

# **EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

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

## EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR 2015-2017

### 1. ANTECEDENTES

Para el período de análisis de la presente evaluación integral y verificado el aplicativo de visitas del SUI, se encontró que el día 2 de diciembre de 2011, se realizó visita de inspección con el fin de verificar en sitio el estado del prestador revisando los aspectos legales, administrativos, comerciales y técnicos del servicio de aseo, en particular de la actividad de disposición final de residuos sólidos.

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

“(...)

- *La Empresa de Servicios Públicos de La Jagua Del Pilar - Empilar, es la prestadora del servicio de aseo en el municipio de La Jagua del Pilar – La Guajira, realiza las actividades de recolección transporte, barrido y limpieza y disposición final de residuos, sin embargo, la inscripción de las actividades en el RUPS se encuentra incorrecta, puesto que incluyó la actividad de transferencia, hecho que no es acorde con la realidad.*

- *La empresa cobra las actividades de recolección y transporte de residuos sólidos mediante tarifa fija.*

- *La recolección de residuos en el municipio la realizan con una frecuencia de 3 veces por semana.*

- *La disposición final de residuos del municipio la realiza en el botadero a cielo abierto del municipio.*

- *La actividad de transporte de residuos la realiza en un camión tipo Ford 350, el cual no cumple con las especificaciones técnicas para la actividad establecidas en el 1713 de 2002. El vehículo es propiedad de un particular.*

- *La empresa no ha elaborado el plan de cierre y clausura del botadero a cielo abierto en el momento de la visita, sin embargo, se requirió la remisión de tal documento a la Superintendencia, a más tardar el 28 de diciembre del año en curso.*

(...)”

#### 1.1.1. SITUACION ACTUAL

Dado que no se contaba con información actualizada de la persona prestadora, que permitiera establecer las condiciones de la prestación de dichos servicios se adelantó visita de inspección.

En la visita realizada los días 8 y 9 de junio de 2017, se relacionan los aspectos más relevantes de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que se identificaron a continuación:

“(...)

- *El prestador presuntamente no cuenta con cobertura de micromedición instalada y se cobra una tarifa fija.*

- *El personal técnico presuntamente no cuenta con certificación en competencias laborales.*

- *El prestador presuntamente no realiza el control de la calidad del agua a través de un laboratorio autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social.*

- Presuntamente no existe cultura de pago de los servicios en el municipio de La Jagua del Pilar - Empilar.
- Pese a que el prestador realiza la actividad de recolección y transporte, presuntamente no efectúa la actividad del barrido de calles la cual se encuentra registrada en el SUI.
- El prestador presuntamente no realiza muestreo para determinar la calidad del agua vertida.
- Se presentan presuntos incumplimientos de carácter técnico en consonancia con el anexo técnico establecido por el prestador en el Contrato de Condiciones Uniformes.
- Se disponen los residuos sólidos en un botadero a cielo abierto.

(...)"

## 2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

**Tabla 1 Información RUPS**

<b>ID</b>	20427
<b>Razón Social</b>	Empresa de Servicios Públicos de la Jagua del Pila
<b>Sigla</b>	Empilar S.A. - E.S.P
<b>Nit</b>	900028394 - 3
<b>Fecha de registro en (Inscripción) RUPS</b>	08/02/2006
<b>Fecha aprobación inscripción RUPS</b>	21/10/2014
<b>Fecha ultima de solicitud de actualización RUPS</b>	5/10/2017
<b>Estado del RUPS</b>	Pendiente de Revisión
<b>Fecha de constitución</b>	24/09/2017
<b>Fecha inicio de operaciones</b>	01/07/2005
<b>Nombre del Representante Legal en RUPS</b>	Armando Javier López Sierra
<b>Cargo</b>	Gerente
<b>Fecha de posesión del Gerente en RUPS</b>	26-08-2014
<b>Nombre del Representante Legal que atendió visita</b>	Carlos Eduardo Ustariz Duran*
<b>Cargo</b>	Representante Legal
<b>Fecha de posesión del Representante Legal</b>	08/06/2016 (Dato sin confirmar por el prestador)
<b>Tipo de prestador</b>	Sociedad Anónima
<b>Clase</b>	Mixta
<b>Fecha de naturaleza</b>	27-05-2005
<b>Servicios prestados</b>	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
<b>Clasificación</b>	Hasta 2500 Suscriptores – Acueducto, Alcantarillado y Aseo

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

De acuerdo con la información de RUPS y lo evidenciado en la visita las actividades inscritas por cada servicio atendido por el prestador de la Empresa de Servicios Públicos de la Jagua del Pilar -Empilar en el municipio de la Guajira son:

Según la última actualización del RUPS efectuada por el prestador el 24 de septiembre de 2017, se registra como representante legal a la señora Zulay Mariet Maestre Duran, sin embargo al realizar la consulta con corte al 23 de noviembre de 2017, en la página

web del Registro Único Empresarial<sup>1</sup> se estableció que la misma no se encuentra registrada ante cámara y comercio, y sigue figurando el señor Carlos Eduardo Ustariz Duran.

**Tabla 2 Actividades Registradas en el RUPS**

Servicio	Actividades
Acueducto	Almacenamiento, Captación, Comercialización, Conducción, Distribución y Tratamiento.
Alcantarillado	Comercialización, Conducción de Residuos Líquidos, Disposición final, Recolección y Tratamiento.
Aseo	Almacenamiento, Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Pública, Comercialización, Corte de Césped y Poda en Árboles en Vías y Áreas Públicas, Disposición final, Recolección, Transporte y Tratamiento.

Fuente: SUI – RUPS <http://www.sui.gov.co> 04-09-2017

Ahora bien, para el corregimiento “El Plan”, se prestan solo las actividades de los servicios de acueducto y alcantarillado con las siguientes actividades:

**Tabla 3 Actividades Registradas en el RUPS corregimiento “El Plan”**

Servicio	Actividades
Acueducto	Almacenamiento, Captación, Comercialización, Conducción, Distribución y Tratamiento.
Alcantarillado	Comercialización, Conducción de Residuos Líquidos, Disposición final, Recolección y Tratamiento.

Fuente: Información suministrada en la visita

### 1.1.2. ACTUALIZACIÓN RUPS

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

#### Artículo 1.1.1.4 PERIODICIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN

Los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información según lo dispuesto en la Resolución SUPERSERVICIOS No. 20151300047005 de 7 de octubre de 2015<sup>2</sup>, por lo menos una (1) vez al año según el siguiente calendario de reporte:

**Tabla 4 Calendario RUPS**

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
<b>Prestadores cuyo ID termine en 2 y 3</b>	<b>En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero</b>
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
restadores cuyo ID termine en 8 y 9	En el quinto mes del año, antes del 30 de mayo

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

<sup>1</sup> <https://www.rues.org.co/>

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

### Imagen 1 Actualizaciones RUPS

Búsqueda específica							
LA GUAJIRA		LA JAGUA DEL PILAR					
# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	Nº RAD	FECHA RADICACION	
1	<a href="#">382447</a>	20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	ACTUALIZACION	PENDIENTE DE REVISION	2017920427362447	24/09/2017 23:21:41
2	<a href="#">322716</a>	20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	ACTUALIZACION	APROBADA	20141020427322716	21/10/2014 11:25:49
3	<a href="#">280564</a>	20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	ACTUALIZACION	APROBADA	2013220427280564	05/02/2013 10:39:15
4	<a href="#">227328</a>	20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20111220427227328	25/12/2011 15:00:02
5	<a href="#">154289</a>	20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2010420427154289	16/04/2010 14:35:48
6	<a href="#">118993</a>	20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20081020427118993	08/10/2008 18:11:34
7	<a href="#">116254</a>	20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2008620427116254	02/08/2008 15:11:25
8	<a href="#">115846</a>	20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2008520427115846	19/05/2008 18:07:11
9	<a href="#">113262</a>	20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2008120427113262	30/01/2008 15:09:33
10	<a href="#">103994</a>	20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	ACTUALIZACION	APROBADA	2008620427103994	05/08/2008 13:24:00
11	<a href="#">102857</a>	20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	ACTUALIZACION	APROBADA	2008320427102857	09/03/2008 16:58:58
12	<a href="#">102044</a>	20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2008220427102044	08/02/2008 16:32:37

Fuente: Consulta SUI – 23-11- 2017

**Contrato de condiciones uniformes:** El prestador cuenta con contrato de condiciones uniformes; éste no tiene concepto de legalidad, por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

## 2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

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

### 2.1. Aspectos Administrativos

#### 2.1.1. Participación accionaria

De acuerdo con la información encontrada en la escritura pública No. 0102 del 27 de mayo de 2005 se evidencio que la participación accionaria está representada así:

### Imagen 2 Participación Accionaria

EMPILAR S.A.-E.S.P., los accionistas fundadores han suscrito Diez Mil (10.000) acciones por valor de DIEZ MILLONES DE PESOS (\$ 10.000.000) MONEDA CORRIENTE, de los cuales han pagado en su totalidad a entera satisfacción de la empresa. De las acciones suscritas son titulares las siguientes personas naturales y Jurídicas :

NOMBRES DEL ACCIONISTA EMPILAR S.A.-E.S.P	Nº ACCIONES	% de Participación
ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA JAGUA DEL PILAR	8.000	80.00
EMPRESA ASOCIATIVA DE TRABAJO HOMBRES DEL CAMPO	333	3.33
JUNTA DE ACCION COMUNA DEL BARRIO EL PARAÍSO, JAGUA DEL PILAR	333	3.33
ASOCIACIÓN DE PADRES USUARIOS DE HOGARES COMUNITARIOS DE LA JAGUA DEL PILAR	334	3.34
ASOCIACIÓN DE MUJERES EMPRENDEDORAS DE LA JAGUA DEL PILAR "ASOMUJAGUA"	334	3.34
LUCIANO ROJAS MORON	333	3.33

Fuente: Sistema de Gestión de Información-ORFEO con radicado No. 20165290288112 -

#### 2.1.1. Organigrama- Interno de Empresa de Servicios Públicos la Jagua del Pilar

Es de aclarar que la información es extractada del Acuerdo 001 de 2012 "Por medio del cual se modifica la planta de personal se modifica el ajuste salarial y se adoptan unas medidas de orden administrativo"

#### Imagen 3 Organigrama interno



Fuente: información entregada por el prestador en visita

## 2.1.2. Personal

En la tabla 5 se presenta la información suministrada por el prestador, relacionada con el equipo de trabajo que labora en la Empresa de Servicios Públicos de la Jagua del Pilar la cual es de nómina y prestación de servicios, es así:

**Tabla 5 Personal Empresa de Servicios Públicos la Jagua del Pilar**

Nomina personal		Prestación de servicios	
Administrativos	Técnico	Administrativos	Técnico
GERENTE (1)	FONTANEROS (2)	ASESOR SERVICIOS PÚBLICOS (1)	CONDUCTOR(1)
SECRETARIA (1)	OPERADORES PTAP (3)	CONTADOR (1)	OPERARIOS(2)

Fuente: Información suministrada en la visita

De acuerdo con la información suministrada por el prestador de la empresa, para la vigencia 2016, contó con un total de 12 empleados, los cuales generaron egresos por concepto de salarios más prestaciones por valor de \$ 77.515.759, cifras presentadas bajo PUC para el año 2016, es decir que los trabajadores en promedio reciben \$538.304 pesos, por debajo del SMMLV.

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

Por lo tanto, es un deber del prestador reportar en el SUI, la información administrativa del personal por categoría de empleo para cada una de las actividades registradas en RUPS. De conformidad con lo establecido en los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre 2010.

Sin embargo, una vez verificado el SUI fue posible establecer que o ha reportado la información administrativa (personal por categoría de empleo) para los servicios a su cargo como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 6 Personal por Categoría de Empleo**

Año	Id	Servicio	Periodo	Código	Formato	Estado
2005	20427	ASEO	Anual	ASE-F-0004	04.Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2006	20427	ASEO	Anual	ASE-F-0004	04.Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2007	20427	ASEO	Anual	ASE-F-0004	04.Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2008	20427	ACUEDUCTO	Anual	ACU-F-0004	04.Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2008	20427	ASEO	Anual	ASE-F-0004	04.Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2009	20427	ASEO	Anual	1268	Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2010	20427	ASEO	Anual	1268	Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2011	20427	ASEO	Anual	1268	Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2012	20427	ASEO	Anual	1268	Personal por Categoría de Empleo	Pendiente

2013	20427	ASEO	Anual	1268	Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2014	20427	ASEO	Anual	1268	Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2015	20427	ASEO	Anual	1268	Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2016	20427	ASEO	Anual	1268	Personal por Categoría de Empleo	Pendiente

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028) 27-10-2017

### 2.1.3. Competencias laborales

Dada la información suministrada por el prestador en visita, se estableció que los operarios del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo no se encuentran certificados en competencias laborales, al respecto se indica que en el año 2011 se requirió del SENA el proceso de formación y evaluación; no obstante, actualmente se tiene un proyecto para que la administración municipal incentive la formación de operarios para que puedan ser contratados por la persona prestadora, situación que no se ajusta a lo establecido en el artículo 2 de la resolución 1570 de 2004<sup>3</sup>, el prestador presuntamente estaría incumpliendo con la certificación de su personal administrativo y operativo.

## 2.2. Aspectos financieros

### 2.2.1. Proceso de Convergencia - NIF

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

### 2.2.2. Estado de cargue al SUI

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

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

AÑO	ID	TOPICO	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO
2014	20427	Proceso NIF	Anual	NIF-A-0005	Formulario A1 - NIF: Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales	Pendiente

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028) 27-10-2017

<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



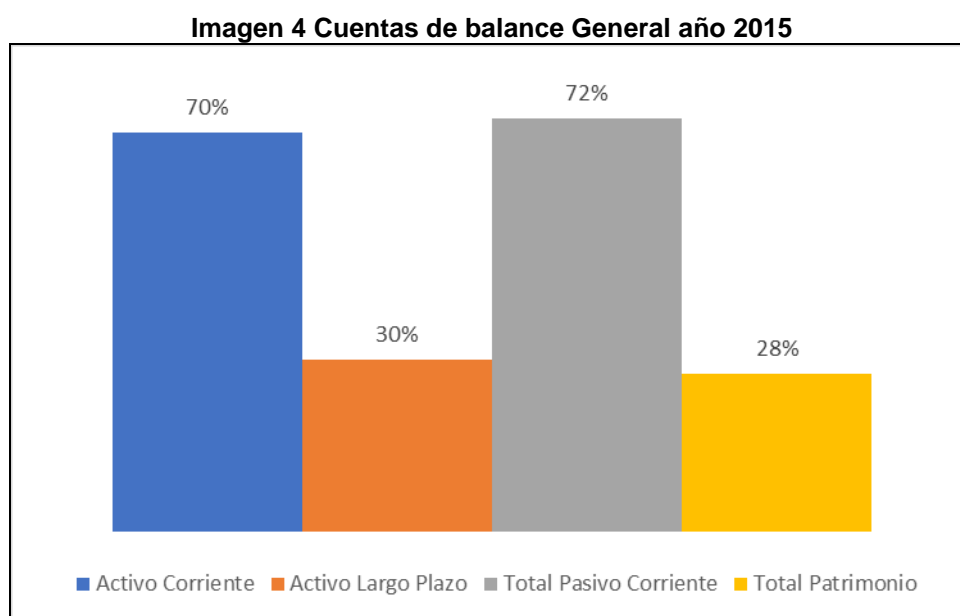
Se debe tener en cuenta la resolución SUPERSERVICIOS No. 20171300042935 del 30 de marzo de 2017 “por la cual se modifica la resolución 20161300013475 de 2016”.

La preparación y revisión de la información financiera bajo NIF, es responsabilidad del representante legal, del prestador de servicios públicos domiciliarios, quien velará por su adecuado cumplimiento, por que sea de alta calidad y su presentación se realice de forma oportuna. Las políticas que se adopten y todos los soportes relevantes, relacionados con el proceso de convergencia a Normas de Información Financiera, deberán estar debidamente sustentados, custodiados y disponibles para consulta o revisión de la Superservicios o de cualquier otra autoridad que lo requiera.

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

#### Balance General

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



Fuente: SUI - Cálculos Superservicios

**Imagen 5 Cuentas de Balance General año 2015**

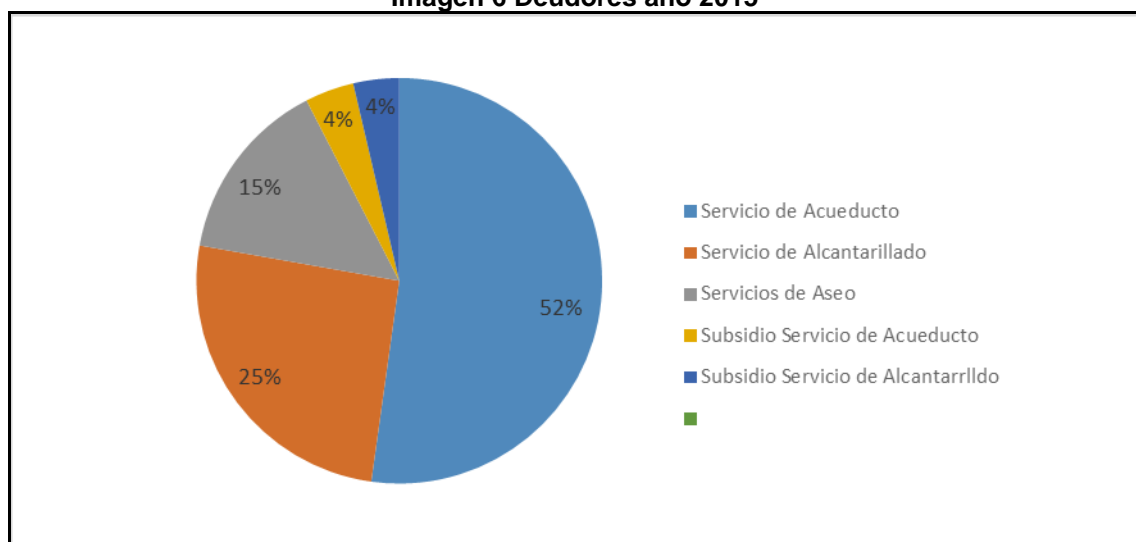
<b>CUENTAS DEL BALANCE GENERAL</b>		
<b>Cuentas</b>	<b>2015</b>	<b>%</b>
EFFECTIVO	\$ 4.762.198	3,0%
DEUDORES	\$ 106.378.010	66,6%
INVENTARIOS	\$ 315.000	0,2%
<b>Activo Corriente</b>	<b>\$ 111.455.208</b>	<b>69,8%</b>
PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO	\$ 40.541.000	25,4%
OTROS ACTIVOS	\$ 7.611.000	4,8%
<b>Activo Largo Plazo</b>	<b>\$ 48.152.000</b>	<b>30,2%</b>
<b>Total Activos</b>	<b>\$ 159.607.208</b>	<b>100,0%</b>
CUENTAS POR PAGAR	\$ 40.418.010	25,3%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	\$ 31.654.696	19,8%
OTROS PASIVOS	\$ 43.288.000	27,1%
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>\$ 115.360.706</b>	<b>72,3%</b>
<b>Total Pasivo Largo Plazo</b>	<b>\$ -</b>	<b>0,0%</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>\$ 115.360.706</b>	<b>72,3%</b>
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	\$ 10.000.000	6,3%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	\$ (20.320.000)	-12,7%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	\$ 41.923.502	26,3%
REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	\$ 12.643.000	7,9%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>\$ 44.246.502</b>	<b>27,7%</b>

Fuente: SUI - Cálculos Superservicios

Para el año 2015, el activo corriente es el más representativo, debido al rubro de deudores con el 66,6% del total de los activos, y cuyo desglose corresponde a servicios públicos y subsidios; respecto del disponible, éste apenas llega al 3% y corresponde al dinero existente en la caja general y los saldos en bancos.

Los deudores (\$106,4 millones), corresponde a servicios públicos y subsidios de acueducto, alcantarillado y aseo y se distribuyen de la siguiente manera:

**Imagen 6 Deudores año 2015**

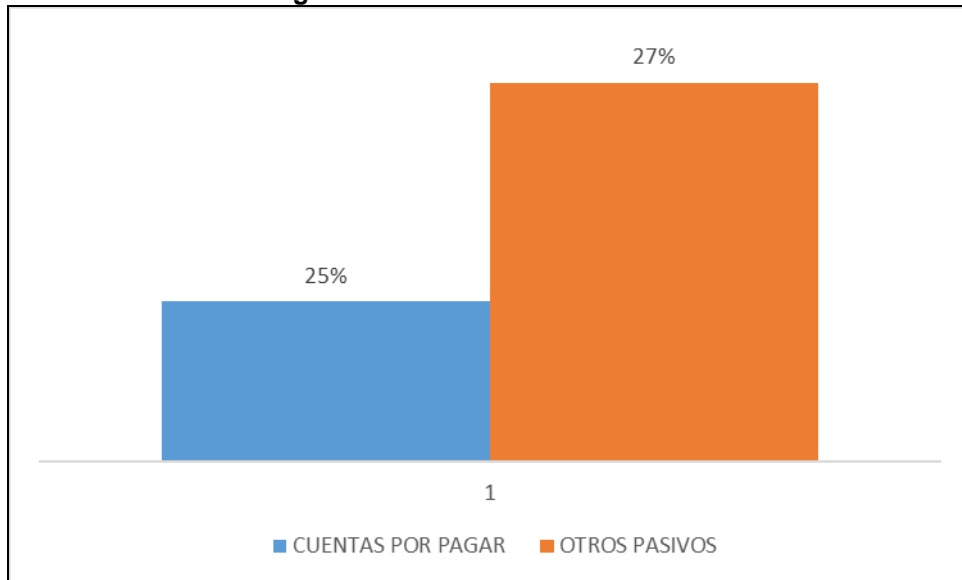


Fuente: SUI - Cálculos Superservicios

- Respecto de los pasivos corrientes, se observa que los rubros más representativos corresponden a cuentas por pagar y otros pasivos.

- Bienes y servicios, proyectos de inversión estos por un valor de \$17.1 millones.
- Los acreedores se discriminan de la siguiente manera servicios públicos, honorarios y servicios y arrendamientos por valor de \$23.3 millones.
- El sub rubro de recaudo a favor de terceros presenta un saldo de \$43.2 millones.

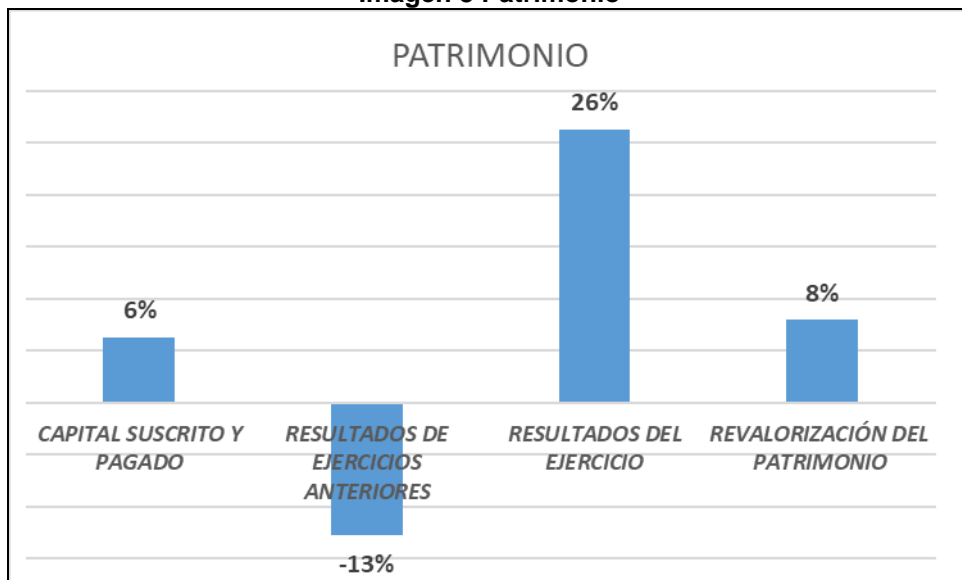
**Imagen 7 Pasivos Corrientes año 2016**



Fuente: SUI - Cálculos Superservicios

Finalmente, el patrimonio que corresponde al 27.7% del activo, se componen de capital suscrito y pagado, revalorización del patrimonio, se evidencia que el resultado de ejercicios anteriores presenta un valor negativo por valor de \$20.3 millones:

**Imagen 8 Patrimonio**



Fuente: SUI - Cálculos Superservicios.gov.co

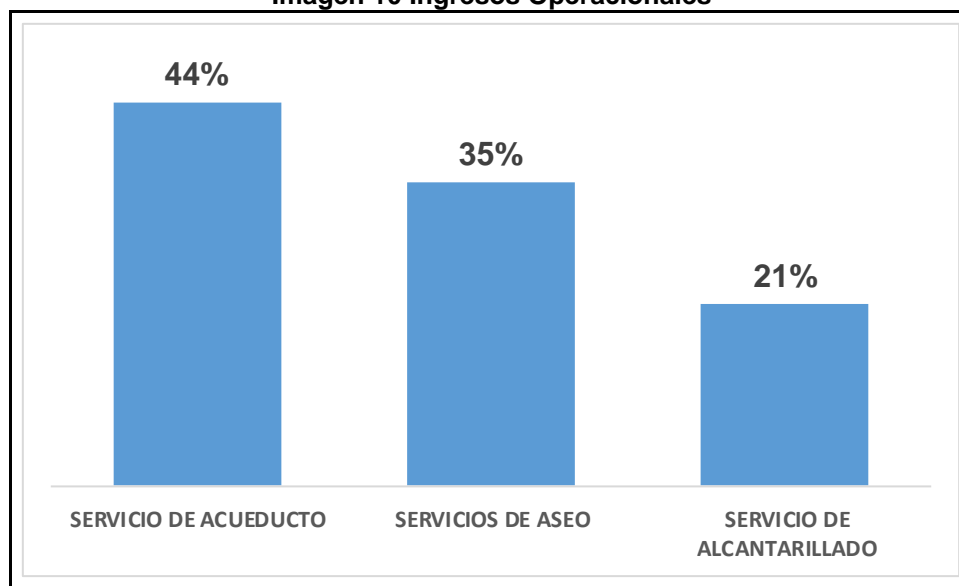
**Imagen 9 Estado de Resultados año 2015**

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>		
<i>Cuentas</i>	<b>2015</b>	<b>%</b>
<b>Ingresos Operacionales</b>	\$ 324.006.591	
SERVICIO DE ACUEDUCTO	\$ 142.911.540	44,1%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	\$ 67.935.239	21,0%
SERVICIOS DE ASEO	\$ 113.159.812	34,9%
<b>COSTOS DE VENTAS</b>	<b>\$ 166.413.601</b>	<b>51,4%</b>
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>\$ 157.592.990</b>	<b>48,6%</b>
<b>GASTOS</b>	<b>\$ 114.129.973</b>	<b>35,2%</b>
ADMINISTRACION	\$ 105.707.973	32,6%
PROVAGOTAM DEPRECIAC Y AMORTIZAC	\$ 8.422.000	2,6%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>\$ 43.463.017</b>	<b>13,4%</b>
OTROS INGRESOS	\$ 671.048	0,2%
OTROS GASTOS	\$ 2.210.563	0,7%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>\$ 41.923.502</b>	<b>12,9%</b>

Fuente: SUI - Cálculos Superservicios

Los Ingresos operacionales que presenta la empresa son del orden de los \$324 millones, resultado de la prestación del servicio de acueducto con un 44.1%, el servicio de aseo con un 34.9%, seguido del servicio de alcantarillado con tan solo un 21.0% como se muestra en la gráfica:

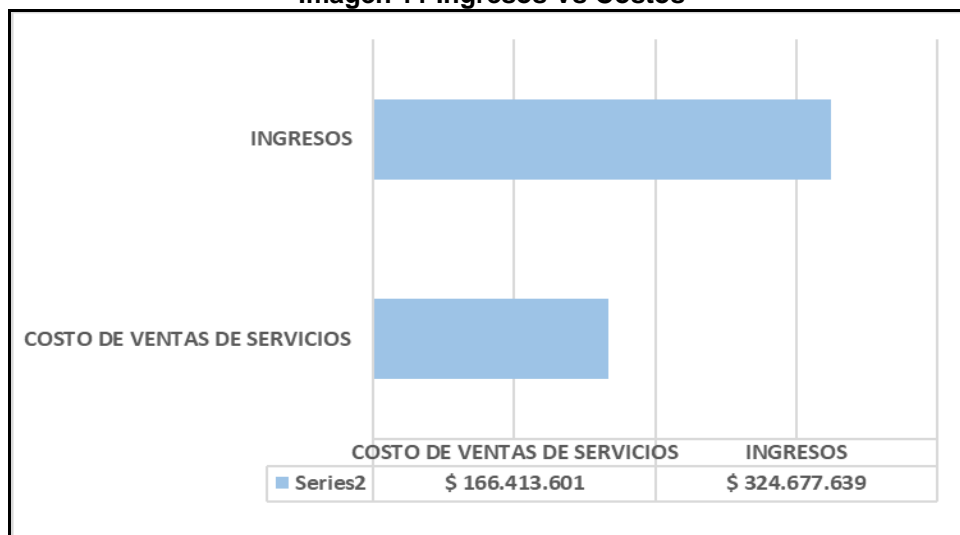
**Imagen 10 Ingresos Operacionales**



Fuente: Fuente: SUI - Cálculos Superservicios

Los costos de venta representan un 51.4% del total de los ingresos como se observa a continuación:

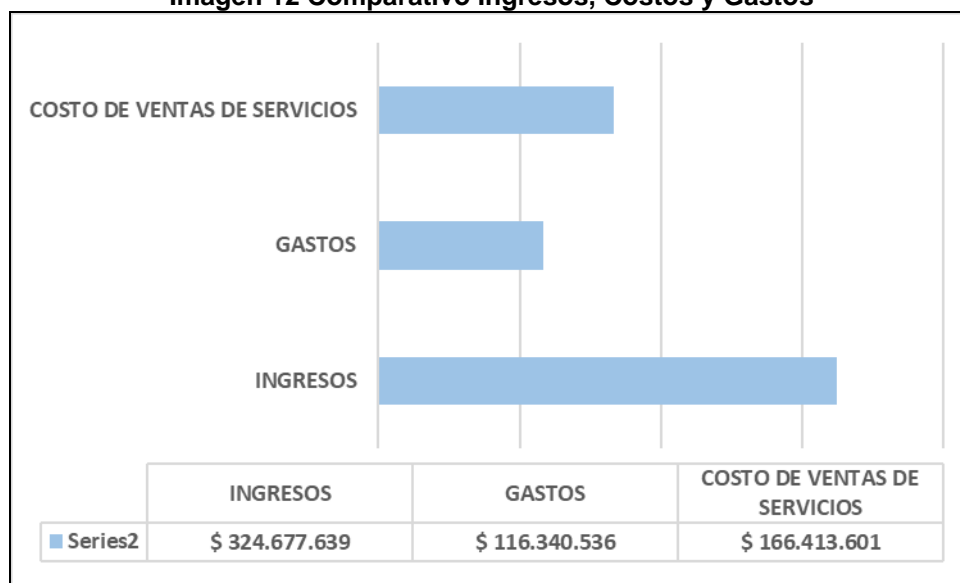
**Imagen 11 Ingresos Vs Costos**



Fuente: Fuente: SUI - Cálculos Superservicios

Los gastos de operación presentan un 35.2% del total de los ingresos, el rubro más representativo es el que corresponde a gastos de administración con el 32.6% y que incluye sueldos y salarios, contribuciones efectivas imputadas, honorarios y servicios generales e impuestos, contribuciones y tasas.

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



Fuente: Fuente: SUI - Cálculos Superservicios

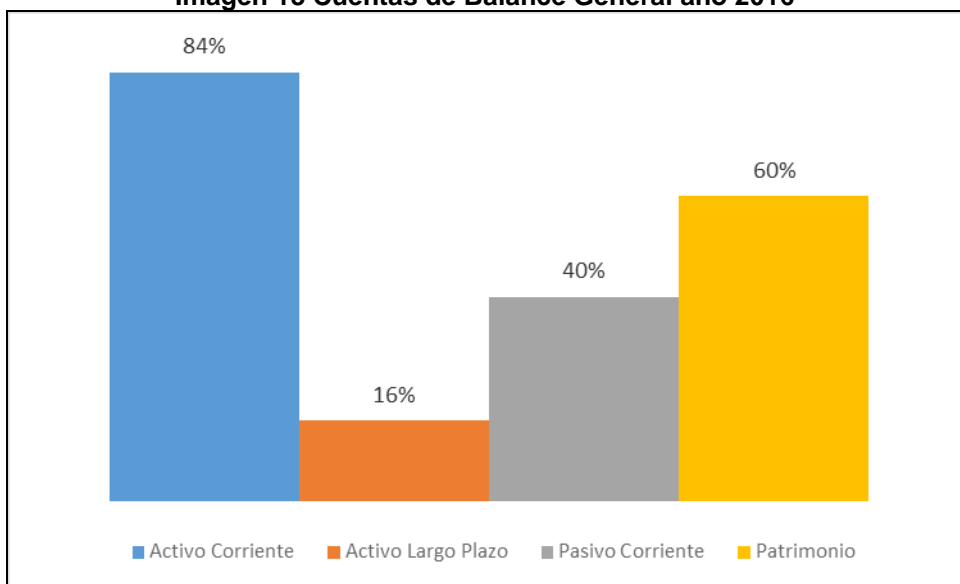
El resultado del ejercicio para la vigencia 2015 finaliza con una utilidad de \$41.9 millones de pesos, que representa el 12.9% de los ingresos.

### 2.3. Análisis de la Información Financiera año 2016

#### 2.3.1. Balance General

El balance general registrado en la página del SUI al cierre del año 2016, presenta la siguiente situación:

**Imagen 13 Cuentas de Balance General año 2016**



Fuente: SUI - Cálculos Superservicios

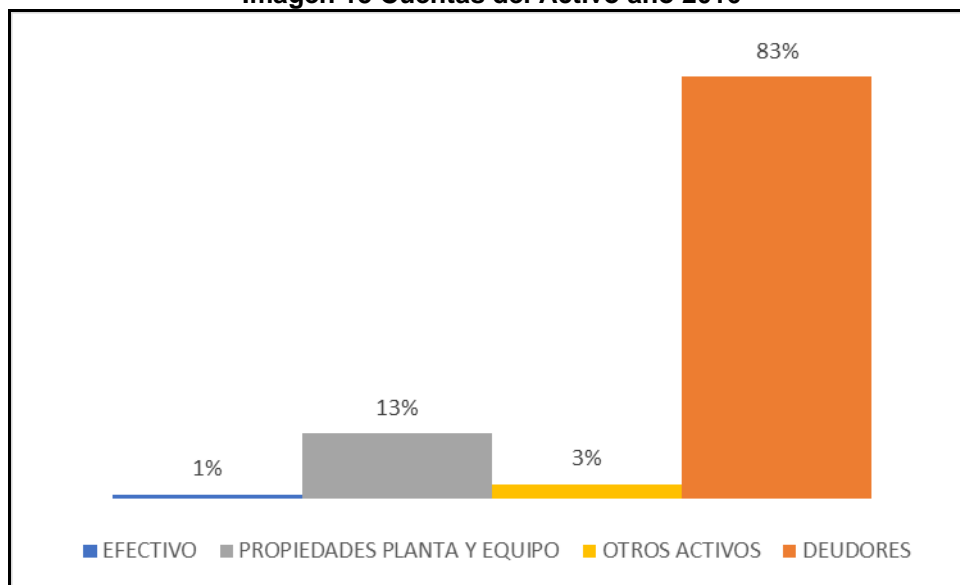
**Imagen 14 Balance General año 2016**

<b>CUENTAS DEL BALANCE GENERAL</b>		
<b>Cuentas</b>	<b>2016</b>	<b>%</b>
EFFECTIVO	\$ 2.429.167	1.0%
DEUDORES	\$ 212.408.443	83.1%
<b>Activo Corriente</b>	<b>\$ 214.837.610</b>	<b>84.0%</b>
PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO	\$ 32.883.000	12.9%
OTROS ACTIVOS	\$ 7.611.000	3.0%
<b>Activo Largo Plazo</b>	<b>\$ 40.809.000</b>	<b>16.0%</b>
<b>Total Activos</b>	<b>\$ 255.646.610</b>	<b>100.0%</b>
CUENTAS POR PAGAR	\$ 30.480.113	11.9%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	\$ 28.758.198	11.2%
OTROS PASIVOS	\$ 43.288.000	16.9%
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>\$ 102.526.311</b>	<b>40.1%</b>
<b>Total Pasivo Largo Plazo</b>	<b>\$ -</b>	<b>0.0%</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>\$ 102.526.311</b>	<b>40.1%</b>
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	\$ 10.000.000	3.9%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	\$ 21.603.502	8.5%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	\$ 108.873.797	42.6%
REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	\$ 12.643.000	4.9%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>\$ 153.120.299</b>	<b>59.9%</b>

Fuente: SUI - Cálculos Superservicios

Para el año 2016, el activo corriente es el más representativo, el rubro de deudores corresponde al 83.1% del total de los activos, los cuales corresponden a servicios públicos y subsidios, respecto del disponible representa el 1% y corresponde al dinero existente en la caja general y lo existente en bancos.

**Imagen 15 Cuentas del Activo año 2016**

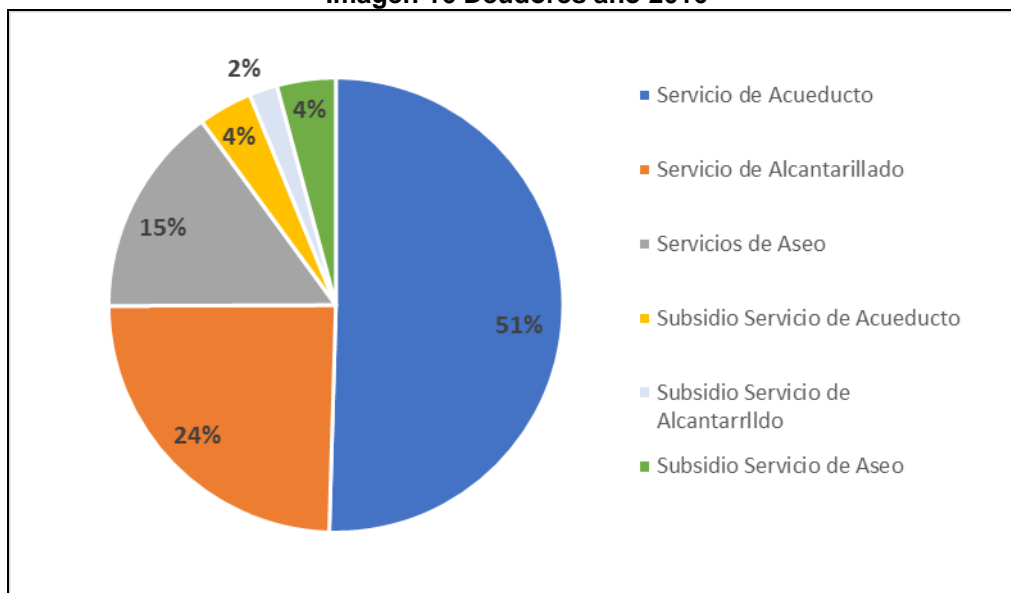


Fuente: SUI - Cálculos Superservicios

La propiedad planta y equipo representa el 12.9% del activo total, el rubro de otros activos corresponde al Software que utiliza la empresa en el manejo de sus operaciones y registro de transacciones.

Los deudores (\$212.4 millones), corresponden a servicios públicos y subsidios de acueducto, alcantarillado y aseo y se distribuyen de la siguiente manera:

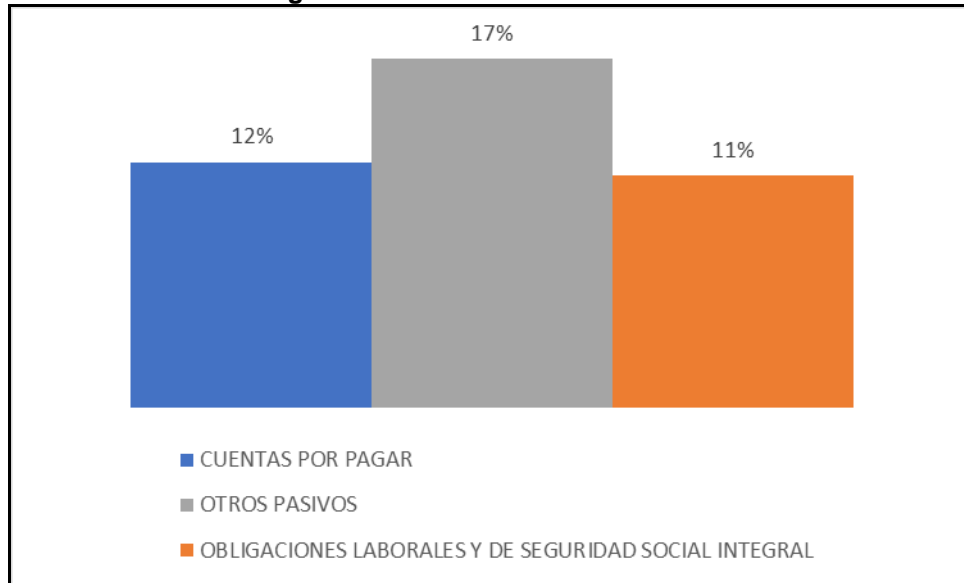
**Imagen 16 Deudores año 2016**



Fuente: SUI - Cálculos Superservicios

Respecto del pasivo, todo corresponde al corto plazo y el rubro otros pasivos (16.9%) es el más representativo, resultado de la sub cuenta recaudos a favor de terceros. De igual forma se observa que los rubros de cuentas por pagar, obligaciones laborales y de seguridad social integral se mantienen con un mismo porcentaje.

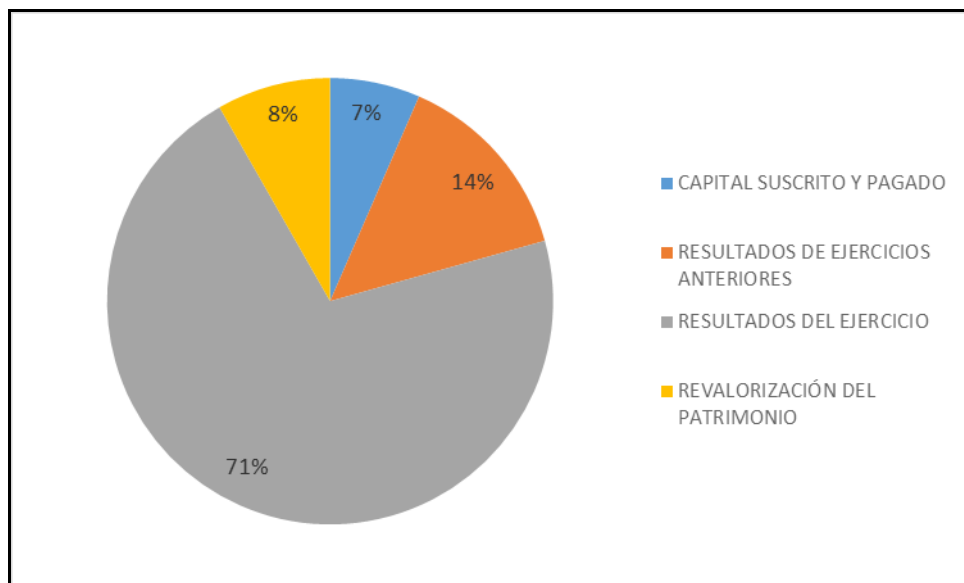
**Imagen 17 Pasivos Corrientes año 2016**



Fuente: Fuente: SUI - Cálculos Superservicios

Finalmente, el patrimonio representa el 59,9% del total del activo, se componen de capital suscrito y pagado, revalorización del patrimonio, se evidencia que el más representativo con un (42,6%) es resultado de ejercicios anteriores.

**Imagen 18 Patrimonio**



Fuente: Fuente: SUI - Cálculos Superservicios



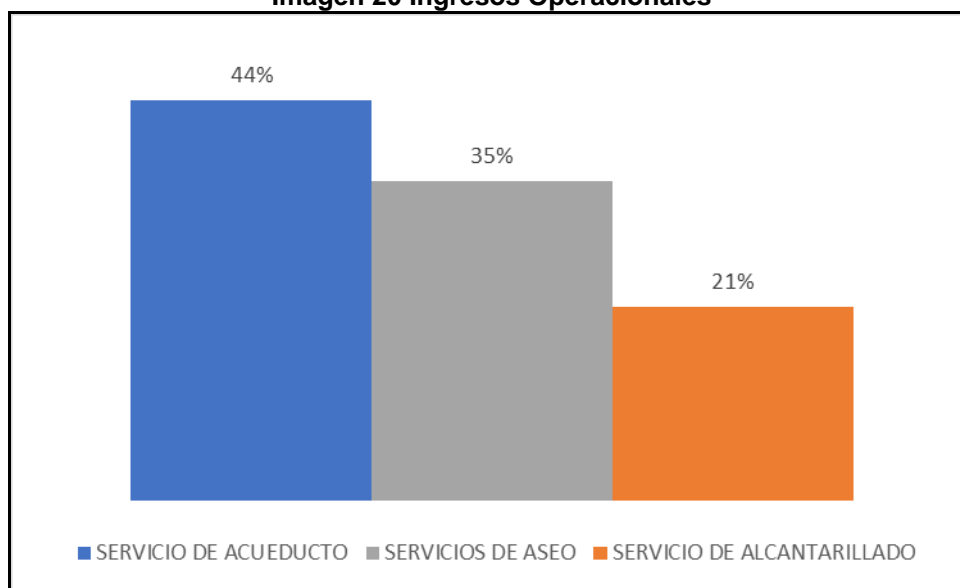
**Imagen 19 Estado de Resultados año 2016**

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>		
<i>Cuentas</i>	<b>2016</b>	<b>%</b>
<b>Ingresos Operacionales</b>	\$ 353.801.600	
SERVICIO DE ACUEDUCTO	\$ 154.998.648	43,8%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	\$ 74.992.368	21,2%
SERVICIOS DE ASEO	\$ 123.810.584	35,0%
<b>COSTOS DE VENTAS</b>	<b>\$ 137.825.561</b>	<b>39,0%</b>
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>\$ 215.976.039</b>	<b>61,0%</b>
<b>GASTOS</b>	<b>\$ 107.102.242</b>	<b>30,3%</b>
ADMINISTRACION	\$ 98.680.242	27,9%
PROVAGOTAM DEPRECIAC Y AMORTIZAC	\$ 8.422.000	2,4%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>\$ 108.873.797</b>	<b>30,8%</b>
OTROS INGRESOS	\$ -	0,0%
OTROS GASTOS	\$ -	0,0%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>\$ 108.873.797</b>	<b>30,8%</b>

Fuente: Fuente: SUI - Cálculos Superservicios

Los Ingresos operacionales que presenta la empresa son del orden de los \$353.8 millones, resultado de la prestación del servicio de acueducto con un 43.8%, el servicio de aseo con un 35.0%, seguido del servicio de alcantarillado con tan solo un 21.2% como se muestra en la gráfica:

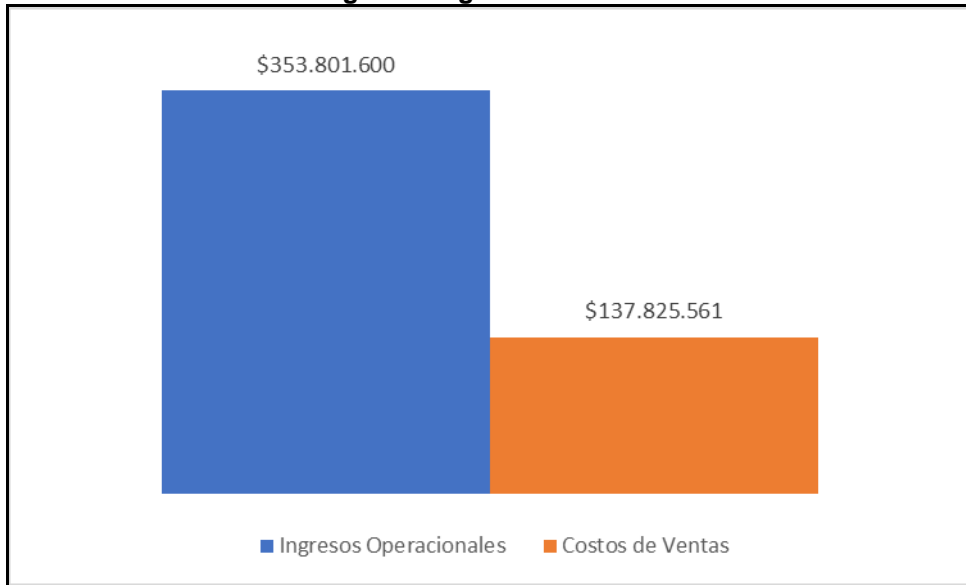
**Imagen 20 Ingresos Operacionales**



Fuente: SUI - Cálculos Superservicios

Los costos de venta representan un 39.0% del total de los ingresos como se observa en la imagen:

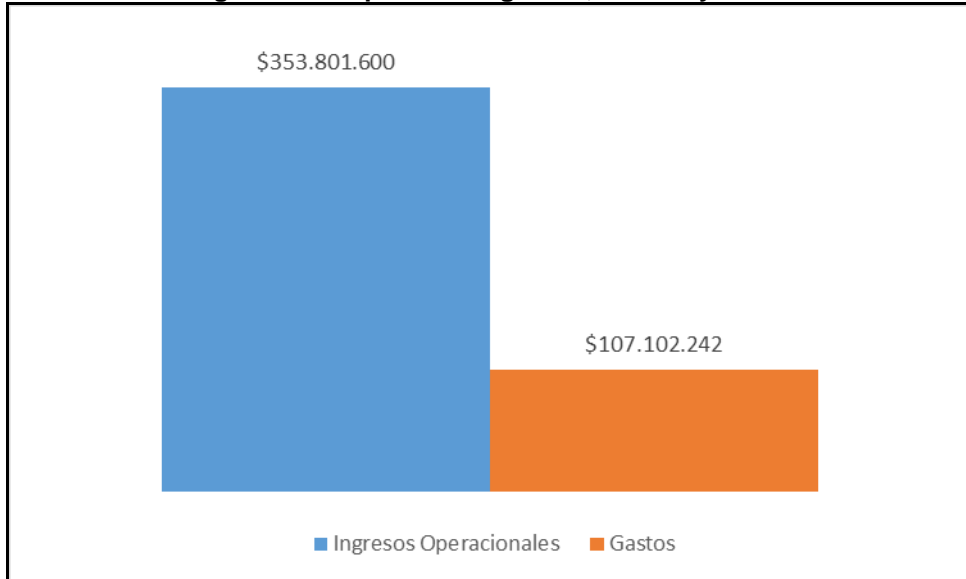
**Imagen 21 Ingresos Vs Costos**



Fuente: SUI - Cálculos Superservicios

El gasto de operación presenta un 30.3% del total de los ingresos el rubro más representativo es el de administración 27.9% básicamente incluye sueldos y salarios, contribuciones efectivas imputadas, honorarios y servicios generales e impuestos, contribuciones y tasas.

**Imagen 22 Comparativo Ingresos, Costos y Gastos**



Fuente: SUI - Cálculos Superservicios

El resultado del ejercicio de este año finaliza con una utilidad de \$108.8 millones de pesos que representa el 30.8% de los ingresos.

#### 2.4. Indicadores Financieros

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

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

Lo anterior se traduce en que por cada peso que adeuda la empresa contaba con 0.97 activos para el año 2015 y 2.09 activos para el año 2016 para cubrir sus obligaciones, se concluye que el prestador estaría en capacidad de pagar la totalidad de sus pasivos con el total de sus activos, ahora bien, respecto del uso del disponible (efectivo y equivalentes) para pagar sus pasivos, no sucedería lo mismo (prueba de efectivo 0.04 y 0.02) lo que permite concluir que el prestador necesita utilizar otros activos para cubrir sus pasivos en caso de requerirlo.

**Tabla 8 Indicador de Liquidez**

Razón	Indicador	Fórmula	Cálculo año 2015	Cálculo año 2016
LIQUIDEZ	Razón Corriente	(Activo Corriente/Pasivo Corriente)	0.97	2.09
	Prueba de Efectivo	(Disponible /pasivo Corriente)	0.04	0.02
	Prueba Acida	((Activo Corriente – Inventarios - Cartera) /Pasivo Corrientes))	0.97	2.09

Fuente: SUI – Cálculos Superservicios

**Indicadores de Endeudamiento:** El nivel de endeudamiento total del prestador para el año 2015 fue de 72.3% y para el año 2016 del 40.1%, generalmente se considera un nivel normal cuando este indicador está por debajo del 50%, dado que no pone en riesgo la capacidad del prestador de hacer frente a sus obligaciones con sus activos. Esto implica que para 2016, la empresa disminuyó sus niveles de endeudamiento.

**Tabla 9 Indicador Endeudamiento**

RAZON	INDICADOR	FORMULA	CALCULO AÑO 2015	CALCULO AÑO 2016
ENDEUDAMIENTO	Deuda Total	Total Pasivo/Total Activo	72.3%	40.1%
	Deuda de Corto Plazo	Total Pasivo Corriente/ Total Activo	72.3%	40.1%
	Deuda Financiera	Total Obligaciones Financieras / Total Activo	0.0%	0.0%

Fuente: SUI – Cálculos SUPERSERVICIOS

El prestador hasta el momento no posee obligaciones financieras por lo que no habría riesgos desde de punto de vista de deuda según las cifras presentadas y certificadas.

**Indicadores de Rentabilidad:** En los indicadores de rentabilidad se observa una mejoría de la gestión de la unidad, en cuanto al beneficio que se obtiene por la prestación del servicio (Margen Neto) el prestador para el año 2015 obtuvo un margen de 12.9% y para el año 2016 30.7%, sobre el uso que se le está dando a los activos (ROA) y a los fondos propios (ROE), se puede observar que refleja un comportamiento positivo para las dos vigencias, lo que significaría que después de descontar los demás gastos imputables y sumar los otros ingresos, las ventas operacionales alcanzan para generar utilidades netas para la unida, como también significa que el capital invertido ha generado utilidades, respeto del año 2016 presentan mayores porcentajes, esto como resultado de las mayores utilidades presentadas para este periodo.

**Tabla 10 Indicador Rentabilidad**

Razón	Indicador	Fórmula	Cálculo año 2015	Cálculo año 2016
RENTABILIDAD	Margen Neto	(Utilidad/ Ingresos Operacionales) x 100	12.9%	30.7%
	ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	Utilidad después de impuestos / Patrimonio	94.7%	71.1%
	ROA (Rentabilidad sobre Activo)	Utilidad antes de intereses e impuestos (EBIT o resultado operativo) / Activo Total	26.2%	42.5%

Fuente: SUI – Cálculos Superservicios

**2.4.2. Eficiencia Laboral**

La eficiencia laboral de la empresa se realiza de manera totalizada (sin discriminar por servicio), para el año 2016, se calculó con la información encontrada en SUI - PUC para los servicios de acueducto y alcantarillado, la información del volumen facturado m<sup>3</sup> se toma del estudio tarifario ya que en el SUI no se encontró la información cargada por lo que presuntamente se está incumpliendo con lo establecido en los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre 2010.

**Tabla 11 Eficiencia Laboral**

Año 2016	Total (acueducto y alcantarillado)
Sueldos (incluye pagos de servicio de personal y prestaciones integrales)	\$ 53.555.770
Total Costos de personal	\$ 53.555.770
Volumen facturado (m3)	7157
Costo de personal /Consumo m3	748

Fuente: SUI – Cálculos SUPERSERVICIOS

En la tabla anterior se puede observar que el costo de personal por metro cúbico facturado para el año 2016 de manera agregada para los servicios de acueducto y alcantarillado es equivalente a \$ 748.

**2.4.3. Recaudo**

El Gerente informa que el pago por concepto de los servicios se recibe en las instalaciones administrativas de la empresa, la cual se localiza en la carrera 2 No. 6 - 06, los valores recaudados son consignados en la cuenta corriente Banco Bogotá No 494041973 tipo de cuenta oficial a nombre EMPILAR SA ESP.

**Imagen 23 Extracto Bancario**



Fuente: Visita agosto 2017

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

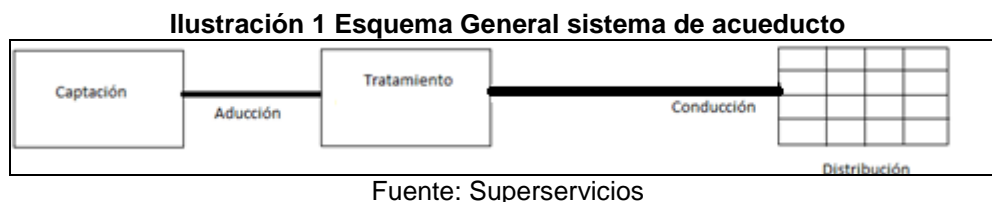
A continuación, se relacionan los aspectos técnicos con los que cuenta el prestador para la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado con base en la información reportada en el SUI y aquella que fue recopilada a través de la visita de inspección adelantada por la Superservicios en el mes de junio de 2017, adicionalmente es preciso indicar que el análisis técnico se realizó con base en lo establecido en la resolución 1096 de 2000, dado que la resolución 330 de 2017 entró en vigencia a partir del 8 de junio de 2017.

#### 3.1. Servicio de acueducto

**Área de prestación:** Casco urbano y corregimiento el Plan.

- **Esquema de suministro de agua potable**

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



- **Captación**

**Fuente de abastecimiento:** A continuación, se relacionan las fuentes de abastecimiento empleadas por la empresa para el suministro del servicio de acueducto.

**Tabla 12 Fuentes de abastecimiento**

Aspecto	Casco urbano	Corregimiento El Plan
Nombre de fuente	Río Marquezote	Manantial Riecito Manantial Vira Vira Manatial Las Paulinas
Tipo de fuente	Superficial	Superficial
Concesión de aguas	Resolución 2830 de 2009	ND
Vigencia	10 años	ND
Caudal concesionado	23 L/s	ND
Tipo de Captación	Rejilla de fondo	Rejilla de fondo
Capacidad	50L/s	ND
Autoridad ambiental	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA GUAJIRA	

Fuente: Información suministrada en visita –Junio 2017

Por su parte el artículo 6.4.1.2 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores del servicio de acueducto, deben hacer el registro de las fuentes “*superficiales y subterráneas de uso en abastecimiento*”, en este sentido se verificó que el prestador no ha registrado las fuentes de las que se abastece.



Fotografía No. 1 Captación Río Marquezote

Teniendo en cuenta que el prestador no ha efectuado el reporte del registro de la fuente superficial como señala el anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, no se cuenta con información relacionada con concesión de aguas, por tanto, no es posible efectuar un análisis comparativo frente al particular.

**Fuente alterna de abastecimiento de la población:** El prestador no cuenta con fuentes alternas de abastecimiento.

- **Aducción**

**Desarenador:** Existen un desarenador, el cual se encuentra en funcionamiento, el volumen del mismo es de 50m<sup>3</sup> no tiene cubierta de loza, existe acondicionada una polisombra para evitar la caída de hojas, cuenta con cerramiento en malla eslabonada y electro soldada, esta infraestructura aproximadamente se localiza a 100 metros de la captación, durante el recorrido se aprecia la extracción de arena y sedimentos alrededor de dicha infraestructura, el prestador explicó que en el momento que se presentan lluvias en el municipio, se genera colmatación por lo que se debe detener el funcionamiento de dicha infraestructura.

Sobre el mantenimiento de la infraestructura se explicó que se realiza la limpieza de los sedimentos del desarenador de manera periódica, en temporada seca no se tiene una frecuencia estimada, sin embargo, como ya se había mencionado se genera una mayor demanda de mantenimiento en temporada de lluvias.

El prestador no cuenta con permiso para efectuar el vertimiento de los sedimentos generados en el desarenador.



Fotografías No. 2 y 3 Desarenador casco urbano

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

**Tabla 13 Información red de aducción**

Material	Edad	Diámetros	Longitud
PVC	10 años	8"	1,1Km

Fuente: información suministrada por el prestador

El artículo 6.4.2.4 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que los prestadores deben realizar el “registro de las aducciones de agua de uso en abastecimiento”, una vez verificado el estado de reporte del prestador se estableció que no ha efectuado dicha acción, lo anterior es contrario de lo dispuesto por la resolución en cita, e impide adelantar un análisis comparativo frente a la información suministrada en visita.

Por su parte, el artículo 6.4.2.10 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores deben certificar la información de la conducción en el formulario denominado “registro de conducciones de agua”, así como el artículo 6.4.2.12 también se debe cargar la información relacionada con la operación de las aducciones y conducciones de agua, sin embargo, el prestador no presenta reportados dichos datos.

- **Tratamiento**

**Tipo de Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP**

**Tabla 14 Información PTAP**

Aspecto	PTAP casco urbano	PTAP El Plan
<b>Tipo de planta</b>	Convencional	Compacta
<b>Edad</b>	8	12
<b>Componentes</b>	Mezcladores hidráulicos tipo creager, floculadores tipo Alabama y sedimentadores de alta tasa (módulos de sedimentación en polietileno reforzado en fibra de vidrio canaletas recolectoras construidas en poliéster reforzadas en fibra de vidrio), filtros construidos con falsos fondos en poliéster reforzado con fibra de vidrio y con boquillas instaladas en cantidad de 64 por metro cuadrado	Tratamiento convencional
<b>Caudal de diseño</b>	20 L/s	ND
<b>Caudal operativo</b>	23 L/s (Dato tomado a la entrada del sistema) No obstante existe un rebose en el sistema, de lo cual el prestador señala que están tratando cerca de 18 - 20L/s	ND
<b>Estado</b>	Operativo	Operativo
<b>Cerramiento</b>	En alambre de púas	ND
<b>Medidor de caudal</b>	Flotador con nivel	ND
<b>Planta eléctrica de respaldo</b>	Si - 25 Kw	ND
<b>Horas de operación PTAP</b>	24	ND
<b>Tanque de almacenamiento</b>	No –existe una infraestructura en concreto enterrada sin cubierta de loza la cual no está en uso.	ND
<b>Macromedidor de ingreso</b>	No	No

<b>Macromedidor de salida</b>	Si –no operativo	ND
<b>Observación</b>	Se apreció una filtración de agua en la estructura, además, existen goteos en una de las válvulas.	-

Fuente: visita Superservicios junio 2017



Fotografía No. 4 Medidor de Caudal ingreso PTAP



Fotografías 5, 6, 7 y 8 PTAP casco urbano



Fotografía 9 Estructura de tanque de almacenamiento sin terminar

De conformidad con el artículo 6.4.2.6 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores deben hacer el registro de los sistemas de potabilización, así como el artículo 6.4.2.7 estableció que se deben certificar los mecanismos usados en el proceso de potabilización, de igual manera el



artículo 6.4.2.9 señala que los prestadores tienen la obligación de registrar la operación del sistema de potabilización.

En este sentido se verificó en el sistema Único de Información, identificando que el prestador no ha reportado dicha información, situación que limita a la entidad realizar un análisis frente al particular.

**Químicos utilizados para el tratamiento del agua:** El prestador señala que utiliza como coagulante sulfato de Aluminio y como desinfectante Cloro Gaseoso (casco urbano), al momento de la visita se evidenció que no se estaba realizando el proceso de desinfección, el prestador aduce que esto corresponde a que se averió un empaque del dosificador situación que se presenta desde hace un mes, sobre el particular en visita se le hizo la observación al prestador con el fin que se tomen las acciones correspondientes, situación que presuntamente incumple lo dispuesto por el artículo 115 de la resolución 1096 de 2000, dado que el mismo señala *“Es obligatorio en todos los niveles de complejidad, desinfectar el agua sin importar el tipo de tratamiento previo que se haya realizado para su potabilización”*.

De igual forma, se identificó la inexistencia de insumos químicos que permitieran garantizar a mediano plazo el tratamiento del agua, lo anterior, se corrobora de acuerdo con lo consignado en la bitácora de operación llevada por la empresa, pues se evidenció que para las fechas del 7, 10, 15, 16, 17, 23, 24, 26, 28 de mayo, 4, 6 y 7 de junio de 2017 el operario de turno registró en algunos casos que no contaba con Sulfato de Aluminio, así como tampoco con Cloro gaseoso, adicionalmente se aprecia en unos partes en la bitácora del prestador que la bomba del sulfato viene presentando averías, situación que debe ser subsanada por la empresa de manera inmediata.



Fotografía No. 10 Existencia de Sulfato de Aluminio

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

**Laboratorio y dotación básica:** Se cuenta con laboratorio interno en la PTAP urbana, se estableció la existencia de equipo para prueba de jarras, el cual no es empleado, además de cono imhoff, el prestador no realiza pruebas de tratabilidad del agua para establecer la dosificación del coagulante, por tanto se encuentra dosificando sin que haya un control sobre el particular, lo anterior es contrario de lo dispuesto por la resolución 1096 de 2000.



Fotografía No. 11 Test de jarras sin uso

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

**Tabla 15 Reportes de control**

Item	Aspecto	Observación
1	Cantidad de agua captada (en la entrada de la planta de tratamiento)	El prestador no lleva esta información.
2	Cantidad de agua suministrada (contabilizada por medidores en red)	No se lleva esta información.
3	Resultado de los análisis microbiológicos, físicos y químicos del agua, de acuerdo con los requerimientos mínimos señalados en la presente Resolución.	No se lleva esta información.
4	Resultado de los análisis físicos, químicos y microbiológicos adicionales definidos en el mapa de riesgo.	Información no disponible.
5	Cantidad de productos químicos utilizados, tales como coagulantes, desinfectantes, alcalinizantes	Solamente se consigna en la bitácora la aplicación del químico, sin que se anote cantidades.
6	Bitácora ó libro de novedades presentadas como anomalías, emergencias, problemas en equipos y personal, calidad de insumos y actos de orden público que puedan afectar la calidad en la prestación del servicio.	Se cuenta con bitácora, la cual se lleva diariamente.
7	Registro de los resultados de las evaluaciones de demanda de cloro u otro desinfectante aprobado por el Ministerio de la Protección Social.	No se identificó que el prestador realizara el registro de la actividad.

Fuente: visita de inspección Superservicios junio 2017

En este sentido el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo lo dispuesto por la norma antes mencionada.

**Manual de operación:** No se aprecia manual para la operación del sistema de tratamiento, lo anterior es contrario de lo establecido por la resolución 1096 de 2000.

- **Distribución**

Los sistemas de abastecimiento del casco urbano y el corregimiento El Plan operan por gravedad.

**Redes de distribución:** La tubería instalada se encuentra enterrada, a continuación, se muestran los datos suministrados por el prestador durante la visita efectuada por la Superservicios en junio de 2017:

**Tabla 16 Información redes de distribución**

Sistema	Material	Edad	Diámetros	Longitud
Casco urbano	PVC	11 años	3"	9 Km aprox.
El Plan	ND	ND	2"	4 Km

Fuente: información suministrada por el prestador

El artículo 6.4.2.33 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, estableció que los prestadores tienen la obligación legal de certificar la información correspondiente a las redes del sistema de acueducto, sin embargo, el prestador no ha certificado los datos de este aspecto, situación que limita realizar un análisis comparativo por parte de la entidad.

**Planos y catastro de redes:** El prestador cuenta con planos de las redes, el cual está actualizado al año 2005, además la empresa no cuenta con catastro de redes de acueducto, situación contraria de lo dispuesto por la resolución 1096 de 2000, se explica que la administración municipal está ejecutando un proyecto para levantar dicho catastro.

**Sectorización:** El artículo 6.4.2.26 de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que se debe realizar el diligenciamiento del formulario denominado "*Registro de sectores hidráulicos,*" según se señaló, la red se encuentra sectorizada operativamente en cuatro partes, y para el corregimiento El Plan solamente se cuenta con un sector, sin embargo, el prestador no ha registrado dicha información al SUI.

**Medición de presión:** En la visita adelantada por la Superservicios en el mes de junio de 2017, se manifiesta que la actividad, no se efectúa en red de distribución

De conformidad con el artículo 6.4.2.28 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores deben hacer el cargue de medición de la presión en los sectores hidráulicos, sin embargo, no se encuentra cargada información alguna sobre el particular.

**Registros de daños del sistema de acueducto:** Según lo indagado en la visita adelantada por la Superservicios en el mes de junio de 2017, se informó que no se lleva registros de daños.

**Plan de ahorro y uso eficiente del agua (PAYUEDA):** La autoridad ambiental, a través de resolución No. 173 de 2007, aprobó el plan de ahorro y uso eficiente del agua, en la visita realizada en el mes de junio de 2017, se presentó dicho documento, no obstante, teniendo en cuenta la información suministrada no se refleja presuntamente que la empresa se encuentre adelantando la implementación del mismo.

**Programa de control de pérdidas:** De acuerdo con la visita adelantada por la Superservicios en el mes de junio de 2017, no se tiene programa de control de pérdidas.

- **Demanda y capacidad instalada**

### **Cálculos de dotación neta máxima<sup>4</sup> y bruta teórica<sup>5</sup> (Resolución 1096 de 2000)**

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

- Se realizó la estimación de la demanda de agua potable para el municipio durante los próximos 25 años.
- Se tomó una tasa de crecimiento estimada con base en los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005, del 1,41%.
- Una población cabecera proyectada por DANE para el año 2017 equivalente a 2.307 habitantes.
- Capacidad instalada de la PTAP de 20 L/s.
- Pérdidas máximas permitidas por la norma del 25% (artículo 1 resolución 2320 de 2009).
- La dotación máxima es de 100 L/hab/día para un nivel de complejidad Bajo para clima cálido, según artículo 11 de la resolución 1096 de 2000.

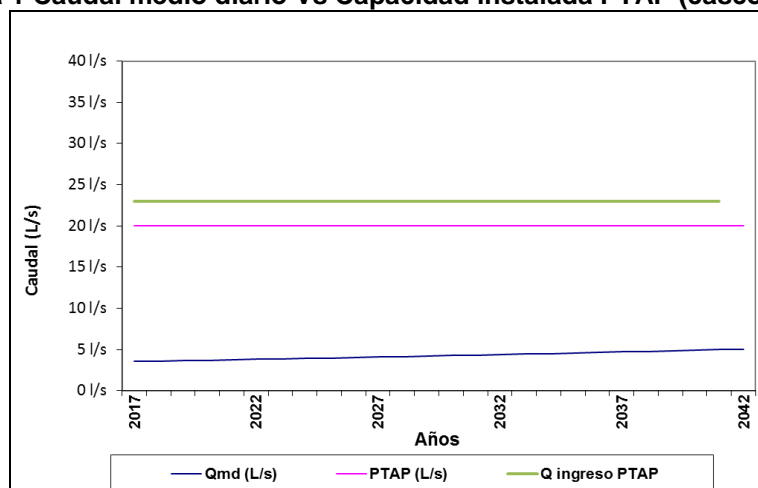
**Tabla 17 Cálculos de las demandas**

Proyectada DANE 2017	Pérdidas	Dotación Neta	Dotación Bruta	Caudal medio diario (L/s)	Coefficiente K	Caudal máximo diario (L/s)	Caudal máximo horario (L/s)
2.307	25%	100	133	3,56	1,3	4,63	6,02

Fuente: Cálculos Superservicios – 2017

Teniendo en cuenta la particularidad de la operación del sistema de abastecimiento del municipio de La Jagua del Pilar, se realizó la siguiente gráfica con el fin de mostrar el caudal de demanda teórica vs. la capacidad instalada del sistema de acuerdo con la capacidad actual instalada de la PTAP de 20 L/s y bajo el escenario de pérdidas teórico de 25%.

**Gráfica 1 Caudal medio diario Vs Capacidad instalada PTAP (casco urbano)**



Fuente: cálculos Superservicios

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

<sup>5</sup> Es la cantidad de agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante considerando para su cálculo el porcentaje de pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.

De lo anterior se refleja:

- El prestador presenta un superávit de agua producida al día del 461,7% con relación al caudal medio diario teórico.
- Presuntamente está ingresando a la PTAP un caudal por encima del diseño de la infraestructura, situación que evidencia que presuntamente existe un consumo excesivo por parte de los usuarios, dado que según los cálculos teóricos los usuarios del casco urbano (Cálculos proyección de población DANE), estarían consumiendo 749 Litros al día.
- Lo anterior se apoya dada la inexistencia de un programa de micromedición instalada, así como la implementación un programa de ahorro y uso eficiente del agua y control de pérdidas técnicas en el sistema de abastecimiento.
- Se recomienda al prestador realizar un análisis frente al posible déficit a futuro en la fuente de abastecimiento.

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

**Tabla 18 Indicadores técnicos del servicio de acueducto**

Calidad del agua	Continuidad	IANC	Cobertura
La autoridad sanitaria no toma muestras desde el año 2015, el prestador no toma muestras de control.	24 horas condicionadas a la limpieza de la planta de tratamiento y al periodo de lluvias, ya que se debe suspender el servicio.	No existe y micromedición en funcionamiento.	96%

- **Cobertura:** De acuerdo con lo indagado frente a este aspecto, el prestador en la visita de inspección, el prestador mencionó que tiene una cobertura del 96%.
- **Índice de Continuidad:** Según lo expuesto en la visita, la continuidad actual es de 24 horas al día, no obstante, es preciso mencionar que la misma se ve afectada en época de lluvia pues deben suspender la operación 3-4 horas, así como también cuando realizan la limpieza del mismo alrededor de 3 – 4 horas por lo general cada ocho días, lo anterior se considera como suficiente conforme con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

Según lo identificado en la bitácora de operación se indica que la PTAP generalmente trabaja las 24 horas del día, sin embargo, existen registros que señalan que deben suspender el ingreso de agua al sistema de tratamiento dado que el agua entra con alta turbidez situación que limita el tratamiento del agua.

Por otra parte, el prestador desconoce la cantidad de suscriptores que se localizan en cada sector hidráulico atendido, y de igual manera carece de información de los suscriptores que cuentan con tanque o sistema de almacenamiento de agua.

Aunado a lo antes expuesto, es pertinente indicar que en el anexo técnico del CCU entregado por el prestador en visita “EMPILAR SA ESP prestará el servicio durante 24 horas diarias en la semana siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor como mantenimientos preventivos, correctivos o intervenciones para optimización o ampliación en cualquiera de los componentes del sistema de agua cruda y potable o en el evento en que existan zonas especiales con dificultades técnicas por estar localizadas por

encima de la cota de prestación de servicio”, situación que concuerda para el casco urbano de conformidad con la información entregada en visita.

- **Calidad del agua**

**Puntos concertados:** Los artículos 6.4.3.6 y 6.4.3.7 de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, indican que “*Los prestadores del servicio público de acueducto que realicen la actividad de distribución, deberán reportar al Sistema Único de Información, dentro del tópico técnico, los resultados de las características analizadas en ejercicio del control a la calidad del agua según lo establecido en el Decreto 1575 de 2007, la Resolución 2115 de 2007, la Resolución 811 de 2008 y demás resoluciones complementarias, expedidas por el Ministerio de Protección Social y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, de acuerdo a la población atendida por persona prestadora por municipio.*”

El artículo 5 de la resolución 811 de 2008, dispone: “*(...) Copia del acta debe ser suministrada al Subsistema de la Vigilancia de la Calidad de Agua Potable - SIVICAP y al Sistema Único de Información-SUI, para conocimiento del Instituto Nacional de Salud y de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, respectivamente (...)*”.

Al respecto, el prestador aportó acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo suscrito con la autoridad sanitaria el 2 de julio de 2015, sin embargo, una vez verificado el SUI, se estableció que no ha reportado dicha información, es preciso señalar que dicha situación es reiterativa dadas las observaciones realizadas por la entidad en el informe de gestión y resultados elaborado en las vigencias 2015 y 2014.

Por su parte, se indicó que no existen puntos de muestreo concertados en el corregimiento El Plan, situación que no se ajusta a la normatividad antes enunciada.

En este orden de ideas existe una renuencia de la persona prestadora a mantener el reporte actualizado en el sistema de información administrado por esta entidad.

A continuación, se señala la localización de los puntos de muestreo del área conforme con el acta de actualización de puntos de muestreo:

**Tabla 19 Relación de puntos de muestreo**

Punto	Dirección	Localización
1	Calle 1# 1-43	Barrio La tranquilidad
2	Avenida principal, entrada la Jagua del Pilar	Casa del Adulto Mayor
3	Carrera 2 # 6-06	Instalaciones oficina EMPILAR S.A. E.S.P.
4	Carrera 6 #3 -45	Barrio La Tranquilidad CDE
5	Carrera #4-8-86	Barrio La Jagua, Al costado Sur
6	Calle 3 #3-47	Barrio La Tranquilidad Frente al parque

Fuente: Acta de actualización puntos de muestreo -2015

**Puntos materializados:** El artículo 6 de la resolución 811 de 2008, dispone que una vez los puntos se encuentren concertados estos deben ser materializados, en este sentido se estableció la existencia de puntos materializados en la red de distribución para la vigilancia y control de la calidad del agua.

Por su parte, se indicó que no existen puntos de muestreo materializados en el corregimiento El Plan, situación que no se ajusta a la normatividad antes enunciada.



Fotografías 12 y 13 Puntos de muestreo

**Acta de recibo a conformidad de los puntos de muestreo:** El artículo 7 de la resolución 811 de 2008, establece que *“Una vez se materialicen los puntos de muestreo, la autoridad sanitaria y la persona prestadora de la jurisdicción deben suscribir un Acta final de recibo a conformidad de los puntos de muestreo de la calidad de agua para consumo humano, en donde además quede claramente establecido el procedimiento de acceso al dispositivo de recolección de la muestra. Copia del acta de conformidad debe ser suministrada en un término máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles contados a partir de la expiración de los plazos señalados en el artículo 6o de la presente resolución, al Subsistema SIVICAP y al SUI, para conocimiento del Instituto Nacional de Salud y de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, respectivamente”*.

Por su parte el artículo 6.4.3.8 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 establece *“El prestador deberá anexar en formato pdf o tif, copia del acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo, realizada con la autoridad sanitaria competente”*.

En la visita realizada en el mes de junio de 2017, no se suministró el acta de recibo a conformidad de los puntos de muestreo, y de igual manera se estableció que el prestador no ha reportado dicha información al SUI, dicha situación se considera reiterativa teniendo en cuenta que se le hizo la observación en los informes de gestión y resultados realizados por la entidad en las vigencias 2014 y 2015.

Así las cosas, el prestador ha sido renuente en reportar la información al sistema administrado por la entidad.

**Resultados muestras de control de calidad del agua:** El numeral 1 del artículo 9 del Decreto 1575 de 2007, dispone que el prestador debe: *“Realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción, según se establezca en la reglamentación del presente decreto, para garantizar la calidad del agua para consumo humano en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de suministro”*.

y en toda época del año”; de igual forma en el título 6 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone el reporte del SUI para las muestras de control de la calidad del agua.

Al respecto, en la visita efectuada por la entidad se identificó que la empresa no realiza muestras de control de calidad del agua, así como tampoco existe información cargada al SUI, lo anterior presuntamente incumple con la normatividad antes enunciada.

**Resultados muestras de vigilancia de calidad del agua:** El prestador indica que la autoridad sanitaria no les ha tomado muestras de vigilancia, desde el primer semestre del año 2015, por tanto, no existen muestras reportadas en el Sistema de Vigilancia de la Calidad del Agua Potable para consumo humano -SIVICAP.

- **Micromedición**

Una vez revisado la cláusula decima el anexo técnico del CCU del prestador, se dispone sobre este tema lo siguiente:

*“Siempre que se celebre un contrato para prestación del servicio de acueducto, se instalará el correspondiente medidor de agua, para registrar el consumo del servicio. En todo caso, la instalación de medidores se rige por el artículo 146 de la ley 142 y la normativa que la adicione, reemplace o desarrollen, normas éstas que hacen obligatoria la medición, salvo en los casos especiales que en ellas se establecen”.*

Según se informó, hace algunos años se instalaron micromedidores en el municipio llegando a una cobertura del 100%, no obstante, a la fecha no se realiza las lecturas de consumo, así como se desconoce el estado de funcionamiento de los mismos, dado que se realiza el cobro por tarifa plena, lo anterior presuntamente va en contravía de lo establecido por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en lo consignado por el prestador en el CCU.

- **Índice de agua no contabilizada (IANC):** El prestador no tiene calculadas las pérdidas en el sistema de abastecimiento, toda vez que no hace la lectura de los consumos de los suscriptores puesto que aun cuando existe micromedición instalada la empresa desconoce cuáles de los medidores están en funcionamiento, y a su vez porque el macromedidor que se localiza a la salida de la PTAP está fuera de funcionamiento, lo anterior limita al prestador en adelantar las gestiones de sus pérdidas técnicas y comerciales.

Así como, coadyuvar las políticas de ahorro y uso eficiente del agua.

### **3.2. Servicio de Alcantarillado**

- **Esquema del sistema de alcantarillado**

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



**Ilustración 2 Esquema General sistema de alcantarillado**



Fuente: SUPERSERVICIOS

- **Recolección y conducción**

**Área de prestación:** Casco urbano y corregimiento el Plan.

**Sistema de alcantarillado:**

**Tabla 20 Tipo de alcantarillado**

Sistema	Tipo de sistema	Tipo de recolección y disposición final
Casco Urbano	Sanitario	Gravedad
Corregimiento El Plan		

Fuente: Visita realizada al prestador en junio de 2017

Los artículos 7.4.1.20 y 7.4.1.24 de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, indica que el prestador debe diligenciar la información correspondiente al tipo y componentes del sistema de alcantarillado, sin embargo, dicha información no ha sido reportada por el prestador.

Dicha situación es reiterativa, dado que el prestador desde la expedición de la resolución antes enunciada no ha cargado información alguna que permita establecer los componentes de su sistema y el tipo de alcantarillado que opera, en este sentido el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo la normatividad antes enunciada.

**Redes de recolección:** De acuerdo con lo informado por el prestador en la visita efectuada por la Superservicios en el mes de junio es la siguiente:

**Tabla 21 Redes instaladas**

Localización	Material	Diámetros	Longitud
Casco urbano	PVC	6"	27,7
	Gres	8"	2,9Km
	PVC	8"	2,6Km
Corregimiento El Plan	Novafort	ND	4Km

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita

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

**Pozos de inspección:** Se apreciaron pozos de inspección en buen estado de funcionamiento, se identificó en uno de estos una conexión errada con el servicio de acueducto, se requirió al prestador para que se adelantaran las acciones correspondientes para subsanar esta observación de lo cual se solicita informar a esta Superservicios las gestiones realizadas frente al particular.



Fotografías 14 y 15 Pozos de inspección

Por otra parte, el prestador informó que en el corregimiento El Plan cuenta con 38 pozos de inspección, sin embargo, es importante señalar que no fue posible realizar la inspección ocular en algunos de estos.

**Mantenimiento de redes:** En la visita efectuada por la Superservicios, el prestador explicó que se hacen mantenimientos preventivos programados por lo general cada dos meses en el sistema de alcantarillado, no obstante, no se lleva dicha programación de manera documentada, así como del registro de las actividades realizadas.

El prestador no cuenta con equipo de succión y alta presión (VACTOR) para efectuar el mantenimiento de los pozos de inspección, sin embargo, se tienen elementos para efectuar mantenimientos de manera manual.

**Planos y Catastro de redes:** El prestador presentó durante la visita efectuada por la Superservicios en el mes de junio de 2017, un plano de redes de alcantarillado del año 2002, no existe un catastro de redes de alcantarillado.

- **Tratamiento**

**Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR):** A continuación, se presenta la información recopilada en campo:

**Tabla 22. Descripción sistemas de tratamientos de aguas residuales**

Localización	Descripción
Casco urbano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propiedad: La propiedad del sistema de tratamiento es de la alcaldía municipal.</li> <li>• Año de construcción: No se tiene conocimiento.</li> <li>• Estado: Operativo.</li> <li>• Horizonte de diseño: No se tiene conocimiento.</li> <li>• Tipo: Secundario.</li> <li>• Manual de diseño, planos y memorias de cálculo: No se tiene información.</li> <li>• Caudal de diseño: 20L/s.</li> <li>• Manuales: No se tiene la información.</li> <li>• Unidades de tratamiento: Existen un tren de lagunas de oxidación como sistema de tratamiento de aguas residuales, este cuenta con sistema de pre- tratamiento.</li> <li>• Operario: No se cuenta con un operario que permita establecer las condiciones de operación</li> <li>• Registros de operación: No se llevan, así como tampoco se hace la medición del caudal de ingreso y de salida.</li> </ul> <p>Observación: durante el recorrido se aprecia que el sistema presenta eutrofización de dos lagunas, se informa que, dadas las condiciones y características del vertimiento, existen fincas ganaderas aledañas que aprovechan esta agua para pastos.</p>

	Caudal tratado se estima que el 80% del agua que se trata en el servicio de acueducto, es la que se trata en el sistema lagunar.
Corregimiento el Plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propiedad: La propiedad del sistema de tratamiento es de la alcaldía municipal.</li> <li>• Año de construcción: No se tiene conocimiento de la fecha.</li> <li>• Año de puesta en marcha: No se tiene conocimiento.</li> <li>• Horizonte de diseño: No se tiene conocimiento.</li> <li>• Estado: Operativo.</li> <li>• Tipo: Secundario.</li> <li>• Manual de diseño, planos y memorias de cálculo: No se apreciaron durante la visita.</li> <li>• Caudal de diseño: No se tiene conocimiento.</li> <li>• Caudal tratado: 2,19 L/s (según documento PSMV 2011-2021)</li> <li>• Unidades PTAR: Dos lagunas de oxidación.</li> <li>• Cobertura PTAR: La cobertura de la PTAR corresponde al 100% de los suscriptores atendidos en el corregimiento para el servicio de acueducto.</li> <li>• Manuales: No se tienen.</li> <li>• Registros de operación: No se llevan.</li> </ul> <p>Observación: Según la indagación hecha por la entidad, la administración municipal presentó a través del Sistema Electrónico de Contratación Pública –SECOP el proceso PMC 057-2017 para desarrollar: “ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN EN EL EMISARIO FINAL Y LAGUNA DE OXIDACIÓN DEL CORREGIMIENTO EL PLAN, MUNICIPIO DE LA JAGUA DEL PILAR - LA GUAJIRA.”</p>

Fuente: Visitas de inspección 2017.

Una vez verificado el SUI, se estableció que el prestador no ha reportado la información relacionada con los sistemas de tratamiento de aguas residuales, lo cual es contrario de lo dispuesto por el artículo el artículo 7.4.1.9 de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2014.



Fotografías No. 16, 17, 18 y 19 Tren de lagunas de oxidación casco urbano

A continuación, se muestra el registro fotográfico extraído del documento “PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS CORREGIMIENTO DE EL PLAN MUNICIPIO DE LA JAGUA DEL PILAR” 2011-2021, suministrado por el prestador en visita.



- **Disposición final**

Vertimientos y cuerpo receptor: A continuación, se señalan los cuerpos receptores de los STAR instalados.

**Tabla 23 Cuerpos receptores STAR**

Casco urbano	Corregimiento El Plan
Arroyo La Jagua.	Arroyo Bolerito

Fuente: Visitas de inspección 2017

**Monitoreo de vertimientos:** En visita se estableció que el prestador no realiza el monitoreo al caudal que tratan los sistemas operados, así como tampoco hace análisis de vertimientos.

Por su parte los artículos 7.4.1.13 y 7.4.1.4 de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2014, establece que el prestador debe reportar la información de la caracterización de los cuerpos receptores, así como los análisis físico químicos y microbiológicos de los STAR, sin embargo, el prestador no tiene información certificada en el SUI sobre el particular, lo anterior presuntamente incumple la norma antes enunciada.

- **Actos Administrativos**

**Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV ó permiso de vertimientos:** Mediante resolución 01825 del 14 de agosto 2007, CORPOGUAJIRA aprobó el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos del Municipio de la Jagua del Pilar, el cual se encuentra a nombre de la empresa, cuya fecha de notificación fue el 1 de noviembre de 2007.

Es preciso señalar que en este documento se contempla únicamente el sistema y vertimiento localizado en el casco urbano, del cual se requiere a la empresa, aunado a lo anterior se presentó un documento denominado “*PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS CORREGIMIENTO DE EL PLAN MUNICIPIO DE LA JAGUA DEL PILAR*”, no obstante no se aportó el acto administrativo de aprobación por parte de la autoridad ambiental, en este sentido es preciso que el prestador indique si el sistema del corregimiento el Plan cuenta con el PSMV aprobado o el permiso de vertimientos correspondiente para esta zona.

Aunado a lo anterior, el acto administrativo en comento señala a través del artículo segundo que la vigencia del mismo es por 10 años, en este sentido el prestador debe informar las acciones correspondientes teniendo en cuenta que el plazo de cumplimiento presuntamente feneció.

Es importante recordar que conforme con lo previsto por el artículo 25 de la Ley 142 de 1994, los prestadores deben contar con sus permisos ambientales para operar, siendo para el caso del servicio público de alcantarillado de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 1076 de 2015 el PSMV o el permiso de vertimientos.

**Plan maestro de acueducto y alcantarillado:** El prestador no cuenta con dicho documento o copia del mismo que lo haya elaborado la administración municipal.

**Tasa retributiva y tasa por uso:** El prestador señala que la autoridad ambiental no les ha emitido cobro, ya que estas llegan a la alcaldía.

### 3.2.1. Indicadores técnicos de alcantarillado

**Tabla 24 Indicadores técnicos alcantarillado**

Cobertura	% Aguas residuales Tratadas
96%	Área urbana: 100% Corregimiento El Plan: 100%

Fuente: Superservicios

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

### 3.3. Servicio de Aseo

El análisis de los aspectos técnico - operativos en la prestación del servicio público de aseo en el componente de recolección y transporte, por parte de La Empresa de

Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Jagua del Pilar, parte de la información certificada en el SUI, lo establecido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS, y los resultados de la visita de vigilancia e inspección realizada en el mes de junio de 2017, de acuerdo con el Título 2 Servicio Público de Aseo del Decreto 1077 de 2015.

No es posible efectuar un análisis frente a lo dispuesto en el contrato de condicione uniformes –CCU, dado que el documento suministrado carece de anexo técnico.

### **Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos -PGIRS**

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

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

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

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

Se indica que el documento lo tiene la administración municipal, en este sentido se procedió a verificar la plataforma INSPECTOR del SUI, donde las Alcaldías realizan reporte de información, en este sentido se apreció que para la vigencia 2015, el Municipio de La Jagua del Pilar reportó el documento, así como el acto administrativo de adopción el cual corresponde al Decreto No. 067 DE 2015 del 4 de diciembre de 2015.

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

El artículo 2.3.2.2.1.10 del Decreto 1077 de 2015, establece que *“Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán formular e implementar el Programa para la Prestación del Servicio acorde con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del municipio o distrito y/o regional según el caso(...)”* así mismo el párrafo del citado artículo señala que dicho programa debe ser *“enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para su vigilancia y control, conforme a lo establecido en el artículo 3.4 de la Ley 142 de 1994”.*

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

- **Actividades del servicio de aseo**

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

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

**Tabla 25 Análisis actividades del prestador<sup>6</sup>.**

Actividad	PGIRS	RUPS	PPSA
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	X	X	No tiene PPSA
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	X	X	
Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas	X	X	
Limpieza de playas costeras y zonas ribereñas	X		
Transferencia	NA	NA	
Tratamiento	X	X	
Aprovechamiento	X	X	
Disposición final	X	X	
Lavado de áreas públicas	X	X	

Fuente: Sistema Único de Información SUI

De acuerdo con lo anterior, la empresa prestadora, debería prestar y registrar en el Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS) la actividad de: Limpieza en zonas ribereñas.

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

**Imagen 24 Áreas de prestación del Servicio NUAP**

ÁREAS DE PRESTACION DEL SERVICIO (NUAP)									
EMPRESA			EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR						
Departamento			LA GUAJIRA						
Id Empresa	Empresa	NUAP	Nombre del area de prestacion del servicio	Estado	Fecha en que adquirio el estado	Estado Envio	Departamento	Municipio	Fecha de Cargue
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	40670	LA JAGUA DEL PILAR	1-Activo	01/07/2005	R	LA GUAJIRA	LA JAGUA DEL PILAR	2014-11-25

Fuente: SUI Áreas de prestación del servicio (NUAP), en [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase\\_com\\_144](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_144)

**Área prestación:** La recolección se presta en el casco urbano de La Jagua del Pilar.

**Página web:** El artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015 dispone que “Las personas prestadoras deberán disponer de página web la cual deberá contener como

<sup>6</sup> Las celdas en rojo son obligatorias.

mínimo la siguiente información: 1. *Rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo (...)*”, en visita se estableció que la empresa no tiene página web donde se encuentre consignada dicha información, en este sentido la empresa presuntamente se encuentra incumpliendo lo previsto por la norma en comento.

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

Dado que no fue aportado el anexo técnico del CCU del servicio de aseo, no es posible adelantar un análisis comparativo sobre el particular.

**Frecuencia de recolección:** Según el párrafo del artículo 2.3.2.2.3.32 del Decreto 1077 de 2015, se dispone que *“La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana”*, al respecto el prestador señaló que realiza la recolección de los residuos tres veces por semana, los días lunes miércoles y viernes, dicha información es consistente con lo señalado en el documento del PGIRS formulado y adoptado por la administración municipal en el año 2015.

**Requisitos de la actividad de Recolección:**

- Evitar ruido y esparcimiento de residuos en la vía pública: En la visita adelantada por la Superservicios, no fue posible verificar la actividad.
- Equipos y mecanismos suficientes que garanticen la suplencia en los casos de averías y el mantenimiento de los mismos: Solamente se cuenta con una volqueta de propiedad de un particular
- Operación de compactación: No se realiza compactación dado que el vehículo es una volqueta.
- Capacitar al personal encargado del manejo de residuos, dotarlo de equipos de protección personal, identificación: No se suministró información sobre el tema, así como tampoco fue posible verificar la actividad.
- Los lixiviados almacenados en el vehículo: El vehículo no cuenta con almacenamiento de lixiviados dado que tiene una volqueta, de igual forma no se cuenta con caja u elemento que se emplee para este fin.

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

De acuerdo con la información suministrada en la visita adelantada por la entidad en el mes de junio de 2017, se indicó que la presentación de residuos se debe realizar en las aceras de las calles y se efectúa puerta a puerta, no obstante, no fue posible verificar la actividad.

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



En la visita realizada por la Superservicios en el mes de junio de 2017, se identificó que el prestador cuenta con una sola Macrorruta, situación que es consistente con lo consignado en el PGIRS, la misma no se encuentra divulgada en alguna página web por parte del prestador ya que la información de la prestación del servicio de aseo no está publicada como se señaló al inicio del análisis del presente servicio.

De la misma manera, es pertinente indicar que con la información suministrada no es posible establecer si para el establecimiento de la misma se contemplaron todos los aspectos que señalan la normatividad en comento, por lo que el prestador, debe proceder a aclarar lo correspondiente a este tema.

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

**Registro de operación:** El prestador no lleva registro de operación de la actividad.

**Cantidad de residuos recogidos:** El artículo 8.4.1.7 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que los prestadores deben reportar las toneladas de residuos provenientes de la actividad, al hacer la verificación del SUI se identificó que el prestador no ha reportado el formato en mención para las vigencias de análisis.

Por otra parte, según lo mencionado por el Gerente de la empresa, no se cuenta con un sistema de pesaje que permita establecer la cantidad de Toneladas dispuestas, sin embargo, estima que en promedio se recogen 30 Toneladas de residuos al mes.

**Operarios:** Laboran en la actividad dos operarios de planta más el conductor.

**Tipo de residuos:** Los residuos recolectados son ordinarios.

**Inventario o censo de puntos críticos:** *El artículo 2.3.2.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015, dispone que se debe realizar el “Las personas prestadoras del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte en su área de prestación, harán censos de puntos críticos, realizarán operativos de limpieza y remitirán la información a la entidad territorial y la autoridad de policía para efectos de lo previsto en la normatividad vigente”,* al respecto el prestador informó que no cuenta con un documento donde se realice el inventario de puntos críticos, lo anterior incumple lo dispuesto por la normatividad antes indicada.

### **Parque automotor**

Para el transporte actualmente, se tiene en alquiler un vehículo de recolección que corresponde a una volqueta, el contrato por prestación de servicios se tiene suscrito con la persona natural Luis Adolfo Soto a partir del 3 de mayo de 2017, por un periodo de cuatro meses, en este sentido a la fecha presuntamente estaría vencido dicho contrato.

Los datos del vehículo identificado en visita son los siguientes:

**Tabla 26 Información vehículo de recolección**

Aspecto	Observación
Tipo	El vehículo es volqueta
Modelo	1978
Marca	Ford
Placa	DVA667
Capacidad	La capacidad del vehículo es 10.00 Toneladas
Equipo Personal Protección	No se apreció la actividad durante la visita adelantada por la SUPERSERVICIOS

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita

A continuación, se realiza la verificación del cumplimiento del artículo 2.3.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015

**Tabla 27 Aspectos relevantes previstos por el artículo 2.3.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015**

Aspecto	Si/No/Parcial	Observación
<b>Generales</b>		
El Vehículo recolector es motorizados?	Si	
¿Presenta identificación clara? (color, logotipos, placa de identificación, entre otras características).	No	
¿La salida del tubo de escape está hacia arriba y por encima de su altura máxima?	No	
¿Cuenta con SOAT vigente?	Si	
¿Cuenta certificación técnico mecánica vigente?	ND	No se suministró en visita.
¿El vehículo corresponde a la capacidad y dimensión de las vías públicas?	Si	
¿Esta dotado de dispositivos que minimicen el ruido, especialmente aquellos utilizados en la recolección de residuos sólidos en zonas residenciales y en las vecindades de hoteles, hospitales, clínicas, centros educativos, centros asistenciales e instituciones similares?	ND	
¿Está dotado de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza de la vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección, de forma que una vez realizada la recolección, no queden residuos diseminados en la vía pública?	ND	No se suministró información del particular.
¿Está dotados de balizas o luces de tipo estroboscópico, ubicadas una sobre la cabina y otra en la parte posterior de la caja de compactación, así como de luces en la zona de la tolva?. Para los vehículos recolectores sin compactación las luces deberán estar ubicadas sobre la cabina	Si	Es volqueta
<b>Vehículos que no utilicen caja compactadora</b>		
¿Los residuos sólidos son cubiertos durante el transporte?, se cuenta con algún tipo de elemento para la cobertura de residuos?	Si	
¿Está provisto de mecanismos que eviten la pérdida del líquido (lixiviado)?	No	
<b>Vehículos en los municipios o distritos con más de 5.000 usuarios</b>		
¿Está provisto de equipo de comunicaciones		El número de usuarios del servicio de aseo de la empresa es inferior a 5000.
¿Cuenta con equipos de compactación de residuos? (Se exceptúan aquellos que se destinen a la recolección de residuos separados con destino al aprovechamiento, manejo de residuos de construcción y demolición y otros residuos que no sean susceptibles de ser compactados).		

Por su parte, de conformidad con el artículo 8.4.1.10 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, los prestadores deben registrar cada uno de los vehículos con los que cuenta el prestador para realizar la actividad de

recolección y transporte; una vez verificado el SUI se estableció que prestador certificó lo siguiente:

**Tabla 28 Información vehículo de recolección reportado al SUI**

PLACA	MARCA	CAPACIDAD (YD3)	CAPACIDAD (Toneladas)	NUMERO DE EJES	MODELO	TIPO DE VEHICULO	FECHA DE ENTRADA EN OPERACIÓN DEL VEHICULO	TIPO DE USO DEL VEHICULO	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL VEHICULO
HCJ765	DODGE	6	3	2	1980	Otro	01-JUL-13	Permanente	Recolección y Transporte

Fuente: SUI

Teniendo en cuenta que la información suministrada en visita, no concuerda con lo reportado en SUI, es preciso que el prestador adelante las acciones correspondientes, tendientes a actualizar los datos de este aspecto, dado que es deber del prestador suministrar la información con calidad y oportunidad.



Fotografías Nos. 20 y 21 Vehículo de recolección

Respecto del mantenimiento del vehículo como lo señala el artículo 2.3.2.2.2.3.38 del Decreto 1077 de 2015, es preciso indicar que el prestador señaló que una vez se culmina la actividad de recolección y transporte, se realiza el lavado del vehículo, no obstante, no se suministró el registro o soporte de la actividad.

- **Barrido y Limpieza de áreas públicas**

El artículo 2.3.2.2.2.4.51 del Decreto 1077 de 2015 dispone que *“Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte”*.

De acuerdo con el informe de gestión y resultados elaborado por la Superservicios en la vigencia 2015, se identificó que el prestador reportó información de las toneladas recolectadas de la actividad del barrido y limpieza de áreas públicas, sin embargo, en la visita adelantada por la entidad en el mes de junio de 2017, se estableció que el prestador no realiza la actividad del barrido de calles, lo que presuntamente vulnera lo establecido en la norma relacionada anteriormente.

Aunado a lo anterior en el PGIRS se indica que la empresa tiene suscrito acuerdo de barrido, lo anterior presuntamente incumple lo previsto en este acuerdo, así como lo establecido en la norma en comento.

Adicionalmente vale la pena indicar que dicha actividad se encuentra inscrita en el RUPS del prestador, sin embargo se mencionó en la visita adelantada por la Superservicios en el mes de junio de 2017, que los habitantes se hacen cargo del

barrido al frente de sus viviendas y para el caso de los parques la administración municipal tiene una persona a cargo del tema.

**Cestas públicas:** Según el PGIRS existen 16 cestas públicas instaladas, adicionalmente se menciona en dicho documento que el prestador “*debe instalar 40 canastillas para el año 2016 con una meta mensual aproximadamente de 20 cestas por semestre*”, sin embargo, no se refirió información sobre el número actual de cestas instaladas, sin embargo, en la visita realizada por la Superservicios en el mes de junio de 2017, se apreciaron algunas como se refleja a continuación.



#### Otras actividades del servicio de aseo

Actualmente El prestador no realiza las actividades de aprovechamiento, lavado de áreas públicas, tratamiento y corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas, aun cuando se encuentran registradas en el RUPS y en el PGIRS del municipio.

Dicha observación se hizo a la empresa durante la visita, con el fin que se realice la actualización del registro, con el fin de contar con información oportuna y de calidad, sin embargo, hasta la fecha el prestador no ha adelantado ninguna acción al respecto.

- **Disposición final**

**Número Único de Sitio de Disposición Final (NUSD):** Una vez verificado el Sistema Único de Información, el formulario denominado “SITIOS DE DISPOSICIÓN FINAL (NUSD)”, [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase\\_com\\_137](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_137), el cual se evidenció que el prestador posee un número NUAP el cual se muestra a continuación, éste se encuentra activo.

**Tabla 29 Descripción del sitio de disposición final registrada al SUI**

SITIOS DE DISPOSICIÓN FINAL (NUSD)																									
Departamento LA GUAJIRA																									
Municipio LA JAGUA DEL PILAR																									
ID Empresa	Empresa	NUSD	Nombre del Sitio	Estado	¿Cuándo adquirió el estado?	Fecha de Reporte	Departamento	Municipio	Tipo de Sitio	Entidad que otorgó el permiso Amb.	Tipo de autorización ambiental	No. de Resolución	Fecha de Resolución	Fin de Vigencia Autorización ambiental	¿Disp. final acorde con POT?	Distancia a Casco Urbano (km)	Distancia a Fuentes de Agua (km)	Distancia a Falla Geológica (km)	Distancia a Aeropuerto (km)	Propietario terreno del SDF	Longitud	Latitud	Altitud	Fin vida útil del SDF	Fecha de cargue
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	28975	LA GRANJA	1-Activo	05/03/2007	11/01/2015	LA GUAJIRA	LA JAGUA DEL PILAR	Celda Transitoria	CORPOGUAJIRA	Plan de manejo ambiental	0714	07/07/2012	07/07/2014	1	1	0.5	ND	3	Municipio	-81	10	3321	07/07/2024	11/01/2015

Fuente: SUI

La anterior información difiere con lo identificado en la visita realizada por la entidad de acuerdo con lo siguiente:

El capítulo 3 del Decreto 1077 de 2015, establece los criterios para la disposición final de residuos sólidos, en la visita realizada por la Superservicios en el mes de junio de 2017, fue posible identificar que las condiciones actuales de operación del sitio operado por el prestador se configuran **como un botadero a cielo abierto** (aun cuando existe un plan de cierre este no ha sido ejecutado), lo anterior presuntamente incumple lo previsto en el Decreto 1077 de 2015.

A continuación, se presenta la evaluación de las características del sitio de disposición final.

**Tabla 30 aspectos técnicos de la actividad de disposición final**

<b>INFORMACIÓN SITIO DE DISPOSICIÓN FINAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
Nombre sitio disposición final			Botadero a cielo abierto
Ubicación (vereda, corregimiento)			Vía al Ramal, a 1 kilómetro de distancia
Propietario predio			Alcaldía Municipal
<b>Sistema de disposición final</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
Relleno Sanitario		X	
Celda Contingencia		X	
Celda Transitoria – Enterramiento		X	
Planta integral		X	
Botadero a cielo abierto	X		
Quema incontrolada		X	
Cuerpo de agua		X	
Servicio de disposición Local	X		
Servicio de disposición Regional		X	
Municipios atendidos			N/A
<b>INFORMACIÓN DE CANTIDADES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
Total residuos dispuestos mes			30 Ton/mes según estimaciones del prestador, no cuenta con sistema de pesaje.
<b>Sistema de Pesaje</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
Bascula Electrónica		X	El sitio de disposición final carece de báscula de pesaje
Bascula Mecánica		X	El sitio de disposición final carece de báscula de pesaje.
otras alternativas de pesaje		X	
Registro de pesaje		X	
<b>INFORMACIÓN LEGAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
Licencia Ambiental		X	No cuenta con licencia ambiental
Autoridad Ambiental			CORPOGUAJIRA
Vida Útil			De acuerdo a lo informado el sitio de disposición final superó su vida útil calculada, por lo que ahora es un botadero a cielo abierto
Permiso de Vertimientos		X	
Actualización del Plan De Gestión Integral De Residuos Sólidos		X	Se indica que este documento lo tiene la administración municipal.
Acto Administrativo Adopción		X	No presenta Decreto de adopción.
Plan de Contingencias	X		
<b>INFORMACIÓN TÉCNICA DE DISPOSICIÓN FINAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
Vigilancia y Seguridad		X	
Operación nocturna		X	
Equipos de protección personal		X	

Registro de operaciones		X	Únicamente se lleva registro del ingreso de vehículos al sitio de disposición final.
Reglamento Operativo		X	No tiene reglamento operativo.
<b>DECRETO 1077 DE 2015</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
<b>UBICACIÓN</b>			
Distancia casco urbano (1km)	X		
Fuentes de agua superficial (Distancia)		X	Acequía seca 600m
Falla geológica		X	
Aéreas de parques naturales		X	
Celda seguridad residuos peligrosos / especiales		X	
Prohibición del ingreso de residuos líquidos y contaminados.		X	El Prestador no realiza control de acceso al sitio de disposición final de ningún tipo
Prohibición del ingreso de cenizas prendidas.		X	
Pesaje y Registro de cada uno de los vehículos que ingresan al relleno sanitario		X	
Cubrimiento diario de los residuos		X	
Control de vectores y roedores		X	
Control de acceso al público y prevención del tráfico vehicular no autorizado y descarga ilegal de residuos		X	
Prohibición de la realización de reciclaje en los frentes de trabajo del relleno		X	
Mantenimiento del registro actualizado de las operaciones realizadas		X	
Caracterización anual de residuos (Numeral F.1.4.3. título F RAS)		X	
Control y monitoreo de la calidad del recurso agua.		X	
Caracterización de aguas del sistema de drenaje		X	
Control y monitoreo a la calidad del aire		X	
Proximidad aeropuertos	Aeropuerto de Valledupar 30 Km aproximadamente		



### 3.3.1. Indicadores técnicos del servicio de aseo

**Tabla 31 indicadores técnicos del servicio de aseo**

Cobertura	Frecuencia de Recolección	Vida útil del sitio de disposición final
92% Urbano	3 veces por semana	Se realiza disposición en un botadero a cielo abierto

- **Cobertura:** La información fue suministrada por el prestador durante la visita realizada por la Superservicios en el mes de junio de 2017.
- **Frecuencia de recolección:** El prestador realiza la recolección con una frecuencia superior a la establecida por el Decreto 1077 de 2015.
- **Vida útil del sitio de disposición final:** El prestador presuntamente se encuentra incumpliendo lo establecido en materia de disposición final dado que está llevando los residuos a un sitio que se configura como botadero a cielo abierto.

### 3.4. Plan de contingencia y Emergencia

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

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

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

En concordancia, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) expidió la Resolución 154 de 2014 aplicable a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, ubicadas en todo el territorio nacional, así como la resolución 549 de 2017 *“Por la cual se adopta la guía que incorpora los criterios y actividades mínimas de los estudios de riesgo, programas de reducción de riesgo y planes de contingencia de los sistemas de suministro de agua para consumo humano y se dictan otras disposiciones”*.

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

Se verificó en el Sistema Único de Información SUI, el reporte del formato de Plan de Emergencia y Contingencia de acuerdo con el anexo resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, encontrando que no ha certificado información para los tres servicios acueducto, alcantarillado y aseo de los años 2016 y 2017, solo presenta información certificada para el año 2015, como se muestra a continuación:

### Imagen 25 Reporte plan de emergencia y contingencia 2017

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:				2017			
DEPARTAMENTO:				LA GUAJIRA			
MUNICIPIO:				LA JAGUA DEL PILAR			
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
LA GUAJIRA	LA JAGUA DEL PILAR	20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	Acueducto	ND	Pendiente	ND
LA GUAJIRA	LA JAGUA DEL PILAR	20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	Alcantarillado	ND	Pendiente	ND
LA GUAJIRA	LA JAGUA DEL PILAR	20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	Aseo	ND	Pendiente	ND

Fuente: SUI 30 de octubre de 2017

### Imagen 26 Reporte plan de emergencia y contingencia 2016

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:				2016			
DEPARTAMENTO:				LA GUAJIRA			
MUNICIPIO:				LA JAGUA DEL PILAR			
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
LA GUAJIRA	LA JAGUA DEL PILAR	20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	Acueducto	ND	Pendiente	ND
LA GUAJIRA	LA JAGUA DEL PILAR	20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	Alcantarillado	ND	Pendiente	ND
LA GUAJIRA	LA JAGUA DEL PILAR	20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	Aseo	ND	Pendiente	ND

Fuente: SUI 30-10-2017

### Imagen 27 Reporte plan de emergencia y contingencia AAA 2015

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:				2015			
DEPARTAMENTO:				LA GUAJIRA			
MUNICIPIO:				LA JAGUA DEL PILAR			
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
LA GUAJIRA	LA JAGUA DEL PILAR	20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	Acueducto	<a href="#">PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA EMPILAR SA ESP.pdf</a>	Certificado	21-01-2016
LA GUAJIRA	LA JAGUA DEL PILAR	20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	Alcantarillado	<a href="#">PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA EMPILAR SA ESP.pdf</a>	Certificado	21-01-2016
LA GUAJIRA	LA JAGUA DEL PILAR	20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	Aseo	<a href="#">PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA EMPILAR SA ESP.pdf</a>	Certificado	21-01-2016

Fuente: SUI 30 de octubre de 2017

Aunado a lo anterior, es preciso señalar que la entidad en ejercicio de las funciones que le asisten, procedió a verificar el documento cargado para la vigencia 2015, en este sentido con radicado Superservicios No. 20174601357671 del 28 de septiembre de 2017, se le informó que producto del análisis realizado por la Superservicios que el documento *“presuntamente INCUMPLE con los requisitos mínimos de contenido establecidos en el Anexo 1 de la resolución No. 154 de 2014”*.

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

#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

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

##### 4.1. Comparativo Recaudo Vs Facturación

En visita no se suministró la información, por lo tanto, se generó consulta al Sistema Único de Información SUI, de acuerdo con lo reportado por el prestador para el año



2015 mostro una eficiencia del 60% y para el año 2016 en los primeros seis meses presento una disminución de eficiencia al 55.7%, para los servicios de acueducto y alcantarillado, como se muestra en las siguientes tablas:

**Imagen 28 Promedio de Eficiencia año 2015**

AÑO 2015			
Mes	Facturado	Recaudo	% Eficiencia
1	36.380.842	22.268.678	61.2%
2	36.380.842	22.544.409	62.0%
3	36.380.842	22.782.009	62.6%
4	36.380.842	22.970.317	63.1%
5	36.380.842	23.132.570	63.6%
6	36.380.842	23.373.969	64.2%
7	36.380.842	23.373.969	64.2%
8	7.664.347	4.119.469	53.7%
9	7.664.347	4.143.427	54.1%
10	7.664.347	4.231.755	55.2%
11	7.664.347	4.330.186	56.5%

Fuente: SUI –Calculos Superservicios

**Imagen 29 Promedio de Eficiencia año 2016**

AÑO 2016			
Mes	Facturado	Recaudo	% Eficiencia
1	7.675.388	4.183.598	54.5%
2	7.686.429	4.234.810	55.1%
3	7.697.470	4.278.974	55.6%
4	7.708.511	4.312.097	55.9%
5	7.719.552	4.345.220	56.3%
6	7.730.593	4.389.384	56.8%

Fuente: SUI –Calculos Superservicios

#### 4.2. Suscriptores

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

- **Suscriptores acueducto y alcantarillado**

**Tabla 32 Suscriptores ACU y ALC años 2015 y 2016**

Servicio	Estrato	2015	2016	Total General
Acueducto	Bajo	11	6	17
	Bajo-Bajo	11	6	17
	Medio-Bajo	11	6	17
	Comercial	6		6
	Especial	5	6	11
	Industrial	1		1

	Oficial	11	6	17
Alcantarillado	Bajo	11	6	17
	Bajo-Bajo	11	6	17
	Medio-Bajo	11	6	17
	Comercial	6		6
	Especial	5	6	11
	Industrial	1		1
	Oficial	11	6	17

Fuente: SUI

**Tabla 33 Suscriptores visita a junio 2017**

Uso/Estrato	Acueducto	Alcantarillado
Residencial Estrato 01	265	216
Residencial Estrato 02	301	300
Residencial Estrato 04	20	0
Comercial	0	0
Industrial	1	0
Oficial	16	16
<b>Total Activos</b>	<b>603</b>	<b>532</b>

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita.

De acuerdo con las cifras que se reflejan tanto en las anteriores tablas, se puede apreciar que existe una inconsistencia con los datos varia la cantidad de suscriptores para los años 2015 y 2016 con respecto a lo corrido del año 2017 que aumentaron considerablemente, adicional el prestador atiende a suscriptores de uso residencial, situación que debe ser aclarada por el prestador, con el fin de conocer si corresponde a una mala práctica de cargue al sistema de información administrado por la entidad.

- **Suscriptores aseo**

Una vez verificado el SUI, se identificó que el prestador a la fecha no ha realizado el reporte de la información correspondiente, la anterior situación es reiterativa dado que en los anteriores informes de gestión y resultados elaborados por la entidad (2014 y 2015), se le hizo la misma observación.

Por su parte, seguidamente se muestra la información suministrada por el prestador en visita de la cual no es posible adelantar un análisis dada la carencia de cifras para este aspecto.

**Tabla 34 Suscriptores ase visita Junio 2017**

Estrato/Uso	No. de suscriptores
Residencial Estrato 01	212
Residencial Estrato 02	200
Residencial Estrato 04	0
Comercial	0
Industrial	0

Oficial	16
Total activos	428

Fuente: Visita Superservicios junio 2017

Al igual que en los servicios de acueducto, se refleja que la concentración de suscriptores recae en el uso residencial para los estratos 1 y 2.

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

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

- **Cargue del estudio de costos y tarifas al MOVET**

Una vez revisado el aplicativo MOVET, se evidencia que a la fecha la Empresa de Servicios Públicos de La Jagua del Pilar, no ha reportado la información del estudio de costos y tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado en dicho aplicativo, en cumplimiento de lo dispuesto en la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

En ese sentido, me permito indicar que los plazos para reportes de información han sido establecidos a través de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, con unos términos perentorios e improrrogables. Sin embargo, los aplicativos de reporte se mantienen disponibles para el cargue, lo anterior sin perjuicio de las acciones que pueda emprender esta Superintendencia de mantenerse la omisión en el reporte o el reporte extemporáneo, lo que no significa ampliación de los plazos ya definidos.

Lo anterior ha sido requerido por esta Superintendencia mediante Radicado 20104600250741 del 6 de abril de 2010, 20114600740791 del 11 de octubre de 2011.

Por otra parte, se requirió información de la estructura tarifaria de los servicios de acueducto y alcantarillado para elaboración de control tarifario mediante Radicado Superservicios No. 20164600157761 del 16 de marzo de 2016, sin recibir respuesta del mismo.

- **Acto de Aprobación de tarifas.**

Revisada la información suministrada por el prestador en visita, se identificó que la Empresa de Servicios Públicos de La Jagua del Pilar no entregó el acto de aprobación de tarifas. A su vez consultado el SUI se evidenció que el prestador a la fecha no ha reportado el mencionad acto.

Por todo lo anterior no es posible llevar a cabo la elaboración del control tarifario, mediante el cual se verifica la adecuada aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 287 de 2004, la comparación de los costos de referencia resultantes del estudio de costos y tarifas vs acto de aprobación de tarifas por parte de la Entidad Tarifaria Local.

- **Análisis de tarifas aplicadas - Facturación**

Se verificó en el Sistema Único de Información – SUI y no se encontraron copias de facturas, la Empresa de Servicios Públicos de la Jagua del Pilar no ha realizado el

respectivo reporte al SUI. No obstante, lo anterior y teniendo en cuenta que el prestador en visita aportó facturas, se realiza un análisis de las mismas.

Con el fin de verificar si los porcentajes de subsidios y/o contribuciones aplicados por la Empresa están acordes con los autorizados por el Concejo Municipal y si las tarifas aplicadas mediante facturas presentan variaciones de un periodo a otro, obedeciendo a las actualizaciones establecidas en el artículo 46 de la Resolución CRA 287 de 2004, la Superintendencia procedió a realizar el siguiente análisis teniendo en cuenta las facturas de servicios públicos suministradas por el prestador en visita.

Por otro lado, y teniendo en cuenta que no se cuenta con acto de aprobación de tarifas, no es posible identificar si el prestador ha realizado la actualización del IPC de manera adecuada.

En este sentido el resultado del análisis de tarifas aplicadas es el siguiente:

**Imagen 30 Análisis de tarifas aplicadas para el servicio de acueducto**

Año	Mes	Estrato - Uso	FACTURAS SUI- ACU		PORCENTAJE (%) DE SUBSIDIO Y/O CONTRIBUCIÓN APROBADO		PORCENTAJE (%) DE SUBSIDIO Y/O CONTRIBUCIÓN APLICADO		DIFERENCIA PORCENTAJE (%) S&C APROBADO VS APLICADO	
			CF usu/ mes	C*B (\$/m3)	CF	C*B	CF	C*B	CF	C*B
2017	May - Factura 7736	2	\$5.337,00	\$522,25	-40%	-40%	-40%	-40%	0%	0%
	May - Factura 7725	3	\$7.561,00	\$739,85	-15%	-15%	-15%	-15%	0%	0%
	C.R.		\$8.895,00	\$870,40	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Visita – Cálculos Superservicios

**Imagen 31 Análisis de tarifas aplicadas para el servicio de alcantarillado**

Año	Mes	Estrato - Uso	FACTURAS SUI- ALC		PORCENTAJE (%) DE SUBSIDIO Y/O CONTRIBUCIÓN APROBADO		PORCENTAJE (%) DE SUBSIDIO Y/O CONTRIBUCIÓN APLICADO		DIFERENCIA PORCENTAJE (%) S&C APROBADO VS APLICADO	
			CF usu/ mes	V*B (\$/m3)	CF	V*B	CF	V*B	CF	V*B
2017	May - Factura 7736	2	\$3.704,00	\$235,40	-40%	-40%	-40%	-40%	0%	0%
	May - Factura 7725	3	\$5.247,00	\$333,50	-15%	-15%	-15%	-15%	0%	0%
	C.R.		\$6.173,00	\$392,35	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Visita – Cálculos Superservicios

Respecto a los porcentajes de subsidios y contribuciones y conforme al Acuerdo Municipal No. 012 de febrero de 2013, el prestador se encuentra aplicando adecuadamente los factores de subsidio y contribución aprobados por el Concejo Municipal, en lo correspondiente a los estratos 2 y 3.

### 4.3.2. Aseo

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

Dicho estudio debe estar contenido en el Sistema Único de Información – SUI, - Soporte del Estudio de Costos y Tarifas Aseo (PDF o TIFF), así mismo debe contar con el reporte de toda información del tópico comercial, la cual se considera oficial desde el momento en que es certificada en el sistema y respecto de la cual el Representante Legal es el responsable, de conformidad con lo establecido en la Circular SUPERSERVICIOS 001 de 2006, una vez verificado el SUI, el prestador no ha realizado el cargue correspondiente.

Aunado a lo anterior, esta Superintendencia procedió a realizar verificación del estado de cargue al SUI del prestador Empresa de Servicios Públicos de La Jagua del Pilar, encontrando que, para el tema tarifario del servicio de aseo, no presenta reporte de la siguiente información:

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

Cantidad de residuos sólidos presentados para recolección por suscriptor – TDi

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

Tarifa para el componente de recolección y transporte – TRT

Tarifa para el Componente por Transporte Excedente – TTE

Tarifa para el Componente de Tratamiento y Disposición Final – TDT

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

Factores de subsidios y contribución

Tarifa Final - TI

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

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

**Imagen 32 Reporte SUI Formatos Pendiente de certificar**

FORMATO	AÑO												Total Genera	%
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017		
2. Aplicación Tarifaria						12	12	12	12	12	12	10	82	29,1%
9. Tarifas Aplicadas Aseo		12	12	12	12	12	2						62	22,0%
Publicación de Tarifas (PDF O TIFF) CRA 006 De 2006		2	2	1	1								6	2,1%
Publicación de Tarifas (PDF O TIFF) RES 15085 De 2009					2	1	1	1	1	1	1		8	2,8%
Soporte del Estudio de Costos (PDF O TIFF)									1				1	0,4%
Tarifas Aplicadas Aseo	12	12											24	8,5%
6 Toneladas Provenientes de la Actividad Recolección y Transporte				6	12								18	6,4%
Toneladas Provenientes del Área de Prestación del Servicio						12	12	12	11	12	12	10	81	28,7%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>37</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>282</b>	

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028\\_25-09-2017](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028_25-09-2017)

El no cargue de información al SUI no permite evaluar la correcta aplicación de la

metodología establecida por la CRA, lo que impide y obstaculiza el cumplimiento de las funciones de la Superintendencia; y representa incumplimiento de la obligación general de suministro de información prevista en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, según el cual el SUI “se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994”.

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

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

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

#### 4.4. Subsidios y contribuciones

Se suministró en visita el Acuerdo municipal No. 12 del 4 de febrero de 2013, “POR MEDIO DEL CUAL SE DEFINE EL PORCENTAJE DE SUBSIDIOS Y APORTES SOLIDARIOS EN LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, A TRAVES DEL FONDO DE SOLIDARIDAD Y REDISTRIBUCIÓN DE INGRESOS MUNICIPIO DE LA JAGUA DEL PILAR

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

**Tabla 35 Subsidios**

ESTRATO/USO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO
	Cargo Fijo	Consumo Básico	Cargo fijo	Consumo Básico	
Estrato 1	70%		70%		50%
Estrato 2	40%		40%		40%
Estrato 3	15%		15%		15%

Fuente: del Acuerdo municipal No. 12 de 2013

**Tabla 36 Contribuciones**

ESTRATO/USO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO
	Cargo Fijo	Consumo Básico	Cargo fijo	Consumo Básico	
Estrato 5	50%		50%		50%
Estrato 6	60%		60%		60%
Comercial	50%		50%		
Industrial	30%		30%		
Pequeño Productor	-		-		50%
Gran productor	-		-		30%

Fuente: del Acuerdo municipal No. 12 de 2013

Se apreció la cuenta de cobro radicada ante la alcaldía el 9 de marzo de 2017 por concepto de subsidios radicada por la empresa a la administración municipal correspondiente al mes de febrero, se indica que para el mes de abril ya fue radicada, sin embargo, que no se cuenta con el soporte respectivo.

Una vez analizada la cuenta de cobro radicada por la empresa ante la administración municipal, se identificó lo siguiente:

- El prestador se encuentra aplicando un uso “Especial (fincas), al respecto tenga en cuenta que los numerales 40 al 44 del artículo 2.3.1.1.1., establece los usos de los servicios públicos domiciliarios, es preciso señalar que para el uso especial el numeral 42 de la mencionada Resolución se establece: *“Servicio especial. Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio”*.

En este sentido, el prestador debe allegar las Resoluciones para los suscriptores allí señalados.

- Se estableció en el anexo de la cuenta de cobro que el prestador no relaciona aplicación de subsidios al usuario clasificado como residencial Estrato 3, lo cual es contrario de lo previsto por el Acuerdo municipal No. 12 del 4 de febrero de 2013.
- Es preciso mencionar que el prestador hace una relación global de suscriptores que atiende el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, lo anterior difiere con el número de suscriptores informados durante la visita y difiere ampliamente de lo señalado en campo, por lo que presuntamente puede estarse cobrando la transferencia de subsidios con una relación de suscriptores clasificados casi en su totalidad en el uso residencial estrato 1, por lo que se genera una alerta a la entidad y a su vez se requiere de una aclaración inmediata del prestador.
- Llama la atención que en la cuenta de cobro por concepto de subsidios radicada ante la administración municipal el 9 de marzo de 2017, el prestador hace una relación de suscriptores por estrato y por uso atendidos para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, la cual corresponde a:

ESTRATO/USO	No. de suscriptores
1	503
2	2
3	1
4	5
Const. lotes desocupados	33
Institucional (oficial)	18
Especial (Fincas)	14
Total	576

Fuente: Cuenta de cobro por concepto de subsidios radicada por el prestador

Al respecto, el prestador debe aclarar el particular, dado que en los anteriores acápites los acápites los suscriptores se concentraban en el uso residencial estrato 2, adicionalmente, las cifras difieren ampliamente para el uso residencial.

#### 4.4.1. Giro de subsidios

Se suministró en visita el contrato Interadministrativo No. 001 para asegurar la transferencia de recursos del FSRI suscrito entre el municipio de La Jagua del Pilar y Empresa de Servicios Públicos de la Jagua del Pilar EMPILAR S.A.E.S.P. con fecha del 2 de diciembre de 2016. Se adjunta la imagen de la cuenta de cobro de subsidios correspondiente al mes de febrero del año 2017 por valor de \$22.080.317 pesos.

Imagen 33 Cuenta de cobro subsidios mes de febrero del año 2017

La Jagua del Pilar, 24 de FEBRERO del 2017

Señor  
**JEYDER ADRIAN LAGO MEJIA**  
Secretario de Hacienda Municipal

Cordial saludo.

Recibido por: *Carlos Eduar Duran*  
Fecha: 09/03/2017  
Hora: 10:55 a.m.

A través de la presente me permito remitirle la factura de cobro del subsidio correspondiente al mes de FEBRERO de 2017, por concepto del Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Agradeciendo su colaboración, lo más pronto posible.

Atentamente  
*Carlos Eduar Duran*  
**CARLOS EDUARDO USTARIZ DURAN**  
Gerente

Digite: Zona Blanca  
Revólve: Centro Ustariz: 303 722 75 68  
Calle 2 No. 8 - 06, La Jagua del Pilar - La Guajira, labojaguap@gmail.com

Para: FONDO DE SOLIDARIDAD Y REDISTRIBUCIÓN DEL INGRESO ALCALDÍA MUNICIPAL DE LA JAGUA DEL PILAR - GUAJIRA  
De: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR "EMPILAR S.A. ESP" NIT: 900028394-3  
Ref.: Factura de Cobro de Subsidio No. 02 Correspondiente a la Facturación del mes de FEBRERO de 2017.

FACTURA No. 02

Con cargo a la cuenta correspondiente al Presupuesto Municipal Vigencia 2017, "FONDO DE SOLIDARIDAD Y REDISTRIBUCIÓN DEL INGRESO", a favor de Empresa de Servicios Públicos EMPILAR S.A. -ESP, correspondiente al valor de subsidios aportados por el Municipio a los usuarios de los estratos 1, 2,3 los cuales fueron descontados de la facturación de EMPILAR S.A. - ESP correspondiente al mes de FEBRERO de 2017, según el siguiente balance:

USUARIOS/ ESTRATO	No. DE USUARIOS
ESTRATO/1	503
ESTRATO/2	2
ESTRATO/3	1
ESTRATO/4	5
CONST.LOTES DESOCUPADO	33
INSTITUCIONAL (OFICIAL)	18
ESPECIAL (FINCAS)	14
TOTAL USUARIOS	576
SUBS C/F ACUEDUCTO	2.810.832
SUBS CONSUMO ACUEDUCTO	5.525.185
SUB TOTAL ACUEDUCTO	8.336.017
SUBS C/F ALCANTARILLADO	1.850.286
SUBS CONSUMO ALCANTARILLADO	2.360.393
SUB TOTAL ALCANTARILLADO	4.210.679
SUBS ASEO	9.533.621
VALOR TOTAL SUBSIDIO	22.080.317

SON: VEINTIDOS MILLONES OCHENTA MIL TRESCIENTOS DIECISIETE PESOS (\$22.080.317) MCTE.

Se firma a los 24 días del mes de FEBRERO de 2017.

*Carlos Eduar Duran*  
**CARLOS EDUARDO USTARIZ DURAN**  
Gerente

Digite: Zona Blanca  
Revólve: Centro Ustariz: 303 722 75 68  
Calle 2 No. 8 - 06, La Jagua del Pilar - La Guajira, labojaguap@gmail.com

Fuente: información entregada por el prestador en visita



### 5.1.1. Tarifas aplicadas

De acuerdo con la información suministrada la mayoría de los suscriptores se encuentran clasificados en uso residencial estrato 1 y 2.

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

**Tabla 37 Cargo Fijo**

Servicio	Cargo fijo	Cargo por consumo m3
Acueducto	\$8.895	\$893
Alcantarillado	\$6.173	\$402
Aseo	\$27.152	-

Fuente: Información extractada de las facturas del prestador

Se suministraron colillas de pago donde consta que el prestador realiza recaudo de los servicios atendidos.

### 5.1.2. Facturas

En visita se aportaron facturas de cobro de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y aseo periodo facturado del 11 de mayo al 11 de junio de 2017, dichas facturas no son emitidas de un sistema comercial, sino que las mismas son emitidas bajo una proforma establecida por el prestador en Microsoft office.

De acuerdo con las facturas analizadas se identificó:

1. En la imagen 34 se aprecia que se realiza facturación a un usuario residencial estrato3, si bien el prestador entregó un consolidado de suscriptores, en el mismo no se encuentra cifra alguna del número de usuarios, solamente se consigna que se atienden a suscriptores residenciales en estrato 1, 2 y 4, para el uso no residencial se atienden a suscriptores clasificados como industrial y oficial, en este sentido se solicita a la empresa aclarar la situación correspondiente.

Imagen 34 Factura mayo 2017

**Empilar**  
S.A. ESP  
NIT: 900028394-3

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR  
CUENTA No.: 7725

EMPILAR SA ESP - NIT:900028394-3

CÓDIGO SUSC.: (ZN-RT-CONSEC.ENRT-CONEXIÓN, H, V) 10-05-1055-0211-00-0 CONEXIÓN 211

DATOS DEL CLIENTE: MES FACT. mayo/17

USUARIO: TELECILIA AMAYA  
SUSCRIPTOR: TELECILIA AMAYA  
DIRECCIÓN: C 11 # 6 - 36 - LA JAGUA - La Jagua del Pilar No.MEDIDOR 0

DATOS DEL CONSUMO

ESTRATO	3	LECTURA ANTERIOR	220	LECTURA ACTUAL	240	
PROMEDIO GENERAL:	Mes	22	Acumulado	33	Consumo	20
PROMEDIO ESTRATO	Mes	20	Acumulado	20	Facturado	20
ÚLTIMAS SEIS LECTURAS	REVISAR	20	20	20	REVISAR	20
REVISAR		20	PROM.	20	SERVICIO	3

LIQUIDACIÓN ESTA FACTURA

DESCRIPCIÓN	VALOR FACTURADO	VALOR SUBSIDIO	CUOTAS/MES FINANC.	DESC. CALIDAD	CONTRIBUCIONES E5, E6, C e IND	DEUDA (S N.F.+ CUOTA FINANCIACION)	INTERES MORA	NETO ESTA FACTURA
CARGO FIJO ACUEDUCTO	8.895	1334	0	89	0	73.427	352	81252
CARGO FIJO ALCANTARILLADO	5.173	926	0	62	0	50.958	245	56387
VALOR M3 DE AGUA CONSUMIDA	17.408	2611	0	174	0	143.706	690	159018
VALOR M3 VERTIDO	7.847	1177	0	78	0	64.773	311	71675
CARGO POR ASEO	27.152	4073	0	272	0	224.137	1.078	248021
TOTAL DETALLES DE FACTURA	67475	10121	0	675	0	557000	2674	\$ 616.000

DETALLE DE PAGOS EN ESTA FACTURA

VALOR NETO ESTA FACTURA	616.000	PERÍODO FACTURADO	11-may.-17	8-jun.-17
VALOR CUOTA DE FINANCIACIÓN		FECHA DE PAGO MES ANTERIOR		
MESES DE MORA	12	CLASE DE PAGO MES ANTERIOR		
VALOR TOTAL FINANCIADO	0	FECHA DE SUSPENSIÓN	29-jun.-17	
SALDO ACTUAL FINANCIADO	0	Acueducto	CMAac	8895
FECHA DE PAGO SIN RECARG	26-jun.-17	Alcantarillado	CMAal	6173
			CMLPac	\$ 893
			CMLP	\$ 402
VALOR MES	\$ 56.000	TOTAL FACTURA	\$ 616.000	MORA

SON: SEISCIENTOS DIECISEIS MIL PESOS MCTE

SUSPENDER SERVICIO: 10.121

Carlos Ustariz S.A. ESP  
CARLOS EDUARDO USTÁRIZ DURÁN  
GERENTE EMPILAR SA ESP

SUBSIDIO DESCONTADO

Fuente: Factura suministrada por el prestador en visita

- El prestador factura un consumo promedio de 20m<sup>3</sup> a los suscriptores atendidos.
- El prestador se encuentra aplicando subsidio actualmente a los consumos básicos de los suscriptores sobre el rango de los 20m<sup>3</sup>, tenga en cuenta que el numeral 3 del artículo 3 de la resolución CRA 750 de 2016, dispone que para ciudades y municipios con altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, establece que el consumo básico corresponde a 16 m<sup>3</sup> mensuales por suscriptor facturado, en este sentido el prestado presuntamente se encuentra aplicando subsidios para el consumo básico por encima de los metros cúbicos permitidos según la resolución antes enunciada, al respecto el prestador debe adoptar las acciones correspondientes y dar las aclaraciones correspondientes.

A continuación, se muestra la recopilación de los aspectos relevantes del CCU del prestador:

Tabla 38 Observaciones

Código Suscriptor	Conexión	Estrato factura	Observación
10-05-1107-0567—00-0	7736	2	En la factura se aplica un factor de subsidio del 76,4% para el cargo por el servicio de aseo. Existe un cargo que se consigna como "DESC CALIDAD", el prestador debe aclarar a que se debe el mismo.
15-05-2095-0419-00-0	419	12-Oficial	En la factura se señala que el suscriptor no cuenta con medición, sin embargo, se consigna lectura actual 240m <sup>3</sup> y lectura anterior de 220m <sup>3</sup> y el consumo de 20, sin embargo el consumo facturado que se refleja en la factura es de 25m <sup>3</sup>
10-05-1857-	7891	13-	El prestador debe indicar a que se refiere este estrato o uso,

0545-00-0		Especial	<p>dado que el suscriptor se localiza en una finca presuntamente en el área rural, situación que debe ser aclarada dado que de ser el caso la empresa debería estar aplicando la estratificación del área rural y viviendas dispersas adoptada por la administración municipal.</p> <p>Adicionalmente, en la factura se señala que el suscriptor no cuenta con medición, sin embargo, se consigna lectura actual 240m<sup>3</sup> y lectura anterior de 220m<sup>3</sup> y el consumo de 90m<sup>3</sup> sin embargo el consumo facturado que se refleja en la factura es de 58 m<sup>3</sup>.</p>
-----------	--	----------	--

Fuente: Facturas suministradas por el prestador en visita -junio 2017.

**Participación ciudadana:** El prestador informa que el comité de desarrollo y control social se encuentra conformado, sin embargo, la información fue remitida a la administración municipal para su respectivo reconocimiento, actualmente se desconoce el trámite adelantado por el ente territorial frente al particular. Se indica que el vocal de control es el señor Rafael Ustariz Reales, pese a lo anterior no se presenta soporte que acredite el particular.

Por otra parte, se realizó la verificación de la información que reposa en la bases de datos de vocales de control en la entidad, al respecto se hizo la verificación de la información del municipio de La Jagua del Pilar de la cual se estableció que no se registra vocal que represente a la comunidad ante la empresa<sup>7</sup>.

**Conexión:** Para solicitar la viabilidad del servicio el potencial suscriptor se acerca a la oficina informando que requiere el servicio, la empresa envía un fontanero para verificar los costos que se generarían o si el prestador los asume.

Informan sobre la existencia de un formato del cual no se diligencia con frecuencia (anexan una copia del formato "Costos por conexión"). El valor aproximado con impuestos del 20% es de \$93.905 el cual incluye accesorios y mano de obra.

**Disponibilidad del servicio:** El prestador menciona que para la vigencia 2017, se tramitaron 2 solicitudes a favor de los potenciales suscriptores, que por lo general llega una o dos solicitudes por año y siempre son aceptadas.

Frente a la política de la empresa sobre el tema de otorgamiento de solicitudes de servicio, el fontanero es el que informa al suscriptor si hay capacidad para suministrarle el servicio.

## 5.2. Estratificación

De conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 732 de 2002, es competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios implementar el control y la vigilancia permanente del cumplimiento de las estratificaciones adoptadas por decretos de los Alcaldes al cobro de las tarifas de servicios públicos domiciliarios, por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

Por lo anterior, se procede a analizar los siguientes componentes:

<sup>7</sup> <http://www.superservicios.gov.co/Ciudadanos/Vocales-de-control>

### **5.2.1. Adopción Estratificación Urbana y/o Rural**

En atención de la información publicada a través de la Dirección General Territorial de la SUPERSERVICIOS, en el módulo de Decretos de Estratificación Urbana - Programa STRATOS, se verificó que el municipio de La Jagua del Pilar –La Guajira, a través del Decreto No. 008 del 30 de enero de 2013, adoptó la actualización de la estratificación urbana del municipio.

Aunado a lo antes expuesto, el prestador informó en visita que no cuenta con el acto administrativo de adopción de la estratificación. De lo anterior, es necesario que el prestador informe con que base de información se está aplicando la estratificación en la facturación que expide.

### **5.2.2. Comité permanente de estratificación**

El municipio, debe contar con un Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica (CPE), el cual debe funcionar conforme a lo estipulado en el modelo de reglamento proferido por Departamento Nacional de Planeación; así mismo debe atender los requerimientos del Decreto 0007 de 2010, respecto al concurso económico o cobro de la tasa contributiva, y lo establecido en la circular externa 20121000000044 de febrero de 2012 *“Circular Informativa sobre el pago oportuno de los aportes de las empresas comercializadoras a la estratificación municipal”*.

Es preciso que el prestador aclare la existencia y la participación en el mismo.

### **5.2.3. Concurso económico 1 y concurso económico 2**

Concurso económico 1 y concurso económico 2: De acuerdo con la resolución compilatoria SUPERSERVICIOS No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, las empresas comercializadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo deben diligenciar la información relacionada con los aportes que deben efectuar por el servicio de estratificación que reciben de la Alcaldía y del Comité Permanente de Estratificación, de conformidad con lo ordenado en el artículo 11 de la Ley 505 de 1999, reglamentada por el Decreto 007 de 2010.

El prestador en visita explicó que la administración municipal no le ha realizado cobro alguno con respecto al servicio de estratificación, al realizar la verificación del estado del reporte al Sistema Único de Información (SUI), se evidenció que el prestador certificó dicho formato para la vigencia 2016, y se encuentra pendiente de cargue de la vigencia 2017.

## **5.3. Contrato de condiciones uniformes – CCU:**

En visita se presentó el contrato de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo el cual se encuentra actualizado al 19 de septiembre de 2011, dato que no se encuentra registrado en el RUPS del prestador puesto que allí se consigna que la última actualización del CCU corresponde al 1 de julio de 2005; éste no cuenta con concepto de legalidad, por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

Es preciso señalar que una vez verificado el Sistema Único de Información, no fue posible consultar el documento dado que no ha sido reportado al SUI, tenga en cuenta que este debe cargarse en la siguiente actualización que realice el prestador en el

RUPS, observación que debe ser atendida de manera prioritaria por el mismo dado que la entidad vigila la relación contractual existente entre el usuario y el prestador frente a las obligaciones, deberes y derechos entre las partes.

A continuación, se muestra la recopilación de los aspectos relevantes del CCU del prestador:

**Tabla 39 Recopilación aspectos relevantes del CCU**

Servicio	Aspecto	Clausula	Obligación CCU	Indicador	Situación actual	Cumplimiento CCU	Observación	
Acueducto, alcantarillado y aseo	Calidad	Numeral 1 cláusula 11 (AAA)	Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por EMPILAR SA ESP, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.	Prestación del servicio 24 horas	El prestador suministra el servicio con una continuidad de 18,1 a 24, sin embargo ocasionalmente cuando hay turbiedad la misma se disminuye de acuerdo con las bitácoras de operación	Parcial	El prestador deberá garantizar la prestación del servicio conforme lo establecido en el CCU	
	Continuidad							
	Facturación	Numeral 3 y 4 cláusula 11 (acu y alca)	Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un periodo no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.  Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario (...)	Micromedición lectura 100%	No hay micromedición instalada y funcionamiento.	No	Presunto incumplimiento CCU	
	Comercial	Numeral 31 cláusula 11 (acu y alca)	Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.	Formato registros PQRs	No cuentan con formato de recepción de PQRs	No	Presunto incumplimiento CCU	
		Numeral 23 cláusula 11 (Aseo)						
		Numeral 32 cláusula 11 (acu y alca)	Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.	Contar con oficina de atención al cliente	El prestador cuenta con oficina de PQRs, dispuesta en las instalaciones administrativas de la persona prestadora, la cual se localiza en la carrera 2 No. 6 -06	Si		
	Facturación			Contenido mínimo de las facturas		La factura presenta la información	Parcial	
				1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.	La factura presenta la información			
				2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	La factura presenta la información			
				3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	La factura presenta la información			
				4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.	La factura presenta la información			
				5. El periodo de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	La factura presenta la información			
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.				La factura no presenta la información	No hace medición de consumos			
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.				La factura no presenta la información	No se refleja en la factura			
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.				La factura presenta la información				
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.				La factura no presenta la información	No hace medición de consumos			
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.				La factura no presenta la información	No hace medición de consumos			
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.				La factura no presenta la información	La factura no presenta la información del factor de aplicación			
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	La factura presenta la información							
Anexo técnico	Zona Geográfica de Prestación	Clausula 42 (aseo)	La zona de prestación del servicio. Comprende el mapa de la zona dentro de la cual EMPILAR SA ESP está dispuesta a prestar el servicio; y dentro de esa zona, encerradas en líneas rojas, las áreas dentro de las cuales la prestación no es posible.	Prestar los servicios en el área señalada por el prestador	El prestador opera el servicio en el área descrita en el CCU	Si		
		Numeral 1 cláusula 49 (acu y alca)	La zona geográfica en la cual se aplica el contrato.	Prestar los servicios en el área señalada por el prestador	El documento no cuenta con el área geográfica	No	No se identifica la zona de prestación para estos servicios	
	Anexo técnico	Numeral 1 Cláusula 3	La calidad del agua deberá ser apta para el consumo humano, como lo establecen los estándares exigidos en la normativa vigente, en especial, con	Apta para el consumo humano IRCA <= 5	La autoridad sanitaria no ha realizado la toma de muestras de	No	Presunto incumplimiento CCU	

		los establecidos en el Decreto 1575 de 2007.		Vigilancia.		
	Numeral 2 Cláusula 3	EMPILAR SA ESP prestará el servicio durante 24 horas diarias en la semana siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor como mantenimientos preventivos, correctivos o intervenciones para optimización o ampliación en cualquiera de los componentes del sistema de agua cruda y potable o en el evento en que existan zonas especiales con dificultades técnicas por estar localizadas por encima de la cota de prestación de servicio, en las cuales EMPILAR SA ESP especificará la frecuencia con que se prestará el servicio.	Prestación del servicio 24 horas	El prestador no realiza la toma de muestras de control de calidad del agua, así como tampoco hace la medición de la presión en red de distribución	Parcial	El prestador deberá garantizar la prestación del servicio conforme lo establecido en el CCU
		El servicio de acueducto se prestará con la presión mínima establecida en la legislación vigente, (...) con una presión mínima de 15 m.c.a.	Presión 15 m.c.a	El prestador no realiza la medición de la presión en la red de distribución	No	Presunto incumplimiento del CCU

Fuente: CCU visita Superservicios junio 2017

## 5.4. Peticiones Quejas y Reclamos -PQRs

### 5.4.1. Atención al cliente.

Se tiene identificada como la agente comercial de atención al cliente a la señorita Elma Blanco quien se desempeña igualmente como secretaria de la oficina.

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

- **Formato PQRs:** La Señorita Elma Blanco secretaria de la oficina, informa que la empresa no cuenta con formatos de PQR.
- **Atención al usuario:** se hace en las instalaciones administrativas de la persona prestadora, la cual se localiza en la carrera 2 No. 6 -06.
- **Medio de recepción:** Las PQRs se reciben de manera verbal.
- **Medio de trámite:** El prestador indica que se realiza la atención inmediata, sin embargo, no se lleva el registro correspondiente.
- **Notificación a los usuarios de las respuestas otorgadas:** No se lleva registro, por tanto, no se evidencia notificaciones respecto del tema a los suscriptores que interponen PQRs.
- **Estadística de las PQRs:** El prestador no lleva una estadística de las PQRs, dado los argumentos expuesto anteriormente, no obstante, se informa que la mayor causal es debido a la continuidad del servicio de acueducto cuando llueve.

### 5.4.2. Reporte de PQRs al SUI

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

**% PQR falladas a favor del usuario:** En visita se estableció que el prestador no lleva estadística de los fallos de las PQRs y de las causales de las mismas.

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

**Tabla 40 Reclamaciones Por Servicio Año 2014, 2015 y 2016**

Servicio	Detalle causal	2014			2015	2016	Total general
		Accede	Accede parcialmente	No Accede	Accede	Accede	
Acueducto	Conexión			1			1
	Estrato			1			1
	Falla en la prestación del servicio por calidad	40	1		23	24	88
	Inconformidad con el consumo	2					2
	Tarifa cobrada	2					2
Alcantarillado	Estrato			1			1
	Falla en la prestación del servicio por calidad	35	1		20	17	73
	Inconformidad con el consumo	1					1
Aseo	Falla en la prestación del servicio por calidad	9			18	15	42
<b>Total general</b>		<b>89</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>61</b>	<b>56</b>	<b>211</b>

Fuente: Reporte SUI

Aunado a lo antes expuesto, es preciso indicar que para los años 2015 y 2016 el prestador accedió a todas las reclamaciones interpuestas por los suscriptores, situación que debe ser aclarada por la empresa, ya que la causal de mayor reclamación corresponde a la falla en la prestación de los servicios atendidos por el mismo.

Se verifica en el Sistema Único de Información SUI que el prestador tiene pendiente de certificar 233 formatos de Reclamaciones de acuerdo con lo establecido en el anexo resolución No. SUPERSERVICIOS -20101300048765 del 14- 12- 2010, como se muestra a continuación:

**Tabla 41 Reporte PQR**

FORMATO	AÑO											Total General
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2014	2015	2016	2017	
Formato Reclamaciones y Peticiones Alcantarillado						9	12		1			22
Formato Reclamaciones y Peticiones Aseo						12	12	2	1			27
Formato Reclamaciones Acueducto					12							12
Formato Reclamaciones Alcantarillado					12							12
Formato Reclamaciones Aseo					12							12
Formato Reclamaciones y Peticiones Acueducto						9	12		1			22
Peticiones Servicio de Acueducto					12							12
Peticiones Servicio de Alcantarillado					12							12
Peticiones Servicio de Aseo					12							12
Reclamaciones	12	12	12	12								48

Reclamaciones del Servicio De Acueducto												6	8	14
Reclamaciones del Servicio De Alcantarillado												6	8	14
Reclamaciones del Servicio de Aseo - Resolución 52855 de 2015												6	8	14
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>72</b>	<b>30</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>233</b>		

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028\\_25-09-2017](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028_25-09-2017)

## 6. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

### Indicador Financiero Agregado – IFA

A continuación, se relaciona la clasificación del prestador según lo dispuesto en la resolución CRA 315 de 2005:

**Tabla 42 IFA**

Aspecto	2014	Rango	2015	Rango
L (Liquidez)	0.45	III -Alto	No reporte	III -Alto
ER (Eficiencia en recaudo)	0.99	I -Bajo	No reporte	III -Alto
CC (Coeficiente cubrimiento de costos)	0.47	II –Medio	No reporte	III -Alto
<b>IFA</b>	<b>-</b>	<b>II -Medio</b>	<b>-</b>	<b>III -Alto</b>

Fuente: Cálculos Superservicios

A pesar que se refleja un comportamiento en un rango Medio para el 2014, no es posible realizar un análisis comparativo con el prestador para la vigencia 2015, dado que no reportó los estados financieros a tiempo.

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

**Tabla 43 Estado de reporte al SUI**

ESTADO	TOPICO	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total general	
Certificado	Administrativo											2	3			5	
	Administrativo y Financiero		9	17	18					4	8	4				60	
	Comercial y de Gestión		20	21	21	2	1	2	62	11	119	122	109	62		552	
	Prestadores								7							7	
	Riesgos Acueducto												4	8		12	
	Riesgos Alcantarillado												4	8		12	
	Riesgos Aseo												4	8		12	
	Técnico operativo		5	57	35	66	37			2	49	61	54	6		372	
Total Certificado			34	95	74	68	38	2	69	17	178	190	175	92		1032	
Certificado No Aplica	Administrativo y Financiero								3		2					5	
	Comercial y de Gestión										11	2				13	
	Técnico operativo						1									1	
Total Certificado No Aplica							1			3	13	2			19		
Pendiente	Administrativo						2	2	4	4	2	1	4	4		23	
	Administrativo y Financiero	2	18	33	18	23	18	24	44	44	40	40	45	22	10	381	
	Auditor					6	6	6					1			19	
	Comercial y de Gestión		1	32	68	64	95	135	131	170	53	57	70	108	123	1107	
	Contribuciones 2016												1			1	
	Contribuciones 2017														1	1	
	Generalidades-Riesgos											2	2	2	2	8	
	Inicio Transición 2015												1			1	
	MOVET			4								2					6
	NSC							1	1	1	1	1	1	1	1	1	8
	Preparacion Obligatoria 2014											1					1
	Prestadores							12	12	6	3						33
	Proceso NIF											1					1
	Riesgos Acueducto											3	3	7	13		26
	Riesgos Alcantarillado											3	3	7	13		26
	Riesgos Aseo											3	3	7	13		26
	Técnico operativo			3	31	29	55	44	97	89	39	27	29	66	53	562	
Total Pendiente		2	19	72	117	122	188	224	283	311	137	139	163	224	229	2230	
Total general		2	53	167	191	190	227	226	355	328	328	331	338	316	229	3281	

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



Una vez verificado el Estado de reporte de Información Prestadores SUPERSERVICIOS del SUI, se encontró que la empresa presenta un ALTO porcentaje de cargue, por lo tanto, existe un total de 2201 formatos y formularios pendientes de certificar, esta situación no permite su análisis de forma adecuada y oportuna.

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

**Imagen 35 Reporte Cargue al SUI**

Estado de reporte de Información Prestadores SSPD

Empresa

ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2004	2	0	0 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2005	19	34	64 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2006	72	95	56 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2007	117	74	38 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2008	122	68	35 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2009	188	39	17 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2010	224	2	0 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2011	283	72	20 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2012	311	17	5 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2013	137	191	58 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2014	139	192	58 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2015	163	175	51 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2016	224	92	29 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2017	229	0	0 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	TOTAL	2230	1051	32 %

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

## 7. ACCIONES DE LA SUPERSERVICIOS

### 7.1. Requerimientos

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

**Tabla 44 Principales requerimientos enviados al prestador 2015 -2017**

Radicado	Fecha	Observación
20154600123561	05/03/2015	Solicitud Información Financiera.
20154600535951	16/09/2015	Requerimiento, acciones fenómeno del Niño.
20154600639121	01/10/2015	Reporte Planes de contingencia al Sistema Único de Información (SUI).
20154600817021	15/12/2015	Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo.

20164600157761	160/3/2016	Requerimiento de información estructura tarifaria aplicada por el prestador a los usuarios de los servicios de acueducto y/o alcantarillado
20164600167481	17/03/2016	Cargue al Sistema Unico de información - SUI Calidad de agua, características básicas, especiales y no obligatorias.
20164600218281	21/04/2016	Solicitud reporte de información al Sistema Único de Información- SUI.
20164600400111	13/07/2016	Reiteración del cargue al SUI.
20164600433081	27/07/2016	Reiteración remisión Programa de aseo.
20164330475721	16/08/2016	Información relacionada con la prestación de la actividad de tratamiento en el servicio público domiciliario de aseo.
20164600629961	04/10/2016	Proceso de convergencia a las Normas de información Financiera .(NIF).
20164600715781	26/10/2017	Solicitud Reporte información Financiera Vigencia 2015 al SUI.
20174330231091	05/04/2017	Solicitud de información relacionada con las toneladas dispuestas en el sitio de disposición final operado por su empresa.
20174600477091	19/05/2017	Acciones ante alertas por intensidad de lluvias en el territorio Colombiano.
20174600714001	13/06/2017	Reiteración cargue formato "FC01 Gastos de Servicios Públicos - Versión 2016".

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

## 7.2. Evaluaciones integrales

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

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

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

## 7.3. Visitas de inspección

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

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 8.1. Aspectos financieros

- Teniendo en cuenta que el prestador es una sociedad Anónima – Mixta -, y refleja una participación accionaria del 80%, es una empresa del estado es recomendable tomar las medidas necesarias para la transición a la aplicación de las Normas Financieras Internacionales NIF.
- Llama la atención que mientras los ingresos tuvieron un incremento del 9,2%, las cuentas por cobrar se incrementaron un 99,7%, lo cual lleva a pensar que la eficiencia del recaudo para esta vigencia fue muy baja.

- Del análisis a las cifras financieras reportadas por la empresa se puede concluir que presenta un alto nivel de cartera vencida.
- El nivel de endeudamiento disminuye. Teniendo en cuenta la mejoría en el indicador de endeudamiento y los indicadores de rentabilidad, se puede afirmar que la empresa presenta unos niveles estables de autonomía financiera y administrativa.
- La empresa, a pesar de haber obtenido utilidad durante la vigencia 2016, no registra provisión de impuestos a la renta, situación que podría llegar a afectar el resultado del ejercicio y por ende los indicadores de rentabilidad. Se solicita explicación al respecto.
- No se encontraron registrados en el SUI notas de los estados financieros. Es importante que el prestador remita esta información para que la Superintendencia pueda conocer detalles de los registros contables y financieros del prestador, con el objeto de obtener análisis mejor soportados.
- La omisión en el reporte de información al Sistema Único de Información SUI, es una conducta que resulta contraria a la obligación general de todo prestador, el no suministro de información veraz, oportuna y confiable previsto en el artículo 53 de la ley 142 que adiciono el artículo 14 de la ley 689 de 2001, genera un sesgo de información que no permite al SUI cumplir con su propósito institucional e impide que los usuarios de este sistema de información recurran al mismo para facilitar, apoyar y ejercer sus funciones, actividades y derechos.

## **8.2. Aspectos administrativos**

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

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

- El personal operativo de la empresa no se encuentra certificado en competencias laborales, situación que no se ajusta a lo establecido en el artículo 2 de la resolución 1570 de 2004<sup>8</sup>.
- Con el fin de regular las relaciones jurídicas (derechos, deberes y obligaciones) entre las personas que ofrecen estos servicios y sus usuarios, el capítulo I de la Ley 142 de 1994 configuró un tipo de contrato denominado de servicios públicos, también llamado de condiciones uniformes, cuyas estipulaciones se encuentran previamente definidas por el prestador del servicio. En visita el prestador aportó los contratos de condiciones uniformes para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los cuales no cuentan con concepto de legalidad emitido por la CRA. Aunado a lo anterior, el prestador no tiene reportado el documento.

---

<sup>8</sup> Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones

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

### **8.3. Aspectos Técnicos**

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

- El artículo 25 de la Ley 142, señala que los prestadores deben contar con los permisos ambientales para operar, al respecto el prestador cuenta con concesión de aguas para el casco urbano, sin embargo, no se aportó el acto administrativo de concesión de aguas correspondiente a la fuente del corregimiento EL Plan, situación que debe ser aclarada por el prestador.
- Se presenta un superávit de agua requerida en el sistema de abastecimiento de acuerdo con el cálculo teórico de dotación neta y bruta realizado por la Superservicios, situación que debe ser aclarada a la entidad, dado que se entendería como un consumo excesivo de parte de los suscriptores y lo cual estaría en contravía de los aspectos que confluyen en el plan de ahorro y uso eficiente del agua aprobado para el prestador.
- Se presenta déficit en la adquisición de insumos químicos que permitan garantizar el tratamiento del agua en el mediano y largo plazo, situación que debe ser atendida por el prestador y remitir los soportes que permitan corroborar que se subsana dicha observación.
- El prestador lleva una bitácora de operación diaria, allí se registran todas las actividades realizadas diariamente.
- El plano de las redes del prestador se encuentra desactualizado, lo anterior es contrario a lo previsto por la resolución 1096 de 2000.
- El prestador cuenta con acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo para la vigilancia y control de la calidad del agua en red de distribución para la vigencia 2015 en el casco urbano; sin embargo, el prestador no cuenta con la actualización de la concertación de los puntos de muestreo para las vigencias 2016 y 2017.

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

- Es preciso que el prestador remita el acta de recibo a conformidad de los lugares y puntos de muestreo, recuerde que el artículo 7 de la Resolución 811 de 2008, dispone que los prestadores deben reportar el acta de recibo a conformidad de los puntos de muestreo al SUI.
- El prestador no ha concertado, materializado, y recibido a conformidad puntos de muestreo para la vigilancia y control de la calidad en la red de distribución del corregimiento El Plan.
- Presuntamente el prestador no cuenta con manuales de operación, situación contraria a lo dispuesto por la resolución 1096 de 2000.

- El prestador no realiza muestras de control de calidad del agua a través de un laboratorio autorizado según lo dispuesto por la resolución 1615 de 2015, adicionalmente no reporta información al SUI sobre este aspecto, como lo requiere la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.
- La continuidad del servicio de acueducto es suficiente (Cuadro número 9 del artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007).
- El prestador no cuenta con estimación de pérdidas técnicas reales en el sistema de abastecimiento.
- El prestador presenta una cobertura de medición efectiva del 0%, situación que no se ajusta a lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, así como tampoco a lo establecido en el clausulado del CCU para el servicio de acueducto.
- La empresa no realiza la medición de la presión en el sistema de distribución, lo cual es contrario de lo dispuesto en la resolución 1096 de 2000.

### **8.3.2. Servicio de Alcantarillado**

- El prestador opera un sistema de alcantarillado de tipo sanitario.
- A pesar que el prestador cuenta con PSMV aprobado para el casco urbano, el acto administrativo expedido por la autoridad ambiental presuntamente venció, además de lo anterior no se cuenta con permiso de vertimientos o PSMV aprobado para el sistema y vertimiento del corregimiento El Plan.
- El prestador opera dos STAR, los cuales no están reportados al SUI.
- El prestador no realiza el monitoreo de los vertimientos, no realiza campañas de medición de caudal, así como tampoco tiene reportada información del particular al SUI, situación que limita a la entidad conocer la calidad del vertimiento, así como establecer la eficiencia actual del STAR, situación contraria de lo establecido en los artículos 130 y 217 de la resolución 330 de 2017.

### **8.3.3. Servicio de Aseo.**

- El prestador no ha adelantado el censo de puntos críticos, situación contraria de lo dispuesto por el artículo 2.3.2.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015.
- El prestador no cuenta con página web disponible donde se señalen la información que requerida en el artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015.
- El prestador presuntamente no cuenta con el programa para la prestación del servicio de aseo, así como tampoco lo ha remitido a la entidad, situación contraria a lo establecido por el artículo 2.3.2.2.1.10 del Decreto 1077 de 2015.
- El prestador presuntamente se encuentra incumpliendo algunas de los aspectos que exige el artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015, relacionado con el vehículo de recolección verificado en visita.
- Aun cuando en el CCU del prestador se establece que debe adelantar la actividad de barrido y limpieza de calles, actualmente la empresa no la realiza; recuerde que el artículo 2.3.2.2.4.51 del Decreto 1077 de 2015, establece que: *“Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte”*.
- El prestador no tiene certeza de la cantidad de residuos sólidos dispuestos.
- De acuerdo con el recorrido realizado en el sitio de disposición final, se considera que este se configura como un botadero a cielo abierto, lo que presuntamente incumple lo previsto por el capítulo 3 del Decreto 1077 de 2015.

- Se reflejan algunas inconsistencias entre los datos suministrados por el prestador y lo certificado al SUI para el vehículo de recolección, situación que debe ser aclarada por el prestador.

#### 8.4. Aspectos comerciales

- Se presenta una inconsistencia con el número de suscriptores atendidos por el prestador, situación que debe ser aclarada por el prestador.
- El artículo 153 de la Ley 142 de 1994 reza *“De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa. Estas “Oficinas” llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.*

*Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición”.*

En visita se estableció que se tiene a disposición una oficina donde se reciben las Peticiones, Quejas y Recursos – PQR, sin embargo, el prestador no se encuentra llevando una estadística de las mismas, así como tampoco se hace el trámite correspondiente.

- De conformidad con la de conformidad con lo establecido en la Circular SSPD 001 de 2006, se considera el SUI como el medio oficial para el reporte de información tarifaria, al presentarse ausencia de información tarifaria los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, limita a la entidad en verificar si se encuentra adelantando la aplicación tarifaria de la metodología dispuesta en las resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.
- El artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone que: *“La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles (...)”.* A su vez, el artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001 establece que: *“Todas las personas prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado disponen de un plazo de un (1) año contado a partir de la vigencia de la Ley 373 de 1997 para culminar el diseño de programas e iniciar la instalación de medidores o ampliar la cobertura de medición a todos sus usuarios conectados antes de junio 11 de 1994”.*

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

- El prestador debe dar las explicaciones correspondientes a las observaciones realizadas en los aspectos comerciales –tarifarios.
- Se presentan unas alertas importantes frente al cobro del prestador al municipio por concepto de subsidios, lo cual debe ser aclarado respectivamente de manera prioritaria.
- Se presentan inconsistencias frente a las facturas aportadas por el prestador, de lo que se requiere explicación por parte de la empresa.
- El prestador deberá tener en cuenta las observaciones hechas a lo largo del presente informe ejecutivo de gestión con relación a la calidad de información reportada en el SUI; esto, para que sean evaluadas y de ser el caso proceda con la solicitud formal de modificación de la información.

## **8.5 Información reportada al SUI**

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

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

Revisó: Rafael Alejandro Flechas Hernández- Contratista Superintendencia Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo  
Luisa Fernanda Camargo- Funcionario Superintendencia Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo  
Dirceu Enrique Vargas – Coordinador Grupo Pequeños Prestadores