

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO
Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP**



Libertad y Orden

**Prosperidad
para todos**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE AA
DIRECCIÓN TÉCNICA DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO**

Bogotá, Agosto de 2013

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE
DIBULLA S.A. ESP**

ANÁLISIS AÑO 2012

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

TIPO DE SOCIEDAD	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS)
RAZÓN SOCIAL	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP
SIGLA	AGUAS DE DIBULLA S.A. ESP
CIUDAD DE PRESTACIÓN	DIBULLA, LA GUAJIRA
SERVICIOS PRESTADOS	ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
FECHA DE CONSTITUCIÓN	28 DE MAYO DE 2010
FECHA DE INICIO DE OPERACIÓN	1 DE FEBRERO DE 2011
TIPO DE CONTRATO Y OBJETO	-
NOMBRE DEL GERENTE	LORY LORENA BRITO MENDOZA
NOMBRE DEL REVISOR FISCAL	ELDA MARIA COTES GONZALEZ
ESTADO DE LA CERTIFICACIÓN DEL MUNICIPIO EN SGP	CERTIFICADO
AEGR	No cuenta con AEGR pues es prestador en un municipio de categoría 6ta.

Fuente: Información reportada al SUI por la empresa, RUPS.

Es importante indicar que el último RUPS aprobado es del 10 de abril de 2012, se han presentado dos solicitudes de actualización las cuales han sido rechazadas, que son los siguientes:

- Solicitud de actualización con radicado SSPD No. 20125290354232 del 23 de julio de 2012, con imprimible RUPS 2012724973251519 del 3 de julio de 2012, no pudo ser aprobada, lo cual fue informado a la empresa mediante los radicados SSPD No. 20124010629671 del 13/09/2012 y SSPD No. 20124010776481 del 11/10/2012 el cual dio alcance a la primera comunicación. Los motivos de la no aprobación fue la no entrega de la licencia ambiental y la injustificada eliminación del registro de la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas.
- Solicitud de actualización con radicado SSPD No. 20135290252832 del 28 de mayo de 2013, con imprimible RUPS 20121024973268521 del 24 de octubre de 2012, no pudo ser aprobada, lo cual fue informado a la empresa mediante el radicado SSPD No. 20131800406351 del 06/07/2013. El motivo de la no aprobación fue la injustificada eliminación del registro de la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas.

El municipio de Dibulla mediante acuerdo del concejo municipal otorgó las facultades al Alcalde Municipal de Dibulla para liquidar, crear, reorganizar, reestructurar y transformar la empresa de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Dibulla que operaba en ese momento.

En consecuencia el municipio procede a liquidar la empresa existente en su momento y mediante convocatoria pública hace la invitación para la constitución de una empresa de servicios públicos de carácter mixto para la prestación de los tres servicios.

Junta Directiva

NOMBRE	EMPRESA	CARGO EN JUNTA
ALEJANDRINA VICTORIA RAMIREZ	ALCALDÍA MUNICIPAL DE DIBULLA	OTRO
CARLOS ANDRES ROCA REDONDO	-	PRESIDENTE
JOSE EDUARDO REDONDOCER-CHAR	-	OTRO
LEONARDY ANTONIO JULIO CUADRADO	-	OTRO
LORY LORENA BRITOMENDOZA	AGUAS DE DIBULLA S.A. ESP.	SECRETARIO
MAYRO ALBERTO CEBALLOS MENA	ALCALDÍA MUNICIPAL DE DIBULLA	OTRO

Fuente: Información reportada al SUI por la empresa, RUPS.

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1. ANÁLISIS FINANCIERO

Mediante reunión realizada el 10 de mayo de 2013 la gerente de la empresa informó que los estados financieros con corte al 31 de diciembre de 2012 no se encuentran firmados por el revisor fiscal ni por el gerente anterior, solo están firmados por el contador, razón por la cual no se ha podido citar a la junta para su aprobación y tampoco han sido reportados al SUI.

Así mismo, la información financiera fue solicitada durante la visita realizada en el mes de julio de 2013, y la empresa suministró la información financiera sin firma y sin aprobación de los miembros de junta directiva, de la información de las cuentas por cobrar del servicio de aseo a corte del mes de diciembre de 2012, arroja los siguientes resultados:

DETALLE	VALOR
AL DIA	\$47,747,234.00
DE 30 A 60 DIAS	\$112,676,817.00
DE 61 A 90 DIAS	-
DE 91 A 180 DIAS	\$67,217,180.00
MAYOR A 181 DIAS	\$127,749,760.00

Fuente: AGUAS DE DIBULLA S.A.ESP

Como se puede apreciar las cuentas por cobrar del servicio de aseo asciende a la suma de \$355 millones de pesos, la cartera mayor a 181 días representa el 36% del total de la cartera, no es posible verificar esta información por no estar cargado el plan contable del año 2012 ni los formatos y/o formularios de cuentas por cobrar.

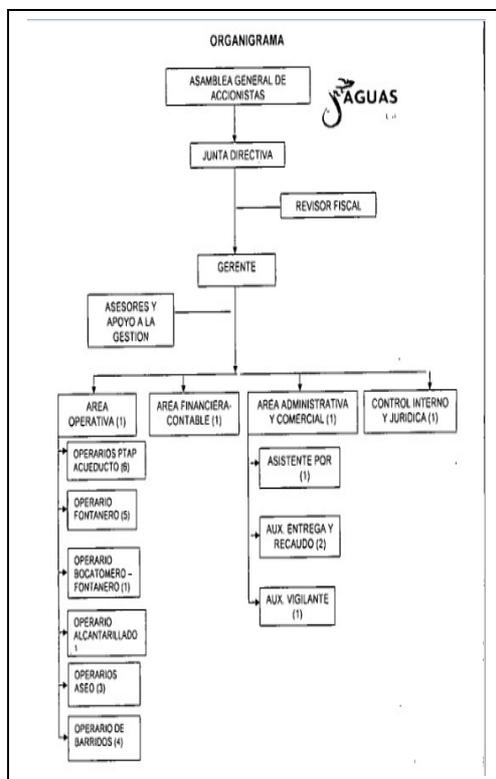
2.2.1 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Distribución de Personal

Mediante reunión realizada el 10 de mayo de 2013 la empresa informa que cuenta con 24 funcionarios de planta y 6 por contratación de servicios, así mismo, la empresa informa que no cuenta con sindicatos ni convenciones colectivas. Esta información no

ha sido reportada al SUI por lo que se requiere para que se realice de manera inmediata.

En visita realizada por la Dirección Técnica de Gestión de Aseo en el mes de julio de 2013 la empresa suministro el siguiente Organigrama:



Fuente: AGUAS DE DIBULLA S.A. ESP

Durante esta visita se indicó que en la sede administrativa laboran 8 funcionarios (gerente, 3 jefes, 3 asistentes y una persona encargada de vigilancia). Actualmente existen 8 personas en el área operativa del servicio de aseo, 3 vinculados al servicio de recolección y transporte, 4 vinculados a las actividades de barrido. Es importante indicar que no fue posible comparar la información suministrada, ya que no se encuentra cargada al SUI la información frente a categoría de empleo.

La empresa cuenta con concepto de legalidad del CCU otorgados mediante radicado CRA No. 201222110041291 del 16 de julio de 2012 para los servicios de acueducto y alcantarillado y para el servicio de aseo otorgado mediante radicado CRA No. 20122110014401 del 30 de marzo de 2012.

Aspectos de Inversiones

Según el acta de entrega de bienes a la empresa No.001 de 2011 hay un compromiso de la alcaldía de realizar las obras e inversiones en los sistemas y la empresa se encarga de la operación. La ejecución de los contratos se inició en el año 2011 y en febrero de 2012 fueron suspendidas por la actual administración, estos son:

Construcción del sistema Acueducto de Palomino desde la captación hasta la distribución, contrato interadministrativo 008 de 2011 y Construcción del Relleno Sanitario y PTAR Las Flores contrato interadministrativo 006 de 2011.

Así mismo, una vez realizada la revisión de la información reportada por la empresa en el Sistema Único de Información (SUI), se encontró lo siguiente:

NOMBRE DEL FORMATO O FORMULARIO	INFORMACIÓN PENDIENTE DE CARGUE
PLAN INVERSIONES, METAS GLOBALES Y/O METODOLOGÍA	Metodología Tarifaria
FORMULACIÓN ACU (AÑOS NO REPORTADOS)	2011-2013
FORMULACIÓN ALC (AÑOS NO REPORTADOS)	ok
EJECUCIÓN ACU (AÑOS NO REPORTADOS)	2011-2012
EJECUCIÓN ALC (AÑOS NO REPORTADOS)	ok
SEGUIMIENTO MOVET (AÑOS NO REPORTADOS)	Pendiente

Fuente: SUI

No existe información reportada al SUI frente a las inversiones proyectadas y ejecutadas para el servicio de aseo.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

Debido a que no hay reporte de información al SUI a continuación se relaciona lo informado por la empresa en reunión realizada el 10 de mayo de 2013 y lo evidenciado en visita de inspección realizada en el año 2012.

3.1. Sistema de Acueducto

Se cuenta con 4 sistemas de acueducto pues la prestación del servicio se realiza en 5 corregimientos, 3 veredas y la cabecera municipal del municipio de Dibulla, los cuales se mencionan a continuación:

Corregimiento La Punta de los Remedios
 Corregimiento Las flores
 Corregimiento Mingueo
 Corregimiento Rioancho
 Corregimiento Palomino
 Vereda Campana
 Vereda Santa Rita de la Sierra
 Vereda Santa Rita de Jerez

Captación de Acueducto Regional: El sistema de captación existente consiste en una bocatoma lateral superficial, en concreto con una rejilla, localizada a 1,4 km de la PTAP, la fuente es de tipo superficial llamada Río Jerez y cuenta con concesión de aguas resolución 1095 del 20 de mayo de 2011, la resolución especifica un caudal concesionado de 80l/s, la captación cuenta con dos unidades de desarenación.

Durante la visita realizada en el 2012 se informó que la estructura de captación fue semidestruida por una creciente del río el día 7 de diciembre de 2011, por lo que diariamente se deben realizar obras manuales para lograr la captación del agua, así mismo, informó que la empresa presentó ante la Alcaldía Municipal un proyecto para recuperación de la bocatoma por un valor de \$161 millones, contrato interadministrativo 009 del 29 de diciembre de 2011, sin embargo, por la entrada de la nueva Administración Municipal la ejecución del contrato que inició en marzo de 2012; debido a que las condiciones iniciales físicas del lecho del río que contemplaba el diseño fueron modificadas, el diseño definitivo incrementó su costo en 3,5 veces el valor inicial contratado, por lo cual, se decidió recibir solo los diseños y posterior liquidación del contrato para gestionar los recursos por el PDA.

Planta de tratamiento Acueducto Regional: es de tipo convencional con capacidad de diseño de 80 l/s, compuesta por canaleta Parshall, unidad de mezcla rápida hidráulica, 3 unidades de floculación hidráulica, 3 unidades de sedimentación de alta tasa de flujo ascendente, 3 filtros tipo americano con lechos de arena, grava y antracita, 1 tanque de almacenamiento 500m³, y desinfección con cloro gaseoso, esta planta cuenta con 4 operarios de los cuales solo uno está certificado en competencias laborales, la PTAP cuenta con cerramiento y vigilancia las 24 horas. No se encuentra operativa debido a problemas hidráulicos de la tubería de salida por lo cual se distribuye agua cruda a los suscriptores.

Captación Minguero: El sistema de captación existente consiste en una bocatoma de fondo, localizada a 1,3 km de la PTAP, la fuente es de tipo superficial llamada Río Canas y cuenta con concesión de aguas resolución 1094 del 20 de mayo de 2011, el caudal concesionado es de 33,86l/s, la captación cuenta con dos unidades de desarenación.

Planta de tratamiento Acueducto Minguero: Se encuentra en construcción por parte de la alcaldía municipal y no ha sido entregada a la empresa para su operación, es de tipo convencional y está construida en su totalidad, de acuerdo a lo informado por la Alcaldesa en reunión realizada el 10 de mayo de 2013.

Captación de Río Ancho: El sistema de captación existente consiste en una bocatoma lateral superficial, localizada a 3,0 km de la PTAP, la fuente es de tipo superficial llamada Río Ancho y cuenta con concesión de aguas resolución 0403 del 25 de marzo de 2011 expedida por Corpoguajira, el caudal concesionado es de 8l/s, por un término de 10 años, la captación cuenta con dos unidades de desarenación.

Planta de tratamiento Río Ancho: En el momento de la visita realizada en el 2012 esta PTAP se encontraba en operación parcial pues aunque el agua pasaba por todas las unidades de la planta solo se efectuaba la filtración, es de tipo convencional con capacidad de diseño de 4 l/s, compuesta por canaleta Parshall, unidad de mezcla rápida hidráulica, 2 unidades de floculación hidráulica, 2 unidades de sedimentación de alta tasa de flujo ascendente, 2 filtros tipo americano con lechos de arena, grava y antracita, 2 tanques de almacenamiento de 150m³ cada uno, y desinfección mediante sistema MIOX donado por CocaCola, esta planta cuenta con 3 operarios y ninguno está certificado en competencias laborales, la PTAP no cuenta con cerramiento.

Captación de Río Palomino: El sistema de captación existente consiste en un pozo de succión con una bomba de potencia de 20Hp y una descarga de 3", localizada a 1,0 km del corregimiento Palomino, se realiza desinfección en situ mediante sistema MIOX y se distribuye directamente a la red. La concesión de aguas fue otorgada mediante resolución 01778 del 19 de octubre de 2011 expedida por Corpoguajira, el caudal concesionado es de 3l/s y una vigencia de 5 años.

Análisis de cobertura y calidad del agua

Se cuenta con cobertura en el servicio de acueducto de 54,9% y 14,6% de alcantarillado en el municipio de Dibulla de acuerdo con la información del Censo DANE 2005.

Durante el 2012 el IRCA fue de 73,4%, es decir, que durante el año 2012 se distribuyó agua no apta para consumo humano de acuerdo a la información suministrada por el Instituto Nacional de Salud como se muestra a continuación:

IRCA MENSUAL 2012 %												ANUAL		
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	Meses	Muestras
	54,1	38,2	81,0	76,3	78,9	82,4	96,8	81,4	76,7		68,3	73,4	10	23

Fuente: Enlace SUI-SIVICAP 2013

De acuerdo a lo informado por la empresa, estos resultados hacen referencia a datos medidos solamente en el sistema del municipio de Dibulla (Acueducto Regional), pues a pesar de contar con acta de concertación de 6 puntos de muestreo en la cabecera municipal, 5 en Mingueo, 4 en Palomino y 4 en Río Ancho mediante acta 01 de 2012, acta 02 de 2012, acta 04 de 2012, acta 05 de 2012, no se encuentran materializados y el muestreo se realiza intradomiciliario.

En mesa de trabajo del 10 de mayo de 2013 la empresa informa que se ha mejorado la continuidad logrando para todos los sistemas una continuidad de 20 horas/día, sin embargo, la empresa no ha reportado la información al SUI, lo cual deberá realizar de manera inmediata.

Índice de Agua No Contabilizada

No se realiza el cálculo de este indicador, pues no se realiza la lectura de micromedición, porque al distribuir agua cruda los micromedidores que se encuentran instalados se taponan e impiden el paso del agua, por lo cual, los usuarios se conectan directamente a la red, también, porque las tarifas aplicadas son tarifas plenas y no se cuenta con programa de macro ni micromedición, sin embargo, informan que de acuerdo a la información del PAYUEDA el IANC estimado es del 40%.

Al respecto, se recuerda al prestador el cumplimiento de lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

3.2. Sistema de Alcantarillado

En el municipio de Dibulla existe un sistema de alcantarillado sanitario que funciona como un sistema combinado pues tiene conexiones erradas del drenaje pluvial. Este sistema opera a manera de cuencas independientes por gravedad, ya que las pendientes presentan un sistema decreciente en sentido Norte – Sur y Oriente – Occidente, y se bombea mediante dos bombas de 40hp cada una a la PTAP que consta de dos (2) lagunas de estabilización que están ubicadas en el Sector Sureste del municipio, y descarga al Río Jerez, el cual posteriormente llega al mar Caribe.

El alcantarillado solo es prestado en el área urbana de municipio de Dibulla, los demás sistemas de alcantarillado en corregimientos y veredas no están bajo la operación de la empresa debido a que los sistemas no están terminados por parte de la alcaldía municipal.

La alcaldía municipal se encuentra ejecutando un proyecto de construcción de una PTAR, sin embargo, a la fecha ésta no ha sido entregada a la empresa para operación.

3.3. Vulnerabilidad del Sistema

Aspectos relevantes de la vulnerabilidad del sistema de acueducto y alcantarillado

La Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo del Municipio de Dibulla S.A. ESP, está a cargo del suministro de agua en el municipio de Dibulla, se abastece de las fuentes superficiales Río Jerez, Río Canas, Río Ancho y un pozo de succión.

Las plantas de potabilización, según los resultados obtenidos en visita adelantada en octubre de 2012, no se encontraban operativas. No tenían el IANC calculado ya que la empresa no cuenta con programa de macro ni micromedición. El sistema de alcantarillado es tipo sanitario con conexiones erradas del sistema pluvial, lo cual puede causar el colapso del mismo.

Plan de Contingencia

La SSPD realizó dos requerimientos de solicitud del plan de contingencia a la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo del Municipio de Dibulla S.A., mediante radicados N° 20114000608411 del 05 de Septiembre de 2011 y radicado SSPD N° 201242000176961 de 30 de marzo de 2012. La empresa remite la respuesta a esta solicitud en el mes de junio de 2012, en la cual argumenta que el plan de contingencia se encontraba en elaboración y articulación con el antiguo CLOPAD. La empresa remite el plan de contingencia para el servicio de aseo (radicado 20135290050942), en el cual identifican como amenazas que pueden afectar la prestación de este servicio son sismos, tormentas eléctricas, huracanes, inundaciones. Se requirió a la empresa para que ajustara el plan de contingencia para el servicio de aseo en cuanto a especificar cuáles son los sitios alternos para la disposición temporal de residuos sólidos, y el número y tipo de vehículos con los cuáles cuenta para atender eventos contingentes.

La empresa no ha cargado el formulario N° 55 y 56 de Vulnerabilidad Acueducto, y el formulario 27 y 28 Vulnerabilidad Alcantarillado, por medio de los cuales se puede identificar si se han visto afectados o no por eventos naturales presentados durante los años 2010, 2011, 2012 y 2013, lo cual debe realizar de manera inmediata.

3.4 Servicio de Aseo

La empresa desarrolla las actividades de barrido, recolección y transporte de lunes a sábado. De acuerdo con lo informado por la empresa tiene una cobertura del 100% en las actividades de Recolección y Transporte en el sector urbano, se atienden 6 corregimientos (Río Ancho, Palomino, Mingueo, Las Flores, La Punta de los Remedios y Campana Nueva), la actividad de barrido la empresa solo la ejecuta en el casco urbano del municipio de Dibulla.

Recolección y Transporte: El personal requerido para esta actividad la componen 1 conductor (No es contratado por la empresa) y 3 operarios, la frecuencia de prestación del servicio es de dos veces por semana, en cuanto a Mingueo se realiza 2 veces por semana en todo el corregimiento y se refuerza dos días adicionales el sector comercial. La Jornada comienza a las 6:30 am pero no se especifica en que horario se acaban de ejecutar estas actividades. La empresa cuenta con 7 macrorutas.

Barrido y limpieza de áreas públicas: La empresa cuenta con 4 operarios para cumplir con esta actividad, actualmente se presta en el casco urbano de Dibulla, el horario de 5:00 a 12:00 M, se cuenta con 3 rutas de barrido con una frecuencia de dos veces por semana.

Vehículos: La empresa cuenta con un solo vehículo (volqueta con placas OLJ 308) que es arrendada, no cuenta con vehículos propios. En caso de sufrir fallas mecánicas se procede a alquilar otro vehículo, no se cuenta con la disponibilidad inmediata.

Disposición final: La empresa AGUAS DE DIBULLA S.A.ESP dispone en un lote ubicado a 1 kilómetro + 400 mts. Vía Dibulla-Riohacha el predio es arrendado. Es importante indicar que no se encuentra debidamente identificado, no cuenta con vigilancia y control de ingreso de la volqueta y no posee báscula. No se evidenció presencia de vectores (Se evidenció presencia perros) pero si de recicladores. De igual forma, el sitio de disposición final no cuenta con tratamiento de lixiviados.

En la actualidad se vienen desarrollando actividades por parte de la Alcaldía con el objeto de sacar el EOT para proceder a realizar los trámites necesarios (Licencia ambiental) para poder ejecutar las obras en el lote donde quedará ubicado el relleno sanitario.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1. Suscriptores

Servicio de Acueducto y Alcantarillado

En la visita realizada en el 2012, la empresa informó que el último catastro de usuarios fue realizado por la empresa en junio de 2011 y que se actualiza de manera permanente, sin embargo, no se ha reportado la información al SUI, por otra parte, en reunión sostenida el 10 de mayo de 2013, la gerente de la empresa informó que debido al aumento en la continuidad del servicio se había incrementado el recaudo, sin embargo no se ha reportado la información comercial y por lo tanto se desconoce el incremento del indicador. Por lo anterior, el prestador debe reportar de manera inmediata la información pendiente al SUI.

La empresa informa durante la visita que de los 2.458 micromedidores instalados en el área de prestación del servicio de acueducto, no se encuentra en operación ninguno, por lo cual, la micromedición efectiva es del 0%, y la cobertura nominal es de 61%, lo anterior, contradice lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

En reunión sostenida el 10 de mayo de 2013, la empresa informa que tiene 4.074 suscriptores del servicio de acueducto y 1.236 son del servicio de alcantarillado distribuidos así:

ESTRATO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
ESTRATO 1	2.998	750
ESTRATO	972	456
ESTRATO	66	12
OFICIAL	36	18
COMERCIAL	2	-
TOTAL	4.074	1.236

Fuente: información suministrada por la empresa anexa al acta del 10 mayo de 2013

Servicio de Aseo

Teniendo en cuenta la visita realizada en el mes de julio de 2013, la empresa indicó que a corte del mes de junio 2013 cuenta con el siguiente número de usuarios del servicio de aseo:

USUARIO	Junio.13
Estrato 1	3022
Estrato 2	967
Estrato 3	51
Estrato 4	0
Comercial	2
Especial I	1
Especial II	1
Especial III	1
Especial IV	1
Oficial	35
TOTAL USUARIO	4081

Fuente: AGUAS DE DIBULLA S.A. ESP

Como se puede apreciar, a corte del mes de junio de 2013 la empresa contaba con 4.081 usuarios, el 74% de los usuarios son de estrato 1. No es posible verificar esta información ya que el prestador no ha cargado la misma al SUI.

4.2. Tarifas

La empresa aplica las tarifas aprobadas mediante el acuerdo de Junta Directiva No. 003 de 2013 las cuales se relacionan a continuación:

Tarifa fija sin subsidio acueducto:	\$11.994
Tarifa fija sin subsidio alcantarillado:	\$4.798

Las tarifas aplicadas son tarifas fijas debido a que no se realiza medición del consumo, por lo que se le recuerda al prestador el cumplimiento de la resolución CRA 287 de 2004 en la cual se establece la metodología tarifaria para el cálculo de las tarifas a aplicar.

Se aplican porcentajes de subsidio y contribuciones de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo 023 de 2012 para la vigencia 2013 de la siguiente forma:

Estrato 1	-60%
Estrato 2	-30%
Estrato 3	-10%
Comercial	50%
Industrial	30%

Las siguientes son las tarifas del servicio de aseo que fueron suministradas por la empresa durante la visita de verificación del mes de julio de 2013 son:

RESIDENCIAL	TARIFA
1 - EST.BAJO-BAJO	\$4.902,00
2 - EST. BAJO	\$8.579,00
3 - EST. BAJO-MEDIO	\$11.030,00
1 - OFICIAL	\$12.255,00
1- COMERCIAL	\$12.255,00
1-INDUSTRIAL	\$12.255,00

Fuente: AGUAS DE DIBULLA S.A. ESP

Es importante indicar que durante la visita del mes de julio de 2013 el municipio de Dibulla adeuda al prestador la suma de \$239´469.605. No fue posible determinar la validez de la información suministrada ya que no se encuentran certificados los formatos y/o formularios correspondientes al SUI.

Finalmente es importante indicar que la DTGA solicitó por medio del radicado SSPD No. 20134310328031 del 13 de junio de 2013, una serie de documentación con el objeto de realizar control tarifario del periodo comprendido entre febrero de 2011 a abril de 2013, al no obtener respuesta, se solicitó la misma información en la visita realizada en el mes de julio de 2013, la cual fue remitida vía correo electrónico al grupo tarifario de la DTGA para su análisis.

4.3. Peticiones, Quejas y Recursos - PQR

Las instalaciones de la empresa se encuentran ubicadas en calle 6 No. 5-30 barrio Perú en el municipio de Dibulla en el departamento de La Guajira y la atención al usuario se realiza desde las 8am a 12m y de las 2pm a las 6pm de lunes a viernes. El registro de PQR se realiza mediante el Excel.

La empresa no ha reportado la información al SUI correspondiente a PQR, sin embargo, en los anexos del acta de reunión del 10 de mayo de 2013 la empresa informa haber recibido durante el 2011 un total de 200 peticiones, para el 2012 un total de 317 y para los meses de enero a marzo de 2013 un total de 45 solicitudes. Esta información corresponde a los tres servicios prestados por la empresa, pues la información suministrada no se encuentra discriminada por servicio ni tipo de solicitud.

A continuación se presenta la información suministrada por el prestador para el año 2012 frente al servicio de aseo:

CAUSAL	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	TOTAL
RECLAMACIÓN	59	6	65
Cobros por servicios no prestados		1	1
Cambio de datos basicos	1		1
Cobro Múltiple	1		1
Cobros por servicios no prestados	7	1	8
Estrato	1		1
Falla en la prestación del servicio por calidad	1		1
Falla en la prestación del servicio por calidad	1		1
Falla en la prestación del servicio por calidad	1		1
Falla en la prestación del servicio por calidad	7	1	8
Falla en la prestación del servicio por continuidad	15		15
Falla en la prestación del servicio por calidad	1		1
Falla en la prestación del servicio por continuidad	3		3
Falla en prestación del servicio por continuidad	2		2
Inconformidad con el consumo	16	2	18
Otros - Aviso de daño causado por máquina que realizaba trabajo de limpieza	1		1
Pago sin abono a cuenta	1	1	2
PETICIÓN	1		1
Inconformidad con el consumo	1		1
Total general	60	6	66

Fuente: Aguas de Dibulla S.A. ESP

Como se puede evidenciar en el cuadro anterior las causales más importantes de las PQR durante el año 2012 son:

- Reclamación: Falla en la prestación del servicio por continuidad.

- Petición: El 90% Inconformidad por el consumo.

No fue posible comparar la información suministrada ya que no existe información cargada al SUI.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Indicador Financiero Agregado (IFA)

Liquidez Ajustada	Endeudamiento	Rango Liq y Endeudamiento	Eficiencia en Recaudo	Rango Ef Recaudo	Cobertura Intereses	Rango CI	Rango IFA	Nivel IFA
1,05	0,9	Rango 3	85,03	Rango 1	-	Rango 3	Rango 2	Medio

Fuente: Reporte SUI

La superintendencia realizó la clasificación IFA correspondiente a 2012 de acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005 con la información financiera reportada por el prestador del año 2011, así, el prestador quedó clasificado en Rango 2 es decir, nivel de riesgo medio, pues la información reportada por el prestador es parcial, lo cual indica que su gestión financiera puede estar en riesgo, por lo que deberá realizar las acciones necesarias para mejorar la condición financiera y reportar la información al SUI.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

A corte del 22 de julio de 2013, se evidenció que se encuentran pendientes de cargue 688 formatos y/o formularios que se encuentran divididos así:

Topico	2011	2012	2013	Total general
Administrativo y Financiero	39	39	11	89
Auditor	30	30		60
Comercial y de Gestión	127	138	61	326
MOVET	5			5
Técnico operativo	88	84	36	208
Total general	289	291	108	688

Fuente: SUI al 22 de julio de 2013

Es importante indicar que a esta fecha, el prestador tiene habilitado 705 formatos y/o formularios, por lo tanto únicamente ha cargado el 3,5%. Por lo anterior, el prestador debe reportar la información faltante de manera inmediata pues los plazos se encuentran ampliamente vencidos.

7. ACCIONES DE LA SSPD

Servicio de Acueducto y Alcantarillado.

Durante los días 17 y 19 de Octubre del 2012 esta entidad realizó visita de inspección a la prestación de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado en el municipio de Dibulla evidenciando inconvenientes técnico operativos, por lo anterior, el día 26 de Octubre del 2012 se realizó una mesa de trabajo en la ciudad de Riohacha con el fin de proponer alternativas en la prestación de los servicios de Acueducto, alcantarillado

y aseo, tendientes a mejorar y subsanar la prestación de los servicios en el municipio de Dibulla.

En dicha mesa de trabajo se suscribió un compromiso en el cual la empresa se comprometió recibiendo los subsidios a presentar un plan de choque y suministrar agua apta para el consumo humano en el Acueducto Regional de Rioancho y Palomino.

En consecuencia de lo anterior, esta SSPD realizó mesa de trabajo el día 22 de noviembre del 2012, con el fin de verificar los compromisos adquiridos en el acta del 26 de octubre del 2012, la empresa presentó un plan de choque para la optimización de la PTAP, por valor de \$125 millones, el cual se muestra a continuación:

PRESUPUESTO NECESIDADES BASICAS PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LA PTAP REGIONAL					
ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	VR UNIT.	VR TOTAL
1	Motor SIEMENS Monofasico 110-220v de 0,33HP a 1750 RPM para dosificador volumétrico.	und	1	417.600	417.600
2	Equipo para detección de fuga (Acuófono) marca FISHER XLT-Big Foot.	ml	1	14.152.000	14.152.000
3	Macromedidor AQUASOFT de tipo Woltmann Horizontal de Velocidad, Cuerpo de Hierro Fundido, Bridado, Cámara seca, Modulo Removible, (Q3/Q1) R=80, Dn300mm (12"), T. 0°-50°, Transmisión Magnética, Pre-equipado con receptáculo para emisión de impulsos incluye, empaques, Informe de Calibración de Fabrica. Cumplen la norma ISO 4064 y la NTC 1063. Aprobación de Modelo por la comunidad Económica Europea CEM10 1383 TCM142/ 10-4736	und	2	5.193.722	10.387.444
4	Macromedidor tipo Woltmann Horizontal de Velocidad, Cuerpo de Hierro Fundido, Bridado, Cámara seca, Modulo Removible, (Q3/Q1) R=80, Dn300mm (10"), T. 0°-50°, Transmisión Magnética.	und	2	4.500.000	9.000.000
5	Macromedidor tipo Woltmann Horizontal de Velocidad, Cuerpo de Hierro Fundido, Bridado, Cámara seca, Modulo Removible, (Q3/Q1) R=80, Dn300mm (6"), T. 0°-50°, Transmisión Magnética.	und	3	3.250.000	9.750.000
6	Macromedidor tipo Woltmann Horizontal de Velocidad, Cuerpo de Hierro Fundido, Bridado, Cámara seca, Modulo Removible, (Q3/Q1) R=80, Dn300mm (3"), T. 0°-50°, Transmisión Magnética.	und	3	1.700.000	5.100.000
7	Macromedidor tipo Woltmann Horizontal de Velocidad, Cuerpo de Hierro Fundido, Bridado, Cámara seca, Modulo Removible, (Q3/Q1) R=80, Dn300mm (2"), T. 0°-50°, Transmisión Magnética.	und	2	900.000	1.800.000
8	Unidades de muestreo en la red de distribución.	und	30	248.500	7.455.000
9	Reparación, mantenimiento y calibración de valvulas de PTAP Regional, Tapas, regleta, mallas, etc.	glb	1	24.000.000	24.000.000
10	Planta eléctrica de 25 HP	und	1	12.000.000	12.000.000
11	Kit de Primeros auxilios	und	1	433.500	433.500
12	Kit de EPP	und	1	1.978.380	1.978.380
13	Canal perimetral para manejo de aguas lluvias	ml	20	84.000	1.680.000
14	Arreglo desague poza séptica	glb	1	600.000	600.000
15	Formaletas para almacenamiento de Sulfatos (0,7x1,4m)	und	10	30.000	300.000
16	Modulo de cerramiento según detalle. Suministro e instalación de malla eslabonada calibre 10 forrada en pvc para encerramiento. Incluye angulos, excavación, viga de cimentación de 0,4x0,2m, columnetas, mampostería No.5, base, pintura anti corrosiva y esmalte a dos manos y alambre pua, con su respectivo porta-alambre pua de 4 pelos.	ml	22	370.000	8.140.000
17	Letreros de Señalización e información grandes	und	5	550.000	2.750.000
18	Letreros informativos de marcación de areas	und	12	35.000	420.000
19	Letreros de Señales preventivas	und	10	35.000	350.000
20	Dotación general de caseta de operaciones(laboratorios, baños, habitación, cocina, oficina y vestier)	und	1	3.960.000	3.960.000
21	Papelaria general	und	1	201.000	201.000
22	Movimiento de tierra para canalización de entrada a captación	Horas/maq.	60	120.000	7.200.000
23	Transporte Maquinaria pesada	glb	1	3.500.000	3.500.000
VALOR TOTAL					125.574.924

En conversación con la gerente se informó que finalmente las partes firmaron un acuerdo para el giro de los subsidios.

El día 24 de abril de 2013 se realizó mesa de trabajo en la ciudad de Riohacha en la cual se realizó la verificación del cumplimiento del plan de choque evidenciando que el

mismo no había sido cumplido, como quiera que manifestaran que privilegiaron la continuidad del servicio sobre la calidad del agua distribuida.

Por lo anterior, el día 10 de mayo de 2013 se realizó mesa de trabajo con la Alcaldesa Municipal y la Gerente de la empresa, en las instalaciones de la superintendencia en la cual se generaron los siguientes compromisos:

- Compromiso para mejorar la calidad del agua: Para el próximo 17 de mayo de 2013 Aguas de Dibulla se compromete a enviar el presupuesto de la obra de aumento de pendiente del tubo de salida del taque de la PTAP la cual permitirá que la planta inicie operación y de esta manera mejorar la calidad del agua. El compromiso por parte de la Empresa para realizar la obra es para el 10 de junio de 2013.
- La empresa también se compromete para el próximo 10 de junio a materializar la totalidad de los 19 puntos de muestreo. La alcaldesa se compromete a hacer la gestión con la secretaria de salud con el fin de que se realicen los muestreos de manera conjunta y en zona rural.
- La alcaldesa se compromete a revisar el proyecto del cambio del trazado de la tubería del acueducto regional para dar solución al conflicto de servidumbre.
- El proyecto de la bocatoma del sistema regional del río Jerez la alcaldesa se compromete a revisar el proyecto y gestionar los recursos, este compromiso se revisará el próximo 10 de junio.
- La PTAP de Mingueo: la alcaldía debe solicitar el apoyo al PDA con el fin de averiguar acerca del perjuicio para la salud que produce las placas de Eternit instaladas en los sedimentadores de la PTAP para el próximo 17 de mayo de 2013.
- El proyecto del sistema de acueducto de palomino se realizó el proceso de liquidación y se encuentra suspendido por permisos de servidumbre por lo cual la alcaldesa se compromete a averiguar de quien es el predio para realizar el pago de servidumbre, así mismo, el permiso del INCO. Este proyecto tiene plazo de ejecución 12 meses.
- El sistema de alcantarillado en Mingueo: falta terminar la conexión del último manhole hasta la PTAR aproximadamente 150ml. Esta PTAR ya está construida en su totalidad, falta el cerramiento el cual ya está contratado por la alcaldía. Hace falta gestionar con la Corporación Regional recursos para estabilizar el terreno cercano al lecho del río.

Servicio de Aseo

La Dirección Técnica de Gestión de Aseo ha desarrollado una estrategia especial en el Departamento de la Guajira, en especial se han realizado las siguientes acciones para el municipio de Dibulla:

- Tanto en el año 2012 (febrero 2012) como en el 2013 (julio de 2013) se han realizado visita de verificación a los aspectos administrativos, comerciales, financieros y técnico operativos del servicio de aseo. Las anteriores visitas han detectado fallas que principalmente se encuentran relacionadas en la disposición final de residuos sólidos y el cargue de información al SUI.

- Mesa de trabajo el 26 de octubre de 2012 en la ciudad de Riohacha donde se pactaron una serie de compromisos por parte de la Alcaldía y la empresa AGUAS DE DIBULLA S.A. ESP., que se describen a continuación: Transferencia de subsidios por parte del Municipio al operador, implementación de una ruta adicional de recolección en el sector de la troncal en el corregimiento de Mingueo, Realizar el mantenimiento del vehículo de recolección, para evitar el derrame de lixiviados, Realizar, implementar e incluir en el estudio de costos la actividad de barrido e implementar el plan de barrido de las calles, implementación de comparendo ambiental, campañas de sensibilización ambiental a los usuarios, optimización de rutas de recolección de residuos sólidos, Presentación del proyecto de cambio de uso del suelo EOT- para la presentación del proyecto para la construcción del relleno sanitario y Erradicación de botaderos satélites.

Se realizaron permanente seguimiento a estos compromisos en el año 2012 como en el 2013. El último de ellos fue realizado el 24 de abril del año 2013 donde se realizó una evaluación final del cumplimiento de los compromisos pactados, donde se pudo constatar el no cumplimiento de los siguientes: Implementación de una ruta adicional de recolección en el sector de la troncal en el corregimiento de Mingueo, campañas de sensibilización ambiental a los usuarios y erradicación de botaderos satélite. Así mismo los demás compromisos fueron cumplidos parcialmente, a excepción del compromiso de optimización de rutas de recolección de residuos sólidos el cual fue cumplido totalmente.

- Teniendo en cuenta la valoración de los compromisos pactados en el mes de octubre de 2012, la Superservicios citó a una reunión en la ciudad de Bogotá al Alcalde municipal de Dibulla y la empresa AGUAS DE DIBULLA S.A. ESP con acompañamiento de la Procuraduría y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio el 10 de mayo de 2013, donde se formularon una serie de compromisos para que tanto la Alcaldía como la empresa suministraran una serie de información con relación a aspectos críticos frente la prestación del servicio de aseo (Giro subsidios, estructura de costos, comparendo ambiental, disposición final).

A partir de esta reunión la DTGA ha mantenido constante comunicación con el objeto de verificar los compromisos adquiridos, especialmente frente al tema de disposición final y comparendo ambiental, ejes de la estrategia en el Departamento de la Guajira. Adicionalmente se realizó reunión el 8 de agosto de 2013 con CORPOGUAJIRA con el objeto de conocer de primera mano los avances en estos dos temas.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La empresa debe reportar la información faltante al SUI de manera inmediata pues los plazos se encuentran ampliamente vencidos, y esto no permite a esta superintendencia realizar las acciones de vigilancia y control. La empresa a corte 22 de julio de 2013 tiene 688 formatos y formularios pendientes de cargue.
- La empresa no ha reportado la información contable al SUI, pues informa que los estados financieros no han sido firmados ni aprobados por la Junta Directiva.
- El IRCA de la empresa durante el año 2012 fue de 75,6%, es decir, que durante el 2012 la empresa suministro agua no apta para consumo humano.

- Las PTAP Acueducto Regional se encuentran fuera de operación, sin embargo, la empresa cuenta con un plan de choque que permitirá dar inicio a la operación de la PTAP.
- Se cuenta con acta de concertación de puntos de muestreo pero los puntos no han sido materializados, por lo cual, dentro de los compromisos adquiridos por la empresa en reunión del 10 de mayo de 2013 la empresa materializará la totalidad de los puntos.
- El IANC no se encuentra calculado pues la empresa no cuenta con programa de macro ni micromedición con una cobertura de micromedición efectiva del 0% contradiciendo lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, en el PAYUEDA se estableció un IANC del 40%.
- No se cuenta con catastro de redes de acueducto ni alcantarillado actualizado, contradiciendo lo establecido en el artículo 102 de la Resolución CRA No. 1096 del 2000.
- El sistema de alcantarillado es tipo sanitario con conexiones erradas del sistema pluvial, cuenta con una PTAR la cual tiene las vías de acceso en muy mal estado las cuales no permiten el ingreso para operación ni mantenimiento.
- La Dirección técnica de Gestión de Aseo realizará seguimiento a la respuesta dada por el prestador frente a los hallazgos evidenciados en la visita de verificación realizada en el mes de julio de 2013.
- Actualmente la empresa dispone en un botadero a cielo abierto, incumpliendo las disposiciones que existen en la actualidad, las cuales indican que la disposición debe hacerse en un relleno sanitario debidamente licenciado.
- No se ha implementado el comparendo ambiental a pesar de existir el decreto que lo reglamente en el municipio.

Proyectó: Laura M. Ruiz C. - Contratista - Grupo de Evaluación Integral DTGAA
 Fernando Javier Rincón Salazar - Grupo de Evaluación Integral DTGA
 Revisó: Liana Malagón Oviedo - Coordinadora Grupo de Evaluación Integral DTGAA
 Armando Ojeda Acosta - Coordinador Grupo de Evaluación Integral DTGA
 Aprobó: Beatriz Giraldo – Directora Técnica de Acueducto y Alcantarillado
 Erika Nieves Díaz – Directora Técnica de Gestión de Aseo.