debe realizarse anualmente, presentándose un presunto incumplimiento de la norma en comento.
- La empresa No presentó información relacionada con la toma presiones en la red de distribución, lo que presenta un presunto incumplimiento de lo estipulado en la Resolución 1096 de 2000, derogada por la Resolución 330 de 2017 y lo estipulado en el anexo técnico en el Contrato de Condiciones Uniformes.
- Dentro de los resultados de las muestras de control, el prestador presentó elevados valores de coliformes totales, e. coli y turbiedad, lo que evidencia un presunto incumplimiento de lo estipulado en la Resolución 2115 de 2007.
- El prestador informó que la Secretaria de Salud Departamental de La Guajira no cuenta aún con avances en la formulación del mapa de riesgos para el municipio de Dibulla. Es importante mencionar que es responsabilidad del prestador aportar las caracterizaciones para las fuentes de abastecimiento como parte fundamental de la formulación del mapa de riesgos.
- La EBAR que transporta el agua de los colectores del municipio de Dibulla a la laguna de oxidación, tiene el sistema de bombeo averiado.
- Dentro del sistema de tratamiento ubicado en el municipio de Dibulla, la laguna anaerobia al parecer se encuentra abandonada y en el medio de la misma se observó una gran cantidad de buchón, asimismo había gran cantidad de vectores (zancudos, chulos), La laguna de maduración se encontraba con una capa de moho. Lo anterior presuntamente indicaría un detrimento patrimonial al dejar abandonado el sistema.
- La laguna de oxidación correspondiente al sistema de alcantarillado del corregimiento de la Punta de los Remedios es denominada Laguna Mamavita. Actualmente no se encuentra operativa y presenta deterioro, de acuerdo con la información suministrada por la empresa, esta situación se ha presentado desde hace más de dos años por lo que al parecer este sistema se encuentra en abandono.
- No se realiza la caracterización de los vertimientos actuales en el municipio de Dibulla y el corregimiento de la Punta de los Remedios, de conformidad con lo dispuesto en el PSMV
- Durante la vigencia 2016 y 2017 el prestador entregó el mismo plan de emergencia y contingencia (PEC) para el servicio de acueducto por lo que presuntamente no se habría actualizado.

### 8.3 Aspectos Comerciales

- Existe riesgo en la pérdida de recursos producto del proceso de recaudo de la empresa, no se ejercen controles en el mismo. El recaudo se realiza puerta a puerta para el caso de Mingueo y Palomino.
- La cartera de la empresa se ha incrementado 82.20% para la vigencia 2015 y en un 18.30% para la vigencia 2016. No existe políticas claras frente al manejo de la misma.
- La factura no contiene los requisitos mínimos establecidos para la misma, por lo cual se genera un presunto incumplimiento a la Resolución CRA 315 de 2005.
- En el tema tarifario y de subsidios, el prestador solo reporta un cargo único y no discrimina la tarifa en cargo fijo y cargo variable como lo estipula la regulación.
- Los porcentajes de subsidios cambian en los estratos 1, 2 y 3 durante la vigencia 2017, sin embargo, no coinciden con los establecidos en el acuerdo municipal No. 021 de 2016.
- En algunos periodos se observa que se le aplica contribución al uso oficial.

Proyectó: Mery Constanza Rojas Fierro – Profesional Financiera DTGAA  
Viviana Marcela Franco - Contratista DTGAA  
Antonio Cervantes Castro – Contratista DTGAA

Revisó: Johanna Milena Cortes – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral (A) – DTGAA  
Luisa Fernanda Camargo Sánchez – Asesora despacho Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo  
Juan Carlos Caro Rodríguez – Abogado Contratista DTGAA

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