

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y
ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. E.S.P.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO**

**DIRECCIONES TÉCNICAS DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO**

Bogotá, agosto 2019

Contenido

1	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	5
1.1	Sumario.....	5
1.2	Datos Generales del Prestador	5
2	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS	7
2.1	Aspectos administrativos.....	7
2.1.1	<i>Empleados</i>	7
2.1.2	<i>Organigrama</i>	7
2.1.3	<i>Convención colectiva</i>	8
2.1.4	<i>Certificaciones</i>	8
2.1.5	<i>Direccionamiento estratégico.....</i>	8
2.1.6	<i>Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR.....</i>	8
2.2	Aspectos financieros	9
2.2.1	<i>Informe de Revisor Fiscal</i>	9
2.2.2	<i>Estado de Reporte al SUI y Convergencia hacia Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF.....</i>	9
2.2.3	<i>Análisis de los Estados Financieros 2016-2017.....</i>	10
2.2.4	<i>Estado de Situación Financiera</i>	11
2.2.5	<i>Análisis del Estado de Resultados Integral</i>	14
2.2.6	<i>Indicadores financieros</i>	15
3	ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS	16
3.1	Aspectos técnicos de Acueducto.....	16
3.1.1	<i>Sistema de abastecimiento.....</i>	16
3.1.2	<i>Almacenamiento</i>	30
3.1.3	<i>Red de distribución</i>	32
3.2	Indicadores de prestación del servicio de acueducto.....	32
3.2.1	<i>Cobertura de Acueducto</i>	32
3.2.2	<i>Presiones en red de distribución.....</i>	33
3.2.3	<i>Índice de Continuidad</i>	33
3.2.4	<i>Índice de Agua no Contabilizada – IANC</i>	36
3.2.5	<i>Estimación Oferta vs Demanda</i>	37
3.2.6	<i>Calidad del Agua suministrada por la red de distribución</i>	38
3.3	Aspectos técnicos de alcantarillado.....	44
3.3.1	<i>Cobertura del sistema de alcantarillado</i>	44

3.3.2	<i>Sistema de Alcantarillado del municipio de Dibulla</i>	44
3.3.3	<i>Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y permiso de vertimientos</i>	49
3.3.4	<i>Aforos y caracterización de vertimientos</i>	49
3.4	Aspectos Técnicos de Aseo	49
3.4.1	<i>Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS y Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA</i>	50
3.4.2	<i>Recolección y transporte de residuos no aprovechables</i>	55
3.4.3	<i>Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas</i>	59
3.4.4	<i>Limpieza Urbana (Componente de Limpieza Urbana – CLUS)</i>	64
3.4.5	<i>Disposición final</i>	65
3.5	Plan de emergencia y contingencia	69
3.5.1	<i>Plan de Emergencia y Contingencia para los Servicios de Acueducto y Alcantarillado</i>	69
3.5.2	<i>Plan de Emergencia y Contingencia para el servicio de aseo</i>	70
4	ASPECTOS COMERCIALES	72
4.1	Sistema de Información Comercial – SIC	72
4.2	Contrato de Condiciones Uniformes	73
4.2.1	<i>Contrato de los servicios de acueducto y alcantarillado</i>	73
4.2.2	<i>Contrato condiciones uniformes del servicio de aseo</i>	75
4.3	Catastro de Suscriptores	77
4.4	Suscriptores	77
4.5	Micromedición	78
4.6	Tarifas	78
4.6.1	<i>Tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado</i>	78
4.6.2	<i>Tarifas servicio de aseo</i>	80
4.7	Facturación y recaudo	86
4.7.1	<i>Proceso de recaudo</i>	88
4.7.2	<i>Facturación y recaudo</i>	89
4.7.3	<i>Facturas del servicio de público de aseo</i>	90
4.8	Cartera	91
4.9	Estratificación aplicada	92
4.10	Concurso Económico	92
4.11	Subsidios y Contribuciones	93
4.12	Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos	96
4.12.1	<i>Estadísticas de PQR</i>	96
5	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	99

5.1	Indicador financiero agregado	99
5.2	Indicadores Técnicos de prestación	99
6	CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI	100
6.1	Actualizaciones de RUPS.....	100
6.2	Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI por parte del prestador.....	101
7	ACCIONES DE LA SSPD	105
7.1	Acciones de control y vigilancia.....	105
7.2	Acciones de control	106
8	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	107
8.1	Aspectos administrativos y financieros	107
8.2	Aspectos técnicos	107
8.2.1	<i>Acueducto y alcantarillado</i>	<i>107</i>
8.2.2	<i>Aseo.....</i>	<i>109</i>
8.3	Aspectos comerciales.....	110
8.3.1	<i>Aspectos tarifarios acueducto y alcantarillado.....</i>	<i>111</i>
8.3.2	<i>Aspectos tarifarios servicio de aseo</i>	<i>111</i>
9	ANEXOS.....	113
9.1	Análisis plan de emergencia y contingencia	113
9.1.1	<i>Desarrollo del análisis.....</i>	<i>113</i>
9.1.2	<i>Elaboración de inventarios.....</i>	<i>115</i>
9.1.3	<i>Identificación de requerimientos</i>	<i>118</i>
9.1.4	<i>Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.....</i>	<i>120</i>
9.1.5	<i>Establecimiento de necesidad de ayuda externa</i>	<i>120</i>
9.1.6	<i>Fortalecimiento de educación y capacitación</i>	<i>122</i>
9.1.7	<i>Línea de mando</i>	<i>122</i>
9.1.8	<i>Comunicaciones</i>	<i>122</i>
9.1.9	<i>Protocolo de actuación</i>	<i>123</i>
9.1.10	<i>Formatos para evaluación de daños</i>	<i>126</i>

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A E.S.P.

ANÁLISIS AÑOS 2017 y 2018

1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1 Sumario

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

El presente informe de evaluación integral de la prestación de los mencionados servicios, incorpora análisis de los años 2017 y 2018 con base en la información suministrada por el prestador en la visita adelantada en el mes de abril de 2019 por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y los últimos reportes de información al Sistema Único de Información – SUI que realiza el prestador para las mismas vigencias.

Dentro de los antecedentes al desarrollo del presente documento, es importante mencionar aspectos de especial relevancia, los cuales pueden afectar directamente la continuidad y calidad en la prestación de dichos servicios en el corto y mediano plazo, de acuerdo con la última visita de inspección y vigilancia llevada a cabo entre los días del 23 al 25 de abril de 2019, y que se desarrollarán con detalle más adelante.

En relación con el componente técnico – operativo del servicio de aseo, se observa que no está cargada la información técnica en SUI, situación que limita las funciones de la superintendencia, adicionalmente la información obtenida en visita difiere de la publicada en el PPSA, el CCU y la página web. En relación con el desarrollo de las actividades del servicio de aseo inscritas por el prestador en RUPS se observa que solo está realizando el barrido de áreas públicas, dado que se suscribió contrato con la empresa INTERASEO S.A. E.S.P. para las actividades de recolección y transporte; y disposición final. Sin embargo, dicho contrato fue suscrito por tres meses por lo que existe incertidumbre frente a la continuidad y responsabilidades de dichas actividades.

1.2 Datos Generales del Prestador

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

A continuación, se presentan los datos generales del operador con base en la última actualización del RUPS aprobado el 05 de febrero de 2019.

Tabla 1. Datos generales del prestador

ITEM	PRESTADOR
ID	24973
Razón social	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP
Sigla	AGUAS DE DIBULLA S.A. ESP
Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima mixta
NIT	900363408 - 3
Fecha última de actualización RUPS	05 de febrero de 2019
Fecha de constitución	28 de mayo de 2010
Nombre Representante Legal	Lory Lorena Brito Mendoza
Cargo Representante Legal	Gerente
Fecha de posesión representante legal	01 de junio de 2010
Servicios prestados	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Clasificación	Más de 2.500 suscriptores
Estado del prestador	Operativa
Zona rural atendida	Corregimientos de Palomino, Rio Ancho, Mingueo, La Punta de los Remedios y las veredas de Santa Rita, Rio Claro y Las minas
Zona urbana atendida	Dibulla
Estado de la certificación de los municipios en el SGP 2016	Certificado – Resolución SSPD 20174010252165 del 22 de diciembre de 2017

Fuente: Consulta RUPS

2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

2.1 Aspectos administrativos

2.1.1 Empleados

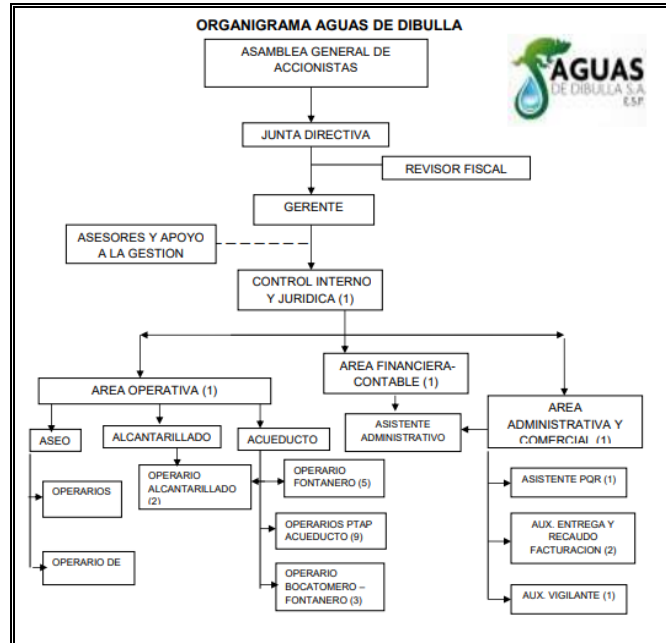
Conforme con la información suministrada en visita, el prestador EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP. (Aguas de Dibulla S.A), tenía vinculados a 33 empleados con corte a diciembre-2017, y 34 a diciembre-2018, de los cuales el 70% estaban vinculados con contrato a término fijo, sobre los cuales el prestador no informó la duración de los contratos. Adicionalmente reportó la vinculación de 3 contratistas externos para 2017 y 4 para 2018.

En cuanto a salarios, según archivo de empleados y salarios entregado en visita por el prestador, el promedio ponderado de las personas con vinculación laboral en la vigencia 2017 fue de \$1,09 millones y para 2018 de \$1,13 millones, valor que no contempla los honorarios percibidos por las personas contratadas por prestación de servicios, bajando el promedio.

2.1.2 Organigrama

Acorde con el Organigrama del prestador suministrado en visita, el mayor órgano de decisión es la Asamblea General de Accionistas, que ejerce control directo sobre la Junta Directiva, de quien dependen el Gerente y el Revisor Fiscal. De la Gerencia se desprende directamente la oficina de Control Interno y Jurídica que controla las áreas Operativa, Financiera-Contable y Administrativa-Comercial, en total el prestador presenta 8 niveles jerárquicos, teniendo en la base los funcionarios operativos.

Imagen 1. Organigrama



Fuente: Prestador en visita abril de 2019.

2.1.3 Convención colectiva

En desarrollo de la visita de inspección y vigilancia, el prestador informó que no contaba con sindicatos conformados, y por tanto no existen convenciones colectivas suscritas.

2.1.4 Certificaciones

Para los años de análisis el prestador no tuvo personal administrativo certificado y/o operativo, y presentó únicamente certificaciones del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), para el personal operativo en las actividades de Potabilización de Agua y Manejo de Aguas Residuales.

2.1.5 Direccionamiento estratégico

El prestador no tiene documentados sus procesos de planeación, toma de decisiones y verificación, en el marco del Direccionamiento Estratégico.

2.1.6 Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

El prestador no tiene auditor externo, cuenta con Oficina de Control Interno, la cual verifica la gestión de cada vigencia, teniendo como conclusión de la revisión de la gestión de la vigencia 2018 la siguiente:

“La Empresa Aguas de Dibulla S.A E.S.P., de Servicios Públicos E.S.P. al cierre de la vigencia 2017 y 2018, logró avanzar en el cumplimiento de las metas trazadas, fundamentada en la misión y visión institucional. Se tiene prevista la implementación y puesta en marcha de los procedimientos de cada una de las

áreas que componen la entidad con el fin de iniciar con las políticas de autoevaluación y autocontrol para poder demostrar un mejoramiento constante.” (sic)

Sobre el informe entregado en visita, se evidencia que hace vagas aseveraciones de mejoramiento sin ningún sustento, ya que no se miden indicadores de avance mediante la comparación con vigencias anteriores, adicionalmente no revela cuáles fueron las metas planteadas para cada vigencia y no describe qué acciones se había planteado realizar para mejorar falencias, con el fin de hacerles seguimiento, por lo tanto, el documento titulado Informe de Gestión, elaborado por la Oficina de Control Interno, no plantea de manera objetiva los riesgos, falencias, metas, acciones y/o variaciones que se pudieron presentar dentro de las vigencias evaluadas, y no constituye un insumo valioso para la toma acertada de decisiones.

2.2 Aspectos financieros

2.2.1 Informe de Revisor Fiscal

Para la vigencia 2017, la Revisora Fiscal Yerselis Redondo expresó su opinión sin salvedades de la siguiente manera:

“(...) En mi opinión, los estados financieros consolidados presentan fielmente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de la empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Dibulla S.A. ESP AGUAS DE DIBULLA S.A ESP a 31 de diciembre de 2017. Así como el estado de resultado integral, estado de cambio en el patrimonio y las revelaciones terminados en dicha fecha de conformidad con lo establecido en el decreto 2649 de 1993.”

... Además informo que durante el 2016 y 2017 la empresa ha llevado su contabilidad conforme a las Normas de Contabilidad generalmente aceptadas en Colombia. Como lo establece el Decreto 2649 de 1993. Que debieron ser realizados bajo los lineamientos requeridos por las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF.” (sic)

2.2.2 Estado de Reporte al SUI y Convergencia hacia Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF

El prestador se encuentra clasificado en el grupo Resolución 414 de 2014 para preparación y reporte de información financiera, dada su naturaleza pública. Respecto a la obligación de certificar su información financiera correspondiente a los años 2016, 2017 y 2018 al Sistema Único de Información-SUI, se pudo establecer que, el prestador no ha realizado ningún reporte de taxonomía bajo el nuevo marco normativo de información financiera, alcanzando con corte al 28 de mayo de 2019, los siguientes periodos de extemporaneidad:

- Vigencia 2016, no ha sido certificado, acumula 687 días de extemporaneidad ya que la fecha oportuna de reporte fue hasta el 10 de julio de 2017, de acuerdo con los plazos establecidos en la Resolución SSPD 20171300042935.

- Vigencia 2017, no ha sido certificado, acumula 381 días de extemporaneidad, ya que la fecha oportuna de reporte fue hasta el 12 de mayo de 2018, de acuerdo con los plazos establecidos en la Resolución SSPD 20181000024475.
- Vigencia 2018, no ha sido certificado, acumula 32 días de extemporaneidad, ya que la fecha oportuna de reporte fue hasta el 26 de abril de 2019, de acuerdo con los plazos establecidos en la Resolución SSPD 20191000006825.

Imagen 2. Estado de reporte financiero al SUI

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Aplicativo de reporte de información financiera con NIIF

28/05/2019 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Usuario actual : DAAA_CMGONZALEZ

Cargues de información
Consultar cargues de información

Taxonomías
Consultar taxonomías

Consulta de cargues de información

• Debe seleccionar al menos un filtro para realizar la búsqueda

Tenga en cuenta que debe seleccionar al menos un filtro.

Empresa: EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCALÁ [Limpiar Empresa]

Taxonomía: Todas las taxonomías

Estado de cargue: Todos los estados

Buscar

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios					Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF	Histórico Rechazados	Datos Responsable	Histórico de no certificados
		AC	AL	AS	E	GN	GLP								
No se encontraron registros asociados a la búsqueda realizada.															

Fuente: SUI 28/05/2019.

2.2.3 Análisis de los Estados Financieros 2016-2017

Los Estados Financieros analizados en esta sección corresponden al Estado de Situación Financiera Comparativo 2017-2016, y al Estado de Resultados Individual 2017. Esta documentación fue suministrada durante la visita, en medio magnético, y se encuentra debidamente firmada por la Representante Legal, el Contador y la Revisora Fiscal, de igual forma entregaron el acta de Asamblea de Accionistas mediante la cual se aprobaron los Estados Financieros de 2017. El prestador no suministró información de la vigencia 2018.

Sobre la información financiera se resalta el hecho de que el prestador no realizó entrega de los otros Estados Financieros Básicos solicitados, los cuales son: el Estado de Cambios en el Patrimonio y el Estado de Flujos de Efectivo; adicionalmente, el Estado de Resultados entregado por el prestador, incumple tanto el requerimiento de documentación realizado en visita por esta Superintendencia, como las Resoluciones de solicitud de reporte de información financiera, relacionadas en el punto 3.2, expedidas por esta entidad.

De igual forma se reitera el hecho de que la información financiera del prestador, debe ser preparada y presentada bajo el nuevo marco normativo NIF, y en el informe de la Revisora Fiscal se asegura que el prestador aún prepara su información financiera bajo la normatividad precedente, y adicionalmente al revisar la información entregada en visita, la misma no cumple con los estándares de reporte de información financiera, toda vez que no presentan con integridad, completitud, ni la suficiente profundidad en la revelación de las situaciones que generan variaciones significativas entre los valores de los conceptos

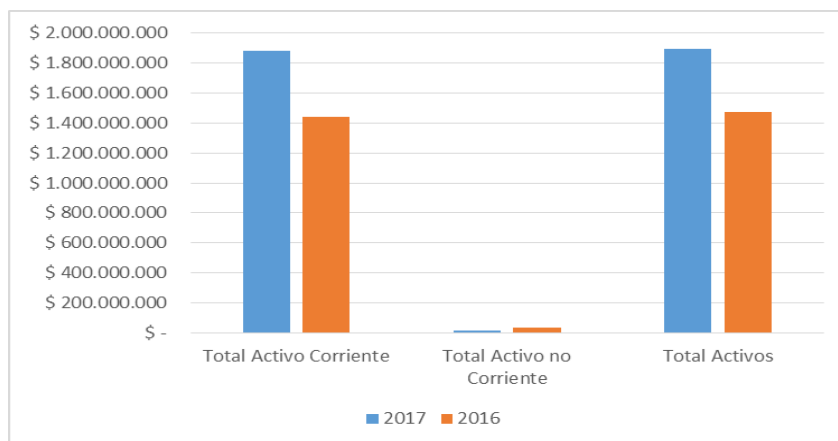
reportados, incumpliendo las condiciones de preparación que indica la Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación.

En complemento de la afirmación anterior, la terminología utilizada por el prestador en las Notas no cumple con la aplicable al nuevo marco normativo, y adicionalmente, en las Notas a los Estados Financieros el prestador informa que la preparación de sus Estados Financieros se realizó con la normatividad precedente, de la siguiente manera: “Además de lo anterior le es de obligatoria aplicación las normas contenidas en la resolución 414 de 2014, marco normativo de las Normas Internacionales de Contabilidad Pública para el sector Público NICSP y las normas que lo regulen o modifiquen, las cuales hasta la fecha de emisión de estos informes (31 de diciembre de 2017) no han sido implementadas por el ente económico, lo cual puede revestir en procesos sancionatorios por parte de los entes de control y regulación de la materia.” (sic).

2.2.4 Estado de Situación Financiera

Activos

Gráfica 1. Activos Aguas de Dibulla S.A.



Fuente: Elaboración SSPD, con información de visita de abril de 2019

Tabla 2. Activos Aguas de Dibulla S.A.

Activo	31/12/2017	% Análisis Vertical	% Variación anual	31/12/2016
Efectivo en Caja y bancos	\$ 20.261.954	1,07%	-31,00%	\$ 29.363.511
Deudores	\$ 1.861.640.086	98,29%	31,61%	\$ 1.414.533.592
Total Activo Corriente	\$ 1.881.902.040	99,36%	30,33%	\$ 1.443.897.103
Propiedad planta y equipo	\$ 12.196.094	0,64%	-60,10%	\$ 30.563.144
Total Activo no Corriente	\$ 12.196.094	0,64%	-60,10%	\$ 30.563.144
Total Activos	\$ 1.894.098.134	100,00%	28,46%	\$ 1.474.460.247

(Cifras en pesos colombianos)

Fuente: Elaboración SSPD con información de visita de abril de 2019.

En 2017, el Activo Total creció 28,46% frente a la vigencia anterior, alcanzando el valor de \$1.894 millones, dentro de este, el principal componente es el concepto Deudores que

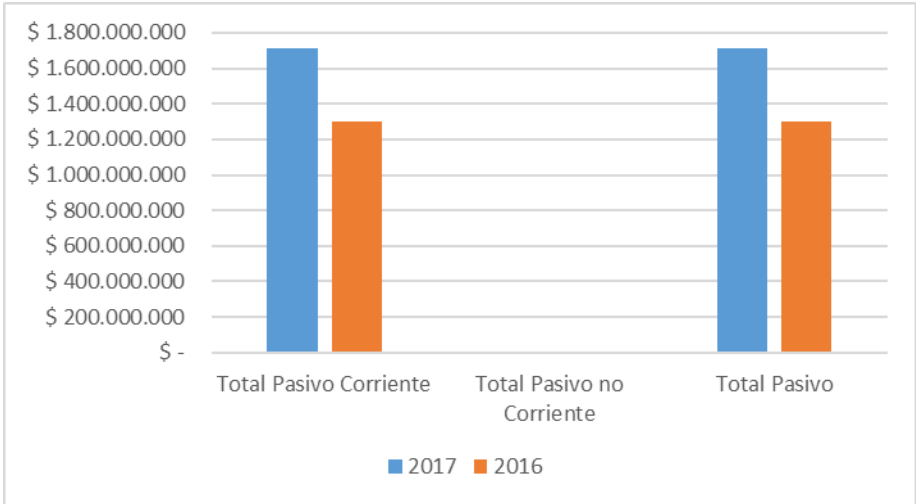
representa el 98% del Activo, y creció 31,6% frente a 2016 sin que las notas revelen a qué se debió dicho incremento. Estas cuentas por cobrar incluyen los valores por subsidios adeudados por el municipio de Dibulla por valor de \$272 millones, sobre este punto, en visita se le solicitó al prestador el detalle de la cartera incluyendo el monto, antigüedad, mora, y condiciones de deterioro, detalle que no fue suministrado.

Respecto al deterioro el prestador no tiene una política contable que establezca las condiciones del mismo, que a 2017 ascendió a \$823 millones sin que las notas establezcan su detalle.

El prestador no contabiliza la infraestructura utilizada para la prestación de los servicios, dado que ésta es de propiedad del municipio, por lo tanto, no es reflejada sus Estados Financieros. La Depreciación acumulada alcanza un valor de \$42 millones en 2017, mientras que el valor total del concepto de Propiedad planta y equipo es de \$12 millones, indicando que fueron depreciados en un 100% activos de este concepto que no fueron reemplazados.

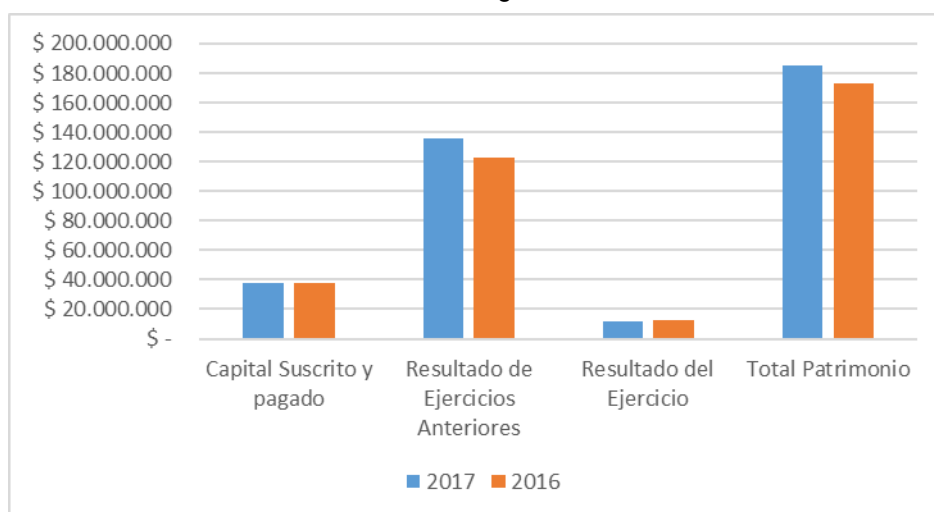
Pasivo y patrimonio

Gráfica 2. Pasivos Aguas de Dibulla S.A.



Fuente: Elaboración SSPD, con información de visita de abril de 2019

Gráfica 3. Patrimonio Aguas de Dibulla S.A.



Fuente: Elaboración SSPD, con información de visita de abril de 2019

Tabla 3. Pasivos y Patrimonio Aguas de Dibulla S.A.

Pasivo	31/12/2017	% Análisis Vertical	% Variación anual	31/12/2016
Cuentas por pagar	\$ 1.272.229.588	74,43%	28,94%	\$ 986.690.763
Obligaciones laborales	\$ 437.014.248	25,57%	39,01%	\$ 314.384.818
Total Pasivo Corriente	\$ 1.709.243.836	100,00%	31,37%	\$ 1.301.075.581
Total Pasivo no Corriente	\$ -	0,00%	N.A	\$ -
Total Pasivo	\$ 1.709.243.836	100,00%	31,37%	\$ 1.301.075.581
Patrimonio				
Capital Suscrito y pagado	\$ 37.500.000	20,29%	0,00%	\$ 37.500.000
Resultado de Ejercicios Anteriores	\$ 135.884.666	73,51%	10,55%	\$ 122.912.777
Resultado del Ejercicio	\$ 11.469.632	6,20%	-11,58%	\$ 12.971.889
Total Patrimonio	\$ 184.854.298	100,00%	6,62%	\$ 173.384.666
Total Pasivo y Patrimonio	\$ 1.894.098.134		28,46%	\$ 1.474.460.247

Fuente: Elaboración SSPD con información de visita de abril de 2019.

En 2017 el Total Pasivo presentó una reducción de 31,37% llegando al valor de \$1.709 millones, dentro de este, las Cuentas por pagar representaron el 74% con \$1.272 millones y crecieron 29% frente a la vigencia anterior, dentro de este concepto, los mayores conceptos de deuda son el de Sanciones con \$316 millones, el de Servicio de energía con \$260 millones, y el de Contribución a la Superintendencia de Servicios Públicos con \$243 millones, con respecto a este punto, en visita se le solicitó al prestador el detalle de las cuentas por pagar incluyendo el monto, antigüedad, mora, intereses, sanciones, por cada acreedor, detalle que no fue suministrado por el prestador.

Las Obligaciones laborales representaron el 26% del pasivo en la vigencia 2017, aumentando 39%, alcanzando el valor de \$437 millones, concepto sobre el cual las notas no contemplan las razones de la variación, incumpliendo el principio de revelación.

Patrimonio

El Patrimonio tuvo un incremento de 6,6%, dentro de este el Resultado del Ejercicio, tuvo una reducción de 11,58%. Se hace énfasis en que el prestador no contempla dentro de su patrimonio el impacto de la transición al nuevo marco normativo, dado que el prestador no ha realizado el obligatorio proceso.

2.2.5 Análisis del Estado de Resultados Integral

Tabla 4. Estado de Resultados Aguas de Dibulla S.A.

(Cifras en pesos colombianos)	2017
Ventas netas	\$ 2.505.896.285
Costo de ventas	-\$ 1.576.706.216
Utilidad Bruta	\$ 929.190.069
Sueldos y prestaciones sociales	-\$ 368.277.070
Depreciación propiedad planta y equipo	-\$ 5.358.274
Utilidad Operacional	\$ 555.554.725
Gastos financieros	\$ -
Otros ingresos	\$ 1.322.221
Otros gastos	-\$ 545.407.313
Ganancia o Resultado del Periodo	\$ 11.469.633
Gasto por impuesto sobre renta	\$ 2.867.000
Ganancia del año	\$ 8.602.633

Fuente: Elaboración SSPD con información de visita de abril de 2019.

Respecto a la documentación referente al Estado de Resultados, el prestador suministró en visita únicamente el de la vigencia 2017 individual, incumpliendo lo establecido por las Resoluciones de reporte de información financiera, relacionadas en el punto 3.2, expedidas por esta Entidad.

Los ingresos tuvieron el valor de \$2.506 millones, sobre el cual se generaron gastos por \$1.577 millones, dentro de los cuales, en el concepto de Otros gastos aparentemente se están contabilizando los gastos de personal, generales, impuestos, contribuciones y tasas y provisión para deudores, aparentemente porque las notas no concuerdan en su terminología con el Estado de Resultados, y adicionalmente contemplan “provisiones” las cuales no existen bajo el nuevo marco normativo.

El Resultado del Ejercicio presentó un valor de \$8,6 millones, el cual no coincide con el monto contemplado en el Estado de Situación Financiera que fue de \$11,5 millones, faltando a los principios de complementariedad y concordancia que deben tener los Estados Financieros.

2.2.6 Indicadores financieros

Tabla 5. Indicadores financieros.

Liquidez y Actividad	2017	2016
Razón Corriente	1,10	1,11
Prueba Ácida	0,01	0,02
Capital de Trabajo	\$ 172.658.204	\$ 142.821.522
Rotación de Cartera	267,45	Sin dato
Rotación de Proveedores	290,48	Sin dato
Rentabilidad	2017	2017
Margen Bruto	37,08%	Sin dato
Margen Neto	0,34%	Sin dato
EBITDA	\$ 204.471.711	Sin dato
Margen EBITDA	8,16%	Sin dato
ROA	29,33%	Sin dato
ROE	4,65%	Sin dato
Endeudamiento	2017	2017
Cubrimiento de Intereses	N.A	Sin dato
Nivel de Endeudamiento	90,24%	88,24%
Endeudamiento Financiero	0,00%	0,00%
Concentración del Pasivo	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración SSPD, con información de visita de abril de 2019.

Respecto a los indicadores, se calcularon los de la vigencia 2017, y los que fue posible de la vigencia 2016, dado que el prestador no suministró toda la información solicitada en visita.

Para 2017 el escenario de liquidez es de deterioro, reduciendo su capacidad de cubrimiento de obligaciones corrientes, contando con sus activos corrientes de mayor liquidez, pese a que el Capital de Trabajo aumentó 21%.

En términos de rentabilidad no es posible la comparación dado que no se tienen datos de 2016.

Los indicadores de endeudamiento muestran un escenario de deterioro, aumentando su Nivel de Endeudamiento en 200 puntos básicos, y manteniendo la concentración del 100% en el Pasivo Corriente, reduciendo la capacidad del prestador para cubrir sus pasivos, y reduciendo la capacidad del prestador para adquirir nuevo endeudamiento con fines de inversión.

3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1 Aspectos técnicos de Acueducto

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia en el mes de abril de 2019 y los reportes de información al SUI por parte de la empresa prestadora.

3.1.1 Sistema de abastecimiento

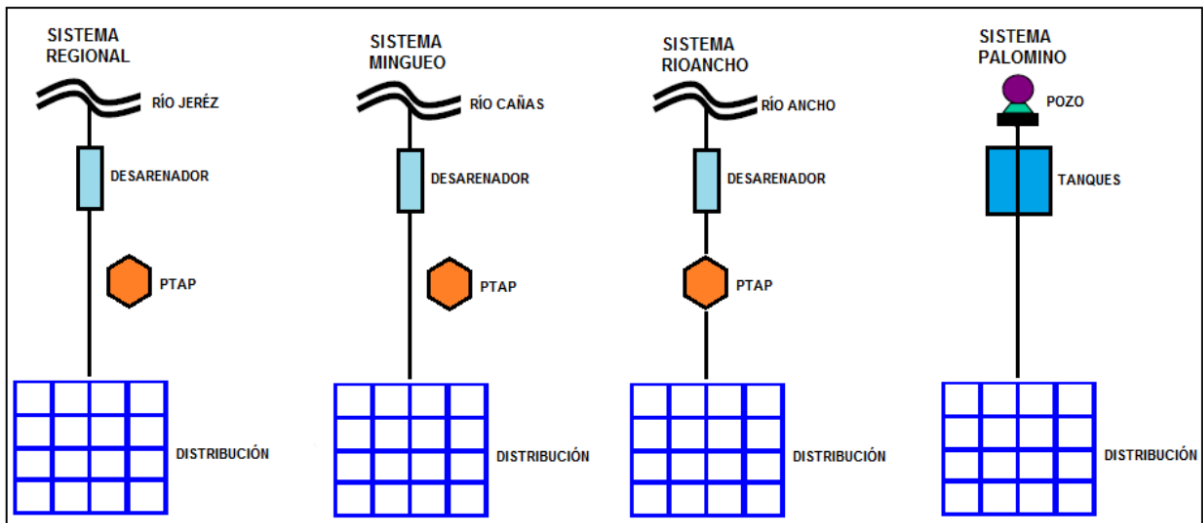
Fuentes de abastecimiento y Captación

El área de prestación de la empresa está conformada por el casco urbano del municipio de Dibulla, los corregimientos Palomino, Río Ancho, Mingueo, La Punta de los Remedios y las veredas de Santa Rita, Río Claro y Las Minas.

Ahora bien, cada corregimiento cuenta con un sistema de suministro individual, tal y como se describe a continuación:

- **Sistema Acueducto Regional:** Abastece a la cabecera municipal de Dibulla y a los Corregimientos de La Punta de los Remedios y Las Flores, las Veredas Santa Rita, Río Claro y Las Minas.
- **Sistema Acueducto Mingueo:** Abastece el Corregimiento Mingueo
- **Sistema Acueducto Río Ancho:** Abastece el Corregimiento Río Ancho
- **Sistema Acueducto Palomino:** Abastece el Corregimiento Palomino

Imagen 3. Esquema Sistemas de abastecimiento Dibulla



Fuente: Elaborado por la SSPD

Concesiones de agua

A continuación, se relaciona las concesiones de agua entregadas por el prestador durante la visita de inspección, las cuales son otorgadas por la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA.

Tabla 6. Concesiones fuentes de abastecimiento

Nombre Fuente	Concesión CORPOGUAJIRA	Caudal concesionado (l/s)	Régimen de explotación	Vigencia	Estado
Río Jerez	Resolución 1095 de 2011	41,73 l/s	NA	Término indefinido	Vigente
Río Cañas (Quebrada Andrea)	Resolución 1094 de 2011	33,86	NA	Término indefinido	Vigente
Río Ancho	Resolución 0403 de 2011	8 l/s	NA	10 años	vigente
Pozo Palomino	Resolución 1778 de 2011	3 l/s	12 h/día	5 años	vencida

Fuente: Aguas de Dibulla – Visita de inspección SSPD

De la anterior tabla se tiene que la concesión para la fuente subterránea denominada Pozo Palomino se encuentra vencida, por lo que, presuntamente la empresa se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994 al no contar con el permiso ambiental necesario para el uso de ese recurso hídrico.

Aunado a lo anterior, pese a que se requirió durante la visita, la empresa no entregó soporte que demostrara haberse adelantado algún trámite ante la autoridad ambiental para que se prorrogue tal concesión.

Al comparar la información recolectada in situ, con la reportada por el prestador al Sistema Único de Información SUI (último reporte data de 2011), se tiene lo siguiente:

Tabla 7. Registro fuentes superficiales Dibulla

Nombre Fuente	Tipo Fuente	Concesión	Acto Activo	Entidades Permiso	Inicio Concesión	Fin Concesión	Caudal Adjudicado
Río Jerez	Río	SI	1095	CORPOGUAJIRA	20/05/11	20/05/2021	80
Quebrada Andrea	Quebrada	SI	01094	CORPOGUAJIRA	20/05/11	20/05/2021	33,88
Río Ancho	Río	SI	00403	CORPOGUAJIRA	25/03/11	25/03/2021	8
Río Palomino	Río	SI	01778	CORPOGUAJIRA	19/10/11	19/10/16	3

Fuente: Consulta SUI mayo de 2019

Respecto a la fuente reportada para el corregimiento de Palomino, se observa que, si bien el acto administrativo corresponde, se reportó en el formulario de agua superficial, pese a que esta corresponde a una fuente subterránea.

Captación

Captación pozo profundo – Sistema Palomino

La captación de agua para el corregimiento de Palomino se realiza a través del bombeo de un pozo profundo, aledaño al río Palomino. En este punto se tiene una bomba con

capacidad de 3 litros por segundo y 25 HP, que bombea el agua hasta dos tanques de almacenamiento de los cuales se distribuye a la población atendida por gravedad.

Durante la visita se evidenció que no se cuenta con un sistema de bombeo alterno en caso de mantenimiento o falla de la bomba que opera, y tampoco se cuenta con planta alterna de energía, lo que hace al sistema vulnerable ante eventos de suspensiones del fluido eléctrico y daños electromecánicos.

Además, se evidenció que no se cuenta con ningún sistema de medición del agua captada por lo cual se desconoce el caudal captado. El operario de turno no se encuentra de manera permanente en el pozo, únicamente está dos o tres veces al día para ver si el sistema está funcionando.

Este sistema de captación no cuenta con tratamiento continuo. No se dosifica cloro pese a que en el lugar se encuentra un sistema con esa función, según manifiesta la empresa, es porque hacen falta unos repuestos del equipo y no se ha resuelto la situación.

Por lo anterior, el agua captada es distribuida directamente a los usuarios del corregimiento de Palomino sin ningún tipo de tratamiento. El prestador informó que se tiene una planta denominada MIOX la cual dosifica cloro al agua, no obstante, durante la visita esta se encontraba fuera de servicio.

Durante la visita, se informó que no se cuenta con bitácoras de bombeo, por lo que no es posible verificar los mantenimientos que se realizan al pozo, ni constatar que el bombeo se realiza 24 horas tal y como lo expuso la empresa.

Ahora bien, se debe aclarar que conforme con lo señalado en la concesión de agua para este pozo, la explotación de este no debe superar las 12 horas/día.

Imagen 4. Pozo profundo Palomino



Pozo, diámetro 2 m



Bombeo de succión



Sistema dosificación de Cloro fuera de funcionamiento



Tablero eléctrico

Fuente: Visita SSPD

Captación Río Ancho - Sistema de Río Ancho

El sistema cuenta con una bocatoma de tipo lateral con canal de derivación sobre el Río Ancho. No se cuenta con ningún tipo de medición para determinar el caudal captado, por lo que se desconoce el mismo.

Según manifiesta la empresa, se realizan manteneamientos cada 15 días a la captación y al desarenador en época normal. Durante el invierno se deben realizar mantenimientos más seguidos ya que el rio arrastra material vegetal y troncos hasta la captación.

Durante la visita se observó que la rejilla que retiene el material grueso que pueda arrastrar el rio hasta la bocatoma, se encuentra en mal estado, ya que algunas de las ranuras cedieron y no cumplen con su función.

Imagen 5. Bocatoma Río Ancho



Bocatoma lateral / Cámara de reparto



Estructura dique artesanal contiguo a la bocatoma



Estructura de dique antiguo / fuera de operación

Fuente: Visita SSPD



Rio Ancho

Captación Río Jerez – Sistema Regional

El sistema cuenta con una bocatoma de tipo lateral que abastece al municipio de Dibulla y las veredas de La Punta de los remedios, Campana y Santa Rita de Jerez, Santa Rita de La Sierra y Las Flores.

No se cuenta con ningún tipo de medición del caudal captado en la bocatoma, por lo que se desconoce el caudal de captación.

Según informó la empresa durante la visita, se realizan mantenimientos 3 veces a la semana según necesidad, sin embargo, no fueron entregados soportes en visita.

Imagen 6. Bocatoma Río Jerez



Río Jerez



Dique Río Jerez



Captación Lateral



Canal de derivación / rejilla fuera de operación

Fuente: Visita SSPD

Captación Río Cañas – Sistema Mingueo

El sistema cuenta con una bocatoma de tipo lateral que abastece al corregimiento de Mingueo.

No se cuenta con ningún tipo de medición del caudal captado en la bocatoma, por lo que se desconoce el caudal de captación.

Según informó la empresa durante la visita, se realizan mantenimientos 3 veces a la semana según necesidad, sin embargo, no fueron entregados soportes en visita.

Imagen 7. Captación Río Cañas



Río Cañas



Captación lateral
Fuente: Visita SSPD

Aducción

El sistema de acueducto del municipio de Dibulla cuenta con tres aducciones correspondientes a las tres fuentes de abastecimiento superficiales que son operadas por Aguas de Dibulla SA ESP, como se expone a continuación:

Tabla 8. Líneas de aducción

Fuente	Longitud de la Aducción	Material	Diámetro
Río Jerez	520 m	PVC	14"
Río Ancho	488 m	PVC	6"
Quebrada Andrea	652 m	PVC	8"

Fuente: Aguas de Dibulla – Visita de inspección SSPD

En términos generales los tramos de la red de aducción van desde la captación hasta los desarenadores que se describen más adelante, y de los desarenadores hasta el sistema

de tratamiento. Conforme con lo observado durante la visita de inspección se observaron tramos expuestos y con fugas, las cuales no son controladas por el operador.

Imagen 8. Estado Aducciones



Tramo aducción río Ancho
Fuente: Visita SSPD

Finalmente, al validar la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información – SUI, se observó que, en referencia a las aducciones, la empresa no ha cargado información desde el inicio de su operación, por lo que presuntamente, estaría incumpliendo con lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Pretratamiento

Como se mencionó anteriormente, los sistemas de captación de las fuentes superficiales de las que se abastecen los sistemas de acueducto operados por Aguas de Dibulla S.A. E.S.P en el municipio de Dibulla, cuentan estructuras de pretratamiento que se describen a continuación:

Desarenador de Río Ancho

Posterior al sistema de captación de Río Ancho, aproximadamente a 500 m de distancia, se cuenta con un módulo de desarenación, el cual, para el momento de la visita estaba rebosado como se muestra en la siguiente imagen, por lo cual se presume que no cumplía con las funciones propias de un sistema de desarenación.

El operario de turno informó que se realiza mantenimiento cada 15 días, sin embargo, no se entregaron soportes la programación y ejecución de dichos mantenimientos.

Imagen 9. Desarenador de Río Ancho



Fuente: Visita SSPD

Desarenador Río Jerez - Sistema Regional

Para el acueducto regional se cuenta con un sistema de desarenación con dos unidades. Para el momento de la visita estaba en operación normal. El prestador desconoce el caudal de operación del desarenador.

La empresa informó que según se requiera se hace la limpieza y mantenimiento del sistema de desarenación, sin embargo, no se entregaron soportes la programación y ejecución de dichos mantenimientos.

Imagen 10. Desarenador de Río Jerez



Fuente: Visita SSPD

Desarenador Quebrada Andrea – Sistema Mingueo

Posterior a la captación sobre la Quebrada Andrea, se tiene un sistema de desarenación con dos módulos. No se cuentan con registro de mantenimiento y según lo manifestado por la empresa los mantenimientos se hacen de acuerdo con lo que se requiera. No se entregaron soportes la programación y ejecución de dichos mantenimientos.

Imagen 11. Desarenado sistema Mingueo



Fuente: Visita SSPD

Sistemas de tratamiento de agua potable

A continuación, se describen los sistemas de tratamiento con los que cuentan los sistemas de acueducto del municipio de Dibulla. Se debe aclarar que el Sistema Mingueo (Quebrada Andrea) no cuenta con planta de tratamiento de agua potable, por lo cual al igual que el pozo subterráneo se distribuye agua sin tratamiento a los usuarios.

Así mismo, teniendo en cuenta que si bien los sistemas de Regional y Río Ancho cuentan con plantas de tratamiento, estas no se encontraban operativas para el momento de la visita adelantada por esta Superintendencia, como se describe a continuación:

Planta de Tratamiento de Agua Potable Río Ancho

La planta correspondiente a la fuente Río Ancho es de tipo convencional y fue diseñada para tratar 8 l/s. Sin embargo, se desconoce el caudal de operación actual ya que no cuentan con ningún tipo de medición a la entrada de la planta.

La infraestructura de la PTAP cuenta con procesos de floculación, sedimentación, y filtración. Posteriormente, cuenta con dos tanques de almacenamiento, de los cuales se desconoce la capacidad de almacenamiento. Desde ese punto se distribuye el agua a red de distribución al corregimiento de Río Ancho.

Ahora bien, se debe señalar que para el momento de la visita la planta no contaba con los siguientes procesos:

- En el canal de entrada no se hace medición de caudal.
- No se cuenta con sistemas para la adición de coagulante. Es decir, que no se está realizando este proceso. Según informó el operario esta situación lleva más de un año.
- No cuenta con stock de químicos (coagulante y cloro) necesarios para la potabilización del agua captada.
- No se cuenta con sistema para la dosificación de cloro.
- No hay proceso de cloración. Según manifestó el operario, esta situación lleva más de un año.
- No se realiza desinfección al agua.
- Los dos módulos de floculación se encuentran deteriorados.
- Los dos módulos de sedimentadores de tipo acelerado tienen placas dañadas.

Dados los hallazgos anteriormente mencionados, presuntamente la planta de tratamiento no se encuentra operativa, ni cumple con las funciones mínimas de potabilización, lo cual se refleja en los resultados de las muestras de calidad del agua que toma la autoridad sanitaria en el municipio de Dibulla y que se expondrán más adelante.

Únicamente se lleva una bitácora en la cual se registra si se hizo algún mantenimiento y cualquier novedad que ocurra en el turno. El operario manifiesta que se realiza lavado de filtros a diario.

No se cuenta con registro de test de jarras, pese a contar con el equipo. Por lo cual, se no se realiza este procedimiento, presuntamente incumpliendo el artículo 111 de la Resolución 330 del 2017.

Por otro lado, las instalaciones de la planta no cuentan con equipos de medición, ni un laboratorio de procesos, presuntamente incumpliendo el artículo 129 de la Resolución 330 de 2017.

En términos generales se pudo evidenciar que la infraestructura de esta planta se encuentra deteriorada.

Imagen 12. PTAP Río Ancho



Canal de ingreso a la PTAP



Sedimentadores



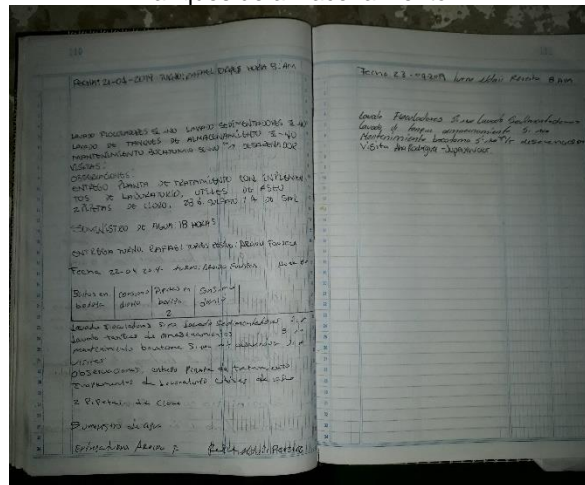
Floculadores



Tanques de almacenamiento



Equipo test de jarras



Bitácora de operación



Equipo cloración



Válvula de paso tanques de almacenamiento (con fugas)

Fuente: Visita SSPD

Planta de tratamiento de Agua Potable Pozo Azul

Esta PTAP es abastecida por el río Jerez y es de tipo convencional. Cuenta con una cámara de aquietamiento con canal de aproximación, un sistema de floculación el cual cuenta con tres floculadores tipo Alabama con 10 cámaras cada uno, posteriormente el agua pasa por el sistema de sedimentación, el cual cuenta con 3 sedimentadores de alta tasa y placas paralelas, y cuatro filtros de 20 l/s.

Ahora, esta PTAP actualmente no se encuentra en operación. Es decir, que los corregimientos que se abastecen de este sistema, a la fecha de la visita, se están abasteciendo por medio de un bypass, dado que el agua no ingresa a la PTAP, sino que pasa directamente a la red de distribución de esos corregimientos sin ningún tipo de tratamiento.

Imagen 13. PTAP Pozo Azul – Rio Jerez



Vista lateral PTAP



Canal de ingreso



Floculadores



Sedimentadores

Fuente: Visita SSPD

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

El prestador informó que actualmente no se cuenta con permiso ni tratamiento de los lodos líquidos y sólidos generados en los procesos parciales de potabilización, por lo que los mismos son dispuestos en el cuerpo de agua receptor.

Mantenimientos de los sistemas de tratamiento y manuales de operación

El prestador no entregó el Manual de operación de las Plantas de Tratamiento de agua potable, expresando que actualmente no se cuenta con el documento actualizado, presuntamente incumpliendo el artículo 240 de la Resolución 330 de 2017.

El prestador entregó copia del cronograma de mantenimiento para las plantas de tratamiento, sin embargo, dentro de los soportes de ejecución no se observaron mantenimientos específicos para las PTAP o documentos que permitan cotejar que se cumplió con la programación planteada.

Laboratorio de calidad de agua

Dentro de las instalaciones de las plantas de tratamiento de agua potable, el prestador no cuenta con equipos de medición. El prestador informó que para el año 2016 se tomaban muestras en toda la red de distribución y estas muestras se llevan al laboratorio PROQUIMAG ubicado en la ciudad de Santa Marta. No obstante, para las vigencias bajo análisis la empresa no ha realizado análisis de muestras en el proceso de potabilización ni en red de distribución como se expondrá más adelante.

Dentro de las plantas de tratamiento de agua potable no se lleva ningún control o registro de las condiciones físico-químicas en los procesos de tratamiento por lo cual se

desconoce la eficiencia en cada etapa del tren de tratamiento, presuntamente incumpliendo lo establecido en el artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007.

3.1.2 Almacenamiento

A continuación, se describen los tanques de almacenamiento con que cuentan los sistemas de acueducto del municipio de Dibulla:

Almacenamiento en el sistema de tratamiento

La PTAP correspondiente al Río Jerez (Acueducto Regional):

Tabla 9. Capacidad acueducto regional

Tanque	Capacidad (m ³)
Enterrado en concreto	300

Fuente: Aguas de Dibulla SA ESP

Imagen 14. Tanque PTAP acueducto Regional



Fuente: Aguas de Dibulla SA ESP

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

Tabla 10. Capacidad sistema río Ancho

Tanque	Capacidad (m3)
Semienterrado en concreto	172
Semienterrado en concreto	172

Fuente: Visita SSPD

Imagen 15. Tanques de almacenamiento sistema rio Ancho



Fuente: Visita SSPD

Almacenamiento en la red de distribución

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

Tabla 11. Capacidad almacenamiento red de distribución

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

Fuente: Aguas de Dibulla SA ESP

Imagen 16. Tanques de almacenamiento Palomino



Fuente: Aguas de Dibulla SA ESP

3.1.3 Red de distribución

Dentro de la red operada por el prestador, el municipio de Dibulla, así como los corregimientos se encuentran sectorizados de la siguiente manera, y se operan a través de válvulas manualmente:

Tabla 12. Sectores hidráulicos Dibulla

Área de prestación de servicios	Numero de sectores hidráulicos	Suscriptores atendidos
Municipio de Dibulla	5 sectores hidráulicos	1.773
Corregimiento de Palomino	4 sectores hidráulicos	564
Corregimiento de Mingueo	3 sectores hidráulicos	1.600
Corregimiento de Río Ancho	1 sector hidráulico	239
Corregimiento de La Punta de los Remedios	1 sector hidráulico	ND
Corregimiento de Las Flores	1 sector hidráulico	ND

Fuente: Aguas de Dibulla SA ESP

Respecto al catastro de redes del municipio de Dibulla, la empresa entregó planos como soporte del mismo, no obstante, de acuerdo con lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017, el catastro de redes debe estar actualizado, incluir la localización de la tubería, las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución, por lo anterior, la empresa presuntamente incumpliría dicho artículo:

“ARTÍCULO 42. Catastro de redes. Debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución.”

3.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

Los indicadores de prestación para el servicio de acueducto por parte de Aguas de Dibulla SA ESP son analizados a lo largo de esta sección. A partir de los datos reportados por el prestador al SUI, así como los suministrados por el prestador en la visita de inspección.

3.2.1 Cobertura de Acueducto

Tabla 13. Cobertura Acueducto

Año	Cobertura
2017	90%
2018	90%
2019	90%

Fuente: Aguas de Dibulla SA ESP

De acuerdo con la información suministrada en visita, se observa que la cobertura de acueducto en el área de prestación del servicio ha estado en promedio 90% para las

vigencias analizadas, no obstante, el prestador no aportó variables de cálculo de este indicador.

3.2.2 Presiones en red de distribución

El prestador informó que actualmente no se hace medición de presiones en los sectores hidráulicos por lo cual se desconoce dicho parámetro, por lo cual, presuntamente está incumpliendo el artículo 74 de la Resolución 330 de 2017.

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

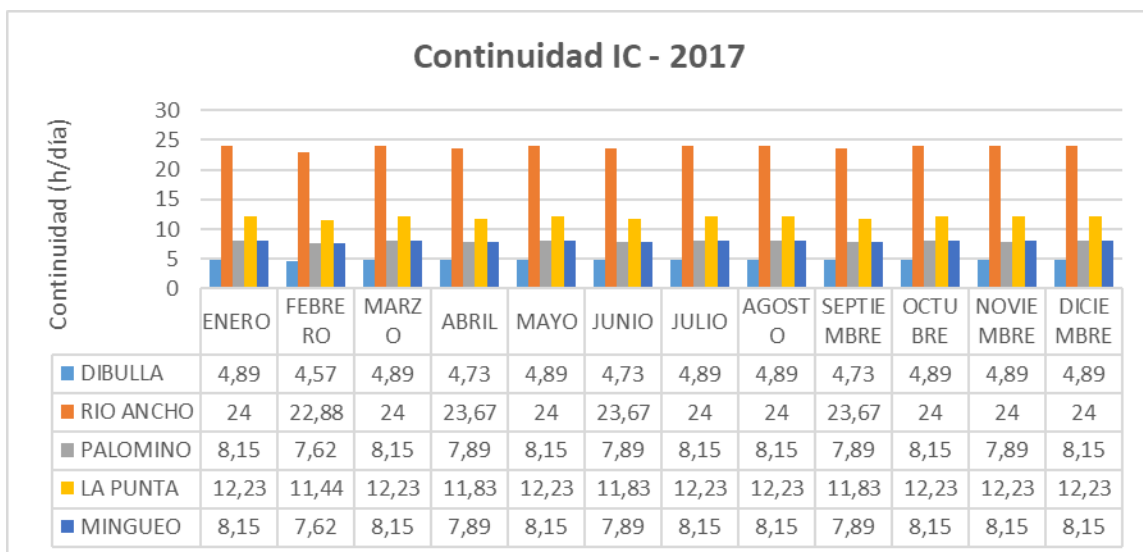
“(..) AGUAS DE DIBULLA S.A. ESP.” Realizará las actividades necesarias para garantizar el suministro de agua en carro tanques y la operación de válvulas para la puesta en servicio de las interconexiones entre sectorizaciones de la red. Las presiones de servicio en la red se prestarán dentro de los rangos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

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

3.2.3 Índice de Continuidad

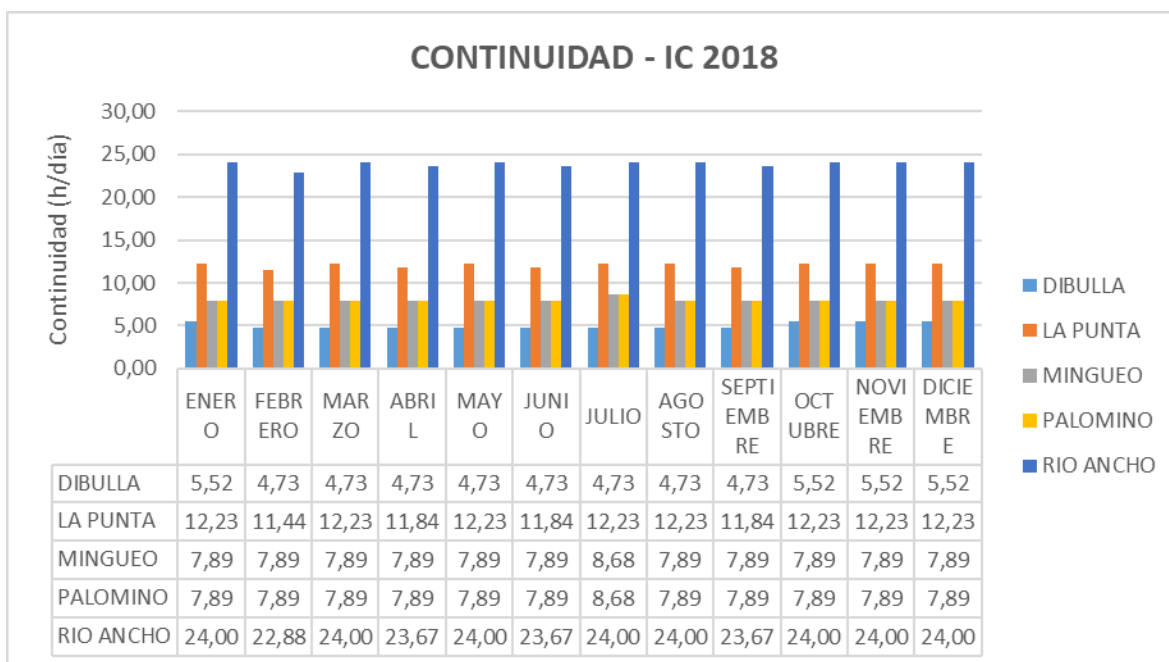
Una vez analizada la información suministrada en visita, se presentan los resultados del indicador de continuidad calculados conforme lo establecen las Resoluciones 315 de 2005 y 2115 de 2007.

Gráfica 4. Continuidad en la red de acueducto (horas/día) 2017



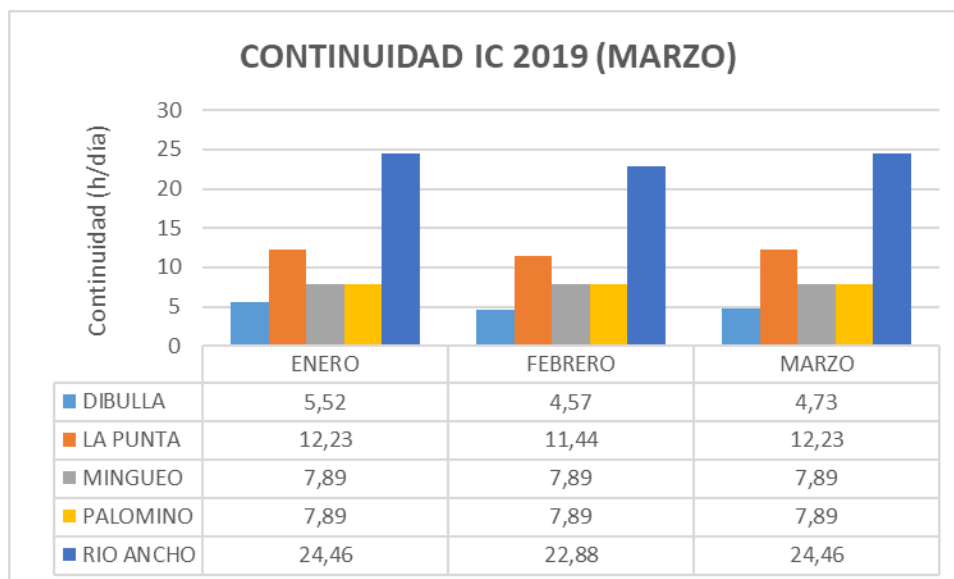
Fuente: Aguas de Dibulla SA ESP

Gráfica 5. Continuidad en la red de acueducto (horas/día) 2018



Fuente: Aguas de Dibulla SA ESP

Gráfica 6. Continuidad en la red de acueducto (horas/día) 2019



Fuente: Aguas de Dibulla SA ESP

De acuerdo con la información entregada por el prestador y los cálculos realizados por esta Superintendencia, no es coherente la continuidad para el corregimiento de Río Ancho para los meses de enero y marzo de 2019, ya que supera el valor de 24 horas/día.

Es de precisar que, los resultados anteriores no se encuentran discriminados por sector hidráulico, sino que son para la totalidad de la red de distribución, por lo que en la

siguiente tabla se relaciona la continuidad programada por la empresa para cada sector hidráulico:

Tabla 14. Continuidad por sector informado en visita marzo de 2019

Municipio	Sector	IC (Horas/día)
Dibulla	R1	4,73
	R2	4,73
	R3	4,73
	R4	4,73
	R5	5,52
Rio Ancho	R1	24,46
Palomino	R1	7,89
	R2	7,89
	R3	8,68
La punta	R1	12,23
	R2	12,23
Mingueo	R1	7,89
	R2	7,89
	R3	8,68

Fuente: Aguas de Dibulla SA ESP

Ahora bien, al validar la información cargada al Sistema Único de Información - SUI por parte del prestador, se observa que, en referencia a los sistemas de tratamiento de agua potable, Aguas de Dibulla SA ESP no ha cargado información al respecto, por lo cual no es posible comparar la información suministrada en visita con la que debe ser reportada por el prestador al SUI.

En ese sentido, existe un presunto incumplimiento a lo establecido en la Resolución SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, relacionado con la calidad de la información suministrada al sistema.

Así mismo, al verificar la continuidad de suministro para el municipio de Dibulla y sus corregimientos, en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU se estableció lo siguiente:

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

De acuerdo con el párrafo anterior, presuntamente el CCU no establece el número de horas de servicio que se compromete Aguas de Dibulla a prestar el servicio de acueducto en la red de distribución.

Ahora bien, una vez analizados los resultados por sector hidráulico y en toda la red de distribución presuntamente la continuidad esta entre INSUFICIENTE y NO SATISFATORIA como lo establece el artículo 18 de la resolución 2115 de 2007, así:

Tabla 15. Continuidad por sector informado en visita

Municipio	Sector	IC (Horas/día)	Puntaje del IC de la persona prestadora que suministra o distribuye agua para consumo humano*
Dibulla	R1	5	Insuficiente
	R2	4	
	R3	4	
	R4	4	
	R5	4	
Palomino	R1	7	Insuficiente
	R2	7	
	R3	8	
La punta	R1	12	No satisfactoria
	R2	12	
Mingueo	R1	7	Insuficiente
	R2	7	
	R3	8	

Fuente: Visita SSPD – *Resolución 2115 de 2017

Suspensiones

No se entregó información del tipo de suspensión y su duración. Así mismo, no se han realizado los respectivos reportes de información al SUI.

3.2.4 Índice de Agua no Contabilizada – IANC

Teniendo en cuenta el bajo índice de medición con que cuenta el municipio de Dibulla y sus corregimientos, aunado a la falta de medición de los macro medidores instalados en la red de distribución, entrada y salida de las plantas, y a la salida de los tanques de almacenamiento, por lo que no se conoce el Índice de Pérdidas.

Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua

El prestador hizo entrega de tres documentos correspondientes a los Programas de Uso Eficiente y Ahorro de Agua para el municipio de Dibulla y los sistemas de Mingueo y Rio Ancho, los cuales abarcan las vigencias de 2012 a 2017.

Ahora bien, los programas giran en torno a fomentar el uso eficiente y ahorro del agua entre los diversos agentes implicados en su distribución (empresa municipal) y consumo del agua (población urbana y rural), mediante una serie de programas de ahorro, sensibilización, optimización y mejoramiento.

Programa de reducción de pérdidas

Aguas de Dibulla SA ESP no hizo entrega del programa de mejoramiento para la reducción del indicador de agua no contabilizada – IANC, por lo que presuntamente no cuenta con el mismo aunado a que no calculan este indicador.

3.2.5 Estimación Oferta vs Demanda

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

A continuación, se presenta el resultado del cálculo de caudales para los diferentes componentes del sistema de acueducto de acuerdo con la metodología propuesta por el RAS 2000 y la Resolución 2320 de 2009. Para la proyección de población se utilizó el método geométrico.

Para las pérdidas de agua, y dado que el prestador no tiene un cálculo de dicho indicador dada la falta de micromedición, se supuso un valor de IANC igual a 20%. Así las cosas, se supone un escenario en donde las pérdidas de agua en la red de distribución sean inferiores al 30%, valor definido como máximo permisible según la Resolución CRA 151 de 2001.

Por otro lado y dado que el prestador no informa la capacidad instalada de la plantas de tratamiento, se supone un valor 100 l/s, teniendo en cuenta el caudal total concesionado.

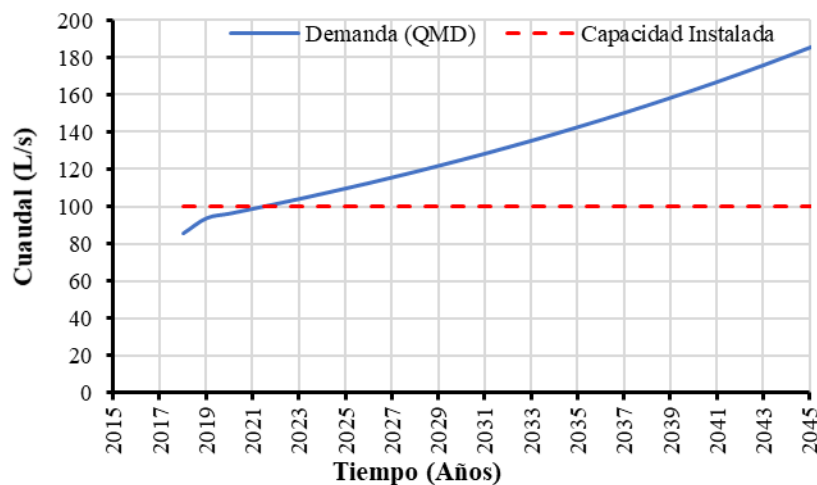
Los datos de entrada son:

Tabla 16. Datos de entrada

Año	Municipio	Población Proyectada (DANE 2018)	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005)	Nivel de Complejidad Definitiva	Clima Acorde con Elevación	d _{neto} residencial	IANC	k1 (RAS 2000)
[AAAA]		[hab]	[%]			[L/hab-día]	[%]	[adimen.]
2018	Dibulla	36.636	2,65	Medio Alto	Cálido	135	20	1,20

Fuente: Cálculos SSPD

Gráfica 7. Cálculo Oferta vs. Demanda



Fuente: Cálculos SSPD

De acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable es suficiente para abastecer la demanda actual de la población en el municipio de Dibulla y los corregimientos de Palomino, Rio Ancho, Mingueo, La Punta de los Remedios y las veredas de Santa Rita, Rio Claro y Las Minas, por lo que la producción de agua tendría que ser superior a la actual.

Ahora bien, dado que este escenario supone unas pérdidas de agua de 20%, es de precisar que en caso que las pérdidas sean mayores a dicho valor, la demanda se incrementaría. Por ende, existiría una mayor diferencia respecto a la capacidad de las plantas.

3.2.6 Calidad del Agua suministrada por la red de distribución

Las actividades llevadas a cabo para ejercer el control y vigilancia de la calidad del agua suministrada en la red de distribución se describen en esta sección. Dentro de esta Evaluación Integral, el análisis de la calidad de agua en la red de distribución de agua potable consiste en validar, en primer lugar, la existencia de las actas de concertación, actualización y materialización de los puntos de muestreo reportados por el prestador para llevar a cabo las actividades de vigilancia y control de las características establecidas en la resolución 2115 de 2007.

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

Finalmente, se analiza la existencia del mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento de Aracataca por parte de la empresa prestadora de servicios públicos.

Actas de Concertación, Actualización y Recibo a Conformidad de Puntos y Lugares de Muestreo para la Vigilancia y el Control de la Calidad del Agua

Imagen 17. Reporte de actas de calidad del agua

Acueducto/Técnico-operativo/ACTAS CALIDAD DEL AGUA

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla todos

Generar reporte en formato XLS HTML PDF CSV

Año 2012

Departamento LA GUAJIRA

Municipio sin escogencia

Nombre de la empresa sin escogencia BARRANCAS DISTRACCION EL MOLINO FONSECA HATONUEVO MAICAO RÍOHACHA SAN JUAN DEL CESAR URIBIA VILLANUEVA

Usted podrá visualizar

HTML: Despliega el reporte en este espacio.

PDF: Despliega el reporte en este espacio.

CSV: Despliega el reporte en este espacio.

Excel: Despliega el reporte en formato XLS (Formato Excel).

Fuente: Consulta SUI junio de 2019

Por lo anterior, Aguas de Dibulla SA ESP, presuntamente, estaría incumpliendo con lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Ahora, según la información entregada por el prestador durante la visita, Aguas de Dibulla SA ESP cuenta con acta de “Actualización de puntos y lugares de muestre” del 17 de abril de 2012 en la cual se establecen puntos de muestreo para el corregimiento de Rio Ancho (4 puntos), Palomino (5 puntos), Mingueo (5 puntos), municipio de Dibulla (5 puntos).

De acuerdo con lo anterior, se observa que la empresa, presuntamente no cuenta con las actas de actualización y de materialización para cada uno de los años en que ha operado los sistemas de acueducto del municipio de Dibulla y sus corregimientos, contraviniendo lo establecido en el parágrafo del artículo 5 y los artículos 6 y 7 de la Resolución 811 de 2008.

Frente a esto, cabe resaltar lo mencionado en la resolución No. SSPD - 20101300048765 del 14- 12- 2010 “Por la cual se expide la Resolución Compileria respecto de las solicitudes de información al Sistema Unico de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035”, la cual cita lo siguiente:

Artículo 2.4.3.7 FORMATO. ACTA DE ACTUALIZACIÓN DE LA CONCERTACIÓN DE PUNTOS DE MUESTREO – RANGO 1, 2, 3 Y 4

La primera vez que se habilita este formato depende de la certificación en SUI del formulario o formato registro de puntos de muestreo, a partir del año siguiente y para cada año, se habilita nuevamente de acuerdo al diligenciamiento del formulario actualización de puntos de muestreo y en este debe registrarse el acta de actualización de los puntos de muestreo que se encuentran vigentes para el año de reporte.

A continuación, se señalan los puntos de muestreo relacionados en el acta del año 2012 antes citada:

Tabla 17. Relación puntos de muestreo para control de la calidad del agua

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


Fuente: Aguas de Dibulla SA ESP

En tal sentido, durante la visita de inspección se realizó visita in situ a varios puntos de muestreo como se señala a continuación. Sin embargo, no fue posible verificar parámetros físico químicos ya que la empresa no cuenta con los equipos y materiales pertinentes para realizar tales pruebas:

Tabla 18. Inspección in situ puntos Muestreo Dibulla

Registro Fotográfico	Puntos de muestreo
	<p>El Pilar</p> <p>Sin servicio</p>

Registro Fotográfico	Puntos de muestreo
	<p>La Casita</p> <p>Sin servicio</p>
	<p>Calle 5 Carrera 6</p> <p>Sin servicio</p>
	<p>El Perú DB15</p> <p>Con servicio</p>

Registro Fotográfico		Puntos de muestreo
		<p data-bbox="1027 390 1243 422">La Boca EBAR 1</p> <p data-bbox="1062 457 1209 489">Sin servicio</p>

Fuente: Visita SSPD

Vigilancia de la Calidad del Agua Suministrada por Red de Distribución

De acuerdo con los resultados del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano – SIVICAP – administrado por el Instituto Nacional de Salud y que fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante los radicados SSPD 20185290226282 del 14 de marzo de 2018 para la vigencia 2017 y SSPD 20195290218912 de 12 de marzo de 2019 para la vigencia 2018, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA -:

Tabla 19. IRCA Vigilancia 2018

AÑO	AREA DE PRESTACIÓN	IRCA MENSUAL 2018												NÚMERO MUESTRAS TRATADA
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
2018	RURAL					78,7	78,7				98,06	70,96	64,51	9
	URBANO					76,12					90,32	80,64	70,96	7

Como se observa en la anterior tabla, para los meses en que la autoridad sanitaria tomó muestras en la red de distribución para el municipio de Dibulla (Urbano) y para sus corregimientos (rural) se registró un IRCA superior al 5% establecido en la Resolución 2115 de 2007, por lo que presuntamente para los meses de mayo, junio, octubre, noviembre y diciembre de 2018 se suministró agua no apta para el consumo humano.

Lo anterior es coherente con el estado de las plantas de tratamiento y el hecho de que no se realiza el proceso de desinfección.

Respecto al año 2017 la autoridad sanitaria no realizó toma de muestras de vigilancia para el departamento de La Guajira, por lo que no se cuenta con información para analizar en esta vigencia.

Control de la Calidad del Agua Distribuida por Red

Conforme a la Resolución 2115 de 2007, la empresa, por atender a una población que se encuentra en el rango de 10.001 - 20.000 (Población atendida por persona prestadora por municipio - habitante), debe realizar como mínimo las siguientes frecuencias:

- Características Físicas y Químicas del agua para consumo humano: Una (1) muestra día por medio de Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro Residual Libre o residual del desinfectante usado; 1 muestra mensual de Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, residual del coagulante utilizado; y dos (2) muestras anuales de COT y Fluoruros.
- Características microbiológicas: Coliformes totales y E. Coli cuatro (4) muestras quincenales

Al respecto el prestador no entregó resultados de las muestras de control para los años 2017, 2018 y lo corrido de 2019 dado que no ha realizado las mismas, ni ha contratado un laboratorio certificado para la toma y análisis de muestras.

Por lo anterior, Aguas de Dibulla S.A. E.S.P., presuntamente incumplió con la frecuencia en la toma de muestras de control de la calidad del agua para las vigencias bajo análisis, según lo señalado en el artículo 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.

Mapa de Riesgos de la Fuente de Abastecimiento

Frente al mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento superficial Quebrada Andrea, Río Ancho y Río Jerez con sus respectivos planes de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010, y que debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos, el prestador no cuenta aún con avances en la formulación del mapa de riesgos para el municipio de Dibulla y los corregimientos que hacen parte del área de prestación, presuntamente incumpliendo la Resolución en comento. El prestador informó que la Secretaria de Salud Departamental no se ha pronunciado al respecto.

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

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

3.3 Aspectos técnicos de alcantarillado

El prestador informó que únicamente cuenta con la operación de alcantarillado en el municipio de Dibulla y el corregimiento La Punta de los Remedios, expresando que la alcaldía de Dibulla a través de la autoridad en los corregimientos no ha entregado la infraestructura de alcantarillado por lo cual la empresa no ha tomado el servicio.

Sin embargo, para la fecha de la visita, la empresa informó que por problemas de servidumbre no ha sido posible operar y realizar mantenimientos a las lagunas del corregimiento de La Punta.

No obstante, a continuación se describe el sistema de alcantarillado y se relacionan indicadores.

3.3.1 Cobertura del sistema de alcantarillado

A continuación, se relaciona el comportamiento de la cobertura del servicio de alcantarillado para los años 2017 y 2018:

Tabla 20. Cobertura de alcantarillado

Año	Cobertura
2017	45%
2018	45%
2019	45%

Fuente: Aguas de Dibulla SA ESP

De lo anterior se tiene que existe una brecha significativa entre las coberturas de acueducto y alcantarillado para el municipio de Dibulla y sus corregimientos.

3.3.2 Sistema de Alcantarillado del municipio de Dibulla

El casco urbano del municipio de Dibulla cuenta con un sistema de alcantarillado diseñado como tipo sanitario, sin embargo, por presentarse en algunos sectores conexiones erradas, el drenaje pluvial opera como un sistema de tipo combinado.

El sistema opera mediante un conjunto de cuencas independientes por gravedad, una en sentido norte – sur y la otra en dirección oriente – occidente cuyo caudal general es bombeado por dos bombas al sistema de tratamiento de agua residual.

Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales – EBAR Dibulla EBAR 1 y 2

Actualmente se cuenta con una EBAR que transporta el agua de los colectores del municipio de Dibulla a la laguna de oxidación. Por fallas eléctricas, no fue posible verificar el funcionamiento de las mismas, ya que para el momento de la visita (24 de abril de 2019) no se contaba con fluido eléctrico en todo el municipio.

Sin embargo, no se observaron rebosamientos y el pozo húmedo estaba en un nivel normal de operación.

Imagen 18. Estaciones de bombeo de agua residual Dibulla



Fachada EBAR 1



Pozo húmedo EBAR 1



Controles eléctricos EBAR 1



Fachada EBAR 2



Pozo húmedo EBAR 2



Controles eléctricos EBAR 2

Fuente: Visita SSPD

La empresa no cuenta con bitácoras de bombeo para registrar las horas en las que funcionan las estaciones de bombeo, ni se cuenta con registros de los mantenimientos realizados a las mismas.

Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales – STAR

STAR Dibulla

El sistema de tratamiento de las aguas residuales del municipio de Dibulla está conformado una laguna de oxidación y una laguna facultativa. El transporte de las aguas residuales hacia dicho sistema es realizado mediante tubería de impulsión de 8 pulgadas.

Posteriormente, el agua es descargada a un pozo de inspección inicial, luego pasa a un desarenador y finalmente a las lagunas.

Una vez cumple con el tiempo de retención en cada una de las lagunas, el agua es transportada por medio de un canal abierto en suelo natural aproximadamente 300 m hasta el vertimiento directo sobre un arroyo vertiente sobre el Río Jerez.

Para el momento de la visita se observó presencia de material vegetal alrededor de las dos lagunas, y no era visible la geomembrana que debe revestir el suelo de la laguna.

Se encuentro presencia de vectores (Chulos).

Respecto a la canaleta de ingreso a la laguna se observó durante la visita presencia de arenas y lodos, no se observaron mantenimientos del sistema como se muestra a continuación:

Imagen 19. STAR Dibulla



Pozo de ingreso



Desarenador



Estructura colmatada



Canal de ingreso con arenas



Laguna de oxidación



Ducto de paso de una laguna a otra



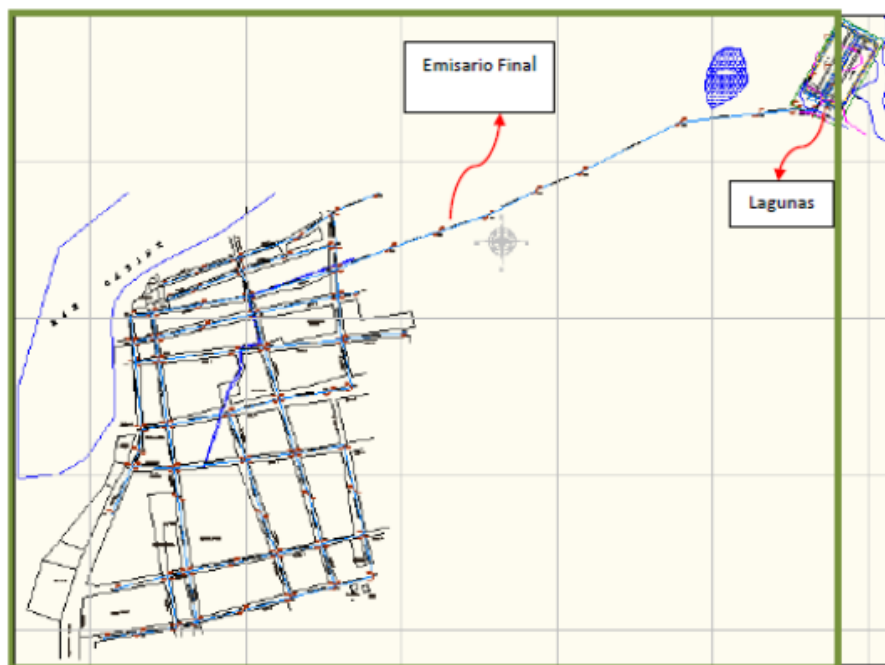
Canal de salida de las lagunas

Fuente: Visita SSPD

STAR corregimiento de La Punta

El tratamiento de las aguas residuales del corregimiento de La Punta consta de un sistema de lagunas facultativas en paralelo, conectadas con la red de alcantarillado municipal mediante colector final de 16 pulgadas, el cual tiene una longitud aproximada de 812 metros. Como se ilustra en la siguiente imagen.

Imagen 20. Localización STAR La Punta



Fuente: Aguas de Dibulla SA ESP

Como se mencionó, para la fecha de la visita, la empresa informó que por problemas de servidumbre no ha sido posible operar y realizar mantenimientos a las lagunas del corregimiento de La Punta, por lo que presuntamente este sistema se encuentra fuera de operación.

Manuales de operación y mantenimientos de los sistemas de tratamientos

La empresa hizo entrega del manual de mantenimiento del sistema de alcantarillado para el casco urbano del municipio de Dibulla, y no entregó el correspondiente al corregimiento de La Punta, presuntamente no cuenta con él.

Así mismo, realizó entrega de algunos soportes de mantenimientos ejecutados sobre el sistema de alcantarillado en general, no obstante, los mismos datan del año 2016, para las vigencias 2017, 2018 y lo corrido de 2019 no se evidenciaron.

Aunado a lo anterior, si bien la empresa hizo entrega del cronograma de mantenimiento para los sistemas de alcantarillado (Dibulla y La Punta), no se entregaron soportes para verificar si se cumple con la misma para las vigencias bajo análisis.

Puntos de vertimientos

Actualmente las aguas residuales son vertidas directamente al Río Jerez.

3.3.3 Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y permiso de vertimientos.

El prestador informó que el último PSMV aprobado fue para el año 2007 pero no se cuenta con la resolución que verifique la aprobación del mismo. Dentro de la información entregada por el prestador en visita, se encuentra el proyecto de actualización del PSMV para el municipio de Dibulla, no obstante, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira no ha aprobado dicho documento, presuntamente el prestador se encuentra incumpliendo el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

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

3.3.4 Aforos y caracterización de vertimientos

La empresa no está realizando aforos y caracterizaciones de los vertimientos generados en el municipio de Dibulla y el corregimiento de La Punta, y no hizo entrega, durante la visita, de soportes o resultados de tales muestras. Presuntamente el prestador se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 127 de la Resolución 330 de 2017.

Aunado a lo anterior, al consultar el Sistema Único de Información – SUI, se evidenció que la empresa no ha realizado el cargue correspondiente a esta información.

Consecuentemente, no fue posible determinar el cumplimiento del Decreto 1594 de 1984, en donde se establecen los valores admisibles para estos vertimientos. Asimismo, se evidencia un presunto incumplimiento de la de la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 20109 por parte del prestador.

3.4 Aspectos Técnicos de Aseo

El análisis de los aspectos técnico - operativos en la prestación del servicio público de aseo a cargo de la Empresa parte de la información certificada en el SUI, así como lo establecido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS, el Programa Para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA, el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU y los resultados de la visita de vigilancia e inspección realizada los días 23 al 25 de abril de 2019, de acuerdo con el Título 2 Servicio Público de Aseo del Decreto 1077 de 2017.

3.4.1 Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS y Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA

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 así:

“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”.

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, el PGIRS da las directrices al prestador de los parámetros y condiciones bajo los cuales debe desarrollar las actividades de este servicio, por lo cual el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA) debe ir en concordancia con el mismo.

Adicionalmente, es preciso destacar que el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del municipio define las condiciones básicas para realizar las actividades de limpieza urbana (CLUS), que deben reflejarse en el Programa para la prestación del servicio de la persona prestadora.

Ahora bien, si en el PGIRS del municipio no se han definido las condiciones básicas para la prestación del CLUS al momento de determinar la tarifa con la nueva metodología, la persona prestadora del servicio público de aseo no podrá prestar dichas actividades, y por tanto tampoco podrá cobrarlas vía tarifa a los suscriptores de conformidad con lo establecido en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994. En este caso, el ente territorial como garante de la prestación de los servicios públicos deberá establecer los mecanismos para que las actividades de limpieza urbana se presten en el municipio por fuera del servicio público de aseo.

A continuación, se realiza una verificación de las actividades incluidas en el PGIRS, en relación con las actividades que se encuentran inscritas en el Registro Único de

Prestadores y las que se encuentran relacionadas en el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA).

Tabla 21. Análisis de actividades del prestador.

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

Fuente: SSPD.

De acuerdo con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), el servicio público de aseo se debe prestar en su integralidad a través del prestador del servicio público mediante las siguientes actividades: Recolección y transporte de residuos no aprovechables y barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

Teniendo en cuenta lo anterior, para el área de prestación de Dibulla La Empresa no puede cobrar las actividades de corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas dado que esta actividad no se encuentra definida en el PGIRS del municipio.

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)

El último PGIRS del municipio de Dibulla, La Guajira reportado en el Sistema Único de Información (SUI) mediante el aplicativo INSPECTOR posee fecha de cargue del 16 de abril de 2016, el cual se encuentra en estado “POR EVALUAR”.

En dicho documento y de acuerdo con la Resolución 754 de 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se establecen una serie de parámetros necesarios como insumo para el PPSA del prestador del servicio de aseo de Dibulla, La Guajira.

Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA)

El prestador a la fecha (06/06/2019) no ha realizado el reporte del Programa para la Prestación del Servicio de Aseo en el SUI. Por lo anterior, se estaría generando un presunto incumplimiento a lo estipulado en la Resolución SSPD No. No.20174000237705 del 05/12/2017 posteriormente modificada parcialmente por las Resoluciones SSPD No. 20184000018825 del 27/02/2018 y SSPD No. 20184000056215 del 10/05/2018.

Sin embargo, durante la visita realizada los días 23, 24 y 25 de abril de 2019, la empresa entregó el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo. En dicho documento y de acuerdo con la Resolución 0288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio,

se establecen una serie de parámetros necesarios los cuales deben ir en concordancia frente a la información del PGIRS.

Sobre el particular, es de resaltar que esta Entidad no considera oficial dicho documento hasta tanto sea reportado en el SUI.

No obstante, a lo anterior, a continuación, se presenta la evaluación del PPSA entregado durante la visita:

Tabla 22. Parámetros de cumplimiento PPSA Resolución MVCT 288 de 2015

Numeral	Observaciones
1. Actividades prestadas	<p>El prestador registra las actividades de recolección, transporte, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, y corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas.</p> <p>Es de aclarar que este ítem no está en concordancia con lo que establece el PGIRS del municipio, dado que este no establece la actividad de corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas.</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1 del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
2. Objetivos y metas	<p>El prestador establece las metas para las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas y corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas. Sin embargo, esta última actividad formuló sus objetivos y metas sin tener en cuenta que el PGIRS del municipio de Dibulla no reporta nada relacionado con esta.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 2 del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.1. Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo	<p>El prestador reporta la fecha de adopción del PPSA el día 01/02/2011.</p> <p>En concordancia, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.1. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.2. Área de prestación del servicio	<p>El prestador describe el área de prestación del servicio de aseo en el municipio de Dibulla, La Guajira junto con las localidades, comunas o similares atendidas.</p> <p>Dado lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.2. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.3. Actividad de recolección y transporte	<p>El prestador describe las formas de presentación de residuos en las aceras, estos deben presentarse en bolsas debidamente cerradas y con un peso razonable.</p> <p>Por otro lado, describe la ubicación de la base de operaciones, macrorrutas de recolección y transporte, puntos críticos. Sin embargo, no describe el lugar de disposición final de residuos.</p> <p>En consecuencia, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.3. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.4. Actividad de transferencia	N/A

Numeral	Observaciones
3.5. Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	<p>El prestador reporta el número de kilómetros de vías y áreas públicas, macrorrutas, la ubicación de cuartelillos y programa de instalación y mantenimiento de cestas.</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.5. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.6. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas	<p>El prestador reporta la ubicación de áreas a intervenir junto con sus respectivos m² y la frecuencia de corte programada al año. Sin embargo, las áreas que reportan no se encuentran en el PGIRS del municipio de Dibulla, por lo que esta información no debería estar contenida en el documento.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.6. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.7. Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas	<p>El prestador reporta el catastro de árboles junto con la frecuencia programada de poda.</p> <p>Sin embargo, el catastro de árboles que reportan no se encuentran en el PGIRS del municipio de Dibulla, por lo que esta información no debería estar contenida en el documento.</p> <p>En concordancia, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.7. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.8. Actividad de aprovechamiento	N/A
3.9. Actividad de tratamiento	N/A
3.10. Actividad de comercialización	<p>El prestador reporta los puntos de atención a los usuarios, medios de contacto, programas de relaciones con la comunidad, y finalmente describe el esquema de facturación del servicio.</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.10. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.11. Actividad de lavado de vías y áreas públicas	N/A
3.12. Residuos especiales	<p>El prestador no describe las condiciones en las que realizará las actividades del servicio público para atender los residuos especiales.</p> <p>En concordancia, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.12. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.13. Programa de Gestión del Riesgo	<p>El prestador reporta el programa de gestión del riesgo por las amenazas naturales y antrópicas.</p> <p>Dado lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.13. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.14. Subsidios y contribuciones	<p>El prestador registra el acuerdo del consejo municipal que define los factores mediante acto administrativo 021 de 2016. Por otro lado, registra que mediante acto administrativo 003 de 2005 suscribió el fondo de solidaridad y redistribución el día 24/04/2005.</p>

Numeral	Observaciones
	En consecuencia, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.14. del anexo de la Resolución 288 de 2015.
4. Cumplimiento de las obligaciones del prestador contenidas en el PGIRS	El prestador reporta el cumplimiento de las obligaciones asociadas al PGIRS. Sin embargo, reporta cumplimiento de obligaciones de corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas corte de las cuales no se encuentran estipuladas en el PGIRS. En consecuencia, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 4. del anexo de la Resolución 288 de 2015.

Resolución MVCT 288 de 2015

Según lo anterior, el programa para la prestación del servicio de aseo establecido por el prestador presuntamente incumple lo establecido en los numerales 2, 3.3, 3.6, 3.7, 3.12 y 4 del anexo de la Resolución MVCT No 288 de 2015.

Comparación entre Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)Y Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA)

A continuación, se realiza una comparación entre el PGIRS y el PPSA.

Tabla 23. Comparación PGIRS -PPSA

Aspecto	PGIRS	PPSA
Recolección, transporte y transferencia		
Cobertura de recolección área urbana	No reporta	98%
Frecuencia de recolección área urbana	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes (no reporta horario)	Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes.
Cantidad de puntos críticos en área urbana	No reporta.	8 Puntos críticos.
Lugar de disposición de residuos sólidos	Reporta dos sitios de disposición final sin mencionar su nombre. El primero ubicado a 3 Km de la cabecera municipal de Dibulla por la vía que comunica al casco urbano de Dibulla con la Punta de los Remedios. El segundo está ubicado a la salida del corregimiento de Palomino.	No reporta. Sin embargo, la SSPD tiene conocimiento que se están disponiendo los residuos en la celda operada por Interaseo en el municipio de Riohacha, La Guajira.
Existencia de estaciones de transferencia	N/A	N/A
Capacidad de la estación de transferencia	N/A	N/A
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas		
Cobertura del barrido área urbana	5%	No reporta
Longitud de vías y áreas públicas	0 Km	14 Km
Área de parques y zonas públicas	No reporta	No reporta
Acuerdo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	N/A	N/A

Aspecto	PGIRS	PPSA
Cantidad de cestas públicas instaladas en el área urbana	No reporta	6
Frecuencia actual de barrido área urbana	No reporta	Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes y sábado desde las 5:00 AM
Longitud de playas costeras	No reporta	No reporta
Corte de césped y poda de árboles		
Catastro de árboles ubicados en vías y áreas públicas que deben ser objeto de poda	No reporta	31
Catastro de áreas públicas urbanas objeto de corte de césped	No reporta	4,400.93 m ²
Frecuencia actual de corte de césped	No reporta	Semestral
Frecuencia actual de poda de árboles	No reporta	Semestral
Lavado de áreas públicas		
Inventario de puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado	N/A	N/A
Acuerdo de lavado de áreas públicas	N/A	N/A
Frecuencia actual de lavado de áreas públicas	N/A	N/A

Fuente: SSPD

Con ocasión de lo anterior, se evidencia que hay diferencias entre los dos documentos, por lo que se hace necesario que el prestador solicite al municipio la actualización pertinente del PGIRS, pues es preciso destacar que dicho documento debe definir las condiciones básicas para realizar las actividades de limpieza urbana (CLUS), que deben reflejarse en el PPSA.

Ahora bien, en cuanto a lo descrito en el PPSA frente a lo observado en visita, se evidencia que se guarda congruencia frente a las actividades realizadas por el prestador.

3.4.2 Recolección y transporte de residuos no aprovechables

Pese a que esta actividad se encuentra inscrita en el RUPS del prestador, en visita fue aportado el contrato N° 009 de 8/02/2019 suscrito con INTERASEO S.A. E.S.P. cuyo objeto es prestar el servicio de aseo en los componentes de recolección y transporte, así como disposición final. El contrato tenía una vigencia de 3 meses sin embargo en visita se informó que se pretendía continuar con el mismo. Dado lo anterior, en visita fue verificada la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables con el fin de corroborar que se estuviera prestando con continuidad en el municipio de Dibulla. En este sentido se describe a continuación dicha actividad prestada por la Interaseo S.A. E.S.P.

Requisitos de la actividad de recolección

Tabla 24. Características de prestación de la actividad de recolección

No. Vehículos	No. de Conductores	No. operarios	No. Frecuencia / Semana
2 vehículos de recolección: Un compactador y una volqueta	1	6	2 veces por semana

Fuente: visita abril 2019

Sistemas de Recolección

Durante la visita se observó que el prestador INTERASEO S.A. E.S.P. realiza la recolección de residuos urbanos no aprovechables, a partir de su presentación en la acera de las calles. Para la recolección de las bolsas y los residuos de canecas la empresa utiliza 1 un vehículo compactador. En zonas donde existe dificultad de acceso por el estado y la estrechez de las calles, se realiza la recolección en una volqueta.

Imagen 21. Vehículo utilizado en la recolección de residuos en Dibulla



Fuente: visita abril 2019

Macrorrutas y microrrutas

La empresa INTERASEO realiza la recolección y transporte de residuos no aprovechables en el municipio de Dibulla a través 3 macrorrutas, en los mismos recorridos, frecuencias y horarios con los que prestaba la Empresa, así:

Imagen 22. Rutas de recolección de residuos no aprovechables en Dibulla

Macro ruta (código)	Localidad, comunas o similares (micro ruta)	Frecuencia							hora de inicio	hora de finalización
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
Dibulla	La Punta, Dibulla, Campana, Las Flores.	x			x				02:00 AM	12:00 PM
Mingueo	Mingueo		x			x			02:00 AM	02:00 PM
Palomino	Río Ancho, Palomino			x				x	02:00 AM	02:00 PM

Fuente: PPSA

El día 24 de abril se procedió a verificar la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables en la zona de prestación del corregimiento de Palomino. A

continuación, se muestran los registros fotográficos que dan cuenta del desarrollo de la actividad de recolección en el municipio de Dibulla:

Imagen 23. Verificación de la actividad de recolección



Fuente: visita abril 2019

Imagen 24. Operarios con dotación de seguridad industrial



Fuente: visita abril 2019

Frente a la actividad de recolección y transporte de residuos ordinarios es importante recordar lo que establece el ARTÍCULO 2.3.2.2.2.4.51. del decreto 1077/2015:

“Responsabilidad en barrido y limpieza de vías y áreas públicas. 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. (...)”

Por lo anterior presuntamente se está incumpliendo dicho artículo al estarse realizando la actividad de recolección y transporte por un prestador diferente al de barrido y limpieza de áreas públicas.

Puntos críticos

El prestador informó que en el PGIRS se encuentran inventariados 8 puntos críticos a saber:

Imagen 25. Puntos críticos Dibulla

Punto	Dirección
1	Km 1.5 vía Palomino – Riohacha
2	Km 6 Vía Palomino – Riohacha (Troncal del Caribe)
3	Km 13 Vía Palomino – Riohacha (Troncal del caribe)
4	Km 19 Vía Palomino – Riohacha (Troncal del caribe)
5	Km 19.5 Vía Palomino – Riohacha (Troncal del Caribe)
6	Km 20. Vía Palomino – Riohacha (troncal del Caribe)- Minguao
7	Km 22 Vía Palomino – Riohacha (troncal del Caribe)
8	Diagonal Hospital Santa Teresa de Jesús – Cabecera Municipal

Fuente: PGIRS

Durante la visita realizada al prestador fue informado por parte de Aguas de Dibulla, que han sido recuperados varios puntos de acumulación de residuos, sin embargo, pese a las sensibilizaciones que se realizan con la comunidad persisten 2 puntos. Dichos puntos fueron inspeccionados, encontrando acumulación de residuos, así:

Tabla 25. Puntos críticos evidenciados en visita del 23 al 25 de abril de 2019

Ubicación	Observaciones	Evidencia fotográfica
Sobre la troncal que de Palomino conduce a Dibulla ubicado en la finca San Martín	No Controlado	

Ubicación	Observaciones	Evidencia fotográfica
		
Vía a la salida de Dibulla hacia el corregimiento de la Punta de los remedios.	No Controlado	

Fuente: visita abril 2019

3.4.3 Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas

A continuación, se realiza un análisis de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas conforme a lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 en contraste con lo evidenciado en la visita llevada a cabo en el municipio de Dibulla. No se realiza comparación frente a la información cargada en SUI, dado que el prestador no ha reportado las microrrutas a dicho aplicativo.

Características de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas

De acuerdo con lo informado por el prestador en la visita del 23 al 25 de abril de 2019 las características de la actividad de barrido son las siguientes:

Tabla 26. Características de prestación de la actividad de barrido

No. de operarios	Frecuencia	Kilómetros de barrido mensual	Tipo de barrido (manual/mecánico)
10 operarios de Barrido	2 días	14 km de cuneta	Manual

Fuente: Visita abril de 2019

Lo anterior, está presuntamente acorde con las frecuencias mínimas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas establecidas en el artículo 2.3.2.2.2.4.53. del Decreto 1077 de 2015.

Macrorrutas y microrrutas de la actividad de barrido y limpieza vías y áreas públicas

La empresa Aguas de Dibulla SA ESP presta la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en el municipio de Dibulla en el casco urbano del municipio y en los corregimientos de las Flores, Mingueo, Palomino, Rio Ancho y Punta de los Remedios, a través de 3 macrorrutas, según el PPSA del prestador.

El detalle de las macrorrutas definidas en el PPSA se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla 27. Macrorrutas de barrido en el municipio de Dibulla

Macro ruta (código)	localidad comunas o similares	Frecuencia							hora de inicio	Tipo de barrido (mecánico, manual)
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
1	Cabecera Municipal	x	x	x	x	x	x		5:00 am	Manual
2	Corregimiento de Mingueo	x	x	x	x	x	x		5:00 am	Manual
3	Palomino, Rio Ancho, La punta y las flores	La actividad de barrido y limpieza de estos corregimientos se realiza en ocasiones especiales a pedido de la administración municipal							5:00 am	Manual

Fuente: PPSA empresa Aguas de Dibulla.

A continuación, se presenta la información de rutas de barrido que se presenta en el CCU del prestador:

Tabla 28. Macrorrutas de barrido en el municipio de Dibulla CCU prestador

FRECUENCIA	HORARIO	MACRO-RUTAS	MICRO-RUTAS
LUNES y JUEVES	6:00 AM a 12 M 1:00 PM a 4:00 PM	AREA URBANA Y LAS FLORES	1. Barrios de Dibulla: La playa, barrios Tierra Baja, La Marina, 2. Corregimiento de las Flores
MARTES y VIERNES	6:00 am a 12 M 1:00 PM a 4:00 PM	Corregimiento de Mingueo	Barrio San Martín, Cantarrana, Alto Prado, Parque, Calle 3 desde la 1 hasta la 9
MIERCOLES Y SABADO	6:00 am a 12 M 1:00 PM a 4:00 PM	PALOMINO. RIO ACHO Y LA PUNTA DE LOS REMEDIOS	1. Corregimiento Palomino: Troncal, Carrera 1 desde la calle 2 hasta la 4 y Parque. 2. Corregimiento de Rio Ancho: Barrio Centro, Parque. 3. Corregimiento La Punta de los Remedios: todas las vías pavimentadas.

Fuente: CCU

Y la siguiente es la información aportada en visita:

Tabla 29. Macrorrutas de barrido en el municipio de Dibulla aportada en visita

Macrorruta	Microrrutas	Frecuencia	Horario
1	1. Barrios de Dibulla: La playa, tierra baja, La Marina 2. Corregimiento las flores	2 días: lunes y jueves	4 am – 12 pm
2	1. Barrios de Mingueo: San Martín, Canta rana, calle 3 desde cra 1 hasta las 9- parque	2 días: martes y viernes	4 am – 12 pm
3	1. Corregimiento Palomino 2. Corregimiento de Rio Ancho 3. Corregimiento de la punta de los remedios.	2 días: miércoles y sábados	4 am – 12 pm


Fuente: Visita 2019




Dado lo anterior se observa que, pese a que concuerdan la cantidad de macrorrutas, en cuanto a los horarios la información difiere entre las fuentes de información. Así mismo los datos de frecuencia establecidos en el PPSA, no concuerdan con la establecida en el CCU ni la aportada en la visita.


Ejecución de la actividad de barrido

La verificación en campo de la prestación de esta actividad se realizó el 24 y 25 de abril de 2019. A continuación, se describen los resultados de dicha verificación:

Tabla 30. Información recolectada en campo sobre la actividad de barrido

Microrruta	Hora	Dirección	Observaciones	Evidencia fotográfica
3	7 am	Dibulla Calle 3 Carrera 4	<ul style="list-style-type: none"> - El operario no portaba plano de la microrruta - La operaria portaba elementos de seguridad industrial y salud ocupacional como guantes, botas, gorra de sol. El overol no es reflectivo. - Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: carro recolector, bolsas negras, cepillo y rastrillo. - El horario de la ruta informado por el prestador es de 4 am a 12 pm en frecuencia de dos (2) veces por semana. 	

Microrruta	Hora	Dirección	Observaciones	Evidencia fotográfica
3	7:45 a.m	Dibulla Sector La Marina	<ul style="list-style-type: none"> - El operario no portaba plano de la microrruta. - Las operarias portaba elementos de seguridad industrial y salud ocupacional como guantes, botas, gorra de sol, tapabocas y gafas oscuras El overol no es reflectivo. - Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: carro recolector, pala, bolsas negras, escoba. - El horario de la ruta informado por el prestador es de 4 am a 12 pm en frecuencia de dos (2) veces por semana. 	
3	9:00 a.m.	Corregimiento Rio Ancho Plaza principal	<ul style="list-style-type: none"> - El operario no portaba plano de la microrruta. - La operaria portaba elementos de seguridad industrial y salud ocupacional como guantes, botas, gorra de sol, tapabocas. El uniforme no es reflectivo. - Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: pala, bolsas negras, cepillo y recogedor. - El horario de la ruta informado por el prestador es de 4 am a 12 pm en frecuencia de 1 vez por semana. 	
3	9:45 a.m.	Corregimiento Mingueo Cra 9 Calle 5 y 6	<ul style="list-style-type: none"> - El operario sí portaba plano de la microrruta. - Los operarios portaban elementos de seguridad industrial y salud ocupacional como guantes, botas, gorra de sol, tapabocas y gafas. El overol no es reflectivo. - Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: carro recolector, pala, bolsas negras y escoba. - El horario de la ruta informado por el prestador es de 4 am a 12 pm en frecuencia de dos (2) veces por semana. 	

Microrruta	Hora	Dirección	Observaciones	Evidencia fotográfica
3	11 a.m.	Corregimiento Punta de los Remedios Cll 6 Cra 3	<ul style="list-style-type: none"> - Las operarias no portaban plano de la microrruta. - Las operarias portaba elementos de seguridad industrial y salud ocupacional como guantes, botas, tapabocas, gafas. El overol no es reflectivo. - Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: escoba, bolsas negras, y recogedor. - El horario de la ruta informado por el prestador es de 4 am a 12 pm en frecuencia de 1 vez por semana. 	

Fuente: Visita abril 2019

En términos generales se tienen las siguientes observaciones adicionales:

- Solo uno de los operarios portaba el plano de la microrruta de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.
- Todos los operarios portaban los elementos de dotación de seguridad industrial y protección personal. Se informó que la entrega de dichos elementos cada 4 meses y semanal respectivamente.
- Se evidenció el cumplimiento de las rutas y horarios según los planos en los tramos verificados.
- Todos los operarios portaban elementos para la actividad de barrido.
- Es necesario reforzar las medidas de seguridad de los operarios para mejor visualización por parte de vehículos en la vía pública ya sea con el uso de material reflectivo en los uniformes de los operarios y/o con el uso de conos de señalización.

La recolección de residuos de barrido se realiza dentro de las mismas rutas de recolección de residuos ordinarios, situación que hace que dichos residuos permanezcan por más de ocho (8) horas en las aceras, debido a que por ejemplo los residuos de barrido del miércoles serán recogidos hasta el jueves cuando se haga la ruta de recolección de residuos, en este sentido presuntamente se está incumpliendo el Artículo 2.3.2.2.3.40. del decreto 1077/2015 que establece: “(...) *Los residuos de barrido no podrán permanecer en las calles por más de ocho (8) horas una vez se hace la presentación para transportarlos.*”

Suministro, instalación y mantenimiento de cestas

Durante la visita el prestador informó que no realiza esta actividad, lo cual difiere de lo indicado en el PPSA aportado por la empresa donde se da a conocer un programa de instalación y mantenimiento de cestas en el área de prestación del servicio así:

Tabla 31. Programa de instalación y mantenimiento de cestas

Programa	Localidad, comunas o similares	Cantidad de cestas	Frecuencia
Instalación de nuevas cestas	Dibulla, Minguero, Las Flores, Campana, La Punta, Palomino, Río Ancho.	20	Anual
Reposición de cestas	Dibulla, Minguero, Las Flores, Campana, La Punta, Palomino, Río Ancho.	2	mensual
Desmantelación de cestas	Dibulla, Minguero, Las Flores, Campana, La Punta, Palomino, Río Ancho.	1	Mensual
Mantenimiento	Dibulla, Minguero, Las Flores, Campana, La Punta, Palomino, Río Ancho.	3	Mensual

Fuente: PPSA Aguas de Dibulla S.A. E.S.P.

A continuación, se muestran algunas de las cestas públicas observadas en campo durante la visita de inspección realizada el 25 de abril de 2019:

Imagen 26. Registro fotográfico de cestas instaladas en Dibulla



Fuente: Visita abril de 2019

3.4.4 Limpieza Urbana (Componente de Limpieza Urbana – CLUS)

Durante la visita se informó por parte de la empresa que, dado que no se ha entregado por parte de la alcaldía los inventarios correspondientes, las actividades de CLUS no se realizan. Sin embargo, en caso de que se solicite por parte de la alcaldía se realiza la actividad. Dicha información es contraria a lo establecido en el PPSA del prestador donde se indica que el prestador realiza las actividades de corte de césped y poda de árboles en

las vías y áreas públicas, así mismo se establecen las áreas objeto de dichas actividades así:

Imagen 27. Áreas objeto de la actividad de corte de césped en el municipio de Dibulla

Localidad, comuna o similares	Ubicación del área a intervenir	Área verde a intervenir (m2)	Frecuencia programada de corte al año
Dibulla	Alcaldía	812,94	Semestral
Dibulla	Las Casitas	612,95	Semestral
Dibulla	La plaza	2694,22	Semestral
Dibulla	Hospital	234,82	Semestral
Dibulla	Glorieta	46	Semestral
Total		4400,93	

Fuente: PPSA Aguas de Dibulla S.A. E.S.P.

Imagen 28. Sujetos objeto de la actividad de poda de árboles en el municipio de Dibulla

Tipo de árboles (según)	Altura	Localidad, comunas o similares	Cantidad de árboles a podar por año, según catastro de árboles	Frecuencia programada de poda por año.
Tipo 1	Hasta 5 mt	Dibulla	17	Semestral
Tipo 2	5,01 mt – 15 mt	Dibulla	13	Semestral
Tipo 3	15,01 mt – 20 mt	Dibulla	1	Semestral
Tipo 4	Mayor a 20 mt	Dibulla	0	

Fuente: PPSA Aguas de Dibulla S.A. E.S.P.

Es pertinente indicar que dichas actividades están reportadas en el RUPS del prestador. Dado lo anterior el prestador debe dar claridad sobre si realiza o no las actividades, la justificación y realizar los ajustes que correspondan en los documentos pertinentes (PPSA, RUPS).

En cuanto a la limpieza de playas, durante la visita realizada a la empresa se informó que esta actividad se realiza de forma esporádica cuando se realizan campañas. En ese sentido se evidenciaron residuos en las playas del casco urbano del municipio.

3.4.5 Disposición final

En la visita realizada en abril de 2019 el prestador informó que la actividad de disposición final se contrató con la empresa Interaseo S.A. E.S.P. a partir del mes de febrero de 2019. No obstante, lo anterior a la fecha el prestador no ha actualizado el Registro Único de Prestadores – RUPS, por lo que aún aparece como responsable de dicha actividad.

Anterior la fecha de suscripción del contrato el prestador disponía en un botadero a cielo abierto.

Sitio donde se disponen los residuos: los residuos provenientes del municipio de Dibulla se están disponiendo en la celda transitoria del municipio de Riohacha.

Operador del sitio de disposición final: INTERASEO S.A. E.S.P. Pese a que se aportó contrato para la actividad de disposición final, verificado el RUPS se observa que dicha empresa no ha actualizado RUPS para la vigencia de este año, y por tanto no ha incluido como área de prestación el municipio de Dibulla.

No. del contrato suscrito: El contrato suscrito con Interaseo S.A. E.S.P. es el número 003 de 2019.

Vigencia del contrato: El contrato está fechado del 8 de febrero de 2019 y tiene vigencia de tres (3) meses.

Toneladas dispuestas: El prestador no ha reportado información de toneladas dispuestas en el SUI, y en visita informó que dado que cuando disponían en un botadero a cielo abierto no tenían báscula se calcula un promedio de 250 a 300 toneladas mensuales.

Durante la visita realizada en abril de 2019 por la Superservicios fueron inspeccionados los sitios donde el prestador realizaba la disposición final anteriormente así:

Sitio denominado Loma del diablo:

Características del predio: el sitio se ubica a unos 200 m de la orilla de carretera en la troncal que de Dibulla conduce a Mingueo. El sitio se encuentra con cerco perimetral. No se observó actividad dentro del mismo, ni acceso de vehículos. Se observa gran cantidad de residuos dispersos al interior del mismo y presencia de gallinazos.

Licencia ambiental: Pese a que el sitio operó como un botadero a cielo abierto, se informó que el sitio fue proyectado como un relleno sanitario que cuenta con licencia ambiental otorgada mediante resolución N 2364 de 28 de noviembre de 2016 por Corpoguajira *“POR LA CUAL SE OTORGA LICENCIA AMBIENTAL PARA EL PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN DE REELENO SANITARIO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA – LA GUAJIRA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”*. Sin embargo, dado que existieron inconvenientes de índole contractual no fue posible el avance del proyecto, lo que desencadenó en que el sitio no se operara adecuadamente. De acuerdo a la licencia el sitio está localizado en el kilómetro 28+700 de la troncal del caribe, entre la cabecera corregimental de Mingueo (kilómetro 20) y la intersección hacia la cabecera municipal (kilómetro 29-600), en la zona llamada Casa de Aluminio y el lote denominado “La Loma del Diablo”.

Imagen 29. Localización del sitio de disposición final



Fuente: Google maps

Imagen 30. Botadero Dibulla



Fuente: Visita abril 2019

Imagen 31. Cercamiento



Fuente: Visita abril 2019

Imagen 32. Residuos dispersos



Fuente: Visita abril 2019

Imagen 33. Ubicación del botadero



Fuente: Visita abril 2019

Sitio clausurado

De acuerdo con lo informado en visita por el prestador, hace aproximadamente 4 años se disponían residuos en un sitio a la salida de Dibulla hacía la Punta de Remedios, el lugar fue inspeccionado, allí se observó el sitio clausurado con portón y cubrimiento vegetal con especies arbóreas.

Imagen 34. Sitio clausurado



Fuente: Visita abril 2019

Imagen 35. Especies arbóreas en área clausurada



Fuente: Visita abril 2019

3.5 Plan de emergencia y contingencia

3.5.1 Plan de Emergencia y Contingencia para los Servicios de Acueducto y Alcantarillado

De conformidad con las funciones otorgadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 3 de la Resolución 154 de 2014 del MVCT, se llevó a cabo la revisión del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) cargado al SUI el 1 de noviembre de 2018 por la Empresa para el municipio de Dibulla.

Efectuada la revisión, se establece que el PEC cargado por el prestador para la vigencia 2018, presuntamente NO cumple con los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154, presentando incumplimientos en siete (7) de los doce (12) aspectos que exige la mencionada resolución.

Tabla 32. Aspectos con presunto incumplimiento – PEC cargado al SUI el 1/11/2018

ASPECTO	OBSERVACIONES
1.2.1 Elaboración de Inventarios	El inventario adelantado por la empresa se encuentra incompleto, si bien se relacionan algunos ítems establecidos en la resolución, otros no se describen a cabalidad o no se tuvieron en cuenta. Los ítems con información faltante son: recursos físicos, recurso humano, recursos económicos, vehículos, equipos, almacenes, comunicaciones, sistemas de monitoreo, hidrantes y otros equipos para atención de emergencias, sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables.
1.2.2. Identificación de requerimientos	Los requerimientos adelantados por la empresa se encuentran incompletos, si bien se relacionan algunos ítems establecidos en la resolución, otros no se describen a cabalidad o no se tuvieron en cuenta. Los ítems con información faltante son: recursos físicos, recurso humano, edificaciones, vehículos, equipos, sistemas de monitoreo, hidrantes y otros equipos para atención de emergencias, sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables.
1.2.4. Establecimiento de necesidad de ayuda externa	El prestador debe definir el tipo de ayuda que puede requerir durante la emergencia, establecer los medios de comunicación durante la emergencia que se necesitarían para la atención de ésta, el responsable de coordinar la ayuda externa y por último debe determinar la necesidad de establecer pactos y acuerdos de apoyo mutuo con otros prestadores de servicios públicos domiciliarios en situaciones de emergencia.
1.3.1 Línea de Mando	El prestador debe establecer un organigrama por amenaza o escenario de riesgo, en el cual se evidencie el papel de cada persona que participa en la atención.
1.3.2 Comunicaciones	El prestador presenta un diagrama con el protocolo de comunicación general, donde se representa el flujo de información una vez ocurra la emergencia, no obstante no se evidencia que el protocolo este acorde al organigrama de la línea de mando según el evento atender.
1.3.3. Protocolo de actuación	El prestador indica las acciones de respuesta para mitigar daños en cada uno de los niveles de alerta, sin embargo, el prestador debe considerar algunas actividades mínimas como: establecer quien está a cargo de la atención a emergencias y establecer los tiempos en que es necesario declarar la emergencia.
1.3.4 Formatos para evaluación de daños	Incluir la explicación de cómo diligenciar el formato para evaluación de daños presentado en el PEC.

3.5.2 Plan de Emergencia y Contingencia para el servicio de aseo

El Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) que será analizado se encuentra reportado al SUI con fecha de 1 de noviembre de 2018. Por otro lado, se evidencio que el PEC entregado el día de la visita, es la misma versión reportada en SUI.

Mediante radicado SSPD No. 20194340004471 del 10/06/2019 se remitió al prestador los resultados del análisis del documento PEC, donde se concluye que el Plan de Emergencia y Contingencia, presentado por la Empresa presuntamente no cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, los cuales son:

1. Elaboración de inventarios.

2. Identificación de requerimientos.
3. Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.
4. Establecimiento de necesidad de ayuda externa.
5. Secuencia coordinada de acciones
6. Comunicaciones
7. Protocolo de actuación
8. Formato para evaluación de daños
9. Análisis posterior al evento
10. Ejecución de la respuesta

Comparación entre PGIRS, PPSA y PEC

En la siguiente tabla, se efectúa la comparación del PGIRS, PEC y el PPSA con respecto a los riesgos y las amenazas identificadas:

Tabla 33. Riesgos PEC VS. PPSA

PGIRS - Programa de Gestión del Riesgo	PPSA- Programa de Gestión del Riesgo	PEC
No presenta programa de gestión de riesgos.	Reporta un programa para la Gestión del Riesgo frente a las amenazas por movimientos de masa, tsunamis, incendios, inundaciones.	El PEC de la empresa, reporta los riesgos frente amenazas provocadas por eventos naturales como sismos, erupción, movimientos en masa, tsunamis, incendios, avenidas torrenciales, descargas eléctricas, torrenciales, vendavales y huracanes.

Fuente: Elaboración propia SSPD

El PGIRS del municipio de Dibulla no contempla un programa de gestión del riesgo frente a posibles amenazas que puedan afectar la prestación del servicio público de aseo.

Por otro lado, como se evidencia en la anterior tabla, dentro del PPSA y el PEC se tuvieron en cuenta las amenazas de origen natural. Sin embargo, dichos documentos no presentan amenazas de origen antrópico las cuales pueden también poner en riesgo la prestación del servicio público de aseo.

4 ASPECTOS COMERCIALES

La empresa atiende a los corregimientos de las Flores, Campana, La Punta, Mingueo, Río Ancho, Palomino y las veredas de Santa Rita, Río Claro, las Minas.

El personal del área comercial se compone por los siguientes cargos:

- Jefe de área
- Asistente de PQR
- 2 auxiliares de recaudo

Su sede se encuentra ubicada en el municipio de Dibulla donde se maneja un horario de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Las labores que realiza el área comercial son:

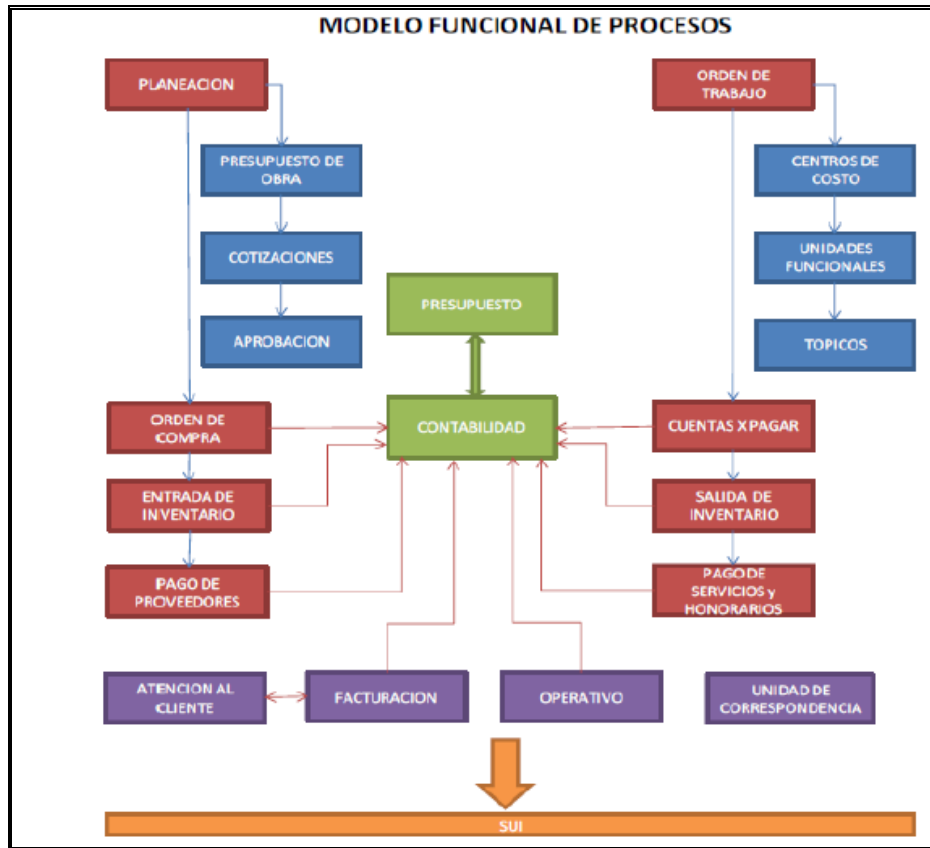
- Facturación
- Entrega de facturación
- Recuperación de cartera
- Atención de PQR

4.1 Sistema de Información Comercial – SIC

El sistema de información comercial que utiliza la empresa se denomina ANT SOF, el cual se enlaza con el área financiera y la parte técnica teniendo en cuenta lo relacionado con PQR.

El modelo funcional del sistema es el siguiente:

Imagen 36. Sistema ANTISOFT



Fuente: Empresa – Visita SSPD

4.2 Contrato de Condiciones Uniformes

4.2.1 Contrato de los servicios de acueducto y alcantarillado

La empresa cuenta con Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, vigente. Éste tiene concepto de legalidad otorgado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico Número 20122110041291, para los servicios de acueducto y alcantarillado, así mismo para el servicio de aseo. Según información entregada por el prestador, la fecha de expedición fue el 1° de febrero de 2011.

Sin embargo, al revisar el aplicativo SUI se encontró que la empresa no ha realizado el reporte del concepto ni su actualización:

Imagen 37. Información CCU

SUI SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

General

Acueducto/Administrativo/Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla todos

Generar reporte en formato: XLS HTML PDF CSV

Clasificación: Mas de 2500 suscriptores

Departamento: LA GUAJIRA

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

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

Clasificación: Mas de 2500 suscriptores

Departamento: LA GUAJIRA

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

Departamento	Empresa	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
LA GUAJIRA	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	1	24873	2019-02-25	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	001	2011-01-25	2011-10-31	NO	ND	ND	

Fuente: SUI – Consulta realizada en mayo de 2019.

Imagen 38. Contrato de condiciones uniformes vigente acueducto y alcantarillado

EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA SA ESP
"AGUAS DE DIBULLA SA ESP"
NIT 900.363.405-3

LA COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DIO SU CONCEPTO DE LEGALIDAD MEDIANTE RADICADO No. 20122110041291

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A CARGO DE AGUAS DE DIBULLA SA. ESP.

**CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

CLÁUSULA 1 - OBJETO. El Contrato tiene por objeto que la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA SA. ESP., en adelante "AGUAS DE DIBULLA SA. ESP.", preste los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano y rural, dentro de la zona en la que "AGUAS DE DIBULLA SA. EPS." ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas de "AGUAS DE DIBULLA SA. ESP. lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

Las condiciones técnicas de acceso a los mencionados servicios se encuentran señalados en el capítulo II del Decreto 302 del 2002, reglamentario de la Ley 142 de 1994

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

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

- CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.
- CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:** Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acomoda
- DEVIACIONES SIGNIFICATIVAS:** Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 55% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 13.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, "AGUAS DE DIBULLA SA. ESP." determinará el consumo de la forma establecida en los Artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.
- FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, "AGUAS DE DIBULLA SA. ESP." entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa "AGUAS DE DIBULLA SA. ESP." y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.
- FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:** Incumplimiento por parte de "AGUAS DE DIBULLA SA. ESP." en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- RECONEXIÓN:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados.
- REINSTALACION:** Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual se le habían suspendido.
- SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO:** Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, como también la captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.
- SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO:** Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.
- SUBSIDIO:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.
- SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.
- SUSPENSION:** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.
- USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

CLÁUSULA 3 - PARTES. Son partes en el contrato de servicios públicos, en adelante CSP, "AGUAS DE DIBULLA SA. ESP.", los usuarios y/o suscriptores.

CLÁUSULA 4 - SOLIDARIDAD. Los propietarios o poseedores del inmueble en el que se presta el servicio, los demás usuarios y los suscriptores son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.

Con el fin de que el inmueble destinado a vivienda, entregado en arriendo no quede afectado al pago de los servicios públicos domiciliarios, al momento de celebrar el contrato de arrendamiento, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar el pago de las facturas correspondientes en los términos del Artículo 15 de la Ley 620 de 2003.

CLÁUSULA 5.- RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato de servicios públicos se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

CALL 6 N° 5-30 - Teléfono 7200124 Celular 3145375366 -3145376424
Email: aguasdibulla@hotmail.com
Dibulla, La Guajira

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

Imagen 39. Contrato de condiciones uniformes vigente aseo

EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA SA ESP
"AGUAS DE DIBULLA SA ESP"
NIT 900.363.405-3

LA COMISION REGULADO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DIO SU CONCEPTO DE LEGALIDAD MEDIANTE RADICADO CRA No.20122110014401

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ASEO

CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1.- OBJETO. El Contrato tiene por objeto que LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP., en adelante "AGUAS DE DIBULLA S.A. ESP.", preste el servicio público domiciliario de aseo, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano y rural, dentro de la zona en la que la persona prestadora ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la regulación tarifaria vigente.

Este contrato aplica a todo el municipio de Dibulla, que incluye el área urbana, los corregimientos de Palomino, Rio Ancho, Minguo, La Punta de los Remedios, Las Flores, veredas de Campana Nuevo, Campana Viejo, tal y como se describe en el Anexo Técnico a este contrato, que contiene el mapa de la zona en que la empresa presta el servicio, así como las zonas que se excluyen por condiciones técnicas, y las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble para que la empresa pueda prestarle el servicio.

Este contrato solamente comprende las actividades de recolección municipal de residuos ordinarios, transporte y descargue en el sitio de disposición final, y las actividades complementarias de transporte, de tales zonas, corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, barrido y lavado de estas áreas.

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

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

- 1. AFORO DE RESIDUOS SÓLIDOS:** Determinación puntual de la cantidad de residuos sólidos presentados para la recolección por un suscriptor y/o usuario determinado.
- 2. CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los suscriptores y/o usuarios del servicio de aseo pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.
- 3. FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que "AGUAS DE DIBULLA S.A. ESP. Prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del servicio y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 de 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.
- 4. FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:** Incumplimiento por parte de "AGUAS DE DIBULLA SA. ESP." en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 130 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- 5. GRAN GENERADOR O PRODUCTOR:** Suscriptor y/o usuario no residencial que genera y presenta para la recolección, residuos sólidos en volumen superior a un metro cúbico mensual o a la cantidad que defina la normatividad vigente.
- 6. PEQUEÑO PRODUCTOR:** Suscriptor y/o usuario no residencial que genera residuos sólidos en volumen menor o igual a un metro cúbico mensual o en la cantidad que defina la normatividad vigente.
- 7. RESIDUO SÓLIDO O DESECHO:** Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador abandona, rechaza o entrega y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien, con valor económico o de disposición final.
- 8. RESIDUO SÓLIDO O DESECHO ORDINARIO.** Es aquello no calificado como especial en el presente contrato.
- 9. RESIDUO SÓLIDO O DESECHO ESPECIAL:** Es aquel considerado como peligroso, aquel proveniente de la limpieza de jardines y parques, corte de césped y poda de árboles o arbustos, aquel que por su composición, tamaño, volumen y peso no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio, así como todo residuo sobrante de las actividades de construcción, reparación o demolición de obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.
- 10. SANEAMIENTO BÁSICO:** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.
- 11. SERVICIO PÚBLICO DE ASEO:** Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.
- Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento.
- 12. SUBSIDIO:** Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la ley 142 de 1994, se podrán dar subsidios por parte del Estado, como inversión social a los usuarios de los estratos 1 y 2, y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.
- 13. SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- 14. SUSCRIPTOR POTENCIAL:** Persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor del servicio público ofrecido por la persona prestadora.
- 15. USUARIO:** Persona que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.
- 16. USUARIO NO RESIDENCIAL:** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial o de servicios, y otros no clasificados como residenciales y se beneficia con la prestación del servicio de aseo.
- 17. USUARIO RESIDENCIAL:** Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial privada o familiar, y se beneficia con la prestación del servicio de aseo. Se considera como servicio de aseo residencial el prestado a aquellos locales conexas a la vivienda que ocupen menos de veinte (20) metros

CALLE 6 No. 5- 30, Teléfono 7200124 – Celular 3145375366, 3145376424
 Email: aguasdedibulla@hotmail.com
 Dibulla – La Guajira

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

4.2.2 Contrato condiciones uniformes del servicio de aseo

Según la información suministrada por el prestador durante la visita realizada los días 23, 24 y 25 de abril de 2019, el CCU del servicio público de aseo posee concepto de legalidad; situación que no es observable en la última actualización realizada en el RUPS, ya que el CCU del servicio público de aseo no se encuentra reportado, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen 40. CCU

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

Fuente: RUPS

Por otra parte, al verificar el sitio web del prestador, se identificó que el CCU se encuentra publicado, este puede ser consultado a través de la ruta de acceso <http://www.aguasdedibulla.gov.co/normatividad/contrato-de-condiciones-uniformes-para-la-prestacion-819020>, tal como se evidencia a continuación:


Imagen 41. Sitio WEB publicación CCU de Aseo

MENÚ

 Aguas De Dibulla - La Guajira

Inicia sesión

[< Volver](#) Estás en / Inicio / Normatividad / CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ASEO

 Aguas De Dibulla-Guajira
Normatividad febrero 9 2019, 12:58 pm


CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ASEO

OBJETO. El Contrato tiene por objeto que LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP., en adelante "AGUAS DE DIBULLA S.A. ESP.", preste el servicio público domiciliario de aseo, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano y rural, dentro de la zona en la que la persona prestadora ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la regulación tarifaria vigente.

Este contrato aplica a todo el municipio de Dibulla, que incluye el área urbana, los corregimientos de Palomino, Rio Ancho, Mingueo, La Punta de los Remedios, Las Flores, veredas de Campana Nuevo, Campana Viejo, tal y como se describe en el Anexo Técnico a este contrato, que contiene el mapa de la zona en que la empresa presta el servicio, así como las zonas que se excluyen por condiciones técnicas, y las condiciones técnicas de acceso que tiene que satisfacer el inmueble para que la empresa pueda prestarle el servicio.

Este contrato solamente comprende las actividades de recolección municipal de residuos ordinarios, transporte y descargue en el sitio de disposición final, y las actividades complementarias de transporte, de tales residuos, corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, barrido y lavado de estas áreas.

Archivos para descargar

 ccu-aseo.pdf
911 Kb

Fuente: Sitio WEB AGUAS DE DIBULLA S.A. E.S.P.

Sitio web del prestador

El prestador cuenta con la respectiva página web, la cual se puede ingresar siguiendo el link: <http://www.aguasdibulla.gov.co>.

Se verificó el sitio web del prestador y se constató que están publicadas copias de los Contratos de Condiciones Uniformes de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, las cuales concuerdan con lo entregado durante la visita.

Por otro lado, en la página web no se encontraron las rutas y horarios de las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y de corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas.

Finalmente, en la página web se encuentra la información de tarifas aplicadas en el municipio desde enero hasta junio de 2019. Además, existe información de ubicación y horario de la oficina de atención al usuario, números telefónicos y un correo electrónico para la radicación de las PQR. Por lo tanto, se estaría dando cumplimiento a lo establecido en los Numerales 2, 3, 4, 5 y 6 del Artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015. Sin embargo, considerando que en la página no se encuentran publicadas las rutas y horarios de las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y de corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas, se configura un presunto incumplimiento del Numeral 1 del citado Artículo:

“Artículo 2.3.2.2.4.2.112. Página web. Las personas prestadoras deberán disponer de página web la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. Rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo.
2. Tarifas.
3. Contrato de Condiciones Uniformes.
4. Un enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios.
5. Direcciones de oficinas de peticiones, quejas y recursos para la atención de los usuarios.
6. Números teléfonos para la atención de usuarios (...)"

4.3 Catastro de Suscriptores

La empresa tiene el catastro de suscriptores en su sistema de información ANTISOFT, mediante el cual realiza el proceso de facturación y trabaja con la estratificación que se entregó por parte de alcaldía desde el año 2010.

4.4 Suscriptores

La empresa presentó información de suscriptores por estrato y año de la siguiente manera:

Tabla 34. Suscriptores Acueducto y Alcantarillado Años 2017, 2018 y 2019

Suscriptores 2017					
Uso	Estrato	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Participación
1 - Residencial	1	3.058	782	2.880	72%
1 - Residencial	2	950	440	950	23%
1 - Residencial	3	95	13	42	2%
11 - Comercial	10	19	4	59	1%
12 - Oficial	10	36	16	34	1%
TOTAL		4.158	1.255	3.965	100%
Suscriptores 2018					
Uso	Estrato	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Participación
1 - Residencial	1	3.098	793	2.968	72%
1 - Residencial	2	965	450	967	23%
1 - Residencial	3	96	13	54	2%
11 - Comercial	10	20	3	72	2%
12 - Oficial	10	36	17	37	1%
TOTAL		4.215	1.276	4.098	100%
Suscriptores 2019 (Marzo)					
Uso	Estrato	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Participación
1 - Residencial	1	3.097	794	2.969	72%
1 - Residencial	2	961	447	963	23%

1 - Residencial	3	96	13	55	2%
11 - Comercial	10	21	3	68	2%
11 - Comercial	13	0	0	5	0%
12 - Oficial	10	36	17	36	1%
TOTAL		4.211	1.274	4.096	100%

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

Se observa que el estrato uno es de mayor participación frente a los demás estratos, seguido del dos y el tres respectivamente.

El crecimiento de suscriptores de un año a otro no ha sido muy notable según lo reportado por el prestador.

De otra parte, y según lo indicado por el gerente en visita, no cuentan con información documentada acerca de los usuarios a los cuales les aplica el beneficio ICBF y VIP, según lo reglamentado por el Decreto 1766 de 2012.

4.5 Micromedición

Durante la visita adelantada por esta Superintendencia, el prestador informó que el sistema de acueducto regional tiene instalados 1.309 micromedidores para el sistema que abastece el municipio de Dibulla y el de Mingueo, sin embargo, ningún medidor se encontraba en funcionamiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, actualmente toda el área de prestación cuenta con una cobertura de micromedición efectiva del 0%, encontrando que no cumple con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

4.6 Tarifas

4.6.1 Tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado

De acuerdo con la información entregada en la visita realizada los días del 22 al 24 de abril de 2019, la empresa informó que atiende 4.211 suscriptores de acueducto y 1.274 en el servicio de alcantarillado. Por lo cual, es claro que la empresa se encuentra dentro del ámbito de aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017¹.

Sin embargo, a pesar de que esta norma tuvo como fecha límite de aplicación el primero de enero del año 2019², a la fecha la empresa no ha presentado a esta Superintendencia

¹ Modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018.

² *ARTÍCULO 37. Aplicación de las tarifas derivadas de la presente resolución por los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Las tarifas resultantes de la aplicación de la metodología contenida en la presente resolución, comenzarán a aplicarse a más tardar el primero (1º) de enero de 2019,*

soporte del inicio de aplicación de las tarifas calculadas con base en esta metodología, por lo que no es claro cuál metodología se encuentra aplicando a sus usuarios, como fue solicitado mediante oficio con radicado SSPD 20194200492771 del 28/06/2019

De igual manera, al revisar la información de las tarifas aplicadas reportadas al Sistema Único de Información – SUI, en todos los meses del año 2018, se observan inconsistencias en cuanto a la lógica de los valores, puesto que se encuentran dos filas por cada estrato, como se muestra en los siguientes cuadros³:

Tabla 35. Tarifas aplicadas para el servicio de acueducto año 2018

Estrato	Cargo Fijo usuario/mes	Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3)	Costo Medio de Tasas Ambientales CMT(\$/m3)
1	2.673.640	336.630	1.122.090	1.122.090	1
2	5.347.280	673.260	1.122.090	1.122.090	1
3	7.575.310	953.780	1.122.090	1.122.090	1
4	8.912.130	1.122.090	1.122.090	1.122.090	1
Comercial	13.368.200	1.683.140	1.683.140	1.683.140	1
Oficial	8.912.130	1.122.090	1.122.090	1.122.090	1

Fuente: SUI junio 2019

Tabla 36. Tarifas aplicadas para el servicio alcantarillado año 2018

Estrato	Cargo Fijo usuario/mes	Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3)	Costo Medio de Tasas Ambientales CMT(\$/m3)
1	1	73	242	242	0
1	1.842	0	0	0	0
2	3	145	242	242	0
2	3.684	0	0	0	0
3	4	206	242	242	0
3	5.219	0	0	0	0
4	5	242	242	242	0
4	6.140	0	0	0	0
Comercial	7	363	363	363	0
Comercial	14.010	0	0	0	0
Oficial	5	242	242	242	0
Oficial	6.140	0	0	0	0

fecha hasta la cual las personas prestadoras que se encuentren en operación, podrán seguir aplicando las últimas tarifas aprobadas por su entidad tarifaria local.

³ Formato Tarifas Aplicadas del mes de Julio de 2018 para acueducto y alcantarillado.

4.6.2 Tarifas servicio de aseo

Estudio de costos y tarifas del Aseo

Una vez verificada la información que fue suministrada en visita realizada los días 23 al 25 de abril de 2019, se pudo constatar respecto del tema tarifario del servicio de aseo, que los soportes entregados en medio digital corresponden a archivos preliminares con variables para las diferentes estimaciones y cálculos bajo los parámetros establecidos en la Resolución CRA 853 de 2018.

Al respecto, es preciso aclarar que, frente a dicha metodología, esta no se encuentra vigente, toda vez que corresponde al nuevo marco tarifario para el servicio de aseo, que el pasado 29 de octubre de 2018 la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, en Sesión Ordinaria No. 245 aprobó la expedición de la Resolución CRA 853 de 2018 *“Por la cual se establece el régimen tarifario y metodología tarifaria aplicable a las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de hasta 5.000 suscriptores y se dictan otras disposiciones”*.

En ese sentido, este nuevo marco contiene la metodología tarifaria que **deberán aplicar, a partir del 1 de julio de 2019**, todas las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de hasta 5.000 suscriptores en áreas urbanas, así como, en los centros poblados rurales, en municipios declarados como zonas de difícil acceso y en esquemas de prestación regional que incorporen o no, municipios de más de 5.000 suscriptores, de lo cual el prestador deberá definir a que segmento pertenece y proceder a elaborar de manera oficial el documento respectivo del estudio de costos y tarifas del servicio de aseo y posterior envío a la CRA para el concepto que corresponda con el fin de que atienda las observaciones del caso.

Respecto de su aplicación y las diferentes inquietudes que surjan de la misma, el prestador puede acudir a la CRA, <http://www.cra.gov.co> Teléfonos 487 3820 - 489 7640, entidad que cuenta con el soporte y material necesario sobre la norma, lo que le permitirá el correcto desarrollo y aplicación de la estructura tarifaria.

Ahora bien, teniendo en cuenta que el prestador informa tener 4.199 suscriptores para el servicio de aseo, debió estar aplicando la metodología establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA con Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005 durante las vigencias 2017 y 2018, periodos sujetos de la inspección a través de la visita efectuada por esta Superintendencia e inclusive hasta junio 30 del año 2019.

Es así que, para constatar la correcta aplicación de la metodología tarifaria es necesario que los prestadores, cuenten con los respectivos estudios de costos y tarifas reportados en SUI, los cuales debieron elaborar para el servicio de aseo con base en Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005 y así mismo deben contar con el reporte de toda información del tópic 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 SSPD 001 de 2006.

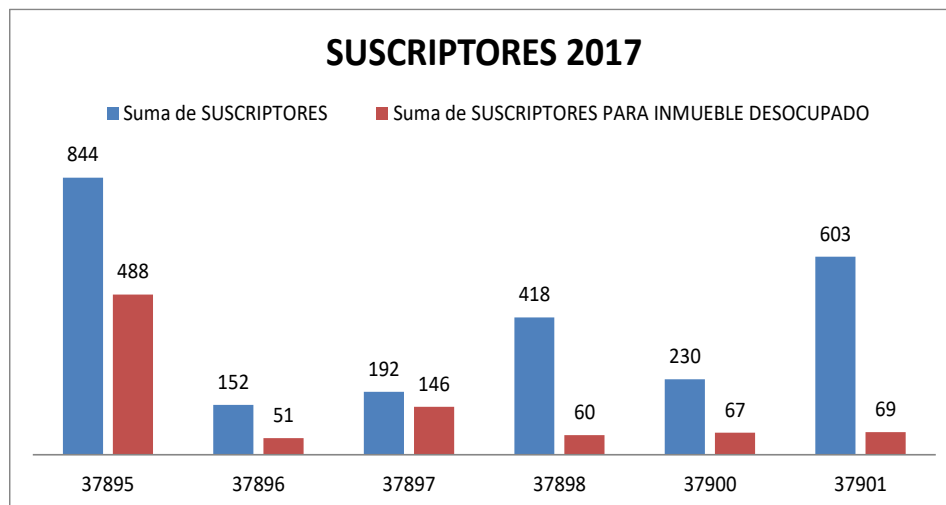
Por tal razón y con el fin de constatar tal número de suscriptores informados en su comunicación, está Superintendencia procedió a verificar el estado de cargue en el SUI,

evidenciando que, para la **EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP**, identificado con **ID 24973** no existe el reporte de la siguiente información:

- Acto de Aprobación y Tarifas Acueducto, Alcantarillado y Aseo (2017-2018-2019)
- Soporte del Estudio de Costos y Tarifas Aseo (Formato PDF)
- Formato de Tarifas Aplicadas Aseo – (2017 a 2019) 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
- Formato 4 - Aseo/Técnico-operativo/Toneladas de barrido y recolección y transporte (Formato 4 Circular. SSPD-CRA 6 de 2006 y Resol. SSPD 15085 de 2009)
 - Toneladas mensuales recogidas en el área de prestación (2017 a 2019)
 - Toneladas mensuales de barrido del área de prestación (2017 a 2019)
- Formato Facturación Comercial de Aseo

Número de suscriptores por estrato y uso atendidos en el área de prestación (mensual) (2017 nov-dic - 2018 y 2019), únicamente reporta hasta octubre del año 2017 con lo siguiente:

Imagen 42. Número de Suscriptores Reportados en SUI - 2017



Fuente: Visita abril 2019

Tabla 37. Suscriptores servicio de aseo

NUAP	Suscriptores	Inmueble desocupado	Total
37895	844	488	1332
37896	152	51	203
37897	192	146	338
37898	418	60	478
37900	230	67	297
37901	603	69	672
Total general	2439	881	3320

Fuente: SUI

Tarifas Aplicadas

De las tarifas aplicadas no existe evidencia de que hayan sido socializadas, la Empresa no suministra soporte de dicha socialización, no obstante, es preciso aclarar que lo anterior resulta contrario a lo establecido en la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por la resolución CRA 403 de 2006, en la cual se determina que la aplicación de las tarifas se realizará una vez se surta el proceso antes descrito en su correcto orden y en los tiempos establecidos.

Acto de Aprobación y Tarifas Acueducto, Alcantarillado y Aseo (2017-2018-2019)

Respecto de este soporte reporta solo tarifas aprobadas para la vigencia 2013, si bien es cierto mencionan en el Acuerdo No. 003 del 1 de febrero del año 2013, que las tarifas fueron definidas con base en las Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005, no existe evidencia de lo registrado allí.

Imagen 43. Acto de Aprobación Tarifas Aseo - Acuerdo No. 003 del 1 de febrero del año 2013

ACUERDO No. <u>003</u> DE 2013.					
3.1.2 TARIFAS DE ASEO SUBSIDIADAS A PAGAR POR EL SUSCRIPTOR					
ESTRATO	PORCENTA JE SUBSIDIO	VALOR. SUBSIDIO ASEO	VR. TARIFA USUARIOS SUBSIDIO	TARIFA COBRADA USUARIO	DIFERENCIA
Estrato Uno	60%	7.353.	4.902.	1.500.	3.402.
Estrato Dos	30%	3.677.	8.579.	1.800.	6.779.
Estrato Tres	10%	1.226.	11.030.	7.000.	4.030.
Estrato Cuatro	0%	-0-	12.255.	.	.
3.2 SECTOR NO RESIDENCIAL					
ESTRATO		TARIFA			
PEQUEÑOS PRODUCTORES					
OFICIAL		12.255.			
COMERCIAL		18.382.			
INDUSTRIAL		15.931.			
ESPECIAL I		31.000.			
ESPECIAL II		105.000.			
ESPECIAL III		160.000.			
ESPECIAL IV		361.000.			

Fuente: SUI

Como se observa, el prestador realiza dentro de dicho acuerdo comparativo de tarifas subsidiadas como resultado de los cálculos que realizaron, frente a las cobradas a los usuarios efectivamente, lo que refleja presuntos cobros muy por debajo de lo que deberían cobrar para dicha vigencia, sin evidencia de que realizaran aplicación de la metodología tarifaria CRA.

Formato 24 de la Resol. SSPD 15085 de 2009

Copias Facturas para los tres servicios PDF o TIFF (2017-2018)- el prestador solo reporta copias de facturas por cada mes únicamente una por los estratos 1 y 2:

Tabla 38. Facturas Reportadas SUI 2017-2018


Año	Estrato	TI Reportada ESP SUI Formato de Tarifas Aplicadas Aseo	Tarifa Final Estimaciones SSPD con Metodología CRA después de Subsidios y Contribuciones	Facturas de cada vigencia	TI en factura cargada en PDF después de Subsidios y/o Contribuciones	Diferencias TI Factura vs TI Reportada SUI	Diferencias Ti SUI vs Ti Cálculos SSPD con Metodología CRA
2017	01 Bajo-Bajo	No Reporta	Sin Soportes	313.763	\$ 5.130	N.D.	N.D.
	02 Bajo	No Reporta	Sin Soportes	318.022	\$ 10.260	N.D.	N.D.
	03 Medio-Bajo	No Reporta	Sin Soportes	No Reporta	N.D.	N.D.	N.D.
	10 Industrial	No Reporta	Sin Soportes	No Reporta	N.D.	N.D.	N.D.
	11 Comercial	No Reporta	Sin Soportes	No Reporta	N.D.	N.D.	N.D.
	12 Oficial	No Reporta	Sin Soportes	No Reporta	N.D.	N.D.	N.D.
2018	01 Bajo-Bajo	No Reporta	Sin Soportes	369.621	\$ 5.433	N.D.	N.D.
	02 Bajo	No Reporta	Sin Soportes	365.287	\$ 10.866	N.D.	N.D.
	03 Medio-Bajo	No Reporta	Sin Soportes	No Reporta	N.D.	N.D.	N.D.
	10 Industrial	No Reporta	Sin Soportes	No Reporta	N.D.	N.D.	N.D.
	11 Comercial	No Reporta	Sin Soportes	No Reporta	N.D.	N.D.	N.D.
	12 Oficial	No Reporta	Sin Soportes	No Reporta	N.D.	N.D.	N.D.

Fuente: SUI

Acto de aprobación de factores de subsidio y contribución -PDF o TIFF- (Formato 20 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)

Frente a este documento verificado el SUI se pudo establecer que el prestador reportó el Acuerdo 028 del 30 de noviembre de 2017 certificado el 11 de enero del año 2019, del cual con las facturas reportadas que se tomaron de forma aleatoria, se constató la aplicación de los subsidios sobre las tarifas finales estimadas para los estratos 1 y 2 en las vigencias 2017 y 2018.

Imagen 44. Acto de aprobación de factores de subsidio y contribución - Acuerdo 028 de 2017

 <p>Integridad Competitividad Sostenibilidad</p>	REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA. MUNICIPIO DE DIBULLA					
	CONCEJO MUNICIPAL NIT. 825000600-2					
		Acuerdo 028 del 2017				
PAGINA 3 DE 5						
pobreza en el que se encuentra sumido el Municipio de Dibulla coincidente con la categoría en que se encuentra el mismo la cual es categoría sexta, mediante Acuerdo Municipal N° 003 de 2016, se procedió a aprobar el aumento de los porcentaje de subsidios para los estratos 1, 2 y 3, de la siguiente manera:						
ESTRATO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO	
	Subsidio	Aporte Solidario	Subsidio	Aporte solidario	Subsidio	Aporte solidario
Estrato 1	70%	0	70%	0	70%	0
Estrato 2	40%	0	40%	0	40%	0
Estrato 3	15%	0	15%	0	15%	0
Estrato 4	0	0	0	0	0	0
Estrato 5	0	50%	0	50%	0	50%
Estrato 6	0	60%	0	60%	0	60%
Comercial	0	50%	0	50%	0	50%
Industrial	0	30%	0	30%	0	30%

Fuente: SUI

Tabla 39. Tarifas con aplicación de subsidios y/o contribuciones

Año	Estrato	Tarifa Base en Facturas Estimada por el Prestador	% Subsidio y Contribución Aplicado	Valor Subsidio y Contribución	TI Resultante en Factura	Tarifa Final Estimaciones SSPD con Metodología CRA después De Subsidios y Contribuciones	Diferencia TI Factura vs TI Cálculos SSPD Metodología CRA
2017	01 Bajo-Bajo	\$ 17.100	70,00%	\$11.970	\$ 5.130	N.D.	N.D.
	02 Bajo	\$ 17.100	40,00%	\$6.840	\$ 10.260	N.D.	N.D.
	03 Medio-Bajo	No Reporta	15,00%	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
	10 Industrial	No Reporta	30,00%	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
	11 Comercial	No Reporta	50,00%	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
	12 Oficial	No Reporta	0,00%	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
2018	01 Bajo-Bajo	\$ 18.110	70,00%	\$ 12.677	\$5.433	N.D.	N.D.
	02 Bajo	\$ 18.110	40,00%	\$ 7.244	\$10.866	N.D.	N.D.
	03 Medio-Bajo	No Reporta	15,00%	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
	10 Industrial	No Reporta	30,00%	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
	11 Comercial	No Reporta	50,00%	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
	12 Oficial	No Reporta	0,00%	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.

Fuente: SUI

De lo anterior, si bien es cierto se pudo verificar la aplicación de los respectivos porcentajes de subsidios, es preciso aclarar que no se cuenta con soportes que permitan evidenciar los diferentes cálculos que llevaron a los cálculos de las tarifas finales, de igual forma tampoco se cuenta con el total de facturas por cada mes del uso residencial y no residencial.

Teniendo en cuenta todas las consideraciones antes descritas, deja ver una situación preocupante por incumplimiento sobre la obligación que le asiste de reportar información al SUI, si bien es cierto al consultar el reporte total http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028, allí presenta un determinado estado de cargue de formatos y/o formularios certificados con el 33% para 2019, 72% para el 2018 y 72% para el 2017, pero al realizar verificación del total habilitado aunque refleja un alto índice de cargue certificado, existe gran cantidad de formatos y/o formularios que no se encuentran reportados presuntamente por motivos de habilitación disponible en el sistema frente a los niveles reportados entre 2013 y 2014, quedando pendiente de cargue al SUI lo que corresponde para las vigencias de 2015 a 2019.

Imagen 45. Estado Total Cargue SUI

Estado de reporte de Información Prestadores SSPD						
Empresa : 24973						
ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE	VER DETALLE DE INFORMACION
24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	2011	210	358	63 %	Ver Detalle
24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	2012	270	357	56 %	Ver Detalle
24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	2013	270	344	56 %	Ver Detalle
24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	2014	225	424	65 %	Ver Detalle
24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	2015	175	313	64 %	Ver Detalle
24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	2016	153	326	68 %	Ver Detalle
24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	2017	133	356	72 %	Ver Detalle
24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	2018	128	346	72 %	Ver Detalle
24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	2019	111	57	33 %	Ver Detalle
24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	TOTAL	1675	2881	63 %	Ver Detalle

Fuente: SUI http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

Tabla 40. Estado de cargue de información en SUI Servicio de Aseo

Estado	Tópico	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total general	%
Certificado	Administrativo y Financiero	7	6	4	2	3	2	2	1		27	
	Comercial y de Gestión	137	149	142	134	27	28	38	26	4	685	
	Generalidades-Riesgos				1	1	1	1	1		5	
	Prestadores	6									6	

Estado	Tópico	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total general	%	
	Riesgos Aseo				3	6	15	14	15	4	57		
	Técnico operativo	37	37	37	33	25	26	25	25	8	253		
Total Certificado		187	192	183	173	62	72	80	68	16	1033	60%	
Pendiente	Administrativo	2	2	2	2	2	2	2	2		16		
	Administrativo y Financiero	13	14	14	14	11	3	3	5	1	78		
	Auditor	13	13	8	8	9	8	13	13		85		
	Comercial y de Gestión	36	31	48	71	29	28	32	25	17	317		
	Generalidades-Riesgos				1	1	1	1	1	2	7		
	Inicio Transición 2015					1					1		
	NSC		1	1	1	1	1	1	1		7		
	Preparación Obligatoria 2014				1						1		
	Prestadores	5	3									8	
	Proceso NIF				1							1	
	Riesgos Aseo								1		4	5	
Técnico operativo	29	27	26	20	12	19	12	12	8		165		
Total Pendiente		98	91	99	119	66	62	65	59	32	691	40%	
Total general		285	283	282	292	128	134	145	127	48	1724	100%	

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

Dicha situación no excluye al prestador de dar cumplimiento al respectivo cargue de información al SUI como lo exige la normatividad vigente expedida por esta Superintendencia en materia de los correspondientes reportes, para tal fin es necesario recordarle que es su obligación adelantar las gestiones de habilitación de los formatos y/o formularios exigidos, a lo cual podrá acudir a través de la mesa de ayuda del SUI y frente a las dificultades que se puedan presentar para el cargue de información, puede enviar solicitud dirigida al Coordinador del Grupo SUI, para recibir orientación sobre los respectivos procesos de reversión y/o habilitación, todo esto con el fin de que puedan efectuar los ajustes y reportes faltantes al Sistema Único de Información.

4.7 Facturación y recaudo

El proceso de facturación se realiza la última semana de cada mes, donde se parametrizan y se imprimen las facturas.

Luego de realizado el proceso, se selecciona por población y rutas, seguidamente se asigna a cada uno de los funcionarios encargados del reparto de las facturas.

En la Cabecera Municipal de Dibulla se cuenta con cuatro funcionarios haciendo la respectiva entrega, Campana y las Flores, un funcionario que reparte las facturas en las fincas del corregimiento de Campana, asimismo tres funcionarios repartiendo la facturación en el corregimiento de Mingueo, tres funcionarios haciendo entrega en el

corregimiento de Rio Ancho; y en el corregimiento de Palomino se contrata a una persona externa. Por la alta morosidad respecto al pago de las facturas se parametriza como fecha de pago inmediato y se recauda hasta el último día hábil del mes.

Se revisaron ocho facturas aleatorias encontrando que se no cumplen con la totalidad de los requisitos establecidos en la Resolución CRA 375 de 2006, de acuerdo con lo siguiente:





Tabla 41. Revisión de los requisitos en la factura

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.	SI
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio	SI
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	SI
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	SI
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	SI
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	NO
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 período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	SI
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	SI
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.	SI
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	NO

Fuente: Empresa – Visita SSPD

Las facturas no establecen las fechas de pago oportunos o fecha de suspensión del servicio, todas se imprimen con “pago Inmediato” según lo indicado por el Gerente, se debe a la cartera tan alta en todas sus áreas de prestación.

Imagen 46. Factura del servicio

 NIT 900353495-3 Dirección: CALLE 5 # 8-97 Teléfono: 7200124		MATRICULA 504		CODIGO 1010200005250															
Factura de Venta No. 301329				FECHA DE VENCIMIENTO ** INMEDIATO **		VALOR A PAGAR 22.560													
NOMBRE: RAMON LACERA MOSCOTE DIRECCION: CALLE 5 No. 8 - 97 DIR. ENTREGA: CALLE 5 No. 8 - 97				USO: Residencial ESTRATO: 1 FECHA DE SUSPENSION:		FR. BARRIDO: 0 FR. RECOLECCION: 0 Meses V.: 2													
PERIODO DE CONSUMO DESDE: 2017 08 01 HASTA: 2017 08 30 DIAS: 30 FECHA EMISION: 2019-04-23				ULTIMA PAGO: 2017-07-28 VALOR PAGO: 11.280		PERIODO DE COBRO AGO-2017													
				ACUEDUCTO DESCRIPCION CONSUMO: VALOR REFERENCIA VALOR APLICADO TOTAL CARGO FLUJO 14.700 4.410 14.700 BASICO 10 0 0 0 COMPLEMENTARI 0 0 0 0 SUPLENTO 0 0 0 0 TOTAL CONSUMO 14.700 SUBSIDIOPORTE % -0.700 VALOR INTERESES -10.290 0 TOTAL ACUEDUCTO 4.410															
LECTURA ANTERIOR: 0 LECTURA ACTUAL: 0 TOTAL CONSUMO: 10 PROMEDIO: 10 NL MEDIDOR: Sin Medidor																			
ASEO NL METROS: 0,00 BARREDO Y LIMPIEZA: 513,00 RECOLECCION Y TRANS: 11.799,00 TRAMO EXCEDENTE: 0,00 DISPOSICION FINAL: 0,00 FACTURACION Y REC.: 4.788,00 SUBSIDIO / APORTE: -11.970,00 TARIFA: 17.100,00 INTERESES: 0 TOTAL ASEO 5.130				ALCANTARILLADO DESCRIPCION CONSUMO: VALOR REFERENCIA VALOR APLICADO TOTAL CARGO FLUJO 5.800 1.740 5.800 BASICO 10 0 0 0 COMPLEMENTARI 0 0 0 0 SUPLENTO 0 0 0 0 TOTAL VERTIMIENTO 5.800 SUBSIDIOPORTE % -0.700 VALOR INTERESES -4.060 0 TOTAL ALCANTARILLADO 1.740															
TOTAL A PAGAR SERVICIOS ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO 11.280																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>SERVICIO</th> <th>DESCRIPCION</th> <th>ARGUMENTOS</th> <th>NIL CUOTA</th> <th>SALDO POR PAGAR</th> <th>VALOR MES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cartera</td> <td>CARTERA ANTERIOR A 201708</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>11.280,00</td> </tr> </tbody> </table>						SERVICIO	DESCRIPCION	ARGUMENTOS	NIL CUOTA	SALDO POR PAGAR	VALOR MES	Cartera	CARTERA ANTERIOR A 201708				11.280,00		
SERVICIO	DESCRIPCION	ARGUMENTOS	NIL CUOTA	SALDO POR PAGAR	VALOR MES														
Cartera	CARTERA ANTERIOR A 201708				11.280,00														
PUNTO DE PAGO: CL 10 #15-71 ESQ - LOCAL CENTRALPARK						TOTAL OTROS COBROS 11.280													
						TOTAL A PAGAR 22.560													
 FACTURA 301329 MATRICULA 504 NOMBRE: RAMON LACERA MOSCOTE DIRECCION: CALLE 5 No. 8 - 97		PERIODO DE COBRO: AGO-2017 MESES VENCIDOS: 2 FECHAS DE VENCIMIENTO SIN RECARGO: ** INMEDIATO ** CON RECARGO: ** INMEDIATO **		TOTAL A PAGAR 22.560															
 4157 0899800815862000000504390000000225609920170911																			

Fuente: Empresa – Visita SSPD

4.7.1 Proceso de recaudo

La empresa cuenta con dos puntos de recaudo, uno en sede de la empresa en Dibulla y en Mingueo en casa de la funcionaria Silenis Padilla.

El proceso de recaudo se inicia una vez sean entregada las facturas, cuenta con la caja en la oficina principal, recaudo en la vivienda de la auxiliar Silenis en el corregimiento de Mingueo, recaudo en la cuenta corriente 088035852 del Banco Bogotá, los puntos BALOTTO, e informa también que reactivaron convenio con Súper Giro.

Las funcionarias encargadas del recaudo lo hacen puerta a puerta en las poblaciones de la Punta de los Remedios, Las Flores, Campana, la cabecera Municipal, Rio Ancho y Palomino, recaudo que es registrado diariamente a través del sistema de información comercial.

De igual forma lo realiza la funcionaria con oficina en el corregimiento de Mingueo quien hace cobro puerta a puerta en las poblaciones de Rio Ancho y Palomino.

Con esta recaudadora, por las distancias que se tienen hasta la oficina, se aplican los pagos semanalmente, una vez cuadrada y recibidos los recursos de cada una de las cajas.

4.7.2 Facturación y recaudo

La empresa entregó la siguiente información de facturación y recaudo:

Tabla 42. Facturación y Recaudo 2017

Año 2017	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Facturado	Recaudo	Indicador de Recaudo
Enero	\$ 25.430.500	\$ 3.125.460	\$ 25.719.058	\$ 54.275.018	\$ 13.859.508	26%
Febrero	\$ 23.709.105	\$ 3.104.870	\$ 26.577.723	\$ 53.391.698	\$ 16.552.158	31%
Marzo	\$ 23.912.125	\$ 3.125.060	\$ 26.976.043	\$ 54.013.228	\$ 14.247.068	26%
Abril	\$ 23.912.125	\$ 3.128.540	\$ 26.986.303	\$ 54.026.968	\$ 14.399.871	27%
Mayo	\$ 24.123.965	\$ 3.155.690	\$ 27.376.888	\$ 54.656.543	\$ 13.500.985	25%
Junio	\$ 24.079.815	\$ 3.129.292	\$ 27.415.500	\$ 54.624.607	\$ 15.336.177	28%
Julio	\$ 22.578.682	\$ 2.984.058	\$ 25.344.132	\$ 50.906.872	\$ 12.390.697	24%
Agosto	\$ 22.578.682	\$ 2.984.058	\$ 25.344.132	\$ 50.906.872	\$ 14.490.758	28%
Septiembre	\$ 22.659.563	\$ 3.009.791	\$ 26.151.367	\$ 51.820.721	\$ 13.083.223	25%
Octubre	\$ 22.349.536	\$ 2.965.558	\$ 25.489.461	\$ 50.804.555	\$ 13.683.386	27%
Noviembre	\$ 22.873.681	\$ 3.059.629	\$ 25.905.790	\$ 51.839.100	\$ 11.703.664	23%
Diciembre	\$ 22.441.053	\$ 2.910.311	\$ 25.132.928	\$ 50.484.292	\$ 17.592.004	35%
TOTAL	\$ 280.648.832	\$ 36.682.317	\$ 314.419.325	\$ 631.750.474	\$ 170.839.499	27%

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

Tabla 43. Facturación y Recaudo 2018

Mes	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Facturado	Recaudo	Indicador de Recaudo
Enero	\$ 25.918.653	\$ 3.327.936	\$ 30.139.531	\$ 59.386.120	\$ 12.904.761	22%
Febrero	\$ 26.013.724	\$ 3.404.715	\$ 30.241.512	\$ 59.659.951	\$ 16.217.460	27%
Marzo	\$ 26.158.573	\$ 3.371.414	\$ 30.598.002	\$ 60.127.989	\$ 15.115.913	25%
Abril	\$ 26.387.929	\$ 3.395.051	\$ 30.861.293	\$ 60.644.273	\$ 20.430.926	34%
Mayo	\$ 26.851.548	\$ 3.400.602	\$ 31.284.403	\$ 61.536.553	\$ 18.022.043	29%
Junio	\$ 26.590.890	\$ 3.404.286	\$ 31.406.580	\$ 61.401.756	\$ 15.024.764	24%
Julio	\$ 27.045.705	\$ 3.571.569	\$ 31.487.610	\$ 62.104.884	\$ 15.997.428	26%
Agosto	\$ 27.235.356	\$ 3.577.961	\$ 31.970.447	\$ 62.783.764	\$ 16.649.558	27%
Septiembre	\$ 27.190.451	\$ 3.569.366	\$ 31.805.104	\$ 62.564.921	\$ 15.058.896	24%
Octubre	\$ 27.224.962	\$ 3.585.060	\$ 31.838.307	\$ 62.648.329	\$ 19.946.209	32%
Noviembre	\$ 27.348.786	\$ 3.593.959	\$ 32.002.656	\$ 62.945.401	\$ 15.488.261	25%
Diciembre	\$ 27.323.540	\$ 3.592.658	\$ 32.145.190	\$ 63.061.388	\$ 18.054.815	29%
TOTAL	\$ 321.290.117	\$ 41.794.577	\$ 375.780.635	\$ 738.865.329	\$ 198.911.034	27%

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

Dado que el prestador no cuenta con micromedición, se factura con un promedio de 10 m³ mensuales. Según la información presentada, el prestador tiene un indicador de recaudo del 27% para las dos vigencias, su porcentaje más alto alcanzado es del 35%, recaudo percibido durante el mes de diciembre de 2017.

En ese sentido, se puede afirmar que la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo del Municipio de Dibulla S.A. E.S.P. se ubica en rango III, es decir, tiene un comportamiento inferior en su indicador de recaudo, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2006.

4.7.3 Facturas del servicio de público de aseo

En cuanto al contenido del cobro del servicio público de aseo, mostrado en las facturas entregadas por el prestador, presuntamente no cumple con los numerales 8, 9 y 12 establecidos de la cláusula 17 de la Resolución CRA 376 de 2006, así:

“Cláusula 17. Contenido mínimo de las facturas. La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- 1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.*
- 2. El nombre del suscriptor y/o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio.*
- 3. La dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobro.*
- 4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.*
- 5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.*
- 6. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. El pago que se haga en las oficinas de la persona prestadora, siempre será aceptable.*
- 7. Discriminación de los cobros realizados de conformidad con la normatividad vigente.*
- 8. El cálculo de las toneladas imputables al suscriptor y/o usuario durante el período de facturación y durante los dos períodos inmediatamente anteriores, cuando se dé aplicación a lo previsto en la Resolución CRA 352 de 2005.*
- 9. La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral y seis períodos, si la facturación es mensual.*

10. 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.

11. El valor y fechas de pago oportuno.

12. La frecuencia de recolección de los residuos.”

4.8 Cartera

La empresa clasifica su cartera por uso y edades de la siguiente manera:

Tabla 44. Cartera a diciembre de 2017

Uso	Estrato	30 DIAS - 201711	60 DIAS - 201710	90 DIAS - 201709	120 DIAS - 201708	150 DIAS - 201707	180 DIAS - 201706	360 DIAS Hasta 201612	MAS 360 Mayor 201612	MES	Valor Total
1 - Residencial	1	28.732.637,80	27.604.421,36	27.233.290,00	26.981.320,92	65.080,00	88.484.280,66	26.698.764,00	1.162.982.359,00	29.832.113,04	1.418.614.266,78
1 - Residencial	2	18.228.400,61	17.291.787,78	17.092.158,54	16.797.027,11	6.122.959,89	27.579.376,85	17.346.106,00	594.851.117,00	19.916.761,75	735.225.695,53
1 - Residencial	3	1.399.460,00	1.331.050,00	1.270.455,00	1.242.615,00	965.390,00	1.319.540,00	1.191.700,00	36.640.356,00	1.810.620,00	47.171.186,00
1 - Residencial	Subtotal	48.360.498,41	46.227.259,14	45.595.903,54	45.020.963,03	7.153.429,89	117.383.197,51	45.236.570,00	1.794.473.832,00	51.559.494,79	2.201.011.148,31
11 - Comercial	10	1.799.603,12	1.431.190,00	1.096.738,00	893.215,00	933.630,00	603.440,00	889.425,00	8.291.360,00	3.108.743,12	19.047.344,24
11 - Comercial	Subtotal	1.799.603,12	1.431.190,00	1.096.738,00	893.215,00	933.630,00	603.440,00	889.425,00	8.291.360,00	3.108.743,12	19.047.344,24
12 - Oficial	10	1.245.840,00	998.940,00	1.081.776,34	829.440,00	791.840,00	829.440,00	1.230.260,00	10.474.906,00	1.376.968,17	18.859.410,51
12 - Oficial	Subtotal	1.245.840,00	998.940,00	1.081.776,34	829.440,00	791.840,00	829.440,00	1.230.260,00	10.474.906,00	1.376.968,17	18.859.410,51
TOTAL		51.405.941,53	48.657.389,14	47.774.417,88	46.743.618,03	8.878.899,89	118.816.077,51	47.356.255,00	1.813.240.098,00	56.045.206,08	2.238.917.903,06

Fuente: Empresa – Visita SSPD

Tabla 45. Cartera a diciembre de 2018

Uso	Estrato	30 DIAS - 201811	60 DIAS - 201810	90 DIAS - 201809	120 DIAS - 201808	150 DIAS - 201807	180 DIAS - 201806	360 DIAS Hasta 201712	MAS 360 Mayor 201712	MES	Valor Total
1 - Residencial	1	30.420.226,62	29.694.226,67	29.187.351,51	28.883.087,78	28.818.338,78	28.427.819,39	166.060.434,96	1.329.998.299,80	33.130.555,53	1.704.620.341,04
1 - Residencial	2	19.310.534,28	18.738.469,18	18.239.082,24	18.077.898,96	17.890.164,89	17.486.020,78	102.112.576,20	674.842.056,88	21.991.409,55	908.688.212,96
1 - Residencial	3	1.771.691,01	1.539.323,58	1.460.730,69	1.413.375,54	1.951.951,15	1.240.151,00	6.715.606,00	41.471.787,00	2.345.949,83	59.910.565,80
1 - Residencial	Subtotal	51.502.451,91	49.972.019,43	48.887.164,44	48.374.362,28	48.660.454,82	47.153.991,17	274.888.617,16	2.046.312.143,68	57.467.914,91	2.673.219.119,80
11 - Comercial	10	2.054.785,86	1.526.215,30	1.278.578,02	1.058.501,92	903.304,94	861.738,00	4.074.443,96	10.510.189,00	3.760.013,26	26.027.770,26
11 - Comercial	Subtotal	2.054.785,86	1.526.215,30	1.278.578,02	1.058.501,92	903.304,94	861.738,00	4.074.443,96	10.510.189,00	3.760.013,26	26.027.770,26
12 - Oficial	10	1.396.350,23	1.009.279,64	1.117.627,13	1.111.959,22	1.111.959,94	983.074,00	5.373.191,53	7.970.851,00	1.833.461,18	21.907.753,87
12 - Oficial	Subtotal	1.396.350,23	1.009.279,64	1.117.627,13	1.111.959,22	1.111.959,94	983.074,00	5.373.191,53	7.970.851,00	1.833.461,18	21.907.753,87
TOTAL		54.953.588,00	52.507.514,37	51.283.369,59	50.544.823,42	50.675.719,70	48.998.803,17	284.336.252,65	2.064.793.183,68	63.061.389,35	2.721.154.643,93

Fuente: Empresa – Visita SSPD

Tabla 46. Cartera a marzo de 2019

Uso	Estrato	30 DIAS - 201902	60 DIAS - 201901	90 DIAS - 201812	120 DIAS - 201811	150 DIAS - 201810	180 DIAS - 201809	360 DIAS Hasta 201803	MAS 360 Mayor 201803	MES	Valor Total
1 - Residencial	1	39.333.479,15	30.790.766,20	29.232.850,89	28.840.226,86	28.979.276,34	28.388.328,73	169.791.242,24	1.398.590.057,88	42.308.209,72	1.796.254.438,01
1 - Residencial	2	24.949.252,41	19.178.504,15	18.334.227,46	17.926.582,49	17.727.316,05	17.525.000,68	104.240.293,76	715.388.004,44	27.900.389,44	963.169.570,88
1 - Residencial	3	2.289.739,56	1.614.088,95	1.394.605,41	1.366.572,45	1.406.612,63	1.366.554,46	8.152.301,65	44.201.878,00	2.879.444,28	64.671.797,39
1 - Residencial	Subtotal	66.572.471,12	51.583.359,30	48.961.683,76	48.133.381,80	48.113.205,02	47.279.883,87	282.183.837,65	2.158.179.940,32	73.088.043,44	2.824.095.806,28
11 - Comercial	10	3.568.005,19	1.981.642,95	1.257.013,00	1.181.229,64	1.066.046,04	1.066.045,54	4.823.862,06	12.076.819,00	5.314.823,44	32.335.486,86
11 - Comercial	13	363.292,50	87.534,00	42.492,00	42.492,00	42.492,00	0,00	0,00	0,00	524.407,50	1.102.710,00
11 - Comercial	Subtotal	3.931.297,69	2.069.176,95	1.299.505,00	1.223.721,64	1.108.538,04	1.066.045,54	4.823.862,06	12.076.819,00	5.839.230,94	33.438.196,86
12 - Oficial	10	1.684.103,00	1.380.238,41	1.340.020,64	1.334.531,38	1.161.551,39	1.156.338,23	5.318.674,76	11.618.076,02	4.662.822,19	29.656.356,02
12 - Oficial	Subtotal	1.684.103,00	1.380.238,41	1.340.020,64	1.334.531,38	1.161.551,39	1.156.338,23	5.318.674,76	11.618.076,02	4.662.822,19	29.656.356,02
TOTAL		72.187.871,81	55.032.774,66	51.601.209,40	50.691.634,82	50.383.294,45	49.502.267,64	292.326.374,47	2.181.874.835,34	83.590.096,57	2.887.190.359,16

Fuente: Empresa – Visita SSPD

De acuerdo con la información presentada por el prestador, su cartera asciende a un total de \$ 2.887.190.359,16, donde el mayor representante de la misma corresponde al estrato uno, seguida del dos y el tres respectivamente, así mismo, se evidencia que se ha aumentado de la vigencia 2017 a la 2018 en un 18% en una diferencia de \$482.236.740,87, valor que es coincidente con la efectividad del recaudo.

La empresa indicó en visita que, dentro de la recuperación de cartera, la empresa realiza jornadas puerta a puerta, cobro persuasivo vía telefónica y visitas domiciliarias, con la ayuda de la trabajadora social y el jurídico se ejecutan charlas, así como rifas e incentivos.

4.9 Estratificación aplicada

Los representantes del comité permanente de estratificación por parte de la empresa son el Gerente José Antonio Mejía y la Ingeniera que apoya la gestión operativa Angeline Socorro.

4.10 Concurso Económico

Según lo indicado por el prestador, la alcaldía no ha realizado el cobro del concurso económico desde que entró en operación la empresa.

Se verificó la información que tiene reportada en SUI, encontrado lo siguiente:

Tabla 47. Concurso económico

Año	Municipio	C XC estratificación	Aporte
2017	Dibulla	NO	NO
2018	Dibulla	NO	NO

Fuente: Sistema Único de Información – SUI – Consulta realizada en mayo de 2019

Según lo reportado en SUI, la alcaldía no ha realizado el cobro del concurso económico para las vigencias objeto de análisis a la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo del Municipio de Dibulla S.A. E.S.P.

4.11 Subsidios y Contribuciones

La empresa aplicó el acuerdo 021 de fecha 02 de diciembre de 2016, para la vigencia 2017, el cual estableció los siguientes montos de subsidios y contribuciones:

Tabla 48. Montos de subsidios y contribuciones

Estrato/uso	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Estrato 1	-70%	-70%	-70%
Estrato 2	-40%	-40%	-40%
Estrato 3	-15%	-15%	-15%
Estrato 5	+50%	+50%	+50%
Estrato 6	+60%	+60%	+60%
Comercial	-50%	-50%	-50%
Industrial	-30%	-30%	-30%

Fuente: Acuerdo 021 de diciembre de 2016

Por lo tanto, se procedió a revisar de manera aleatoria las facturas aportadas por el prestador en visita, encontrando lo siguiente:

Tabla 49. Revisión facturas

Fecha	N° Factura	Estrato	Subsidio o Aporte Aplicado Acueducto y Alcantarillado
sep-17	306479	1	-70%
sep-17	309053	2	-40%
oct-18	309542	3	-15%
jun-17	288950	comercial	125%
jul-17	296919	comercial	125%
ago-17	301631	comercial	125%
oct-17	310133	comercial	125%
nov-17	313905	comercial	125%
dic-17	318163	comercial	125%

Fuente: Facturas aportadas en visita realizada en abril de 2019

Por lo anterior, se evidencia que el acuerdo antes mencionado se aplicó de la manera adecuada para los estratos 1, 2 y 3 respecto a los porcentajes de subsidios, a diferencia de los usuarios de uso comercial, a quienes presuntamente les aplica un porcentaje del 125% de contribución, mientras que el acuerdo establece uno del 50% para los servicios de acueducto y alcantarillado en los meses de junio, julio, agosto, octubre, noviembre y diciembre del año 2017.

Para la vigencia 2018, aplicó el acuerdo 028 del 30 de noviembre de 2017, el cual estableció los siguientes montos de subsidios y contribuciones:

Tabla 50. Montos de subsidios y contribuciones

Estrato/uso	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Estrato 1	-70%	-70%	-70%
Estrato 2	-40%	-40%	-40%
Estrato 3	-15%	-15%	-15%
Estrato 5	+50%	+50%	+50%
Estrato 6	+60%	+60%	+60%
Comercial	-50%	-50%	-50%
Industrial	-30%	-30%	-30%

Fuente: Acuerdo 028 de noviembre de 2017

Así mismo se revisaron facturas de manera aleatoria para la vigencia 2018 encontrando lo siguiente:

Tabla 51. Revisión facturas

Fecha	N° Factura	Estrato	Subsidio o Aporte Aplicado Acueducto Y Alcantarillado
ene-18	322722	1	-70%
feb-18	327772	2	-40%
jun-18	347763	3	-15%
ene-18	323584	comercial	112%
abr-18	335222	comercial	112%
jun-18	345681	comercial	112%
dic-18	370264	comercial	50%

Fuente: Facturas aportadas en visita realizada en abril de 2019.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que el acuerdo antes mencionado se aplicó de la manera adecuada para los estratos 1, 2 y 3 respecto a los porcentajes de subsidios, a diferencia de los usuarios de uso comercial, a quienes presuntamente les aplica un porcentaje del 112% de contribución, mientras que el acuerdo establece uno del 50% para los servicios de acueducto y alcantarillado en los meses de enero, abril y junio del año 2018.

Según indicó el prestador, el municipio de Dibulla adeuda actualmente un valor por \$ 264.424.212 que corresponde a subsidios de los años 2011, noviembre y diciembre de 2012, diciembre de 2013, diciembre de 2014, diciembre de 2017 y diciembre de 2018.

Sin embargo, entregó información en formato Excel, donde se encuentra lo siguiente:

Tabla 52. Subsidios facturados 2017

Mes	SUBSIDIO 2017			GIRADO		
	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Enero	37.164.390	4.270.250	43.217.262	37.164.390	4.270.250	43.217.262
Febrero	37.210.685	4.296.930	43.270.577	37.210.685	4.296.930	43.270.577
Marzo	37.151.885	4.273.730	43.202.177	37.151.885	4.273.730	43.202.177
Abril	37.265.075	4.289.970	43.333.847	37.265.075	4.289.970	43.333.847

Mes	SUBSIDIO 2017			GIRADO		
	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Mayo	37.328.325	4.301.570	43.342.702	37.328.325	4.301.570	43.342.702
Junio	37.091.655	4.233.420	43.443.592	37.091.655	4.233.420	43.443.592
Julio	37.076.180	4.233.420	43.122.520	37.076.180	4.233.420	43.122.520
Agosto	37.084.265	4.229.360	43.095.525	37.084.265	4.229.360	43.095.525
Septiembre	36.979.545	4.208.920	42.444.549	36.979.545	4.208.920	42.444.549
Octubre	36.900.105	4.198.480	42.239.970	36.900.105	4.198.480	42.239.970
Noviembre	36.843.510	4.191.520	42.332.553	36.843.510	4.191.520	42.332.553
Diciembre	36.929.505	4.206.020	42.319.728	30.001.425	4.206.020	37.923.318
TOTAL	475.998.014	54.431.464	489.568.172	475.998.014	54.431.464	489.568.172

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

Tabla 53. Subsidios facturados 2018

Mes	SUBSIDIO 2018			GIRADO		
	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Enero	39.245.533	4.434.969	44.625.589	39.245.533	4.434.969	44.625.589
Febrero	39.245.533	4.453.649	44.625.589	39.245.533	4.453.649	44.625.589
Marzo	39.311.714	4.452.533	44.688.971	39.311.714	4.452.533	44.688.971
Abril	39.311.714	4.452.533	44.688.971	39.311.714	4.452.533	44.688.971
Mayo	39.767.915	4.537.572	43.998.801	39.767.915	4.537.572	43.998.801
Junio	39.664.374	4.496.239	44.215.466	39.664.374	4.496.239	44.215.466
Julio	39.670.602	4.512.705	43.928.107	39.670.602	4.512.705	43.928.107
Agosto	39.955.513	4.611.100	43.238.831	39.955.513	4.611.100	43.238.831
Septiembre	39.956.279	4.615.492	43.282.876	39.956.279	4.615.492	43.282.876
Octubre	39.956.279	4.610.472	43.268.712	39.956.279	4.610.472	43.268.712
Noviembre	39.956.279	4.618.002	43.291.350	39.956.279	4.618.002	43.291.350
Diciembre	39.956.279	4.636.198	43.271.402	39.956.279	4.636.198	37.556.499
TOTAL	475.998.014	54.431.464	489.568.172	475.998.014	54.431.464	489.568.172

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

Tabla 54. Subsidios facturados 2019

Mes	SUBSIDIO 2019			GIRADO		
	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Enero	41.154.687	4.733.792	45.072.636	41.154.687	4.733.792	45.072.636
Febrero	41.154.687	4.733.792	67.562.867	41.154.687	4.733.792	67.562.867
Marzo	41.154.687	4.733.792	67.562.867	41.154.687	4.733.792	67.562.867
TOTAL	475.998.014	54.431.464	489.568.172	475.998.014	54.431.464	489.568.172

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

Se observa que el municipio ha girado el total de las cuentas cobradas por la empresa hasta desde enero de 2017 hasta marzo de 2019, por lo tanto, no es claro lo que indica el prestador, en cuanto a si el municipio tiene deuda con la empresa para esos años.

4.12 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos

La empresa tiene un punto de atención de PQR, que maneja un horario de atención de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. los días lunes a viernes.

Imagen 47. Punto de atención PQR



Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

El proceso inicia cuando la persona llega con la inconformidad y la persona que atiende su solicitud la registra en el sistema de información comercial, dependiendo del tipo de causal se remite al área competente para el trámite respectivo.

Se cuenta con un formato de recepción para PQR de manera escrita pero la mayoría de los usuarios ponen sus quejas de manera verbal.

4.12.1 Estadísticas de PQR

La empresa entregó información de las PQR registradas en su sistema de información comercial de la siguiente manera:

Tabla 55. PQR año 2017

Tipo de Reclamación	Petición	Reclamo	Recurso	Total	Confirmadas	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
85 - No recibe servicio aseo irregular	1	0	0	1	1	0	0	1
124 - Condiciones de Seguridad y Riesgo	1	0	0	1	0	0	1	0
301 - No llega el Agua	1	0	0	1	0	1	0	0
307 - Cambio de Nombre y/o Dirección	1	0	0	1	0	1	0	0

Tipo de Reclamación	Petición	Reclamo	Recurso	Total	Confirmadas	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
416 - Cambios de Datos Básicos	1	0	0	1	0	1	0	0
511 - Cobros por servicios no prestados	0	7	0	7	0	7	0	0
544 - Trabajos técnicos	3	0	0	3	0	0	3	0
550 - Entrega inoportuna o no entrega de la factura	1	0	0	1	0	1	0	0
552 - Falla en la prestación del servicio por calidad	1	0	0	1	0	0	1	0
553 - Falla en la prestación del servicio por continuidad	18	0	0	18	0	18	0	0
563 - Levantamiento de desechos vegetales	2	0	0	2	2	0	0	2
566 - No conexión del servicio	1	0	0	1	0	1	0	0
Total	31	8	0	39	3	30	5	4

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

Tabla 56. PQR año 2018

Tipo de Reclamación	Petición	Reclamo	Recurso	Total	Confirmadas	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
86 - No recibe servicio de aseo	1	0	0	1	1	0	0	1
112 - Descuento Por Predio Desocupado	0	1	0	1	0	1	0	0
254 - No llega agua al inmueble	1	0	0	1	0	1	0	0
301 - No llega el Agua	1	0	0	1	0	1	0	0
304 - Agua llega con Poca Presión	1	0	0	1	0	1	0	0
307 - Cambio de Nombre y/o Dirección	2	0	0	2	0	2	0	0
405 - Otros	1	0	0	1	0	0	1	0
511 - Cobros por servicios no prestados	0	4	0	4	0	4	0	0
517 - Inconformidad con el consumo o producción facturad	0	1	0	1	0	1	0	0
519 - Pago sin abono a cuenta	0	1	0	1	1	0	0	1
533 - Información general	2	0	0	2	2	0	0	2
544 - Trabajos técnicos	3	0	0	3	0	3	0	0
545 - Afectación ambiental	2	0	0	2	0	0	2	0
553 - Falla en la prestación del servicio por continuidad	26	0	0	26	0	26	0	0
563 - Levantamiento de desechos vegetales	1	0	0	1	1	0	0	1
566 - No conexión del servicio	1	0	0	1	0	0	1	0
Total	50	7	0	57	5	48	4	5

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019

Tabla 57. PQR año 2019

Tipo de Reclamación	Petición	Reclamo	Recurso	Total	Confirmadas	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
501 - Clase de uso incorrecto	0	1	0	1	1	0	0	1
511 - Cobros por servicios no prestados	0	2	0	2	2	0	0	2
516 - Inconformidad con el servicio a usuario CICLO 1	0	1	0	1	1	0	0	1
525 - Cambio de datos básicos	1	0	0	1	0	1	0	0
533 - Información general	1	0	0	1	0	1	0	0
537 - Requerimientos Entes oficiales o Entidades externa	1	0	0	1	1	0	0	1
545 - Afectación ambiental	1	0	0	1	0	1	0	0
553 - Falla en la prestación del servicio por continuidad	1	0	0	1	0	1	0	0
560 - Inconformidad trabajos	1	0	0	1	0	0	1	0
Total	7	4	0	11	5	5	1	5

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

Según la información remitida por la empresa, se recibieron más trámites de PQR en la vigencia 2018, donde la causal “Falla en la prestación del servicio por continuidad” es la de mayor renuencia, al respecto, la empresa no cuenta con ningún plan que le permita mejorar la continuidad en el municipio y de esta manera disminuir las quejas por dicha causal.

La atención de las quejas operativas por lo general de atienden en un promedio de 5 días de acuerdo con lo indicado por la funcionaria de atención al cliente.

Durante la visita, se revisaron dos quejas de usuarios, encontrando lo siguiente:

Tabla 58. Revisión quejas usuarios en visita

Fecha	Usuario	Tipo de Solicitud	Respuesta ESP
2018-10-18	Rosa Ferrer	Se solicita revisión por no conexión de servicios de acueducto y alcantarillado, pero si cobro de los mismos.	La empresa realiza visita el 25 de octubre al predio donde se constata que efectivamente no cuenta con dichos servicios por pertenecer a un terreno sin disponibilidad, por lo tanto, se efectúa la respectiva corrección. La respuesta se otorga de manera escrita.
2019-01-10	Mailon Deluque	El usuario solicita revisión de redes de alcantarillado por rebosamiento	La empresa realizó la visita el día 9 de febrero y llevó a cabo el sondeo de la red alcantarillado del predio dejando destapado el punto.

De acuerdo con la anterior revisión, la empresa dio solución a las dos quejas presentadas de manera satisfactoria, sin embargo, se observa que el tiempo utilizado para realizar la última visita fue mayor a 15 días.

5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Indicador financiero agregado

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios elaboró el cálculo de los indicadores financieros y técnicos agregados IFA e IOCA para el período 2015 con base en la información reportada por el prestador en el SUI, de acuerdo con la metodología definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA – en la Resolución 315 de 2005. A partir del año 2015, las empresas clasificadas bajo la Resolución 414 de 2014 de la CGN tenían la obligación de reportar la información contable bajo NIF. Teniendo en cuenta que la CRA no ha definido las variables de cálculo para determinar el nivel de riesgo financiero bajo NIF, no es posible adelantar el cálculo del IFA para los años posteriores a 2015.

5.2 Indicadores Técnicos de prestación

En relación con los indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado para las vigencias 2017 a 2018, a continuación, se muestran estos resultados de acuerdo con la información suministrada en visita y reportada en el SUI por parte del prestador.

Tabla 59. Indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

Año	SUSCRIPTORES		COBERTURA (%)		CONTINUIDAD (h/día)	IRCA (%)	COBERTURA MICROMEDICIÓN (%)	IANC (%)
	ACU	ALC	ACU	ALC				
2017	4.158	1.255	90	45	11.35 (h/día)	ND	ND	ND
2018	4.215	1.276	90	45	11,35 (h/día)	78,9	ND	ND
marzo 2019	4.211	1.274	90	45	8,74 (h/día)	ND	ND	ND

Fuente: AGUAS DE DIBULLA SA ESP – Visita SSPD

6 CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

6.1 Actualizaciones de RUPS

La Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015 en la cual se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS, así:

Tabla 60. Periodicidad de Actualización

Distribución según último dígito del ID	Periodos para realizar la actualización
Prestadores cuyo ID termine en 0 y 1	En el primer mes del año, antes del 30 de enero
Prestadores cuyo ID termine en 2 y 3	En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine en 4 y 5	En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo
Prestadores cuyo ID termine en 6 y 7	En el cuarto mes del año, antes del 30 de abril
Prestadores cuyo ID termine en 8 y 9	En el quinto mes del año, antes del 30 de mayo

Fuente: Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, que derogó la Resolución SSPD 20151300047005 del 7 de octubre de 2015, dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, una (1) vez al año con la siguiente periodicidad:

Imagen 48. Actualización RUPS

ARTÍCULO CUARTO. - ACTUALIZACIÓN. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y de actividades complementarias a los mismos, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, así:

1. Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y quienes desarrollen actividades complementarias a los mismos, en los siguientes periodos:

DISTRIBUCIÓN SEGÚN ÚLTIMO DÍGITO DEL ID	FECHA LÍMITE PARA REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN
Prestadores cuyo ID termine entre 0 y 4	Hasta el 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine entre 5 y 9	Hasta el 30 de marzo

Fuente: Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018

Para la Empresa, debe realizarse en el “*En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero*”, cada año.

No obstante, una vez verificada la información de las actualizaciones del RUPS se puede observar que, tal y como se muestra en la siguiente imagen, el prestador cuenta con actualizaciones aprobadas extemporáneamente para los años 2017 y 2018 conforme a la Resoluciones antes citadas para 2017 y 2018.

Imagen 49. Actualizaciones RUPS

Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos
Administrador **RUPS**

Consulta de solicitudes

? | Home | Mail

Consulta de solicitudes

MARQUE UNA OPCIÓN DE CONSULTA Y LUEGO DILIGENCIE LOS DATOS RESPECTIVOS DE LA OPCIÓN:

Consulta por combinación de criterios

Motivo de la solicitud:

Estado de la solicitud:

Fecha de radicación: DESDE: HASTA:

Servicio:

Clasificación del servicio:

Departamento:

Municipio:

Nombre del prestador:

Identificador del prestador:

NIT del prestador:

Consulta por imprimible

Número de imprimible:

Resultados de la consulta

#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
1	24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_JVALDERRAMA	2016724973347330	11/07/2016	20165290473352	18/07/2016	🔍 📄 🗑️
2	24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_JMMORA	2016924973353809	23/09/2016	20165290670462	03/09/2016	🔍 📄 🗑️
3	24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_AMPARRA	2017124973358116	12/01/2017	20175290271802	19/04/2017	🔍 📄 🗑️
4	24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2017824973361762	16/08/2017	20175290684002	25/08/2017	🔍 📄 🗑️
5	24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_AMPARRA	2018624973366822	14/06/2018	20185290673322	30/06/2018	🔍 📄 🗑️
6	24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_JMONTOYA	2018724973367564	30/07/2018	20185290823162	01/08/2018	🔍 📄 🗑️
7	24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20181224973368810	28/12/2018	20195290007542	07/01/2019	🔍 📄 🗑️
8	24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2019224973370290	05/02/2019	20195290231332	14/03/2019	🔍 📄 🗑️

Fuente: Consulta SUI, abril 2019

6.2 Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI por parte del prestador

A continuación, se señala el estado de reporte de cargue de información al Sistema Único de Información SUI de esta entidad, por parte del prestador, en el cual se observa que se tiene pendiente el reporte de 1663 formatos y/o formularios:

Tabla 61. Estado de cargue de información al SUI

ID	Empresa	Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO	2010	1	0	0
		2011	210	358	63%

ID	Empresa	Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
	DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. E.S.P.	2012	261	369	58%
		2013	261	356	57%
		2014	199	453	69%
		2015	178	313	63%
		2016	156	326	67%
		2017	136	356	72%
		2018	131	346	72%
		2019	130	74	36%
		TOTAL	1663	2951	63%

Fuente: Consulta SUI julio 2019

Tabla 62. Reportes pendientes por tópico

Año	Tópico	Total
2010	Técnico operativo	1
Total 2010		1
2011	Administrativo	3
	Administrativo y Financiero	35
	Auditor	30
	Comercial y de Gestión	63
	MOVET	5
	Prestadores	5
	Técnico operativo	69
Total 2011		210
2012	Administrativo	4
	Administrativo y Financiero	37
	Auditor	30
	Comercial y de Gestión	138
	NSC	1
	Prestadores	3
	Técnico operativo	48
Total 2012		261
2013	Administrativo	4
	Administrativo y Financiero	37
	Auditor	20
	Comercial y de Gestión	152
	NSC	1
	Técnico operativo	47
Total 2013		261
2014	Administrativo	4
	Administrativo y Financiero	37
	Auditor	20
	Comercial y de Gestión	88

Año	Tópico	Total
	Generalidades-Riesgos	1
	NSC	1
	Preparación Obligatoria 2014	1
	Proceso NIF	1
	Riesgos Acueducto	1
	Técnico operativo	45
Total 2014		199
2015	Administrativo	4
	Administrativo y Financiero	32
	Auditor	22
	Comercial y de Gestión	72
	Contribuciones 2016	1
	Generalidades-Riesgos	1
	Inicio Transición 2015	1
	NSC	1
	Técnico operativo	44
Total 2015		178
2016	Administrativo	4
	Administrativo y Financiero	10
	Auditor	20
	Comercial y de Gestión	67
	Generalidades-Riesgos	1
	NSC	1
	Técnico operativo	53
Total 2016		156
2017	Administrativo	4
	Administrativo y Financiero	10
	Auditor	25
	Comercial y de Gestión	47
	Generalidades-Riesgos	1
	NSC	1
	Riesgos Aseo	1
	Técnico operativo	47
Total 2017		136
2018	Administrativo y	4
	Administrativo y Financiero	15
	Auditor	29
	Comercial y de Gestión	31
	Generalidades-Riesgos	1
	NSC	1
	Riesgos Alcantarillado	2
	Técnico operativo	48
Total 2018		131
2019	Administrativo y Financiero	5

Año	Tópico	Total
	Comercial y de Gestión	78
	Generalidades-Riesgos	2
	Riesgos Acueducto	5
	Riesgos Alcantarillado	5
	Riesgos Aseo	5
	Técnico operativo	30
Total 2019		130
TOTAL GENERAL		1663

Fuente: Consulta SUI – julio 2019

7 ACCIONES DE LA SSPD

7.1 Acciones de control y vigilancia

- Mediante radicado SSPD No. 20174200079311 del 22 de febrero de 2017 se requirió al prestador la actualización del Plan de Emergencia y Contingencia.
- Por el radicado SSPD No. 20174310365351 del 28 de abril de 2017 esta superintendencia requirió al prestador información frente al servicio de aseo en el municipio de Dibulla.
- Se hizo una solicitud de información de los contratos de operación mediante el radicado SSPD No. 20174210380421 del 28 de abril de 2017.
- La SSPD le requirió al prestador información sobre el sistema de tratamiento de aguas residuales donde se le pedía el registro de sistemas de tratamiento de aguas residuales, unidades de tratamiento, número de municipios beneficiados por el STAR, residuos generados en sistemas de tratamiento de aguas residuales, el sistema de tratamiento de lodos y los permisos vigentes emitidos por la autoridad ambiental vigente (PSMV).
- Se solicitó al prestador un informe de estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo mediante el radicado SSPD No. 20174211426971 del 10 de octubre de 2017
- Mediante el radicado SSPD No. 20184201145611 del 5 de octubre de 2018 se le hace solicitud de informe estado de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado para lo corrido del año 2018
- La SSPD invitó al prestador a elaborar acciones preventivas ante el aumento de precipitaciones en su área de prestación. Segunda temporada de lluvias mediante el radicado SSPD No. 20184301208341
- Mediante el radicado SSPD No. 20184201153071 del 6 de noviembre de 2018 se solicita al prestador la remisión de los estudios de riesgo, programas de reducción del riesgo y los planes de contingencia de riesgo del agua para consumo humano.
- La SSPD le solicitó al prestador indicar los motivos por los cuales se estaba suministrando agua no potable para el consumo humano mediante el radicado No. 20184231601141 del 13 de diciembre de 2018
- Por el radicado No. 20194200020361 del 23 de enero de 2019 se invitó al prestador a elaborar acciones preventivas para afrontar la temporada seca del primer semestre de 2019 y posible ocurrencia del fenómeno de El Niño.
- Se hace un requerimiento de reporte al SUI de la información pendiente de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el radicado SSPD No. 20194200062521 de 7 de febrero 2019
- Se hace una solicitud al prestador de información de los sistemas de agua potable y saneamiento básico, mediante el radicado SSPD No. 20194230226901 del 15 de abril de 2019

- Se hace una reiteración de reporte al SUI de la información pendiente de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado mediante radicado SSPD No. 20194230303051 del 7 de mayo de 2019

7.2 Acciones de control

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

8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 Aspectos administrativos y financieros

- El prestador no cuenta con el plan de Gestión y Resultados de que trata el artículo 52 de la Ley 142 de 1994, por lo que, no tiene documentados sus procesos de planeación, toma de decisiones y verificación, en el marco del Direccionamiento Estratégico, presuntamente incumpliendo la normatividad descrita.
- El documento titulado Informe de Gestión, elaborado por la Oficina de Control Interno, no plantea de manera objetiva los riesgos, falencias, metas, acciones y/o variaciones que se pudieron presentar dentro de las vigencias evaluadas, y no constituye un insumo valioso para la toma acertada de decisiones.
- El prestador no ha reportado al SUI ningún documento relacionado con la información financiera bajo nuevo marco normativo, ignorando las condiciones establecidas en las Resoluciones que, respecto a ese componente, han sido expedidas por esta Superintendencia.
- En el informe de la Revisora Fiscal se asegura que el prestador aun prepara su información financiera bajo la normatividad precedente (PUC), pese a que, la información financiera del prestador, debe ser preparada y presentada bajo el nuevo marco normativo NIIF.
- Al revisar la información entregada en visita, la misma no cumple con los estándares de reporte de información financiera, toda vez que no presentan con integridad, completitud, ni la suficiente profundidad en la revelación, las situaciones que generan variaciones significativas entre los valores de los conceptos reportados, incumpliendo las condiciones de preparación que indica la Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación.
- El Resultado del Ejercicio 2017 presentó un valor de \$8,6 millones, el cual no coincide con el monto contemplado en el Estado de Situación Financiera que fue de \$11,5 millones, faltando a los principios de complementariedad y concordancia que deben tener los Estados Financieros.
- El Resultado del Ejercicio de 2017 tuvo una reducción de 11,58%. Se hace énfasis en que el prestador no contempla dentro de su patrimonio el impacto de la transición al nuevo marco normativo, dado que el prestador no ha realizado el obligatorio proceso.
- El prestador no suministró la siguiente información solicitada en visita: Estados Financieros de la vigencia 2018, Estado de Resultados Comparativo de la vigencia 2017, ignorando las solicitudes de entrega de documentación realizadas por esta Entidad, e incumpliendo lo establecido en las Resoluciones SSPD de reporte de información financiera relacionadas en el punto 3.2 de este documento. Aspectos técnicos

8.2 Aspectos técnicos

8.2.1 Acueducto y alcantarillado

En términos generales los indicadores técnicos de acueducto y alcantarillado son deficientes, aunado a que, al verificar las vigencias 2016 y 2017 en las que la esta

Superintendencia ha realizado Evaluación Integral al prestador, no se observa una mejora en el comportamiento de los mismos, ni en una operación eficiente de los sistemas de acueducto y alcantarillado del municipio de Dibulla, configurando presuntamente conductas reiteradas de incumplimientos, por cuanto:

- No se toman registros de las presiones en red de distribución.
- Las coberturas de acueducto y alcantarillado no han aumentado significativamente y se tiene una brecha amplia en la cobertura de alcantarillado respecto a la de acueducto.
- Respecto a la continuidad de suministro, solo el corregimiento de Rio Ancho tiene una continuidad de 24 h/día, los demás se encuentran entre 4 y 12 horas, clasificada como INSUFICIENTE y NO SATISFACTORIA establecida el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007.
- No fue posible verificar si la empresa cumple con las horas de suministro dado que el CCU no establece la continuidad de las zonas que conformar el área de prestación de la empresa.
- Dado el bajo nivel de micromedición y macromedición en los sistemas de acueducto no es posible determinar el comportamiento del Índice de Agua no contabilizada – IANC.
- Para los meses en que la autoridad sanitaria tomó muestras en red de distribución para el municipio de Dibulla (Urbano) y para sus corregimientos (rural) se registró un IRCA superior al 5% establecido en la Resolución 2115 de 2007, por lo que presuntamente para los meses de mayo, junio, octubre, noviembre y diciembre de 2018 se suministró agua no apta para el consumo humano; es de aclarar, que la vigencia 2017 no se tomaron las muestras de control.
- Lo anterior, es coherente con el estado de las plantas de tratamiento y el hecho de que no se realiza el proceso de desinfección.
- Aguas de Dibulla SA ESP, presuntamente está incumpliendo con la frecuencia en la toma de muestras de control de la calidad del agua, según lo señalado en el artículo 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.
- Teniendo en cuenta que no se registra el caudal captado en ninguno de los sistemas, ni el volumen de agua suministrada, aunado a que no se realizan los análisis fisicoquímicos y microbiológicos en diferentes etapas del proceso de potabilización o en red, el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo lo estipulado en el artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007.
- No se está realizando de forma adecuada el tratamiento del agua captada, teniendo en cuenta que los sistemas se encuentran deteriorados y no se realiza la dosificación de químicos como coagulante y desinfectante, se suministra agua sin ningún tratamiento a los usuarios.
- La concesión para la fuente subterránea denominada Pozo Palomino se encuentra vencida, por lo que, presuntamente la empresa se encuentra incumpliendo lo establecido en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994 al no contar con el permiso ambiental necesario para el uso de ese recurso hídrico.
- Respecto al catastro de redes del municipio de Dibulla, la empresa entregó planos como soporte del mismo, no obstante, de acuerdo con lo establecido en el artículo 42

de la Resolución 330 de 2017, el catastro de redes debe estar actualizado, incluir la localización de la tubería, las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución; por lo que presuntamente incumpliría el artículo antes mencionado.

- Los sistemas de bombeo en general no cuentan con sistemas alternos o de redundancia por lo que el sistema es vulnerable ante fluctuaciones del fluido eléctrico, afectando así la operación normal de los sistemas de acueducto y alcantarillado.
- No se cuenta con permiso ni tratamiento de los lodos líquidos y sólidos generados en los procesos de potabilización, los mismos son dispuestos en el cuerpo de agua receptor, es decir que, para la PTAP de Río Ancho, los desechos que vierten en esta fuente y para la PTAP Pozo Azul los residuos van al Río Jerez. Lo anterior, se presenta un presunto incumplimiento de lo estipulado en el artículo 42 del Decreto 3930 de 2010.
- No se realiza la caracterización de los vertimientos actuales en el municipio de Dibulla y el corregimiento de la Punta de los Remedios, de conformidad con lo dispuesto en el PSMV, presuntamente incumpliendo lo establecido en el artículo 127 de la Resolución 330 de 2017.
- Dentro de las instalaciones de las plantas de tratamiento de agua potable, el prestador no cuenta con equipos de medición de parámetros fisicoquímicos y microbiológicos ni un laboratorio de procesos, presuntamente incumpliendo el artículo 129 de la Resolución 330 de 2017.
- La última actualización de las actas de calidad del agua fue para el año 2012, y de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 811 de 2008, la actualización debe realizarse anualmente, presentándose un presunto incumplimiento en el parágrafo del artículo 5, los artículos 6 y 7 de la citada Resolución.
- Se puede concluir que el Plan de Emergencia y Contingencia, presentado por el prestador, presuntamente no cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, los cuales son:
 - Elaboración de inventarios.
 - Identificación de requerimientos.
 - Establecimiento de necesidad de ayuda externa.
 - Línea de mando.
 - Comunicaciones.
 - Protocolo de actuación.
 - Formato para evaluación de daños.

8.2.2 Aseo

- El PGIRS del municipio de Dibulla, La Guajira, fue reportado el día del 16 de abril de 2016, el cual se encuentra en estado "POR EVALUAR" en el aplicativo INSPECTOR, en dicho documento no se establece la cobertura de recolección del área urbana, tampoco establece la cantidad de puntos críticos en el municipio, y a su vez no discrimina nada referente a las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles.

- El PPSA del municipio de Dibulla, La Guajira, registra información sobre la cual realiza la prestación del servicio de aseo, dicha información no está en concordancia con el PGIRS del municipio. Por lo anterior, la empresa debe solicitar al municipio para que actualice el PGIRS y este quede acorde al PPSA.
- La información técnica del servicio de aseo de obligación de reporte al SUI por parte de la empresa Aguas de Dibulla S.A.E.S.P., es escasa, lo que limita el desarrollo de las funciones de vigilancia de esta Superintendencia.
- Los residuos de barrido permanecen en las calles del municipio de Dibulla por más de (8) horas por lo que presuntamente se está incumpliendo el Artículo 2.3.2.2.2.3.40. del decreto 1077/2015.
- En cuanto a las actividades de corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas; e instalación y mantenimiento de cestas la información entregada en visita difiere de la consignada en el PPSA y RUPS donde se indica que si se realizan. Por lo anterior la empresa debe dar claridad al respecto, y en caso de que efectivamente realice las actividades remitir los soportes respectivos y/o realizar los ajustes necesarios en los documentos pertinentes.
- Presuntamente se está incumpliendo artículo 2.3.2.2.2.4.51. del decreto 1077 de 2015 frente a la responsabilidad en barrido y limpieza de vías y áreas públicas de la empresa Aguas de Dibulla S.A. E.S.P. donde se realizan las actividades de recolección y transporte por el prestador Interaseo S.A.E.S.P.
- Dado que en el momento de la visita se encontró que el prestador había contratado la actividad de disposición final con Interaseo S.A. E.S.P. por tres meses, plazo que ya venció, se le insta al prestador para que informe si dicho contrato fue prorrogado y/o cuál es el estado del mismo, en caso contrario debe informar cómo se está desarrollando dicha la actividad de disposición final.
- El PEC reportado por el municipio no contiene en su gran mayoría los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución MVCT 154 de 2014. Por lo anterior el prestador debe actualizar el PEC según el requerimiento realizado por esta Entidad mediante radicado SSPD No. 20194340004471 del 10/06/2019

8.3 Aspectos comerciales

- La empresa no ha cargado al SUI el concepto de legalidad otorgado por la CRA para los contratos de condiciones uniformes de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- La empresa tiene una cobertura de micromedición efectiva del 0%, por lo tanto, presuntamente no cumple con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- La factura emitida por el prestador, no cumple con la totalidad de los requisitos establecidos en la Regulación vigente.
- La empresa tiene un indicador de recaudo del 27% que la ubica en Rango III (inferior), de acuerdo con lo estipulado en la Resolución CRA 315 de 2006 por lo tanto, debe idear mecanismos que le ayuden a mejorar dicho indicador.
- De acuerdo con lo evidenciado en cartera y el indicador de recaudo, se puede observar que la cultura de pago en el municipio es muy baja, por lo tanto, se insta al prestador para que asuma labores que le permitan generar una mejor cultura de pago

en sus suscriptores y de esta manera poder recuperar su cartera de manera gradual y efectiva.

- La empresa debe aclarar los valores adeudados por la alcaldía y las vigencias de cada uno, teniendo en cuenta que la información entregada en visita no es acorde con lo comentado por el gerente.
- La empresa presuntamente no aplicó adecuadamente los acuerdos de subsidios y contribuciones para las vigencias 2017 y 2018 en la facturación del uso comercial de acuerdo con el análisis presentado en el numeral 4.11
- De acuerdo con lo evidenciado en el RUPS, la prestadora no ha reportado el Contrato de Condiciones Uniformes para el Servicio Público de Aseo.
- Se evidenció un presunto incumplimiento a lo establecido en el numeral 1 del Artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015; ya que en la página web del prestador no se encuentran publicadas las rutas y horarios de las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y de corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas.
- El contenido del cobro del servicio público de aseo, mostrado en las facturas, reflejan un presunto incumplimiento con los numerales establecidos en la cláusula 17 de la Resolución CRA 376 de 2006.

8.3.1 Aspectos tarifarios acueducto y alcantarillado

- La empresa no ha presentado a esta Superintendencia el inicio de aplicación de las tarifas en el marco de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017.
- La empresa debe revisar y en caso de ser necesario proceder con los ajustes de la información correspondiente a las tarifas aplicadas reportadas al SUI.

8.3.2 Aspectos tarifarios servicio de aseo

Teniendo en cuenta que la acción de vigilancia efectuada por esta Superintendencia mediante visita en el mes de abril del año 2019, a través de la cual se recolectó información y soportes del tópicos comercial y tarifario para las vigencias a evaluar, es decir 2017 y 2018, con lo entregado por el prestador no es posible evaluar la correcta aplicación de la metodología tarifaria establecida con Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005 aplicables en dichas vigencias, toda vez que el prestador suministró soportes tarifarios para el servicio de aseo, lo que corresponde a la Resolución CRA 853 de 2018, metodología que entrará en vigencia a partir del 1 de julio del año 2019 previa estructuración de los estudios de costos y tarifas remitidos a la CRA.

Por la no entrega de los correspondientes soportes, se procedió a verificar lo reportado en SUI, encontrando un alto nivel de información no cargada en el tópicos comercial y tarifario, lo que impide evaluar las tarifas calculadas y aplicadas para 2017 y 2018, con base en las estimaciones que se deriven de lo establecido en las Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.

Por tal razón el prestador debe tener en cuenta que el no reporte resulta contrario a 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 este sistema “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, deben tener en cuenta el Anexo Resolución SSPD 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”.

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 pueda adelantar la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Es así que, es de suma importancia que el prestador tenga en cuenta que los plazos están ampliamente vencidos y la presente verificación en forma alguna no constituye una ampliación del plazo establecido en las normas que fijan el reporte de la información en el SUI, ni amplía los plazos de cualquier requerimiento que se le haya hecho, como tampoco afecta cualquier investigación en curso o el inicio de las acciones de control que se deriven por incumplimiento a la normatividad vigente, la omisión en el reporte de información al SUI o la no respuesta a los diferentes requerimientos.

Motivo por el cual deberá de manera inmediata dar cumplimiento a lo requerido en materia de cargue al SUI, con las aclaraciones que correspondan frente a los soportes que no se encuentran disponibles para esta Superintendencia tanto en la visita efectuada como en las bases de información existentes para el reporte de los mismos.

Proyectó: Adriana Milena Barreto Sierra – Profesional Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
Carlos Mario González – Profesional Especializado Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
Dajhana Londoño López – Contratista Grupo de Evaluación Integral - DTGAA
Antonio José Cervantes - Contratista Grupo de Evaluación Integral - DTGAA
Ana María Andrade – Pasante Grupo Evaluación Integral
Nicolás Armando Villalba - Contratista Grupo Sectorial DTGAA
María Alejandra Gallo Romero – Contratista Grupo Sectorial - DTGAA
Lucía del Pilar Cruz – Ingeniera - Grupo de Evaluación Integral – DTGA
Omar Hurtado – Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGA
Gustavo A. Duarte Rodríguez – Contratista DTGA
Andrés Felipe López Sánchez – Contratista Grupo Sectorial – DTGA

Revisó: Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral (A) – DTGAA
Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo Sectorial - DTGAA
Sandra Ramírez– Coordinadora Grupo de Evaluación Integral – DTGA

Aprobó: Víctor Hugo Arenas Garzón – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Armando Ojeda - Director Técnico de Gestión de Aseo

9 ANEXOS

9.1 Análisis plan de emergencia y contingencia

Los lineamientos a los que se refiere la Resolución 154 de 2014 se encuentran consignados en el anexo técnico en 2 capítulos.

9.1.1 Desarrollo del análisis

A continuación, se presenta el análisis realizado para el prestador EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. E.S.P. (en adelante AGUAS DE DIBULLA S.A. E.S.P.) respecto al Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Dibulla reportado para la vigencia 2018 al Sistema Único de Información (SUI), el día 1 de noviembre del 2018:

Imagen 50. Reporte Plan de Contingencia servicios públicos de acueducto y alcantarillado

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:		2018					
DEPARTAMENTO:		LA GUAJIRA					
MUNICIPIO:		DIBULLA					
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
LA GUAJIRA	DIBULLA	24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA ACUEDUCTO AGUAS DE DIBULLA.pdf	Certificado	01-11-2018
LA GUAJIRA	DIBULLA	24973	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP	Alcantarillado	PLAN DE CONTINGENCIA SISTEMA DE ALCANTARILLADO AGUAS DE DIBULLA.pdf	Certificado	01-11-2018

Fuente: SUI

CRITERIOS PARA LA FORMULACIÓN DE LOS PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA:

El prestador debe desarrollar el estudio de los riesgos, inventarios, requerimientos, secuencias coordinadas de acciones, análisis posterior al evento y construir un plan de emergencia y contingencia por cada área de prestación (APS) que tenga a su cargo. Los planes de emergencia y contingencia de los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo deben estar articulados con el Plan Municipal de la gestión del riesgo de desastres y estrategias Municipales de respuesta a que se refiere el artículo 37 de la Ley 1523 de 2012.

CAPÍTULO 1: PREPARACIÓN DE LA RESPUESTA – FORMULACIÓN DE LOS PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA.

Aspecto 1: la ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales económicos y ambientales.

El prestador AGUAS DE DIBULLA S.A. E.S.P. realiza la identificación de las siguientes amenazas: naturales (sismos, tsunamis, erupciones volcánicas y meteorológicas), socio

naturales (movimiento de masa, inundaciones, avenidas torrenciales, desertificación, sequía e incendios forestales) y antrópicas (accidentes industriales y contaminación, acciones violentas, interrupciones del fluido eléctrico, colapso en la infraestructura de los sistemas de prestación y tecnológicos) en los componentes: captación, conducción, desarenador, planta de tratamiento y distribución.

Ahora bien, para el análisis del riesgo realiza una evaluación con base en el componente de amenaza y vulnerabilidad. Para la amenaza califica la frecuencia de ocurrencia de cada uno de los eventos asociados a los componentes de los sistemas. Posteriormente, el componente de vulnerabilidad se evalúa a través de la exposición de los componentes a la ocurrencia de las amenazas. Igualmente, estima los efectos y/o consecuencias posibles sobre la continuidad y calidad de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado por la ocurrencia de los eventos.

Imagen 51. Matriz de riesgo

Matriz de riesgo para el sistema de Dibulla.

MATRIZ DE RIESGO			
AMENAZA	VULNERABILIDAD	EFFECTOS	PRIORIDAD DE LA AMENAZA
Sismos / Terremotos	*	*	*
Inundaciones	1	1	2
Movimientos en masa /deslizamiento	1	1	1
Incendios	*	*	*
Tsunamis	1	1	1
Avenidas Torrenciales	1	1	1
Vendaval	2	2	2
Huracanes	1	1	1
Contaminación en la fuente de abastecimiento/Cruzada	1	1	1
Mareas	3	3	3
PPRIORIDAD	CONCEPTO		
1	Prioridad Estimada Alta por su frecuencia, Recurrencia, daños y pérdidas		
2	Prioridad estimada media		
3	Prioridad estimada baja		
*	Improbabilidad de que ocurra en el corregimiento		

Fuente: PEC Dibulla 2018

Imagen 52. Matriz de amenazas para el sistema de alcantarillado del municipio de Dibulla

AMENAZA	VULNERABILIDAD	EFFECTOS	PRIORIDAD DE LA AMENAZA
Sismos / Terremotos	*	*	*
Inundaciones	1	1	2
Movimientos en masa /deslizamiento	2	2	2
incendios	*	*	*
Tsunamis	1	1	1
Avenidas Torrenciales	1	1	1
Vendaval	2	2	2
Huracanes	1	1	1
Mareas	1	1	1

PPRIORIDAD	CONCEPTO
1	Prioridad Estimada Alta por su frecuencia, Recurrencia, daños y pérdidas que genera
2	Prioridad estimada media
3	Prioridad estimada baja
*	Improbabilidad de que ocurra en el municipio

Fuente: PEC Dibulla 2018

Aspecto 2: los requerimientos institucionales, los recursos físicos y humanos para atender los posibles impactos causados por un evento.

9.1.2 Elaboración de inventarios.

Tabla 63. Elaboración de inventarios

ÍTEM	INFORMACIÓN REPORTADA POR EL PRESTADOR	INVENTARIO FALTANTE
Recursos físicos	<p>En el numeral 1.1.3 <i>“Descripción del sistema”</i>, del PEC cargado al SUI, el prestador presenta para el sistema de acueducto una descripción de los sistemas de: Dibulla, Mingueo, río Ancho y Palomino. En la mencionada descripción, se relaciona información sobre los componentes de captación, aducción, planta de tratamiento, conducción y distribución.</p> <p>Respecto al catastro de redes para el servicio de acueducto, en los numerales 1.1.3.1, 1.1.3.3 y 1.1.3.4 se encuentra información sobre la longitud, diámetro y material de las redes, igualmente, señala que no cuenta con hidrantes.</p> <p>En lo concerniente al esquema de flujo del sistema de acueducto, en el numeral 1.1.3.8 <i>“Esquema de flujos de los sistemas de acueducto en el municipio de Dibulla”</i>, el prestador relaciona un esquema general para los sistemas de acueducto de Dibulla, Mingueo, río Ancho y Palomino.</p> <p>Respecto al sistema de tratamiento de agua potable, en el numeral 1.2.1.1. <i>“Recursos físicos”</i>, el prestador indica que la empresa cuenta con tres plantas de</p>	<p>Es pertinente, incluir planos o esquema de flujo donde se muestre la infraestructura de redes de recolección, colectores e interceptores, estaciones de bombeo y el sistema de tratamiento de aguas residuales.</p>

ÍTEM	INFORMACIÓN REPORTADA POR EL PRESTADOR	INVENTARIO FALTANTE
	<p>tratamiento, de las cuales una funciona parcialmente (río Ancho), y dos están a la espera de entrega para puesta en marcha (río Jerez y río Cañas). La planta de tratamiento río Jerez es de tipo convencional con los procesos unitarios de: mezcla rápida, floculadores hidráulicos tipo alabama, sedimentadores de alta tasa de placas planas, batería de filtración de tasa constante y nivel variable. La planta de tratamiento Mingueo es de tipo convencional con los procesos unitarios de: mezcla rápida, floculador hidráulico de flujo horizontal, sedimentador de alta tasa de placas planas, batería de filtración de tasa variable; y la planta de tratamiento río Ancho es de tipo convencional diseñada para tratar 8.0 lps.</p> <p>Ahora bien, respecto al sistema de alcantarillado, en el numeral 1.1.3. “<i>Descripción del sistema</i>”, el prestador realiza una descripción de los sistemas de alcantarillado: Cabecera municipal y corregimiento de La Punta. En la mencionada descripción, relaciona información sobre: colectores, especificaciones hidráulicas y sanitarias, pozos de inspección, conexiones domiciliarias, estación elevadora, estación de bombeo, sistema de tratamiento de aguas residuales y punto de vertimiento.</p> <p>En cuanto al catastro de redes en el numeral 1.1.3.1 “<i>Sistema de alcantarillado de Dibulla</i>”, se encuentra información sobre la longitud, diámetro y material de las redes.</p> <p>Adicional a esto, en los numerales 1.1.3.1 y 1.1.3.2 el prestador realiza una descripción de los procesos del tratamiento de aguas residuales, informando que el tratamiento se realiza a través de lagunas de oxidación, las cuales desembocan al río. En el corregimiento de La Punta, el tratamiento consta de un sistema de lagunas facultativas en paralelo, conectadas con la red de alcantarillado municipal, mediante colector final de 16”, el cual tiene una longitud aproximada de 812 metros.</p>	
Recurso humano	<p>En el numeral 1.2.1.2. “<i>Recurso humano</i>” del PEC cargado al SUI, el prestador presenta el organigrama de la empresa identificando las diferentes áreas con las que cuenta y los cargos que integran cada área. Adicionalmente, en la misma sección, presenta el directorio telefónico personal de la empresa.</p>	<p>El prestador debe incluir en su plan la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La descripción del número de personas con las cuales se cuenta en planta, contratistas y todas las demás figuras que la empresa pueda manejar para el cumplimiento de sus tareas. 2. La descripción del número de personas por profesión y la persona de contacto en su familia.
Edificaciones	<p>En el numeral 1.2.1.10. “<i>Edificaciones</i>” el prestador registra la localización de la sede de la empresa y los departamentos que funcionan en ella. Igualmente</p>	-----

ÍTEM	INFORMACIÓN REPORTADA POR EL PRESTADOR	INVENTARIO FALTANTE
	cuenta con dos plantas de potabilización de agua, las cuales se encuentran ubicadas en el río Jerez y río Ancho ambas ubicadas en la vía que conduce a la captación.	
Recursos económicos	En el numeral 1.2.1.3. “ <i>Recursos administrativos</i> ”, el prestador realiza una descripción de los recursos financieros, los cuales serán asumidos principalmente por el presupuesto de operación y mantenimiento del sistema.	Indicar la vigencia fiscal.
Vehículos	En el numeral 1.2.1.4. “ <i>Inventario de maquinaria, equipos y materiales</i> ”, el prestador incluye un inventario con los vehículos y maquinaria.	Incluir el estado y combustible con el que funciona.
Equipos	En cada uno de los documentos del PEC desarrollado por el prestador para la atención a emergencias que afecten la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, incluye los equipos requeridos para sobrellevar las situaciones de emergencia, numeral 1.2.1.4. “ <i>Inventario de maquinaria, equipos y materiales</i> ”.	En el listado de los equipos se debe describir la cantidad, el tipo del mismo y el estado en que se encuentra.
Almacenes	Una vez revisado el plan, no se evidencia información en los documentos reportados por el prestador relacionado con este aspecto.	Incluir un inventario actualizado con la descripción detallada de todos los insumos para la reposición y reparación de infraestructura y la cantidad de cada elemento.
Comunicaciones	En el numeral 1.2.1.5. “ <i>Inventario de equipos de comunicaciones</i> ”, el prestador relaciona los equipos de comunicación. Sin embargo, no incluye algunas de las características establecidas en la Resolución 154 de 2014.	Describir a cargo de quién se encuentra y el estado del equipo.
Sistemas de monitoreo	En el numeral 1.2.1.7. “ <i>Sistema de monitoreo</i> ”, el prestador indica que no cuenta con equipos de monitoreo para los sistemas.	Describir los sistemas que el prestador posee para el control de la calidad, cantidad y continuidad del servicio que presta, tales como: caudalímetros y laboratorios, entre otros.
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	En el numeral 1.2.1.9. “ <i>Hidrantes</i> ”, la empresa indica que no cuenta con hidrantes en todo el municipio de Dibulla.	Debido a la condición de no contar con hidrantes, es necesario que el prestador aclare si cuenta con otros equipos para suplir la necesidad de dichos elementos. Una vez el prestador cuente con hidrantes debe describir su estado, localización y cantidad.
Sitios posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	En el numeral 1.2.1.8. “ <i>Sitios de posibles albergues</i> ”, se presenta los posibles albergues (colegios e instituciones educativas) para la atención de emergencia, estos espacios cuentan con una capacidad de albergue de 200 familias afectadas y cuentan con todos los servicios públicos, por lo que los hace lugares aptos para resguardar a las familias.	Incluir la accesibilidad a dichas edificaciones.

Como se observa en la anterior tabla, el inventario adelantado por la empresa se encuentra incompleto, si bien se relacionan algunos ítems establecidos en la resolución, otros no se describen a cabalidad o no se tuvieron en cuenta.

9.1.3 Identificación de requerimientos

Tabla 64. Identificación de requerimientos

ÍTEM	INFORMACIÓN REPORTADA POR EL PRESTADOR	REQUERIMIENTO FALTANTE
Recursos físicos	En el numeral 1.2.2.1 “ <i>Recursos físicos</i> ”, el prestador presenta algunos instrumentos para casos de emergencia.	Presentar un listado con la cantidad estimada, el tipo de material y las dimensiones, que sería utilizado para la reparación, reconstrucción o restitución de la infraestructura afectada.
Recurso humano	<p>En el plan remitido por la empresa no se evidencia información relacionada con el número de personas que se requieren para atender una emergencia.</p> <p>En el numeral 1.2.3. “<i>Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios</i>”, del PEC del sistema de acueducto y alcantarillado, el prestador presenta la estructura del comité central de emergencia, encabezado por el Gerente General, seguido del Subgerente Técnico Operativo.</p>	<p>Especificar número de personas que se requieren para atender una emergencia, perfil profesional, tiempo de dedicación y su rol o función en la atención.</p> <p>Establecer un organigrama por amenaza, para la atención de emergencia, describiendo el rol de cada una de las personas que participarían en ésta.</p>
Edificaciones	Según la información encontrada en el numeral 1.2.2.6 “ <i>Edificaciones</i> ”, del PEC del sistema de acueducto y alcantarillado, el prestador indica que se debe crear el centro de atención a las emergencias del municipio. No obstante, dentro de los requerimientos mínimos establecidos en la Resolución 154 del 2014, el prestador debe contar con un espacio físico para llevar a cabo las actividades de coordinación de la atención a emergencias.	<p>Establecer un sitio físico para reunir el personal que conforma el comité para la atención a emergencias.</p> <p>El mencionado espacio debe tener en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Posibilidad de generación de energía propia. Información cartográfica de toda la infraestructura. Directorio de todos los funcionarios de la empresa. Equipos de cómputo y material de oficina. Directorio del personal de otras entidades que se encargarán de la atención de emergencias. Equipos de comunicación. Receptores de radio y televisión. Conexión a internet y fax. Juego de laves de vehículos de la institución. Herramientas básicas y kit de primeros auxilios. Provisión de alimentos. Copia del plan de Emergencias y Contingencias. <p>Es importante que la selección de la sala de crisis se realice con base a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> Localización estratégica respecto a la

ÍTEM	INFORMACIÓN REPORTADA POR EL PRESTADOR	REQUERIMIENTO FALTANTE
		infraestructura de los servicios y a otras entidades con las que deba interactuar. Contar con accesibilidad en momentos de normalidad o en situaciones de emergencia.
Recursos económicos	En el numeral 1.2.2.5. <i>“Recursos económicos”</i> , la empresa presenta un presupuesto para la atención de desastres, discriminado por cada ítem.	-----
Vehículos	En el numeral 1.2.2.2. <i>“Maquinaria y equipos”</i> , se indica que para la maquinaria y equipos tiene un presupuesto de alquiler de los mismos.	Listar la cantidad y el tipo de vehículos y maquinaria necesarios para transportar: 1. Personal a las zonas distantes. 2. Equipo de mantenimiento, repuestos y tuberías para reparaciones. 3. Maquinaria pesada para obras de reparación. Describiendo la cantidad y el tipo de combustible que utiliza.
Equipos	Una vez revisado el plan, no se evidencia información en los documentos reportados por el prestador relacionada con este aspecto.	Incluir el listado de equipos necesarios para evaluar y reparar la infraestructura que pueda afectarse durante la emergencia.
Comunicaciones	En el numeral 1.2.2.4. <i>“Equipos de comunicación”</i> , el prestador indica que se necesitaría ocho (8) radios teléfonos y ocho (8) bases fijas de comunicación de largo alcance, por si las comunicaciones entre los celulares se dificultan.	-----
Sistemas de monitoreo	En el numeral 1.2.2.3. <i>“Equipos de monitoreo”</i> , se relaciona una tabla con algunos equipos y su respectiva cantidad.	Definir el sistema que dará las alarmas frente a cada amenaza y el medio de comunicación para transmitir dichas alarmas al personal de la institución.
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	En el numeral 1.2.2.7. <i>“Hidrantes”</i> , el prestador indica que el municipio Dibulla no cuenta con hidrantes. En el numeral 1.2.2.8. <i>“Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables”</i> , el prestador menciona que es necesario contar con carro tanque para el suministro de agua potable y baños portátiles si los daños a la estructura lo ameritan, con la finalidad de no tener desbordamiento de aguas negras en los sectores de albergues a la comunidad.	Una vez el prestador cuente con la infraestructura de los hidrantes deberá incluir la información relacionada con los elementos y equipos para mantener en funcionamiento los hidrantes del municipio donde se presta el servicio.
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	Una vez revisado el plan, no se evidencia información en los documentos reportados por el prestador relacionada con este aspecto.	Evidenciar los medios con los que cuenta para prestar los servicios públicos domiciliarios a los albergues y demás edificaciones.

Como se observa en la anterior tabla, los requerimientos establecidos por la empresa se encuentran incompletos, si bien se relacionan algunos ítems establecidos en la resolución, otros no se describen a cabalidad o no se tuvieron en cuenta.

9.1.4 Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios

Comparando la información presentada por el prestador y lo requerido por la Resolución 154 de 2014, se puede evidenciar en el numeral 1.2.3 "*Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios*" del PEC cargado al SUI, que el prestador presenta las diferentes funciones del comité central de emergencias y la de sus integrantes (Gerente General, Subcomité Operativo, Subcomité de Logística, Recursos y Comunicaciones y Funcionarios), de conformidad con las funciones mínimas exigidas en la norma vigente.

9.1.5 Establecimiento de necesidad de ayuda externa

El PEC del sistema de acueducto y alcantarillado reportado, define las necesidades de apoyo externo con entes de socorro y/o de gestión del riesgo del orden municipal, de acuerdo a la magnitud e impacto de los eventos de emergencia. Así mismo, el prestador presenta en el numeral 1.2.4. "*Establecimiento de necesidad de ayuda externa*", el directorio de las entidades de apoyo externo.

No obstante, en el plan remitido por el prestador, no se identifican los criterios mínimos establecidos por la resolución para el establecimiento de ayuda externa, tales como:

1. Definir el tipo de ayuda que puede requerir el prestador durante la emergencia, ya sea técnica, administrativa o financiera y que entidad puede proveérsela.
2. Establecer los medios de comunicación durante la emergencia que se necesitarían para la atención de ésta y el responsable de coordinar la ayuda externa.
3. Determinar la necesidad de establecer pactos y acuerdos de apoyo mutuo con otros prestadores de servicios públicos domiciliarios en situaciones de emergencia. En tal caso, se debe evidenciar en el plan los mencionados acuerdos.

Tabla 65. Necesidad de ayuda externa

MAGNITUD DE LOS DAÑOS EN LA INFRAESTRUCTURA Y AFECTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	APOYO EXTERNO
En servicio: No se ve afectada la continuidad o calidad regular del servicio de acueducto.	No se requiere apoyo externo
Uso restringido: Racionamiento del servicio de acueducto por varias horas en un día.	Acueducto: se utilizan carros tanque con ayuda de la Alcaldía Municipal. Alcantarillado: Empresas prestadoras de servicios de bombeo y maquinaria para succión.
Fuera de Servicio: Racionamiento del servicio de acueducto menor a 2 días.	Consejo Municipal de Gestión del Riesgo, Defensa Civil, Bomberos, Empresas prestadoras de servicios de bombeo y maquinaria para succión.
Destruído: Racionamiento del servicio de acueducto mayor a 2 días.	Apoyo Departamental, Consejo Municipal de Gestión del Riesgo, Defensa Civil, Bomberos, Empresas prestadoras de servicios de bombeo y maquinaria para succión y maquinaria pesada como pajaritas buldozer.

MAGNITUD DE LOS DAÑOS EN LA INFRAESTRUCTURA Y AFECTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	APOYO EXTERNO
No se presentan inundaciones, rebosamientos o encharcamiento de las calles.	No se requiere apoyo externo
Se presenta una inundación al día en varios sectores del Municipio.	Acueducto: se utilizan carros tanque con ayuda de la Alcaldía Municipal. Alcantarillado: Empresas prestadoras de servicios de bombeo y maquinaria para succión.
Se presentan inundaciones en vías, reflujo de aguas negras por acometidas domiciliarias, anegación de viviendas, entre otros	Consejo Municipal de Gestión del Riesgo, Defensa Civil, Bomberos, Empresas prestadoras de servicios de bombeo y maquinaria para succión.
Se presentan inundaciones en vías, reflujo de aguas negras por acometidas domiciliarias, anegación de viviendas, entre otros	Apoyo Departamental, Consejo Municipal de Gestión del Riesgo, Defensa Civil, Bomberos, Empresas prestadoras de servicios de bombeo y maquinaria para succión y maquinaria pesada como pajaritas buldozer.

Fuente: PEC DIBULLA 2018

Tabla 66. Entidades apoyo externo

ENTIDADES DE APOYO EXTERNO				
ENTIDAD	NOMBRE	CARGO	DIRECCION	TELEFONO
Policía Nacional	Albeiro Campo Redondo	Inspector de Policía	Dibulla	7200063
Oficina de atención de Desastres	Larry del prado	Secretario de Gobierno	Dibulla	7200255-7200315
Alcaldía Municipal	Adolfo Quintero	Secretaria de Planeación	Dibulla	7200255-7200315
Defensa Civil	Alcibiades Villegas	Presidente Junta	Dibulla	3135991500

Fuente: PEC Dibulla 2018

9.1.6 Fortalecimiento de educación y capacitación

En el numeral 1.2.5. “*Fortalecimiento de educación y capacitación*”, la empresa relaciona el cronograma de capacitaciones, donde se evidencian temas como: gestión del riesgo, manejo de emergencia (manejo de equipos de comunicación y simulacros), plan de contingencia (evaluación de daños) y primeros auxilios.

Aspecto 3: Secuencia coordinada de acciones.

9.1.7 Línea de mando

En el numeral 1.3.1 “*Línea de mando*” del PEC del sistema de acueducto y alcantarillado, el prestador presenta un organigrama de la línea de mando (encabezada por el jefe de emergencias) de forma general como parte del comité operativo de emergencias, en el cual se muestran las diferentes dependencias de la empresa que actúan en cada una de las secciones de la pirámide. Así mismo, el prestador expone las responsabilidades de la persona que coordina la atención de emergencias en cada dependencia, basadas en las responsabilidades definidas en la Resolución 154 de 2014.

No obstante, no se presenta el organigrama de tipo piramidal por cada tipo de evento a atender, en el cual se evidencie el papel de cada persona que participa en la atención.

9.1.8 Comunicaciones

En el numeral 1.3.2. “*Comunicaciones*”, del PEC del sistema de acueducto y alcantarillado, el prestador describe en un cuadro el programa de divulgación del plan. Igualmente, se evidencia un diagrama con el protocolo de comunicación general, donde se representa el flujo de información una vez ocurra la emergencia, este protocolo es

acorde al organigrama de la línea de mando general, mas no a la línea de mando según el evento atender.

Por último, de acuerdo al protocolo de comunicación presentado por el prestador, se evidencia que únicamente es el Gerente o su suplente quienes estarán autorizados para entablar comunicaciones con otras entidades.

9.1.9 Protocolo de actuación

En el numeral 1.3.3. “*Protocolo de actuaciones*”, del PEC del sistema de acueducto y alcantarillado, se determinan las diferentes amenazas que afectan la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, los protocolos a seguir de acuerdo al tipo y nivel de alerta, teniendo en cuenta la amenaza que se presente para casa servicio (inundaciones, sismo, terremotos, movimiento de masa, tsunamis, mareas, avenidas torrenciales, huracanes, contaminación de la fuente y contaminación cruzada) así como los protocolos para el suministro de agua potable respecto a los niveles de emergencia y la recolección de aguas residuales según el nivel de alerta.

En el protocolo de acciones propuesto por el prestador no se consideran las siguientes actividades mínimas:

1. Establecer quien está a cargo de la atención a emergencias mientras se presenta el comité de atención a emergencias.
2. Establecer los tiempos en que es necesario declarar la emergencia manifiesta o calamidad pública.

ACUEDUCTO

Tabla 67. Niveles de alerta acueducto

ALERTA	NIVEL	EXPOSICIÓN	DAÑO	EFFECTO
	I	Bajo	No hay deterioro	No afecta el servicio
	II	Medio	Reparable en horas	Retraso por horas en un día
	III	Alto	Limitada reparación	Suspensión menor a dos días
	IV	Muy Alto	No reparable	Suspensión mayor a dos días

Fuente: PEC DIBulla 2018

Imagen 53. Respuesta en los diferentes niveles de alerta

ALERTA	ROJA	NIVEL 4	IMPACTO: ALTO
ACCIONES DE RESPUESTA			
<ul style="list-style-type: none"> • Se solicitará a la Alcaldía Municipal la declaratoria de la EMERGENCIA SANITARIA, con el objeto de motivar el uso racional del agua, la prohibición y suspensión del servicio de lavaderos de todo tipo, dentro del perímetro urbano del Municipio, así como el lavado de calles y andenes, entre otros. • Se inicia la evaluación de daños • Se realizan las obras de emergencia para reestablecer el servicio • De ser necesario se activa el protocolo de ayuda externa • Se suspenderá el servicio a través de la red y se suministrará a través de los tanques de almacenamiento de 3 m3 móviles. • Los sectores críticos serán atendidos por vehículos que transporten agua y su distribución será de acuerdo a las rutas que establezca el Subcomité Operativo. • En el momento de prevalecer e intensificarse la emergencia, la empresa hará uso del convenio con la alcaldía de suministro de agua en caso de emergencia • Se declara el momento en el cual se levanta o finaliza la situación de emergencias y se regresa a la normalidad 			

Fuente: PEC Dibulla 2018

Tabla 68. Respuesta para el suministro de agua potable

ALERTA / NIVEL	DESCRIPCIÓN	INDICADOR
I	La infraestructura es adecuada para que se mantenga con un servicio aceptable a todos nuestros usuarios.	Se realiza el suministro de acuerdo al funcionamiento normal del sistema
II	La disminución en el suministro La disminución en la recolección y transporte ha afectado de manera generalizada el Servicio y este se ha retrasado.	Se realizan razonamientos de agua sectorizando el entorno del suministro
III	Los daños en el sistema han hecho imposible la prestación del servicio se inicia la suspensión del servicio.	Se utilizaran carro tanque para abastecer de agua a los usuarios
IV	Suspensión total del servicio e requiere de sistemas alternos e instruir a la comunidad en el manejo adecuado del agua	Se pone en marcha el plan de emergencia y se utilizan los carros tanques.

Fuente: PEC Dibulla 2018

ALCANTARILLADO

Tabla 69. Niveles de alerta alcantarillado

ALERTA	NIVEL	EXPOSICIÓN	DAÑO	EFECTO
	I	Bajo	No hay deterioro	No se presentan inundaciones, rebosamientos o encharcamiento de las calles.
	II	Medio	Reparable en horas	Se presenta una inundación al día en varios sectores del Municipio Se presenta una inundación al día en varios sectores del Municipio
	III	Alto	Limitada reparación	se presentan inundaciones en vías, reflujo de aguas negras por acometidas domiciliarias, anegación de viviendas, entre otros
	IV	Muy Alto	No reparable	se presentan inundaciones en vías, reflujo de aguas negras por acometidas domiciliarias, anegación de viviendas, entre otros se presentan inundaciones en vías, reflujo de aguas negras por acometidas domiciliarias, anegación de viviendas, entre otros

Fuente: PEC Dibulla 2018

Imagen 54. Respuesta en los diferentes niveles de alerta

ALERTA	NIVEL	EXPOSICIÓN	DAÑO	EFECTO
	I	Bajo	No se presenta afectación	No afecta el servicio
<p>Acciones de Respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se reúne el Comité de Contingencias para el análisis de la situación. (Por lo menos una vez por semana mientras se mantenga este nivel de alerta). ➤ De forma preventiva y de acuerdo a sus funciones los Grupos Operativos inspeccionan el estado del sistema, implementa las acciones preventivas necesarias y reportan toda situación al Comité de Contingencias. (Esta acción se realizara a diario mientras se mantenga este nivel de alerta) ➤ Se revisa y actualiza el inventario de recursos y reporta las necesidades al Comité de Contingencias. (Por lo menos una vez por semana mientras se mantenga este nivel de alerta) ➤ Se reúnen todos los involucrados en el esquema de organización para emergencias y se repasa o socializa los procedimientos operativos. (Por lo menos una vez mientras dure este nivel de alerta) 				

Fuente: PEC Dibulla 2018

Tabla 70. Respuesta en la recolección de aguas residuales

ALERTA / NIVEL	DESCRIPCIÓN	INDICADOR
I	La infraestructura es adecuada para que se mantenga con un servicio aceptable a todos nuestros usuarios.	El sistema sigue funcionando de forma habitual.
II	La disminución en la recolección y transporte en algunos tramos ha afectado de manera generalizada el Servicio y este no funciona adecuadamente	Se utilizan motobombas para transportar las aguas residuales a un colector que trabaje adecuadamente para desahogar el tramo en mal funcionamiento. Sellar los tramos fisurados con cintas impermeables, collar de concreto treime utilizar abrazaderas
ALERTA / NIVEL	DESCRIPCIÓN	INDICADOR
III	Los daños en el sistema han hecho imposible la prestación del servicio	El las zonas de mayor afectación se tratan de canalizar las aguas residuales y llevarlas a los colectores aun en funcionamiento y en los manjoles rebosados se utiliza la motobombas además de equipos que permitan transportarlas hasta la PTAR Sellar los tramos fisurados con cintas impermeables, collar de concreto treime utilizar abrazaderas
IV	Suspensión total del servicio se requiere de sistemas alternos e instruir a	Se pone en marcha el plan de emergencia y se utilizan los equipos y medidas necesarias para mitigar los daños ocasionados

Fuente: PEC Dibulla 2018

9.1.10 Formatos para evaluación de daños

En el numeral 1.3.4. “*Formato de evaluación de daños*”, se evidencia el formato para la recolección y evaluación de los daños que causen los eventos presentados sobre la

infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado. No obstante, es necesario que el prestador incluya una explicación de cómo diligenciar el formato.

Aspecto 4: Análisis posterior al evento

Una vez revisada la información reportada en el SUI para los últimos cuatro (4) años y en el sistema de gestión documental Orfeo de esta Superintendencia, no se evidencia información relacionada con eventos peligrosos que hayan sido reportados en el área de prestación a cargo del prestador. Por lo tanto, no es posible verificar este aspecto, toda vez que, está sujeto a la activación del PEC.

Sin embargo, se le recuerda que en el caso de presentarse un evento peligroso el cual requiera del despliegue de las actividades comprendidas en este plan, deberá llevarse a cabo una evaluación del funcionamiento de las acciones, con el fin de realizar los ajustes necesarios al plan para eliminar los inconvenientes identificados. La anterior información, deberá plasmarse en el documento.

CAPÍTULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA

El prestador en el capítulo 2. “*Ejecución de la respuesta*”, del PEC para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, presenta el protocolo de acción para las diferentes amenazas que afectan al municipio, igualmente describe las diferentes acciones que se desarrollarían durante los diferentes eventos para la atención de las situaciones de contingencia asociadas a las amenazas identificadas.