

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
AGUAS DE ALBANIA S.A.S. E.S.P.**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO**

Bogotá, agosto de 2019

Contenido

1	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	5
1.1	Sumario.....	5
1.2	Datos Generales del Prestador	5
2	ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS.....	7
2.1	Aspectos administrativos.....	7
2.1.1	<i>Empleados</i>	<i>7</i>
2.1.2	<i>Estructura Organizacional.....</i>	<i>7</i>
2.1.3	<i>Plan de gestión y resultados.....</i>	<i>8</i>
2.1.4	<i>Competencias laborales</i>	<i>8</i>
2.1.5	<i>Convenciones colectivas</i>	<i>9</i>
2.1.6	<i>Informe del Revisor Fiscal</i>	<i>9</i>
2.1.7	<i>Informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR</i>	<i>9</i>
2.2	Aspectos financieros	10
2.2.1	<i>Concepto del Revisor Fiscal</i>	<i>10</i>
2.2.2	<i>Conceptos Emitidos por la AEGR.....</i>	<i>11</i>
2.2.3	<i>Convergencia a Normas de Internacionales de Información Financiera – NIIF..</i>	<i>11</i>
2.2.4	<i>Reportes financieros periodo de preparación obligatoria en NIIF</i>	<i>12</i>
2.2.5	<i>Reportes financieros inicio de transición en NIF</i>	<i>12</i>
2.2.6	<i>Reportes financieros periodo de aplicación NIIF.....</i>	<i>13</i>
2.2.7	<i>Análisis de los Estados Financieros 2017 – 2018</i>	<i>14</i>
2.2.8	<i>Estado de Situación Financiera – Años 2017 – 2018.....</i>	<i>14</i>
2.2.9	<i>Análisis del Estado de Resultados Integrales 2017 – 2018</i>	<i>18</i>
2.2.10	<i>Resultados de operación</i>	<i>19</i>
2.2.11	<i>Resultado del Ejercicio</i>	<i>20</i>
2.2.12	<i>Análisis del Estado de Flujos de Efectivo 2017 – 2018.....</i>	<i>20</i>
2.2.13	<i>Indicadores Financieros.....</i>	<i>22</i>
2.3	Contribuciones	23
3	ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS	25
3.1	Aspectos técnicos de acueducto	25
3.1.1	<i>Sistema de abastecimiento.....</i>	<i>25</i>
3.1.2	<i>Estación de bombeo de agua Potable Albania – EBAP</i>	<i>35</i>

3.1.3	<i>Almacenamiento</i>	35
3.1.4	<i>Red de distribución</i>	36
3.2	Indicadores de prestación del servicio de acueducto.....	37
3.2.1	<i>Cobertura de Acueducto</i>	37
3.2.2	<i>Presiones en red de distribución</i>	37
3.2.3	<i>Índice de Continuidad</i>	40
3.2.4	<i>Índice de Agua no Contabilizada – IANC</i>	42
3.2.5	<i>Estimación Oferta vs Demanda</i>	43
3.2.6	<i>Calidad del Agua suministrada por la red de distribución</i>	45
3.3	Aspectos técnicos de alcantarillado.....	53
3.3.1	<i>Cobertura del sistema de alcantarillado</i>	53
3.3.2	<i>Estructura del sistema de alcantarillado</i>	54
3.3.3	<i>Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y permiso de vertimientos</i>	60
3.4	Plan de emergencia y contingencia	61
4	ASPECTOS COMERCIALES	62
4.1	Sistema de Información Comercial – SIC	62
4.2	Contrato de Condiciones Uniformes – CCU	63
4.3	Catastro de suscriptores.....	64
4.4	Suscriptores	65
4.5	Micromedición	66
4.5.1	<i>Proceso de cambio de medidores</i>	66
4.5.2	<i>Laboratorio de medidores</i>	66
4.6	Tarifas	67
4.7	Facturación y recaudo	69
4.7.1	<i>Proceso de suspensión y corte</i>	71
4.7.2	<i>Facturas</i>	73
4.7.3	<i>Proceso de recaudo</i>	75
4.7.4	<i>Indicador de recaudo</i>	75
4.8	Cartera	75
4.9	Gestión de cobro	76
4.10	Estratificación aplicada.....	79
4.11	Concurso Económico	79
4.12	Subsidios y Contribuciones	79
4.13	Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos	81
4.13.1	<i>Estadística de PQR</i>	84

4.13.2	<i>Tiempos de respuesta</i>	86
4.13.3	<i>Formato de atención al usuario</i>	87
5	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	89
5.1	Indicador Financiera Agregado.....	89
5.2	Indicadores de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado .	89
6	CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI	90
6.1	Actualizaciones de RUPS.....	90
6.2	Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI por parte del prestador.....	91
7	ACCIONES DE LA SSPD	93
8	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	94
8.1	Aspectos administrativos.....	94
8.2	Aspectos financieros	94
8.3	Aspectos técnico – operativos	95
8.4	Aspectos comerciales.....	96
9	ANEXOS	97
9.1	Análisis plan de emergencia y contingencia	97
9.1.1	<i>Desarrollo del análisis</i>	97
9.1.2	<i>Elaboración de inventarios</i>	98
9.1.3	<i>Identificación de requerimientos</i>	102
9.1.4	<i>Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios</i>	104
9.1.5	<i>Establecimiento de necesidad de ayuda externa</i>	104
9.1.6	<i>Fortalecimiento de educación y capacitación</i>	104
9.1.7	<i>Línea de mando</i>	105
9.1.8	<i>Comunicaciones</i>	105
9.1.9	<i>Protocolo de actuación</i>	105

AGUAS DE ALBANIA S.A.S. 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 y alcantarillado en el municipio de Albania – 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 y los reportes de información al Sistema Único de Información – SUI que realiza el prestador.

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 dicho servicio en el corto y mediano plazo, de acuerdo con la última visita de inspección y vigilancia llevada a cabo entre los días 23 al 25 de abril de 2019, y que se desarrollarán con detalle más adelante.

1.2 Datos Generales del Prestador

La prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Albania, departamento de la Guajira, está a cargo del prestador AGUAS DE ALBANIA S.A. E.S.P.

Mediante Cesión parcial del contrato de operación N° 001 de 2007, celebrado entre el municipio de Albania y la Administración Pública Cooperativa Triple A Albania, Triple A Norte Albania y el Municipio de Albania, dicha Cooperativa cede parcialmente el contrato antes mencionado, que contempla la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado, por motivos gerenciales a la empresa Aguas de Albania S.A.S E.S.P., y a través del numeral séptimo en sus acuerdos se especifica el tiempo de operación, así:

“Con el fin de cumplir con las nuevas metas de plan de obras e inversiones, el contrato cedido se prorrogará automáticamente por dos periodos iguales, cada uno de cinco (5) años contados a partir de 23 de abril de 2017 y hasta el 23 de abril de 2027, que podrá prorrogarse según lo previsto en la cláusula cuarta del Contrato de Operación.”

A continuación, se presentan los datos generales del operador con base en la última actualización del RUPS aprobado el 21 de marzo de 2019.

Tabla 1. Datos generales del prestador

ITEM	PRESTADOR
ID	31593
Razón social	AGUAS DE ALBANIA S.A.S. E.S.P.
Sigla	ALBANIA
Tipo de sociedad	Privada municipal
NIT	900900747 - 1
Fecha última de actualización RUPS	18 de marzo de 2019
Fecha de constitución	13 de octubre de 2015
Fecha inicio de operaciones	05 de noviembre de 2015
Nombre Representante Legal	Enedina García Martínez
Cargo Representante Legal	Gerente
Fecha de posesión representante legal	27 de julio de 2016
Servicios prestados	Acueducto y Alcantarillado
Clasificación	Más de 2.500 suscriptores
Estado del prestador	Operativo
Zona rural atendida	NA
Zona urbana atendida	Albania
Estado de la certificación del municipio - SGP 2016	Certificado – Resolución SSPD 20184010125035 del 28 de agosto de 2018

Fuente: RUPS, última actualización 21/03/2019 – Visita abril de 2019

2 ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

En esta sección se presentan los principales hallazgos en materia administrativa y financiera del prestador.

2.1 Aspectos administrativos

De acuerdo con la información entregada en visita, la composición accionaria de la empresa se divide de la siguiente manera, según los registros de accionistas, inscrito en el registro mercantil:

Tabla 2. Composición accionaria

NIT	ACCIONISTA	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	% PARTICIPACIÓN
900.647540-8	NAUNET S.A. E.S.P.	\$269.000.000,00	89,66%
900.523.290-9	HIPSITEC LATAM S.A.S.	\$1.000.000,00	0,03%
900.539.281-6	TRIPLE A NORTE	\$30.000.000,00	10,00%
TOTAL		\$300.000.000,00	100%

Fuente: Visita SSPD, abril 2019

2.1.1 Empleados

Conforme con la información suministrada en visita, el prestador AGUAS DE ALBANIA S.A. E.S.P. tenía vinculados a 18 empleados con corte a diciembre-2017, y 20 a diciembre-2018, de los cuales 13 en 2017 estaban vinculados con contrato a término indefinido y 14 en 2018.

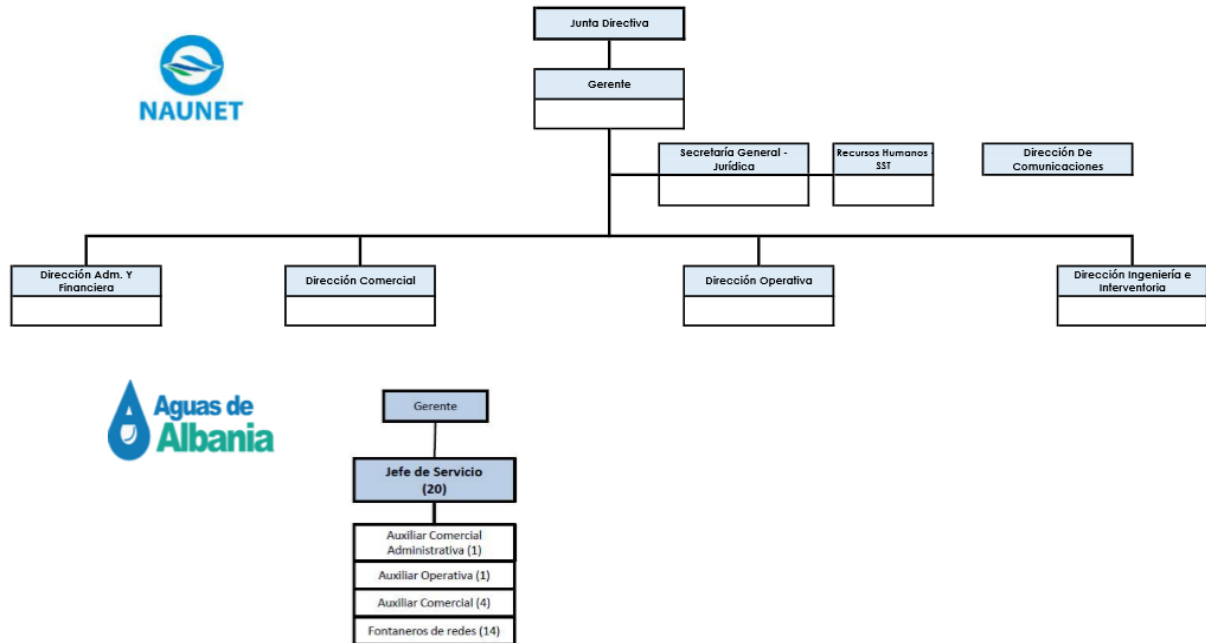
A la fecha de la visita, el prestador contaba con un total de 21 empleados.

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 \$1.356.787 y para 2018 de \$1.365.475.

2.1.2 Estructura Organizacional

Acorde con el Organigrama del prestador suministrado en visita, el mayor órgano de decisión es la Junta Directiva, que ejerce control directo, de quien dependen el Gerente y la Secretaría General. De la Gerencia se desprende directamente la Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Comercial, la Dirección Operativa y la Dirección de Ingeniería e Interventoría, en total el prestador presenta 8 niveles jerárquicos, teniendo en la base los funcionarios operativos.

Imagen 1. Organigrama



Fuente: Visita SSPD, abril de 2019

2.1.3 Plan de gestión y resultados

En cumplimiento del artículo 52 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 7 de la Ley 689 de 2001, párrafo único el cual plasma “*las empresas de servicios públicos deberán tener un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas. Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente, teniendo como base esencial lo definido por las comisiones de regulación de acuerdo con el inciso anterior*”. En visita no fue suministrado dicho plan de gestión y resultados.

2.1.4 Competencias laborales

En términos de competencias laborales debidamente certificadas, se evidencia, dentro de la documentación suministrada en visita, la siguiente relación de normas en las que se han certificado los administrativos y técnicos operativos:

Tabla 3. Certificaciones Laborales

Personal	Código	Norma	Número de empleados	Vigencia
Técnico Operativo del servicio de acueducto	280201232	Nivel avanzado: Mantener las redes de acueducto de acuerdo con los procedimientos técnicos	10	3/05/2021
	280201221	Nivel avanzado: Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas	11	12/09/2021
	280201219	Nivel avanzado: Corregir defraudación de fluidos de acuerdo con los procedimientos técnicos	1	2/10/2021

Personal	Código	Norma	Número de empleados	Vigencia
Técnico Operativo del servicio de alcantarillado	280201230	Nivel avanzado: Mantener las redes de alcantarillado de acuerdo con los procedimientos técnicos	10	26/06/2021
Administrativo	280201198	Nivel avanzado: Cumplir con las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos	11	14/11/2020

Fuente: Visita SSPD, abril de 2019

Por ende, y como se puede constatar en las certificaciones suministradas, todos los empleados quedaron por última vez certificados bajo las modalidades descritas anteriormente durante los años 2017 y 2018. Por lo tanto, actualmente estas certificaciones se encuentran vigentes.

2.1.5 Convenciones colectivas

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

2.1.6 Informe del Revisor Fiscal

En cumplimiento del artículo 203 del Código de Comercio y el párrafo segundo del artículo 13 de la Ley 43 de 1990, el cual señala que es “obligatorio tener revisor fiscal todas las sociedades comerciales, de cualquier naturaleza, cuyos activos brutos al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente de cinco mil salarios mínimos y/o cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente a tres mil salarios mínimos”, para las vigencias evaluadas la empresa contó con los revisores fiscales relacionados a continuación :

Tabla 4. Revisor fiscal

Vigencia	Nombre	TP
2017 y 2018	Yules Javier Ortiz Álvarez	58918-T

Fuente: Visita SSPD, abril de 2019

2.1.7 Informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

La empresa se encuentra clasificada como privada, por lo tanto, está obligada a contratar auditoría externa conforme a lo establecido en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001:

Artículo 6. Modificase el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

"Artículo 51. Auditoría externa. Independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas privadas especializadas. (...) La auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que

pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. En todo caso, deberán elaborar, además, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la entidad prestadora.

(...) No estarán obligados a contratar auditoría externa de gestión y resultados, los siguientes prestadores de servicios públicos domiciliarios:

A criterio de la Superintendencia, las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994, si demuestran que el control fiscal e interno de que son objeto satisfacen a cabalidad los requerimientos de un control eficiente. Las comisiones de regulación definirán de manera general las metodologías para determinar los casos en que las entidades oficiales no requieran de una auditoría externa; (Texto subrayado Declarado INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C 29 de 2002).

Conforme a la información registrada en RUPS la empresa para las vigencias evaluadas tiene inscrito actualmente como auditor externo de gestión y resultados a la empresa ECON SAS, quien realiza auditorías de manera anual a la empresa.

Imagen 2. AEGR reportada en RUPS

Datos Generales Auditor Externo de Gestión y Resultados		
Información Básica		
Razón Social: ECON S.A.S		
Sigla: ECON	Nit: 900335565 - 2	Vigencia Contrato Actual: desde 22/02/2019 hasta 22/02/2020
Representante Legal		
Primer Apellido: SILVA	Segundo Apellido: CARRILLO	Nombres: JAIRO ANDRES
Identificación: CEDULA DE CIUDADANIA : 1098659482REPRESENTANTE LEGAL		
Correo Electrónico:		
Dirección Principal		
Departamento: BOGOTA, D.C.	Municipio: BOGOTA, D.C.	
Tel Contacto 1: 4884587	Extensión 1: 0	Tel Móvil: 3103055958
Tel Contacto 2: 0	Extensión 2: 0	Fax: 0
Correo Electrónico: jsilva@econsas.com		
Dirección: CALLE 77 # 13-47 OF 404		

Fuente: RUPS, última actualización aprobada 21 de marzo de 2019

2.2 Aspectos financieros

2.2.1 Concepto del Revisor Fiscal

El Revisor Fiscal emitió para las vigencias evaluadas (2017 y 2018) la siguiente opinión sobre el cumplimiento legal y normativo:

Opinión:

“A mi juicio, la entidad ha dado cumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables, así como a las disposiciones estatutarias, de la asamblea de accionistas y de la junta directiva en todos los aspectos importantes.”

2.2.2 Conceptos Emitidos por la AEGR

En visita no fueron suministrados los informes de auditoría externa de gestión y resultados para las vigencias evaluadas.

2.2.3 Convergencia a Normas de Internacionales de Información Financiera – NIIF

De acuerdo con la naturaleza jurídica del prestador, debe aplicar el marco normativo establecido para grupo 2 conforme a lo plasmado en las notas a los estados financieros y clasificación en SUI, sin embargo, en el acta de visita el prestador manifestó que fueron clasificados según el marco normativo establecido en la Resolución 414 de 2014. De esta manera la empresa deberá aclarar dicha situación.

La empresa mediante radicado 20195290965862 del 02 de septiembre de 2019 aclaró que *“se hace corrección en la información entregada sobre la clasificación bajo resolución 414 de 2014. Es de precisar que la Empresa Aguas de Albania SAS ESP, es una empresa privada que se encuentra clasificada en el grupo 2 NIIF para PYMES, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1314 de 2009 y decreto 2420 de 2015”*.

Imagen 3. Reporte de información financiera para las vigencias 2017 y 2018

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicio	Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF	Histórico Rechazados	Datos Responsable	Histórico de no certificados
No se encontraron registros asociados a la búsqueda realizada.											

Fuente: Consulta SUI Taxonomías XBRL –mayo de 2019.

La empresa no ha certificado los cargues de información requeridos bajo nuevo marco normativo.

La empresa mediante radicado 20195290965862 del 02 de septiembre de 2019 informa que *“...(..) el 31 de julio de 2019, en mesa de trabajo sostenida con representantes de diferentes empresas del grupo Naunet (anexo hoja de asistencia), para el caso de Aguas de Albania SAS ESP, nos comprometimos para hacer el cargue de la información 2018 para el día 10 de septiembre de 2019.”*

A la fecha (19/09/2019) se observa que la empresa no ha realizado el respectivo cargue de la información financiera en SUI. Al respecto es necesario precisar que en dicha mesa de trabajo se indicó a los representantes de la empresa que el cargue al SUI debía realizarse a la mayor brevedad posible, teniendo en cuenta que los plazos para el reporte de información financiera se establecen de forma anual, en las resoluciones donde se requiere el cargue al SUI, por lo tanto, no es posible ampliar el plazo hasta el 10 de octubre.

Adicionalmente, la información financiera de los vigilados es indispensable para el cumplimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control, por lo tanto, el hecho de no reportar información a la Superservicios de manera reiterada, puede agravar las sanciones que se imponen por presentación extemporánea o no reporte de información.

2.2.4 Reportes financieros periodo de preparación obligatoria en NIIF

La empresa se encuentra clasificada como Grupo II – NIF Pymes, debiendo elaborar y presentar la información financiera acorde a los siguientes plazos conforme a lo establecido en la resolución 20141300004095 del 21 de febrero de 2014.

Tabla 5. Reporte preparación obligatoria

Información	Código	Formularios y formatos	Plazo de reporte
Reporte clasificación y plan de implementación	NIF-A-0005	Formulario A1 – NIF: Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales	Hasta 28/Mar/2014
	NIF-A-0006	Formulario A2 - NIF: Preguntas Grupo 1 - NIFF plenas	
	NIF-A-0007	Formulario A3 - NIF: Preguntas Grupo 2 - PYMES	
	NIF-A-0008	Formulario A4 - NIF: Preguntas Grupo - Microempresas	
	NIF-A-0009	Formulario B – NIF: Plan de Implementación NIF Anual	

Fuente: Resolución 20141300004095 del 21 de febrero de 2014.

2.2.5 Reportes financieros inicio de transición en NIF

La empresa debía reportar información conforme a lo establecido en la resolución 20151300020385 del 29 de julio de 2015, según el último dígito del ID.

Tabla 6. Reporte periodo de transición

Información	Código	Formularios y formatos	Plazo de reporte
Reporte ESFA, Conciliación y Revelaciones y Políticas	NIF-A-0014	Formulario 1: Información General	Según último dígito del ID
	6034	Formato 11 - Hoja de Trabajo Estado de Situación Financiera de Apertura	
	6036	Formato 12 - Conciliación Patrimonial Estado de Situación Financiera de Apertura	
	6037	Formato 13 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera de Apertura	

Información	Código	Formularios y formatos	Plazo de reporte
	6038	Formato 14 - Estado de Situación Financiera Adopción anticipada	0 y 1 Hasta 31/Ago/2015
	6039	Formato 15 - Conciliación Patrimonial Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada	2 y 3 Hasta 28/Ago/2015
	6040	Formato 16 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada	4 y 5 Hasta 27/Ago/2015
	6035	Formato 17 - Estado de Situación Financiera de Apertura Consolidado	6 y 7 Hasta 26/Ago/2015
	6041	Formato 18 - Revelaciones y políticas Estado de Situación Financiera de Apertura Consolidado	8 y 9 Hasta 25/Ago/2015
	6042	Formato 19 - Información Empresas Incluidas en la Consolidación	
	6043	Formato 20 - Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada Consolidado	
	6044	Formato 21 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada Consolidado	

Fuente: Resolución 20151300020385 del 29 de julio de 2015

2.2.6 Reportes financieros periodo de aplicación NIIF

Conforme a lo establecido a la resolución 20161300013475 del 19 de mayo de 2015, modificada por la resolución 20161300016975 del 17 de junio de 2016 y 2018100024475 del 15 de marzo de 2018 se establecieron los plazos de reporte de información, así:

Tabla 7. Reporte período de aplicación

Información	Código	Formularios y formatos	Plazo de reporte
Requerimientos de información Financiera de 2015 en XBRL	NIF-A-0015	Formulario Único de Clasificación	4 y 5 Hasta 13/Jul/2016
	XBRL	Estados Financieros NO Comparados 2015 - Grupos 2, 414 y vol G-1	6 y 7 Hasta 14/Jul/2016
	XBRL	Notas a los Estados Financieros NO Comparados 2015 - Grupos 2, 414 y vol G-1	8 y 9 Hasta 15/Jul/2016
	XBRL	Formatos Complementarios 2015 - Grupos 2, 414 y vol G-1	

Fuente: Resolución 20161300013475 del 19 de mayo de 2015, modificada por la Resolución 20161300016975 del 17 de junio de 2016 y 2018100024475 del 15 de marzo de 2018

Mediante resolución 20171300042935 del 30 de marzo de 2017, modificada por la resolución 20171300042935 del 24 de mayo 2017 y complementada con la resolución 20181000024475 del 15 de marzo de 2018 y 20191000006825 del 18 de marzo de 2019 en las cuales se establecieron los plazos de reporte de información de la vigencia 2017, 2018 y 2019 así:

Tabla 8. Reporte periodo de aplicación vigencia 2017, 2018 y 2019

Información	Código	Formularios y formatos	Plazo de reporte
Requerimientos de información Financiera de 2016, 2017 y 2018 en XBRL	XBRL	Estados Financieros 2016 Individuales y Consolidados - Notas a los Estados Financieros 2016 Individuales y Consolidados Formatos Complementarios 2016 Todos excepto Res. 533/15	Del 10 al 14 de Julio de 2017
	XBRL	Estados Financieros 2017 Individuales y Consolidados - Notas a los Estados Financieros 2017 Individuales y Consolidados Formatos Complementarios 2017	Del 7 al 15 de mayo de 2018
	XBRL	Estados Financieros 2018 Individuales y Consolidados - Notas a los Estados Financieros 2018 Individuales y Consolidados Formatos Complementarios 2018	Del 22 al 26 de abril de 2019

Fuente: Resolución 20171300042935 del 30 de marzo de 2017, modificada por la Resolución 20171300042935 del 24 de mayo 2017 y complementada con la Resolución 20181000024475 del 15 de marzo de 2018 y 20191000006825 del 18 de marzo de 2019

2.2.7 Análisis de los Estados Financieros 2017 – 2018

Los Estados Financieros analizados en esta sección corresponden a los suministrados en visita para las vigencias 2017 y 2018, los cuales fueron proporcionados en medio magnético y se encuentran firmados por la gerente de la empresa, contador y el revisor fiscal.

Para el control y manejo de la información contable, la empresa maneja el software ANSOFT el cual se alimenta en cada una de las áreas de prestación de los servicios y contienen los módulos de facturación, contabilidad, recursos humanos e inventario.

El área financiera está conformada únicamente por un contador externo.

2.2.8 Estado de Situación Financiera – Años 2017 – 2018

A continuación, se presenta el Estado de la Situación Financiera correspondiente a la vigencia 2017-2018 con su respectivo análisis, los cuales corresponden a los suministrado en visita.

Tabla 9. Estado de Situación Financiera 2017-2018(cifras en pesos)

	2017	2018	Diferencia absoluta	Diferencia relativa%
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo y equivalentes de efectivo	21.576.907	4.224.392	-17.352.515	-80,42%
Deudores por servicios de AyA	407.841.873	498.929.443	91.087.570	22,33%
Municipio deudor por FSRI y otros	734.129.843	1.339.858.296	605.728.453	82,51%
Anticipos de impuestos	11.033.971	24.744.500	13.710.529	124,26%
Préstamos a empresas vinculadas	188.496.954	315.491.524	126.994.570	67,37%
Inventario	21.081.995	17.178.729	-3.903.266	-18,51%
Otros Activos corrientes	13.810.985	60.917.632	47.106.647	341,08%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1.397.972.528	2.261.344.516	863.371.988	61,76%

	2017	2018	Diferencia absoluta	Diferencia relativa%
ACTIVO NO CORRIENTE				
Inversiones en Propiedad Ajena	53.662.921	47.349.352	-6.313.569	-11,77%
Propiedad, Planta y Equipo. Neto	88.161.092	156.279.788	68.118.696	77,27%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	141.824.013	203.629.140	61.805.127	43,58%
TOTAL ACTIVO	1.539.796.541	2.464.973.656	925.177.115	60,08%
PASIVO CORRIENTE				
Obligaciones financieras	3.797.879	13.195.770	9.397.891	247,45%
Proveedores y Acreedores	260.393.735	376.731.669	116.337.934	44,68%
Impuestos, gravámenes y tasas	68.017.175	91.879.651	23.862.476	35,08%
Beneficios a Empleados	44.606.084	84.682.701	40.076.617	89,85%
Otras cuentas por Pagar	2.485.612	0	-2.485.612	-100,00%
Otros pasivos	41.761.138	165.718.345	123.957.207	296,82%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	421.061.623	732.208.136	311.146.513	73,90%
PASIVO NO CORRIENTE				
Obligaciones financieras	0	51.371.152	51.371.152	0,00%
Impuesto diferido	54.810.028	91.298.348	36.488.320	66,57%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	54.810.028	142.669.500	87.859.472	160,30%
TOTAL PASIVO	475.871.651	874.877.636	399.005.985	83,85%
PATRIMONIO				
Capital social	300.000.000	300.000.000	0	0,00%
Reserva Legal	42.720.480	81.845.131	39.124.651	91,58%
Utilidades de ejercicios anteriores	329.953.994	682.079.596	352.125.602	106,72%
Resultado del ejercicio	391.250.416	526.171.293	134.920.877	34,48%
PATRIMONIO	1.063.924.890	1.590.096.020	526.171.130	49,46%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	1.539.796.541	2.464.973.656	925.177.115	60,08%

Fuente: Visita SSPD abril de 2019

Activos

El 92% de los activos corresponden al activo corriente y el 8% corresponde al activo no corriente. El mayor componente de su estado de situación financiera corresponde a la cuenta municipio deudor por FSRI y otros por valor de \$1.339,8 millones que corresponde al 54% de los activos totales para la vigencia 2018. Los activos para la vigencia 2018 presentaron un incremento del 60,08%, en comparación de la vigencia anterior.

Efectivo y equivalente a efectivo:

A continuación, se hace relación de las cuentas corrientes que maneja la empresa para pagos y recaudos así:

Tabla 10. Relación de cuentas bancarias (Corte abril 2019)

Banco	Cuenta	Tipo	Descripción
BBVA	026006858	Corriente	Oper. Ordinaria (cta cte)
Bancolombia	554-530444-67	Corriente	Oper. Ordinaria (cta cte)

Banco	Cuenta	Tipo	Descripción
Colpatria	004211011365	Corriente	Oper. Ordinaria (cta cte)
Banco de Bogotá	530405521	Corriente	Oper. Ordinaria (cta cte)

Fuente: Visita SSPD, abril de 2019

La cuenta de efectivo y equivalente a efectivo no tiene restricciones o gravámenes que limiten su disposición.

La empresa maneja una caja menor por valor de \$700.000

Deudores de acueducto y alcantarillado

En cuanto a los deudores de acueducto y alcantarillado la empresa tiene registrado el valor de \$498 millones para la vigencia 2018 con un incremento del 22,33% con relación a la vigencia anterior.

La empresa presentó para la vigencia 2017 y 2018 una provisión por cartera por valor de \$765.4 millones y \$1.072,3 millones respectivamente. Estableció como política que cuando la cuenta por cobrar supera los primeros 90 días de vencida se realiza un ajuste incobrable de un 40% del total de la facturación emitida, informa igualmente las notas a los estados financieros que dicho porcentaje puede cambiar de acuerdo con las condiciones de recaudo históricas de la compañía.

Como política la empresa tiene establecido que periódicamente realiza comités de cartera con el fin de depurar la cartera vencida, sin embargo, fueron solicitadas las actas de comité como soportes, las cuales no fueron suministradas en momento de la visita.

Mediante radicado 2019529065862 del 02 de septiembre de 2019 la empresa suministró un acta del comité de cartera de fecha 18 de enero de 2019.

En las notas a los estados financieros se realiza la siguiente revelación frente al vencimiento de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar a las fechas respectivas:

Tabla 11. Saldo deudores 31 de diciembre de 2018

	2018 (\$)	2017 (\$)
0 a 90 días	153.505	143.032
91-180 días	133.618	105.895
181-270 días	132.788	92.304
271-360 días	114.498	101.557
1 a 2 años	365.358	313.209
más de 2 años	671.481	418.284
Total cartera	1.571.248	1.173.281
- Provisión	1.072.316	765.438
Total cartera	498.932	407.843

Fuente: Visita SSPD, abril de 2019

De esta manera el deterioro para la vigencia 2017 fue del 65,24% de los deudores y para la vigencia 2018 fue del 68,25%.

En la cuenta fondo de solidaridad y redistribución de ingresos el valor de \$734 millones para la vigencia 2017 y de \$1.339,8 millones para la vigencia 2018 con un incremento del 82,51%.

Conforme a la información suministrada y condensada en el acta de visita se observa que el municipio adeuda el valor de \$511.579.465 con corte a 31 de diciembre de 2018, que corresponde a subsidios de acueducto y alcantarillado que corresponde a los meses de agosto a diciembre de 2018. Igualmente, un valor de \$828.278.832 que corresponden al concepto de operación del alcantarillado pluvial.

La empresa tiene contabilizada otras cuentas por cobrar por valor de \$188 millones en la vigencia 2017 y de \$315,4 millones para la vigencia 2018 a la empresa NAUNET S.A E.S.P. Las notas a los estados financieros no revelan el origen de dicha obligación, lo que la empresa debe aclarar.

La empresa mediante radicado 20195290965862 del 02 de septiembre de 2019 realiza aclaración de dicha cuenta, con lo que se concluye que las revelaciones plasmadas en las notas a los estados financieros no generan una intemperpretación clara sobre el comportamiento de los hechos económicos

Dentro de los otros activos corrientes tiene contabilizado un préstamo por valor de \$11,5 millones a HIPSITEC COLOMBIA SAS.

Pasivos

En los pasivos se observa un incremento del 83,85% para la vigencia 2018 con relación a la vigencia anterior. El 84% se encuentran distribuidos en su porción corriente y el 16% en la porción no corriente. El monto más representativo son proveedores y acreedores que corresponde al 43% de los pasivos totales con un incremento del 44,68% para la vigencia 2018, de otra parte, se observa que para la vigencia 2018 la empresa presentó un incremento significativo del 296,82% en sus otros pasivos que corresponde a dineros recibidos por parte de AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P., durante el año 2018, como anticipo a futuros servicios. En las notas a los estados financieros no fue posible establecer a que hace referencia con futuros servicios, por lo tanto, se solicita aclaración y soportes de dicha cuenta.

La empresa mediante radicado 20195290965862 del 02 de septiembre de 2019 realiza aclaración de dicha cuenta con lo que se concluye que revelación en las notas a los estados financieros no generan una interpretación clara sobre el comportamiento de dicha cuenta.

Patrimonio

El capital de la empresa está conformado por 600.000 acciones con valor nominal de \$1000 cada una.

Tabla 12. Composición accionaria.

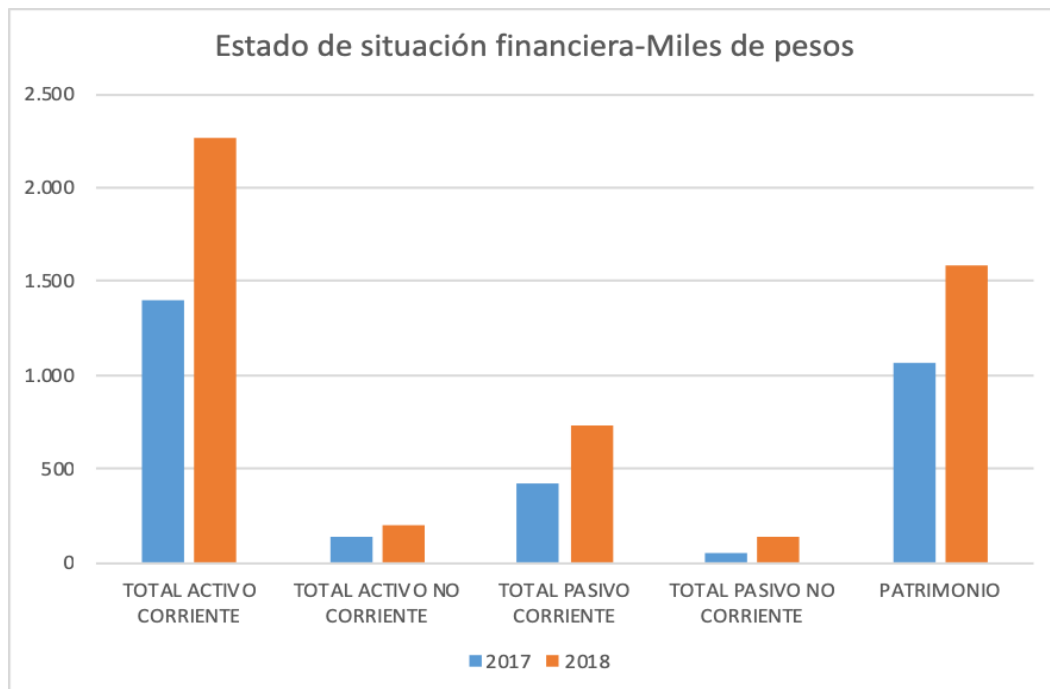
Socio	Capital pagado	%
Naunet s.a.	\$269.000.000	89,66%
Hipsitec Latam S.A.S	\$1.000.000	0,03%
Triple A Norte	\$30.000.000	10,00%
Totales	\$300.000.000	100,00%

Fuente: Visita SSPD, abril de 2019

El capital autorizado está representado en 1.000.000 de acciones con un valor nominal de \$1.000 cada una del cual se encuentra suscritas y pagadas \$300.000.

El resultado del ejercicio al periodo 2017 fue de \$391,2 millones de los cuales se asignó \$39,1 millones a reserva legal.

Gráfica 1. Evolución de los Componentes del Estado de Situación Financiera 2017-2018.



Fuente: Visita, abril 2019

2.2.9 Análisis del Estado de Resultados Integrales 2017 – 2018

A continuación, se presenta el Estado de Resultados Integrales de las vigencias 2017-2018 con su respectivo análisis:

Tabla 13. Estado de Resultados Integrales 2017-2018. (cifras en pesos)

	2017	2018	Diferencia absoluta	Diferencia relativa
Acueducto	311.295.652	478.177.295	166.881.643	53,61%
Alcantarillado	256.908.724	159.206.708	-97.702.016	-38,03%
FSRI	1.013.182.791	1.190.073.319	176.890.528	17,46%
Venta de Bienes	0	110.000	110.000	
Otros ingresos	264.582.828	276.434.892	11.852.064	4,48%
TOTAL INGRESOS	1.845.969.995	2.104.002.214	258.032.219	13,98%
Gastos Fijos	1.108.815.447	1.153.214.230	44.398.783	4,00%
Gastos Variables	248.251.046	288.681.441	40.430.395	16,29%
TOTAL GASTOS	1.357.066.493	1.441.895.671	84.829.178	6,25%
Utilidad Operacional	488.903.502	662.106.543	173.203.041	35,43%
Ingresos extraordinarios	23.186.011	1.723.669	-21.462.342	-92,57%
Gastos extraordinarios	12.211.492	13.529.666	1.318.174	10,79%
Gastos financieros	17.871.507	22.468.506	4.596.999	25,72%
Utilidad Antes de Impuestos	482.006.514	627.832.040	145.825.526	30,25%
Impuesto a las Ganancias	35.946.070	65.171.897	29.225.827	81,30%
Impuesto Diferido	54.810.028	36.488.850	-18.321.178	-33,43%
RESULTADO DEL EJERCICIO	391.250.416	526.171.293	134.920.877	34,48%

Fuente: SUI, mayo 2019.

2.2.10 Resultados de operación

La empresa presentó ingresos de actividades ordinarias producto de la venta de bienes y de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, además tiene contabilizado la cuenta “*fondo de solidaridad y redistribución de ingresos*”. Situación que de manera errónea genera un resultado alegado de la realidad frente a la operación de la empresa.

La empresa mediante radicado 20195290965862 del 02 de septiembre de 2019, aclara la contabilización de la cuenta “*fondo de solidaridad y redistribución de ingresos*” manifestando. (...) *la empresa a manera de presentación detalla y discrimina el concepto de fondo de solidaridad y redistribución de ingresos. Sin embargo, teniendo en cuenta su anotación se envía cuadro de ingresos en el cual se especifica lo facturado por cada servicio total en el año 2017 y 2018.*

Tabla 14. Cuadro de ingresos

	REAL 2017	REAL 2018
TOTAL INGRESOS	\$ 1.681.866.207	\$ 1.797.122.640
Acueducto	\$ 1.009.679.680	\$ 1.320.246.955
Alcantarillado	\$ 571.706.872	\$ 507.210.166
Venta de Bienes	\$ 0	\$ 110.000
Ajuste incobrables	(\$ 164.103.173)	(\$ 306.879.374)
Otros ingresos	\$ 264.582.828	\$ 276.434.892

Fuente: Radicado SSPD No. 20195290965862 del 2 de septiembre de 2019

Con lo cual se concluye que la información remitida por la empresa difiere de la presentada en los estados financieros, de esta manera deberá realizar los ajustes pertinentes que permitan una interpretación real de los hechos económicos

Para la vigencia 2018 el 75% de las ventas de los servicios correspondieron al servicio de acueducto y el 24,9% corresponde al servicio de alcantarillado.

Los ingresos por venta del servicio de acueducto se incrementaron un 53,61%, mientras que por alcantarillado disminuyó un 38,03%, en las notas a los estados financieros no es posible establecer la disminución de dicho valor.

La empresa mediante radicado 20195290965862 del 02 de septiembre de 2019 realiza aclaración de la observación así: "(..) *La disminución del ingreso del alcantarillado en la vigencia del 2018 en comparación al año 2017 se debe a actualización en base de datos de usuarios y reliquidación por prestación del servicio*", con lo cual se concluye que la ausencia de revelación en las notas a los estados financieros no genera una interpretación clara sobre el comportamiento de dicha cuenta.

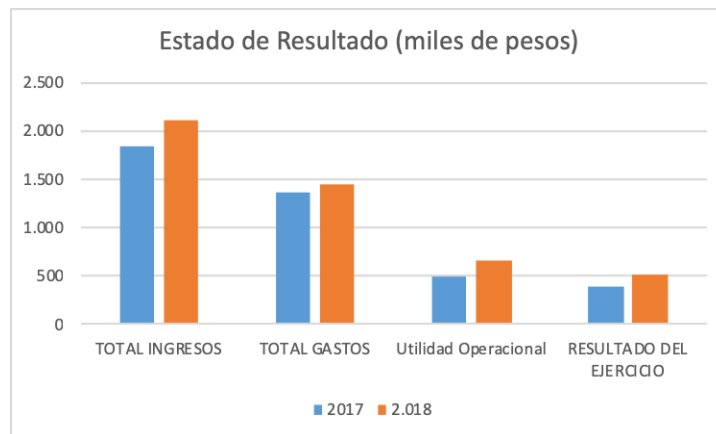
La empresa dentro de su estado de resultado presentó gastos fijos y gastos variables los cuales se incrementaron en un 4. y un 16,29% respectivamente para la vigencia 2018.

El resultado de operación fue incrementado en un 35,43%, pasando de \$488.9 millones a \$662 millones para la vigencia 2018.

2.2.11 Resultado del Ejercicio

El Resultado Neto para el año 2018 presentó un incremento del 34,48%, pasando de \$391 millones a \$526 millones.

Gráfica 2. Evolución de los Componentes del Estado de Resultados Integrales 2017-2018.



Fuente: Visita SSPD

2.2.12 Análisis del Estado de Flujos de Efectivo 2017 – 2018

A continuación, se presenta el Estado de Flujo de Efectivo de las vigencias 2017-2018 con su respectivo análisis:

Tabla 15. Estado de Flujo de Efectivo 2017-2018

	2017	2018	Diferencia absoluta	Diferencia relativa
Actividades de operación				
Utilidad neta del año	391.251	526.171	134.920	34,48%
Amortizaciones	18.313	9.314	-8.999	-49,14%
Depreciaciones	7.716	20.509	12.793	165,80%
Deterioro de cartera	164.103	306.880	142.777	87,00%
Impuesto de renta	35.946	65.172	29.226	81,31%
Impuesto diferido	54.810	36.489	-18.321	-33,43%
Cambios en activos y pasivos de operación			0	
Deudores por servicios de acueducto y alcantarillado	-387.689	-397.967	10.278	2,65%
Deudor por fondo de solidaridad y redistribución de ingresos	-445.218	-605.725	160.507	36,05%
Inventarios	1.786	3.903	2.117	118,53%
Proveedores nacionales	87.931	116.338	28.407	32,31%
Otras cuentas por cobrar	-41.000	-126.995	85.995	209,74%
Impuestos gravámenes y tasas	20.681	55.021	34.340	166,05%
Obligaciones laborales	24.906	40.077	15.171	60,91%
Otros activos	-13.811	-47.107	33.296	241,08%
Otros pasivos	42.682	121.471	78.789	184,60%
Flujo neto de efectivo proveniente de actividades de operación	-87.404	13.506	-73.898	-84,55%
Actividades de inversión			0	
Adiciones a propiedad planta y equipo	12.830	88.628	75.798	590,79%
Adiciones a mejoras en propiedad ajena		3.000	3.000	
Flujo neto de efectivo proveniente de actividades de inversión	12.830	91.628	78.798	614,17%
Actividades financieras			0	
Obligaciones financieras a corto plazo	3.798	9.398	5.600	147,45%
Obligaciones financieras a largo plazo		51.371	51.371	
Flujo neto de efectivo utilizado en actividades de financiamiento	3.798	60.769	56.971	1500,03%
Aumento (disminución) neto en el efectivo y equivalente de efectivo	-96.436	-17.535	78.901	-81,82%
Efectivo al principio de año	118.013	21.577	-96.436	-81,72%
Efectivo al final del año	21.577	4.224	-17.353	-80,42%

Fuente: Visita SSPD

Dentro del efectivo provisto por las actividades de operación, el componente con mayor peso fueron los deudores por el fondo de solidaridad y retribución de ingresos, seguido de los deudores por servicios de acueducto y alcantarillado las cuales se incrementaron en un 36,05% de esta manera generó que el flujo neto de efectivo en actividades de operación fuera de \$13 millones para la vigencia 2018.

El efectivo procedente de actividades de financiación presentó un incremento de \$75,7 millones para la vigencia 2018.

En cuanto al flujo neto en inversión presentó un incremento de \$78,7 millones que equivale a un incremento de 614,17%.

Por último, el efectivo final de la vigencia 2018, se disminuyó un 80,42% con relación al año anterior. El efectivo al inicio del año disminuyó un 81,72%.

2.2.13 Indicadores Financieros

El cálculo de los indicadores fue realizado con la información suministrada en visita.

Tabla 16. Indicadores Financieros de Rentabilidad

De Rentabilidad	Fórmula	2017	2018
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	26,48%	31,47%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	21,19%	25,01%
ROA	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	31,75%	26,86%
ROE	$\frac{\text{Utilidad neta} * 100}{\text{Patrimonio}}$	37%	33%

Fuente: Visita SSPD, abril de 2019

Rentabilidad: Los indicadores de rentabilidad reflejan un comportamiento favorable para la vigencia 2018 en comparación con la vigencia 2017, esto debido al incremento de los resultados operacionales en un 34,43%, producto igualmente del incremento de los ingresos por venta de acueducto en un 53,61%. La rentabilidad sobre el activo y patrimonio presenta disminución debido a que fue mayor el incremento del activo y patrimonio sobre la utilidad operacional y neta.

Tabla 17. EBITDA

Indicador	2017	2018
EBITDA	488.903.502	662.106.543
Rentabilidad ebitda	26,48%	31,47%

Fuente: Visita SSPD, abril de 2019

El Ebitda presentó un comportamiento igualmente favorable, la empresa tiene capacidad de generación de flujo de caja para cubrir su gestión entre 2017 y 2018.

Tabla 18. Indicadores financieros de liquidez

De Liquidez	Fórmula	2016	2017
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	3,32	3,09
Capital de Trabajo	Activo Corriente – Pasivo Corriente	976.910.905	1.529.136.380

Prueba Ácida	Activo Corriente – deudores	2,35	2,41
	Pasivo Corriente		
Solidez	Activo Total	3,24	2,82
	Pasivo Total		

Fuente: Visita SSPD, abril de 2019

Liquidez: El indicador de razón corriente refleja disminución, debido al incremento en mayor proporción los pasivos corrientes que los activos corrientes. La empresa cuenta con capital de trabajo para dar respuesta a sus obligaciones a corto plazo. Al descontar las cuentas por cobrar por servicios públicos, igualmente no pierde su capacidad, sin embargo, se debe tener en cuenta las políticas de castigo de la misma lo que genera una disminución sustancial de la cartera.

Tabla 19. Indicadores financieros de actividad

De Actividad	Fórmula	2016	2017
Número de Días de la Cartera	Cuentas por Cobrar x 360	79,54	85,37
	Ventas Netas		
Rotación de Cartera	360	4,53	4,22
	Número de Días Cartera		

Fuente: Visita SSPD, abril de 2019

Actividad: En cuanto a los indicadores de manejo de cartera se observa deterioro, incrementando a 85,37 la cantidad de días de recuperación de cartera, y la disminución de la misma a 4,22 veces, esto debido al incremento del valor de los deudores por servicios públicos en un 22,33%.

Es de aclarar que la empresa presenta una errónea contabilización de los recursos del fondo de solidaridad y distribución de ingresos por valor de \$ 1.013 millones para la vigencia 2017 y de \$1.190 millones para la vigencia 2018, llevándola a ingresos de la operación, lo que genera una interpretación errónea frente resultado operacional y neto de la empresa y por ende en el análisis de los indicadores.

2.3 Contribuciones

El artículo 85 de la Ley 142 de 1994, consagró a cargo de las empresas de servicios públicos, la obligación de pagar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la contribución especial prevista en dicha norma, con el propósito de recuperar los costos en los que incurre por las actividades de vigilancia y control que desarrolla.

Es así que una vez verificada dicha obligación se observa que la empresa debe a la Superintendencia a la fecha el valor de \$6.638.000 que corresponde a la liquidación por concepto de acueducto y alcantarillado para la vigencia 2018. El prestador debe ponerse al día en dicha contribución.

Imagen 4. Liquidación de la contribución

NOMBRE DE LA EMPRESA		NIT						
AGUAS DE ALBANIA S.A.S. E.S.P.		9009007471						
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (4)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCIONES	2018	20185340043316	ALCANTARILLADO	31/10/2018	03/12/2018	2.152.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2018	20185340043236	ACUEDUCTO	31/10/2018	03/12/2018	4.486.000,00		Pague Aquí
LIQUIDACIÓN ANTICIPO	2019	20195340010586	ALCANTARILLADO	02/01/2019	31/01/2019	861.000,00		Pague Aquí
LIQUIDACIÓN ANTICIPO	2019	20195340005986	ACUEDUCTO	02/01/2019	31/01/2019	1.794.000,00		Pague Aquí

Fuente: Página Web superservicios.gov.co

La empresa mediante radicado 20195290965862 del 02 de septiembre de 2019 da contestación a la anterior observación, informando que a la fecha se encuentra al día con dicha obligación, situación que fue corroborada en esta Superintendencia.

3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

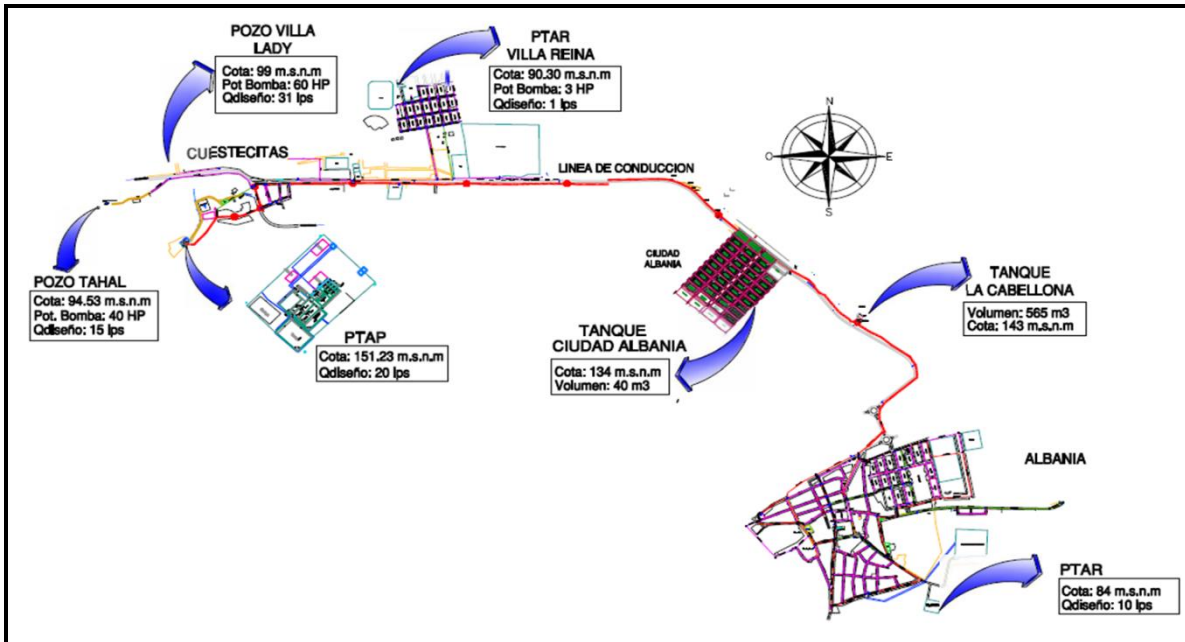
3.1 Aspectos técnicos de acueducto

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto, enfatizando en las observaciones y 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

El municipio de Albania y el corregimiento de Cuestecita se abastecen de dos pozos profundos denominados Pozo Tahal y Pozo Villa Lady.

Imagen 5. Esquema Sistemas de abastecimiento Albania



Fuente: Aguas de Albania SA EPS

Concesiones

Respecto a las concesiones de agua, la Corporación Autónoma Regional de La Guajira – CORPOGUAJIRA otorgó las siguientes:

Tabla 20. Concesiones fuentes de abastecimiento

Nombre Fuente	Concesión CORPOGUAJIRA	Caudal concesionado	Régimen de explotación	Vigencia	Estado
Pozo Tahal	Resolución 1725 de 2012	15 l/s	18 horas/ día	10 años	Vigente
Pozo Villa Lady		1.8 l/s	6 horas/ día	10 años	Vigente

Fuente: Aguas de Albania SA EPS– Visita de inspección SSPD

De la anterior tabla se tiene que las concesiones para las fuentes subterráneas denominada Pozo Tahal y Pozo Villa Lady se encuentran vigentes, por lo que, la empresa se encuentra cumpliendo lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994 al contar con el permiso ambiental necesario para el uso de ese recurso hídrico.

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

Captación

Pozo Tahal

Se encuentra ubicado en el corregimiento de Cuestecitas. Durante la visita de inspección se observó que cuenta con una bomba de 40 HP, sin respaldo. Según informó el prestador produce un caudal de 15 l/s, sin embargo, no se realiza medición del caudal en el pozo, dado que el macromedidor instalado no se encuentra operativo. Se cuenta con planta Diesel de respaldo en caso de falla eléctrica. Cabe mencionar que el proveedor de energía es Electricaribe.

Este pozo cuenta con cerramiento, y un operario permanece 24 horas en esa ubicación. No obstante, no se cuenta con bitácora de bombeo en el pozo para verificar horas de encendido y apagado de la bomba. Ante esto el prestador informó que el seguimiento de encendidos del pozo se registra en bitácora de la PTAP Cuestecita, que es alimentada por este pozo, sin embargo, como se mencionó anteriormente no se observaron bitácoras de registros.

Ahora bien, este pozo alimenta a la PTAP Cuestecita, la cual tiene un caudal de operación de 20 l/s, y es de tipo convencional.

Imagen 6. Pozo profundo Tahal



Pozo



Tablero eléctrico



Planta Diesel de respaldo



Macromedidor fuera de servicio

Fuente: Visita de inspección SSPD

Pozo Villa Lady

Este pozo está ubicado en el corregimiento de Cuestecitas. Durante la visita de inspección se observó que cuenta con una bomba de 60 HP, sin respaldo. Según informó el prestador produce un caudal de 20 l/s, sin embargo, no se realiza medición del caudal en el pozo, dado que el macromedidor instalado no se encuentra operativo.

Se debe señalar que este pozo, si bien se encuentra siendo operado por la empresa, no ha sido entregado por el municipio, luego la responsabilidad de los mantenimientos aún recae en el municipio, no se evidenciaron registros de los mismo.

Se cuenta con una planta Diesel de respaldo en caso de cortes o fluctuaciones de energía.

Este pozo, surte a la PTAP La Cabellona, sin embargo, tienen la opción de alimentar las dos plantas de tratamiento que se describirán más adelante.

En las instalaciones de este pozo, se encuentra infraestructura fuera de operación: Planta de respaldo, bandejas de aireación y sistema de bombeo. Según informa el prestador, esto es propiedad del municipio.

Imagen 7. Pozo profundo Villa Lady



Pozo



Tableros eléctricos



Macromedidor fuera de servicio



Bandejas de aireación



Planta de respaldo fuera de operación



Zona de bombeo fuera de operación



Cerramiento perimetral pozo Villa Lady
Fuente: Visita de inspección SSPD

Cabe señalar que ninguno de los dos pozos cuenta con cloración ya que el agua es conducida hasta sistemas de potabilización, por tener en sus características químicas altos índices de dureza lo que requiere un tratamiento más complejo para su potabilización.

Aducciones

Según informó el prestador existen tres líneas de aducción y dos de ellas llegan a la PTAP Cuestecitas llevando el agua desde la captación hacia la planta de tratamiento ubicada en la zona alta del corregimiento de Cuestecitas. Estas líneas de 600 y 400 m de longitud en tuberías de PEAD y PVC con diámetros de 200 y de 160 mm respectivamente van enterradas hasta la planta y no poseen macromedición.

La tercera línea de aducción va desde el Pozo Villa Lady, que también tiene una aducción, a la Planta de Tratamiento “La Cabellona”, en diámetro de 250 mm PVC en una longitud de 4.000 m, aproximadamente.

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, está incumpliendo con lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

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 Albania.

Planta de Tratamiento de Agua Potable Cuestecita

Esta planta es de tipo convencional y se encuentra ubicada en la parte alta del corregimiento de Cuestecitas. El caudal de diseño de la PTAP es de 20 l/s, capacidad instalada de 18 de l/s y cuenta con los siguientes procesos:

Filtros de carbón coque para tratar la dureza del agua, floculación, sedimentación de alta tasa, filtración y desinfección por cloro gaseoso. Se debe señalar que para la floculación no se agrega ningún tipo de químico, y según informa el prestador, este proceso se da por el flujo horizontal y el periodo de retención en la estructura.

Durante la visita de inspección se observó que hacen falta varias placas de esta infraestructura. Así mismo, según informó la empresa, las unidades de filtración no operan como tal, ya que este proceso se realiza por los filtros de carbón al inicio del tratamiento.

Posterior al paso del agua por los filtros, el agua es conducida a través de un canal hasta una cámara de aquietamiento donde se le adiciona cloro gaseoso para su desinfección.

Adicionalmente, la planta cuenta con una sala con equipamiento para realizar la dilución de los reactivos Cal Hidratada, Sulfato de Aluminio tipo A e Hipoclorito de Sodio, no obstante, para el momento de la visita no se estaban aplicando estos químicos para el tratamiento del agua.

En las bitácoras de operación se encontraron registros de los mantenimientos a los módulos de la planta, que para sedimentadores y floculadores se realiza día de por medio.

De la planta salen dos tuberías, una de 4 pulgadas que cuenta con macromedidor digital en funcionamiento, la cual registra un caudal de salida de 32 m³/h, y alimenta el barrio de Cuestecita. La segunda tubería, de 8 pulgadas, que alimenta una parte de Cuestecita y ciudad Albania.

A la fecha de la visita se informó que se distribuye el servicio por gravedad, sin embargo, normalmente se emplea en la salida de 8 pulgadas un sistema de bombeo para impulsar y aumentar la presión de suministro. No obstante, a la fecha de la visita no se encontró instalada ya que estaba en mantenimiento.

No cuenta con macromedidor a la entrada de la planta.

Finalmente, se cuenta con otra salida de 4 pulgadas, que alimenta un barrio de invasión ubicado en cercanías de la PTAP. Este suministro no se factura.

Imagen 8. PTAP Cuestecita



Filtros de carbón coque



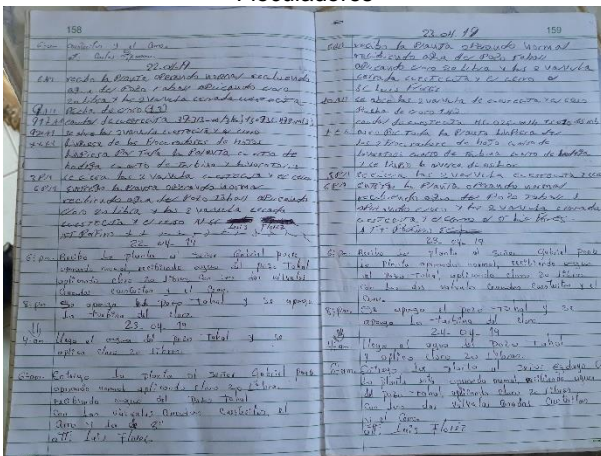
Sedimentadores tipo colmena



Floculadores



Instalaciones laboratorio



Bitácoras de operación



Dosificación de cloro



Salidas PTAP



Salida PTAP



Almacenamiento de químicos



Macromedidor de una de las salidas de la PTAP

Fuente: Visita de inspección 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 de potabilización, por lo que los mismos son dispuestos en el cuerpo de agua receptor.

- **Laboratorio de procesos PTAP Cuestecita:**

En las instalaciones de la PTAP se cuenta con un laboratorio de procesos, el cual tiene instrumentos para la medición de parámetros físico químicos (pH, turbiedad y cloro residual. También se puede determinar alcalinidad y dureza por métodos volumétricos, cuenta con equipo de test de jarras) y del proceso de potabilización como se muestra en las anteriores imágenes.

No se entregaron certificados de calibración de los equipos de laboratorio.

Según informa el operario los resultados de estas pruebas son registrados en planillas que se envían a la oficina principal para digitalización. Para el momento de la visita no se contaba con alguna para su respectiva revisión, así mismo, no se realizó entrega de los formatos digitalizados para las vigencias bajo análisis.

Planta de Tratamiento de Agua Potable Cabellona

Es una planta convencional con capacidad de tratamiento de 60 l/s, la misma se construyó con fondos del plan departamental de agua. Ya se terminó su construcción, sin embargo, se encuentra en prueba de equipos y unidades, por lo que no ha sido entregada a la empresa Aguas de Albania S.A. E.S.P.

A la fecha de la visita solo se utilizaba el tanque de 500 m³ en el que se genera la aireación del agua captada y se dosifica cloro gaseoso.

De allí se distribuye a través de dos tuberías, una de 8 pulgadas y una de 6 pulgadas.

Imagen 9. PTAP Cabellona



Vista lateral PTAP Cabellona (No operativa)



Equipamiento dosificación de químicos (No operativos)



Tanque 500 m³



Punto de aireación y dosificación cloro



Estación dosificación de cloro
Fuente: Visita de inspección 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 de potabilización, por lo que los mismos son dispuestos en el cuerpo de agua receptor.

Manual de operación y mantenimiento de los sistemas de tratamiento

El prestador no entregó el Manual de operación de las Plantas de Tratamiento de agua potable. El prestador entregó copia del cronograma de mantenimiento para las plantas de tratamiento, los cuales se verificaron con las bitácoras de operación.

3.1.2 Estación de bombeo de agua Potable Albania – EBAP

Consta de un tanque semienterrado del cual se bombea el agua a un tanque elevado, para ser distribuido posteriormente al barrio ciudad Albania. Cuenta con una planta diesel de respaldo fuera de servicio. Solo se cuenta con una bomba de 20 l/s, sin respaldo.

De acuerdo con lo informado por el prestador los mantenimientos se realizan dos veces al año, y no se registran en bitácoras de bombeo, sino en órdenes de trabajo (Dentro de las ordenes de trabajo entregado por la empresa no se observaron para esta EBAP). Por lo cual se solicitaron a la empresa tales órdenes para verificar lo respectivo.

Imagen 10. EBAP Cabellona



Tanque semienterrado



Tablero eléctrico



Bomba



Tanque elevado

Fuente: Visita de inspección SSPD

3.1.3 Almacenamiento

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

Tabla 21. Capacidad de almacenamiento

Tanque	Tipo	Volumen
Tanque PTAP	Tanque superficial	500 m ³
Tanque de Ciudad Albania	Semienterrado	480 m ³
Tanque torre (contiene 6 tanques de 15 m ³)	Elevado	90 m ³
Tanque La Cabellona	Semienterrado	500 m ³
Total		1.570 m³

Fuente: Aguas de Albania SA ESP

3.1.4 Red de distribución

Dentro del perímetro sanitario de la cabecera municipal de Albania se cuenta con 5 km de tubería en tres pulgadas, 1,7 km de 4 pulgadas y 3,45 km de tubería en 6 pulgadas, distribuidos en los diferentes sectores, conformando mallas, permitiendo efectuar la sectorización y el control de la prestación del servicio mediante el manejo de válvulas de apertura y cierre dispuestas en el sistema.

La mayoría de la tubería en la red en el casco urbano es de PVC RDE 21 de 3 pulgadas y según lo manifestado por el prestador, se renovó recientemente, además para mejorar el servicio se instaló una tubería de 6 pulgadas en PVC periférica para darle mejor servicio a la parte baja del municipio.

La tubería de llegada al municipio es de 8 pulgadas, la cual luego se divide en varias de 6 pulgadas.

Tabla 22. Red de Distribución

Sector	Diámetro y longitud (m)		
	PVC 3"	PVC 4"	PVC 6"
Cabecera Albania	5.016	1.719	3.449
Cuestecitas	2.238	802	
Villa Reina	1.643		
Total Distribución	8.897	2.521	3.449

Fuente: Aguas de Albania SA ESP

Respecto al catastro de redes del municipio de Albania, 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 incumple 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.”

Sectores hidráulicos

El municipio de Albania cuenta con 6 sectores hidráulicos: 3 en la cabecera municipal, 2 en el corregimiento de Cuestecitas y una en el sector de Ciudad Albania como se muestra a continuación:

Tabla 23. Sectores hidráulicos Albania

Sector 1		Sector 2		Sector 3		Cuestecita	Villa Reina	Ciudad Albania
S 1		S 2		S 3		S 4	S 5	S 6
Casas Duplex	El Carmen	7 de Agosto	Centro	26 de febrero	Divino Niño	Cuestecitas	Villa Reina	Ciudad Albania
						13 de marzo		
Sergio Hernández	Villa One	El Molino	Silencio	San Martín 1	San Martín 2	Vía Riohacha	Luna del Río	
						El Cerro	San Francisco	
						Digna Rosa		
						Centro de Salud		

Fuente: Aguas de Albania SA ESP

3.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

Los indicadores de prestación para el servicio de acueducto por parte de Aguas de Albania 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

A continuación, se señala la cobertura de acueducto para los años 2017 y 2018, en el municipio de Albania:

Tabla 24. Cobertura Acueducto

Año	Cobertura
2017	82,3%
2018	83,1%

Fuente: Aguas de Albania SA ESP – Visita SSPD

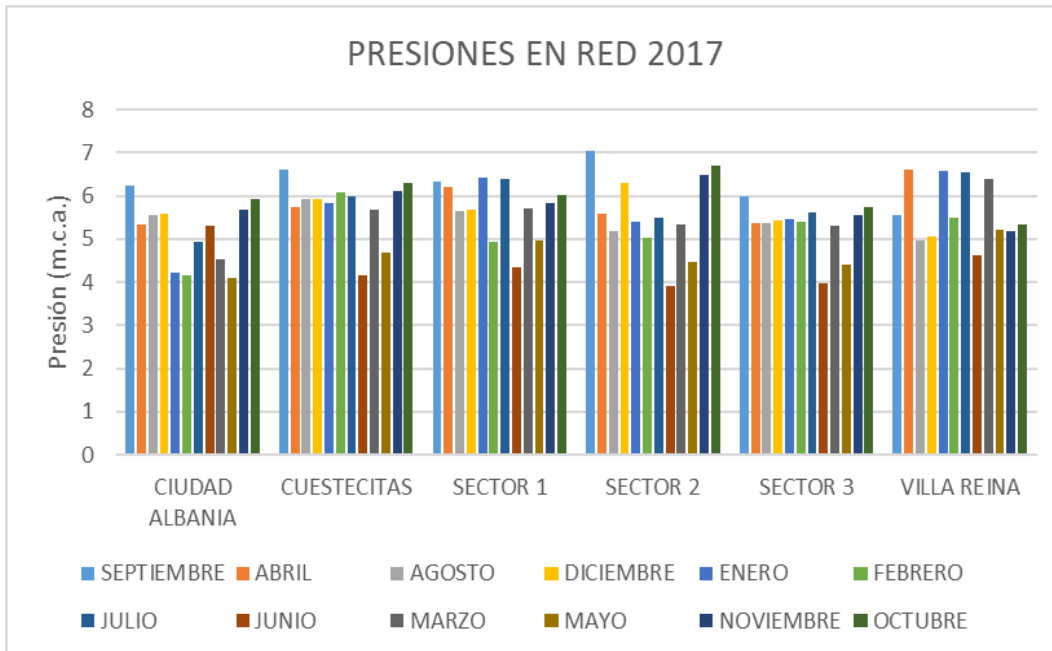
3.2.2 Presiones en red de distribución

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:

“4.3 Presión. La presión mínima con la cual La Empresa se compromete a prestar el servicio de acueducto es 10 m.c.a.”

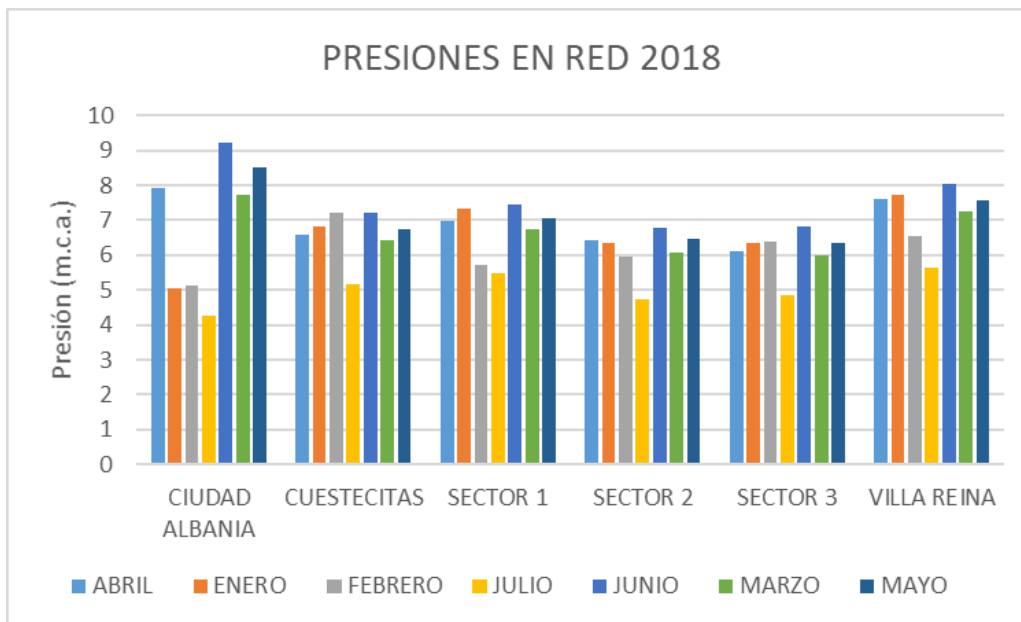
De acuerdo con lo anterior, a continuación, se relacionan las presiones en red de distribución reportadas al Sistema Único de Información - SUI, encontrando información cargada para el año 2017 y para el año 2018 (parcial):

Gráfica 3. Presiones en red 2017



Fuente: Reporte SUI, octubre de 2019

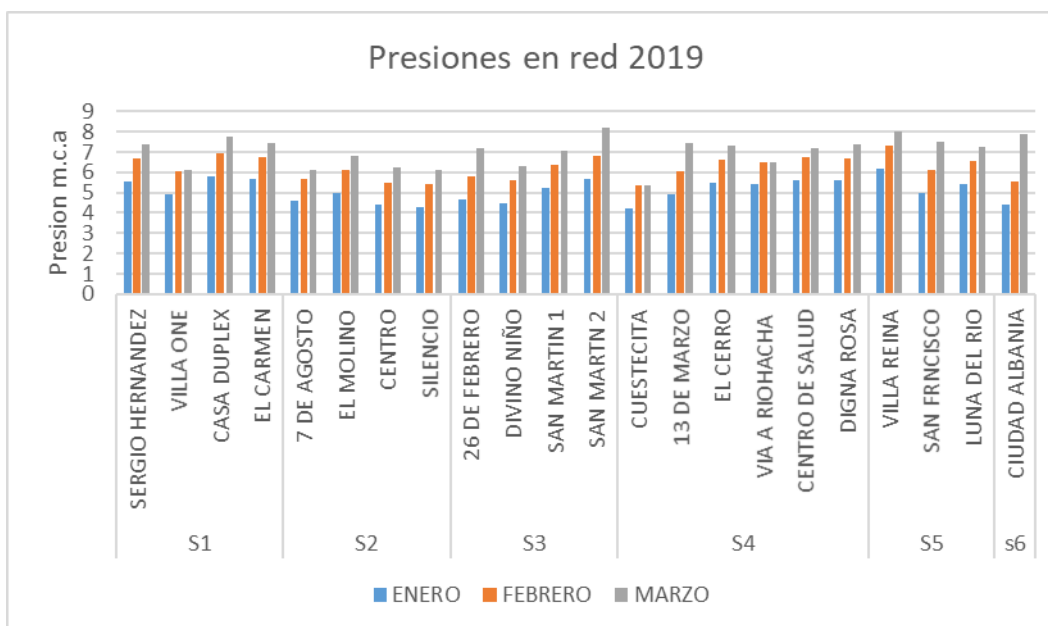
Gráfica 4. Presiones en red 2018



Fuente: Reporte SUI, octubre de 2019

Ahora bien, durante la visita de inspección realizada por esta superintendencia, Aguas de Albania S.A. E.S.P., entregó información únicamente para el primer trimestre de 2019, con los siguientes resultados:

Gráfica 5. Presiones en red 2019



Fuente: Aguas de Albania SA ESP – visita SSPD

Como se observa en las anteriores gráficas, ninguno de los sectores hidráulicos ha registrado presiones de 10 m.c.a. o superiores a esta, por lo que para los meses reportados al SUI de las vigencias 2017 y primer semestre de 2018, además el primer trimestre de 2019 entregado durante la visita, la empresa se encuentra incumpliendo la presión mínima de suministro establecida en el anexo técnico del CCU.

De igual manera, es de precisar que el nivel de complejidad del sistema de Albania es Medio – Alto por lo que la presión debe ser de 15 m.c.a. de acuerdo con lo establecido en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 y lo establecido en el artículo 61 de la Resolución 330 de 2017, por lo anterior el prestador no cumplió la presión establecida en los años de análisis.

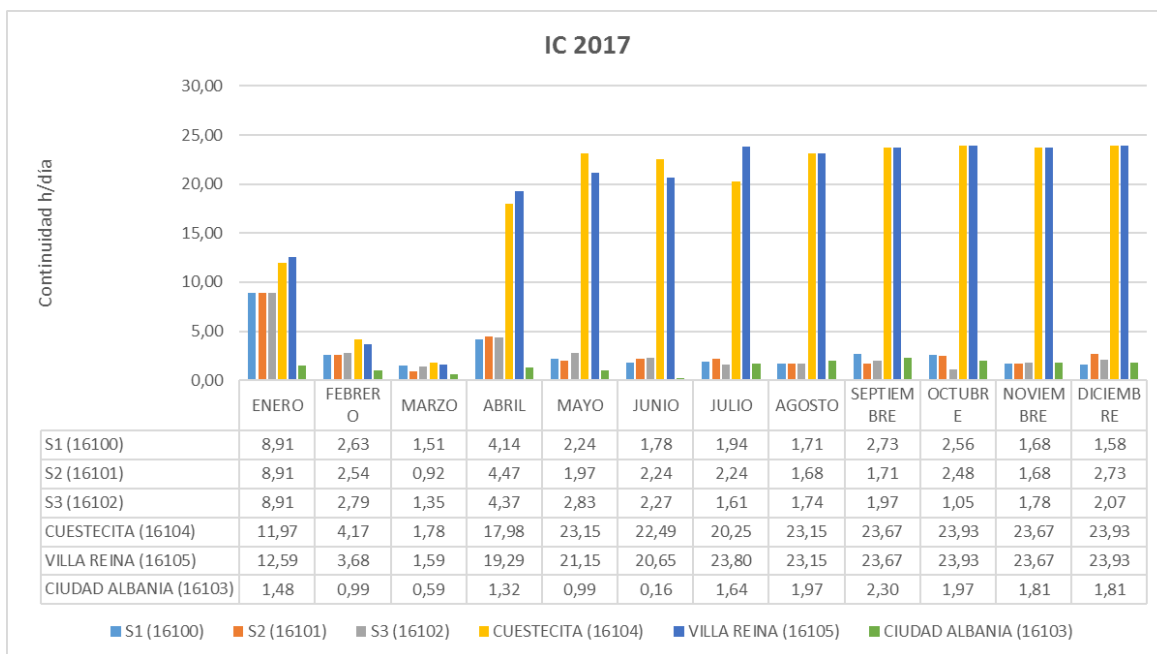
Al verificar la información reportada al SUI por el prestador respecto a las presiones de suministro para el segundo semestre de 2018, se observó que éstas no se encuentran reportadas, por lo que AGUAS DE ALBANIA debe adelantar lo pertinente para realizar el reporte de información y dar cumplimiento a la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010¹.

¹ 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

3.2.3 Índice de Continuidad

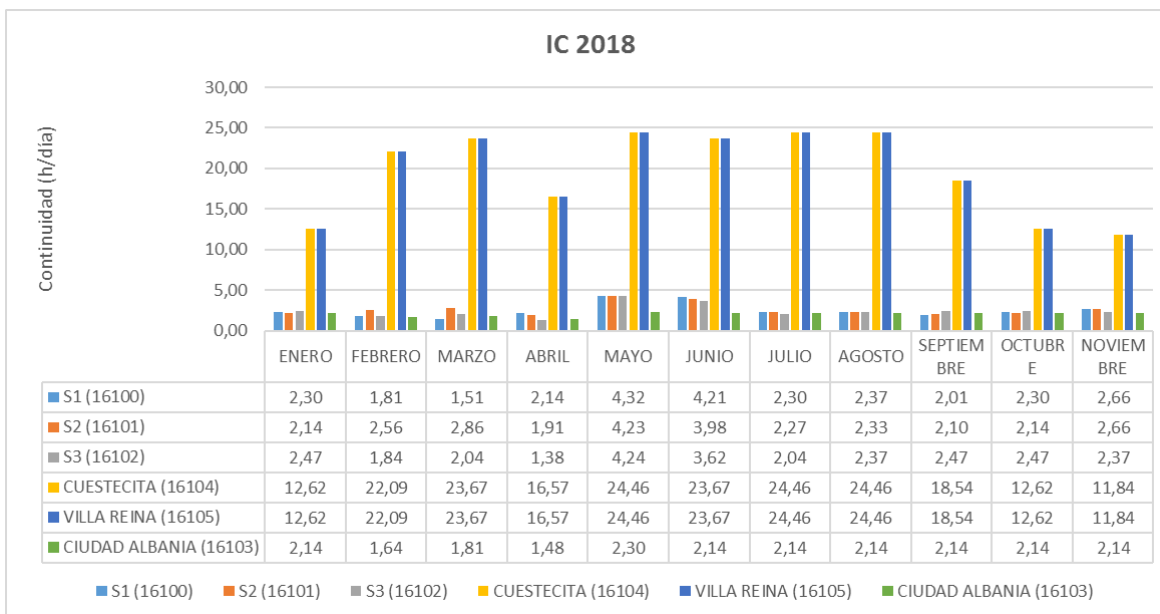
Una vez analizada la información suministrada en visita, se presentan los resultados del indicador de continuidad calculados conforme lo establecen las Resoluciones 315 de 2005 y 2115 de 2007

Gráfica 6. Continuidad en la red de acueducto (horas/día) 2017



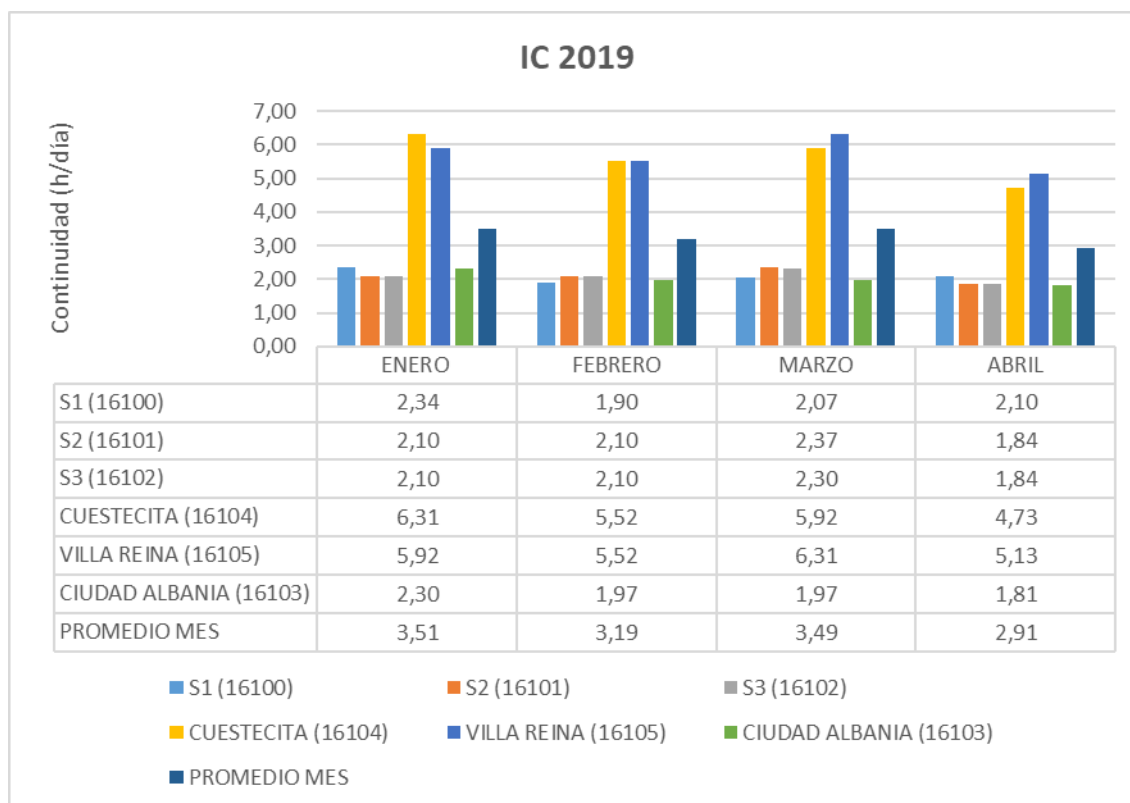
Fuente: Aguas de Albania SA ESP – Visita SSPD

Gráfica 7. Continuidad en la red de acueducto (horas/día) 2018



Fuente: Aguas de Albania SA ESP – Visita SSPD

Gráfica 8. Continuidad en la red de acueducto (horas/día) 2019



Fuente: Aguas de Albania SA ESP – Visita SSPD

Como se observa en las gráficas anteriores para los años 2017 y 2018 los sectores 4 (Cuestecitas) y 5 (Villa Reina) cuentan con mayores horas de suministro respecto a los demás sectores hidráulicos ya que en promedio el sector 4 para 2017 registró un IC de 18,35 h/día y para 2018 un IC de 19,55 h/día. El sector 5 para 2017 registró un IC de 18,43 h/día y para 2018 un IC de 19,55 h/día.

Respecto a los resultados de continuidad para 2019 (a abril), se observa un descenso significativo en las horas de suministro para los sectores antes citados.

Ahora bien, al validar la información cargada al Sistema Único de Información - SUI por parte del prestador, se observa que, en referencia a la continuidad del servicio, Aguas de Albania reportó la información al respecto para las vigencias 2017 y 2018, y esta es consistente con la entregada durante la visita de inspección.

Por lo anterior, respecto a la continuidad de suministro para el municipio de Albania, en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU se estableció lo siguiente:

*“4.2 Continuidad. La persona prestadora se compromete a prestar el servicio de acueducto con una continuidad de **12 horas al día**. Además, en casos de emergencia o de mantenimiento que afecten la continuidad y/o la calidad del servicio, la persona prestadora, tiene dispuesto como plan de contingencia...”*

Comparados los resultados del indicador el prestador está incumpliendo con las horas de suministro pactadas por el prestado en el CCU para los sectores 1, 2, 3 y 6 al contar con horas de suministro inferiores a las establecidas en el anexo técnico del CCU.

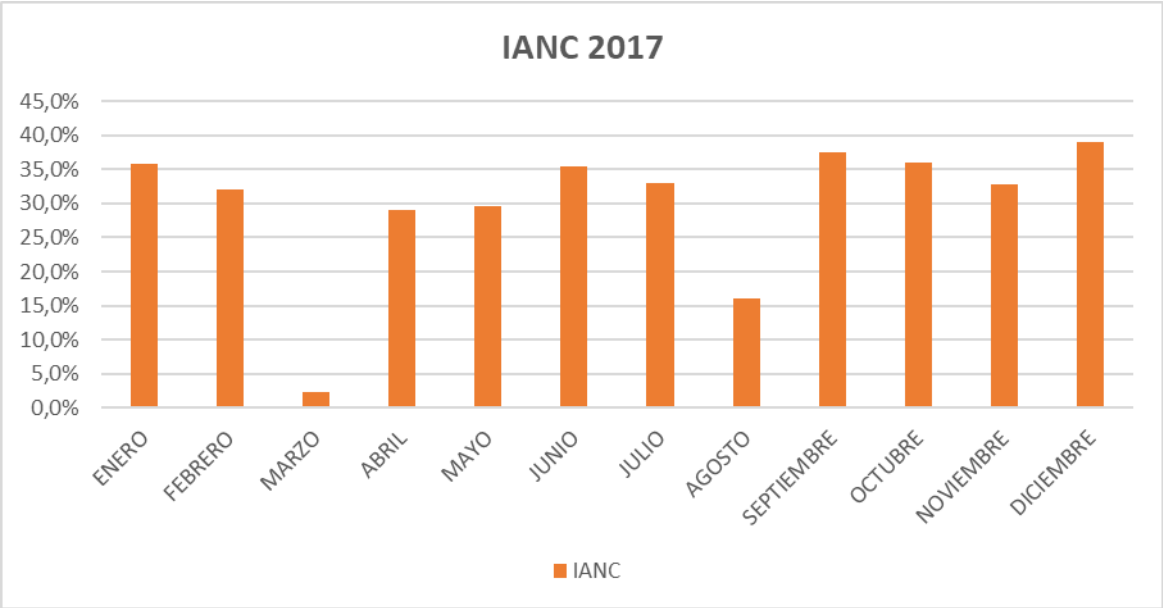
Suspensiones

No se entregó información del tipo de suspensión y su duración, por lo que el prestador debe adelantar lo pertinente y realizar entrega de dicha información. Así mismo, no se han realizado los respectivos reportes de información al SUI.

3.2.4 Índice de Agua no Contabilizada – IANC

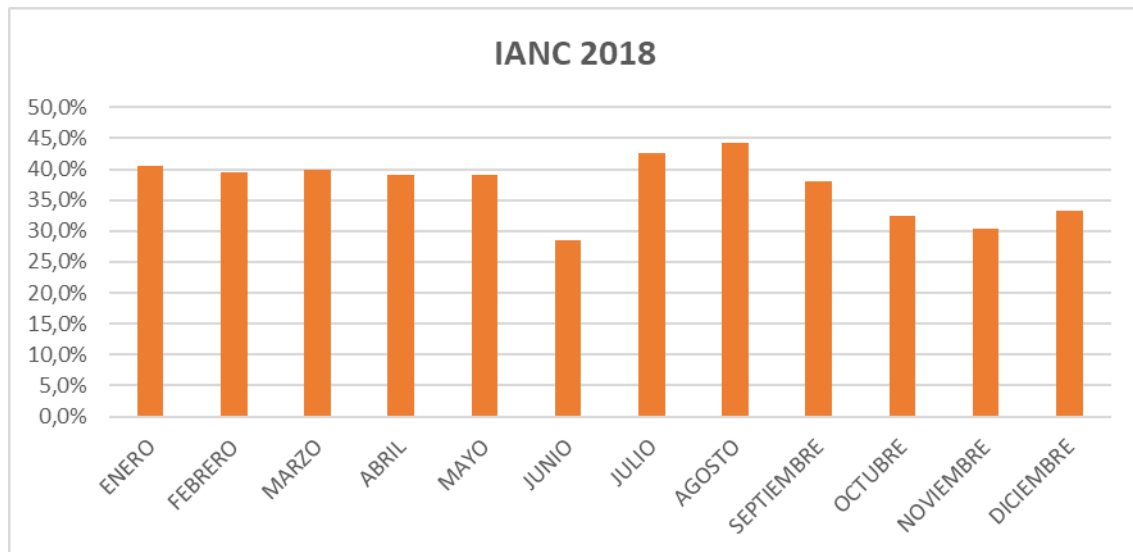
A continuación, se relaciona la información entregada por la empresa para las vigencias 2017 y 2018, relacionada con el Índice de Agua no Contabilizada para el municipio de Albania:

Gráfica 9. IANC 2017



Fuente: Aguas de Albania SA ESP

Gráfica 10. IANC 2018



Fuente: Aguas de Albania SA ESP

Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua

El prestador hizo entrega del Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua para el municipio de Albania el cual fue remitido a la Corporación Autónoma Regional de La Guajira en el mes de marzo de 2017.

Ahora bien, el programa gira 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 mediante una serie de proyectos, programas y acciones que beneficien el recurso hídrico y el sistema de acueducto, así:

- Conservación y protección de áreas de recarga, nacimiento y áreas estratégicas.
- Implementación y mejoramiento de redes y plantas de tratamiento
- Optimización de redes y sistema de macro y micromedición.
- Sensibilización y capacitación con campañas educativas a la comunidad.

Programa de reducción de pérdidas

Se solicitó al prestador en visita información sobre el programa de reducción de pérdidas sin embargo no informó si contaba o no con el mismo. Por lo que Aguas de Albania S.A. E.S.P. no cuenta con el mismo.

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.

Es de precisar que para este cálculo se utilizó el IANC que presentaba el prestador para 2018. Adicionalmente se considera únicamente la población en la cabecera municipal. Por otro lado, para la capacidad instalada de la planta de tratamiento se toma la capacidad de la planta de cuestecitas que es la actualmente se encuentra en funcionamiento.

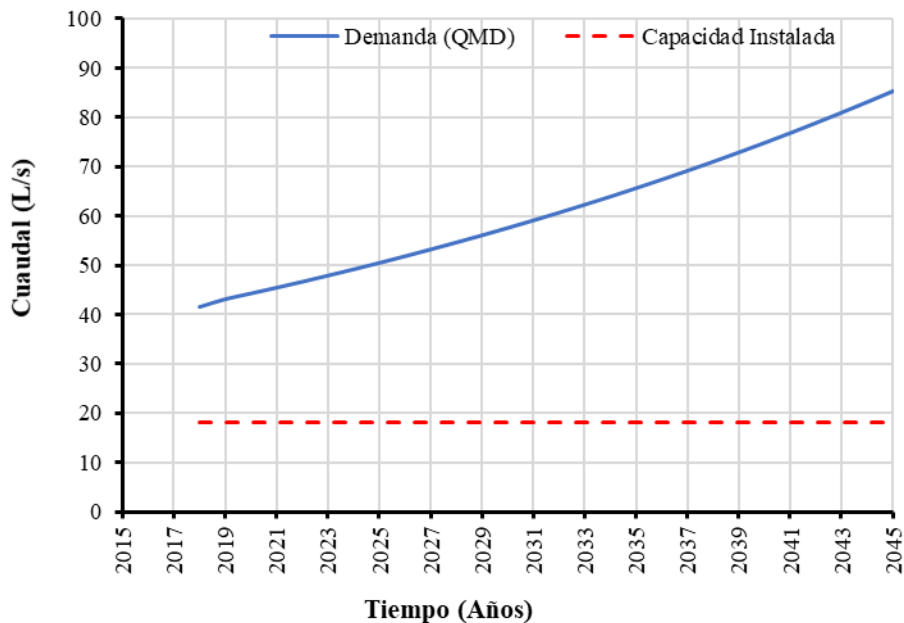
Los datos de entrada son:

Tabla 25. 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	Albania	13922	2,65	Medio Alto	Cálido	135	37,3	1,20

Fuente: Cálculos SSPD

Gráfica 11. Cálculo Oferta vs. Demanda



Fuente: Cálculos SSPD

De acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual de la Planta de Tratamiento de Agua Potable es insuficiente para abastecer la demanda actual de la población en el

municipio de Albania.

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 Albania 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 11. Reporte de actas de calidad del agua

The screenshot shows the SUI web interface for generating water quality reports. The header includes the SUI logo and the text 'SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS' and 'Acueducto'. The main content area has a title 'Acueducto/Técnico-operativo/ACTAS CALIDAD DEL AGUA' and a 'calidad del reporte' icon. Below the title, there are filters for 'Año' (2012), 'Departamento' (LA GUAJIRA), and 'Municipio' (RIOHACHA). A dropdown menu for 'Municipio' is open, showing a list of municipalities: sin escogencia, BARRANCAS, DISTRACCION, EL MOLINO, FONSECA, HATONUEVO, MAICAO, RIOHACHA, SAN JUAN DEL CESAR, URIBIA, and VILLANUEVA. Below the filters, there are buttons for 'Generar reporte en formato' with options for XLS, HTML, PDF, and CSV. A small text box at the bottom left provides instructions for each format: HTML (Despliega el reporte en este espacio), PDF (Despliega el reporte en un archivo PDF), CSV (Despliega el reporte en un archivo plano separado por comas para utilizar con hoja de cálculo), and Excel (Despliega el reporte en formato XLS (Formato Excel)).

Fuente: Consulta SUI, junio de 2019

Como se aprecia en la anterior imagen, el prestador Aguas de Albania S.A. E.S.P. no tiene información reportada, por lo que está incumpliendo con lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 en cuanto al reporte de las actas de calidad de agua.

Ahora, al verificar la información entregada por el prestador durante la visita se observó que el prestador, no cuenta con actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo para la calidad del agua dado que no entregó copia de estas.

Respecto a las actas de actualización de los puntos de muestreo la empresa entregó Acta del 23 de marzo de 2018 en la cual se registran los siguientes puntos:

Imagen 12. Puntos acta de actualización entregada por Aguas de Albania SA ESP

DIRECCION	CÓDIGO DEL PUNTO DE MUESTREO
Cuestecitas, carretera Nacional - Vía Valledupar, Carrera 16 No 2 - 04.	PA01
Carrera 2 # 1 –09. Barrio El Silencio.	PA02
Calle 4 # 1e este – 12, entrada 1 p1 casa 1. Barrio El Carmen	PA03
Carrera 4 # 7 –77. Barrio San Martín	PA04
Manzana K, Lote 1 Casa 1 Costado SE del parque Princesa Negra. Barrio Villa One.	PA05
Carrera 6 # 1 – 30. Barrio Sergio Hernández, Albania Moda, Frente a la Vía férrea	PA07
Calle 6 # 4a – 92. Barrio San Martín, frente a la Cancha de Fútbol Municipal	PA08
Parque El Molino Carrera 2 - Calle 6, Barrio El Molino.	PA09
Calle 2 # 5 –06. Barrio 26 de febrero.	PA10
Parque los enamorados. Frente a la Biblioteca municipal.	PA11
Carrera 6 - calle 9 esquina, frente al colegio María Auxiliadora de Cuestecitas. Barrio Villa Reina.	PA12
Calle principal # 12- 05, Cuestecitas. Frente a la Carretera Principal	PA13
A la salida del tanque elevado que abastece a Ciudad Albania	PA14
Casa 9, Manzana 19. Ciudad Albania.	PA15

Fuente: Aguas de Albania SA ESP- Visita SSPD

Durante la visita se verificaron algunos puntos de muestreo aleatorios distribuidos en el municipio de Albania, así:

Tabla 26. Puntos de muestreo


Imagen	Puntos de muestreo	Resultado
	Salida PTAP Cuestecita	Turbiedad: 0.70 NTU Cloro: 2.36

Imagen	Puntos de muestreo	Resultado
	<p>Pto 14.</p>	<p>Sin servicios para el momento de la visita. Se suministra los días martes, jueves y sábado.</p>
	<p>Pto 2.</p>	<p>Presión 18.2 PSI</p>
	<p>Pto 11. Barrio El Centro</p>	<p>Cloro: 1.54 Turbiedad: 4.40</p>
	<p>Pto 9. Barrio Molino</p>	<p>Turbiedad: 4.20 Cloro: 1.56</p>

Fuente: Aguas de Albania SA ESP- Visita SSPD

Posteriormente, mediante radicado SSPD N° 20195290965862 del 2 de septiembre de 2019, el prestador remitió el acta de final de recibo de conformidad de los puntos de muestreo de la calidad del agua, los cuales se relacionan a continuación.

Tabla 27. Puntos de muestreo acta final de recibo de conformidad

Imagen	Ubicación	Cód.	Área	Tipo
	<p>Carrera 2 N° 1 – 09. Barrio El Silencio</p> <p>En las instalaciones del cuerpo de bomberos voluntarios de Albania</p>	PA02	Urbana	Fijo
	<p>Calle 4 N° 1e este – 12, entrada 1 p1 casa 1</p> <p>Barrio el Carmen</p>	PA03	Urbana	Fijo
	<p>Carrera 4 N° 7 – 77</p> <p>Barrio San Martin</p>	PA04	Urbana	Fijo

Imagen	Ubicación	Cód.	Área	Tipo
	<p>Manzana K, Lote 1 Casa 1. Costado SE del parque Princesa Negra.</p> <p>Barrio Villa One</p>	PA05	Urbana	Fijo
	<p>A la salida del tanque elevado que abastece a Ciudad Albania</p>	PA14	Urbana	Fijo
	<p>Carrera 2 – Calle 4. Parque frente al colegio centro educativo camino al Fututo</p> <p>Barrio el Molino</p>	PA06	Urbana	De interés general
	<p>Carrera 6 N° 1 – 30</p> <p>Barrio Sergio Hernández, Albania Moda, Frente a la Vía Férrea</p>	PA07	Urbana	De interés general

Imagen	Ubicación	Cód.	Área	Tipo
	<p>Calle 6 N° 4ª – 92 Barrio San Martín, frente a la Cancha de Fútbol Municipal</p>	PA08	Urbana	De interés general
	<p>Parque el Molino Carrera 2 – Calle 6 Barrio El Molino</p>	PA09	Urbana	De interés general
	<p>Calle 2 N° 5 – 06 Barrio 26 de febrero</p>	PA10	Urbana	De interés general
	<p>Parque los enamorados Frente a la biblioteca municipal</p>	PA11	Urbana	De interés general

Imagen	Ubicación	Cód.	Área	Tipo
	<p>Casa 9, Manzana 19. Ciudad Albania</p>	<p>PA15</p>	<p>Urbana</p>	<p>De interés general</p>
	<p>Carrera 16 N° 2 – 04 Cuestecitas, carretera Nacional – Vía Valledupar</p>	<p>PA01</p>	<p>Rural - Cuestecitas</p>	<p>Fijo</p>
	<p>Carrera 6 – calle 9 esquina, frente al colegio María Auxiliadora de Cuestecitas Barrio Villa Reina</p>	<p>PA12</p>	<p>Rural - Cuestecitas</p>	<p>Fijo</p>
	<p>Calle principal N° 12 - 05, Cuestecitas, Frente a la Carretera Principal</p>	<p>PA13</p>	<p>Rural - Cuestecitas</p>	<p>Fijo</p>

Fuente: Radicado SSPD N° 20195290965862 del 2 de septiembre

Respecto a la toma de muestras de control de la calidad del agua se informó que se realizan con el laboratorio certificado, ubicado en Valledupar, Nancy Flores. Sin embargo, el prestador no presentó los soportes de muestras enviadas al laboratorio o los resultados recibidos por el mismo.

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 28. IRCA Vigilancia 2017 y 2018

Año	Área de prestación definitivo	IRCA mensual 2018												Número de muestras - Tratada	
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
2018	Rural					0,0									2
	Urbano					19,4					19,4	9,7	25,8		7

Fuente: SUI SIVICAP

Como se observa en la anterior tabla, para los años bajo análisis, para los meses en que la autoridad sanitaria tomó muestras en red de distribución para el municipio de Albania (Urbano) y para su corregimiento (rural) se registró un IRCA superior al 5% establecido en la Resolución 2115 de 2007, por lo que para los meses de abril a septiembre y diciembre de 2017 se suministró agua no apta para el consumo humano, para los meses de mayo, junio, octubre, noviembre y diciembre de 2018 se suministró agua no apta para el consumo humano.

La empresa no presentó solicitud de controversias ante la autoridad sanitaria de las muestras con incumplimientos.

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 (habitantes atendidos), debe realizar como mínimo 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.

Por lo que al revisar la información entrega por el prestador para la visita de inspección se observó que la empresa cumple con la toma de muestras de control en cuanto a los parámetros fisicoquímicos diarios, y los parámetros de Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, y sulfatos. No obstante, no se encontraron resultados o pruebas del análisis para los parámetros de COT y Fluoruros.

De otra parte, la empresa informó que, al no contar con laboratorio certificado para el análisis de las muestras de control de la calidad del agua, contrata el análisis de las mismas con el laboratorio “LABORATORIO AMBIENTAL Y ALIMENTOS NANCY FLÓREZ GARCÍA SAS” identificado con Nit 824005588-0, el cual se encuentra habilitado por la secretaría de salud Departamental para la realización de análisis de alimentos y agua potable; acreditado ante el IDEAM para la matriz agua, bajo los lineamientos de la Norma NTC-ISO/IEC 17025:2005 de acuerdo a la Resolución 0099 del 19 de enero de 2018.

Una vez verificado el SUI no se encontraron reportes de las muestras de control antes relacionadas, por lo que el prestador debe adelantar lo pertinente para realizar el reporte.

Mapa de Riesgos de la Fuente de Abastecimiento

Frente al mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento superficiales y su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en el párrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010 del Ministerio de la Protección Social y Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, y que debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos, 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.

El prestador no entregó soportes que evidencien que no cuenta con avances en la formulación del mapa de riesgos para el municipio de Albania, incumpliendo la Resolución en comento. 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

3.3 Aspectos técnicos de alcantarillado

A continuación, se describe el sistema de alcantarillado con que cuenta el municipio de Albania.

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 29. Cobertura de alcantarillado

Año	Cobertura
2017	71%
2018	71,6%

Fuente: Aguas de Albania SA ESP

De lo anterior se tiene que aún existe una brecha entre las coberturas de acueducto y alcantarillado para el municipio de Albania.

3.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

El sistema de alcantarillado existente en el municipio de Albania es de tipo sanitario y funciona por bombeo.

Está constituido por una serie de redes y colectores en tuberías en Gres y PVC hasta ocho pulgadas, con una longitud aproximada de 9.960 m; 115 pozos de inspección (manjoles) construidos en ladrillo y con altura variable hasta los 2 m de profundidad; registros de inspección domiciliarios y todo el equipamiento que permite el drenaje de las aguas residuales hacia una estación de bombeo de aguas residuales ubicada en la PTAR de Albania.

Así mismo, una pequeña parte del municipio cuenta con alcantarillado pluvial, constituido por 1.432 m de canales construidos en concreto y ubicados de manera perimetral al municipio, dentro del jarillón de protección ubicado para evitar inundaciones del río Ranchería.

Las aguas son conducidas a dos lagunas de Pondaje donde se almacenan temporalmente las aguas lluvias, dichas lagunas están conformadas en terreno natural y cerradas perimetralmente por un dique de terreno natural que permite el manejo y circulación del agua, adicionalmente poseen una estructura de concreto donde se encuentran dos bombas por cada módulo y de ahí son bombeadas a terrenos aledaños donde por infiltración y escorrentía son retornadas al cauce del río Ranchería. Por último, se debe señalar que la infraestructura correspondiente a la laguna de Pondaje se encuentra deteriorada.

Los canales fueron construidos desde el año 2007 en dos etapas, la primera etapa abarcó la construcción de un canal en la zona sur, con una longitud de 1,3km y una sección trapezoidal que posee una base de 1,5 m y taludes con pendientes relación 1:1; la segunda etapa construida en el año 2011, la conforman 5 canales adicionales ubicados en las zonas perimetrales.

En la siguiente tabla se presenta la relación de los canales perimetrales con sus principales características.

Tabla 30. Canales perimetrales

Ubicación	Longitud (m)	Sección (m2)
Norte	245	0,23
Occidente	116	0,19
Oriente	194	0,19
Suroccidente	200	0,20
Suroriente	180	0,20
Sur	1.350	1,00

Fuente: Aguas de Albania SA ESP

Imagen 13. Laguna de Pondaje



Fuente: Visita SSPD

Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales – STAR

El tratamiento de las aguas residuales del municipio de Albania se realiza por medio de 3 plantas de tratamiento de agua residual – PTAR con tecnología tipo UASB, y se encuentran ubicadas en cada uno de los sectores poblacionales del municipio (Centro Urbano, Cuestecitas y Ciudad Albania).

El sistema de tratamiento tiene una capacidad de tratamiento de 58 l/s repartidos así: Albania 30 l/s, Cuestecitas 16 l/s, y Ciudad Albania 12 l/s.

El municipio está llevando a cabo un proyecto de optimización de las PTAR de Albania y Ciudad Albania y comenzó la construcción de una nueva PTAR para Cuestecitas, en reemplazo de la existente, por lo que estos sistemas aún no han sido entregados a la empresa Aguas de Albania.

Por lo anterior, pese a estar en operación algunos sistemas, Aguas de Albania S.A. E.S.P. no es responsable de los mantenimientos de la infraestructura; estos se realizan por órdenes de trabajo a solicitud del municipio.

Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Albania

El tratamiento de aguas residuales en la cabecera municipal de Albania se realiza por medio de un sistema convencional de tipo biológico anaeróbico que cuenta con un tanque de igualación, un desarenador con rejillas, un reactor UASB, un tanque de clarificación, un canal de mezclado rápido y las áreas de secado, lo que permite un tratamiento de 28 m³/hora y su posterior vertimiento a través de un colector en 12" de 960 m hasta el río Ranchería, con una remoción de carga contaminante teórica del 80%.

Las aguas residuales procedentes del alcantarillado sanitario de Albania ingresan a un pozo denominado tanque de igualación y bombeo el cual cumple con la doble función de igualar u homogenizar las aguas residuales domésticas y elevarlas hacia la estructura de tratamiento preliminar.

El tanque es de sección cuadrada de 4 m de lado. El reactor UASB de 4,7 m de ancho por 8,5 m de longitud, está provisto de baffles internos de separación trifásico (agua, gas y

sólidos), seguido de un RAP FILM MEDIA, consistente en un reactor a pistón con tres cámaras de filtración anaerobia de flujo ascendente y descendente con un ancho de 4,7 m y una longitud total de 16,4 m, relleno con material plástico.

La siguiente unidad de tratamiento corresponde a una unidad de clarificación, con sistema de recolección de agua clarificada mediante vertederos de orificio sumergido provisto además de un sistema de tolvas y tuberías que permiten la decantación del lodo y almacenamiento del mismo para después conducirlo a un pozo de lodos que permite la recirculación de lodos al reactor UASB y RAP y los lodos excedentes llevarlos hacia las eras de secado.

Imagen 14. PTAR Albania





Fuente: Visita SSPD

Planta de Tratamiento de Aguas Residuales – PTAR Villa Reina

Esta Planta de Tratamiento de Aguas Residuales atiende al Corregimiento de Cuestecitas y la urbanización Villa Reina.

Se cuenta con un sistema similar al implementado en el municipio de Albania, complementado con un sistema de lagunas de oxidación que permite realizar una mejor remoción de carga contaminante. La capacidad del sistema es de 16 m³/hora.

El sistema complementario de tratamiento está conformado por dos lagunas de oxidación, las cuales presentan deterioro de la geomembrana ya que no sobresale de las mismas; durante la visita se observó proliferación de arbustos y cobertura vegetal.

Este sistema recibe adicionalmente el agua proveniente del retro lavado que se realiza en los filtros de la PTAP.

Para la fecha de la visita la PTAR se encuentra fuera de operación por lo que el agua residual va directo a las lagunas de oxidación.

El agua tratada es vertida al arroyo Medianía.

Imagen 15. PTAR Villa Reina



Laguna de oxidación



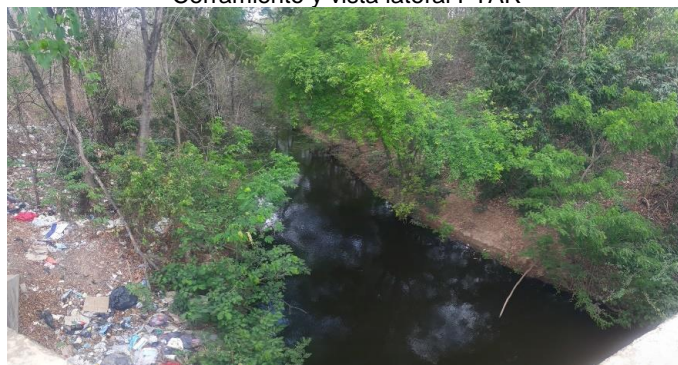
Entrada lagunas



Reactores UASB



Cerramiento y vista lateral PTAR



Punto de vertimiento –Arroyo Mediania
Fuente: Visita SSPD

Planta de Tratamiento de Aguas Residuales – PTAR Ciudad Albania

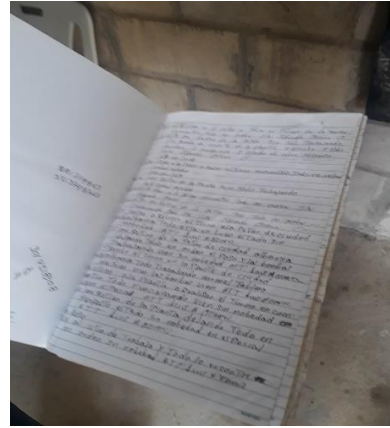
Para el tratamiento de aguas residuales en el barrio Ciudad Albania, se cuenta con un nuevo sistema de tratamiento, similar al implementado en el municipio de Albania. La capacidad del sistema es de 16 m³/hora.

Cuenta con un sistema de bombeo para elevar las aguas servidas a los niveles requeridos en las PTAR.

Para la fecha de la visita, se cuenta con una bomba sumergible de 2 HP. Se cuenta con una planta de emergencia y lecho de secado de lodos.

Imagen 16. PTAR Ciudad Albania





Fuente: Visita SSPD

Inspección Pozo Alcantarillado

Se verificó la operación del pozo ubicado sobre la carrera 2 con calle 1, del barrio Silencio, ya que ha sido identificado por el prestador como un punto crítico. Se observó con flujo normal, y sin rebosamiento.

El prestador mencionó que se realiza mantenimiento del mismo cada 2 meses aproximadamente, para evitar rebosamiento, por lo que se solicitó ordenes de trabajo en las que se evidencie dicho mantenimiento. Posteriormente, el prestador mediante radicado SSPD N° 20195290445882 del 6 de mayo de 2019 remitió las ordenes de trabajo; sin embargo, en las mismas no se encuentran las actividades realizadas ni se evidencia que sean para la inspección de los pozos.

Imagen 17. Inspección pozo alcantarillado



Fuente: Visita SSPD

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

El PSMV fue aprobado mediante la Resolución 1826 de 2007 por la Corporación Autónoma Regional de La Guajira, con un plan de acción a ejecutar a 10 años, el cual a la fecha se encuentra vencido. Adicionalmente, el prestador entregó el Auto No. 375 de 013

en el que se avoca conocimiento de la solicitud de Aprobación de PSMV para el Municipio de Albania por parte de CORPOGUAJIRA.

3.4 Plan de emergencia y contingencia

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 25 de abril de 2019 por el prestador AGUAS DE ALBANIA S.A.S. E.S.P. para el municipio de Albania y el corregimiento de Cuestecitas.

Efectuada la revisión, se establece que el PEC cargado por el prestador para la vigencia 2019, NO cumple con los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154, presentando incumplimientos en cinco (5) de los doce (12) aspectos que exige la mencionada resolución.

Tabla 31. Análisis PEC cargado al SUI el 25/04/2019

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: recurso humano y recursos económicos.
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, recursos económicos, vehículos, equipos, sistemas de monitoreo, hidrantes y otros equipos para atención de emergencias y 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.
1.3.1 Línea de mando	El prestador debe asignar la responsabilidad sobre la calidad del agua provista durante la atención de la emergencia a algún integrante del comité o a alguna dependencia de la empresa.
1.3.4 Formato para evaluación de daños	Incluir la explicación de cómo diligenciar el formato para evaluación de daños presentado en el PEC.

4 ASPECTOS COMERCIALES

La empresa atiende al municipio de Albania en el Departamento de La Guajira.

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

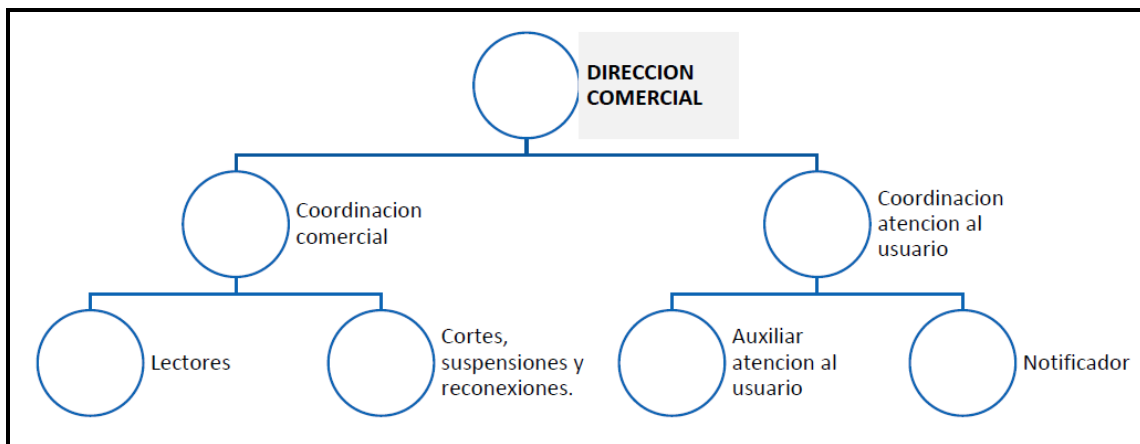
- Jefe de servicio
- Asistente comercial
- Operario comercial
- Asistente del SENA

Su sede se encuentra ubicada en el municipio de Albania donde se maneja un horario de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes, los sábados de 7:00 a.m. a 11:00 a.m.

Las labores que realiza el área comercial son:

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

Imagen 18. Organigrama Dirección Comercial



Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

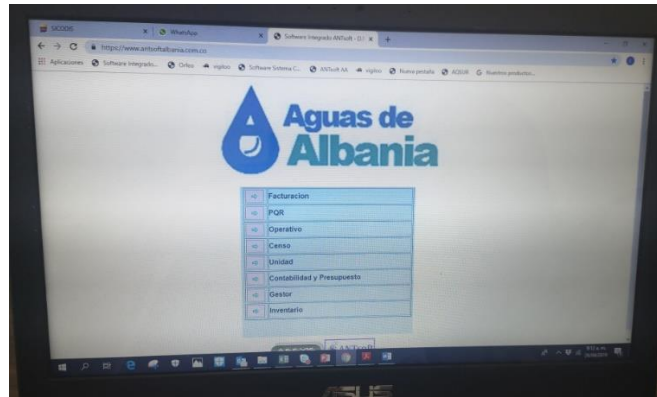
4.1 Sistema de Información Comercial – SIC

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 atención de PQR y cuenta con los módulos:

- Facturación
- PQR
- Operativo
- Contabilidad y Presupuesto
- Gestor comercial
- Inventario

Estos módulos están interconectados.

Imagen 19. Sistema de Información Comercial



Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

4.2 Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

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 20162110028501 de fecha 01 de junio de 2016, para los servicios de acueducto y alcantarillado. Según información reportada a SUI, la fecha de expedición fue el 03 de febrero de 2016.

Imagen 20. 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

Calidad del reporte

Clasificación Mas de 2500 suscriptores

Departamento LA GUAJIRA

Empresa AGUAS DE ALBANIA S.A.S. E.S.P.

Departamento	Empresa	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
LA GUAJIRA	AGUAS DE ALBANIA S.A.S. E.S.P.	1	31593	2019-03-21	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	0000	2016-02-03	ND	SI	20162110028501	2016-06-01	

Fuente: SUI – Consulta realizada en mayo de 2019.

En visita realizada en el mes de abril de 2019, se evidenció que el contrato de condiciones uniformes se encuentra publicado en la página web de la empresa, sin embargo, no cuenta con ejemplares disponibles para repartir a los usuarios en su sede de atención comercial, y tampoco se observó que se tuviera publicado en cartelera.

Imagen 21. Contrato de condiciones uniformes vigente



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

AGUAS DE ALBANIA S.A.S E.S.P.

CAPITULO I

Disposiciones generales

Cláusula 1. Objeto. El Contrato tiene por objeto que AGUAS DE ALBANIA S.A.S E.S.P. en adelante la persona prestadora, preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano, 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 de la persona prestadora lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

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:

1. 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.
2. Corte del servicio de acueducto: Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
3. Desviaciones significativas: Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que

1

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

4.3 Catastro de suscriptores

El prestador tiene la base de estratificación que le otorgó la alcaldía, la cual tiene fecha de actualización del año 2005, sin embargo, en visita se comentó por parte de la gerente que se hace trabajo de actualización de su catastro comercial mediante visitas en campo durante el proceso de lecturas, de acuerdo con los formatos entregados en visita donde se evidenció dicho proceso, que realiza únicamente el prestador en sus labores comerciales.

4.4 Suscriptores

La empresa presentó información de suscriptores para el municipio de Albania de la siguiente manera:

Tabla 32. Suscriptores Acueducto y Alcantarillado Años 2017, 2018 y 2019

Año	2017	2018	Marzo 2019	
Clasificación	Usuarios acueducto	Usuarios acueducto	Usuarios acueducto	Usuarios de alcantarillado
Estrato 1	2.836	2.910	2.910	2.502
Industrial	1	1	1	1
Comercial	55	61	61	58
Oficial	24	24	27	24
TOTAL	2.916	2.996	2.999	2.585

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

La empresa no suministró información de suscriptores del servicio de alcantarillado para las vigencias 2017 y 2018, sin embargo, se observa que no existe variación con la cantidad de suscriptores para las tres vigencias.

Para el año 2017, Aguas del Albania tenía un total de 2.916 suscriptores para el servicio de acueducto, 2.996 para el año 2018 y 2.999 para marzo de 2019, lo que evidencia un crecimiento de suscriptores entre el año 2017 a 2018 del 3% y del año 2018 al 2019 del 0,1%.

Posteriormente, mediante radicado SSPD 20195290965862 de fecha 2 de septiembre de 2019, remite los siguientes datos que muestran el total de suscriptores de alcantarillado para las vigencias 2017 y 2018:

Tabla 33. Suscriptores totales Acueducto y Alcantarillado Años 2017, 2018 y 2019

Usuarios Acueducto 2017		Usuarios Alcantarillado 2017	
Uso / Estrato	Total	Uso / Estrato	Total
Residencial 1	2.836	Residencial 1	2.439
Industrial	1	Industrial	1
Comercial	55	Comercial	53
Oficial	24	Oficial	24
Total	2.916	Total	2.517
Usuarios Acueducto 2018		Usuarios Alcantarillado 2018	
Uso / Estrato	Total	Uso / Estrato	Total
Residencial 1	2.910	Residencial 1	2.865
Industrial	1	Industrial	1
Comercial	61	Comercial	59
Oficial	24	Oficial	24
Total	2.996	Total	2.949
Usuarios Acueducto a marzo 2019		Usuarios Alcantarillado a marzo 2019	
Uso / Estrato	Total	Uso / Estrato	Total
Residencial 1	2.910	Residencial 1	2.502
Industrial	1	Industrial	1
Comercial	61	Comercial	58
Oficial	27	Oficial	24
Total	2.999	Total	2.686

Fuente: SSPD 20195290965862 de fecha 2 de septiembre de 2019

Según lo indicado por la gerente, no cuentan con información documentada acerca de los usuarios a los cuales les aplica el beneficio ICBF y VIP.

4.5 Micromedición

La empresa presenta la siguiente información de micromedición:

Tabla 34. *Indicador de Micromedición nominal*

Periodo	Suscriptores	Suscriptores con medidor	Indicador
2017	2.916	776	27%
2018	2.996	776	26%
2019	2.999	776	26%

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

Tabla 35. *Indicador de Micromedición efectiva*

Periodo	Suscriptores con medidor	Suscriptores micromedidos	Indicador
2017	776	776	100%
2018	776	776	100%
2019	776	776	100%

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

De la anterior información se puede observar que la empresa para las tres vigencias ha contado con un indicador de micromedición nominal del 26%, encontrando que no cumple con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En visita se solicitó información sobre un posible plan para mejorar el indicador y la empresa no indicó nada al respecto.

4.5.1 Proceso de cambio de medidores

En visita, la empresa informó que no cuenta con un procedimiento documentado para realizar cambio de medidores, así mismo, indicó que no se ha realizado instalaciones de nuevos aparatos de medida.

4.5.2 Laboratorio de medidores

El prestador no cuenta con laboratorio propio de medidores, ni tiene contratados los servicios de ninguno.

Por lo que, incumple lo descrito en la Resolución CRA 457 de 2008², modificatoria de la Resolución CRA 151 de 2001, señala en su artículo 3 que *“En todo caso, al instalar un equipo de medida, éste deberá contar con su respectivo informe emitido por un laboratorio, debidamente acreditado por la entidad nacional competente para el efecto, en*

² *“Por la cual se modifican los Artículos 2.1.1.4 y 2.2.1.4 de la Resolución CRA No. 151 de 2001, los Artículos 10 y 13 de la Resolución CRA No. 413 de 2006 y el numeral 29 de la Cláusula 11 del Artículo 1 de la Resolución CRA 375 de 2006”.*

donde consten los resultados de la calibración, de manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el Contrato de Servicios Públicas”.

Es así que, en ejercicio de lo dispuesto en el artículo 145 de la ley 142 de 1994, efectuarán directamente o a través de terceros, utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades de su sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente.

Las quejas que recibe por daños, son tramitadas mediante cambio de los aparatos por uno nuevo, y el valor es cargado a la factura del suscriptor. Sin embargo, para las fechas objeto de evaluación, como se mencionó anteriormente, no se tienen novedades de cambios de medidores.

4.6 Tarifas

Mediante consecutivo SSPD No. 20174600963231 del 21 de julio de 2017, se procedió con la revisión del cálculo de los costos de referencia calculados conforme la metodología definida en la Resolución CRA 287 de 2004, así mismo, con la verificación de las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado aplicadas durante la vigencia 2017. Ante la no respuesta de la empresa, se reiteró la solicitud mediante oficio con radicado SSPD No. 20174601646031 del 17 de noviembre de 2017.

Con radicado SSPD No. 20175291031672 del 30 de noviembre de 2017, la empresa procedió con la respuesta a las observaciones realizadas en relación con el cálculo de los costos de referencia.

Por otra parte, la empresa atiende a 3.000 suscriptores aproximadamente, hecho por el cual, debía dar aplicación a la metodología definida en la Resolución CRA 825 de 2017 modificada y adicionada por la resolución CRA 844 de 2018 para calcular los costos de referencia de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, a más tardar a partir del 1° de enero de 2019.

De lo anterior, se debe mencionar que el prestador mediante radicado SSPD 20195290230582 del 14 de marzo de 2019 remitió el estudio de costos, además de los documentos que soportan el cumplimiento de la sección 5.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001 respecto a la información a los usuarios³.

Los costos de referencia son los que se presentan a continuación:

³ Evidencia de la publicación en medio masivo local y/o nacional informando a los usuarios las nuevas tarifas, evidencia de la audiencia con los vocales de los comités de desarrollo y control social acta de aprobación de tarifas

Tabla 36. Costos de referencia Acueducto y alcantarillado

Costo	Acueducto	Alcantarillado
CMA	10.206	5.206
CMO	2.337,34	1.154,14
CMI	0,00	0,00
CMT	1,75	30,37
CC/CV	2.330,09	1.184,51

Fuente: Acto de aprobación de costos de referencia. Nota: Cifras a pesos de diciembre de 2016

Estos costos expresados a precios de diciembre de 2018, son los que se disponen en la siguiente tabla:

Tabla 37. Costos de referencia Acueducto y alcantarillado

Costo	Acueducto	Alcantarillado
CMA	10.961,24	5.649,24
CMO	2.510,30	1.239,55
CMI	0,00	0,00
CMT	1,75	30,37
CC/CV	2.512,05	1.269,92

Fuente: Acto de aprobación de costos de referencia. Nota: Cifras a pesos de diciembre de 2018

La empresa calculó sus costos de referencia de los servicios de acueducto y alcantarillado conforme la clasificación en segundo segmento que se da conforme el artículo 6 de la Resolución CRA 825 de 2017. Conforme el artículo 29 de la Resolución CRA 825 de 2017, la empresa no considera valores de inversión para el cálculo del componente del Costo Medio de Inversión.

Las tarifas que a la fecha aplica la empresa son las que se presentan a continuación:

Tabla 38. Tarifas aplicadas Acueducto y alcantarillado

Tarifas	Acueducto				Alcantarillado			
	CF	CB	CC	CS	CF	VB	VC	VS
1	3.288,37	1.653,62	5.512,05	5.512,05	1.694,77	380,98	1.269,92	1.269,92
2	6.576,74	3.307,23	5.512,05	5.512,05	3.389,54	761,95	1.269,92	1.269,92
3	10.961,24	5.512,05	5.512,05	5.512,05	5.649,24	1.269,92	1.269,92	1.269,92
4	10.961,24	5.512,05	5.512,05	5.512,05	5.649,24	1.269,92	1.269,92	1.269,92
5	16.441,86	8.268,08	8.268,08	8.268,08	8.473,86	1.904,88	1.904,88	1.904,88
6	17.537,98	8.819,28	8.819,28	8.819,28	9.038,78	2.031,87	2.031,87	2.031,87
Industrial	14.249,61	7.165,67	7.165,67	7.165,67	7.344,01	1.650,90	1.650,90	1.650,90
Comercial	16.441,86	8.268,08	8.268,08	8.268,08	8.473,86	1.904,88	1.904,88	1.904,88
Oficial	10.961,24	5.512,05	5.512,05	5.512,05	5.649,24	1.269,92	1.269,92	1.269,92

Fuente: Publicación de tarifas.

En dichas tarifas se están aplicando los siguientes porcentajes de subsidios y contribuciones, los cuales fueron aprobados por el Concejo del Municipio mediante Acuerdo No. 021 de enero de 2016.

4.7 Facturación y recaudo

La empresa cuenta con un ciclo de facturación para el municipio de Albania, así mismo tiene un cronograma anual que establece las fechas del periodo de facturación, periodos del consumo y toma de lecturas:

Tabla 39. Calendario Facturación

FECHAS ESTABLECIDAS DENTRO DE PERIODOS DE FACTURACIÓN COMERCIAL							PERIODO DE CONSUMO			TOMA DE LECTURAS
Mes Calendario	Periodo de facturación	Liquidación y Emisión de Facturación Periodo	Inicio Repartición de Facturas	Ultima Fecha Pagos sin Recargos	Ultima Fecha Pagos con Recargos	Cierre de Facturación Periodo	Desde	Hasta	Días consumo	Inicio toma de lecturas
ene-19	dic-18	29-dic-18	30-dic-18	18-ene-19	30-ene-19	31-ene-19	23-nov-18	22-dic-18	30	19-dic-18
feb-19	ene-19	31-ene-19	01-feb-19	18-feb-19	27-feb-19	28-feb-19	23-dic-18	22-ene-19	31	19-ene-19
mar-19	feb-19	28-feb-19	01-mar-19	18-mar-19	28-mar-19	30-mar-19	23-ene-19	22-feb-19	31	19-feb-19
abr-19	mar-19	30-mar-19	31-mar-19	17-abr-19	28-abr-19	30-abr-19	23-feb-19	22-mar-19	28	20-mar-19
may-19	abr-19	30-abr-19	01-may-19	18-may-19	30-may-19	31-may-19	23-mar-19	22-abr-19	31	19-abr-19
jun-19	may-19	31-may-19	01-jun-19	17-jun-19	29-jun-19	29-jun-19	23-abr-19	22-may-19	30	19-may-19
jul-19	jun-19	29-jun-19	30-jun-19	18-jul-19	30-jul-19	31-jul-19	23-may-19	22-jun-19	31	20-jun-19
ago-19	jul-19	31-jul-19	01-ago-19	17-ago-19	30-ago-19	31-ago-19	23-jun-19	22-jul-19	30	19-jul-19
sep-19	ago-19	31-ago-19	01-sep-19	18-sep-19	28-sep-19	30-sep-19	23-jul-19	22-ago-19	31	20-ago-19
oct-19	sep-19	30-sep-19	01-oct-19	18-oct-19	30-oct-19	31-oct-19	23-ago-19	22-sep-19	31	19-sep-19
nov-19	oct-19	31-oct-19	01-nov-19	18-nov-19	29-nov-19	30-nov-19	23-sep-19	22-oct-19	30	19-oct-19
dic-19	nov-19	30-nov-19	01-dic-19	18-dic-19	28-dic-19	29-dic-19	23-oct-19	22-nov-19	31	19-nov-19
ene-20	dic-19	28-dic-19	29-dic-19	18-ene-20	30-ene-20	31-ene-20	23-nov-19	22-dic-19	30	19-dic-19

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

Se realiza la toma de lecturas por un operario de la empresa, proceso que toma por lo general 4 días.

Luego se realiza la revisión de las lecturas, en caso de alguna novedad se procede con la crítica, que consiste en enviar un operario para revisar en caso de tener desviaciones significativas.

Una vez se revisan todos los casos que ameritan visitas, se procede a la facturación, la cual se hace en un día.

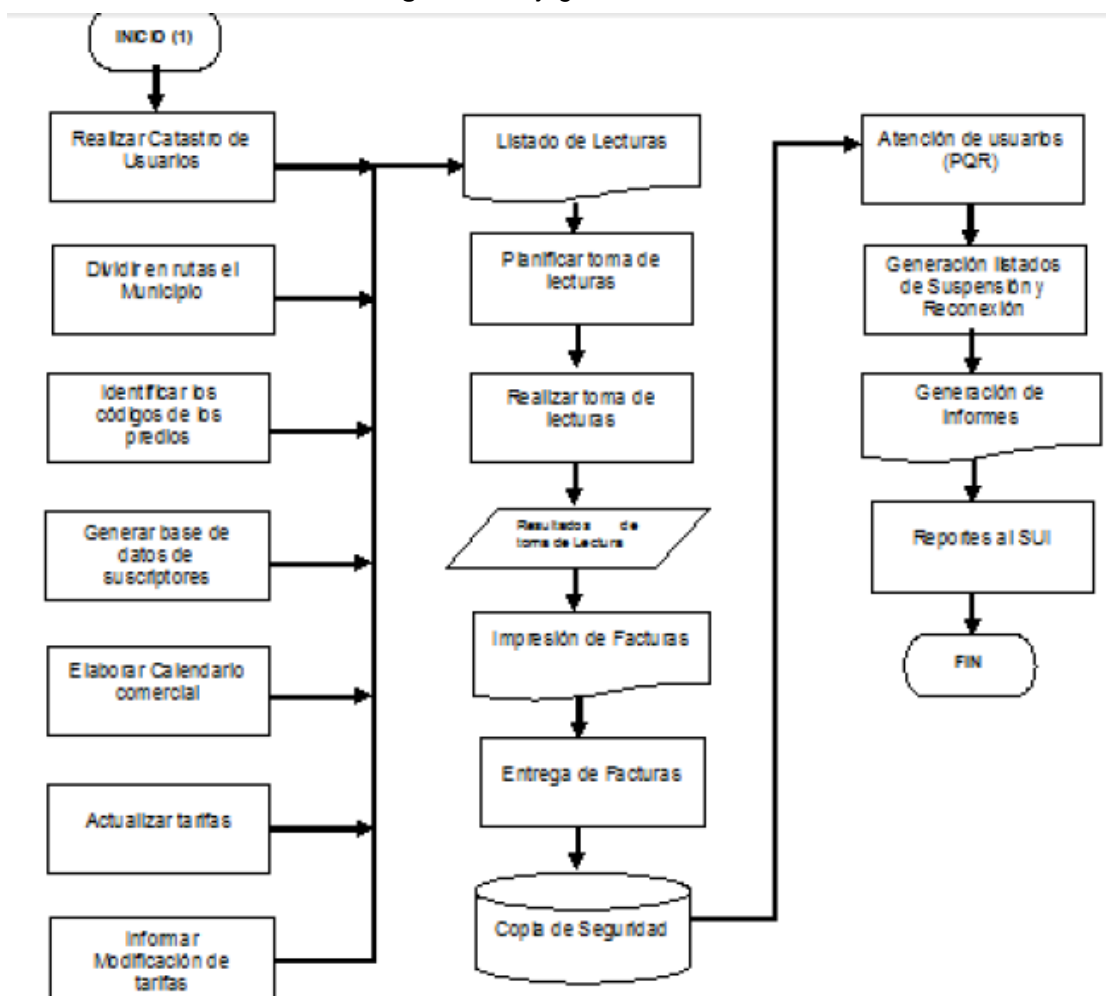
El reparto de las facturas lo realizan dos operarios, proceso que toma entre dos y tres días.

El proceso de facturación de la empresa Aguas de Albania SA ESP se encuentra documentado de la siguiente manera:

- Realizar catastro de suscriptores
- Dividir el municipio por rutas para facilitar la lectura de medidores y entrega de facturas
- Identificar los inmuebles con el código asignado
- Generar base de datos con información de suscriptores

- Elaborar calendario comercial
- Actualizar tarifas de acuerdo a lo establecido.
- Informar modificación de la tarifa
- Generar listado de lectura de medidores.
- Planificar la toma de lectura y entrega de facturas.
- Realizar toma de lecturas de los micromedidores y entrega de las facturas del periodo.
- Entrega de factura
- Generar copia de seguridad
- Atender inquietudes de los usuarios.
- Generar informes
- Iniciar cortes y suspensiones
- Reportes al Sistema Unificado de Información

Imagen 22. Flujograma facturación



Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

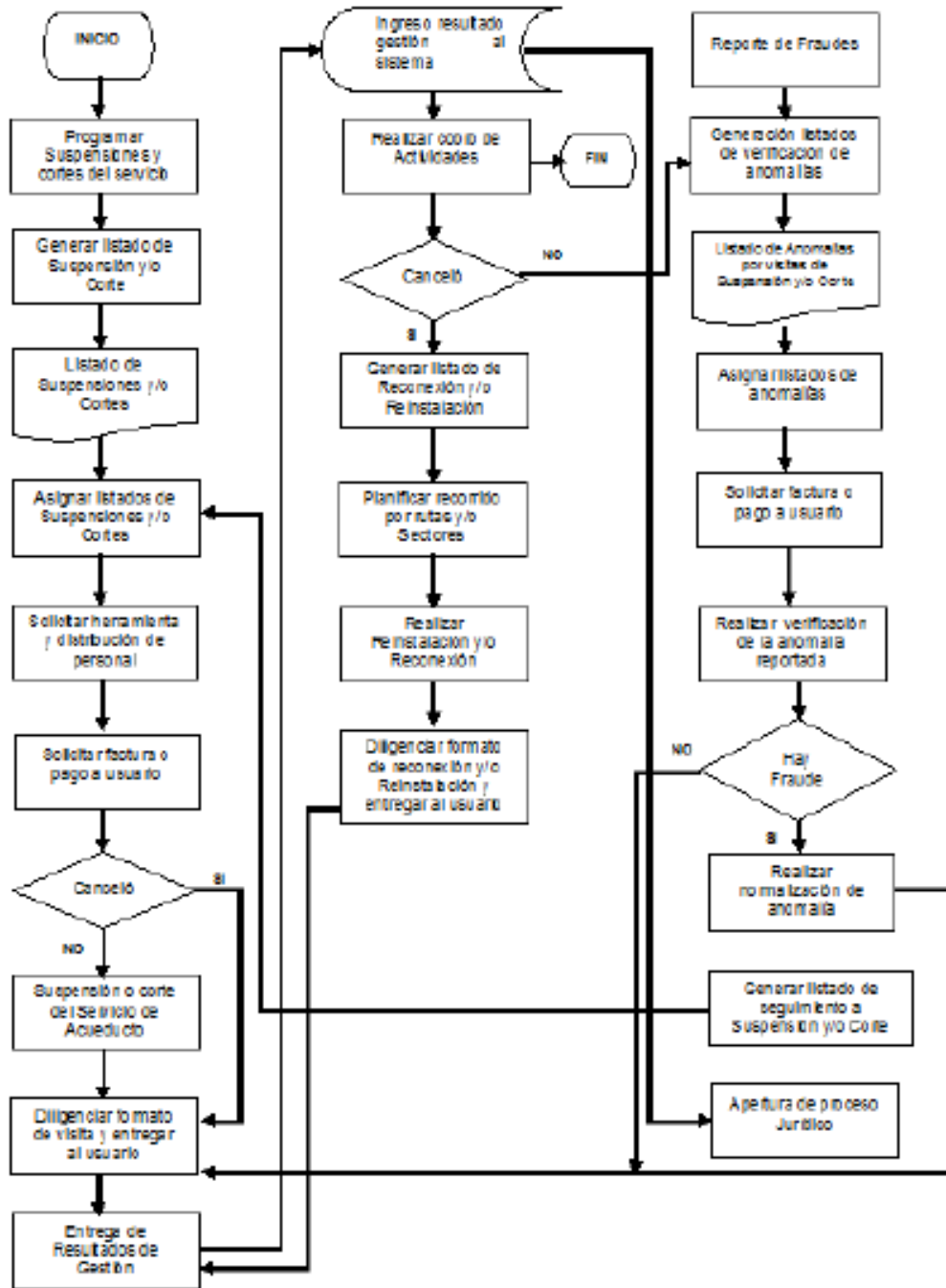
4.7.1 Proceso de suspensión y corte

La empresa cuenta con un procedimiento documentado para realizar cortes, reinstalación y reconexión que consta de los siguientes pasos:

- Programar los cortes o suspensiones del servicio.
- Generar listado de corte y suspensiones
- Asignar los cortes y suspensiones a realizar
- Solicitar y seleccionar herramientas y accesorios necesarios
- Solicitar factura o pago al usuario
- Decisión de Suspender o Cortar el servicio
- Suspender el servicio
- Cortar el servicio
- Entregar de resultados de gestión
- Generar listados de reinstalación o reconexión
- Planificar el recorrido por ruta o sectores
- Realizar la reinstalación
- Realizar reconexión
- Registrar reconexión o reinstalación.
- Entregar registros en la oficina
- Revisar las actas de reconexión o reinstalación
- Registrar el cobro de la Reinstalación o Reconexión.
- Generar verificación de anomalías detectadas en las suspensiones.
- Asignar el listado de verificación de anomalías.
- Solicitar factura o pago al usuario
- Realizar verificación
- Diligenciar acta de visita
- Entregar registros en la oficina
- Detectar fraudes
- Informar al Director Comercial
- Hacer listado con usuario/suscriptores en fraude.
- Asignar los listados a gestores comerciales
- Desplazarse a los inmuebles con posibilidad de fraude
- Clasificar las actas con novedades y evidencias fotográficas.
- Crear citación a descargos al suscriptor y/o usuarios
- Recibir descargos del suscriptor y/o usuario por anomalía detectada en su predio.
- Revisar el listado de suscriptores en fraude mensualmente

- Tomar acciones con reincidentes.
- Reinstalar o reconectar el servicio
- Solicitar reconexión o reinstalación en la aplicación de facturación
- Generar listados de Seguimiento a suspensiones

Imagen 23. Flujoograma suspensión, cortes, reconexión, reinstalación y fraudes



Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

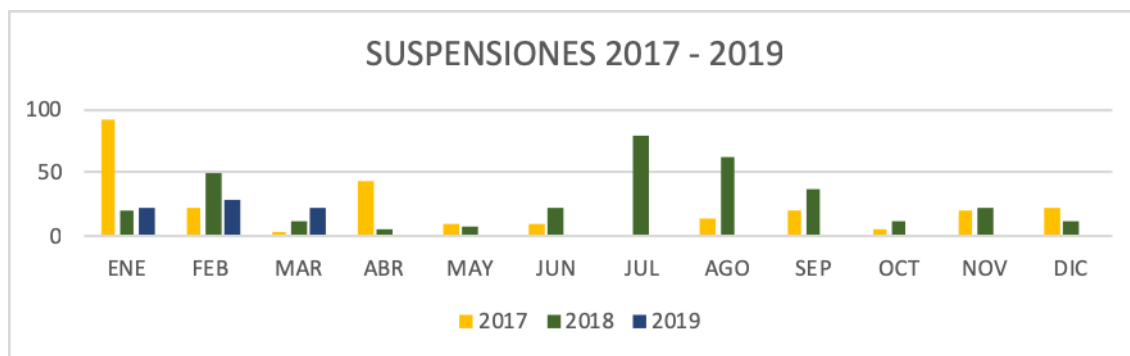
Se han realizado las siguientes suspensiones durante las vigencias 2017, 2018 y hasta marzo de 2019:

Tabla 40. Suspensiones 2017 a 2019

	SUSPENSIONES											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2017	92	23	3	43	9	10	2	15	21	5	20	23
2018	20	50	12	5	7	23	80	63	38	12	23	11
2019	23	29	22									

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

Gráfica 12. IANC 2018



Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

4.7.2 Facturas

Teniendo en cuenta que el prestador atiende menos de 5.000 suscriptores en el municipio de Albania, se procede a revisar los requisitos de la factura de acuerdo con lo estipulado en la Resolución CRA 375 de 2006, encontrando que cumple con los 12 requisitos establecidos en la misma de acuerdo con lo siguiente:

Tabla 41. Revisión requisitos facturas

Requisitos	Cumple?
El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.	SI
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
La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI
El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	SI
El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	SI
El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	SI
Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	SI
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
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

Requisitos	Cumple?
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
El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	SI

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

Imagen 24. Factura del servicio

AGUAS DE ALBANIA				AGUAS DE ALBANIA			
FACTURA DE VENTA SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO MUNICIPIO: ALBANIA CARRERA 4 # 45-10 - ALBANIA LA GUAYRA TEL: 0415770888888				MUNICIPIO: ALBANIA FACTURA N°: 192313 PERIODO FACTURADO: ENE-2018 FECHA DE EMISIÓN FACTURA: 2018-06-27 PAGO SIN RECARGO PASIVA: 2018-02-16 VEBES DE DEUDA: 0 TOTAL A PAGAR (S): 11.460 SUSPENSIÓN A PARTIR DE: 2018-02-19 VALOR ÚLTIMO PAGO EFECTUADO (S): 7.260 FECHA ÚLTIMO PAGO EFECTUADO:			
RUTA: 7 SUSCRIPTOR: ESCORCIA ZOILA CÓDIGO IDENTIFICACION: 107007400		FECHA: 7 DE AGOSTO DIRECCION: CRA 3 # 2A-41 UBO: Residencial		AC		FACTURA N°: 192313 PERIODO FACTURADO: ENE-2018 FECHA DE EMISIÓN FACTURA: 2018-06-27 PAGO SIN RECARGO PASIVA: 2018-02-16 VEBES DE DEUDA: 0 TOTAL A PAGAR (S): 11.460 SUSPENSIÓN A PARTIR DE: 2018-02-19 VALOR ÚLTIMO PAGO EFECTUADO (S): 7.260 FECHA ÚLTIMO PAGO EFECTUADO:	
DATOS DEL MEDIDOR Y CONSUMOS DEL MES CONSUMO DEL PERIODO: 2017-12-29 CONSUMO HASTA: 2018-01-26 DÍAS FACTURADOS: 29 LECTURA ANTERIOR: 108 LECTURA ACTUAL: 99 CONSUMO PERIODO: 9				DATOS DE MEDIDOR Y CONSUMOS MEDIDOR N°: 15176626 MARCA: Medidor Cas Lechero DÍAS FACTURADOS: 29 LECTURA ANTERIOR: 108 LECTURA ACTUAL: 99 CONSUMO PERIODO: 9			
ACUEDUCTO CONCEPTO Mes FACTURA VR. UNITARIO TOTAL CARGO F.L.O. 9 7.751,48 7.751 CONTR. BASICAS 1.985,58 17.870 CONTR. COMPLEMENTARIO: CONTR. SUBSIDIARIO: CONTR. INCLUIDO: RECARGO POR IMPAGO PERIODO: TOTAL ACUEDUCTO MES (S) (ANTES DE APORTES) 25.622 VALOR SUBSIDIO O CONTRIBUCION (S) -17.935 TOTAL ACUEDUCTO MES (S) 7.686				ALCANTARILLADO CONCEPTO Mes FACTURA VR. UNITARIO TOTAL CARGO F.L.O. 9 5.239,98 5.240 CONTR. BASICAS 816,40 7.348 CONTR. COMPLEMENTARIO: CONTR. SUBSIDIARIO: CONTR. INCLUIDO: RECARGO POR IMPAGO PERIODO: TOTAL ALCANTARILLADO MES (S) (ANTES DE APORTES) 12.588 VALOR SUBSIDIO O CONTRIBUCION (S) -8.811 TOTAL ALCANTARILLADO MES (S) 3.776			
TOTAL ACUEDUCTO (S) 7.686 TOTAL ALCANTARILLADO (S) 3.776 TOTAL OTROS CONCEPTOS (S) 0 TOTAL OTROS CONCEPTOS MES (S) 0				TOTAL ALCANTARILLADO (S) 3.776 TOTAL OTROS CONCEPTOS (S) 0 TOTAL OTROS CONCEPTOS MES (S) 0			
"PAGUE EN NUESTRA OFICINA, PUNTOS EFECTY Y BALOTO" VALORES DE INTERES				TOTAL A PAGAR (S) 11.460 ESTA FACTURA FUE EMITIDA DE ACUERDO CON LAS NORMAS Y REGLAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE ALBANIA. LAS ESTIMACIONES DEL CONTRATO DE DOMICILIO SON UNIDIRECCIONALES.			

AGUAS DE ALBANIA				PAGO TOTAL	
MUNICIPIO:	ALBANIA	SUSCRIPTOR:	ESCORCIA ZOILA	MESES DE DEUDA:	0
PROYECTO:	192313	CÓDIGO:	72925	TOTAL A PAGAR (S):	11.460
PERIODO FACTURADO:	ENE-2018	RUTA:	107007400		
4157708888884142802000007292560000000114603520183218					

AGUAS DE ALBANIA				PAGO MES	
MUNICIPIO:	ALBANIA	SUSCRIPTOR:	ESCORCIA ZOILA	MESES DE DEUDA:	0
PROYECTO:	192313	CÓDIGO:	72925	TOTAL A PAGAR (S):	11.460
PERIODO FACTURADO:	ENE-2018	RUTA:	107007400		
4157708888884142802000007292560000000114603520183218					

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

4.7.3 Proceso de recaudo

La empresa cuenta con cuatro puntos de recaudo, uno en sede de la empresa, dos Efecty en el municipio de Albania y un punto de Efecty en Cuestecitas.

El proceso de recaudo se inicia una vez son entregada las facturas, cuenta con la caja en la oficina principal, que es atendido por la auxiliar comercial, para los puntos de recaudo de Efecty, la empresa realiza un pago por valor de \$640 por colilla recibida.

4.7.4 Indicador de recaudo

La empresa entregó la siguiente información de recaudo:

Tabla 42. Recaudo Albania

Uso	Residencial	Industrial	Comercial	Oficial	TOTAL	
Año 2017	Consumo	408.265	5.591	27.019	5.509	446.384
	Facturado	433.728.346	19.281.111	97.975.570	17.218.734	568.203.761
	Recaudado	92.231.862	19.379.490	66.838.766	2.064.180	180.514.298
INDICADOR RECAUDO	21%	101%	68%	12%	32%	
Año 2018	Consumo	490.513	3.122	36.694	7.614	537.943
	Facturado	483.522.847	11.221.136	120.566.084	22.068.104	637.378.171
	Recaudado	126.326.004	15.727.240	94.107.822	3.250.144	239.411.210
INDICADOR RECAUDO	26%	140%	78%	15%	38%	
Año 2019	Consumo	126.574	482	9.468	2.073	138.597
	Facturado	92.162.863	1.237.160	23.470.404	4.139.529	121.009.956
	Recaudado	22.358.292	2.026.470	19.105.838	1.143.496	44.634.096
INDICADOR RECAUDO	24%	164%	81%	28%	37%	

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

De acuerdo con la información antes presentada, se puede observar que el recaudo total de la empresa se encuentra en un 37%, siendo el uso industrial el que mejor indicador obtuvo para el año 2019 con un 164% lo que puede indicar recaudo de cartera, sin embargo, no es claro el concepto de su alto porcentaje.

Al respecto, mediante radicado SSPD No. 20195290965862 de fecha 2 de septiembre de 2019, la empresa afirmó que: *“Esto se debe a que este sector venía con un saldo pendiente por cancelar y mes a mes venían realizando abonos a la deuda.”*

En ese sentido, se puede afirmar que Aguas de Albania 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.

4.8 Cartera

En visita se evidenció que la empresa cuenta con su cartera dividida por usos, estratos y por edades, documento que se puede consultar en el sistema de información comercial ANT SOFT, sin embargo, dentro de la información entregada por el prestador, no fue entregado el cuadro de cartera comercial.

Posteriormente, mediante radicado SSPD No. 20195290965862 de fecha 2 de septiembre de 2019, la empresa remite la siguiente información:

Tabla 43. Comité de cartera a julio de 2018

AGUAS DE ALBANIA SAS ESP				
Variación Comparativa entre Rangos de Cartera				
Mes/Conce	0 a 3 Meses	3 a 6 meses	7 a 12 meses	Mayor a 12
abr-18	147,301,759	120,144,986	190,159,442	846,585,013
may-18	154,855,051	119,478,966	205,811,640	865,739,268
Variación	5.13%	-0.55%	8.23%	2.26%
jun-18	158,480,464	124,552,035	214,841,261	893,648,459
Variación	2.34%	4.25%	4.39%	3.22%

Fuente: radicado SSPD No. 20195290965862 de fecha 2 de septiembre de 2019.

Tabla 44. Comité de cartera a diciembre de 2018

AGUAS DE ALBANIA SAS ESP				
Variación Comparativa entre Rangos de Cartera				
Mes/Conce	0 a 3 Meses	3 a 6 meses	7 a 12 meses	Mayor a 12
sep-18	160,521,918	139,733,122	234,049,672	983,298,827
oct-18	158,046,931	135,912,654	242,886,755	987,533,568
Variación	-1.54%	-2.73%	3.78%	0.43%
nov-18	156,919,553	135,663,095	245,972,082	1,015,463,301
Variación	-0.71%	-0.18%	1.27%	2.83%
dic-18	153,503,998	133,618,329	247,286,502	1,036,839,497
Variación	-2.18%	-1.51%	0.53%	2.11%

Fuente: radicado SSPD No. 20195290965862 de fecha 2 de septiembre de 2019.



En los cuadros anteriores, se observa que la tendencia de la cartera es aumentar de un mes a otro, sobre todo en la que se encuentra concentrada en la edad de 7 a 12 meses, así mismo, se puede concluir que el total de la misma con corte a diciembre de 2018 de \$ 1.571.248.326.

4.9 Gestión de cobro

Dentro de la recuperación de cartera, la empresa realiza estrategias como visitas a los usuarios para concientización del pago de la deuda, cartas, volantes, acuerdos de pago, fidelización, descuentos, campañas de recaudo, factura con tijera.


Los formatos que utiliza para recuperar su cartera son:

Imagen 25. Volante de visita personalizada

	
<p>Estimado Usuario, hemos observado en nuestro sistema que su predio no registra el pago de su factura, por lo que a la fecha presenta deudas por los servicios prestados de Acueducto y/o Alcantarillado, por tal motivo, lo invitamos a realizar el pago del saldo de su deuda. No permitas que tu saldo siga aumentado, cancela tu factura, financia o realiza abonos a los valores vencidos.</p> <p>Le invitamos a que se acerque a nuestras oficinas y conozca nuestras políticas de negociación.</p> <p>NOMBRE: _____ DIR: _____</p> <p>DEUDA: _____ MESES VENCIDOS ()</p> <p>Para más información comunicarse con nuestros asesores al número.</p> <p style="text-align: center;"><i>3188223994</i></p>	<p>Estimado Usuario, hemos observado en nuestro sistema que su predio no registra el pago de su factura, por lo que a la fecha presenta deudas por los servicios prestados de Acueducto y/o Alcantarillado, por tal motivo lo invitamos a realizar el pago del saldo de su deuda. No permitas que tu saldo siga aumentado, cancela tu factura, financia o realiza abonos a los valores vencidos.</p> <p>Le invitamos a que se acerque a nuestras oficinas y conozca nuestras políticas de negociación.</p> <p>NOMBRE: _____ DIR: _____</p> <p>DEUDA: _____ MESES VENCIDOS ()</p> <p>Para más información comunicarse con nuestros asesores al número.</p> <p style="text-align: center;"><i>3188223994</i></p>


Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

Imagen 26. Usuarios entre 0 y 1 mes



Felicidades por los pagos que viene realizando en los últimos meses a su factura,

MANTEN TU FACTURA AL DIA Y EVITA TODOS LOS PERJUICIOS QUE ESTO ACARREA, Por lo anterior lo invitamos a realizar el pago puntual de su factura antes de la fecha limite de pago.




Cancela tu factura a tiempo o financia tu deuda vencida, acércate a nuestras oficinas ubicadas en la Calle 10º No 9-05 y pregunta por nuestras nuevas políticas de negociación.

Para realizar el acuerdo de pago presente su Cedula original y fotocopia.

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

Imagen 27. Volantes invitación a convenio de 3 a 6 vencidas



¡No esperes más!
¡Esta Oferta es Por Tiempo Limitado!!

La Empresa Aguas de Albania te invita a realizar el pago total de tu factura o financia tu deuda en módicas cuotas.

Aprovecha los excelentes descuentos que tenemos para ofrecerte.
Financia con una cuota inicial mínimo de \$30.000 y difiere tu saldo.

Ganga: Después de pagar el mes actual por cada \$10.000 que abones a tu deuda, te descontamos \$3.000 más.


Aprovecha esta oportunidad y ponte al día con tu factura

Acérquese a nuestras oficinas ubicadas en la Cra 4 # 4ª-38 LC 1, realice su acuerdo o pregunte a nuestras asesoras por los **Descuentos para Pago de Contado**.


Para realizar el acuerdo de pago presente su cedula original y fotocopia.
Ahora puedes pagar también puedes pagar en nuestras oficinas y en puntos EFECTY.

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

Imagen 28. Invitación a brigada de recaudo



SÚMATE A LA
BRIGADA
JUNTOS
HACEMOS



La brigada de recaudo de Aguas de Albania
¡Llegó a tu barrio CENTRO!

Sábado 24 de noviembre 8:00 A 12:00 M
en la CALLE 4 CRA 5 EN LA PLAZA PRINCIPAL,
Aquí usted podrá:

- Realizar el pago de su factura
- Obtener descuentos sobre el valor a pagar de su factura en mora
- Reconexión inmediata del servicio
- Solicitar revisión del servicio de acueducto
- Obtener respuesta a sus inquietudes.

No dejes pasar esta oportunidad única para estar al día con Aguas de Albania
Más información comuníquese a la línea telefónica de atención al usuario,
(5) 7774036 – 3188342240

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

Así mismo, cuenta con políticas de negociación de acuerdo con las condiciones del usuario que tenga deuda, así:

Tabla 45. Descuentos por acuerdos de pago

Tipo de acuerdo / Rangos de Factura	3 a 6 facturas vencidas	7 a 12 facturas vencidas	13 a 24 facturas vencidas
Descuento pago de contado	20%	30%	50%
Descuento financiación	5%	10%	20%
Cuota inicial financiación	10% de la deuda, no menor a \$20.000 y saldo diferido no mayor al número de cuotas en mora.		
Cancelar cuota inicial + Fotocopia de la cédula + Formato acuerdo de pago (firma y huella)			

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

Es importante mencionar que la empresa en visita indicó que, a pesar de las campañas que realiza para recuperar cartera o aumentar su recaudo, no se observan resultados debido a la baja cultura de pago que se tiene en el municipio y los peligros que ha representado para su personal realizar dichas actividades.

4.10 Estratificación aplicada

El representante en el comité permanente de estratificación, es Keila Patricia Vargas quien ostenta el cargo de coordinadora comercial, de la empresa Aguas de Albania S.A. E.S.P.

De acuerdo con la información entregada en visita, se puede observar que las reuniones se realizan por lo general mensualmente.

4.11 Concurso Económico

En visita la empresa comentó que la alcaldía no ha realizado el cobro del concurso económico desde que se entró en operación.

Se consultó la información reportada en SUI encontrando que no tiene certificado este formato.

4.12 Subsidios y Contribuciones

La empresa aplica el acuerdo 02 del 26 de enero de 2014, modificado por el acuerdo 021 del 29 de noviembre de 2016, que establece los siguientes montos de subsidios y contribuciones:

Tabla 46. Porcentajes de subsidios y contribuciones

ACUEDUCTO				ALCANTARILLADO			
ESTRATO	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO	CONSUMO NO BÁSICO	ESTRATO	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO	CONSUMO NO BÁSICO
Estrato 1	-70%	-70%	0%	Estrato 1	-70%	-70%	0%
Estrato 2	-40%	-40%	0%	Estrato 2	-40%	-40%	0%
Estrato 3				Estrato 3			
Comercial	50%	50%	50%	Comercial	50%	50%	50%
Industrial	30%	30%	30%	Industrial	30%	30%	30%
Estrato 5	50%	50%	50%	Estrato 5	50%	50%	50%
Estrato 6	60%	60%	60%	Estrato 6	60%	60%	60%

Fuente: Acuerdo 021 de 2016

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

Tabla 47. Revisión facturas

Fecha	N° factura	Estrato	Subsidio o aporte acuerdo	Subsidio o aporte aplicado por el prestador
Enero 2017	157437	Comercial	50%	50%
Junio 2017	173097	Industrial	30%	30%
Agosto 2018	213183	Uno	-70%	-70%
Marzo 2018	197769	Comercial	50%	50%
Marzo 2019	233752	Uno	-70%	-70%

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

En consecuencia, se entiende que el acuerdo vigente se aplica de la manera adecuada por parte del prestador.

Respecto de la deuda que tiene el municipio en relación con subsidios, el prestador suministro la siguiente información:

Tabla 48. Deuda subsidios Albania

Mes	Subsidios (presentado)	Subsidios (pagado)	Alcantarillado pluvial	Saldo por pagar subsidios y/o atrasados	Deuda por tasa retributiva
oct-18	99.047.596	0	22.923.741	99.047.596	
nov-18	107.467.692	0	22.923.741	107.467.692	
dic-18	101.620.064	0	22.923.741	101.620.064	
Valor Pendiente del año 2018			275.084.892	311.690.089	
ene-19	101.185.393	0	23.652.715	101.185.393	
feb-19	102.431.909	0	23.652.715	102.431.909	34.681.034
mar-19	100.926.686		23.652.715	100.926.686	11.254.475
Valor Pendiente del año 2019			70.958.145	304.543.988	45.935.509
Total Pendiente por pagar el Municipio de Albania a 2019			899.236.977	616.234.077	45.935.509
Total					1.561.406.563

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

Al respecto, la empresa indicó que la alcaldía por lo general paga cada tres meses los valores cobrados por concepto de subsidios y que el valor que aumenta más la deuda en el concepto de operación de alcantarillado pluvial.

4.13 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos

La empresa tiene un punto de atención de PQR, que maneja un horario de atención de 7:00 a 12:30 p.m. y de 2:00 a 5:30 los días lunes a viernes y los sábados de 7:00 a.m. a 11:00 a.m.

Imagen 29. Punto de atención comercial



Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

El proceso inicia cuando la persona llega con la inconformidad, que por lo general se recibe de manera verbal, se registra por el sistema y se le entrega a la parte operativa, para las revisiones respectivas.

Las visitas se realizan al siguiente día o en el siguiente turno dependiendo, se tiene en cuenta igualmente la sectorización de acuerdo con la continuidad del servicio.

El operario realiza la visita, con la orden de trabajo que se imprime desde el sistema, y se describe lo que se encontró en el lugar. Si se encuentra algún daño se procede con el

arreglo respectivo, y el informe se entrega a la auxiliar comercial o en su defecto a la auxiliar operativa.

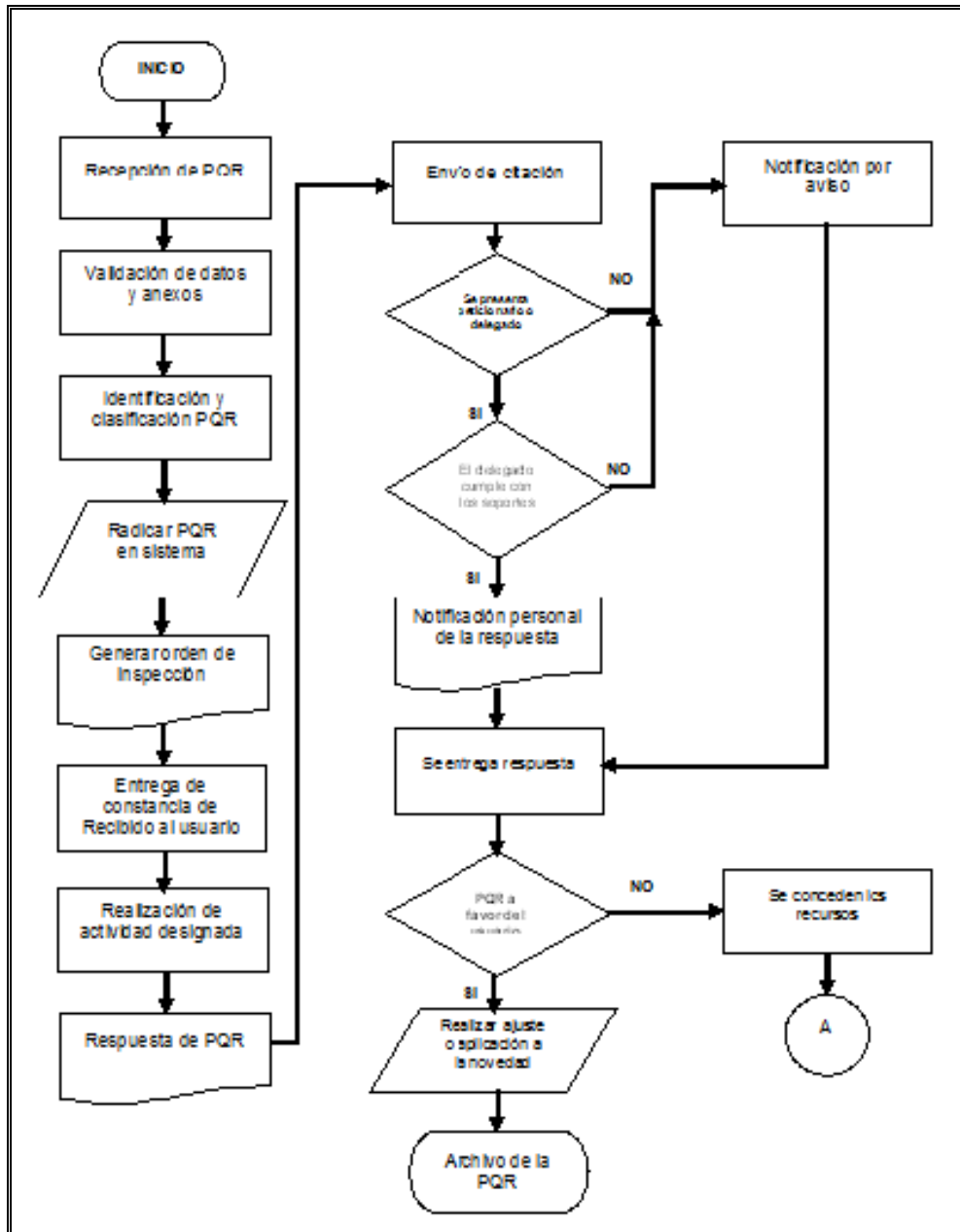
Luego del proceso se ingresa nuevamente al sistema y se califica la orden, es decir si accede, no accede, accede parcialmente o se rechaza.

En caso de ser peticiones escritas se realiza el mismo procedimiento.

El procedimiento de atención de PQR se encuentra documentado de la siguiente manera:

- Recepción de la petición, queja, reclamos o recurso del suscriptor y/o usuario
- Validación de Datos y Anexos
- Identificación y clasificación en petición, queja o reclamo
- Radicar la P.Q.R, en el Sistema de Gestión Comercial de la Empresa
- Generar Orden de Inspección
- Entrega de Constancia de Recibido al Usuario
- Realización de Actividad Designada
- Respuesta a la P.Q.R
- Envío de Citación
- Notificación Personal de la Respuesta
- Notificación por Aviso
- Cumplimiento de la Respuesta
- Realizar ajuste y/o Aplicación de Novedad, en caso que corresponda
- Archivo de la P.Q.R.
- Usuario interpone Recursos
- Se remite expediente a la SSPD

Imagen 30. Flujoograma atención de PQR



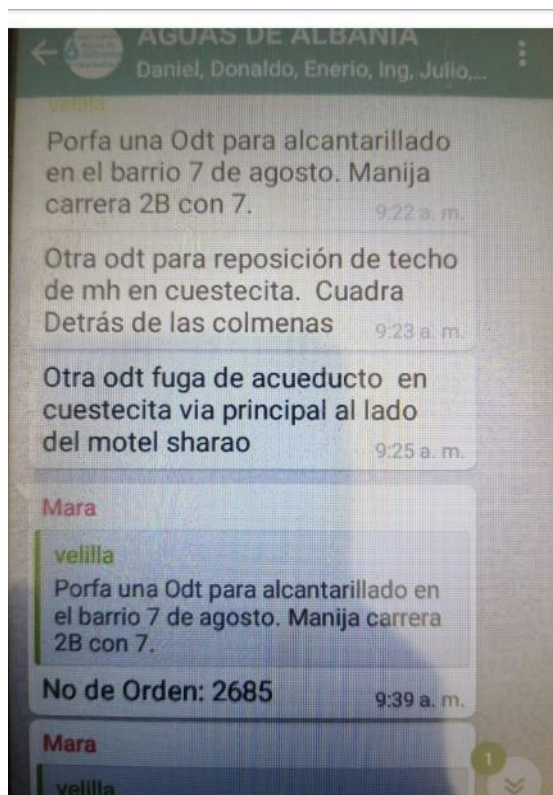
Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

En visita se evidenció que la empresa tiene un grupo de WhatsApp, con miembros de la comunidad como presidentes de juntas y personal operativo y administrativo de la empresa, donde se informan horarios de prestación del servicio de acueducto y cualquier novedad que se presente.

Asimismo, informó que tiene convenio con la emisora, Carbón Stereo para enviar notificaciones de fugas o daños en el sistema de acueducto y alcantarillado a la comunidad.

De igual manera, cuenta con línea telefónica fija y celular centro de operaciones para comunicar cualquier novedad en el servicio.

Imagen 31. Grupo de WhatsApp



Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

4.13.1 Estadística de PQR

Para la vigencia 2017, se tiene la siguiente información de PQR recibidas por la empresa:

Tabla 49. PQR año 2017

Causal	Tipos de respuesta						Total general
	Accede	Accede Parcialmente	Archiva	Confirma	No accede	Rechaza	
Cobro por servicios no prestados		1					1
Falla en la prestación del servicio por continuidad	2	1			3		6
Inconformidad con el consumo o producción facturado		1					1
Solicitud de rompimiento de solidaridad					1		1
Total acueducto	2	3	0	0	4	0	9
Cobro desconocido							0
Cobro por servicios no prestados							0
Cobros por promedio							0

Causal	Tipos de respuesta						Total general
	Accede	Accede Parcialmente	Archiva	Confirma	No accede	Rechaza	
Falla en la prestación del servicio por calidad	1						1
Falla en la prestación del servicio por continuidad							0
Oportunidad de las revisiones							0
Quejas Administrativas							0
Total alcantarillado	1	0	0	0	0	0	1
Total acueducto y alcantarillado	3	3	0	0	4	0	10

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019

Tabla 50. PQR año 2018

Causal	Tipos de respuesta						Total general
	Accede	Accede Parcialmente	Archiva	Confirma	No accede	Rechaza	
Cobro por servicios no prestados		1					1
Falla en la prestación del servicio por continuidad	2	1			3		6
Inconformidad con el consumo o producción facturado		1					1
Solicitud de rompimiento de solidaridad					1		1
Total acueducto	2	3	0	0	4	0	9
Falla en la prestación del servicio por calidad	1						1
Total alcantarillado	1	0	0	0			1
Total acueducto y alcantarillado	3	3	0	0	4	0	10

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

Tabla 51. PQR año 2019

Causal	Tipos de respuesta						Total General
	Accede	Accede Parcialmente	Archiva	Confirma	No accede	Rechaza	
Cobro por servicios no prestados					1		1
Cobros por promedio	1						1
Falla en la prestación del servicio por continuidad	1						1
Suspensión o corte del servicio		1					1
Total general	2	1	0	0	1	0	4

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

Según la información remitida por la empresa, el total de PQR para las vigencias 2017 y 2018 fue de diez en cada año y para lo corrido del año 2019 cuenta con cuatro, donde la de mayor reiteración corresponde a “Falla en la prestación del servicio por continuidad”.

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

Tabla 52. Revisión quejas de usuarios

Fecha	Usuario	Tipo de Solicitud	Respuesta ESP
2018-02-08	José Lucas Ojeda	Se solicita revisión del servicio de acueducto, pues solo le ha llegado el servicio una vez en tres meses.	La empresa realiza visita el 27 de febrero al predio donde se constata que el usuario tenía la llave de paso cerrada.
2018-11-16	Oscar Bonilla	El usuario indica que desde el mes de mayo no cuenta con agua, sin embargo le facturan el servicio continuamente.	La empresa realizó la visita el día 5 de diciembre y se verificó que efectivamente no tenía agua, por lo tanto la empresa accedió a su solicitud, realizando los descuentos respectivos en el servicio de acueducto.

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 las visitas fue de 13 días, esto se debe a la sectorización hidráulica con que se cuenta en el municipio, pues para atender las revisiones se debe contar con agua en el sector donde se presente la denuncia.

4.13.2 Tiempos de respuesta

La empresa tiene el control de los tiempos de respuesta dado a la PQR en su sistema de información comercial de la siguiente manera:

Tabla 53. Tiempos de respuesta 2017 y 2018

2017	Acueducto	Alcantarillado	Total servicio
Mes	PQR	PQR	Total mes
Enero	1		1
Febrero	41		41
Marzo	18		18
Abril	2		2
Mayo	6		6
Junio	4		4
Julio	2	2	4
Agosto	4		4
Septiembre	2		2
Octubre	3	1	4
Noviembre	5	1	6
Diciembre	4	2	6
Total general	7,66	1,5	8,16
Año 2018			
Enero	1		1
Febrero	41		41
Marzo	18		18
Abril	2		2
Mayo	6		6
Junio	4		4
Julio	2	2	4

2017	Acueducto	Alcantarillado	Total servicio
Mes	PQR	PQR	Total mes
Agosto	4		4
Septiembre	2		2
Octubre	3	1	4
Noviembre	5	1	6
Diciembre	4	2	6
Total general	7,66	1,5	8,16

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

Según lo anterior, la empresa atiende las solicitudes de peticiones, quejas o reclamos, en un tiempo promedio de 8 días, cumpliendo así con lo establecido por las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

4.13.3 Formato de atención al usuario

La empresa cuenta con los siguientes formatos para la atención a las PQR presentadas por sus usuarios:

- Acta de notificación de petición
- Acta de notificación concede apelación
- Acta de notificación rechaza recurso
- Acta de petición sin recursos
- Citación
- Formato para presentar derecho de petición
- Formato para presentar recursos
- Notificación por aviso

Imagen 32. Formato para presentar derecho de petición

Albania, Fecha _____
Señores: AGUAS DE ALBANIA S.A.S E.S.P. Albania
REFERENCIA: Derecho de Petición
Yo, _____ mayor de edad, con domicilio en esta ciudad, e identificado(a) como aparece al pie de mi firma, por medio del presente escrito y obrando en calidad de usuario del Servicio Público Domiciliario que presta en esta ciudad la Empresa AGUAS DE ALBANIA S.A.S E.S.P., interpongo ante ustedes derecho de petición conforme a lo establecido en el Artículo 23 de la Constitución Nacional, y demás normas concordantes, por las razones de hecho y derecho que a continuación me permito relacionar.
HECHOS
PETICIONES
PRUEBAS
NOTIFICACIONES Y CORRESPONDENCIA
Recibo notificaciones en la dirección:
Nombre Completo:
Firma y No. Cedula:
Metricula No:
Teléfono(s):

Fuente: Empresa – Visita realizada en abril de 2019.

5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Indicador Financiera 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 de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

En relación con los indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado para las vigencias 2016 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 54. Indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Año	Suscriptores		Cobertura (%)		Continuidad (h/día)	Cobertura MICROMEDICIÓN (%)	IANC (%)
	ACU	ALC	ACU	ALC			
2017	2.916	71	82.3	71	9 h/día (promedio)	27%	37
2018	2.996	71,6	83.1	71.6	9 h/día (promedio)	26%	35

Fuente: AGUAS DE ALBANIA 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 55. 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 33. 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

De acuerdo con lo anterior, se observa que la actualización para el prestador AGUAS DE ALBANIA S.A.S. E.S.P, 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 2019 conforme a la Resoluciones antes citadas para 2017 y 2019.

Imagen 34. Actualizaciones RUPS



Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos

Administrador RUPS

Consulta de solicitudes

Consulta de solicitudes

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

Consulta por combinación de criterios

Motivo de la solicitud - SELECCIONE -	Estado de la solicitud - SELECCIONE -	Fecha de radicación DESDE: 01/01/2017 HASTA: 31/05/2019
Servicio - SELECCIONE -	Clasificación del servicio - SELECCIONE -	Departamento LA GUAJIRA
Nombre del prestador AGUAS DE ALBANIA S.A.S. E.S.P.	Identificador del prestador	Municipio ALBANIA
		NIT del prestador

Consulta por imprimible

Número de imprimible

Consultar
Limpiar

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	31593	AGUAS DE ALBANIA S.A.S. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_LZAMBRANO	2017731593360831	06/07/2017	20175290618292	05/08/2017	
2	31593	AGUAS DE ALBANIA S.A.S. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2018231593363818	06/02/2018	20185290096482	07/02/2018	
3	31593	AGUAS DE ALBANIA S.A.S. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20181031593368452	17/10/2018	20185291207272	19/10/2018	
4	31593	AGUAS DE ALBANIA S.A.S. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2019331593370944	18/03/2019	20195290263832	21/03/2019	

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 166 formatos y/o formularios:

Tabla 56. Estado de cargue de información al SUI

ID	Empresa	Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
31593	AGUAS DE ALBANIA S.A.S. E.S.P.	2009	0	4	100%
		2010	0	2	100%
		2011	26	37	58%
		2012	38	21	35%
		2013	26	21	44%
		2014	26	21	44%
		2015	32	31	49%
		2016	10	129	92%
		2017	0	98	100%
		2018	0	50	100%
		2019	8	6	42%
		TOTAL	166	420	69%

Fuente: Consulta SUI – 23 de julio de 2019

Tabla 57. Reportes pendientes por tópico

Año	Tópico	Total
2011	Administrativo y Financiero	2
	Comercial y de Gestión	22
	Técnico operativo	2
Total 2011		26
2012	Administrativo y Financiero	2
	Comercial y de Gestión	24
	Técnico operativo	12
Total 2012		38
2013	Administrativo y Financiero	2
	Comercial y de Gestión	24
Total 2013		26
2014	Administrativo y Financiero	2
	Comercial y de Gestión	24
Total 2014		26
2015	Administrativo y Financiero	2
	Comercial y de Gestión	24
	Técnico operativo	6
Total 2015		32
2016	Administrativo y Financiero	1
	Comercial y de Gestión	6
	Nuevo Marco Normativo 2015	1
	Técnico operativo	2
Total 2016		10
2019	Comercial y de Gestión	5
	Generalidades-Riesgos	1
	Riesgos Alcantarillado	2
Total 2019		8
Total general		166

Fuente: Consulta SUI – 23 de julio de 2019

7 ACCIONES DE LA SSPD

- Radicado 20184201145691 del 10 de mayo de 2018, donde se requirió informe de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en lo corrido del año 2018 dónde se requiere informes de aspectos comerciales, financieros y técnico-operativos.
- Se han realizado solicitudes de información sectorial de acueducto y alcantarillado mediante los radicados SSPD No. 20184230344571 del 16 de marzo de 2018, 20184230501581 del 13 de abril de 2018.
- Mediante el radicado SSPD No. 20184230812301 del 31 de mayo de 2018 se requirió el reporte al sistema SUI de la información de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado
- Se requirió al prestador tomar las acciones preventivas para afrontar la temporada de lluvias del segundo semestre de 2018, con radicado SSPD N° 20184201150741 del 19 de octubre de 2018.
- Se informó al prestador los requerimientos que deben surtir los prestadores del servicio público domiciliario de acueducto para el reporte de la información relacionada con la elaboración de estudios de riesgo, programas de reducción de riesgo y planes de contingencia del riesgo del agua para consumo humano mediante el radicado SSPD No. 20184201153301 del 6 de noviembre de 2018
- En el radicado SSPD No. 20184231458901 se requirió al prestador informes de seguimiento de calidad del agua para los meses de octubre y noviembre de 2018 y diciembre y enero de 2019, 20194230154831 15 de marzo de 2019 reiteración remisión de informes de seguimiento del plan de acción de calidad del agua.
- 20194200020611 del 23 de enero de 2019 se invita al prestador a elaborar acciones preventivas para afrontar la temporada seca del primer semestre de 2019 y posible ocurrencia del fenómeno de El Niño.
- 20194200063921 7 de febrero de 2019 Requerimiento de reporte al SUI de la información pendiente de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado
- 20194230178891 29 de marzo de 2019 Solicitud cargue del Plan de Emergencia y Contingencia al SUI
- 20194230227151 15 de abril de 2019 Solicitud de información de los sistemas de agua potable y saneamiento básico.

8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 Aspectos administrativos

- El AEGR no presentó pronunciamiento frente a la evaluación de la hipótesis de negocio en marcha de acuerdo con lo dispuesto en los párrafos 3.8 y 3.9 de la NIIF para las Pymes sobre la hipótesis de negocio en marcha, señalan: *“3.8 Al preparar los estados financieros, la gerencia de una entidad que use esta NIIF evaluará la capacidad que tiene la entidad para continuar en funcionamiento. Una entidad es un negocio en marcha salvo que la gerencia tenga la intención de liquidarla o de hacer cesar sus operaciones, o cuando no exista otra alternativa más realista que proceder de una de estas formas. Al evaluar si la hipótesis de un negocio en marcha resulta apropiada, la gerencia tendrá en cuenta toda la información disponible sobre el futuro, que deberá cubrir al menos doce meses siguientes a partir de la fecha sobre la que se informa, sin limitarse a dicho periodo.”*
- Se observó que el AEGR incumple lo establecido los requerimientos específicos del anexo de la resolución 201713000058365 de 2017, no se pronunció sobre la viabilidad financiera del prestador basada en las proyecciones financieras a tres años, información certificada en el SUI de los últimos dos años y supuestos macroeconómicos.
- La AEGR incumple lo establecido en la resolución 2001613000012295 en su art 5 sobre el procedimiento para el reporte de información de las AEGR se observa que la misma no verificó la calidad y oportunidad de los reportes de información financiera al SUI.
- La AEGR incumple lo establecido la resolución 201713000802805 de 2017, no realizó el cargue del informe correspondiente a las vigencias 2017 y 2018.

8.2 Aspectos financieros

- La empresa no realizó el cargue de información financiera al SUI incumpliendo los plazos establecidos en las Resoluciones 201613000013475 de 2016, 20161300016975 de 2016, 20171300042935 de 2017, 20171300082805 de 2017, 201810000024475 de 2018.
- La empresa contabilizó como ingresos los recursos del fondo de solidaridad y redistribución de ingresos, lo cual se encuentra mal realizado, debiendo contabilizarlo como cuentas por cobrar y cuentas por pagar, siendo estos los recursos destinados a sufragar subsidios para que personas de menores ingresos puedan pagar los servicios públicos domiciliarios conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994. Dicha situación genera una interpretación errónea frente resultado operacional y neto de la empresa y por ende en el análisis de los indicadores de liquidez y rentabilidad. La empresa mediante radicado 20195290965862 del 02 de septiembre de 2019 da contestación a la observación plasmada sin embargo no es clara frente a la contabilización de los ingresos por lo tanto la observación se mantiene.
- La empresa no expresa dentro sus notas a los estados financieros la evaluación de la capacidad que tiene la misma para continuar en funcionamiento en cumplimiento del párrafo 4.1 del marco conceptual de las NIIF el cual señala *“4.1 Los estados*

financieros se preparan normalmente bajo el supuesto de que una entidad está en funcionamiento, y continuará su actividad dentro del futuro previsible. Por lo tanto, se supone que la entidad no tiene la intención ni la necesidad de liquidar o recortar de forma importante la escala de sus operaciones; si tal intención o necesidad existiera, los estados financieros pueden tener que prepararse sobre una base diferente, en cuyo caso dicha base debería revelarse.”

- Conforme lo establece la NIC 1.87 y el catálogo general de cuentas para el grupo resolución 414 de 2014 no puede presentar ninguna partida de ingreso o gastos como partidas extraordinarias, sin embargo, fueron contabilizados ingresos y gastos extraordinarios para las vigencias evaluadas.
- Aunque los indicadores muestran en general un comportamiento favorable, es preocupante las políticas adoptadas para el de manejo de cartera, deteriorando para la vigencia el 65.24% de los deudores para la vigencia 2017 y para la vigencia 2018 el 68.25%. De otra parte, no fue posible obtener las actas de comité de cartera en donde se establecen el seguimiento a las políticas adoptadas.
- La empresa dentro de las notas a los estados financieros no realiza una revelación debidamente sustentada sobre el comportamiento de los hechos económicos lo que genera ausencia de claridad en el momento de interpretar los mismos.

8.3 Aspectos técnico – operativos

- La empresa no se cuenta con permiso ni tratamiento de los lodos líquidos y sólidos generados en los procesos de potabilización, por lo que los mismos son dispuestos en el cuerpo de agua receptor, incumpliendo los artículos 125 y 126 de la Resolución 330 de 2017.
- Respecto al catastro de redes del municipio de Albania, 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 incumple dicho artículo.
- Ninguno de los sectores hidráulicos a registrado presiones de 10 m.c.a. o superiores a esta, por lo que para los meses reportados al SUI de las vigencias 2017 y 2018, y el primer trimestre de 2019 entregado durante la visita, la empresa se encuentra incumpliendo la presión mínima de suministro establecida en el anexo técnico del CCU.
- Para los años 2017 y 2018 los sectores 4 (Cuestecitas) y 5 (Villa Reina) cuentan con mayores horas de suministro respecto a los demás sectores hidráulicos ya que en promedio el sector 4 para 2017 registró un IC de 18,35 h/día y para 2018 un IC de 19,55 h/día. El sector 5 para 2017 registró un IC de 18,43 h/día y para 2018 un IC de 19,55 h/día.
- Está incumpliendo con las horas de suministro pactadas por el prestado en el CCU para los sectores 1, 2, 3 y 6 al contar con horas de suministro inferiores a las establecidas en el anexo técnico del CCU. Adicionalmente y de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2015, la continuidad es insuficiente.

- Para los meses en que la autoridad sanitaria tomo muestras en red de distribución para el municipio de Albania (Urbano) y para su corregimiento (rural) se registró un IRCA superior al 5% establecido en la Resolución 2115 de 2007, por lo que para los meses de mayo, junio, octubre, noviembre y diciembre de 2018 se suministró agua no apta para el consumo humano.
- La empresa cumple con la toma de muestras de control en cuanto a los parámetros fisicoquímicos diarios, y los parámetros de Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, y sulfatos. No obstante, no se encontraron resultados o pruebas del análisis para los parámetros de COT y Fluoruros.
- Pese a estar en operación algunos sistemas de tratamiento de agua residual, Aguas de Albania SA ESP no es responsable de los mantenimientos de la infraestructura; estos se realizan por órdenes de trabajo a solicitud del municipio.
- El Plan de Emergencia y Contingencia, presentado por el prestador AGUAS DE ALBANIA S.A.S. E.S.P. 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.
 - Formato para evaluación de daños.

8.4 Aspectos comerciales

- La empresa tiene un indicador de recaudo del 37% 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.
- La cartera del prestador asciende a un total de \$ 1.571.248.326, por lo que es necesario que adopte medidas más eficaces que le permitan recuperar dicho valor de manera gradual y efectiva.
- El recaudo de la empresa en el sector industrial siempre es más alto que su facturación, frente a esto, la empresa indicó que se debe a que han venido recibiendo un saldo pendiente por cancelar y mes a mes han realizado abonos a la deuda, lo que indica que la empresa no desagrega los datos de facturación y recaudo corriente y total, lo que influiría en un mal cálculo del indicador de recaudo.
- A la empresa se le adeudan más de \$1.561.406.563 por concepto de subsidios de los servicios de acueducto y alcantarillado y operación de alcantarillado pluvia.

Proyectó: Adriana Milena Barreto Sierra – Profesional Grupo de Evaluación Integral –
 Mery Constanza Rojas Fierro – Profesional Especializado Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
 Alberto Vásquez Mauna - Contratista Grupo Evaluación Integral
 Dajhana Londoño López – Contratista Grupo Evaluación Integral
 Ana María Andrade Perdomo – Pasante Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
 Nicolás Armando Villalba Hernández - Ingeniero Grupo Sectorial DTGAA

Revisó: Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
 Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo sectorial DTGAA

Aprobó: Víctor Hugo Arenas – Director Técnico de Acueducto y Alcantarillado

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 AGUAS DE ALBANIA S.A.S. E.S.P. respecto al Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para el municipio de Albania reportado para la vigencia 2019 al Sistema Único de Información (SUI), el día 25 de abril de 2019:

Tabla 58. Reporte Plan de Contingencia Servicios públicos de acueducto y alcantarillado

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:							2019
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
LA GUAJIRA	ALBANIA	31593	AGUAS DE ALBANIA S.A.S. E.S.P.	Acueducto	PEC AA 2019.pdf	Certificado	25-04-2019
LA GUAJIRA	ALBANIA	31593	AGUAS DE ALBANIA S.A.S. E.S.P.	Alcantarillado	PEC AA 2019.pdf	Certificado	25-04-2019

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.

En la sección “1.1. ASPECTO 1: LA OCURRENCIA DE LOS EVENTOS Y SUS IMPACTOS SOCIALES, ECONÓMICOS Y AMBIENTALES”, el prestador desarrolla un análisis de riesgos a partir de una matriz, en la cual identifica los eventos peligrosos que de materializarse podrían afectar la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. El análisis se desarrolla para los dos servicios a su cargo. Para el servicio público de acueducto evalúa los eventos que podrían alterar las características fisicoquímicas del agua cruda y potable, además considera los eventos que podrían afectar la operación de la captación, conducción y tratamiento. Respecto al servicio público de alcantarillado, integra en su análisis los eventos que afectarían la capacidad de

operación del sistema. Por último, considera eventos de tipo natural, tecnológico y antrópico que podrían afectar la prestación de ambos servicios públicos.

Una vez identificados los eventos peligrosos, especifica la probabilidad de ocurrencia de cada uno de ellos y las consecuencias que traen para la prestación de los servicios en caso de materializarse. A continuación, se presenta el análisis de riesgos para los eventos peligrosos de tipo natural, tecnológico y antrópico.

Tabla 59. Análisis de riesgos

RIESGOS PARA AMBOS SERVICIOS			
CATÁSTROFES NATURALES			
Terremotos	Daño en Tanques de almacenamiento	BAJA	Grietas, Derrumbe parcial y/o colapso de la obra
	Daño en Redes	BAJA	Aplastamiento, fisuras, desacople de tuberías
Inundaciones	Desbordamiento de agua de los canales (lluvia y negras)	BAJA	Probable contaminación de la población por aguas negras y daños al alcantarillado
INCENDIO O EXPLOSION			
Incendio	Incendio Forestal en zonas donde se ubican los pozos profundos, PTAP y PTAR	BAJA	Interrupción del funcionamiento del sistema de dosificación de cloro, baja calidad en el agua, falta de suministro de agua parcial o total hacia la población.
Explosión	Explosión en equipos eléctricos	BAJA	
ATENTADOS			
Calidad de agua	Contaminación intencionada en el agua cruda	BAJA	Contaminación del agua
Cantidad de Agua	Rompimiento intencional de Tuberías	BAJA	Suspensión del suministro de agua potable

Fuente: PEC Albania 2019

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 60. Elaboración de inventarios

Ítem	Información reportada por el prestador	Inventario faltante
Recursos físicos	<p><u>Servicio público de acueducto:</u> La empresa cuenta con dos pozos profundos como fuente de abastecimiento, conocidos como Tahal y Villa Lady. Para la captación tiene dos bombas, una de 40 HP y una de 60 HP, las cuales extraen el agua cruda de los pozos, cada uno de ellos con una planta eléctrica de respaldo para las situaciones de escasez del fluido eléctrico.</p> <p>Para la aducción cuenta con tres líneas, dos de ellas llegan a la planta “Cuestecitas” y la tercera a la planta “La Cabellona”. Las líneas que van a la planta Cuestecitas tienen una longitud lineal de 600 y 400 metros, su material es PEAD y PVC con diámetros de</p>	---

Ítem	Información reportada por el prestador	Inventario faltante
	<p>200 mm y 160 mm, respectivamente. Las tuberías son de tipo enterrado. Respecto a la línea que va a la planta La Cabellona, esta tiene una longitud lineal de 4 km, un diámetro de 250 mm y se encuentra construida en PVC.</p> <p>El sistema cuenta con las siguientes PTAP:</p> <p>PTAP Cuestecita: Es una planta de tipo convencional, con capacidad instalada de 20 lps, cuenta con las operaciones de floculación, sedimentación, filtración, desinfección y ablandamiento.</p> <p>PTAP La Cabellona: No se encuentra en operación, ya que no ha sido recibida por el prestador, es una planta de tipo convencional con capacidad de 60 lps. De esta infraestructura únicamente se hace uso del tanque de almacenamiento, en el cual se están realizando los procesos de desinfección y aireación.</p> <p>Posterior a los procesos de tratamiento, el agua es transportada haciendo uso de una estación de bombeo a los tanques de almacenamiento de "Ciudad Albania" y "Cerro La Cabellona". El primero cuenta con una capacidad de 480 m³ y distribuye al sector Ciudad Albania, el segundo cuenta con una capacidad de 50 m³, el cual suministra al centro urbano del municipio de Albania.</p> <p>Para la conducción de agua potable cuenta con dos líneas de 300 m y 1700 m de longitud lineal con diámetro de 4" en PVC, las cuales transportan el fluido al corregimiento Cuestecitas y la urbanización Villa Reina. El casco urbano del municipio es provisto con agua potable a través de una línea de conducción de 1415 m de tubería con diámetro de 8" en PVC.</p> <p>La red de distribución del perímetro de la cabecera municipal cuenta con 5 km de tubería de 3", 1.7 km de 4" y 3.45 km de 6". Mientras que la red de distribución en el casco urbano es de 3" de diámetro y en PVC RDE.</p> <p>El prestador relaciona el catastro de redes discriminado por longitud y por diámetro.</p> <p><u>Servicio público de alcantarillado:</u> Para la cabecera municipal de Albania, el prestador cuenta con un sistema de alcantarillado separado, uno de tipo sanitario y otro de tipo pluvial.</p> <p>El sistema de alcantarillado sanitario, está constituido por redes de transporte y colectores en Gres y PVC de hasta 8" de diámetro, con una longitud total lineal de 9960 m, 115 pozos de inspección y una planta de tratamiento de aguas residuales.</p> <p>La PTAR encargada de tratar los residuos de la</p>	

Ítem	Información reportada por el prestador	Inventario faltante
	<p>cabecera municipal es de tipo convencional anaeróbica, cuenta con un desarenador, un reactor anaerobio de flujo ascendente, tanque de clarificación y proceso de secado, para posteriormente descargar sobre el río Ranchería.</p> <p>Ahora bien, para el corregimiento de Cuestecitas cuenta con 2838 m de tubería de 8" de diámetro en PVC, las tuberías mencionadas hacen parte también del alcantarillado para la urbanización Villa Reina. Para esta tiene una PTAR del mismo tipo que la de la cabecera municipal, no obstante, se encuentra fuera de operación. Adicionalmente, hace uso de dos lagunas de oxidación con un volumen de 2757 m³ y 1565 m³.</p> <p>El alcantarillado pluvial cuenta con 1432 m de canales en concreto ubicados de manera perimetral en el municipio, las aguas lluvia son conducidas a dos piscinas de pondaje, donde se almacenan para después ser dispuestas en terrenos aledaños y ser retornadas al río Ranchería, presenta un listado de los canales por sección del municipio especificando la longitud lineal y la sección transversal.</p>	
Recurso humano	<p>En la sección "1.2.1.2. Recursos Humanos", el prestador indica que, en función de las políticas para la protección de datos personales, se abstiene de publicar datos personales de sus empleados y deja constancia de la existencia de la información requerida en la oficina de Recursos Humanos y en la sala de crisis de Aguas de Albania S.A.S. E.S.P.</p> <p>Posteriormente, presenta un listado de la planta de personal discriminada por cargo y especificando la cantidad de empleados en estos. Sin embargo, dicha información no cubre lo requerido por la Resolución 154 de 2014 para este aspecto.</p> <p>Por último, incluye el organigrama de la empresa.</p>	<p>Describir el número de personas con las cuales cuenta en planta, contratistas, pasantes y todas las demás figuras que la persona prestadora pueda tener a su disposición para cumplir sus tareas.</p>
Edificaciones	<p>En la sección 1.2.1.3. "Edificaciones", presenta información relacionada con todas las edificaciones que cuenta en el municipio de Albania, especificando su ubicación y que áreas de la empresa se encuentran en las mismas.</p> <p>A continuación, se relacionan las sedes: Sede principal (área administrativa, comercial, operativa y financiera). Pondaje I (estación aguas lluvias -operativa). PTAR El Molino (planta de tratamiento de agua residual -operativa). PTAP La Cabellona (planta de tratamiento de agua potable -operativa). Rebombeo Ciudad Albania (Operativa). PTAR Villa Reina (planta de tratamiento de agua residual -operativa).</p>	---

Ítem	Información reportada por el prestador	Inventario faltante
	PTAR Ciudad Albania (planta de tratamiento de agua residual -operativa). PTAP Cuestecitas (planta de tratamiento de agua potable -operativa). Pozos Profundos (Tahal y Villa Lady –operativa).	
Recursos económicos	En la sección “1.2.1.4. <i>Recursos Económicos</i> ”, indica que para la atención a emergencias ha destinado un monto de \$17.000.000, los cuales se invertirán en capacitaciones, atención a emergencias del sistema de acueducto, atención a emergencias del sistema de alcantarillado y mantenimiento de infraestructura. Además, informa que cuenta con pólizas sobre algunos activos.	Especificar para los recursos presentados en el plan, la vigencia fiscal y fuente de dichos recursos.
Vehículos	En la sección “1.2.1.5. <i>Vehículos</i> ”, presenta un listado de los dos vehículos con los que cuenta, una camioneta de platón y un camión para succión. Para estos especifica el estado y tipo de combustible que utiliza.	---
Equipos	En la sección “1.2.1.6. <i>Equipos</i> ”, relaciona un listado con los equipos que cuenta para la prestación de los servicios a su cargo, para cada uno de ellos, especifica la cantidad, el tipo, el estado y si utiliza combustible.	---
Almacenes	En la sección “1.2.1.7. <i>Almacenes</i> ”, incluye un listado con los materiales disponibles en el almacén de la empresa para realizar las tareas de reparación y reposición de la infraestructura, especificando material y tipo de elemento.	---
Comunicaciones	En la sección “1.2.8. <i>Comunicaciones</i> ”, presenta un listado de los teléfonos móviles con los que cuenta la empresa para la comunicación entre empleados. Para cada uno especifica el número de la línea, el área en el que se encuentra y a cargo de quien esta.	---
Sistemas de monitoreo	En la sección “1.2.1.9 <i>Sistemas de monitoreo</i> ”, relaciona un listado con los equipos que cuenta para monitorear los parámetros fisicoquímicos del agua, especificando su cantidad, responsable y estado. Además, informa que hace uso de las herramientas dispuestas por el IDEAM para monitorear el comportamiento del clima.	---
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	En la sección “1.2.1.10. <i>Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias</i> ”, informa que el casco urbano del municipio tiene 11 hidrantes. Para cada uno de ellos especifica la ubicación y el estado en que se encuentra. Adicionalmente, indica que no cuenta con vehículos cisterna propios.	---
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas	En la sección “1.2.1.11. <i>Sitios disponibles para instalación de albergues temporales</i> ”, indica que como albergues temporales durante una emergencia se utilizarán las siguientes edificaciones o espacios: colegio San Rafael, cancha sintética parque Divino	---

Ítem	Información reportada por el prestador	Inventario faltante
indispensables	Niño, cancha sintética parque 26 de febrero, Polideportivo Casas Dúplex, Alcaldía Municipal, Casa del Adulto Mayor y el Parque de la Princesa Negra. Especificando para cada uno de ellos la capacidad máxima de ocupación y que infraestructura de servicios públicos tiene disponible.	

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 61. Identificación de requerimientos.

Ítem	Información reportada por el prestador	Requerimiento faltante
Recursos físicos	<p>En la sección 1.2.2. <i>IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS</i>” indica que para reparación de tuberías hace uso de accesorios de gran y menor diámetro, así como materiales para construcción: cemento, arena, acero, entre otros.</p> <p>No obstante, la descripción es general y se requiere mayor especificidad.</p>	Incluir los materiales para reparación, reconstrucción o restitución de la infraestructura afectada durante la emergencia, debe especificar la cantidad estimada que se requiere, tipo de material y dimensiones.
Recurso humano	<p>En la sección 1.2.2. <i>IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS</i>”, indica que, para los requerimientos del recurso humano, la atención a emergencias estará a cargo del Comité.</p> <p>Además, en la sección “1.2.3. <i>FUNCIONES MINIMAS DEL GRUPO</i>”, establece los roles de los integrantes del comité y asigna cada rol a los cargos directivos de la empresa incluyendo al Gerente General. Igualmente, especifica los suplentes de cada uno de los miembros del comité.</p>	<p>Incluir un listado con el número de personas que se requiere para atender una emergencia, discriminando el perfil profesional, tiempo dedicación y su rol o función en la atención.</p> <p>Establecer un organigrama del comité por amenaza, discriminando el rol de cada uno de los integrantes.</p>
Edificaciones	En la sección “1.2.3. <i>FUNCIONES MINIMAS DEL GRUPO</i> ”, informa sobre la sala de crisis que cuenta con un espacio en la Sede Principal en el centro del municipio de Albania, la cual cuenta con los requerimientos para para albergar el comité y ejercer las tareas de coordinación de atención a emergencias.	---
Recursos económicos	<p>En la sección “1.2.1.4. <i>Recursos Económicos</i>”, el prestador indica dos rubros destinados a la atención de emergencias para los servicios de acueducto y alcantarillado, evidenciando un monto total disponible.</p> <p>No obstante, se requiere mayor especificidad</p>	El prestador debe efectuar un análisis financiero de los costos que puede implicar la atención a una emergencia, discriminado por ítem.

Ítem	Información reportada por el prestador	Requerimiento faltante
	en la estimación de costos.	
Vehículos	<p>En la sección 1.2.2. <i>IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS</i>”, establece que para la utilización de los vehículos se requiere de combustible.</p> <p>Lo cual, no hace referencia al requerimiento establecido en la Resolución 154 de 2014.</p>	Especificar la cantidad de cada uno de los vehículos que requiere para realizar las tareas de transporte durante la atención a emergencias.
Equipos	<p>En la sección 1.2.2. <i>IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS</i>”, establece que para la utilización de los equipos se requiere de combustible.</p> <p>Lo cual, no hace referencia al requerimiento establecido en la Resolución 154.</p>	El prestador debe identificar y presentar un listado con los equipos necesarios para evaluar y reparar la infraestructura que puede afectarse durante una emergencia.
Comunicaciones	En la sección 1.2.2. <i>IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS</i> ”, indica que para la comunicación entre el comité y el personal en el área del evento, cuenta con los equipos de comunicación que están disponibles.	---
Sistemas de monitoreo	<p>En la sección 1.2.2. <i>IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS</i>”, menciona que, para la comunicación entre el comité y el personal en el área del evento, cuenta con los equipos de monitoreo que estén disponibles.</p> <p>Lo cual, no hace referencia al requerimiento establecido en la Resolución 154.</p>	Debe construir un sistema que de alarmas frente a cada amenaza, éste debe especificar los medios de comunicación para transmitir la alarma al personal de la institución.
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	<p>En la sección 1.2.2. <i>IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS</i>”, presenta los elementos para realizar mantenimiento a los hidrantes.</p> <p>Además, informa que hará uso de vehículos cisterna para el abastecimiento de agua potable.</p> <p>No se evidencian los requerimientos para llevar el servicio público de alcantarillado a los albergues temporales.</p>	Presentar los requerimientos para llevar el servicio público de alcantarillado a los albergues temporales que se establezcan en el municipio.
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	Una vez revisado el plan, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	Presentar 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

En la sección “9.3.2.3. FUNCIONES MINIMAS DEL GRUPO”, el prestador conforma el comité central de atención a emergencias, para este indica los miembros, roles asignados y suplentes. Adicionalmente, le asigna las funciones al comité central, las cuales abarcan el requerimiento mínimo establecido en la Resolución 154 de 2014.

9.1.5 Establecimiento de necesidad de ayuda externa

En la sección “9.3.2.4. ESTABLECIMIENTO DE NECESIDAD DE AYUDA EXTERNA”, el prestador indica que el Director de comunicaciones será el encargado de contactar a las entidades que prestan ayuda externa, a través de llamadas telefónicas.

Además, identifica para cada uno de los eventos peligrosos según su nivel de alerta, que entidad podría prestarle ayuda para la atención de la emergencia.

No obstante, es necesario que el prestador complemente la información presentada con base en lo requerido por la Resolución 154 de 2014 para este aspecto, integrando la siguiente información:

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. 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.

9.1.6 Fortalecimiento de educación y capacitación

En la sección “1.2.5. FORTALECIMIENTO DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN” el prestador presenta las capacitaciones programadas, relacionadas con la gestión del riesgo de desastres. Los temas que abordará son los siguientes:

- Plan de Emergencia y Contingencia de los sistemas de acueducto y alcantarillado.
- Atención de emergencias (primeros auxilios, control de incendios, evacuación y rescate).
- Primeros auxilios.
- Seguridad en riesgo eléctrico.
- Trabajo en alturas.
- Gestión del riesgo de desastres.

Para cada uno de los temas especifica el objetivo de la capacitación y a que personal va dirigido.

Aspecto 3: Secuencia coordinada de acciones

9.1.7 Línea de mando

En la sección “9.3.31. LÍNEA DE MANDO” presenta un diagrama, en el cual se evidencia la línea de mando encabezada por el Gerente General de la empresa como coordinador de las acciones de atención a emergencias. Debajo de la cabeza, se presentan los demás integrantes del comité conformado en la sección “1.2.3. FUNCIONES MINIMAS DEL GRUPO”.

Una vez presentada la línea de mando, lista las principales funciones y responsabilidades del Gerente y el Director Operativo durante la atención a emergencias, acto seguido incluye la mayoría de las responsabilidades mínimas que deben ser asignadas a las dependencias del prestador, de acuerdo con lo definido en la Resolución 154 de 2014.

Sin embargo, no se relaciona la responsabilidad de la calidad del agua provista durante la emergencia a ningún integrante del comité o dependencia de la empresa.

9.1.8 Comunicaciones

En la sección “9.3.3.2. COMUNICACIONES” el prestador presenta un protocolo de comunicación basado en tres niveles de alerta, para cada uno de los niveles se despliegan dos tipos de comunicación, externa e interna. Para la comunicación externa utiliza medios de comunicación como: emisoras locales, perifoneo, volantes, página web y redes sociales, con el propósito de informar a los usuarios situaciones de desabastecimiento, turnos de distribución, racionamientos o provisión de agua potable por medios no convencionales.

Respecto a la comunicación interna, indica que cualquier integrante del comité debe informar a su superior inmediato, con base a la línea de mando, hasta comunicar al Gerente, quien es el encargado de comunicarse con otras entidades.

9.1.9 Protocolo de actuación

En la sección “9.3.3.3. PROTOCOLO DE ACTUACIONES”, el prestador define un sistema de alerta tipificada por colores, los cuales hacen referencia a estados de la emergencia, el primero (alerta amarilla) hace relación al estado de información sobre la situación, el segundo (alerta naranja) se refiere al estado de preparación y el tercero (alerta roja) tipifica el estado de tomar acciones.

Una vez establecidos los niveles de alerta, estructura el conjunto de acciones que deberá ejecutar para cada uno de los eventos peligrosos identificados según la alerta que se haya establecido en la situación.

Revisados los protocolos presentados en el plan, se evidencia que el prestador en el conjunto de actividades establecidas para hacer frente a las emergencias, incluyó las acciones mínimas requeridas por la Resolución 154 para este aspecto.

Aspecto 4: Análisis posterior al evento

En la sección “9.3.4. ASPECTO 4: EL ANÁLISIS POSTERIOR DEL EVENTO”, el prestador presenta en detalle la metodología establecida para realizar la evaluación de la capacidad de respuesta y efectividad del plan. Para esto, relaciona un formato de recolección de información sobre el evento. Posteriormente y haciendo uso de la información recolectada, dos indicadores de suspensiones del servicio y cantidad de agua provista por medios no convencionales, la empresa identificaría si se deben realizar ajustes al PEC.

Ahora bien, una vez revisada la información reportada en SUI y en el sistema de gestión documental Orfeo de esta Superintendencia, se evidencia que el prestador no ha reportado eventos de riesgo en los años 2016, 2017 y 2018.

No obstante, es necesario señalar que conforme a lo convenido en la Resolución 154 de 2014, una vez ocurre un evento contingente, la empresa debe realizar e incluir en su plan una evaluación de la implementación de su plan de contingencia y a partir de las fortalezas y debilidades encontradas, modificar su PEC en un proceso de mejora continua.

CAPITULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA

En la sección “9.4. CAPÍTULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA”, presenta un diagrama de flujo en el cual plasma los procesos de atención a emergencias. El diagrama contiene las decisiones que deben tomarse a medida que se avanza en la atención a emergencias, desde la ocurrencia del evento peligroso hasta el restablecimiento del servicio.