

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
AGUAS DE LA SABANA SA ESP
ADESA SA ESP**



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
Bogotá, junio de 2018**

AGUAS DE LA SABANA SA ESP – ADESA SA ESP

ANÁLISIS AÑOS 2016 Y 2017

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 Sincelejo - Sucre, 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 2016 y 2017, con base en la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada en el mes de abril de 2018 por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y los últimos reportes de información al Sistema Único de Información – SUI que realiza el prestador.

Dentro de los antecedentes previos al desarrollo del presente documento, es importante mencionar aspectos de especial relevancia, los cuales pueden afectar directamente la continuidad y calidad en la prestación de dicho servicio en el corto y mediano plazo, de acuerdo con la última visita de inspección y vigilancia llevada a cabo entre los días 25 al 27 de abril de 2018, y que se desarrollarán con detalle más adelante. Cabe aclarar que pese a que el área de prestación de los servicios de AGUAS DE LA SABANA SA ESP está conformado por 5 municipios (Corozal, Sincelejo, Chinú, Sincé y Magangué), esta evaluación se enfoca en la capital del departamento de Sucre, Sincelejo. No obstante, se revisan aspectos como el financiero, que es independiente del área de prestación objeto de la visita.

Es importante precisar que la última evaluación integral adelantada al prestador fue publicada en el link <http://www.superservicios.gov.co/content/download/11367/92351/version/1/file/%282015%29+Evaluaci%C3%B3n+integral+de+prestadores+Aguas+de+la+Sabana+S.A.+E.S.P.+V3.pdf>

1.2. Datos Generales del Prestador

Según escritura pública N°3336 del 7 de noviembre del 2002, AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. – ADESA S.A. E.S.P. es una sociedad por acciones, y tiene por objeto la prestación, operación, explotación, administración integral, y gestión total de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado sanitario en los municipios de Sincelejo, Corozal, Chinú, Sincé y Magangué.

Hace parte del Grupo Empresarial Soluciones Ambientales para Latinoamérica - SALA, fundado en el año 1996; en la actualidad el Grupo Sala tiene presencia en el país en sus tres líneas de negocio: Servicios de gestión de residuos sólidos urbanos, operación de acueducto y alcantarillado y gestión de residuos especiales.

La empresa inició operaciones el 10 de enero del 2003 del servicio de acueducto y alcantarillado en los municipios de Sincelejo y Corozal; el 27 de diciembre de 2011 en el

municipio de Chinú; el 10 de abril de 2013 en el municipio de San Luis de Sincé y el 14 de septiembre de 2017 en el municipio de Magangué, como se muestra a continuación:

Tabla 1. Contratos de operación por municipio

Municipio	Contrato	Inicio Operación RUPS	Terminación contrato
Chinú	Contrato de Concesión número LC-013 2011 del 20 de diciembre del 2011	27/12/2011	20 años
Sincé	Concesión número LC-002 2013 del 1 de abril del 2013	10/04/2013	20 años
Corozal	Contrato de operación con inversión No. 008 de 2002	10/11/2003	20 años
Sincelejo	Contrato de operación con inversión No. 0037 de 2002	10/01/2003	20 años
Magangué	Cesión del contrato No. 008 de 2007	01/10/2017	8 años

Fuente: ADESA SA ESP

Composición accionaria

ADESA S.A. E.S.P. tiene la siguiente distribución del capital accionario, como consta en certificación emitida por la Secretaría General de la empresa el 11 de enero de 2018:

Tabla 2. Composición Accionaria a marzo de 2018

NOMBRE SOCIO	NIT	% PARTICIPACIÓN	N ACCIONES
ASEO URBANO SA ESP	807.005.020-8	99.82%	3.250
MINORITARIO	-	0.18%	5.798
TOTALES		100%	9.048

Fuente: ADESA SA ESP – visita abril de 2018

Por otra parte, según la información relacionada en el Registro Único de Prestadores RUPS de esta entidad, se encuentran los siguientes datos generales del prestador:

Tabla 3. Datos generales del prestador.

ID. Empresa	3255
Razón social	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.
Sigla	ADESA S.A ES
Estado del Prestador	Operativo
Tipo de Sociedad	Privada – Sociedad Anónima
Servicios prestados	Acueducto y alcantarillado
NIT	823004006 - 8
Inscripción en RUPS	20/12/2005
Fecha última Actualización RUPS	16/11/2017
Fecha de constitución	07/11/2002
Fecha de Inicio de operaciones	10/01/2003
Nombre Representante legal	FABIO ERNESTO ARAQUE DE AVILA
Cargo Representante Legal	GERENTE GENERAL

Fecha de Posesión Representante Legal	03/03/2016
Clasificación	Más de 2500 Suscriptores
Estado de la certificación del municipio - SGP 2016	Oficio de radicado 20174011013561 de 31 de julio de 2017 Plan de Desempeño
Auditoría Externa de Gestión y Resultados	REVISORES Y AUDITORES ASOCIADOS S

Fuente: RUPS última actualización aprobada 30 de octubre de 2017 rad 20174231540091 – Visita abril 2018

1.3. Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

La empresa cuenta con Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, vigente. Éste tiene concepto de legalidad otorgado por la CRA Número OJ 3732 de fecha 17 de diciembre de 2003, para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Según información reportada a SUI, la fecha de expedición fue el 10 de enero de 2003 y no se ha vuelto a actualizar.

Imagen 1. Información CCU

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto													
Clasificación							Mas de 2500 suscriptores						
Departamento							SUCRE						
Empresa							AGUAS DE LA SABANA S.A. 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
SUCRE	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	1	3255	2017-11-16	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	SIN NUMERO	2003-01-10	ND	SI	CRA OJ3732	2003-12-17	

Fuente: SUI – Consulta realizada en mayo de 2018

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

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

2.1. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

2.1.1. Empleados

Conforme a la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información-SUI respecto al personal por servicio y salarios promedios para las vigencias 2016 y 2017 se tiene lo siguiente:

Tabla 4. Personal ADESA SA ESP

Servicio	Año	Número de Empleados	Sueldo	Salarios	Salarios + Prestaciones	Salario Promedio Mes	Sueldo Promedio Mes	Salario y Prestaciones Promedio Mes
Acue	2016	381	4106101500	5304318502	6929273744	1160174,65	898097,4409	1515589,183
Alcan	2016	134	1442684311	1863679474	2434609694	1159004,648	897191,7357	1514060,755
Total		515	5548785811	7167997976	9363883438	2319179,298	1795289,177	3029649,938
Acue	2017	465	4506263346	5675172816	7121456916	1017056,06	807574,0763	1276246,759
Alcan	2017	164	1583281716	1993979638	2502133510	1013201,036	804513,0671	1271409,304
Total		629	6089545062	7669152454	9623590426	2030257,096	1612087,143	2547656,063

Fuente: Consulta SUI mayo de 2018

Acorde con la información suministrada en visita, el prestador presenta la siguiente distribución de sus empleados, el sueldo y promedio del sueldo que devengan los mismos durante los años 2016, 2017 y 2018 por tipo de empleo (nómina o temporal). El prestador también tiene contabilizado el personal aprendiz (pasantes).

Tabla 5. Distribución de Personal – 2018

TIPO CONTRATO	TOTAL EMPLEADOS
FIJO	309
INDEFINIDO	185
APRENDIZAJE	21
Total general	515

Fuente: ADESA S.A. E.S.P. – Visita abril de 2018

Tabla 6. Salario promedio personal

AÑO	SALARIO (Pagos Año)	PROMEDIO MENSUAL	LOCALIDAD
2016	4.726.148.667	994.560	SINCELEJO
2017	5.111.641.112	1.067.594	SINCELEJO
TOTAL	9.837.789.779		

Fuente: ADESA S.A. E.S.P. – Visita abril de 2018

2.1.2. Convención Sindical

En la historia de la empresa, no han existido convenciones sindicales de ningún tipo, dando constancia de lo anterior por parte del prestador durante la visita, así como en el Sistema Único de Información – SUI.

2.1.3. Estructura Organizacional

ADESA S.A. E.S.P. cuenta con una estructura organizacional de forma piramidal y de acuerdo a la última actualización entregada a esta Superintendencia (abril de 2018) contiene una estructura compuesta en su cabeza de una Asamblea de Accionistas y su Junta Directiva; seguido de la Gerencia General, soportado por una secretaría de gerencia, coordinación aseguramiento de la calidad y asuntos gerenciales. De la Gerencia General se desprenden cinco (5) Gerencias: Técnica, Comercial, Gestión de Demanda, Planeación e Interventoría, y Tecnología Informática. Cada gerencia cuenta con un equipo de apoyo para las diferentes áreas y servicios.

Así mismo se desprenden cinco Direcciones: Dirección Jurídica, Dirección de Talento Humano, Dirección de Comunicaciones y RSE, y Dirección Administrativa.

En el anexo 8.1 se relaciona el organigrama general de la empresa y por gerencias para mayor detalle.

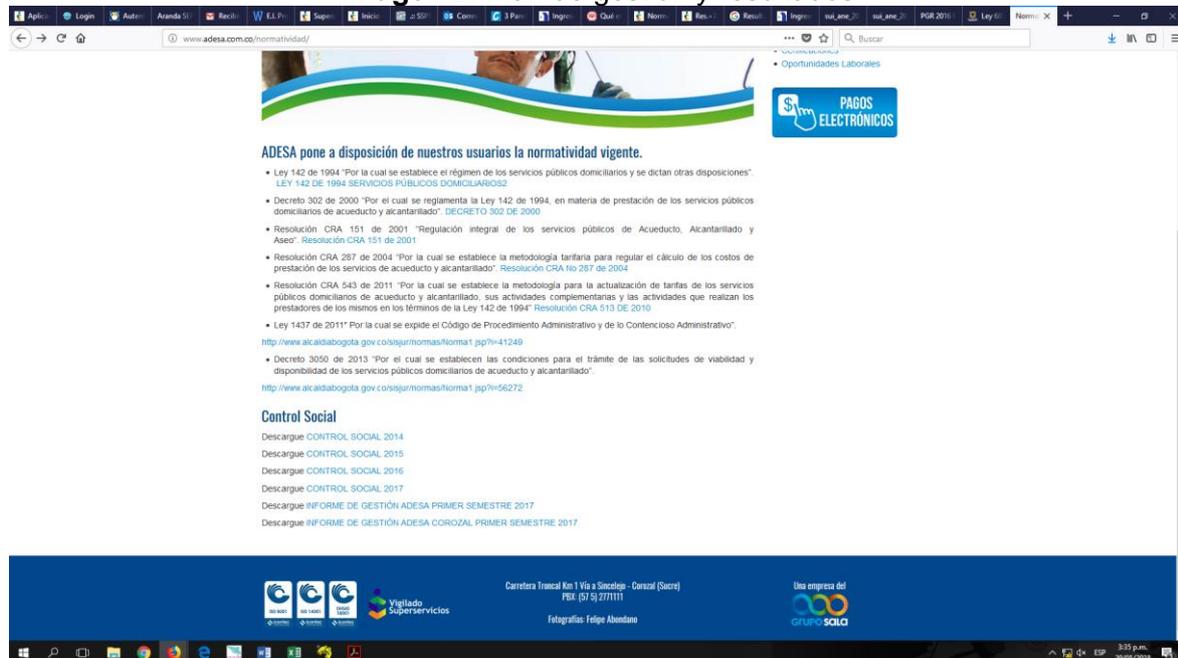
2.1.1. Plan de gestión y resultados.

En cumplimiento del art. 52 de la Ley 142 de 1994, modificado por el art 7 de la Ley 689 2001, parágrafo 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".

La empresa socializa a través de su página web www.adesa.com.co su plan de gestión y resultados en donde condensa el resultados de la medición de sus indicadores técnicos, financieros y comerciales para cada una de las vigencias.

Imagen 2. Plan de gestión y resultados



Fuente: ADESA SA ESP

2.1.2. Revisoría Fiscal

En cumplimiento del parágrafo 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"*.

La empresa cuenta como revisor fiscal para las vigencias auditadas a PricewaterhouseCoopers Ltda quien presentó un dictamen a los estados financieros y emitió los correspondientes conceptos a los mismos.

2.1.3. 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 art 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.

Conforme a la información registrada en RUPS la empresa tiene inscrito actualmente como auditor externo de gestión y resultados a la empresa Revisores y Auditores Asociados S.A.S., quien tiene se sede en la ciudad de Manizales y realiza auditorias de manera anual a la empresa.

Imagen 3.RUPS AEGR

Datos Generales Auditor Externo de Gestión y Resultados		
Información Básica		
Razón Social: REVISORES Y AUDITORES ASOCIADOS SAS		
Sigla: N.A	Nit: 900519469 - 4	Vigencia Contrato Actual: desde 20/06/2016 hasta 20/06/2017
Representante Legal		
Primer Apellido: PINEDA	Segundo Apellido: AGUDELO	Nombres: JOSE FERNANDO
Identificación: CEDULA DE CIUDADANIA : 10235842	Cargo que ocupa: REPRESENTANTE LEGAL	
Correo Electrónico: <i>Dirección Principal</i>		
Departamento: CALDAS	Municipio: MANIZALES	
Tel Contacto 1: 8975292	Extensión 1: 0	Tel Móvil: 3117622855
Tel Contacto 2: 8733658	Extensión 2: 0	Fax: 8845444
Correo Electrónico: revisoresyauditores@gmail.com		
Dirección: calle 20 #22-27 OFIC. 801		

Fuente: RUPS

2.1.4. Competencias Laborales

En términos de competencias laborales debidamente certificadas, el prestador informó en visita que solo el personal administrativo y alguno de planta cuenta con este tipo de certificaciones emitidas por el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA.

En particular, se evidencia, dentro de la documentación suministrada en visita, el siguiente tipo de certificaciones:

- 280201093: Nivel II - Mantenimiento correctivo de las redes de acueducto. Área: Agua Potable y Saneamiento Básico. **Total empleados certificados: 4.**
- 180201019: Nivel II – Oficial de redes de alcantarillado. Área: Agua Potable y Saneamiento Básico. **Total empleados certificados: 3**

Como se puede constatar en las certificaciones suministradas, los empleados quedaron por última vez certificados bajo las modalidades descritas anteriormente en el mes de marzo de 2018, sin embargo, solo se adjuntaron certificaciones para un total de 7 operarios.

No se entregó información para los años 2016 y 2017 por lo que no es posible verificar si los empleados fueron certificados para estas vigencias.

2.2. ASPECTOS FINANCIEROS

A continuación, se desarrollan los aspectos financieros para las vigencias 2016 y 2017 evaluados en visita y corroborados con la información reportada en SUI.

2.2.1. Concepto del Revisor Fiscal

Para las vigencias 2016 y 2017 la revisora fiscal Yisel Paola Contreras con TP 185534-T Miembro de PriceWaterHouseCoopers LTDA conceptuó:

Vigencia 2016

Opinión

“En mi opinión, los estados financieros adjuntos, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de Aguas de la Sabana S.A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2016 y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas de contabilidad y de información financiera aceptada en Colombia.

...(..) Los estados financieros de la Compañía por el año terminado a 31 de diciembre de 2016 fueron auditados por mí aplicando normas de auditoría general aceptadas en Colombia vigentes a esa fecha y en informe de fecha 07 de marzo de 2017 emití una opinión sin salvedades sobre los mismos. Mi opinión no es calificada con respecto a este asunto.”

Vigencia 2017

Opinión

“En mi opinión, los estados financieros adjuntos, fielmente tomados de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de Aguas de la Sabana .S.A E.S.P. presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de Aguas de la Sabana S.A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2017 y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas de contabilidad y de información financiera aceptada en Colombia.

...(..) en cumplimiento de las responsabilidades del revisor fiscal contenidas en los numerales 1 y 3 art 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación de si los actos de los administradores de la Compañía se ajustan a los estatutos y a las órdenes y a las instrucciones de la Asamblea de accionistas y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes

de la Compañía o de terceros que estén en su poder, emití un informe separado de fecha 12 de marzo de 2018.”

2.2.2. Conceptos Emitidos por la AEGR

La empresa Revisores y Auditores Asociados S.A.S emitió concepto sobre la viabilidad financiera:

Vigencia 2016

“Los resultados obtenidos por la Empresa son positivos, aun cuando se debe tener en cuenta el deterioro de la cartera de la compañía, esto puede ser un problema que ocasionará en un futuro si no se controla una falta de flujo efectivo.

Los nuevos contratos han generado mayores ingresos, pero también mayores esfuerzos en los administrativo, comercial y en la operación, es así que la empresa ha traído nuevos usuarios pero también nuevos problemas de cartera, pues gran parte de la comunidad pertenece a estratos bajos exigiendo esto la adopción de modelos de subsidios dispuestos por la Ley y los municipios deben compensar dichos dineros con el giro de ellos, adicional la recuperación de la cartera como se pudo visualizar, se ha venido deteriorando.”

Vigencia 2017

“La empresa Aguas de la Sabana ADESA S.A. E.S.P. facturó durante el año 2017 \$52 mil 810 millones de pesos y generó una utilidad operativa de \$18 mil 694 millones de pesos con un margen EBITDA de 35,4%, mostrando un crecimiento de 4,4 puntos porcentuales más que el año 2016, este crecimiento es efecto del incremento de los ingresos operacionales dado por el aumento en (19 mil 434 usuarios nuevos, incremento en la facturación por consumo 818 mil 223 m3 y la Indexación Tarifaria) menos el incremento en los costos y gastos, donde lo más relevante fue el aumento del costo de la energía, incremento es los costos de mantenimiento de redes por trabajos de renovación de redes de acueducto vinculados a procesos de renovación de vías y decreto 045 del 2015 que ordena reponer placas de pavimento completas donde se intervengan las vías, incremento en la base del cálculo de contribuciones de la Comisión reguladora de agua potable y la Superintendencia de Servicios Públicos e incremento IPC anual generando un incremento 13 puntos porcentuales. Esto nos generó que para el año 2017 los costos y gastos fueran por \$34 mil117 millones de pesos.

Los municipios donde se prestan los servicios de acueducto y alcantarillado generaron utilidades operativas positivas, Sincelejo tuvo una participación del 76% con (65 mil 771 usuarios), Magangué 3% (15mil 250 usuarios), Corozal 10% con (13 mil 164 usuarios), Chinú 6% con (6 mil 158 usuarios) y Sincé 5% con (5mil 420 usuarios). Resaltamos el ingreso del municipio de Magangué en el mes de octubre, que, pese al corto tiempo de operación, generó un crecimiento positivo en el EDITDA”.

2.2.3. Convergencia a Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF

La empresa AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. se encuentra clasificada como Grupo I – NIIF Plenas, debiendo elaborar y presentar sus estados financieros acorde a los siguientes plazos:

- Período de preparación obligatoria: 01 de enero al 31 de diciembre de 2013.
- Período de transición: 01 enero al 31 de diciembre de 2014.

- Primer período de aplicación: 01 enero al 31 de diciembre de 2015.

2.2.4. Reportes financieros periodo de preparación obligatoria en NIIF

Se verificó que el reporte de cargue de información relacionado con el período de preparación obligatoria fue satisfactorio y oportuno, certificando los siguientes formularios:

- Formulario NIF-A-0001 – Información General NIF
- Formulario NIF-A-0002 – Plan de Implementación NIF Anual
- Formulario NIF-A-0003 – Plan de Implementación NIF Ejecución Trimestral
- Formulario 6001 – Informe de Avance y Monitoreo

2.2.5. Reportes financieros inicio de transición en NIF

En relación con la preparación obligatoria, el prestador debió certificar en el SUI sus primeros informes financieros elaborados bajo NIIF con corte al 01 de enero de 2015, requeridos mediante la Resolución SSPD 20151300020385 expedida el 29 de julio de 2015. Estos son:

- Formulario NIF-A-0011 – Información General
- Formato 6011 – Hoja de trabajo Estado de Situación Financiera de Apertura.
- Formato 6012 – Conciliación Patrimonial
- Formato 6013 – Revelaciones y políticas
- Formulario 6001 – Informe de Avance y Monitoreo

Se verificó que la anterior información fue certificada en su totalidad y oportunamente.

2.2.6. Reportes financieros cierre de transición en NIIF

El prestador ha certificado la información correspondiente a este ítem en el SUI. Esto es, sus primeros estados financieros no comparados con corte al 31 de diciembre de 2015, en formato XBRL.

2.2.7. Reportes financieros aplicación NIIF

Según lo dispuesto por la clasificación bajo Grupo I – NIIF Plenas, el prestador presentó los estados financieros comparativos con sus respectivas notas bajo el nuevo marco normativo. Estos son:

- Estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2015, 2016 y 2017 comparado con la vigencia anterior
- Estado de resultados integral del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015, 2016 y 2017 comparado con la vigencia anterior.
- Estado de cambios en el patrimonio a 31 de diciembre de 2015, 2016 y 2017 comparado con la vigencia anterior.
- Estado de flujo de efectivo a 31 de diciembre de 2015, 2016 y 2017 comparado con la vigencia anterior

2.2.8. Revelaciones y Políticas

La empresa presenta un documento sobre las políticas adoptadas para cada uno de los períodos presentados en el efectivo y equivalente de efectivo, cuentas por cobrar, deterioro de cartera y otros activos financieros, inventarios, propiedad planta y equipo de uso propio, activos intangibles, acuerdos de concesión de servicios, obligaciones financieras, cuentas por pagar, beneficios a empleados, beneficios de terminación del contrato laborar con los empleados, impuestos, provisiones y pasivos contingentes, ingresos, arrendamientos, costos y gastos.

En cuanto a cambios normativos, la empresa contempló la aplicación de la NIIF9 “*instrumentos financieros*”, la cual se publicó en julio de 2016 y sustituye la NIC 39 sobre la clasificación y valoración de instrumentos financieros, al igual que la NIIF14 “*cuentas de diferimientos de actividades reguladas*” y NIIF16 “*arrendamientos*”, cuya aplicación se hace efectiva a partir de 01 de enero de 2019, la cual reemplaza las guías existentes para la contabilización de arrendamientos.

En cuanto a las normas que aún no han sido incorporadas al marco contable aceptado en Colombia se tiene NIIF 17 contratos de seguros.

2.2.9. Análisis de los Estados Financieros 2015-2016-2017

A continuación, se realiza un análisis de la información financiera suministrada en visita y la reportada en el SUI para las vigencias 2015 a 2017.

2.2.10. Estado de Situación Financiera - Años 2015-2016-2017

Tabla 7 . Estado de Situación Financiera

	2015	2016	DIFERENCIA %	2.017	DIFERENCIA %
ACTIVOS					
Activos corrientes [resumen]					
Efectivo y equivalentes al efectivo	12.022.664.000	7.201.137.000	-40,10%	5.802.418.000	-19,42%
Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes [Resumen]					
Cuentas Comerciales por Cobrar por Prestación de Servicios públicos corrientes	10.527.975.000	13.499.299.000	28,22%	12.305.036.000	-8,85%
Otras cuentas por cobrar corrientes	730.511.000	1.251.854.000	71,37%	1.247.094.000	-0,38%
Cuentas por cobrar partes relacionadas y asociadas corrientes		11.872.411.000	0,00%	21.433.226.000	80,53%
Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes	11.258.486.000	14.751.153.000	31,02%	34.985.356.000	137,17%
Inventarios corrientes	256.143.000	246.611.000	-3,72%	538.845.000	118,50%
Otros activos financieros corrientes	13.317.000	13.317.000	0,00%		-100,00%
Otros activos no financieros corrientes		0	0,00%	13.317.000	0,00%
Total activos corrientes distintos de los activos no corrientes o grupo de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios	23.550.610.000	26.883.492.000	14,15%	41.339.936.000	53,77%

	2015	2016	DIFERENCIA %	2.017	DIFERENCIA %
Total de activos corrientes	23.550.610.000	34.084.629.000	44,73%	41.339.936.000	21,29%
ACTIVOS NO CORRIENTES			0,00%		0,00%
Propiedades, planta y equipo	5.465.017.000	5.658.719.000	3,54%	6.296.987.000	11,28%
Plusvalía		0	0,00%		0,00%
Activos intangibles distintos de la plusvalía	3.243.518.000	4.245.747.000	30,90%	4.692.256.000	10,52%
Otras cuentas comerciales por cobrar no corrientes	2.121.000	0	-100,00%		0,00%
Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar no corrientes	2.121.000		-100,00%		0,00%
Activos por impuestos diferidos	3.982.758.000	3.547.523.000	-10,93%	2.923.748.000	-17,58%
Total de activos no corrientes	12.693.414.000	13.451.989.000	5,98%	13.912.991.000	3,43%
Total de activos	36.244.024.000	47.536.618.000	31,16%	55.252.927.000	16,23%
PASIVOS					
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	618.986.000	770.670.000	24,51%	915.014.000	18,73%
Otras provisiones corrientes		0	0,00%		0,00%
Total provisiones corrientes	618.986.000	770.670.000	24,51%	915.014.000	18,73%
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de bienes corrientes		5.699.797.000	0,00%	6.880.513.000	20,72%
Otras cuentas comerciales por pagar corrientes	6.793.117.000		-100,00%		0,00%
Cuentas por pagar partes relacionadas y asociadas corrientes	0		0,00%	2.473.743.000	0,00%
Total cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes	6.793.117.000	5.699.797.000	-16,09%	9.354.256.000	64,12%
Pasivos por impuestos corrientes, corriente	884.216.000	1.699.326.000	92,18%	114.687.000	-93,25%
Otros pasivos financieros corrientes	1.676.085.000	3.530.494.000	110,64%	5.552.482.000	57,27%
Otros pasivos no financieros corrientes	11.407.583.000	6.195.026.000	-45,69%	4.109.359.000	-33,67%
Pasivos corrientes totales	21.379.987.000	17.895.313.000	-16,30%	20.045.798.000	12,02%
Otras provisiones no corrientes	997.290.000	862.285.000	-13,54%	2.718.158.000	215,23%
Total provisiones no corrientes	997.290.000	0	-100,00%	2.718.158.000	0,00%
Total cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar no corrientes		862.285.000	0,00%		-100,00%
Pasivo por impuestos diferidos		368.187.000	0,00%		-100,00%
Otros pasivos financieros no corrientes	3.582.603.000	12.128.126.000	238,53%	12.639.525.000	4,22%
Total pasivos no corrientes	4.579.893.000	13.358.598.000	191,68%	15.357.683.000	14,96%
Total pasivos	25.959.880.000	31.253.911.000	20,39%	35.403.481.000	13,28%
PATRIMONIO	25.959.880.000	1.672.135.000	-93,56%		-100,00%
Capital emitido	3.255.798.000	3.255.798.000	0,00%	3.255.798.000	0,00%
Prima de emisión	767.394.000	767.394.000	0,00%	767.394.000	0,00%
Ganancias acumuladas	4.588.817.000	10.587.380.000	130,72%	14.154.119.000	33,69%
Reserva legal	1.672.135.000	1.672.135.000	0,00%	1.672.135.000	0,00%
Patrimonio total	10.284.144.000	16.282.707.000	58,33%	19.849.446.000	21,91%

	2015	2016	DIFERENCIA %	2.017	DIFERENCIA %
Total patrimonio y pasivos	36.244.024.000	47.536.618.000	31,16%	55.252.927.000	16,23%

Fuente: Consulta SUI

La empresa reportó en el SUI en la vigencia 2015, el valor de \$368.187.000 como pasivo por impuestos diferidos y en los estados financieros suministrados en visita y en los reportados como anexos a las notas a los estados financieros que se encuentra contabilizado en los activos corrientes. De esta manera la empresa deberá realizar la debida corrección y/o aclaración del presunto error generado.

ACTIVOS

Para 2016 se observa un incremento del 31.16% y para la vigencia 2017 un incremento del 16.23%. Dicho aumento obedeció al incremento de la cuenta "cuentas por cobrar partes relacionadas y asociadas" que corresponde en mayor proporción a los clientes por servicios públicos y las cuentas por cobrar a vinculados y accionistas cuyo comportamiento se explica más adelante.

El 63.69% de los activos se encuentra concentrados en su porción corriente y el 36.31% se encuentra en su porción no corriente.

Efectivo y equivalente a efectivo

Los saldos del efectivo y equivalente de efectivo comprenden encargos fiduciarios, fondos especiales-patrimonio autónomo, caja y bancos moneda nacional.

Los encargos fiduciarios según los plasman las notas a los estados financieros corresponden a los dineros recibidos del Fondo de Compensación Regional y de la Gobernación para la realización de obras de inversión de acuerdo con los convenios número 004, 005, 006 firmados con el Municipio de Sincelejo y el convenio firmado con el municipio de Sincelejo y el convenio firmado con la gobernación del Sucre para la construcción del sistema de alcantarillado y la reposición de las redes de acueducto y alcantarillado en Corozal.

En cuanto a cajas menores, cada localidad tiene aprobado un monto de caja menor, para el caso de los municipios de Chinú, Sincé, Corozal, a la fecha de la visita tiene un valor de \$500.000, Sincelejo tiene tres cajas menores: una por \$2.000.000 y la oficina comercial \$800.000 y la de Magangué por \$2.000.000.

Según lo plasman las notas a los estados financieros, las instituciones financieras calificaron a la empresa en riesgo AAA para períodos terminados a 31 de diciembre de 2016 y 2017.

Tabla 8. Relación de cuentas bancarias

Banco	No de cuentas
Encargo fiduciaria Banco de Bogotá	9
Fiduciario occidente	2
Banco de occidente recaudo	1
Bancolombia recaudo	1
Colpatria recaudo	1
Nomina Bancolombia	2

Banco	No de cuentas
Colpatria recaudo	1
Alianza fiduciaria	1
Banco de Bogotá recaudadora subsidios Sincelejo	1
Banco de occidente-Convenios Gobernación ADESA	1

Fuente: Visita SSPD

Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes

Dentro de las mismas se encuentra contabilizadas las relacionadas por servicios públicos y asociadas a partes interesadas.

En cuanto a las cuentas comerciales relacionadas por servicios públicos se observa un incremento del 16.26% para la vigencia 2016 y del 7.32% para la vigencia 2017, al igual un comportamiento creciente del deterioro para la vigencia 2016 del 11.59% y del 44.85% para la vigencia 2017.

La mayor concentración de la cartera de la empresa está en el estrato uno que tuvo un impacto para la vigencia 2017 de \$6.687 millones con un incremento del 40.86% comparado con la vigencia inmediatamente anterior. Otra variación significativa fue la observa en la vigencia 2017: \$5.928 millones con una reducción del 89.85% fue en el estrato no residencial oficial.

Tabla 9. Cuentas por cobrar relacionadas por servicios públicos.

	2015	2016	diferencia	%	2017	diferencia	%
Residencial Estrato 1	15.884.795.000	16.364.833.000	480.038.000	3,02%	23.052.229.000	6.687.396.000	40,86%
Residencial Estrato 2	10.181.612.000	11.225.216.000	1.043.604.000	10,25%	12.649.282.000	1.424.066.000	12,69%
Residencial Estrato 3	2.944.208.000	3.479.314.000	535.106.000	18,17%	3.572.320.000	93.006.000	2,67%
Residencial Estrato 4	1.006.454.000	1.172.048.000	165.594.000	16,45%	1.225.964.000	53.916.000	4,60%
Residencial Estrato 5	145.546.000	156.042.000	10.496.000	7,21%	140.738.000	-15.304.000	-9,81%
Residencial Estrato 6	140.019.000	152.700.000	12.681.000	9,06%	158.224.000	5.524.000	3,62%
No residencial industrial	4.077.000	1.033.000	-3.044.000	-74,66%	5.733.000	4.700.000	454,99%
No residencial comercial	3.128.302.000	4.278.890.000	1.150.588.000	36,78%	5.045.029.000	766.139.000	17,91%
No residencial oficial	3.827.412.000	6.597.946.000	2.770.534.000	72,39%	669.624.000	-5.928.322.000	-89,85%
No residencial especial	219.257.000	149.451.000	-69.806.000	-31,84%	247.252.000	97.801.000	65,44%
Total Comercialización	37.481.682.000	43.577.473.000	6.095.791.000	16,26%	46.766.395.000	3.188.922.000	7,32%
DETERIORO							
Residencial Estrato 1	12.378.538.000	13.003.504.000	624.966.000	5,05%	20.402.568.000	7.399.064.000	56,90%
Residencial Estrato 2	8.204.947.000	8.983.569.000	778.622.000	9,49%	12.375.732.000	3.392.163.000	37,76%
Residencial Estrato 3	2.377.985.000	2.789.373.000	411.388.000	17,30%	3.489.855.000	700.482.000	25,11%
Residencial Estrato 4	770.673.000	936.241.000	165.568.000	21,48%	1.197.779.000	261.538.000	27,93%
Residencial Estrato 5	102.905.000	124.857.000	21.952.000	21,33%	137.325.000	12.468.000	9,99%

	2015	2016	diferencia	%	2017	diferencia	%
Residencial Estrato 6	108.679.000	122.338.000	13.659.000	12,57%	154.511.000	32.173.000	26,30%
No residencial industrial	38.148.000	778.000	-37.370.000	-97,96%	5.618.000	4.840.000	622,11%
No residencial comercial	1.502.804.000	3.468.693.000	1.965.889.000	130,81%	4.905.386.000	1.436.693.000	41,42%
No residencial oficial	1.295.268.000	530.641.000	-764.627.000	-59,03%	654.701.000	124.060.000	23,38%
No residencial especial	173.760.000	118.180.000	-55.580.000	-31,99%	243.610.000	125.430.000	106,13%
Total Comercialización	26.953.707.000	30.078.174.000	3.124.467.000	11,59%	43.567.085.000	13.488.911.000	44,85%
TOTAL	10.527.975.000	13.499.299.000	2.971.324.000	28,22%	12.305.036.000	-1.194.263.000	-8,85%

Fuente: Consulta SUI

Cuentas por cobrar partes relacionadas y asociadas corrientes se observa un incremento debido al préstamo a Aseo Urbano S.A.S E.S.P. por valor de \$11.872 millones según información suministrada en visita.

A 31 de diciembre de 2017 se relacionan las sumas adeudadas por los municipios por concepto de subsidios así:

Tabla 10. Subsidios adeudados por las alcaldías en las zonas de prestación.

PERIODO	SUBS SJO	SUBS CZAL	SUBS CHINU	SUBS SINCE	SUBS MAGANGUÉ	TOTAL
200712	37.537.752	0	0			37.537.752
201306	-	-	35.897.283	-		35.897.283
201311	-	(0)	627.706	-		627.706
201509	79.629.697	-	-	-		79.629.697
201510	493.032.545	0	0	0		493.032.545
201511	528.955.217	1.233	0	0		528.956.449
201512	542.038.503	0	145.708	0		542.184.211
201609	0	0	-	16.786.644		16.786.644
201610	0	0	-	83.708.399		83.708.399
201611	0	0	-	81.597.133		81.597.133
201612	33.809.418	0	0	0		33.809.418
201703	0	7.196.842	-	0		7.196.842
201709	0	0	101.581.851	0		101.581.851
201710	0	87.823.818	0	0		87.823.818
201711	0	92.228.086	101.087.498	0	64.999.999	258.315.583
201712	343.346.264	91.531.929	101.006.088	52.523.053	316.645.244	905.052.578
Total general	2.058.349.396	278.781.906	340.346.134	234.615.229	381.645.243	3.293.737.908

Fuente: Visita SSPD

A la fecha de visita los municipios deben a la empresa por concepto de subsidios, el valor de \$4.745 millones.

Propiedad planta y equipo

Imagen 4. Propiedad planta y equipo

	Terrenos	Edificaciones	Equipo de transporte terrestre	Maquinaria y equipo	Equipo de comunicación y computación	Muebles enseres y equipos de oficina	Total
Año terminado al 31 de Diciembre de 2016							
Saldo al comienzo del año	374.993	213.144	2.382.733	1.944.638	393.203	156.305	5.465.016
Adiciones	90.000	-	1.187.308	1.502.497	229.437	71.732	3.080.974
Retiros y traslados	-	-	(943.620)	(437.320)	-	-	(1.380.940)
Cargo de depreciación	-	(30.816)	(652.543)	(586.907)	(182.933)	(53.142)	(1.506.431)
Saldo al final del año	464.993	182.328	1.973.978	2.422.818	439.707	174.895	5.658.719
Al 31 de Diciembre de 2016							
Costo	464.993	272.460	3.505.295	5.108.005	1.457.734	1.009.278	11.817.765
Depreciación Acumulada	-	(90.132)	(1.531.317)	(2.685.187)	(1.018.027)	(834.383)	(6.159.046)
Costo neto	464.993	182.328	1.973.978	2.422.818	439.707	174.895	5.658.719
Año terminado al 31 de Diciembre de 2017							
Saldo al comienzo del año	464.993	182.328	1.973.978	2.422.818	439.707	174.895	5.658.719
Adiciones	-	-	878.843	1.014.507	522.496	79.622	2.496.468
Retiros y traslados	-	-	(14.770)	-	-	-	(14.770)
Cargo de depreciación	-	(30.816)	(683.832)	(797.743)	(286.611)	(44.428)	(1.843.430)
Saldo al final del año	464.993	151.512	2.155.219	2.639.582	675.592	210.089	6.296.987
Al 31 de Diciembre de 2017							
Costo	464.993	272.460	3.759.573	6.122.512	1.980.230	1.088.901	13.688.669
Depreciación Acumulada	-	(120.948)	(1.604.354)	(3.482.930)	(1.304.638)	(878.812)	(7.391.682)
Costo neto	464.993	151.512	2.155.219	2.639.582	675.592	210.089	6.296.987

Fuente. Notas a los estados financieros vigencia 2017

Arrendamiento financiero

La flota y equipo de transporte corresponde aproximadamente a 32 vehículos entre camiones y camionetas bajo la modalidad de *renting* y un camión grúa en modalidad de *leaseback*. En maquinaria y equipo tiene motores para pozo, bombas, variadores, tableros eléctricos y herramientas y equipos menores.

Imagen 5. Flota y equipo de transporte

Flota y equipo de transporte	31 de diciembre 2017	31 de diciembre 2016
Costo – Arrendamientos financieros capitalizados	3.759.572	2.559.890
Depreciación acumulada	(1.604.354)	(1.490.118)
Valor neto en libros	2.155.218	1.069.772

Maquinaria y equipo	31 de diciembre 2017	31 de diciembre 2016
Costo – Arrendamientos financieros capitalizados	437.320	437.320
Depreciación acumulada	(91.108)	(18.222)
Valor neto en libros	346.212	419.098

Equipo de cómputo	31 de diciembre 2017	31 de diciembre 2016
Costo – Arrendamientos financieros capitalizados	82.581	-
Depreciación acumulada	(7.111)	-
Valor neto en libros	75.470	-

Fuente: Notas a los estados financieros vigencia 2017

En cuanto a las concesiones hacen relación a renovación, ampliación de las redes de acueducto o alcantarillado y redes eléctricas para la distribución del sistema de acueducto, según información suministrada en visita.

PASIVOS

Los pasivos para las vigencias evaluadas tuvieron un comportamiento creciente en un 20,39% para la vigencia 2016 y 13,68% para la vigencia 2017. Los pasivos financieros son los que tienen mayor representatividad al presentar un saldo de las obligaciones financieras totales de \$15.658 millones para la vigencia 2016 y de \$18.192 millones para la vigencia 2017.

Tabla 11. obligaciones financieras

CORRIENTE			31 de diciembre de 2017	31 de diciembre de 2016
Créditos en moneda nacional			4.453.947	1.763.595
Contratos de leasing financiero			767.859	1.383.532
Intereses obligaciones financieras			330.649	383.367
total corriente			5.552.482	3.530.494
No corriente				
Créditos en moneda nacional			10.810.870	11.122.458
Contratos de leasing financiero			1.828.655	1.005.668
Total largo plazo			12.639.525	12.128.126
Total obligaciones financieras			18.192.007	15.658.620

Fuente: Visita SSPD

Imagen 6. Listado de créditos concedidos a la empresa

Clase de credito	Compañía	Fecha inicial	Saldo pendiente	Intereses por pagar	Total	Fecha vencimiento	Tasa	Spread
Credito sindicado en moneda nacional	P.A. Fiduoccidente	21/04/2021	659.198	12.673	671.871	21/04/2021	IPC	6,20
Credito en moneda nacional	Bancolombia	20/04/2015	328.616	859	329.475	20/04/2018	DTF	4,15
Credito en moneda nacional	Bancolombia	27/01/2016	274.320	5.946	280.266	27/01/2019	DTF	6,85
Credito en moneda nacional	Bancolombia	07/10/2016	10.000.000	270.161	10.270.161	07/10/2023	DTF	7,15
Credito en moneda nacional	Bancolombia	23/06/2017	850.000	1.439	851.439	24/06/2018	DTF	3,50
Credito en moneda nacional	Bancolombia	14/11/2017	2.900.000	32.571	2.932.571	14/11/2020	IBR	4,20
Credito en moneda nacional	BBVA	14/02/2017	250.000	2.986	252.986	14/02/2018	DTF	4,36
Contratos de leasing financiero	Leasing Bancolombia	20/10/2017	78.376	-	78.376	20/10/2020	DTF	5,00
Contratos de leasing financiero	Leasing Bancolombia	19/09/2016	1.113.951	4.014	1.117.965	19/09/2021	DTF	6,50
Contratos de leasing financiero	Renting Bancolombia-320945	01/01/2014	40.328	-	40.328	01/01/2018	DTF	3,72
Contratos de leasing financiero	Renting Bancolombia-324403	15/01/2014	40.957	-	40.957	15/01/2018	DTF	3,72
Contratos de leasing financiero	Renting Bancolombia-327632	18/04/2017	754.287	-	754.287	22/04/2022	DTF	3,72
Contratos de leasing financiero	Renting Bancolombia-322279	01/01/2014	6.894	-	6.894	01/01/2018	DTF	3,72
Contratos de leasing financiero	Renting Bancolombia-322407	01/01/2014	6.013	-	6.013	01/01/2018	DTF	3,72
Contratos de leasing financiero	Renting Bancolombia-323925	09/08/2014	25.786	-	25.786	09/04/2019	DTF	3,72
Contratos de leasing financiero	Renting Bancolombia-324336	01/02/2015	138.722	-	138.722	01/10/2019	DTF	3,72
Contratos de leasing financiero	Renting Bancolombia-324579	01/04/2015	205.825	-	205.825	01/12/2019	DTF	3,72
Contratos de leasing financiero	Renting Bancolombia-325302	01/08/2015	102.855	-	102.855	01/04/2020	DTF	3,72
Contratos de leasing financiero	Renting Bancolombia-326906	29/11/2016	82.520	-	82.520	29/07/2021	DTF	3,72
Trjeta de credito	Bancolombia	31/12/2017	2.710	-	2.710	31/12/2017	2,75%	
Total			17.861.358	330.649	18.192.007			

Fuente: Notas a los estados financieros

Según lo plasman las notas a los estados financieros una vez se desembolsan los créditos, la empresa se obliga cumplir una política relacionada con indicadores financieros, mantenimiento de licencias y demás, relacionadas con el destino y cumplimiento de las cuotas pactadas, las cuales se han cumplido en su totalidad.

PATRIMONIO

Al igual que los activos y los pasivos, el patrimonio ha tenido incrementos del 58,33% para la vigencia 2016 y del 21,91% para la vigencia 2017, esto debido a incrementos de

las ganancias acumuladas de \$4.588 millones para la vigencia 2015, de \$10.587 millones para la vigencia 2016 y de \$14.154 millones para la vigencia 2017.

2.2.11. Análisis del Estado de Resultados Integrales 2015-2016-2017

Tabla 12. Estado de resultados integrales

	2015	2016	%	2017	%
Ingresos de actividades ordinarias	46.020.197.000	48.196.267.000	4,73%	52.810.265.000	9,57%
Costo de ventas	29.642.732.000	29.649.503.000	0,02%	32.400.616.000	9,28%
Ganancia bruta	16.377.465.000	18.546.764.000	13,25%	20.409.649.000	10,04%
Otros ingresos	316.042.000	427.514.000	35,27%	365.404.000	-14,53%
Gastos de administración	3.746.576.000	3.514.944.000	-6,18%	6.308.857.000	79,49%
Otros gastos, por función	4.963.125.000	3.679.707.000	-25,86%	6.914.856.000	87,92%
Ganancia (pérdida) por actividades de operación	7.983.806.000	11.779.627.000	47,54%	7.551.340.000	-35,89%
Ingresos financieros	156.495.000	763.777.000	388,05%	1.425.669.000	86,66%
Costos financieros	356.137.000	1.209.279.000	239,55%	2.066.808.000	70,91%
Ganancia (pérdida), antes de impuestos	7.784.164.000	11.334.125.000	45,60%	6.910.201.000	-39,03%
Gasto (ingreso) por impuestos, operaciones continuadas	3.249.659.000	5.335.562.000	64,19%	3.343.463.000	-37,34%
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones continuadas	4.534.505.000	5.998.563.000	32,29%	3.566.738.000	-40,54%
Ganancia (pérdida)	4.534.505.000	5.998.563.000	32,29%	3.566.738.000	-40,54%
Resultado integral	4.534.505.000	5.998.563.000	32,29%	3.566.738.000	-40,54%

Fuente: Consulta SUI

2.2.12. Resultados de operación:

La empresa presenta ingresos por actividades ordinarias producto de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, además de la venta de bienes comercializados, servicios de laboratorio y otros servicios, los cuales se vieron incrementados en un 4.73% para la vigencia 2016 y un 9.57% para la vigencia 2017.

Tabla 13 . Ingresos por actividades ordinarias

	2015	2016	2017
servicio de acueducto y alcantarillado	42.317.670	45.103.461	50.016.768
Bienes comercializados	2.076.132	1.709.668	1.630.473
servicio de laboratorio	567.252	807.343	946.490
otros servicios	1.059.143	575.795	216.534
total	46.020.197	48.196.267	52.810.265

Fuente: Consulta SUI

En cuanto a los costos de ventas se vieron incrementados en un 0.02% para 2016 y en un 9.28% para 2017, entre ellos los materiales insumos y suministros directos, siendo los más representativos seguidos de los costos de personal.

Al comparar los costos de ventas frente a los ingresos se puede observar que son el 64.41% 2015 de los ingresos de la operación, el 61.51% para la vigencia 2016 y el 61,35% para la vigencia 2017.

Tabla 14. Costos de ventas

	2015	2016	%	2017	%
Materiales insumos y suministros directos	11.180.215	10.261.443	-8,22%	11.700.374	14,02%
costos de personal	6.609.652	7.786.350	17,80%	8.666.700	11,31%
Órdenes y Contratos de Mantenimiento y Reparaciones	2.686.041	1.932.607	-28,05%	2.145.825	11,03%
honorarios comisiones y servicios	1.476.195	1.696.412	14,92%	1.757.306	3,59%
costo de venta de servicios	2.271.738	1.597.647	-29,67%	1.505.669	-5,76%
depreciaciones costo	1.057.243	1.396.364	32,08%	1.747.304	25,13%
órdenes y contratos por servicios	1.051.697	1.385.447	31,73%	709.112	-48,82%
licencias contribuciones y regalías	672.334	714.188	6,23%	590.141	-17,37%
Amortizaciones costo	586.919	649.178	10,61%	926.916	42,78%
Seguros	386.864	452.514	16,97%	540.544	19,45%
Arrendamientos	300.162	350.578	16,80%	507.992	44,90%
costos publicidad y propaganda	187.240	240.950	28,69%	264.989	9,98%
comunicaciones	206.347	238.634	15,65%	-2.875	-101,20%
Servicios Públicos	187.162	196.965	5,24%	410.764	108,55%
elementos de seguridad industrial	219.328	187.343	-14,58%	185.941	-0,75%
generales	168.823	150.530	-10,84%	264.418	75,66%
costos transportes y correspondencia	123.237	141.926	15,17%	108.851	-23,30%
costos en relaciones con la comunidad	106.888	118.282	10,66%	180.456	52,56%
costos de contratos de aprendizaje	70.642	81.677	15,62%	79.809	-2,29%
costos de viaje	88.034	61.719	-29,89%	71.910	16,51%
Impuestos y Tasas	5.971	8.749	46,52%	38.470	339,71%
total	29.642.732	29.649.503	0,02%	32.400.616	9,28%

Fuente: Visita SSPD

En cuanto a los gastos de administración se observa una disminución en un 6.18% para la vigencia 2016 y un incremento del 79.49% para la vigencia 2017. Entre los gastos más

representativos se encuentran los gastos de personal de administración, seguida de los impuestos contribuciones y tasas.

Tabla 15. Gastos de administración

	2015	2016	%	2017	%
gastos de personal de administración	1.754.975	1.885.523	7,44%	2.182.102	15,73%
impuestos contribuciones y tasas	970.689	723.290	- 25,49%	1.300.090	79,75%
contrato de distribuciones de gastos comunes			0,00%	1.114.449	0,00%
contrato de gestión empresarial			0,00%	759.088	0,00%
honorarios	196.248	206.076	5,01%	266.442	29,29%
gastos generales	162.942	204.120	25,27%	198.896	-2,56%
mantenimiento y reparaciones	308.456	157.548	- 48,92%	159.755	1,40%
gastos de viaje	84.686	81.591	-3,65%	73.211	-10,27%
publicidad y propaganda	73.183	59.157	- 19,17%	18.147	-69,32%
vigilancia y seguridad	49.033	55.997	14,20%	60.571	8,17%
contratos de aprendizaje	53.573	54.980	2,63%	80.755	46,88%
transporte y correspondencia	31.631	18.678	- 40,95%	10.272	-45,00%
gastos de arrendamientos		6.364	0,00%	31.514	395,19%
servicios públicos	42.680	43.228	1,28%	28.018	-35,19%
gastos legales	11.360	12.905	13,60%	10.281	-20,33%
gastos seguridad generales	7.120	5.487	- 22,94%	15.266	178,22%
total	3.746.576	3.514.944	-6,18%	6.308.857	79,49%

Fuente: Consulta SUI

Los gastos de administración corresponden a un 8.14% de los ingresos para la vigencia 2015, a un 7.29% para la vigencia 2016 y un 11.95% para la vigencia 2017.

El incremento que más influyó en los gastos de administración para la vigencia 2017 fue el de los contratos de distribución de gastos comunes y de gestión empresarial, además del incremento en los impuestos contribuciones y tasas.

2.2.13. Resultado del Ejercicio

Los resultados de los ejercicios han tenido un comportamiento variable para las vigencias evaluadas. Para la vigencia 2016 el resultado del ejercicio se incrementó en un 32.29% alcanzando el valor de \$5.998 millones, esto debido al incremento de las ventas en un 4.73% y el incremento de los costos de ventas en un 0.02%, además de la disminución de los gastos de administración en un 6.18%. Para la vigencia 2017 se observó una disminución del 40.54% en el resultado integral debido al incremento en un 79.49% de los gastos de administración.

2.2.14. Análisis del Estado de Flujos de Efectivo 2015-2016-2017

Tabla 16. Flujo de efectivo

	2015	2016	2017
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de operación [sinopsis]			
Ganancia (pérdida)	4.534.505.000	5.998.563.000	3.566.738.000
Ajustes para conciliar la ganancia (pérdida) [sinopsis]			
Ajustes por gasto por impuestos a las ganancias	0	5.335.562.000	3.343.463.000
Ajustes por costos financieros	0	1.209.279.000	2.066.808.000
Ajustes por disminuciones (incrementos) en los inventarios	-39.605.000	9.532.000	
Ajustes por la disminución (incremento) de cuentas por cobrar de origen comercial	-2.585.892.000	-18.487.423.000	- 12.744.977.000
Ajustes por el incremento (disminución) de cuentas por pagar de origen comercial	1.742.020.000	-1.093.320.000	3.654.459.000
Ajustes por incrementos (disminuciones) en otras cuentas por pagar derivadas de las actividades de operación	73.786.000		
Ajustes por gastos de depreciación y amortización	1.863.990.000	2.356.667.000	2.941.790.000
Ajustes por deterioro de valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del periodo	0	3.124.466.000	4.383.185.000
Ajustes por provisiones	263.987.000		
Otros ajustes para conciliar la ganancia (pérdida)	-4.030.877.000		
Total ajustes para conciliar la ganancia (pérdida)	-2.712.591.000	-7.545.237.000	3.644.728.000
Intereses pagados	0		-2.066.808.000
Otras entradas (salidas) de efectivo	-673.117.000	-10.122.186.000	255.588.000
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación		-10.122.186.000	5.889.134.000
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión [sinopsis]			
Compras de propiedades, planta y equipo	2.969.830.000	1.700.134.000	2.496.468.000
Importes procedentes de ventas de activos intangibles	0		
Compras de activos intangibles	2.570.486.000	1.852.465.000	1.530.100.000
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	-5.540.316.000	-3.552.599.000	-4.026.568.000
Importes procedentes de préstamos	2.882.154.000	10.399.932.000	

	2015	2016	2017
Dividendos pagados	4.257.095.000		
Otras entradas (salidas) de efectivo	0		-6.906.013.000
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	-1.374.941.000	10.399.932.000	-6.906.013.000
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio		-4.821.527.000	-1.398.719.000
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo [sinopsis]			
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo			-1.398.719.000
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo		-4.821.527.000	7.201.137.000
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	12.022.664.000	7.201.137.000	5.802.418.000

Fuente: Consulta SUI

La empresa realizó ajustes al efectivo por diferentes conceptos, entre los que se destacan los ajustes por gasto por impuestos a las ganancias y los ajustes por la disminución (incremento) de cuentas por cobrar de origen comercial los cuales fueron de -\$2.712 millones para la vigencia 2015, de -\$7.545 para la vigencia 2016 y de \$3.644 para la vigencia 2017.

El efectivo usado en las actividades de inversión sumó \$5.540 millones para la vigencia 2015, \$3.552 millones para la vigencia 2016 y \$4.026 millones para la vigencia 2017. El componente con mayor peso en este rubro fue la adquisición de propiedad planta y equipo.

El efectivo usado en las actividades de financiación sumó \$10.399 millones en el año 2016, y -\$6.906 millones para la vigencia 2017.

Por último, el efectivo disminuyó en cada una de las vigencias evaluadas generando a al final de la vigencia 2017 un efectivo equivalente a \$5.802 millones el cual es inferior al efectivo al finalizar el año 2015 el cual fue de \$12.022 millones.

De esta manera se observa que el estado de Flujos de Efectivo de la empresa, decreció debido al incremento del efectivo destinado a los ajustes realizados para cada una de las vigencias.

2.2.15. Indicadores Financieros

A continuación, se realiza el análisis de los indicadores financieros basados en la información reportada en el SUI para las vigencias 2015, 2016 y 2017.

Tabla 17. Indicadores financieros

Indicadores Financieros	FORMULA	2015	2016	2017
De Rentabilidad				

Indicadores Financieros	FORMULA	2015	2016	2017
Margen Operacional Utilidad	Utilidad De Operación*100/Ingresos De Operación	17,35	24,44	14,30
Rendimiento Del Activo	Utilidad De Operación *100/Activo Total	22,03	24,78	13,67
Rendimiento Del Patrimonio	Utilidad Operacional*100/Patrimonio	77,63	72,34	38,04
De Liquidez				
Razón Corriente	Activo Corriente/Pasivo Corriente	1,10	1,90	2,06
Capital De Trabajo	Activo Corriente-Pasivo Corriente	22.931.624.000	33.313.959.000	40.424.922.000
Prueba Acida	Activo Corriente-Deudores/Pasivo Corriente	0,57	1,08	0,32
Solidez	Activo Total/ Pasivo Total	139,62%	152,10%	156,07%
De Actividad				
Número De Días De Cartera	Cuentas Por Cobrar*360/Ventas Netas	88,07	110,18	238,49
Rotación De Cartera	360/Número De Días De Cartera	4,09	3,27	1,51
Ebitda		7.784.164.000	11.334.125.000	6.910.201.000
Rentabilidad Ebitda		0,17	0,24	0,13

Fuente: Consulta SUI

Rentabilidad: Los indicadores de rentabilidad muestran un comportamiento variable. Para la vigencia 2017 reflejó una disminución en dichos indicadores debido al incremento de los gastos de administración en un 79.49% lo que generó una disminución en la rentabilidad de la empresa.

La rentabilidad antes de impuestos y gastos financieros presenta igualmente un comportamiento variable presentado a la vigencia 2017 el valor de \$6.910 millones de esta manera se observa una disminución del beneficio bruto de la empresa.

Liquidez: Los indicadores de liquidez muestran un comportamiento, representado en la capacidad y respaldo que tiene la empresa de sus activos corrientes para responder a sus obligaciones. Sin embargo, dado el incremento desproporcionado de sus cuentas por cobrar para la vigencia 2017 en un 137.17% que corresponde a cuentas por cobrar a partes relacionadas y asociadas, dicho indicador disminuyó sustancialmente.

Actividad: En cuanto a los indicadores de actividad se observa una disminución debido a que la empresa pasa de recuperar su cartera en 88.07 días al año en la vigencia 2015 a 238.49 días para la vigencia 2017. Lo cual refleja además una disminución de la misma a casi dos meses al año para la vigencia 2017.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1 ASPECTOS TÉCNICOS DE ACUEDUCTO

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia en el mes de abril de 2018 y los reportes de información al SUI por parte de la empresa prestadora.

Cabe señalar que, pese a que el área de prestación de la empresa está conformada por los municipios de Chinú, Sincé, Corozal, Sincelejo y Magangué en el departamento de Bolívar, solo se analizarán los aspectos técnicos de la prestación en el municipio de Sincelejo.

3.1.1 Sistema de abastecimiento

Captación

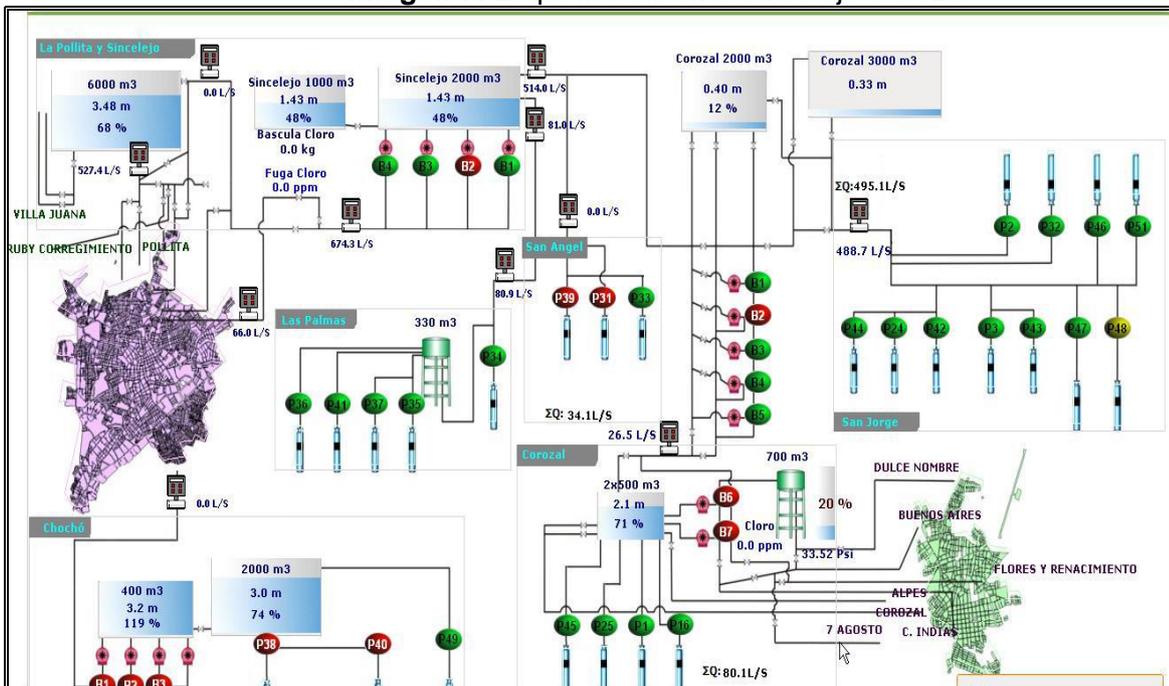
ADESA S.A. E.S.P. tiene a su cargo la prestación de los servicios de acueducto en los municipios de Sincelejo, Corozal, Chinú y Sincé mediante tres sistemas de abastecimiento de aguas subterráneas del acuífero de Morroa, el cual es la principal fuente de agua para la región ante la ausencia de corrientes superficiales permanentes.

Esta fuente tiene una extensión de aproximadamente 1.700 Km², entre las poblaciones de Ovejas al norte (Sucre) y Sahagún al sur (Córdoba).

Para el abastecimiento de la ciudad de Sincelejo, el agua subterránea es extraída con el uso de sistemas de bombeo en 23 pozos profundos que van desde 149 m hasta 960 m de profundidad, y varían entre 6 l/s y 100 l/s de capacidad.

Estos pozos están localizados entre los municipios de Corozal y Sincelejo al ser sistemas interconectados como se muestra a continuación:

Imagen 7. Esquema Sistema Sincelejo Corozal



Fuente: ADESA SA ESP

En la siguiente tabla se expone el estado de los 23 pozos con los que se abastece el municipio de Sincelejo, los cuales cuentan con concesiones de aguas individuales, con las siguientes características:

Tabla 18. Captación Sincelejo

Pozo	Operativo	Caudal (L/S)	Régimen de explotación	Macromedición	Bombeo	Respaldo
3	SI	33	18	SI	SI	NO
30	NO	20	18	SI	SI	NO
31	SI	20	18	SI	SI	NO
32	SI	20	18	SI	SI	NO
33	SI	60	18	SI	SI	NO
34	SI	9	18	SI	SI	NO
35	SI	35	18	SI	SI	NO
36	SI	30	18	SI	SI	NO
37	SI	35	18	SI	SI	NO
38	SI	5.5	18	SI	SI	NO
39	SI	13	18	SI	SI	NO
40	SI	15	18	SI	SI	NO
41	SI	9	18	SI	SI	NO
42	SI	36	18	SI	SI	NO
43	SI	20	18	SI	SI	NO
44	SI	45	18	SI	SI	NO
45	SI	20	18	SI	SI	NO
46	SI	120	18	SI	SI	NO
47	SI	100	18	SI	SI	NO
48	NO	100	18	SI	SI	NO
49	SI	100	18	SI	SI	NO
50	NO	100	18	SI	SI	NO
51	SI	60	18	SI	SI	NO

Fuente: ADESA SA ESP

Según la información entregada por la empresa durante la visita de inspección, se observa que de los 23 pozos solo 20 se encuentran operativos.

Al comparar la información recolectada *in situ*, con la reportada por el prestador al Sistema Único de Información SUI (último reporte data de 2016), se tiene lo siguiente:

Tabla 19. Registro Pozos

NOMBRE FUENTE	NOMBRE POZO	CONCESION	VOLUMEN CAPTADO	AÑO OPERACIÓN	CAUDAL ADJUDICADO	CAUDAL DISEÑO
Acuífero Morroa	Pozo 16	SI	221810	2016	11	35
Acuífero Morroa	Pozo 24	SI	399298	2016	20	37
Acuífero Morroa	Pozo 25	SI	238464	2016	10	40
Acuífero Morroa	Pozo 26	SI	0	2016	15	30

NOMBRE FUENTE	NOMBRE POZO	CONCESION	VOLUMEN CAPTADO	AÑO OPERACIÓN	CAUDAL ADJUDICADO	CAUDAL DISEÑO
Acuífero Morroa	Pozo 3	SI	936425	2016	50	50
Acuífero Morroa	Pozo 30	SI	0	2016	20	50
Acuífero Morroa	Pozo 31	SI	267494	2016	20	38
Acuífero Morroa	Pozo 32	SI	578599	2016	40	45
Acuífero Morroa	Pozo 33	SI	1013278	2016	60	60
Acuífero Morroa	Pozo 34	SI	213257	2016	9	20
Acuífero Morroa	Pozo 35	SI	635494	2016	35	50
Acuífero Morroa	Pozo 36	SI	599983	2016	30	45
Acuífero Morroa	Pozo 37	SI	748634	2016	35	50
Acuífero Morroa	Pozo 38	SI	151956	2016	10	25
Acuífero Morroa	Pozo 39	SI	308837	2016	13	40
Acuífero Morroa	Pozo 40	SI	336766	2016	18	30
Acuífero Morroa	Pozo 41	SI	178826	2016	10	30
Acuífero Morroa	Pozo 42	SI	992412	2016	45	50
Acuífero Morroa	Pozo 43	SI	434873	2016	20	50
Acuífero Morroa	Pozo 44	SI	1060582	2016	45	50
Acuífero Morroa	Pozo 45	SI	472846	2016	32	35
Acuífero Morroa	Pozo 46	SI	2444126	2016	120	120
Acuífero Morroa	Pozo 47	SI	2225556	2016	110	110
Acuífero Morroa	Pozo 49	SI	1421716	2016	100	110

Fuente: Consulta SUI mayo de 2018

➤ **Concesiones**

Tabla 20. Concesiones

Nombre Pozo	Concesión	Caudal concesionado	Régimen de explotación	Vigencia	Prorroga	Estado
Pozo 16	Resolución 111 de 11 de febrero de 2009	11 l/s	18 h/día	5 años	Se aportó prueba de bomba de enero de 2014	Vencida
Pozo 24	Resolución 806 de 14 de septiembre de 2010	20 l/s	18 h/día	5 años	Se aportó solicitud de renovación de septiembre de 2015	Vencida
Pozo 25	Resolución 948 de 26 de octubre de 2010	10 l/s	18 h/día	5 años	Solicitud de prórroga en el año 2015	Vencida
Pozo 26	Resolución 16 de 5 de enero de 2005	15 l/s	18 h/día	5 años	-	Vencida
Pozo 3	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Pozo 30	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Pozo 31	Resolución 1312 de 11 de octubre de 2007	20 l/s	18 h/día	5 años	Prorroga Resolución 600 de 25 de julio de 2014 por 5 años	Vigente

Nombre Pozo	Concesión	Caudal concesionado	Régimen de explotación	Vigencia	Prorroga	Estado
Pozo 32	Resolución 1317 de 2007	40 l/s	18 h/día	5 años	Prorroga Resolución 2130 de 17 de noviembre de 2017, modificando el caudal a 20 l/s por 1 año	Vigente
Pozo 33	Resolución 485 de 12 de junio de 2005	50 l/s	18 h/día	5 años	Solicitud prórroga de la concesión en el año 2011	Vencida
Pozo 34	Resolución 829 de 21 de septiembre de 2010	9 l/s	18 h/día	5 años	Solicitud de prórroga septiembre de 2015	Vencida
Pozo 35	Resolución 1311 de 11 de octubre de 2007	35 l/s	18 h/día	5 años	Prorroga con Resolución 58 de 24 de enero de 2014. Se autorizan 30 l/s por 5 años más	Vigente
Pozo 36	Resolución 1308 de 11 de octubre de 2007	30 l/s	18 h/día	5 años	Prorroga con Resolución 976 de 21 de noviembre de 2016. Se autorizó caudal de 25 l/s por 5 años más.	Vigente
Pozo 37	Resolución 1316 de 11 de octubre de 2007	35 l/s	18 h/día	5 años	Prorroga con Resolución 952 de 21 de noviembre de 2013	Vigente
Pozo 38	Resolución 1392 de 29 de diciembre de 2011	10 l/s	24 h/día	5 años	Prorroga con Resolución 179 de 4 de febrero de 2011 en la que se cambia el régimen de explotación a 18 h/día. Se solicitó prórroga en el año 2016	Vencida
Pozo 39	Resolución 842 de 23 de septiembre de 2010	13 l/s	18 h/día	5 años	Prorroga con Resolución del 23 de mayo de 2016	Vigente
Pozo 40	Resolución 1158 de 26 de octubre de 2005	18 l/s	18 h/día	5 años	Prorroga con Resolución 0476 de 27 de julio de 2011. Se autoriza un caudal de 15 l/s por 5 años. Se solicitó renovación en junio de 2016	Vencida
Pozo 41	Resolución 828 de 21 de septiembre de 2010	10 l/s	18 h/día	5 años	Solicitud de prórroga de septiembre de 2015	Vencida
Pozo 42	Resolución 1320 de 11 de octubre de 2007	45 l/s	18 h/día	5 años	Prorroga con Resolución 694 de 24 de agosto de 2016, modificando el caudal a 36 l/s, por 5 años	Vigente
Pozo 43	Resolución 437 de 21 de abril de 2005	50 l/s	18 h/día	5 años	Prorroga con Resolución 49 de 13 de enero de 2011, modificando el caudal a 20 l/s por 5 años. Se aporta oficio de solicitud de prórroga de enero de 2016	Vencida

Nombre Pozo	Concesión	Caudal concesionario	Régimen de explotación	Vigencia	Prorroga	Estado
Pozo 44	Resolución 884 de 8 de octubre de 2010	45 l/s	18 h/día	5 años	Se aporta oficio de solicitud de prórroga de septiembre de 2015	Vencida
Pozo 45	Resolución 486 de 29 de julio de 2011	20 l/s	18 h/día	5 años	Se aporta oficio de solicitud de prórroga de junio de 2016	Vencida
Pozo 46	Resolución 227 de 10 de marzo de 2008	120 l/s	18 h/día	5 años	Se aporta oficio de solicitud de prórroga de febrero de 2013	Vencida
Pozo 47	Resolución 228 de 10 de marzo de 2008	110 l/s	18 h/día	5 años	Resolución 2139 de 20 de noviembre de 2017 Se aporta oficio de solicitud de prórroga de febrero de 2018	Vencida
Pozo 48	Resolución 1575 de 17 de octubre de 2017	80 l/s	18 h/día	5 años	-	Vigente
Pozo 49	Resolución 190 de 11 de febrero de 2011	100 l/s	18 h/día	5 años	Se aporta oficio de solicitud de prórroga de enero de 2016	Vencida
Pozo 50	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Pozo 51	Resolución 612 de 25 de julio de 2016	60 l/s	18 h/día	5 años	-	Vigente

Fuente: ADESA SA ESP

Respecto a los pozos 50, 51 y 48 cabe señalar que son los pozos más nuevos del sistema, ya que su construcción se realizó según lo contemplado en el programa 90/24. Los pozos 50 y 48 aún se encuentran en construcción. Y los pozos 38 y 40 que son los de menor producción, se emplean como respaldo en caso de emergencia. Los pozos 33, 35 y 36 se encuentran captando un caudal superior al concesionario por la autoridad ambiental.

Respecto a las concesiones que están vencidas, presuntamente la empresa se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994 al no contar con los permisos ambientales necesarios para el uso del recurso hídrico.

No obstante, según lo informado por la empresa durante la visita de inspección, realizó la solicitud de actualización de concesiones, según lo señalado en la anterior tabla, ante la respectiva autoridad ambiental, sin embargo, a la fecha de la visita no se había recibido respuesta por la autoridad ambiental, por lo que indica, que de conformidad con el artículo 35¹ del Decreto 019 del 2012, continúa haciendo uso del recurso hasta tanto se pronuncie la autoridad ambiental.

Ahora bien, la empresa cuenta con un sistema de telemando, con el cual realiza el seguimiento al sistema de acueducto del municipio de Sincelejo. En este se obtiene información en tiempo real de los caudales captados, presiones en red de distribución, encendido y apagado de los sistemas de bombas, etc.

¹ "SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE PERMISOS, LICENCIAS O AUTORIZACIONES: Cuando el ordenamiento jurídico permita la renovación de un permiso, licencia o autorización, y el particular la solicite dentro de los plazos previstos en la normatividad vigente, con el lleno de la totalidad de requisitos exigidos para ese fin, la vigencia del permiso, licencia o autorización se entenderá prorrogada hasta tanto se produzca la decisión de fondo por parte de la entidad competente sobre dicha renovación. (...)".

A continuación, se señala lo observado en la visita con relación a algunos de los pozos profundos de los que se abastece el municipio de Sincelejo:

Tabla 21. Pozos profundos

Pozo	Observaciones
51	Se encuentra ubicado en el municipio Los Palmitos. Según lo informado por la empresa hace parte del programa 90/24 y entró en operación hace un año aproximadamente. Cuenta con planta de energía eléctrica. No cuenta con suministro alternativo de energía. Se capta un caudal de 60 l/s según macromedidor instalado y en funcionamiento del pozo. Tiene 146 m de profundidad. El caudal captado sale por línea de aducción de 12 pulgadas a la estación de rebombeo de Corozal. Hace parte de la denominada Línea San Jorge.
48	Se encuentra ubicado en el municipio Los Palmitos. Cuenta con planta de energía eléctrica operada por la empresa. No cuenta con suministro alternativo de energía. Tiene capacidad para captar un caudal de 80 l/s. Cuenta con macromedidor instalado. Tiene 156 m de profundidad. Hace parte de la denominada Línea San Jorge. El Pozo se encuentra funcional, pero no está operando por fallas de un motor que se envió a reparar por garantía.
42	Se encuentra ubicado en el campo San Jorge. Cuenta con planta de energía eléctrica operada por la empresa. No cuenta con suministro alternativo de energía. Se capta un caudal de 40 l/s según macromedidor instalado y en funcionamiento del pozo. Tiene 118 m de profundidad. El caudal captado sale por línea de aducción de 12 pulgadas a la estación de rebombeo de Corozal. Hace parte de la denominada Línea San Jorge.

Fuente: ADESA SA ESP

Imagen 8. Registro fotográfico pozos visitados





Fuente: Visita SSPD

Aducción

El agua extraída de los pozos profundos es conducida a siete (7) tanques a través de líneas de aducción con diámetros que oscilan entre 8" y 24", para su posterior tratamiento y distribución.

ADESA S.A. E.S.P. administra una longitud de líneas de aducción de más de 30.000 m para Sincelejo y Corozal.

Ahora bien, la última información reportada en el SUI corresponde al año 2009. En este reporte, la información coincide con la evidenciada en visita, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 22. Líneas de aducción – Reporte SUI

MPIO	NOMBRE ADUCCION	TIPO COND	LONGITUD	MATERIAL	DIAMETRO	CAUDAL DISEÑO	FECHA INSTALACION	FCH INI. OPERACIONES	ESTADO
COROZAL	Pozo 1	Tubería-Por bombeo	3,8	Cloruro de Polivinilo (PVC)	De 8 a 10 pulg	60	14/01/96	13/05/96	ACTIVO
COROZAL	Pozo 2	Tubería-Por gravedad	0,02	Hierro Dúctil	De 10 a 12 pulg	60	30/06/96	07/12/96	ACTIVO
COROZAL	Pozo 3	Tubería-Por gravedad	0,19	Hierro Dúctil	De 10 a 12 pulg	100	10/08/05	28/12/05	ACTIVO
COROZAL	Pozo 16	Tubería-Por gravedad	0,5	Asbesto Cemento AC	De 10 a 12 pulg	30	13/04/68	11/08/68	ACTIVO
COROZAL	Pozo 24	Tubería-Por gravedad	1,4	Asbesto Cemento AC	De 10 a 12 pulg	100	20/07/75	27/12/75	ACTIVO
COROZAL	Pozo 25	Tubería-Por gravedad	0,85	Asbesto Cemento AC	De 10 a 12 pulg	50	15/01/75	24/06/75	ACTIVO
COROZAL	Pozo 26	Tubería-Por gravedad	1,34	Asbesto Cemento AC	De 10 a 12 pulg	30	22/03/75	08/10/75	ACTIVO
COROZAL	Pozo 29	Tubería-Por gravedad	1,14	Asbesto Cemento AC	De 8 a 10 pulg	70	17/11/82	06/04/83	ACTIVO
COROZAL	Pozo 30	Tubería-Por gravedad	1,35	Asbesto Cemento AC	De 10 a 12 pulg	40	23/06/85	21/10/85	ACTIVO
COROZAL	Pozo 31	Tubería-Por gravedad	0,55	Asbesto Cemento AC	De 2 a 4 pulg	20	30/05/85	06/11/85	ACTIVO
COROZAL	Pozo 32	Tubería-Por gravedad	0,32	Asbesto Cemento AC	De 8 a 10 pulg	60	15/07/85	12/11/85	ACTIVO
COROZAL	Pozo 33	Tubería-Por gravedad	1,16	Asbesto Cemento AC	De 8 a 10 pulg	80	17/02/85	17/06/85	ACTIVO
COROZAL	Pozo 34	Tubería-Por gravedad	0,04	Cloruro de Polivinilo (PVC)	De 8 a 10 pulg	30	25/03/93	12/08/93	ACTIVO

MPIO	NOMBRE ADUCCION	TIPO COND	LONGITUD	MATERIAL	DIAMETRO	CAUDAL DISEÑO	FECHA INSTALACION	FCH INI. OPERACIONES	ESTADO
COROZAL	Pozo 35	Tubería-Por gravedad	0,61	Acero (A)	De 10 a 12 pulg	50	30/03/93	06/09/93	ACTIVO
COROZAL	Pozo 36	Tubería-Por gravedad	1,12	Acero (A)	De 10 a 12 pulg	50	15/07/93	12/11/93	ACTIVO
COROZAL	Pozo 37	Tubería-Por gravedad	1,84	Acero (A)	De 10 a 12 pulg	100	08/05/93	24/11/93	ACTIVO
COROZAL	Pozo 38	Tubería-Por gravedad	0,12	Cloruro de Polivinilo (PVC)	De 8 a 10 pulg	50	11/11/95	10/03/96	ACTIVO
COROZAL	Pozo 39	Tubería-Por gravedad	0,06	Acero (A)	De 2 a 4 pulg	30	20/12/95	18/04/96	ACTIVO
COROZAL	Pozo 40	Tubería-Por gravedad	1,2	Cloruro de Polivinilo (PVC)	De 8 a 10 pulg	50	17/10/96	26/03/97	ACTIVO
COROZAL	Pozo 41	Tubería-Por gravedad	1,08	Acero (A)	De 6 a 8 pulg	30	30/04/96	28/08/96	ACTIVO
COROZAL	Pozo 42	Tubería-Por gravedad	0,4	Acero (A)	De 10 a 12 pulg	50	15/06/98	02/11/98	ACTIVO
COROZAL	Pozo 43	Tubería-Por gravedad	1	Hierro Dúctil	De 10 a 12 pulg	50	22/10/04	19/02/05	ACTIVO
COROZAL	Pozo 44	Tubería-Por gravedad	1,17	Hierro Dúctil	De 10 a 12 pulg	60	13/10/03	10/02/04	ACTIVO
COROZAL	Pozo 45	Tubería-Por gravedad	1,04	Asbesto Cemento AC	De 8 a 10 pulg	50	13/03/05	11/07/05	ACTIVO
COROZAL	Pozo 46	Tubería-Por gravedad	7,15	Hierro Dúctil	De 12 a 24 pulg	800	21/12/06	20/06/08	ACTIVO
COROZAL	Pozo 47	Tubería-Por gravedad	1,3	Hierro Dúctil	De 10 a 12 pulg	110	21/12/06	20/06/08	ACTIVO
COROZAL	TANQUE LAS PALMAS - ESTACION DE REBOMBEO	Tubería-Por gravedad	5,83	Asbesto Cemento AC	De 12 a 24 pulg	150	05/06/93	13/10/93	ACTIVO
COROZAL	TANQUE SAN ANGEL- LINEA DE GRAVEDAD CORO	Tubería-Por gravedad	0,03	Acero (A)	De 12 a 24 pulg	90	15/07/96	22/11/96	ACTIVO

Fuente: Consulta SUI

Sistema de tratamiento

Según lo manifestado por la empresa, de acuerdo con las características físico-químicas y microbiológicas del agua captada en el acuífero de Morroa, ésta solo necesita ser sometida al proceso de desinfección para cumplir con lo establecido en la normatividad de calidad de agua.

Dicho proceso se realiza mediante la aplicación de cloro gaseoso en tres (3) puntos del sistema de distribución de Sincelejo: Estación de Bombeo de Corozal, Estación de Rebombeo de Sincelejo y Estación de Bombeo Chochó.

En estos mismos puntos se realiza toma de muestras de control de la calidad del caudal para verificar las concentraciones de cloro dosificado y la calidad general del agua.

Laboratorio

La empresa cuenta con su propio laboratorio de análisis de calidad de agua acreditado por la ONAC hasta el 2019 y autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social mediante Resolución 1615 de 2015 para la realización de análisis físico químicos y

microbiológicos al agua para consumo humano, en dicho laboratorio se realizan los análisis de control de calidad de agua tratada y vertimientos.

Respecto a la calibración de equipos se observa plan de calibración, hoja de vida de los equipos y certificados de la última calibración correspondientes a junio de 2017. Según informa la empresa, la calibración se realiza anualmente, es decir que para junio de 2018 se tiene programada la siguiente calibración.

Los análisis de COT y Fluoruros se contratan con otro laboratorio (EAB ESP) ya que no se tiene aún certificado el procedimiento para estas pruebas. Para vertimientos ADESA realiza pruebas de DBO, DQO, SST, SS, pH y el procedimiento de toma de muestras.

Imagen 9. Instalaciones laboratorio ADESA SA ESP





Fuente: Visita SSPD

Estaciones de Bombeo de Agua Potable

➤ Estación de rebombeo Sincelejo

La estación cuenta con tres tanques de almacenamientos interconectados entre sí, uno de los tanques hacía parte del programa 90/24, con una capacidad de 2000 m³, construido en fibra de vidrio con carbono; un segundo tanque enterrado con capacidad de 2000 m³, y un tercer tanque enterrado con capacidad de 1000 m³.

La estación cuenta con una caseta de cloración en la que se encontraban en stock 7 cilindros de 1 tonelada cada uno para la dosificación de cloro gaseoso en los tanques de almacenamiento. Dicha estación cuenta con un sistema de sensores y alarmas que se encienden cuando se está terminando el cilindro de cloro o en caso de fugas.

Cuenta con tableros eléctricos y variadores de frecuencia, los cuales ajustan el bombeo conforme a las variaciones de demanda.

El sistema de bombeo se encuentra encendido 24 h/día. Se observaron 4 bombas con capacidad de 230 l/s cada uno, y de 750 HP.

Imagen 10. Registro fotográfico EBAP Sincelejo



Macromedidores de entrada y salida



Sistema de bombeo
Fuente: Visita SSPD

Durante la visita se encontraban 3 bombas operando y una en *stand by*. Cuenta con macromedidor instalado en operación a la entrada y salida de la estación, medidor de presión, así como punto de muestreo para la calidad del agua a la salida.

La línea de impulsión que sale de la estación es de 24 pulgadas.

Respecto a la energía empleada para el funcionamiento en general del sistema, se informa que cuentan con dos conexiones, una para Sincelejo (Boston 3) y otra para Corozal, de las cuales la empresa utiliza celdas de transferencia.

En promedio la factura de energía mensualmente tiene un costo de 1000 millones de pesos para los 4 municipios, del departamento de Sucre en que opera ADESA, y no se presenta deuda por este concepto.

➤ Estación de bombeo Corozal

En la estación se encuentran cuatro tanques de almacenamiento, de los cuales dos superficiales se emplean para distribuir el servicio al municipio de Sincelejo. De aquí el agua se bombea a la estación de rebombeo de Sincelejo, por línea de conducción de 24 pulgadas.

Los tanques mencionados cuentan con capacidad de 2000 m³ y 3000 m³ respectivamente. Desde aquí se distribuye por gravedad, sin embargo, normalmente se emplea bombeo según altos consumos. Cuentan con macromedidor instalado y seguimiento por telemando.

Se alimentan de la línea de pozos denominada Línea San Jorge.

Imagen 11. Tanques EBAP Corozal



Tanque 2000 m³



Tanque 2000 m³



Macromedidor



Estación de cloración

Fuente: Visita SSPD

➤ Almacenamiento

El sistema de Sincelejo tiene una capacidad de almacenamiento de 19.212 m³. A continuación, se muestra a detalle el tipo, materiales, ubicación y capacidad de los tanques que conforman el sistema de acueducto para el municipio de Sincelejo:

Tabla 23. Almacenamiento

Tanque	Tipo	Material	Ubicación	Capacidad (m ³)
TQ LA POLIITA	Superficial	Concreto	Barrio La Pollita	6079
TQ - REBOMBEO 1	Enterrado	Concreto	Est. Reb. Sincelejo	2058
TQ - REBOMBEO 2	Enterrado	Concreto	Est. Reb. Sincelejo	1016
TQ - REBOMBEO 3	Semienterrado	Panel De Acero	Est. Reb. Sincelejo	2086
TQ - CHOCHO 1	Superficial	Concreto	Est. Reb. Chocho	342
TQ - CHOCHO 2	Superficial	Concreto	Est. Reb. Chocho	2037
TQ - LAS PALMAS	Elevado	Concreto	Ver. Las Palmas	297

Tanque	Tipo	Material	Ubicación	Capacidad (m ³)
TQ - COROZAL 2	Superficial	Concreto	Planta Corozal	2207
TQ - COROZAL 4	Superficial	Concreto	Planta Corozal	3089
VOLUMEN TOTAL DE ALMACENAMIENTO SINCELEJO (m³) =				19212

Fuente: ADESA SA ESP

En seguida se describe lo observado durante la visita de inspección a algunos de los tanques de almacenamiento:

Tanque La Pollita

Este tanque se encuentra ubicado topográficamente en la cota más alta del municipio de Sincelejo. Tiene una capacidad de 6000 m³. Llega el agua desde la estación de rebombeo Sincelejo y desde allí se distribuye por gravedad a las zonas 3,4 y 5.

Imagen 12. Tanque La Pollita



Vista frontal tanque La Pollita



Macromedidores línea de 24" (Zona 3, 4 y 5)



Macromedidores línea de 8" (Altos de la sabana y Rubi Laureles)



Macromedidores línea de 8" (Pollita y Villa Juana)

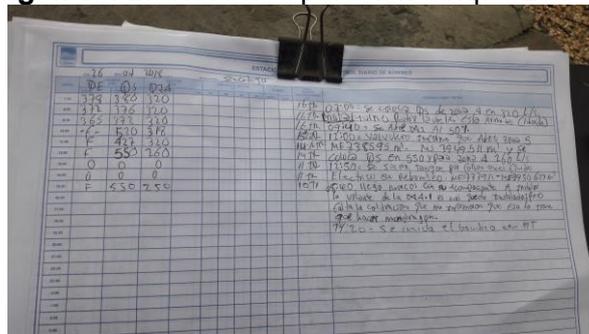


Macromedidores línea de 8"
Fuente: Visita SSPD

- Cuenta con macromedidor en funcionamiento, en la línea de salida de 24 pulgadas, para la Zona 4, el cual registraba un caudal de 245.42 l/s.
- Cuenta con macromedidor en funcionamiento, en la línea de salida de 8 pulgadas, para la Zona 5 y 3, el cual registraba un caudal de 550 l/s.

Se encuentra un operario permanente, el cual lleva bitácora de operación.

Imagen 13. Bitácora de operación tanque La Pollita



Fuente: Visita SSPD

En este mismo punto se ubica el denominado tanque La Pollita II, el cual tiene una capacidad de 8000 m³, hace parte del programa 90/24, y se está construyendo con recursos de la OCAD regional. Se observa una placa e infraestructura interna del tanque ya edificado, una vez culmine su construcción se entregará para operación a ADESA SA ESP.

Imagen 14. Tanque La Pollita II



Fuente: Visita SSPD

Imagen 15. Tanques de almacenamiento Estación de bombeo Sincelejo



Fuente: Visita SSPD

Adicionalmente, en relación con las actividades de mantenimiento de los tanques de almacenamiento, el prestador suministró copia de los programas de lavado de tanques de almacenamiento de agua potable. Sin embargo, no suministró soportes de su ejecución. Finalmente, el prestador entregó copia del Instructivo de trabajo lavado de tanques.

➤ **Red de distribución**

La distribución del servicio de acueducto se realiza de manera independiente, así:

Los pozos No. 16, 24, 25, 32, 42, 43, 44, 46 y 47 descargan en los tanques superficiales de 2.381m³ y 3.000m³ ubicados en la Estación Rebombeo de Corozal, y posteriormente es impulsada por bombeo a la Estación Rebombeo de Sincelejo para ser distribuida a la ciudad de Sincelejo.

Los pozos No. 31, 33, 34, 35, 36, 37, 39, 41 y 45 (Campo las palmas y San Ángel) bombean directamente el agua en los dos tanques de almacenamiento superficiales con

capacidades de 1.000 m³ y 2000 m³ ubicados en la Estación de Rebombado de Sincelejo, desde esta estación se bombea una parte al tanque de almacenamiento elevado denominado “La Pollita” con capacidad de 6.000 m³ y la otra directamente a redes de distribución de la ciudad de Sincelejo.

Los pozos No. 38, 40 y 49 descargan en el tanque superficial de la Estación Bombeo de Chochó con capacidad de 2.000 m³ y este tanque a su vez al de 300 m³, y posteriormente es bombeada a la ciudad de Sincelejo, específicamente a las zonas 6 y 7.

➤ Sectores hidráulicos

La red de distribución cuenta con 7 zonas o sectores hidráulicos, dentro de los cuales se cuenta con circuitos hidráulicos, se esta forma la empresa gestiona la reducción de pérdidas en el municipio.

Dichos sectores hidráulicos se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

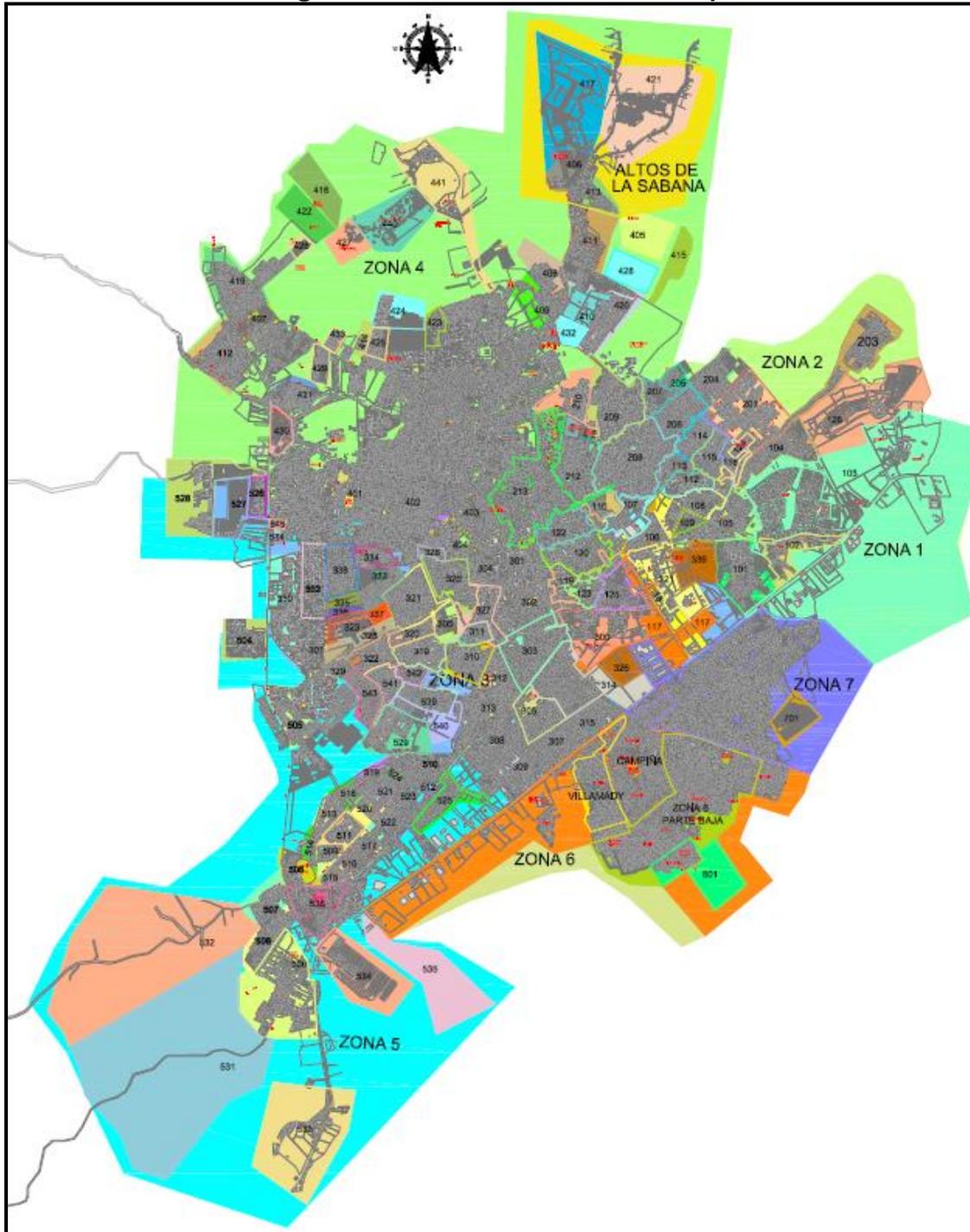
Tabla 24. Sectores hidráulicos Sincelejo

SECTOR	BARRIOS
Zona 1	Avenida las peñitas, Avenida Mariscal Sucre, Avenida Okala, Boston, Buenos Aires, Caja Agraria, Centro. El Cauca, El Socorro, El Tendal, Florencia I, Florencia II, La María, la Toscana, Las Angustias, Las Peñitas, Luis Carlos Galán, Medellín, Nueva Venecia, Palermo, San Antonio, Sincelejito, Venecia I, Venecia II, Villa Padua, Las Acacias, Villa de La Serranía, Villa Venecia
Zona 2	7 de Agosto, Chacurí, Charconcito, Cuatro Vientos, Dulce Nombre, El Bolsillo, El Bosque, El Recreo, Bertiomar, La Ford, La Libertad, La Palma I, La Palma Vicolsa, Las Brisas, Las Flores, Las Margaritas I, Las Margaritas II, Los Alpes, Los Bloques, Palma de Mayorca, Palma Imperial, Paraíso, Petaca, Porvenir, Puerta Roja, San Miguel, Villa Natalia.
Zona 3	Ciudad jardín II, Corea, Cruz de Colorado, Majagual – Parte, Pasacorriendo, Mochila, Urbanización Buenos Aires, 6 de Febrero, Ciudadela Suiza, El Bololo, La Bastilla, La Bucaramanga, Las Américas, La Colinas, los Tejares, Rita de Arrazola, Alfonso López, Avenida La Paz, Bethel, Divino Salvador, El Carmen, El Zumbado, España, José German, La Narciza, Las Mercedes I, Las Mercedes II, Los Libertadores, Los Lobos, Marañón, Mochila, Nuevo Majagual, Nuevo México, San Vicente I, San Vicente II, Santa Fe, Urbanización Central I, Urbanización Central II,
Zona 4	16 de abril, Altos de La Sabana, Ciudad Amable, Cristo Viene, Urbanización Villa Ángela, Urbanización Villa Katy, Urb. Villa Sandra, el Rubi, Los Laureles, Vista Hermosa, 20 de Noviembre, Campo Alegre, La Primavera – Casa de Israel, Urb. La Florecita, La Pollita, Todo Poderoso, Villa Carmen, Los Andes, El Mirador, Altos del Rosario, 17 de Septiembre, 2 de Septiembre, 20 de Julio, 6 de enero, Altos del Rosario II, Botero i, botero II, Bitar, California, Calle Sucre, Chadid – Bitar, Cielo Azul, Ciudadela Universitaria, Ciudadela Universal, Cruz de mayo, El Bongo, EL Cabrero, El Prado, Fátima, Incora Puerta Roja, Juan Bosco, Kennedy, La Esperanza, La Estrella, La Fe, La Lucha, La Pajuela, La Vega, Los Rosales, Media Luna, Pablo VI, Puerto Escondido, Punto Norte, San Carlos, San Francisco, San José, San Luis, San Rafael, San Roque, Santa María, Sevilla I, Sevilla II, Sierra Flor, Tierra Grata, Urbanización Atenas, Urbanización Don Capi, Urba. Tierra Prometida, Urb. Universal, Versalles I, Versalles II, Visa I, Vida II, Villa Carmela, Villa Irieta, Villa Orieta II, Altos de San Remo,

SECTOR	BARRIOS
Zona 5	Villa Ana, Villa Juana, Terraza, urb. Tierra Linda, 28 de mayo, Barovento, Calle El Campo, Camilo Torres, Cerrito Colorado, Chupundun, Ciudad Satélite, El Olimpo, El Pinar, Ipanema, La Selva, Las Canarias, Pioneros I, Pioneros II, Santa Catalina, Urb. Pontevedra, Urb. Mediterráneo, Vallejo, 20 de enero, Argelia, Brisas Marinas, El Caribe, El Cortijo, Gaitán, La Candelaria, Las delicias, Las Gaviotas, Nuevo Pionero, Urb. La Esperanza, Urb. Tacaloa, Veracruz, Villa Country, Villa Paz, Bolívar, El Brujo, El Cinco, La Independencia, Loma del Tigre, Nuevo Bolívar, Parque Industrial, Policarpa, SINAI.
Zona 6	8 de diciembre, Antonio Nariño, Bella Isla, El Cocuelo, La Campiña, La Gran Colombia I, La Manga, Monuto de Dios, Santa Marta, Simón Bolívar, Verbel II, Villa Mady 1 Etapa, Divino Niño, Gran Colombia II, La Esperalda, La Paz, La Victoria, Normandía, Nueva Esperanza, Olaya Herrera, Villa Mady 2 Etapa, Villa María, Puerto Arturo I, Uribe Uribe II.
Zona 7	Aprodes, Bella Vista II, Bogotá, El Edén, Mano de Dios, Santa Cecilia, Trinidad, Bella Vista II, Bogotá, El Edén, Mano de Dios, Santa Cecilia, Trinidad, bella Vista I, Costa Azul, Progreso, Verbel I, Puerto Arturo II, Uribe Uribe I.

Fuente: ADESA SA ESP

Imagen 16. Sectores hidráulicos Sincelejo



Fuente: ADESA SA ESP

Por otro lado, el prestador cuenta con catastro de redes de acueducto. De acuerdo con la información entregada en visita, la última actualización del catastro corresponde al mes de junio de 2017. En contraste, la última información reportada en el SUI corresponde al año 2016, tal y como se muestra en el anexo 8.1.2.

Adicionalmente, en relación con las actividades de mantenimiento, el prestador suministró copia de los programas de mantenimiento preventivo en red de distribución de agua potable. Sin embargo, no suministró soportes de su ejecución.

Finalmente, el prestador entregó copia del Manual de operación y mantenimientos preventivos y correctivos en redes de acueducto, apertura y cierre de válvulas.

➤ **Presiones en red de distribución**

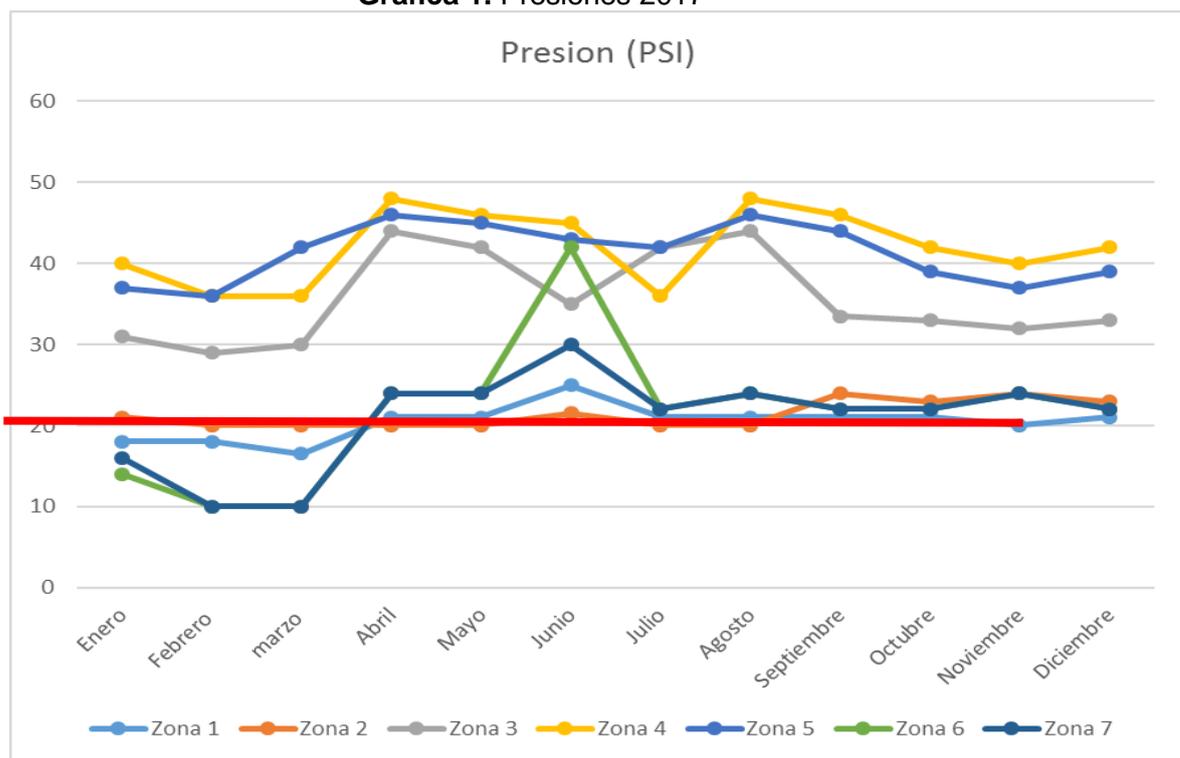
Respecto a las presiones en la red en el municipio de Sincelejo, vale la pena aclarar que en la última versión del anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, se define lo siguiente:

“Presión del agua:

El servicio de suministro de agua se prestará con la presión propia de cada zona, limitada por su sectorización y las condiciones en que se establezcan los respectivos turnos.

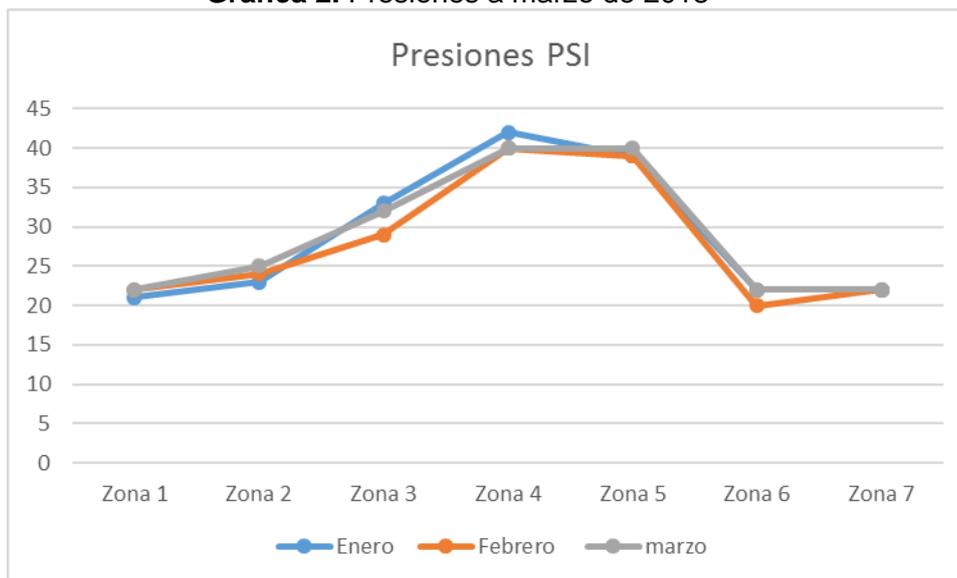
Cuando se alcance la meta de suministro de agua, la presión mínima será de 15 metros de columna de agua (mca) y la máxima de 50 metros de columna de agua (mca).” Subrayado fuera del texto.

Gráfica 1. Presiones 2017



Fuente: ADESA SA ESP

Gráfica 2. Presiones a marzo de 2018



Fuente: ADESA SA ESP

De acuerdo con la información entregada en visita, se evidencia concordancia con lo registrado en SUI para la vigencia 2017 y lo corrido de 2018 se da cumplimiento a las presiones mínimas establecidas en el CCU en todos los sectores hidráulicos.

No existe información reportada en SUI sobre presiones del año 2016 y tampoco se hizo entrega en visita.

3.2 Indicadores de prestación del servicio

3.2.1 Cobertura de acueducto

Una vez analizada la información entregada en visita, referente a la cobertura de servicios públicos en el municipio de Sincelejo, se tiene lo siguiente:

Tabla 25. Cobertura de acueducto Sincelejo

Indicador	Cobertura (%)
2016	99.95
2017	99.95

Fuente: ADESA SA ESP

3.2.2 Índice de Continuidad

Una vez analizada la información entregada en visita, las zonas 1, 2 y 3 cuentan con servicio permanente, es decir 24h/día; estas zonas son abastecidas desde la estación de rebombeo directamente y desde el tanque La Pollita, las zonas 4 y 5 cuentan con servicio diario y son alimentadas directamente desde el tanque La Pollita, las zonas restantes, es decir, las zonas 6 y 7, que corresponden a la zona sur son abastecidas exclusivamente por la estación de rebombeo Chochó de manera intermitente, con una frecuencia entre los 2.5 y 3.5 días.

Imagen 17. Continuidad por zonas



ente: ADESA SA ESP

Respecto a los cálculos entregados por la empresa y reportados al SUI, conforme a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007 para las vigencias 2016 y 2017 se tiene lo siguiente:

Tabla 26. Continuidad 2016 (h/día)

IC	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2016	14,76	14,49	13,92	13,38	13,58	14,3	15,12	13,41	14,12	15,28	15,68	16,74

Fuente: ADESA SA ESP

Tabla 27. Continuidad 2017 (h/día)

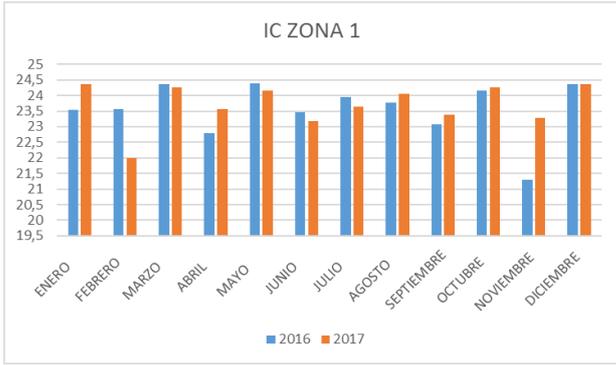
IC	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
2017	17,3	16,2	15,8	16,9	17,3	17,8	17,6	18,2	19,9	18,13	17,2	17,6

Fuente: ADESA SA ESP

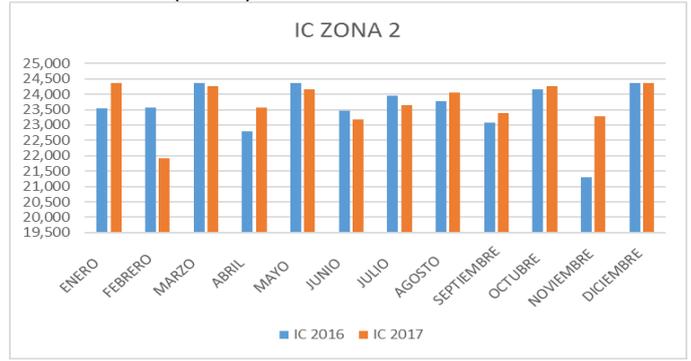
De lo anterior, se tiene que la continuidad promedio para el municipio de Sincelejo para el año 2016 fue de 14,57 h/días, es decir NO SATISFACTORIA, y para el año 2017 de 17,49 h/día es decir NO SATISFACTORIA, conforme a lo señalado en la Resolución 2115 de 2007.

Por otro lado, el prestador ha reportado la siguiente información al Sistema Único de Información – SUI:

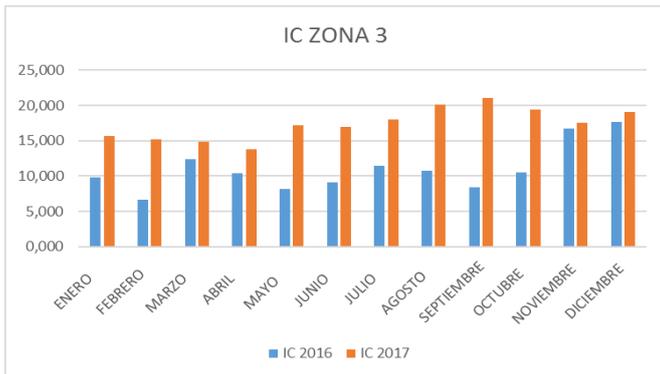
Gráfica 3. Índice de continuidad (h/día).



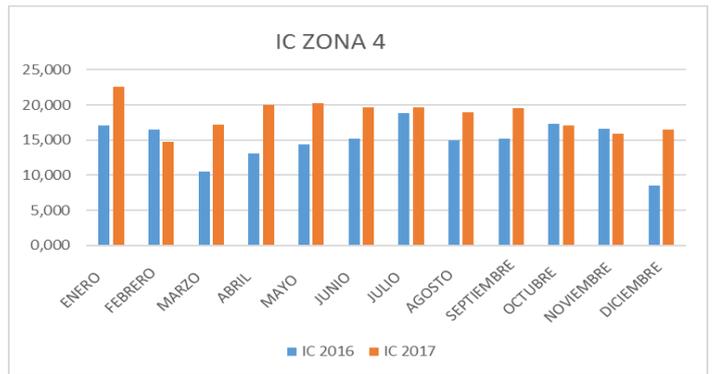
Zona 1



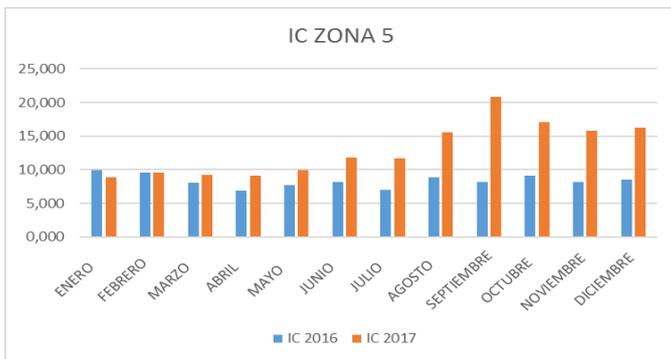
Zona 2



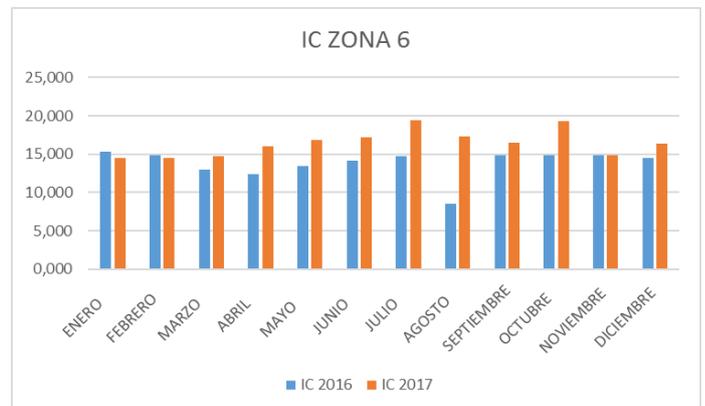
Zona 3



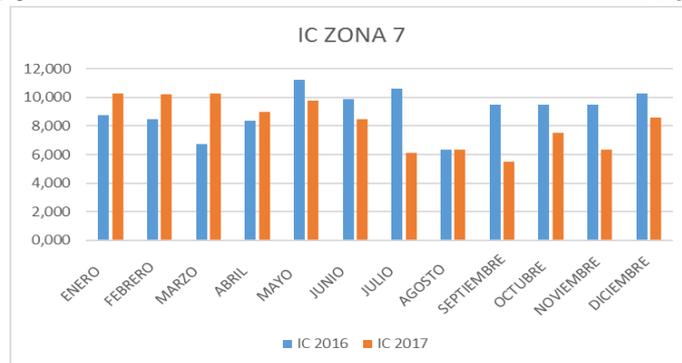
Zona 4



Zona 5



Zona 6



Zona 7

Fuente: Consulta SUI

En las anteriores graficas se expone la continuidad (h/día) mes a mes para cada una de las zonas o sectores hidraulicos con que cuenta el municipio de Sincelejo, las cuales conforme a la clasificación establecida en la resolución antes citada se consideran:

Tabla 28. Clasificación Continuidad

Zonas	2016	Clasificación IC	2017	Clasificación IC
Zona 1	23.56	CONTINUO	23.70	CONTINUO
Zona 2	23.56	CONTINUO	23.69	CONTINUO
Zona 3	10.98	NO SATISFACTORIA	17.38	NO SATISFACTORIA
Zona 4	14.86	NO SATISFACTORIA	18.47	SUFICIENTE
Zona 5	8.35	INSUFICIENTE	12.97	NO SATISFACTORIA
Zona 6	13.79	NO SATISFACTORIA	16.45	NO SATISFACTORIA
Zona 7	9.08	INSUFICIENTE	8.20	INSUFICIENTE

Fuente: Consulta SUI

Ahora bien, en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes del prestador especifica lo siguiente en relación con los niveles de continuidad a los que se obliga el prestador:

“... Continuidad en la prestación del servicio:

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. prestara el servicio en forma discontinua con las condiciones técnicas que a continuación se definen:

- *El servicio se prestará por turnos y por horas; estos turnos, serán programados por AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. y podrán variar en horario, tiempo y frecuencia, dependiendo de las condiciones técnicas, de producción, y servicio de energía eléctrica.*
- *Cuando se alcance la meta del suministro del servicio, se suministrará este en forma permanente.*
- *Se podrán presentar interrupciones en la prestación del servicio por daños en las redes de distribución y/o conducción y por revisiones y/o mantenimientos que sobre el campo de pozos ó sus redes eléctricas se requieran.*

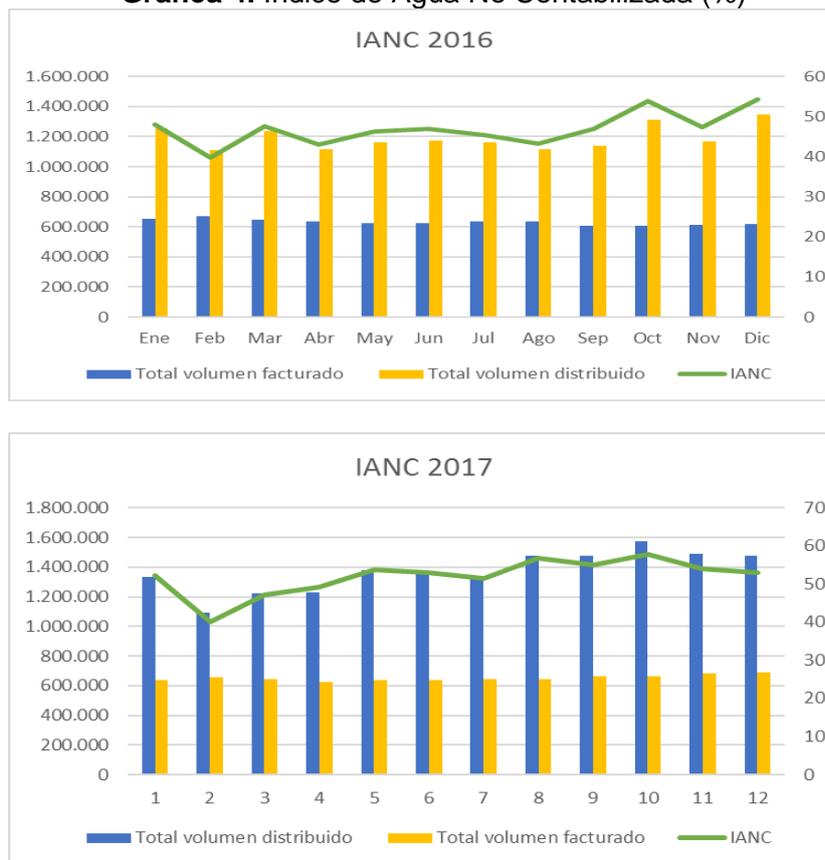
Nota: AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. informará a la comunidad los términos y motivos de la suspensión del servicio de Acueducto ó Alcantarillado, con una anticipación no inferior a 24 horas de la suspensión, salvo aquellos imprevistos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor.

- *En todos aquellos sectores de desarrollo subnormal el servicio podrá prestarse de acuerdo con las posibilidades técnicas.”*

3.2.3 Pérdidas de agua

A continuación, se relaciona la información entregada por la empresa para las vigencias 2016 y 2017, relacionada con el Índice de Agua no Contabilizada para cada municipio:

Gráfica 4. Índice de Agua No Contabilizada (%)



Fuente: ADESA SA ESP

En las anteriores gráficas, se observa que para las vigencias 2016 y 2017 se presenta un índice de agua no contabilizada por encima del 30% establecido en la Resolución CRA 151 de 2001 como el nivel máximo de pérdidas admisible.

En promedio, el IANC para el año 2016 fue de 47.13% y para el año 2017 el IANC fue del 52.33%.

Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua

ADESA SA ESP hizo entrega en visita del programa de uso eficiente y ahorro del agua de los municipios de Sincelejo y Corozal, que data del año 2017, y el cual fue remitido a la Corporación Autónoma Regional de Sucre en el mes de julio de 2017 por segunda vez con los ajustes remitidos por dicha autoridad en la vigencia 2016. No obstante, presuntamente aún no se cuenta con resolución de aprobación.

Programa de reducción de pérdidas

ADESA SA ESP entregó programa de mejoramiento para la reducción del indicador de agua no contabilizada – IANC, el cual comprende las vigencias 2015 a 2019, y denominado “*Mi Llave Maestra*”. Dicho programa tiene como objetivos lo siguiente:

“Elaborar un Plan de Acción que permita la reducción del IANC-Índice de Agua No Contabilizada en el horizonte de cinco (5) años.

- Gestionar la Sostenibilidad del Recurso Hídrico Agua y que con la entrada a operación de las obras del Plan 90/24 no se incrementen las pérdidas de este importante recurso natural.
- Lograr efectivamente en conjunto con las obras del Plan 90/24, servicio las 24 horas al 90% de nuestra comunidad de Sincelejo.
- Reducir el IANC del 58% al 49% en un horizonte de 5 años
- Generar valor agregado a los accionistas del Grupo Sala.”

3.2.4 Calidad del Agua suministrada por la red de distribución

Verificada la información que el prestador tiene reportada en SUI en cuanto a las 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, se presenta a continuación el análisis de todos los reportes desde el año 2016:

- **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**

2016

Imagen 18. Reporte de actas de calidad del agua – Año 2016.

ACTAS CALIDAD DEL AGUA						
Año		2016				
Departamento		SUCRE				
Municipio		SINCELEJO				
Nombre de la empresa		AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.				
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
SUCRE	SINCELEJO	3255	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO SINCELEJO.pdf	2017-07-15 11:31:02
SUCRE	SINCELEJO	3255	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO COROZAL.pdf	2017-07-15 11:31:02
SUCRE	SINCELEJO	3255	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO SINCE.pdf	2017-07-15 11:31:02
SUCRE	SINCELEJO	3255	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTA DE RECIBO A CONFORMIDAD DE LA MATERIALIZACION DE LOS PUNTOS DE MUESTREO EN RED DE DISTRIBUCIÓN RANGO 4 (PDF o TIFF)	ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO SINCELEJO.pdf	2017-07-15 11:36:40
SUCRE	SINCELEJO	3255	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERISTICAS NO OBLIGATORIAS RANGO 4 PDF	ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO SINCELEJO.pdf	2017-07-15 11:41:21
SUCRE	SINCELEJO	3255	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERÍSTICAS BÁSICAS RANGO 4 PDF	ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO SINCELEJO.pdf	2017-07-15 11:38:18
SUCRE	SINCELEJO	3255	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERÍSTICAS ESPECIALES RANGO 4 PDF	ACTAS DE CONCERTACION SINCELEJO 2016.pdf	2017-02-23 11:38:25
SUCRE	SINCELEJO	3255	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	CALIDAD ACTAS DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO RANGO 4 (PDF o TIFF)	ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO SINCELEJO.pdf	2017-07-15 11:35:15

Fuente: Consulta SUI

Para el año 2016, el prestador reportó las actas de concertación y de recibo a conformidad de la materialización de puntos de muestreo actualizadas el 18 de febrero de 2016, para el municipio de Sincelejo.

Imagen 19. Reporte de actas de calidad del agua – Año 2017.

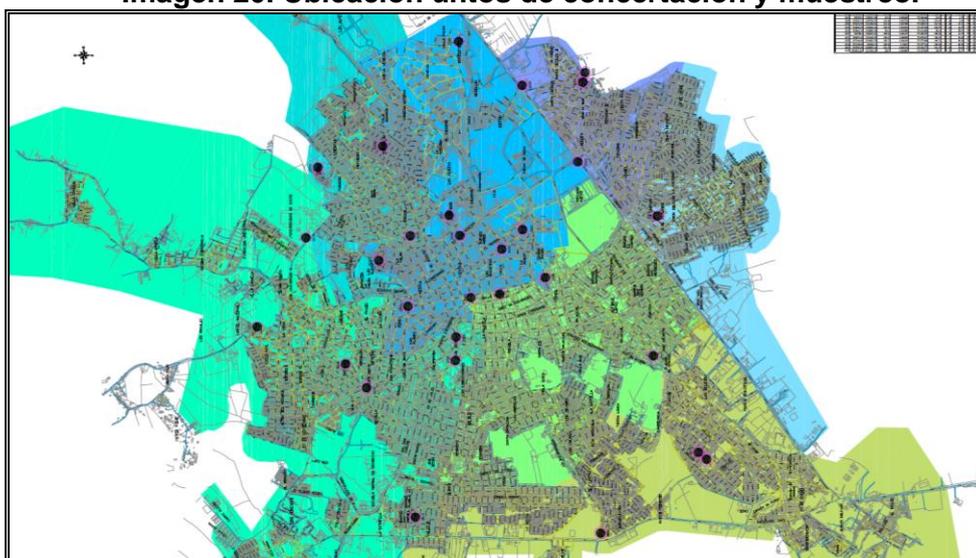
ACTAS CALIDAD DEL AGUA						
Año		2017				
Departamento		SUCRE				
Municipio		SINCELEJO				
Nombre de la empresa		AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.				
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
SUCRE	SINCELEJO	3256	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO SINCELEJO.pdf	2018-03-27 09:45:58
SUCRE	SINCELEJO	3256	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO COROZAL.pdf	2018-03-27 09:45:58
SUCRE	SINCELEJO	3256	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO CHINU.pdf	2018-03-27 09:45:58
SUCRE	SINCELEJO	3256	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO SINCE.pdf	2018-03-27 09:45:58
SUCRE	SINCELEJO	3256	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTA DE RECIBO A CONFORMIDAD DE LA MATERIALIZACION DE LOS PUNTOS DE MUESTREO EN RED DE DISTRIBUCIÓN RANGO 4 (PDF o TIFF)	ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO SINCELEJO.pdf	2018-03-27 09:25:19
SUCRE	SINCELEJO	3256	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERISTICAS NO OBLIGATORIAS RANGO 4 PDF	ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO SINCELEJO.pdf	2018-03-27 09:20:11
SUCRE	SINCELEJO	3256	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERISTICAS BÁSICAS RANGO 4 PDF	ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO SINCELEJO.pdf	2018-03-27 09:12:33
SUCRE	SINCELEJO	3256	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERISTICAS ESPECIALES RANGO 4 PDF	ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO SINCELEJO.pdf	2018-03-27 09:29:16
SUCRE	SINCELEJO	3256	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	CALIDAD ACTAS DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO RANGO 4 (PDF o TIFF)	ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO SINCELEJO.pdf	2018-03-27 09:15:29

Fuente: Consulta SUI

Para el año 2016, el prestador reportó las actas de concertación y de recibo a conformidad de la materialización de puntos de muestreo actualizadas el 13 de febrero de 2017, para el municipio de Sincelejo.

Ahora bien, de conformidad con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población entre 250.001 y 500.000 habitantes debe ser 25. Así las cosas, de acuerdo con la última actualización de las actas de concertación, que corresponde al 13 de febrero de 2017, se tienen 30 puntos de muestreo concertados en la red de distribución.

Finalmente, el día 23 de febrero de 2018 se visitaron algunos de los puntos de muestreo concertados. A continuación, se encuentra registro fotográfico de los mismos:

Imagen 20. Ubicación untos de concertación y muestreo.

Fuente: ADESA SA ESP

Imagen 21. Puntos de concertación y muestreo



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita febrero de 2018

- **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 20175290003092 del 3 de enero de 2017 para la vigencia 2016 y SSPD 20185290226282 del 14 de marzo de 2018 para la vigencia 2017, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA -:

Tabla 29. IRCA Vigilancia 2015-2017

Año	2016	2017
ENE	0,0	0.0
FEB	0,0	0.0
MAR	0,0	0.0
ABR	1,9	0.0
MAY	0,0	3.4
JUN	0,4	0.2
JUL	0,0	5.8
AGO	0,0	0.0
SEP	1,9	1,9
OCT	14,8	3.5
NOV	12,5	0.0
DIC	0,0	0.0
IRCA	2,8	1.07
Nivel de Riesgo	SIN RIESGO	SIN RIESGO

Año	2016	2017
Meses	12	12
Muestras	82	59

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP – mayo de 2018

Con base en lo anterior, para los meses de octubre y noviembre de 2016 se presentaron presuntos incumplimientos a la normatividad al presentar valores de IRCA superiores al 5% establecidos en la Resolución 2115 de 2007.

Según lo manifestado por la empresa, se presentaron las controversias al INS y se espera respuesta de la entidad.

- **Control de la Calidad del Agua Distribuida por Red**

El Laboratorio de Ensayos de AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. realiza diariamente actividades de muestreo en la red de distribución, en diferentes puntos de la ciudad llevando una programación de toma de muestras en los puntos de muestreo para la calidad del agua con servicio de agua 24 horas y mínimo una vez por semana todos los sectores con turnos de agua frecuentados.

Como ya se mencionó, el prestador cuenta con su propio laboratorio de calidad del agua ubicado en la Estación de Rebombeo de Sincelejo, el cual se encuentra acreditado mediante Resolución 1615 de 2015 y participa en el PICCAP.

Según los resultados de control para las vigencias bajo análisis, se observó que en promedio se realiza el análisis de las muestras de control en red con la siguiente frecuencia:

Tabla 30. Frecuencia de toma de muestras de control de calidad del agua

Características	2016	2017	Frecuencia
	N° Muestras (Promedio)	N° Muestras (Promedio)	
pH	2	2	Diaria
Cloro residual	2	2	Diaria
Turbiedad	2	2	Diaria
Color aparente	2	2	Diaria
Coliformes totales	2	2	Diaria
Escherichia coli	2	2	Diaria
Alcalinidad total	6	8	Mensual
Cloruros	6	8	Mensual
Dureza total	6	8	Mensual
Conductividad	30	30	Mensuales
Sulfatos	6	8	Mensual
Nitritos	6	8	Mensual
Nitratos	6	8	Mensual
Hierro Total	6	8	Mensual
Solidos disueltos totales	6	8	Mensual

Fuente: Visita SSPD

Ahora bien, para la vigencia 2016 y 2017, en general se presentaron presuntos incumplimientos en un determinado número de muestras de control, como se señala a continuación. Los parámetros incumplidos obedecían a presencia de Coliformes y/o Escherichia Coli en su mayoría:

Tabla 31. Numero de muestras

Año	2016		2017	
Mes	No. total de muestras	Muestras con incumplimiento	No. total de muestras	Muestras con incumplimiento
Enero	153	2	155	2
Febrero	146	0	140	1
Marzo	156	2	150	2
Abril	145	8	150	3
Mayo	153	4	155	4
Junio	148	5	150	5
Julio	154	7	150	3
Agosto	153	5	152	8
Septiembre	138	3	150	0
Octubre	155	6	153	1
Noviembre	133	8	150	5
Diciembre	155	6	155	1
Total	1789	56	1810	35

Fuente: ADESA SA ESP

- **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 parágrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010 del entonces Ministerio de la Protección Social y entonces 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.

En ese sentido, el prestador entregó soportes de su participación en el proceso de formulación del mapa de riesgo para el municipio de Sincelejo, siendo la última del 22 de diciembre de 2017, no obstante, aún no se cuenta con mapa de riesgo para el municipio de Sincelejo.

3.3 ASPECTOS TÉCNICOS DE ALCANTARILLADO

3.3.1 Cobertura del sistema de alcantarillado

A continuación, se relacionan las coberturas del servicio de alcantarillado para los años 2016 y 2017:

Tabla 32. Cobertura alcantarillado

Año	Cobertura (%)
2016	98.99
2017	99.98

Fuente: ADESA SA ESP

Al comparar las dos últimas vigencias, se observa un incremento en la cobertura del 1% para el año 2017 respecto al año 2016.

3.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

El sistema de alcantarillado del municipio de Sincelejo es de tipo sanitario y funciona por gravedad.

El sistema está conformado por cuatro distritos sanitarios, al norte el Distrito Colomuto, con vertimiento al arroyo Colomuto, y al sur, el Distrito Caimán, con vertimiento al arroyo Caimán. Estas dos corrientes se interceptan para verter finalmente las aguas, sin ningún tratamiento, al arroyo Grande de Corozal.

Actualmente no se cuenta con un sistema de tratamiento de las aguas residuales de la ciudad, sin embargo, se encuentra en proceso de ejecución mediante el proyecto denominado “Saneamiento del Arroyo Grande de Corozal Fase II”.

Distrito Colomuto

La extensión de este distrito es de 1375.25 Has, y está delimitado al sur por la Kra 2 desde la calle 4 pasando por el barrio Media Luna llegando hasta la calle 15 donde continúa hasta el barrio Las Flores, se empalma con la Kra 19 hasta la calle 18, continúa por la calle 20 desde la kra 21 hasta la kra 25, sigue por la calle 25 hasta la transversal 28B y continua hasta la calle 32A para finalizar en la vía a Corozal. Limita al norte, este y oeste con el perímetro urbano de la ciudad de Sincelejo. En este distrito se genera un volumen de aguas residuales de 242,14 l/s, lo que representa el 40% del total generado en el municipio.

Distrito Caimán

Limita al norte con el distrito Colomuto, al este recorre el perímetro urbano de Sincelejo pasando por la vía que atraviesa los barrios El Rubi, Las Canarias, La Selva, Ciudad Satélite, Barlovento, El CASD, 20 de enero, El Maizal; al suroeste recorre el perímetro urbano desde el parque industrial atravesando los barrios Minuto de Dios, Villa Mady, Antonio Nariño, Villa María, Nueva Esperanza, Normandía, Uribe Uribe, Bella Vista y Medellín.

En este distrito se genera un volumen de aguas residuales de 363,22 l/s, lo que representa el 60% del total generado en el municipio.

La extensión de este distrito es de 1507,21 Has y está conformado por colectores dispuestos perpendicularmente al arroyo Caimán, el cual recibe las descargas de aguas residuales de la parte sur del municipio de Sincelejo, para posteriormente verterlas, sin ningún tratamiento, al arroyo Grande de Corozal.

Tabla 33. Sistema de interceptores del municipio de Sincelejo

INTERCEPTOR	COLECTORES AFLUENTES	DIAMETRO (Pulg)	LONGITUD (ML)	CAUDAL (L/S)	% CAUDAL RECOLECTADO
COLOMUTO	VILLA JUANA,VILLA ANGELA,VILLA KATTY, EL PASO, EL PASO ABAJO, EL PASO E,PUERTA ROJA,PEÑATA 2, PEÑATA , PEÑATA, VENECIA Y VILLA PADULA	27	153	242,14	40%
		36	550		
		40	665		
		51	219		
		52	498		
		24	2984		
SUBTOTAL			5069	-	-
CAIMAN	SAN PATERON, PINTAO IZQUIERDO, PINTAO DERECHO, CAUCA,SANTA CECILIA-BOSTON,MEDELLIN,SINCELEJITO,CERRITO-BARLOVENTO,PINTAO CORTIJO,PIONEROS,CANDELA RIA,PINTAO BAJO DERECHO,PINTAO BAJO IZQUIERDO,PINTAO MEDIO,PINTAO A,NUEVO BOLIVAR,ESPERANZA,NUEVO BOLIVAR-ESPERANZA,PINTAO FINAL,PINTAO TRONCAL,PINTAO SUR	36	550	363,22	60%
		40	665		
		48	2441		
		51	698		
		52	2062		
SUBTOTAL			6416	-	-
TOTAL			11485	605,36	100%

Fuente: ADESA SA ESP

Redes de alcantarillado

A continuación, se relacionan los diámetros, materiales y longitudes que conforman las redes de alcantarillado del municipio de Sincelejo.

Tabla 34. inventario general de redes del sistema de alcantarillado del municipio de Sincelejo

ØDIAMETRO (PLG)	LONGITUD DE REDES INSTALADAS ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE SINCELEJO 2017				LONGITUD TOTAL (ml)
	CLASE DE TUBERIA INSTALADA (ml)				
	CONCRETO REFORZADO (CRF)	MORTERO (MTO)	CLORURO DE POLIVINILO (PVC)	HIERRO DUCTIL (HD)	
52	2.560,00	0,00	80,00		2.640,00
48	2.441,00	0,00	0,00		2.441,00
40	1.331,00	0,00	0,00		1.331,00
36	1.100,00	0,00	0,00		1.100,00
30	1.803,00	0,00	0,00		1.803,00
24	2.605,00	0,00	0,00		2.605,00
20	5.180,00	0,00	0,00		5.180,00
18	1.677,00	0,00	0,00		1.677,00
16	5.047,00	0,00	1.221,00		6.268,00
14	0,00	0,00	594,00	18,00	612,00
12	0,00	6.881,00	0,00		6.881,00
10	0,00	1.930,00	773,00		2.703,00
8	0,00	240.320,00	11.500,00		251.820,00
TOTAL	23.744,00	248.601,00	4.947,00	18,00	287.061,00

Fuente: ADESA SA ESP

Por otro lado, el prestador cuenta con catastro de redes de acueducto. De acuerdo con la información entregada en visita, la última actualización del catastro corresponde al mes de junio de 2017. En contraste, la última información reportada en el SUI corresponde al año 2015, tal y como se muestra en los anexos en el anexo 8.1.2.

Respecto al manual de mantenimiento y operación, la empresa hizo entrega del cronograma y manual, sin embargo, no se entregaron soportes de ejecución.

3.3.3 Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales – STAR

A la fecha ADESA S.A. E.S.P. no opera un sistema de tratamiento de aguas residuales para el municipio de Sincelejo. No obstante, el proyecto denominado “*Saneamiento del Arroyo Grande de Corozal Fase II*”, se encuentra actualmente en estado de ejecución de y tiene por objetivo general, la recuperación ambiental de los arroyos Colomuto y Caimán, los cuales descargan en el arroyo Grande de Corozal. Dentro de los componentes del proyecto macro, se encuentra la construcción del sistema de lagunaje de Sincelejo y de la EBAR Colomuto. La PTAR recibirá el caudal total del alcantarillado de Sincelejo.

3.3.4 Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y permisos de vertimiento

El PSMV fue aprobado mediante la Resolución 1679 de 2007 por la Corporación Autónoma Regional de Sucre, con un plan de acción a ejecutar a 10 años.

3.3.5 Puntos de vertimiento

La última información reportada en el SUI corresponde al año 2009, y la información reportada coincide con lo evidenciado en visita.

Tabla 35. Punto de vertimiento de aguas residuales – Reporte SUI

TIPO FUENTE	NOMBRE FUENTE	TIPO FUENTE	MUNICIPIO	VERTIMIENTO	AÑO REPOR
ARROYO	Arroyo Caimán	ARROYO	SINCELEJO	SI	2009
ARROYO	Arroyo Colomuto	ARROYO	SINCELEJO	SI	2009

Fuente: Consulta SUI

Imagen 22. Pto de vertimiento



Fuente: Visita SSPD

3.4 EVALUACIÓN DE LINEAMIENTOS DE PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA RESOLUCIÓN 154 DE 2014.

En el municipio de Sincelejo, se han presentado eventos contingentes como la afectación ocurrida en la operación del pozo profundo N° 47 por daño mecánico en el equipo de bombeo, en donde se interrumpió la operación normal del servicio público de acueducto, entre los días 6 al 10 de febrero de 2017, afectando aproximadamente a 53.000 usuarios, los cuales equivalen a un 84% del total de usuarios del sistema de distribución en la ciudad de Sincelejo – Sucre. Al respecto, mediante comunicación 20175290084862 del 14 de febrero de 2017 la empresa AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. - ADESA S.A. E.S.P, informó las acciones ejecutadas encaminadas a minimizar el impacto de dicho evento, adjuntando el documento denominado “*Plan de contingencia por falla mecánica del pozo 47*”. En ese sentido, el 17 de mayo de 2017, la Superservicios con radicado SSPD 20174230464261, recordó al prestador que los planes de contingencia deben considerar las medidas necesarias para garantizar la continua y adecuada prestación de los servicios, así como la obligatoriedad de mantener actualizados y ajustados los planes de acuerdo con sus evaluaciones internas y la normatividad vigente relacionada. Adicionalmente, en el requerimiento en mención, se solicitó a la empresa informar las acciones y/o estado de avance de la construcción de los pozos, el número de usuarios afectados y el estado del servicio.

ADESA S.A. E.S.P, a través de los radicados 20175290463662 y 20175290467422 del 20 de junio de 2017 informa la realización de las modificaciones y ajustes correspondientes al plan de emergencia y contingencia y el porcentaje de avance de los pozos número 48 y 51, al igual que las gestiones adelantadas ante las autoridades ambientales para la entrega de la concesión.

Ahora bien, una vez verificado el Sistema Único de Información (SUI), se evidenció que AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. ADESA S.A. E.S.P., reportó en noviembre de 2016, un evento de INUNDACION, el cual afectó la estación de bombeo y la prestación del servicio de acueducto a 53.724 suscriptores. El incidente fue superado mediante la reparación del equipo de bombeo, normalizando la prestación del servicio definitivamente tres (3) días después de la contingencia.

Tenido en cuenta los sucesos expuestos, la Superintendencia procedió a realizar la revisión y análisis del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) del prestador AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. - ADESA S.A. E.S.P encontrando que el plan cargado el día 7 de febrero de 2017 al Sistema Único de Información (SUI), presuntamente no cumplió con siete (7) de los lineamientos mínimos exigidos en la Resolución 154 de 2014. Por esta razón, mediante el radicado SSPD 20174230871791 del 7 de julio de 2017 esta Dirección Técnica requirió a la empresa para que actualizara y ajustara su PEC de acuerdo con el análisis desarrollado por esta Entidad.

Posteriormente, la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado llevó a cabo nuevamente el análisis del PEC reportado y certificado por la empresa el día 15 de noviembre de 2017 al SUI para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Sincelejo.

Efectuada la mencionada revisión, se puede concluir que el PEC de AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. ADESA S.A. E.S.P. presuntamente no cumple con algunos de los aspectos mínimos definidos en la Resolución 154 de 2014 (ver tabla 1), tal como se muestra a continuación:

Tabla 36. Aspectos con presunto incumplimiento – PEC cargado al SUI el 15/11/2017

ASPECTO	OBSERVACIONES
1.2.2. Identificación de requerimientos	El prestador presenta parcialmente la información relacionada con los siguientes ítems: Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias
Aspecto 4: Análisis posterior al evento	El prestador debe realizar una evaluación del desempeño del plan de emergencias, la ejecución de las actividades y los impactos de la emergencia con el objetivo de realimentar el plan y contar con una herramienta más efectiva.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1. Descripción general del área

El área comercial de la Empresa Aguas de la Sabana SA ESP, tiene como objetivo principal garantizar el incremento de los ingresos de la empresa, su adecuada facturación, la reducción de la cartera y la gestión eficiente del recaudo e identificar y gestionar nuevos negocios y/o líneas de servicio, así como fidelizar al cliente.

Cuenta con las siguientes dependencias:

- Facturación
- Recaudo
- Atención al Cliente
- Operativa comercial
- Coordinación comercial

Los horarios que manejan son generalmente de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

4.2. Sistema de Información Comercial - SIC

El sistema de información comercial SIC que maneja actualmente la empresa se denomina SIGA (Sistema Integrado de Gestión de Agua). Es un aplicativo Multiempresa, el cual permite gestionar de manera separada cada una de las empresas dentro del mismo aplicativo.

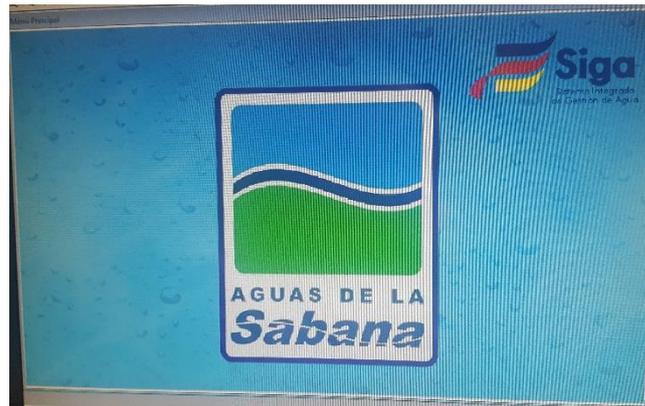
Es un Sistema desarrollado en Oracle Developer 6i, siguiendo los estándares de programación plenamente adaptadas a SQL Oracle.

Utiliza una Base Datos Oracle 9i, brindando una mayor seguridad de acceso a los datos y un mejor almacenamiento, recuperación y manipulación de datos para el manejo de la información.

Este se enlaza con el área técnica de la empresa, que permite tener órdenes de servicio para que el contratista realice las labores técnicas a los usuarios que así lo requieran.

Igualmente, cuenta con el sistema de gestión documental Orfeo, que funciona principalmente en el área de PQR con el fin de llevar un seguimiento de las denuncias radicadas en la empresa.

Imagen 23. Sistema SIGA



Fuente: Empresa - Visita abril de 2018

Módulos del sistema:

- Atención al Cliente
- Facturación
- Recaudo
- Órdenes de servicios
- Informes
- Padrón

4.3. Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

La empresa cuenta con Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, vigente. Éste tiene concepto de legalidad otorgado por la CRA Número OJ 3732 de fecha 17 de diciembre de 2003, para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Según información reportada a SUI, la fecha de expedición fue el 10 de enero de 2003 y no se ha vuelto a actualizar.

Imagen 24. Información CCU

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto													
Clasificación							Mas de 2500 suscriptores						
Departamento							SUCRE						
Empresa							AGUAS DE LA SABANA S.A. 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
SUCRE	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	1	3255	2017-11-16	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	SIN NUMERO	2003-01-10	ND	SI	CRA OJ3732	2003-12-17	

Fuente: SUI – Consulta realizada en mayo de 2018

Actualmente el CCU se encuentra publicado en el sitio web de la Empresa en el menú de servicio al cliente - Contrato de condiciones uniformes Sincelejo:

Imagen 25. Pantallazo CCU en página web

Contrato de Condiciones Uniformes

- Contrato de Condiciones Uniformes Chinú C.C.U-CHINU-FINAL
- Contrato de Condiciones Uniformes Sincé CCU-SINCE 23-JUL-13
- Contrato de Condiciones Uniformes Sincetlejo CCU-SINCELEJO; CRA Concepto Legalidad CCU

Servicio al Cliente

- Ubica tu Turno
- Conociendo el Medidor
- Zonas y Horarios
- Entendiendo tu Factura
- Tarifas
- Contrato de Condiciones Uniformes
- Preguntas frecuentes
- Programa Super Puntual
- Viabilidad para Unifamiliares
- Notificaciones por Aviso
- Normatividad

PAGOS ELECTRONICOS

Fuente: Empresa - Visita abril de 2018

Imagen 26. Contrato de condiciones uniformes y concepto de legalidad

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.
CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO

CLAUSULA PRIMERA: DEFINICIONES.

Para los efectos del siguiente Contrato, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, 689 de 2001 y Decretos Reglamentarios o complementarios, se entiende que las siguientes expresiones significan:

1.1 EMPRESA: Es AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.

1.2. ACOMETIDA DE ACUEDUCTO: Derivación de la red de distribución que llega hasta el registro de corte del inmueble, el cual será usualmente un medidor u otro elemento, que de acuerdo con las técnicas usuales de construcción permite precisar cual es el inmueble o el conjunto de inmuebles en los que se prestará el servicio. En edificios de propiedad horizontal o en unidades inmobiliarias cerradas, la acometida llega hasta la válvula o el registro de corte general incluido éste.

1.3 ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO: Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.

1.4 ACOMETIDA CLANDESTINA O FRAUDULENTE: Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la Empresa.

1.5 CAJA DE INSPECCIÓN: Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular

1.6 CONEXIÓN TEMPORAL: Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la Empresa, por su propietario o persona autorizada por este para el efecto, por un periodo determinado por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente.

1.7 CONVENIO DE PAGO: Es el acuerdo celebrado entre la Empresa y el suscriptor y/o usuario del servicio, para permitir a este último diferir el pago de las sumas en mora existentes a su cargo por concepto de la prestación de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado prestados por La Empresa.

Concepto de legalidad:

Doctor
NELSON ALBERTO PARDO NAVARRETE
Gerente General
AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.
Calle 22 N° 18 - 02
PBX: 2812135
FAX: 2822896
E-MAIL: adesasa@sabana.net.co
Sincetlejo - Sucre.

Asunto: Su comunicación de 28 de noviembre de 2003
Radicación CRA 4168 del 2 de diciembre de 2003

Apreciado Doctor:

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico ha revisado las aclaraciones presentadas para el Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio Público de acueducto y alcantarillado de la Empresa AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P., y al respecto manifiesta que lo ha encontrado en todo conforme a derecho, por tanto, la Comisión emite concepto de legalidad.

Cordial Saludo,
CRISTIAN STAPPER BUITRAGO
Director Ejecutivo
16 de octubre de 2003

CRA-OJ 8732-1

Resolvi
Por 14-03
Weto: 5/15, pm

Contrato Condiciones Uniformes

Concepto de legalidad

Fuente: Empresa - Visita abril de 2018

4.4. Suscriptores

Tabla 37. Suscriptores Acueducto y Alcantarillado Años 2016, 2017 y 2018

USO	ACUEDUCTO					ALCANTARILLADO				
	2016	2017	VARIACION 2016 - 2017	2018	VARIACION 2017 - 2018	2016	2017	VARIACION 2016 - 2017	2018	VARIACION 2017 - 2018
Estrato 1	31677	32723	3%	33508	2%	26252	27267	4%	28177	3%
Estrato 2	18227	18556	2%	18887	2%	17606	18169	3%	18523	2%

USO	ACUEDUCTO					ALCANTARILLADO				
	2016	2017	VARIACION 2016 - 2017	2018	VARIACION 2017 - 2018	2016	2017	VARIACION 2016 - 2017	2018	VARIACION 2017 - 2018
Estrato 3	6197	6238	1%	6271	1%	6117	6214	2%	6255	1%
Estrato 4	3026	3075	2%	3122	2%	2983	3053	2%	3111	2%
Estrato 5	557	565	1%	586	4%	551	559	1%	585	5%
Estrato 6	394	406	3%	446	10%	356	398	12%	438	10%
Industrial	6	6	0%	6	0%	2	2	0%	2	0%
Comercial	2421	2567	6%	2816	10%	2535	2739	8%	2970	8%
Oficial	211	214	1%	213	0%	197	197	0%	196	-1%
TOTAL	62716	64350	3%	65855	2%	56599	58598	4%	60257	3%

Fuente: SUI- consulta realizada en mayo de 2018

La empresa para el año 2016, tenía un total de 62.716 suscriptores de acueducto y del servicio de alcantarillado, 56.599, para el 2017 contaba con 64.350 suscriptores de acueducto y de alcantarillado, 58.598, para marzo de 2018 cuenta con un total de 65.855 de acueducto y 60.257 en el servicio de alcantarillado, lo que evidencia un crecimiento de suscriptores para el servicio de acueducto entre el año 2016 a 2017 del 3% y para alcantarillado en los mismos períodos del 4%. Donde el estrato comercial fue el de mayor crecimiento en los dos servicios.

Para los años 2017 a 2018, se encuentra que igualmente aumentó el número de suscriptores para los servicios de acueducto y alcantarillado en un 2% y 3% respectivamente, observando que el estrato seis fue el de mayor participación en este aumento.

De acuerdo con la anterior tabla, se puede evidenciar que la mayor cantidad de suscriptores se encuentra concentrada en el estrato uno, seguido del estrato dos y tres.

La empresa tiene dentro de sus suscriptores los siguientes que cuentan con el beneficio VIP:

Tabla 38. Beneficiarios VIP

BARRIOS	N° DE USUARIOS
ALTOS DE LA SABANA	2229
BRISAS DE COMFASUCRE	432
VILLA ORIETA	628
CASA DE ISRAEL	142
URB. LA FLORESTA	82
URB. LA ARBOLEDA	160
TOTAL GENERAL	3673

Fuente: Empresa - Visita abril de 2018

Además, cuenta con un total de 419 suscriptores con el beneficio de ICBF.

4.5. Catastro de suscriptores

El catastro de suscriptores se lleva directamente en el Sistema de Información comercial SIGA, ya que debido a la dinámica de la empresa en este sistema se realizan las respectivas actualizaciones tales como cambio de uso, estrato, medidor, nombre del propietario, etc.

4.6. Micromedición

Tabla 39. Indicador de micromedición nominal

Período	Suscriptores	Suscriptores con medición	Indicador
Año 2018	65.855	64.435	98%

Fuente: Empresa- Visita abril de 2018

Tabla 40. Indicador de micromedición efectiva

Período	Suscriptores	Suscriptores con medición	Indicador
Año 2018	65.855	61.829	94%

Fuente: Empresa- Visita abril de 2018

4.7. Laboratorio de medidores

ADESA SA ESP, no cuenta con laboratorio propio para la calibración de medidores. Por lo tanto, han contratado los servicios con el laboratorio de medidores de la empresa Aguas de Cartagena (Acuacar), el cual cuenta con la respectiva certificación de la ONAC.

4.8. Proceso de instalación de medidores

El proceso de instalación de medidores se puede entender de dos formas:

- 1) nuevos usuarios
- 2) usuarios que no cuenten con equipo de medida.

Dentro de los nuevos usuarios, se adelanta un proceso de inclusión donde se le indica al usuario el valor de la conexión y luego de aceptar y acordar la forma de pago, se genera una solicitud que se registra mediante una Orden de trabajo en el sistema de información comercial.

Para el segundo tipo que son los usuarios que no cuenta con equipo de medida, se adelantan planes de trabajo donde por uso, estrato, zona de presión entre otras se logra la normalización de estos casos, que en su mayoría presentan inconvenientes complejos a nivel técnico.

La empresa cuenta con el respectivo procedimiento documentado para realizar esta actividad.

Imagen 28. Notificación de cambio de medidor



Ciudad: _____

Señor(a): _____

Dirección: _____

Barrio: _____

Código: _____

Asunto: Cambio de medidor.

Respetado Usuario,

ADESA S.A. E.S.P., mediante la presente se permite informarle que luego de haber enviado al laboratorio de calibración de medidores su equipo, se determinó que no cumple con las condiciones ni garantías técnicas necesarias para registrar el consumo real, además que no es acorde a la nueva tecnología utilizada por la empresa. Por lo anterior y de acuerdo a la normatividad vigente, a saber, numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994 y la Cláusula Décima literal f del Contrato de Condiciones Uniformes del servicio de Acueducto y Alcantarillado, se requiere cambio de su equipo de medida. Es importante aclarar que si usted considera pertinente, cuenta con un plazo de 30 días a partir del recibo de esta comunicación, para que adquiera donde lo considere o al proveedor de su confianza, un instrumento de medida acorde a la infraestructura utilizada por la empresa con las siguientes características: Medidor tipo volumétrico, transmisión magnética directa de homologación R 160 Clase C, calibre 15mm, Caudal de Arranque 0.5l/h, Caudal mínimo 15.6 l/h, Caudal de transición 25.0 l/h, Caudal nominal 2.5m³/h y Caudal máximo 3.125 m³/h, calibrado por un laboratorio de metrología acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC) o por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Una vez adquirido el medidor en el plazo estipulado, deberá informar y entregar a **ADESA S.A. E.S.P.** el medidor con su correspondiente certificado de calibración ya que sin este no se podrá hacer efectivo el proceso, luego de confirmado que el equipo cumple con las condiciones técnicas, un funcionario de la empresa le realizará instalación del mismo. Los costos de este procedimiento son a costa del usuario. Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 del Decreto 302 de 2000 y el anexo No. 1 numeral 5 del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa **ADESA S.A. E.S.P.**

Ahora bien, si decide no adquirir el instrumento de medida por su cuenta dentro del plazo establecido, la Empresa asumirá que se encuentra satisfecho con el medidor instalado provisionalmente en el inmueble el cual quedará como definitivo, y en consecuencia se procederá a facturar el valor del mismo, atendiendo a lo previsto en el artículo 150 de la ley 142 de 1994. Lo anterior, dando cumplimiento al debido proceso establecido según la Circular Interna 006 SSPD (02 de Mayo de 2007).

De igual forma se le notifica que conforme al artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006, usted cuenta con la posibilidad de solicitar la asesoría o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de adelantado en las actividades que hacen nuestros funcionarios, esta asesoría o participación particular serán a costas del usuario, para lo cual cuenta con un plazo de 15 minutos.

No obstante con el ánimo de evitar lapsos prolongados en los cambios de los medidores y en la eficiencia de la medición del consumo usted puede renunciar a los términos consagrados en la ley de la siguiente manera:

1. Acepta renunciar a los 30 días que establece la Ley para adquirir libremente el equipo de medida en el mercado. Sí _____, No _____.

Cualquier información adicional puede ser solicitada a nuestra línea de Atención al Cliente 116.

Cordialmente,

Departamento de Operativa Comercial
ADESA S.A. E.S.P.

Nombre de quien recibe: _____

Nº de identificación: _____

Código: FR-479 Revisión: 01



Fuente: Empresa - Visita abril de 2018

4.10. Estadísticos de tiempos de atención y costos de instalación, reconexión y cambio de medidores

Según información del prestador, se tiene un promedio de instalación del medidor de dos a cinco días después de generada la orden por la oficina de atención al cliente.

Los cargos que aplica la empresa por suspensión o reinstalación del servicio se ajustan a lo indicado en la Resolución CRA 424 de 2007 de la siguiente manera:

a) Suspensión: 1.4% del salario mínimo mensual legal vigente.

b) Reinstalación: 1.2% del salario mínimo mensual legal vigente.

Tabla 41. Costos

2016	2017	2018
\$ 8.273	\$ 8.853	\$ 9.375

Fuente: Empresa - Visita abril de 2018

4.11. Tarifas Aplicadas

De acuerdo con la información reportada al Sistema único de información, en el año 2016, 2017 y 2018 la AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. ID 3255, aplicó las siguientes tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado de acuerdo al Contrato de Operación con Inversión No. 037 de 2002² (en el municipio de Sincelejo - Sucre), que inició el 10 enero de 2003, en los períodos de enero a diciembre de los años antes mencionados:

Tabla 42. Tarifas Aplicadas Acueducto Años 2016, 2017 y 2018

Estrato	Enero a Abril de 2016				Mayo a diciembre de 2016 y Enero a Febrero de 2017				Marzo a diciembre de 2017 y Enero de 2018			
	Cargo Fijo	Consu. Básico	Consumo Complem.	Consu. Suntuar.	Cargo Fijo	Consu. Básico	Consumo Complem.	Consu. Suntuar.	Cargo Fijo	Consu. Básico	Consumo Complem.	Consu. Suntuar.
1	3219	1161	2580	2580	6666	1202	2672	2672	6877	1240	2756	2756
2	5150	1935	2580	2580	6666	2138	2672	2672	6877	2206	2756	2756
3	5794	2322	2580	2580	6666	2538	2672	2672	6877	2618	2756	2756
4	6438	2580	2580	2580	6666	2672	2672	2672	6877	2756	2756	2756
5	17310	3908	3908	3908	17925	4047	4047	4047	18492	4175	4175	4175
6	20708	4128	4128	4128	21444	4275	4275	4275	22122	4410	4410	4410
Comercial	20815	4927	4927	4927	21555	5103	5103	5103	22236	5264	5264	5264
Especial	6438	2580	2580	2580	6666	2672	2672	2672	6877	2756	2756	2756
Industrial	20815	4927	4927	4927	21555	5103	5103	5103	22236	5264	5264	5264
Oficial	6438	2580	2580	2580	6666	2672	2672	2672	6877	2756	2756	2756
Temporal	6438	2580	2580	2580	6666	2672	2672	2672	6877	2756	2756	2756

* No incluye CMT

Tabla 43. Tarifas aplicadas de Alcantarillado Años 2016, 2017 y 2018

Estrato	Enero a Abril de 2016				Mayo a diciembre de 2016 y Enero a Febrero de 2017				Marzo a diciembre de 2017 y Enero de 2018			
	Cargo Fijo	Consu. Básico	Consumo Complem.	Consu. Suntuar.	Cargo Fijo	Consu. Básico	Consumo Complem.	Consu. Suntuar.	Cargo Fijo	Consu. Básico	Consumo Complem.	Consu. Suntuar.
1	701	555	1111	1111	726	575	1150	1150	6877	1240	2756	2756
2	1121	889	1111	1111	1161	920	1150	1150	6877	2206	2756	2756
3	1261	1000	1111	1111	1306	1035	1150	1150	6877	2618	2756	2756
4	1401	1111	1111	1111	1451	1150	1150	1150	6877	2756	2756	2756
5	7421	1666	1666	1666	7684	1725	1725	1725	18492	4175	4175	4175
6	8877	1777	1777	1777	9193	1841	1841	1841	22122	4410	4410	4410
Comercial	8937	1955	1955	1955	9255	2025	2025	2025	22236	5264	5264	5264
Especial	1401	1111	1111	1111	1451	1150	1150	1150	6877	2756	2756	2756
Industrial	8937	1955	1955	1955	9255	2025	2025	2025	22236	5264	5264	5264
Oficial	1401	1111	1111	1111	1451	1150	1150	1150	6877	2756	2756	2756
Temporal	1401	1111	1111	1111	1451	1150	1150	1150	6877	2756	2756	2756

* No incluye CMT

² Contrato de operación con inversión celebrado entre la empresa de servicios Públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sincelejo EMPAS E.S.P. y la Sociedad de Aguas de la Sabana S.A. E.S.P.

En los cuadros anteriores se evidencia que la empresa realizó incrementos de sus tarifas en los meses de mayo del año 2016 y en abril del año 2017, situación que es concordante con los acumulados puntuales de acuerdo con la información publicada por el DANE.

Respecto a las tarifas reportadas en el formato de tarifas aplicadas para los servicios de acueducto y alcantarillado se evidencia que no tiene certificadas las tarifas para el mes de febrero del 2018.

4.12. Facturación y recaudo

El área de Facturación de la empresa ADESA SA ESP, requiere del siguiente personal:

- Dos coordinadores de facturación y crítica.
- Dos técnicos de lectura, que imprimen, digitan e ingresan la información al sistema.
- Un coordinador de base de datos, el cual realiza las vinculaciones de usuarios nuevos y atención de PQR.

En terreno cuenta con inspectores de facturación, auxiliares de lectura y reparto y supervisores de facturación.

La parte de la crítica se encuentra tercerizada con el contratista Construmag, donde su personal se encarga de realizar las revisiones en un promedio de tres días.

Para la operación de Construmag, el coordinador de facturación asigna y envía un correo al contratista con las novedades recibidas en la empresa y posteriormente, éste asigna a cada operario, luego se entrega a la empresa para realizar el ingreso de la información al sistema en crítica.

4.13. Proceso de facturación

4.13.1 Descripción del proceso

La empresa cuenta con el siguiente procedimiento (documentado) para realizar su facturación:

- Elaboración del cronograma de trabajo: Este documento se realiza de manera mensual.
- Activar medidores en sistema: Implica registrar a cada cuenta el medidor, de manera que salga en los listados para toma de lectura.
- Toma de lectura
- Cargue de lecturas al sistema de información SIGA
- Apertura del periodo y ciclo de facturación
- Crítica del consumo: se determinan desviaciones que se pueden presentar en los consumos a facturar.
- Solicitar las tarifas a aplicar en el periodo
- Revisión de tarifas a aplicar: se verifica si existe o no variación en la tarifa a aplicar para el periodo que se está facturando.
- Calcular los consumos a facturar de los usuarios no medidos: para los usuarios que no cuentan con aparato de medida, se miden de acuerdo al promedio de los que sí cuentan con micromedición teniendo en cuenta el estrato al que pertenezca.

- Revisión de consumos excesivo: el coordinador de lectura, crítica y reparto, genera el reporte, para determinar si existe alguna anomalía para proceder con las correcciones respectivas.
- Realizar la facturación de prueba: se realiza con el fin de evitar posibles errores en la preparación de la facturación.
- Confirmar en el sistema la facturación a emitir
- Generación de lotes de impresión y entrega de facturas para reparto
- Impresión y entrega de facturas en broche
- Envío de facturas por email

4.13.2 Ciclos de facturación

La empresa cuenta con once ciclos de facturación en el municipio de Sincelejo, para ello cuenta con un cronograma que se realiza de manera mensual de la siguiente forma:

Imagen 29. Cronograma de facturación abril de 2018

CRONOGRAMA DE FACTURACION																												
abr-18																												
CRONOGRAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Lectura en Terreno		L1	L11	L12	L1		L2		L3		L4		L5		L6		L7		L8		L9		L10		L11		L12	
Digitación	D1-D16-D17	D8	D15-D13	D11	D12			D1	D2	D10	D3					D4							D4	D13	D5	D6	D18	
Analisis Desviaciones	AN DV	AN DV	AN DV	AN DV	AN DV	AN DV		AN DV	AN DV	AN DV	AN DV				AN DV							AN DV						
Crítica en Terreno			CTR1-CTR16-CTR11-CTR15	CTR5	CTR5-CTR3	CTR11	CTR12		CTR1	CTR2	CTR16	CTR3					CTR14							CTR4	CTR13	CTR5	CTR	
Procesos de Facturación e Impresión			FC4-FC13	FC3	FC4	FC1		FC3	FC11-FC12	FC11	FC1					FC2	FC3-FC13					FC4						
Entrega de Facturas			R4	R13	R5	R6		R7	R3	R11-R12	R8	R15-R18	R1-R16			R17	R2	R3	R10	R14								
VENCIMIENTO FACTURAS								V4	V13			V5	V6-V7	V3		V11-V12	V8	V15-V18	V1-V16	V17	V2		V3	V10	V14			

L1 = Lectura Ciclo 1
 D1 = Digitación Ciclo 1
 AN DV = Analisis de desviaciones
 CTR1 = Critica Ciclo 1
 FC1 = Facturación Ciclo 1
 R1 = Reparto Ciclo 1
 V1 = Vencimiento Ciclo 1

ADESA S.A. E.S.P.  UNA EMPRESA DEL GRUPO SALA S.A.

Fuente: Empresa- Visita abril de 2018

4.13.3 Facturación total y por ventas de agua mensual en \$ y en m3

Tabla 44. Estadísticas facturación por M³ y \$

CONCEPTO	2016		2017		VARIACIÓN 2016 - 2017		2018	
	M3	\$	M3	\$	M3	\$	M3	\$
ACUEDUCTO								
Estrato 1	2626283	\$ 4.923.271.411	2684758	\$ 6.364.452.472	2%	29%	704970	\$ 1.772.282.504
Estrato 2	2042557	\$ 5.641.199.353	2068942	\$ 6.544.309.225	1%	16%	523028	\$ 1.769.602.859
Estrato 3	773095	\$ 2.460.581.254	749119	\$ 2.696.144.981	-3%	10%	182311	\$ 709.602.661
Estrato 4	414422	\$ 1.487.708.906	393224	\$ 1.543.522.228	-5%	4%	94758	\$ 407.489.751
Estrato 5	80622	\$ 488.483.806	75389	\$ 498.152.516	-6%	2%	18353	\$ 136.291.955
Estrato 6	53248	\$ 405.510.197	53884	\$ 452.576.832	1%	12%	13723	\$ 130.023.936
Industrial	949	\$ 137.910.782	749	\$ 90.901.842	-21%	-34%	174	\$ 12.877.452
Comercial	196401	\$ 3.410.516.503	196918	\$ 3.921.483.273	0%	15%	48610	\$ 1.099.476.705
Provisional	908	\$ 9.360.196	20	\$ 92.142	-98%	-99%	0	\$ -
Oficial	33922	\$ 1.127.079.570	29661	\$ 1.139.522.031	-13%	1%	6352	\$ 294.640.756
Especial	11499	\$ 177.649.579	12120	\$ 190.351.659	5%	7%	2802	\$ 42.064.667
TOTAL	6233906	\$ 20.269.271.556	6264784	\$ 23.441.509.201	0.5%	16%	1595081	\$ 6.374.353.246
ALCANTARILLADO								
Estrato 1	2891692	\$ 1.971.944.809	2937254	\$ 2.342.800.912	2%	19%	781236	\$ 664.065.063
Estrato 2	2199912	\$ 2.402.587.068	2202135	\$ 2.728.915.819	0%	14%	549122	\$ 730.027.112
Estrato 3	827272	\$ 1.018.736.992	790740	\$ 1.098.136.690	-4%	8%	189951	\$ 286.319.309
Estrato 4	434274	\$ 613.757.123	407624	\$ 627.346.510	-6%	2%	97463	\$ 165.373.788

CONCEPTO	2016		2017		VARIACIÓN 2016 - 2017		2018	
	M3	\$	M3	\$	M3	\$	M3	\$
Estrato 5	82281	\$ 210.025.031	76669	\$ 215.662.093	-7%	3%	18562	\$ 58.403.988
Estrato 6	55652	\$ 174.950.334	54710	\$ 192.883.477	-2%	10%	13787	\$ 55.364.931
Industrial	440	\$ 12.627.222	420	\$ 14.902.550	-5%	18%	96	\$ 3.366.187
Comercial	322120	\$ 1.598.737.265	286316	\$ 1.628.663.338	-11%	2%	61787	\$ 404.732.391
Provisional	0	\$ -	0	\$ -	0%	0%	0	\$ -
Oficial	35990	\$ 482.295.235	30526	\$ 486.820.986	-15%	1%	6506	\$ 124.436.134
Especial	11482	\$ 49.553.156	11525	\$ 46.958.070	0%	-5%	2781	\$ 10.889.260
TOTAL	6861115	\$ 8.535.214.235	6797919	\$ 9.383.090.446	-1%	10%	1721290	\$ 2.502.978.162

Fuente: Empresa- Visita abril de 2018

Según información recibida por la empresa en visita, se facturaron 6.233.906 m³ para el servicio de acueducto para un total de \$ 20.269.271.556 durante el año 2016.

Para el año 2017 se facturaron 6.264.784 m³ para el servicio de acueducto y un total de \$23.441.509.201.

Para el año 2018, se entregó información desde el mes de enero hasta marzo, donde se evidenció que el total facturado para acueducto corresponde a 1.595.081 m³ para un total de \$ 6.374.353.246.

Realizando un comparativo entre los años 2017 y 2018, se puede evidenciar un aumento en m³ del 0.5%, donde el mayor representante de ese aumento es el uso especial con el 5%.

Igualmente, se observa que hubo disminución en m³ facturados para los estratos tres, cuatro, cinco, industrial, provisional y oficial, información que no es acorde con la variación de los suscriptores de acueducto para esos años.

En relación con los valores facturados, entre los años 2016 y 2017, se encuentra que hubo un aumento del 16%, esta información no es acorde con el aumento de los m³ facturados para esos mismos períodos, donde se evidencia una diferencia bastante amplia que corresponde al 15.5%.

Así mismo, se encuentra que hubo una disminución del 34% en pesos facturados para el estrato Industrial, cuando sus m³ facturados disminuyeron en un 21%, por lo tanto, esta información tampoco es acorde, aun cuando en la cantidad de suscriptores reportados por el prestador para esos años, estos se mantuvieron igual.

En cuanto al servicio de alcantarillado, se observa una disminución del 1% en sus m³, pero su \$ facturado aumentó en un 10%, por lo tanto, esta información no es totalmente clara.

4.13.4 Estadísticos por diferencia de lecturas

Tabla 45. Estadísticas de lecturas año 2016

Información	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
Total Usuarios	60.918	61.381	61.698	61.895	62.277	62.638	62.879	63.081	63.181	63.264	63.499	63.622
Total medidores Instalados	56.238	56.750	57.121	57.396	57.816	58.829	59.201	59.537	59.769	60.038	60.341	60.543

Información	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16
Total usuarios medidos	50.924	51.731	52.477	53.018	53.559	54.809	55.663	55.216	55.556	55.582	55.885	55.791
Total usuarios estimados	5.314	5.019	4.644	4.378	4.257	4.020	3.538	4.321	4.213	4.456	4.456	4.752
Total usuarios facturación por promedios - SIN MEDIDOR	4.680	4.631	4.577	4.499	4.461	3.809	3.678	3.544	3.412	3.226	3.158	3.079

Fuente: Empresa - Visita abril de 2018

Tabla 46. Estadísticas de lecturas año 2017

Información	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
Total Usuarios	63.975	64.088	64.372	64.583	64.721	64.877	65.003	65.891	66.111	66.224	66.536	66.538
Total medidores Instalados	60.958	61.135	61.479	61.774	61.961	62.158	62.315	63.222	63.481	63.627	63.969	64.037
Total usuarios medidos	56.339	56.377	56.608	57.034	57.046	57.311	57.386	58.231	58.043	58.757	59.396	59.335
Total usuarios estimados	4.619	4.758	4.871	4.740	4.915	4.847	4.929	4.991	5.438	4.870	4.573	4.702
Total usuarios facturación por promedios - SIN MEDIDOR	3.017	2.953	2.893	2.809	2.760	2.719	2.688	2.669	2.630	2.597	2.567	2.501

Fuente: Empresa - Visita abril de 2018

Tabla 47. Estadísticas de lecturas año 2018

Información	ene-18	feb-18	mar-18
Total Usuarios	67.666	67.803	66.862
Total medidores Instalados	64.146	64.303	64.436
Total usuarios medidos	59.167	59.483	59.621
Total usuarios estimados	4.979	4.820	4.815
Total usuarios facturación por promedios - SIN MEDIDOR	3.520	3.500	2.426

De acuerdo con la información entrega por el prestador en visita realizada en el mes de abril de 2018, los usuarios facturados por promedio para los tres años, corresponde a una media del 5% del total de los usuarios.

4.13.5 Facturas

Una vez revisada la factura a la luz de la resolución CRA 768 de 2016, se encuentra que cumple 14 de los 15 requisitos establecidos en la misma, puesto que no cuenta con la discriminación del CMT, para lo cual, le prestador indica que su tarifa es contractual, por lo tanto no tiene este tipo de cobro.

A continuación, se presentan dos facturas, la primera para estrato uno y la segunda para estrato seis:

Imagen 30. Facturas

ADESA S.A. E.S.P.
 NIT 823.004.006-8
 Sede Principal: C/ra Vía a Conchal
 Sincelajo, Sucre
 www.adesa.com.co

GRUPO PSE

COODIGO 070-001-000034
FACTURA No S-FS08470615
REFERENCIA DE PAGO 0508467655

DATOS DEL CLIENTE
 Nombre: JARABA MESTRA ADER
 Dirección del predio: CL 25 46 434
 Municipio/Departamento: SINCELEJO - SUCRE
 Referencia catastral: 70001010103400037903

IDENTIFICACION FISCAL
 Situación: ACTIVA
 Tipo de Servicio: RESIDENCIAL

DATOS DEL MEDIDOR
 Tipo: Agua
 Marca: AQUA
 Modelo: 15
 Instalación: 15052217

DATOS DE CANTERA
 Fecha Lectura Inicial: 05/12/2017
 Fecha Lectura Final: 05/12/2017
 Medición: 0
 Inhabilitación: 0.0

RESUMEN DE CUENTA (Aplicando Balcón o Contribución)
ACUEDUCTO
 Concepto: CANT (m3) Tarifa Valor a Pagar
 CARGO FISCAL ACUEDUCTO MEDIO 1 25.123.00 25.122
 CONSUMO BASICO 14 4.419.00 51.140
Total a pagar por ACUEDUCTO \$ 34.227

ALCANTARILLADO
 Concepto: CANT (m3) Tarifa Valor a Pagar
 CARGO FISCAL ALCANTARILLADO 1 1.467.00 1.467
 CONSUMO BASICO 14 1.467.00 1.467
Total a pagar por ALCANTARILLADO \$ 9.102

OTROS CONCEPTOS
 Concepto: APROXIMACION A DEBERAS
Total a pagar por OTROS CONCEPTOS \$ 4

TOTAL PERIODO: \$ 34.046

REGLAMOS VIGENTES
 Facturas en milésimo: Valor en milésimo
 22/01/2018 23/01/2018

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.
 COODIGO 070-001-000034
 No. FACTURA S-FS-18470615
 REFERENCIA DE PAGO 0508467655
 CLIENTE JARABA MESTRA ADER
 DIRECCION CL 25 46 434
 PERIODO ENERO
TOTAL A PAGAR \$ 34.040

Fluye el Desarrollo

ADESA S.A. E.S.P.
 NIT 823.004.006-8
 Sede Principal: C/ra Vía a Conchal
 Sincelajo, Sucre
 www.adesa.com.co

GRUPO PSE

COODIGO 070-001-0001103
FACTURA No S-FS08470114
REFERENCIA DE PAGO 0508467154

DATOS DEL CLIENTE
 Nombre: BEBA BLANCA
 Dirección del predio: RR 43 27 23 AP 201
 Municipio/Departamento: SINCELEJO - SUCRE
 Referencia catastral: 70001010103400037903

IDENTIFICACION FISCAL
 Situación: ACTIVA
 Tipo de Servicio: RESIDENCIAL

DATOS DEL MEDIDOR
 Tipo: Agua
 Marca: AQUA
 Modelo: 15
 Instalación: 25112611

DATOS DE CANTERA
 Fecha Lectura Inicial: 05/12/2017
 Fecha Lectura Final: 05/12/2017
 Medición: 0
 Inhabilitación: 0.0

RESUMEN DE CUENTA (Aplicando Balcón o Contribución)
ACUEDUCTO
 Concepto: CANT (m3) Tarifa Valor a Pagar
 CARGO FISCAL ACUEDUCTO MEDIO 1 25.123.00 25.122
 CONSUMO BASICO 14 4.419.00 51.140
Total a pagar por ACUEDUCTO \$ 83.826

ALCANTARILLADO
 Concepto: CANT (m3) Tarifa Valor a Pagar
 CARGO FISCAL ALCANTARILLADO 1 1.467.00 1,467
 CONSUMO BASICO 14 1.467.00 1,467
Total a pagar por ALCANTARILLADO \$ 36.086

OTROS CONCEPTOS
 Concepto: APROXIMACION A DEBERAS
Total a pagar por OTROS CONCEPTOS \$ 4

TOTAL PERIODO: \$ 119.936

REGLAMOS VIGENTES
 Facturas en milésimo: Valor en milésimo
 22/01/2018 23/01/2018

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.
 COODIGO 070-001-0001103
 No. FACTURA S-FS-18470114
 REFERENCIA DE PAGO 0508467154
 CLIENTE BEBA BLANCA
 DIRECCION RR 43 27 23 AP 201
 PERIODO ENERO
TOTAL A PAGAR \$ 119.550

Fluye el Desarrollo

Factura estrato uno

Factura estrato seis

Fuente: Empresa- Visita abril de 2018

4.13.6 Proceso de recaudo

El prestador cuenta con la empresa Servicer, la cual se encarga de realizar el recaudo de los pagos de las facturas de servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Tiene un punto de pago en la sede de atención de PQR de la calle Las Flores y en siete sitios más en el resto de la ciudad.

También cuenta Supergiros y Baloto, que se pueden encontrar en varios puntos de la ciudad de Sincelajo.

Igualmente, tiene varios medios de recaudo, como PSE, pago en línea y bancos cuando se realizan pagos fuera de la ciudad.

Al cierre de las operaciones diarias de las recaudadoras, se realiza una conciliación con los desprendibles o cupones y recibos de pago contra la tira auditora de la máquina registradora o del sistema electrónico y posteriormente, se realiza la consignación respectiva de los valores en la entidad bancaria asignada por ADESA SA ESP.

Tabla 48. Horarios de atención recaudadoras

ENTIDAD RECAUDADORA	HORARIO
SERVICER PRINCIPAL	07:30 am hasta las 06: 15 pm
SERVICER	07:30 am - 12:00 m 01:45pm - 05:15 pm
SUPERGIROS	08:00 am – 12:00 m 02:00 pm – 07:00 pm

ENTIDAD RECAUDADORA	HORARIO
BALOTO	09:00 am – 07:00 pm

Fuente: Empresa- Visita abril de 2018

Imagen 31. Punto de recaudo Barrio Las Flores



Fuente: Empresa- Visita abril de 2018

4.13.7 Efectividad del recaudo

Tabla 49. Efectividad del recaudo año 2016

CONCEPTO	2016		
	FACTURACIÓN	RECAUDO	EFFECTIVIDAD
Estrato 1	\$ 4.923.271.411,33	\$ 4.163.840.893,82	85%
Estrato 2	\$ 5.641.199.352,61	\$ 5.393.574.739,74	96%
Estrato 3	\$ 2.460.581.254,39	\$ 2.428.092.085,09	99%
Estrato 4	\$ 1.487.708.906,08	\$ 1.454.143.814,70	98%
Estrato 5	\$ 488.483.805,59	\$ 487.446.338,26	100%
Estrato 6	\$ 405.510.196,59	\$ 403.968.216,51	100%
Industrial	\$ 137.910.782,00	\$ 139.610.658,55	101%
Comercial	\$ 3.410.516.502,66	\$ 3.322.896.471,52	97%
Provisional	\$ 9.360.196,00	\$ 9.164.920,63	98%
Oficial	\$ 1.127.079.569,64	\$ 968.370.781,52	86%
Especial	\$ 177.649.578,70	\$ 195.963.967,04	110%
TOTAL ACUEDUCTO	\$ 20.269.271.555,59	\$ 18.967.072.887,38	94%
ALCANTARILLADO	\$ -	\$ -	
Estrato 1	\$ 1.971.944.809,24	\$ 1.476.774.151,15	75%
Estrato 2	\$ 2.402.587.067,58	\$ 2.196.381.574,76	91%
Estrato 3	\$ 1.018.736.992,32	\$ 973.317.853,83	96%

CONCEPTO	2016		
ACUEDUCTO	FACTURACIÓN	RECAUDO	EFFECTIVIDAD
Estrato 4	\$ 613.757.123,29	\$ 588.737.336,97	96%
Estrato 5	\$ 210.025.030,57	\$ 208.131.378,32	99%
Estrato 6	\$ 174.950.334,38	\$ 173.785.504,73	99%
Industrial	\$ 12.627.222,00	\$ 12.627.222,00	100%
Comercial	\$ 1.598.737.264,58	\$ 1.309.725.663,52	82%
Oficial	\$ 482.295.234,57	\$ 411.166.237,05	85%
Especial	\$ 49.553.156,43	\$ 52.459.823,27	106%
TOTAL ALCANTARILLADO	\$ 8.535.214.234,96	\$ 7.403.106.745,60	87%
TOTAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	\$ 28.804.485.790,55	\$ 26.370.179.632,98	92%

Fuente: Empresa- Visita abril de 2018

Tabla 50. Efectividad del recaudo año 2017

CONCEPTO	2017		
ACUEDUCTO	FACTURACIÓN	RECAUDO	EFFECTIVIDAD
Estrato 1	\$ 6.364.452.471,71	\$ 5.022.661.190,09	79%
Estrato 2	\$ 6.544.309.224,50	\$ 6.210.643.009,25	95%
Estrato 3	\$ 2.696.144.980,82	\$ 2.627.046.408,15	97%
Estrato 4	\$ 1.543.522.228,21	\$ 1.499.752.650,03	97%
Estrato 5	\$ 498.152.516,37	\$ 502.979.918,57	101%
Estrato 6	\$ 452.576.832,25	\$ 446.708.415,36	99%
Industrial	\$ 90.901.842,00	\$ 88.025.258,03	97%
Comercial	\$ 3.921.483.273,07	\$ 3.705.245.152,50	94%
Provisional	\$ 92.142,00	\$ 340.498,00	370%
Oficial	\$ 1.139.522.030,75	\$ 1.128.722.882,69	99%
Especial	\$ 190.351.659,23	\$ 187.610.420,86	99%
TOTAL ACUEDUCTO	\$ 23.441.509.200,91	\$ 21.419.735.803,53	91%
ALCANTARILLADO	\$ -	\$ -	
Estrato 1	\$ 2.342.800.912,27	\$ 1.668.326.405,30	71%
Estrato 2	\$ 2.728.915.819,22	\$ 2.493.836.078,71	91%
Estrato 3	\$ 1.098.136.690,11	\$ 1.046.686.689,24	95%
Estrato 4	\$ 627.346.510,06	\$ 599.704.252,33	96%
Estrato 5	\$ 215.662.093,40	\$ 216.608.226,46	100%
Estrato 6	\$ 192.883.477,07	\$ 191.032.118,01	99%
Industrial	\$ 14.902.550,00	\$ 13.820.832,00	93%
Comercial	\$ 1.628.663.338,08	\$ 1.411.961.269,36	87%
Oficial	\$ 486.820.985,67	\$ 480.678.966,16	99%
Especial	\$ 46.958.070,39	\$ 42.976.755,67	92%
TOTAL ALCANTARILLADO	\$ 9.383.090.446,27	\$ 8.165.631.593,24	87%

CONCEPTO	2017		
ACUEDUCTO	FACTURACIÓN	RECAUDO	EFFECTIVIDAD
TOTAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	\$ 32.824.599.647,18	\$ 29.585.367.396,77	90%

Fuente: Empresa- Visita abril de 2018

Tabla 51. Efectividad del recaudo año 2018

CONCEPTO	2018		
ACUEDUCTO	FACTURACIÓN	RECAUDO	EFFECTIVIDAD
Estrato 1	\$ 1.772.282.504,14	\$ 1.399.631.547,39	79%
Estrato 2	\$ 1.769.602.858,53	\$ 1.671.608.318,07	94%
Estrato 3	\$ 709.602.660,91	\$ 688.450.155,06	97%
Estrato 4	\$ 407.489.750,99	\$ 394.015.672,18	97%
Estrato 5	\$ 136.291.955,00	\$ 131.020.744,93	96%
Estrato 6	\$ 130.023.936,06	\$ 127.074.293,14	98%
Industrial	\$ 12.877.452,00	\$ 13.988.176,00	109%
Comercial	\$ 1.099.476.705,21	\$ 979.988.957,33	89%
Provisional	\$ -	\$ -	-
Oficial	\$ 294.640.756,00	\$ 367.032.534,01	125%
Especial	\$ 42.064.667,00	\$ 41.438.959,65	99%
TOTAL ACUEDUCTO	\$ 6.374.353.245,84	\$ 5.814.249.357,76	91%
ALCANTARILLADO	\$ -	\$ -	
Estrato 1	\$ 664.065.063,10	\$ 471.196.759,61	71%
Estrato 2	\$ 730.027.111,88	\$ 670.808.847,49	92%
Estrato 3	\$ 286.319.308,73	\$ 271.116.817,41	95%
Estrato 4	\$ 165.373.788,10	\$ 157.160.964,00	95%
Estrato 5	\$ 58.403.988,00	\$ 55.594.095,97	95%
Estrato 6	\$ 55.364.930,94	\$ 53.981.668,36	98%
Industrial	\$ 3.366.187,00	\$ 3.823.959,00	114%
Comercial	\$ 404.732.390,56	\$ 365.694.169,46	90%
Oficial	\$ 124.436.134,00	\$ 156.709.727,92	126%
Especial	\$ 10.889.260,00	\$ 9.763.465,15	90%
TOTAL ALCANTARILLADO	\$ 2.502.978.162,31	\$ 2.215.850.474,37	89%
TOTAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	\$ 8.877.331.408,15	\$ 8.030.099.832,13	90%

Fuente: Empresa- Visita abril de 2018

De acuerdo con las tablas anteriores, la empresa durante la vigencia 2016, tuvo un indicador de recaudo del 94%, para el servicio de acueducto, para alcantarillado del 87%, en 2017 del 91%, para acueducto, para alcantarillado del 87%, para los meses de enero a marzo de 2018, un promedio en recaudo del 91% y 90% para los servicios de acueducto y alcantarillado respectivamente.

Lo anterior indica que la empresa en general cuenta con un indicador de recaudo del 91% para los servicios de acueducto y alcantarillado.

4.14 Cartera

La cartera de la empresa por edades, uso y estrato se tiene de la siguiente manera:

Tabla 52. Cartera por edades y uso a marzo de 2016

USO	30-90 días	91-180 días	181-360 días	361 - 720 días	721- 1080 días	> 1080 días	Valor de la cartera
ESTRATO 1	\$ 1.562.788.259,87	\$ 924.196.160,06	\$ 1.793.783.422,31	\$ 2.846.443.760,16	\$ 2.270.848.993,21	\$ 7.573.184.885,85	\$ 16.971.245.481,46
ESTRATO 2	\$ 768.413.457,40	\$ 434.389.143,48	\$ 872.905.576,45	\$ 1.375.183.118,74	\$ 893.990.988,12	\$ 6.659.285.785,00	\$ 11.004.168.069,19
ESTRATO 3	\$ 262.490.956,57	\$ 138.783.254,01	\$ 286.932.220,41	\$ 437.292.487,90	\$ 271.406.920,55	\$ 2.311.221.726,38	\$ 3.708.127.565,82
ESTRATO 4	\$ 116.624.145,83	\$ 56.944.177,02	\$ 109.541.400,98	\$ 187.707.107,59	\$ 130.565.778,08	\$ 669.985.999,08	\$ 1.271.368.608,58
ESTRATO 5	\$ 24.829.036,10	\$ 9.189.173,00	\$ 19.009.485,00	\$ 24.476.676,03	\$ 20.728.712,01	\$ 51.902.157,12	\$ 150.135.239,26
ESTRATO 6	\$ 21.987.392,91	\$ 9.852.532,35	\$ 12.446.394,02	\$ 23.746.070,18	\$ 22.113.302,20	\$ 76.594.041,84	\$ 166.739.733,50
TOTAL_RES	\$ 2.757.133.248,68	\$ 1.573.354.439,92	\$ 3.094.618.499,17	\$ 4.894.849.220,60	\$ 3.609.654.694,17	\$ 17.342.174.595,27	\$ 33.271.784.697,81
INDUSTRIAL	\$ 2.420.890,00	\$ 96.570,00	\$ 137.870,00	\$ -	\$ 651.049,12	\$ 317.380,00	\$ 3.623.759,12
COMERCIAL	\$ 575.652.965,04	\$ 287.014.965,23	\$ 540.590.805,44	\$ 874.425.396,61	\$ 625.649.506,46	\$ 2.261.525.250,96	\$ 5.164.858.889,74
PROVISIONAL	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 222.099,14	\$ 1.590.075,21	\$ 103.270,74	\$ 1.915.445,09
OFICIAL	\$ 236.495.232,96	\$ 33.980.761,00	\$ 76.245.638,13	\$ 72.986.055,43	\$ 40.643.439,92	\$ 15.259.835,10	\$ 475.610.962,54
ESPECIAL	\$ 16.628.313,00	\$ 7.897.683,00	\$ 15.578.703,00	\$ 28.503.825,11	\$ 24.496.637,93	\$ 147.641.395,99	\$ 240.746.558,03
TOTAL_NO RES	\$ 831.197.401,00	\$ 328.989.979,23	\$ 632.553.016,57	\$ 976.137.376,29	\$ 693.030.708,64	\$ 2.424.847.132,79	\$ 5.886.755.614,52
TOTAL GENERAL	\$ 3.588.330.649,68	\$ 1.902.344.419,15	\$ 3.727.171.515,74	\$ 5.870.986.596,89	\$ 4.302.685.402,81	\$ 19.767.021.728,06	\$ 39.158.540.312,33

Fuente: Empresa - Visita abril de 2018

En el momento de la visita, la empresa contaba con una cartera total de 39.158.540.312 para el municipio de Sincelejo, donde el mayor representante de la misma corresponde al estrato uno con el 43%.

Según la anterior información, la empresa cuenta con cartera mayor a 1080 días por un valor de \$19.767.021.728, para los dos servicios, donde el mayor representante sigue siendo el estrato uno con un total de \$7.573.184.855

4.14.1 Gestión de cobro

La cartera representa la necesidad de su cobro; es así como el principal objetivo de la gestión persuasiva de la empresa, es la recuperación total e inmediata de la misma, o el aseguramiento del pago mediante el otorgamiento de plazos o facilidades para cancelar la deuda con el lleno de los requisitos legales, constituyéndose en una política de acercamiento más efectiva con el deudor, tratando de evitar el proceso de cobro jurídico.

En la gestión de cobro persuasivo se invita al usuario a cancelar sus obligaciones por concepto de servicios públicos, realizando BRIGADAS DE RECAUDO, donde se ofrece la oportunidad de realizar un convenio de pago o la cancelación total de la deuda, a través del envío de cartas en la que se informa el monto total de la deuda y el valor de la cuota inicial de acuerdo con las políticas comerciales vigentes. Para el desarrollo de esta actividad a cada gestor comercial se le asigna un número de clientes que debe gestionar; para lo cual, se acercan al predio asignado y contactan al usuario, le informan que actualmente tiene una obligación pendiente y que debe acercarse el día de la Brigada para realizar el pago total o un convenio de pago, o de lo contrario se les suspenderá el servicio. Es de anotar que los Gestores Comerciales deben realizar las visitas el mismo día de la entrega de las cartas asignadas.

Para ejercer auditoría en terreno, se realizarán varias visitas diarias por parte del supervisor destinado para tal fin; en estas se verificará la siguiente información:

- Que los gestores comerciales u operarios realicen el trabajo asignado el mismo día que le fue entregado.
- Que la información entregada por los gestores comerciales u operarios, sea veraz y confiable.
- Que la información suministrada al usuario por parte del gestor comercial sea acorde a las políticas de la empresa cliente. Así mismo, se indagará por la claridad de la información entregada y el trato recibido por parte del operario.

El cierre de trabajo se realiza con el resultado reportado por el gestor comercial en las planillas de trabajo; para ello, el supervisor será el encargado de reunir las planillas debidamente diligenciadas y entregarlas al Coordinador Comercial. El Coordinador Comercial procede a cerrar diariamente en sistemas el trabajo y analizar los resultados, con el fin de reforzar la supervisión de los gestores comerciales. Al culminar el cierre, la información se envía al cliente debidamente relacionadas en una remisión o a través de la forma acordada.

SUSPENSIÓN/REINSTALACIÓN DEL SERVICIO

La empresa ejecutará esta acción, si se cumplen las siguientes condiciones:

- Si el cliente no cancela el valor correspondiente a la facturación corriente o lo estipulado en el acuerdo de pago.
- Si el cliente no cumple con el acuerdo de pago pactado previamente.

La información referente a la suspensión realizada, se debe registrar en el acta de suspensión; la cual debe ser correctamente diligenciada.

Una vez el cliente realice el pago de su factura o lo pactado en el acuerdo de pago, se generará la orden de reinstalación del servicio. La información referente a la

reinstalación ejecutada, se debe registrar en el acta de reinstalación; la cual se debe diligenciar correctamente.

4.15 Estratificación aplicada

El municipio cuenta con el Decreto N° 517 de 2012, por medio del cual se adopta la actualización de estratificación urbana del municipio de Sincelejo.

Las actualizaciones en la empresa respecto a la estratificación, se realizan de acuerdo con las resoluciones emitidas por el municipio.

Las reclamaciones se reciben en la oficina de estratificación de la Alcaldía Municipal, esta oficina programa visita con un inspector para verificar los ítems estipulados en la metodología DANE.

Realizada la visita en el CPE se presenta el caso y se da puntuación a cada uno de los ítems que contiene el formulario, teniendo en cuenta la participación de cada integrante del comité.

Ingresada la información al aplicativo DANE arroja el estrato en que debe estar el predio, si el estrato es el mismo por el cual reclama el usuario, se ratifica, de lo contrario se modifica, esta decisión queda estipulada en las resoluciones que se emiten en cada una de las reuniones del CPE.

La empresa informó que el representante actual para el CPE (Comité Permanente de Estratificación) es la Jefe de facturación, la señora Olry Tejada Escuderos, e informa que las reuniones se realizan generalmente dos veces al mes.

4.15.1 Concurso económico

De acuerdo con la información cargada al SUI, se tiene lo siguiente:

Tabla 53. Cargue SUI concurso económico

AÑO	MUNICIPIO	C X C ESTRATIFICACION	APORTE
2016 – SEM 1	SINCELEJO	SI	SI
2016 – SEM 2	SINCELEJO	SI	SI
2017 – SEM 1	SINCELEJO	NO	NA
2017 – SEM 2	SINCELEJO	SI	SI

Fuente: Sistema Único de Información – SUI – Consulta realizada en abril de 2018

La tabla anterior muestra que el municipio de Sincelejo no remitió cuentas por cobrar a la Empresa Aguas de la Sabana SA ESP., por concepto de estratificación para el primer semestre del año 2017. Para los demás semestres, se muestra que se envió cuenta de cobro y la empresa realizó el pago respectivo.

4.16 Subsidios y Contribuciones

Mediante Acuerdo Municipal N° 159 de julio 6 de 2016, se establecen los factores de subsidio y los porcentajes de aporte solidarios para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la siguiente manera:

Tabla 54. Subsidios de acueducto y alcantarillado

USO	Consumo Acueducto	Vertimiento Alcantarillado
Estrato 1	55%	50%
Estrato 2	20%	15%
Estrato 3	5%	5%

Fuente: Empresa- Visita abril de 2018

Tabla 55. Aportes solidarios de acueducto y alcantarillado

USO	% APORTES SOLIDARIOS Consumo
Estrato 5	50%
Estrato 6	60%
Industrial	40%
Comercial	65%

Fuente: Empresa- Visita abril de 2018

Verificamos el maestro de facturación de acueducto y alcantarillado con corte a marzo de 2018 y pudimos constatar que la empresa está dando cumplimiento al Acuerdo N° 159 de julio 6 de 2016, así como lo estipulado en el artículo 125 de la ley 1450 de 2011.

Tabla 56. Maestro de facturación, subsidios y contribuciones aplicados 2016

Subsidios y Contribuciones Facturados por Empresa en pesos												
Año		2016										
Período		Anual										
Ubicación		Total										
Empresa		AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.										
Empresa		AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.										
Empresa	Id empresa	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Total Subsidios	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Industrial	Comercial	Otros	Total Contribuciones
AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	3255	4,523,931,159	1,367,864,196	168,533,797	6,060,329,152	0	187,187,303.03	169,035,581.06	56,750,287	1,687,817,912.24	0	2,100,791,083.33
		4,523,931,159	1,367,864,196	168,533,797	6,060,329,152	0	187,187,303.03	169,035,581.06	56,750,287	1,687,817,912.24	0	2,100,791,083.33

Fuente: SUI – Consulta realizada en mayo de 2018.

Tabla 57. Maestro de facturación, subsidios y contribuciones aplicados 2017

Subsidios y Contribuciones Facturados por Empresa en pesos												
Año		2017										
Período		Anual										
Ubicación		Total										
Empresa		AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.										
Empresa		AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.										
Empresa	Id empresa	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Total Subsidios	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Industrial	Comercial	Otros	Total Contribuciones
AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	3255	5,957,466,526	1,647,257,387	106,138,330	7,710,862,243	0	213,355,119.3	203,844,010.62	42,496,387	2,167,249,414.44	0	2,626,944,931.36
		5,957,466,526	1,647,257,387	106,138,330	7,710,862,243	0	213,355,119.3	203,844,010.62	42,496,387	2,167,249,414.44	0	2,626,944,931.36

Fuente: SUI – Consulta realizada en mayo de 2018.

Tabla 58. Maestro de facturación, subsidios y contribuciones aplicados hasta marzo de 2018

Subsidios y Contribuciones Facturados por Empresa en pesos												
Año		2018										
Período		Trimestre 1										
Ubicación		Total										
Empresa		AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.										
Empresa		AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.										
Empresa	Id empresa	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Total Subsidios	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Industrial	Comercial	Otros	Total Contribuciones
AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	3255	1,829,148,025	526,158,751	26,363,347	2,381,670,123	0	56,520,420.94	58,434,221.96	6,231,033	622,259,897.54	0	743,445,573.44
		1,829,148,025	526,158,751	26,363,347	2,381,670,123	0	56,520,420.94	58,434,221.96	6,231,033	622,259,897.54	0	743,445,573.44

Fuente: SUI – Consulta realizada en mayo de 2018.

4.16.1 Estado de la deuda del municipio de Sincelejo

Estado actual de la deuda por subsidios es el siguiente:

Tabla 59. Estado de deuda

Concepto	Subsidios adeudados
Saldo deuda Subsidios a marzo 2018	3.088.926.262

Fuente: Empresa- Visita abril de 2018

De acuerdo con lo anterior y lo verificado en visita, se puede observar que el municipio de Sincelejo se encuentra al día con los pagos de subsidios a la empresa, adeudando únicamente el mes de marzo, para lo cual, la empresa indicó que la cuenta de cobro por este valor fue remitida el día 06 de abril de 2018.

4.17 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (la información se requiere de manera mensual para los años 2016, 2017 y lo corrido de 2018)

La empresa ADESA SA ESP, cuenta con un procedimiento de atención al cliente totalmente documentado de la siguiente manera:

- **Recepción del cliente:** para este servicio, se cuenta con dos oficinas ubicadas en la ciudad de Sincelejo, una en el barrio Las Flores y otra en el barrio El Progreso, donde se reciben, atienden, tramitan y solucionan las peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes que presenten los usuarios, los suscriptores activos o potenciales en relación con el servicio prestado.
- **Recepción de PQR:** Se tramitan de forma verbal o escrita, donde se atiende por la recepcionista y seguidamente se direcciona a la ventanilla que corresponda según su requerimiento. Según lo indicado en visita, la empresa siempre cita a los usuarios para dar respuesta a sus solicitudes, para ello cuenta con el sistema de gestión documental Orfeo, mediante el cual se hace seguimiento a las PQR interpuesta por los usuarios, donde se les otorga una tipificación, un trámite de respuesta interno y posteriormente la citación al usuario en sede de atención al cliente. Igualmente, maneja el sistema SIGA para el control de las denuncias interpuestas. La empresa cuenta con digiturno, por medio del cual se da atención de acuerdo a la necesidad del usuario.
- **Procedimiento en SIGA:** Se ingresa la información al sistema con el código de identificación del suscriptor al módulo padrón principal de la siguiente manera:

Imagen 32. Módulo padrón principal - SIGA

S.I.G.A. (Sistema Integrado de Gestión de Agua)
 Archivo Edición Consulta Registro Informes Ayuda Ventana

SIGA - PQR - RADICADOS

Información Básica | Información Detallada | Notificaciones de Respuesta | Apertura a Pruebas

Información del Radicado

Tipo Radicado	Radicado N°	Radicado Padre N°	Ver	Canal Recepción	Medio Recepción	Sede Radicación
REC. REP. & SUB. AJ	2012 - 04363 - 3	2012 - 04363 - 1		1 PERSONAL	2 ESCRITO	002 OKALA
Fecha Radicado	Fecha Vencimiento	Funcionario Responsable	Fecha Asignación	Fecha Anulación	Funcionario que Anula	
29/05/2012	14/06/2012	000326 LILIANA BERTEL	29/05/2012			

Descripción del Radicado
 LA SRA. MARÍA PAOLA GOMESCASSERES ACUÑA INTERPONE RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION CONTRA EL ACTO ADMINISTRATIVO N° 20121210009021 Y MANIFIESTA E INFORMA QUE EN CALIDAD DE ARRENDATARIA DEL LOCAL UBICADO EN LA CARRERA 20 NÚMERO 14-24 LC 02. EDIFICIO KATIUSKA.

Tipo Usuario: USUARIO
 Comunit.:
 Radicado de Grupo N°: -
 Cod. Rad. Entrada Gest. Doc.: 20121210010322
 Estado:
 Autoriza Envío de Resp. por Email:

Información del Inmueble

Departamento	Municipio	Cuenta													
070 SUCRE	001 SINCELEJO	0007705	ISAAC Y DURAN BOUTIQUE												
Tipo vía	Nro. vía	Letra vía	Bis vía	Nro. int.	Letra int.	Bis int.	Altura	Tipo sector	Nro. sector	Tipo bloque	Nro. bloque	Tipo nivel	Nro. nivel	Tipo inm.	Nro. inm.
CARRERA	20			14			24							LOCAL	02
Dirección											Barrio				
KR 20 14 24 LC 02											0101	LA FORD			

Información del Peticionario

Departamento	Municipio	Tipo Doc.	Nro. Doc.	Lugar de Expedición											
070 SUCRE	001 SINCELEJO	CÉD. CIUDAD.	64577670	070 SUCRE 001 SINCELEJO											
Nombre	Email	Teléfono Fijo	Teléfono Celular												
MARIA PAOLA GOMESCASSERES ACUÑA		2742533													
Tipo vía	Nro. vía	Letra vía	Bis vía	Nro. int.	Letra int.	Bis int.	Altura	Tipo sector	Nro. sector	Tipo bloque	Nro. bloque	Tipo nivel	Nro. nivel	Tipo inm.	Nro. inm.
CARRERA	20			14			24							LOCAL	02
Dirección											Barrio				
KR 20 14 24 LC 02											0101	LA FORD			

Información del Apoderado

Tipo Doc.	Nro. Doc.	Lugar de Expedición	Nombre

Información de Registro

Fecha de Registro	Funcionario
29/05/2012 17:26	000477 IRINA POLO

Fuente: Empresa - Visita abril de 2018

El jefe de atención comercial y/o coordinador comercial, analiza diariamente cada PQR que llega a su bandeja de Orfeo, creando nuevos expedientes a los que son nuevos casos o en su defecto incluyendo en los ya existentes. Posteriormente, se reasignan equitativamente a los funcionarios que conforman la Unidad Legal Comercial o quien haga sus veces en las diferentes sedes para su respectiva respuesta.

Según información entregada en visita, la empresa atiende las peticiones en un promedio de doce días.

- **Cierre del reclamo:** Todos los reclamos deben ser finalizados en SIGA, con la siguiente tipificación:

- ✓ Accede
- ✓ Accede parcialmente
- ✓ No accede
- ✓ Archiva

Para los recursos de Reposición y Apelación que aplique:

- ✓ Confirma
- ✓ Modifica
- ✓ Revoca
- ✓ Rechaza
- ✓ Traslado por competencia

4.17.1 Horarios de atención al usuario

La empresa cuenta con los siguientes horarios de atención:

Tabla 60. Horarios de atención comercial

ADESA S.A. E.S.P				
SEDES	TELEFONO	DIRECCIÓN	HORARIO MAÑANA	HORARIO TARDE
LAS FLORES	2771111	KR 19 16 A 87	07:30 AM - 11:30 AM	01:00 PM - 05:00 PM
PROGRESO	2771111	KR 19 42 A 84	07:30 AM - 12:00 PM	02:00 PM - 05:30 PM

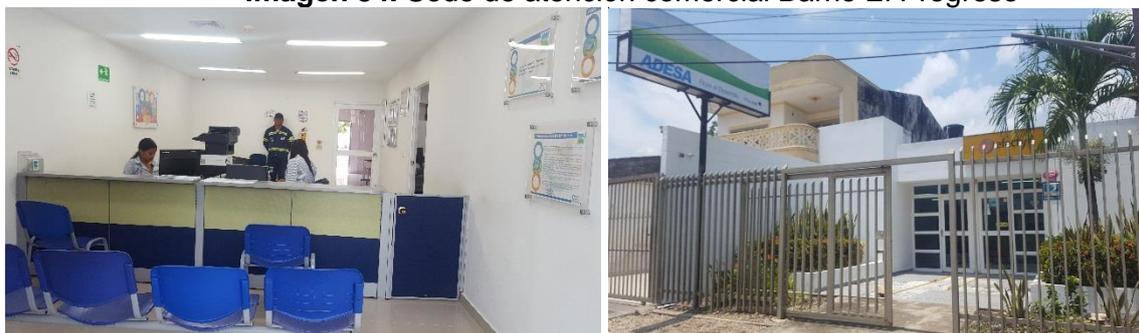
Fuente: Empresa - Visita abril de 2018

Imagen 33. Sede de atención comercial Barrio Las Flores



Fuente: Empresa - Visita abril de 2018

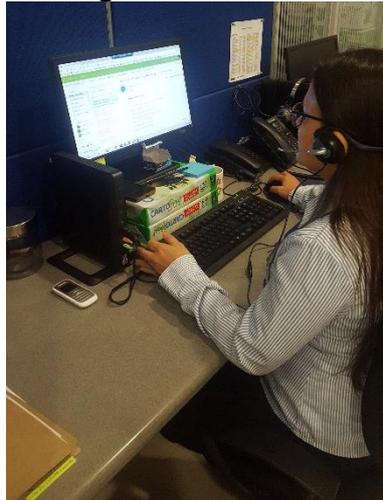
Imagen 34. Sede de atención comercial Barrio El Progreso



Fuente: Empresa - Visita abril de 2018

Igualmente, la empresa cuenta con atención comercial desde el call center mediante la línea 116, a través del cual, el asesor atiende las PQR de los usuarios y brinda asesoramiento de acuerdo con lo requerido.

Imagen 35. Call Center



Fuente: Empresa - Visita abril de 2018

4.17.2 Formatos de atención al usuario

La empresa cuenta con tres formatos de atención al usuario:

Imagen 36. Formatos de atención al usuario



Sincojejo, _____

Señores
ADESA S.A. E.S.P.
Ciudad

ASUNTO: Autorización para ser notificado Electrónicamente

Yo, _____, identificado con la cédula de ciudadanía No. _____ de _____, autorizo a la empresa ADESA S.A. E.S.P. para que en virtud de los artículos 56 y 67 de la Ley 1437 de 2011, me notifique de forma electrónica de la decisión que tome respecto de la petición que presenté el día _____ de _____ del año _____, y de la respuesta a los recursos que llegare a presentar.

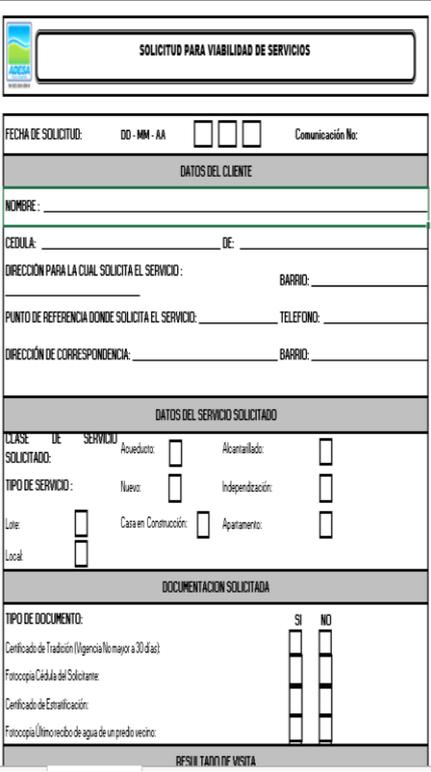
La dirección de correo electrónico a la que autorizo me notifique es: _____, la cual declaro me pertenece.

Lo anterior, sin perjuicio de la potestad que tengo solicitar a ADESA S.A. E.S.P., que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título.

Atentamente,

C.C. No. _____ de _____
Número de Teléfono _____

Autorización de notificación electrónica



SOLICITUD PARA VIABILIDAD DE SERVICIOS

FECHA DE SOLICITUD: DD - MM - AA Comunicación No: _____

DATOS DEL CLIENTE

NOMBRE: _____

CEDULA: _____ DE: _____

DIRECCION PARA LA CUAL SOLICITA EL SERVICIO: _____ BARRIO: _____

PUNTO DE REFERENCIA DONDE SOLICITA EL SERVICIO: _____ TELEFONO: _____

DIRECCION DE CORRESPONDENCIA: _____ BARRIO: _____

DATOS DEL SERVICIO SOLICITADO

CLASE DE SERVICIO SOLICITADO: Acueducto: Alcantarillado:

TIPO DE SERVICIO: Nuevo: Independización:

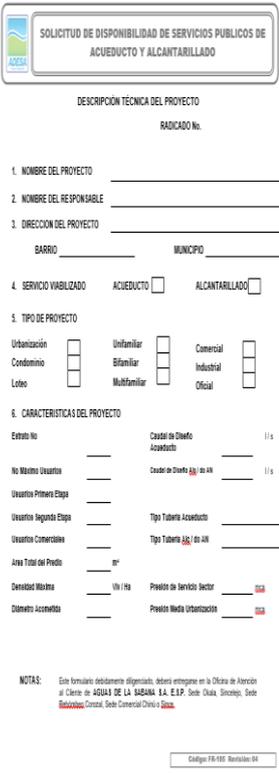
Lote: Casa en Construcción: Apartamento:

Local:

DOCUMENTACION SOLICITADA

TIPO DE DOCUMENTO:	SI	NO
Certificado de Tradición (Vigencia No mayor a 30 días)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fotocopia Cédula del Solicitante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Certificado de Estratificación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fotocopia Último recibo de agua de un pedio vecino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RESUMEN TANTO DE VISITA



SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

DESCRIPCION TECNICA DEL PROYECTO

RADICADO No: _____

- NOMBRE DEL PROYECTO _____
- NOMBRE DEL RESPONSABLE _____
- DIRECCION DEL PROYECTO _____
BARRIO _____ MUNICIPIO _____
- SERVICIO VIABILIZADO ACUEDUCTO ALCANTARILLADO
- TIPO DE PROYECTO
Urbanización Unifamiliar Comercial
Condominio Sifamiliar Industrial
Lote Multifamiliar Oficial
- CARACTERISTICAS DEL PROYECTO
Estado No _____ Caudal de Diseño Acueducto _____ l/s
No Manos Usuarios _____ Caudal de Diseño ago. en 40 _____ l/s
Usuario Primero Etapa _____
Usuario Segundo Etapa _____ Tipo Tuberia Acueducto _____
Usuario Comercial _____ Tipo Tuberia Ago. en 40 _____
Area Total del Predio _____ m²
Cantidad Manos _____ Un / Ha Presión de Servicio Sector _____ mmHg
Diámetro Acuerda _____ Presión Media Urbanización _____ mmHg

NOTAS: Este formulario debidamente diligenciado, deberá entregarse en la Oficina de Atención al Cliente de AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. Sede Chía, Sivacajé, Sede **Bogotá**, Corrales, Sede Comercial Chía o **Susa**.

Código FR-003 Revisión 04

PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS

Ciudad _____ Fecha _____

Señor Gerente
ADESA S.A. E.S.P.

Por medio de este escrito presento a usted la siguiente correspondencia con fundamento en lo dispuesto por la constitución política y la ley de servicios públicos domiciliarios para que sea solucionado el problema que a continuación se expone:

Nombre: _____ De _____
C.C. No. _____
Actuando en calidad de: _____
Del predio ubicado en: _____ Barrio: _____
Ciudad: _____ Identificado con el código: _____
Dirección para notificación: _____ Barrio: _____
Ciudad: _____
Teléfono: _____
E-mail: _____

_____ Firma

1. A1-02-1080 (Decreto de la Dirección de Planeación Urbana, del Ministerio del Interior y Justicia) y el artículo 109 de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Procedimiento Administrativo General) y el artículo 109 de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Procedimiento Administrativo General) y el artículo 109 de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Procedimiento Administrativo General).

2. Ley 1472 de 2014 - Ley 101 de 1993

Formato de peticiones quejas y reclamos

PRESENTACION DE RECURSOS

Ciudad _____ Fecha _____

Señor Gerente
ADESA S.A. E.S.P.

Por medio de este escrito y con fundamento en la ley de los Servicios Públicos domiciliarios, presento ante usted RECURSO DE REPOSICION y subsidiariamente el de APELACION ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para que revise y modifique la decisión tomada por la empresa a través de:

Acto empresarial No. _____
Fecha: _____
Referente a la petición que formule por escrito radicada el día: _____
Bajo el No. _____

En el sentido que:

Presento este recurso sustentado en las siguientes razones:

Nombre: _____ De _____
C.C. No. _____
Actuando en calidad de: _____
Del predio ubicado en: _____ Barrio: _____
Ciudad: _____ Identificado con el código: _____
Dirección para notificación: _____ Barrio: _____
Ciudad: _____
Teléfono: _____
E-mail: _____

_____ Firma

1. Ley 1472 de 2014 - Ley 101 de 1993

Formato de presentación de recursos

Fuente: Empresa- Visita abril de 2018

4.17.3 Estadísticas de PQRS para el periodo

Tabla 61. Estadísticas de PQR año 2016

CAUSAL	Total	Promedio mensual
Inconformidad por el consumo x desviación	2.650	221
Falla en la prestación del servicio por calidad alcantarillado	709	59
Petición cambio de datos básicos	1.014	85
Reporte fuga de acueducto	2.446	204
Falla en la prestación del servicio por continuidad	146	12
Petición capacitación u otra información	632	53
Inconformidad con cobros por promedio	801	67
No llega agua	1.219	102
Petición conexión acueducto	339	28
Petición x condiciones de seguridad o riesgo alcantarillado	0	0
Queja x condiciones de seguridad o riesgo alcantarillado	237	20
Inconformidad por el consumo x lectura	574	48
Solicitud de carrotanques	508	42
Entrega y oportunidad de la factura	107	9
Detección de fugas	1.276	106
Solicitud de revisión de medidor	820	68
Reporte inmueble desocupado	810	68
Instalación de medidor	115	10

CAUSAL	Total	Promedio mensual
Presupuesto de acueducto	537	45
Inconformidad x el vertimiento facturado	66	6
Petición susP acueducto x mutuo acuerdo	28	2
Inconformidad por cobros x susp / corte	481	40
Inconformidad x cobro x reinstalación/reconexión	371	31
Por actos de suspensión corte, reconexión y reinstalación	137	11
Reclamo por cobros de irregularidad	6	1
cobros por servicios no prestados de acueducto	17	1
Reporte reparcho pendiente	13	1
Otros	3.139	262
Total	19.198	1.600

Fuente: Empresa - Visita abril de 2018

Tabla 62. Estadísticas de PQR año 2017

CAUSAL	Total	Promedio mensual
Inconformidad por el consumo x desviación	2.532	211
Falla en la prestación del servicio por calidad alcantarillado	703	59
Petición cambio de datos básicos	874	73
Reporte fuga de acueducto: en redes, acometida y/o medidor.	2.345	195
Falla en la prestación del servicio por continuidad	15	1
Petición capacitación u otra información	369	31
Inconformidad con cobros por promedio	317	26
No llega agua	2.599	217
Petición conexión acueducto	229	19
Petición x condiciones de seguridad o riesgo alcantarillado	0	0
Queja x condiciones de seguridad o riesgo alcantarillado	370	31
Inconformidad por el consumo x lectura	312	26
Solicitud de carrotanques	714	60
Entrega y oportunidad de la factura	366	31
Detección de fugas	2.059	172
Solicitud de revisión de medidor	1.208	101
Reporte inmueble desocupado	819	68
Instalación de medidor	47	4
Presupuesto de acueducto / Nuevo servicio de acueducto	468	39
Inconformidad x el vertimiento facturado	22	2
Petición susp acueducto x mutuo acuerdo	54	5
Inconformidad por cobros x susp / corte	631	53
Inconformidad x cobro x reinstalación/reconexión	533	44
Por actos de suspensión corte, reconexión y reinstalación	823	69

CAUSAL	Total	Promedio mensual
Reclamo por cobros de irregularidad	16	2
cobros por servicios no prestados de acueducto	92	8
cobro por servicios no prestado de alcantarillado	12	1
Reporte reparacheo pendiente	42	4
petición cambio de medidor	43	4
Queja x cambio de medidor o equipo de medida	56	5
Hurto de medidor	137	12
Otros	2.425	202
Total	21.232	1.769

Fuente: Empresa- Visita abril de 2018

Tabla 63. Estadísticas de PQR año 2018

CAUSAL	Total	Promedio mensual
Inconformidad por el consumo x desviación	845	282
Falla en la prestación del servicio por calidad alcantarillado	173	58
Petición cambio de datos básicos	296	99
Reporte fuga de acueducto: en redes, acometida y/o medidor.	779	260
Falla en la prestación del servicio por continuidad	0	0
Petición capacitación u otra información	132	44
Inconformidad con cobros por promedio	137	46
No llega agua	869	290
Petición conexión acueducto	110	37
Petición x condiciones de seguridad o riesgo alcantarillado	43	43
Queja x condiciones de seguridad o riesgo alcantarillado	69	35
Inconformidad por el consumo x lectura	54	27
Solicitud de carrotanques	169	56
Entrega y oportunidad de la factura	64	21
Detección de fugas	577	192
Solicitud de revisión de medidor	351	117
Reporte inmueble desocupado	250	83
Instalación de medidor	45	45
Presupuesto de acueducto / Nuevo servicio de acueducto	46	46
Inconformidad x el vertimiento facturado	0	0
Petición susp acueducto x mutuo acuerdo	36	36
Inconformidad por cobros x susp / corte	113	38
Inconformidad x cobro x reinstalación/reconexión	94	31
Por actos de suspensión corte, reconexión y reinstalación	183	61
Reclamo por cobros de irregularidad	35	35
cobros por servicios no prestados de acueducto	71	36

CAUSAL	Total	Promedio mensual
cobro por servicios no prestado de alcantarillado	0	0
Reporte reparcheo pendiente	0	0
petición cambio de medidor	55	28
Queja x cambio de medidor o equipo de medida	16	16
Hurto de medidor	0	0
Tarifa cobrada		20
verificar existencia del inmueble		80
Otros	923	308
Total	6.655	2.218

Fuente: Empresa - Visita abril de 2018

Según la información relacionada en las tablas de estadísticas de PQR, para el año 2016 se recibieron 19.198 quejas y el promedio mensual de ellas corresponde a 1.600, donde se evidencia que los casos más frecuentes son relacionados con Inconformidad por el consumo por desviación, detección de fugas y otros.

Para el año 2017, se recibieron en total 21.232 quejas y un promedio mensual de 1.769, de las cuales las mayores causales de reclamación se relacionan con Inconformidad por el consumo por desviación, Reporte fuga de acueducto: en redes, acometida y/o medidor, no llega el agua, detección de fugas y otros.

Para lo corrido del año 2018, se evidencian quejas frecuentes por Reporte fuga de acueducto: en redes, acometida y/o medidor, no llega el agua, detección de fugas y otros.

Según información recibida de la empresa, mensualmente se organizan los comités de servicio al cliente para la gestión integral de las PQRS y retroalimentación a la organización de lo que ocurre con el cliente, como parte esencial en la construcción de experiencias positivas y relaciones de largo plazo.

El promedio de respuesta que tiene actualmente la empresa para responder las PQR es de siete días.

Se revisaron expedientes para los años objeto de análisis, encontrando que se cumple con lo dispuesto en la ley 1437 de 2011, respetando los tiempos estipulados para dar atención a los usuarios.

4.17.4 Estadísticas SAP (Silencio Administrativo Positivo), REP (Recurso de Reposición) y RAP (Recurso de Apelación)

Tabla 64. Estadísticas SAP (2016 – 2018)

Trámite SAP	Total
Desfavorable	6
Favorable	14
Pendiente pronunciamiento SSPD	32
Total General	52

Fuente: Empresa - Visita abril de 2018

Tabla 65. Estadísticas RAP - REP 2016

DECISIÓN	SEDE		Total general
	LAS FLORES	PROGRESO	
ARCHIVA	2		2
CONFIRMA	409	5	414
IMPROCEDENTE	5		5
INHIBIRSE	1		1
MODIFICA	126	1	127
RECHAZA	17		17
REVOCA	25	1	26
Total general	585	7	592

Fuente: Empresa - Visita abril de 2018

Tabla 66. Estadísticas RAP - REP 2017

DECISIÓN	SEDE		Total general
	LAS FLORES	PROGRESO	
ARCHIVA	1		1
CONFIRMA	396	1	397
IMPROCEDENTE	4		4
INHIBIRSE	1		1
MODIFICA	142	2	144
RECHAZA	5		5
REVOCA	11		11
Total general	560	3	563

Fuente: Empresa - Visita abril de 2018

Tabla 67. Estadísticas RAP - REP 2018

DECISIÓN	SEDE		Total general
	LAS FLORES	PROGRESO	
IMPROCEDENTE	1		1
Total general	1	0	1

Fuente: Empresa - Visita abril de 2018

Según la información entregada por la empresa, la mayor cantidad de recursos se atienden en reposición o apelación, y para los trámites de Silencios Administrativos Positivos, se tiene un total de 52 trámites para los tres años.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Conforme a la Resolución 315 de 2005 la comisión reguladora de agua potable y saneamiento básico estableció la metodología para clasificar las personas de acueducto y alcantarillado y aseo de acuerdo con un nivel de riesgo.

A partir del año 2015, las empresas clasificadas en el Grupo I 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 al año 2015.

5.1.4.1. Indicadores de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

A continuación, se muestran los indicadores más relevantes de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Tabla 68. Indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

Año	SUSCRIPTORES		COBERTURA (%)		CONTINUIDAD (h/día)	COBERTURA MICROMEDICIÓN (%)	IANC (%)
	ACU	ALC	ACU	ALC			
2016	62716	59599	99.95	98.99	14.57	96.35%	47.13
2017	64350	58598	99.95	99.98	17.49	97.36%	52.33
2018 (marzo)	65855	60257	ND	ND	ND	97.48%	ND

Fuente: ADESA S.A. E.S.P. – Visita abril de 2018

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

6.1 Actualizaciones de RUPS

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010³ dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, una vez al año con la siguiente periodicidad:

Tabla 69. Periodicidad de Actualización

Distribución según último dígito del ID	Períodos 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

De igual manera, la Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015⁴, en la cual se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS, así:

Tabla 70. Reporte RUPS

Distribución según último dígito del ID	Períodos 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

³ 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.

⁴ Por la cual se establecen los requisitos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro único de Prestadores –RUPS para su inscripción, actualización y cancelación

De acuerdo con lo anterior, se observa que la actualización para el prestador Aguas de La Sabana, debe realizarse en el “*En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo*”, 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 2015 y 2016; y una actualización rechazada para el año 2017 presentada en la fecha establecida en RUPS, por lo que la empresa debió presentar una nueva solicitud que se aprobó el 16 de junio de 2017.

Imagen 37. Actualizaciones RUPS

Búsqueda específica						
SUCRE		SINCELEJO				
# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	Nº RAD	FECHA RADICACION
1	362626	3255 AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2017103255362626	10/10/2017 17:42:03
2	361698	3255 AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201783255361698	14/08/2017 17:15:30
3	360849	3255 AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201763255360849	16/06/2017 08:57:18
4	359792	3255 AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201733255359792	29/03/2017 15:41:46
5	345791	3255 AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201653255345791	11/05/2016 16:29:17
6	329560	3255 AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201593255329560	10/09/2015 09:40:54
7	246179	3255 AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201263255246179	28/06/2012 09:30:01
8	200328	3255 AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201113255200328	07/01/2011 14:20:38
9	185529	3255 AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201083255185529	10/08/2010 14:29:16
10	171287	3255 AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201053255171287	13/05/2010 09:51:20
11	152148	3255 AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2009113255152148	10/11/2009 09:58:03
12	116436	3255 AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	200863255116436	10/06/2008 11:49:02
13	113452	3255 AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	200823255113452	07/02/2008 18:13:20
14	112608	3255 AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2007123255112608	26/12/2007 09:18:37
15	111088	3255 AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	200783255111088	28/08/2007 10:19:34
16	110045	3255 AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	200763255110045	27/06/2007 14:32:55
17	107994	3255 AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2006123255107994	26/12/2006 12:04:57
18	108101	3255 AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2006123255107835	18/12/2006 00:00:00
19	104303	3255 AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	200653255104303	23/05/2006 11:36:01
20	100768	3255 AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2005123255100768	20/12/2005 11:23:26

Fuente: Consulta SUI

6.2 Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI de AEGR

A continuación, se relacionan por componente los formularios pendientes para la vigencia bajo análisis:

Tabla 71. Estado de cargue SUI por componente

Componente	2016	2017
Administrativo	0	2
Financiero		
Técnico	3	26
Comercial	24	35
Auditoria	0	20
Total	27	83

Fuente: Consulta SUI – mayo de 2018

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

ASPECTOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS

- La empresa presenta un comportamiento variable en cuanto a los aspectos financieros evaluados. Los indicadores de rentabilidad se vieron afectados por el incremento de los costos de ventas para la vigencia 2017, lo que ocasionó la disminución en la utilidad neta. Por otra parte, los indicadores de liquidez presentan un comportamiento positivo debido a la disminución de las deudas de la empresa en su corto plazo.
- Se observó un presunto mal reporte de información en el SUI relacionado con el valor de \$368.187.000 como pasivo por impuestos diferidos y en los estados financieros suministrados en visita y en los que reportados como anexos a las notas a los estados financieros se encuentra contabilizado en los activos corrientes para la vigencia 2016.

ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

- En términos generales los indicadores técnicos presentan un buen comportamiento al comparar los valores con vigencias anteriores, salvo casos puntuales como el IANC que presenta un porcentaje de desempeño bajo tal y como se estableció en el componente técnico.
- Las concesiones de agua para los pozos N° 16, 24, 25, 33, 34, 38, 40, 41, 43, 44, 45, 46, 47 y 49 presuntamente se encuentran vencidas contradiciendo lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.
- La concesión de agua para el pozo N° 26 presuntamente se encuentran vencidas contradiciendo lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994 y no se entregaron soportes de solicitudes de prórroga ante la autoridad ambiental.
- No se entregó información de concesiones para los pozos 3, 30, y 50 por lo que no es posible verificar si cuentan o no con concesión de agua vigente.
- Las concesiones de agua para los pozos N° 31, 32, 35, 36, 37, 39, y 42 se encuentran vigentes dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.
- Las concesiones de agua para los pozos N° 32 y 37 se encuentran próximas a vencerse por lo que la empresa debe adelantar lo pertinente ante la autoridad ambiental.

- La presión promedio para el año 2017 fue de 29.05 PSI, y cada uno de los sectores hidráulicos con que cuenta el municipio de Sincelejo contó con una presión promedio entre 20.38 y 42.08 PSI.
- Las presiones de suministro para las vigencias bajo análisis, se encuentran conforme a lo señalado en el anexo técnico del CCU.
- La continuidad para el año 2016 fue de 14,57 h/días, es decir NO SATISFACTORIA, y para el año 2017 de 17,49 h/día es decir NO SATISFACTORIA, conforme a lo señalado en la Resolución 2115 de 2007.
- Para la vigencia 2016, la continuidad para las zonas 1 y 2 fue CONTINUA, las zonas 3, 4 y 6 NO SATISFACTORIA, y la zona 5 y 7 INSUFICIENTE.
- Para la vigencia 2017, la continuidad para las zonas 1 y 2 fue CONTINUA, las zonas 3, 5 y 6 NO SATISFACTORIA, la zona 4 SUFICIENTE (presento mejora respecto al año anterior), y la zona 7 INSUFICIENTE.
- Al verificar si las horas de suministro se encontraban conforme a lo establecido en el CCU, se observó que no se especifica en dicho documento la continuidad para cada sector.
- El Plan de Emergencia y Contingencia para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de la vigencia 2017, reportado en el SUI el 15 de noviembre de 2017 por el prestador AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. ADESA S.A. E.S.P para el municipio de Sincelejo – Sucre, presuntamente **NO CUMPLE** con la inclusión de la totalidad de lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 0154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Respecto al servicio de alcantarillado, el municipio de Sincelejo aún no cuenta con un sistema de tratamiento de vertimientos. Si bien existe un proyecto para esto, no se tiene clara la fecha de entrega al prestador

ASPECTOS COMERCIALES

Se observa que el CCU de la empresa se encuentra desactualizado, teniendo en cuenta que la norma vigente que rige el contrato de condiciones uniformes para los prestadores con más de 5.000 usuarios es la CRA 768 de 2016, por lo anterior y dado que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, indica que se debe permanecer atento a la normatividad sectorial que sea expedida, con el fin de ajustar en lo pertinente las condiciones uniformes de los contratos, su CCU deberá actualizarse en el marco de dicha resolución y solicitar concepto de legalidad ante la CRA. Es importante que éste se encuentre fijado en área de atención al cliente en cartelera o lugar visible a los usuarios en la sede de Las Flores. Para la sede del Progreso se observó publicado en la cartelera de atención comercial.

La factura de la empresa cumple con catorce de los quince requisitos establecidos en la resolución CRA 768 de 2016, puesto que dentro de ella no indica el siguiente:

- *“Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.”*

Sobre el particular, la empresa indicó que no cumple con este requisito debido a que su tarifa es contractual y no tiene cobros por tasas ambientales. Sin embargo y teniendo en cuenta que la norma lo exige, ADESA S.A. E.S.P., deberá ajustar nuevamente la factura indicando el cobro por tasas ambientales con valor cero.

De acuerdo con lo indicado por la empresa, el índice de micromedición nominal se encuentra en un 98% y el de micromedición efectiva en un 94%, encontrando que cumple con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

La información que se tiene de facturación en M³ y \$ facturados para los años 2016 y 2017, no es coherente en relación con la cantidad de suscriptores, dado que para algunos períodos los suscriptores disminuyeron, pero su facturación en M³ aumentó y su facturación en \$ disminuyó, o en algunos casos su facturación en M³ disminuyó y sus valores cobrados aumentaron.

El indicador de recaudo del 92%, para el año 2017 del 90% y lo que lleva del 2018 su indicador se encuentra en 90%, lo que ubica al prestador en Rango I, es decir, tiene un desempeño superior, de acuerdo con lo estipulado en los artículos 5 y 6 de la Resolución CRA 315 de 2005.

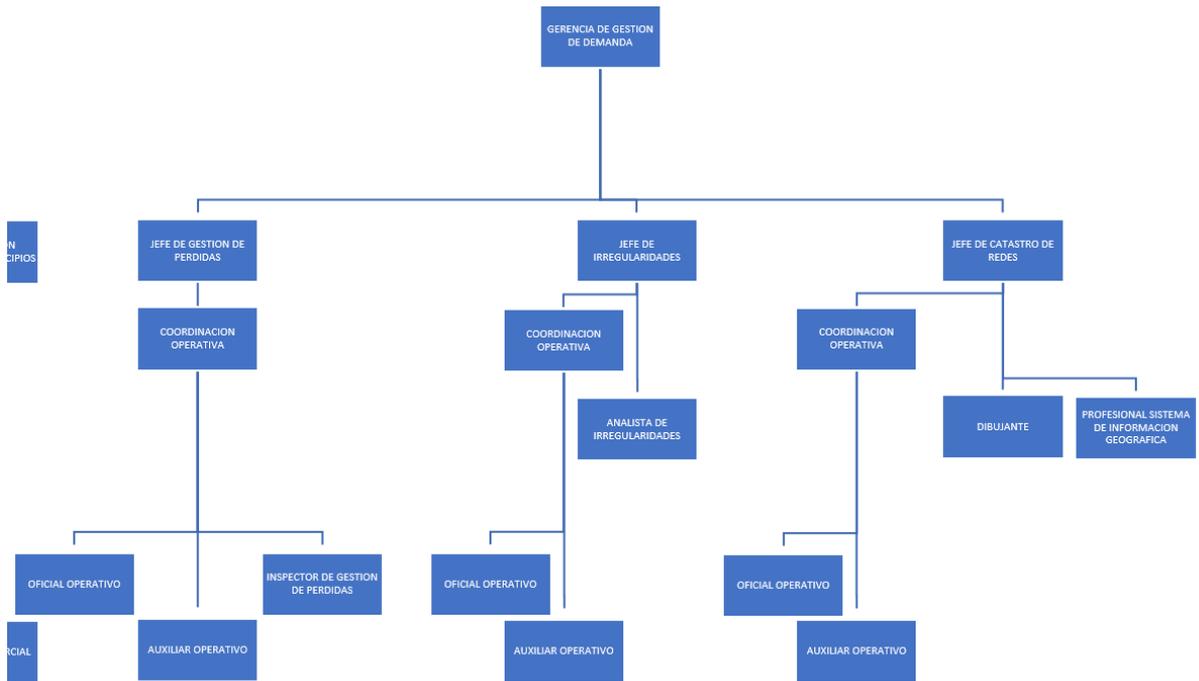
Se evidencia que el mayor representante de cartera es el estrato uno con el 43% sobre el total de la misma a 2018 que corresponde a \$ 39.158.540. 312. La empresa debe idear mecanismos de cobro a los usuarios más efectivos, puesto que la cartera del prestador es bastante alta.

Proyectó: Lina María Rodríguez Pinilla – Ingeniera Especializada Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
Mery Constanza Rojas – Profesional Especializada Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
Adriana Milena Barreto Sierra – Profesional Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
Mónica Paola Herrera - Profesional Especializada Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
William Álvarez Corredor – Técnico Grupo Sectorial DTGAA – Análisis PEC

Revisó: Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral (A) – DTGAA
Luisa Fernanda Camargo – Asesora Delegada AAA
Viviana Hernández Duque Coordinadora Grupo Sectorial – Análisis PEC

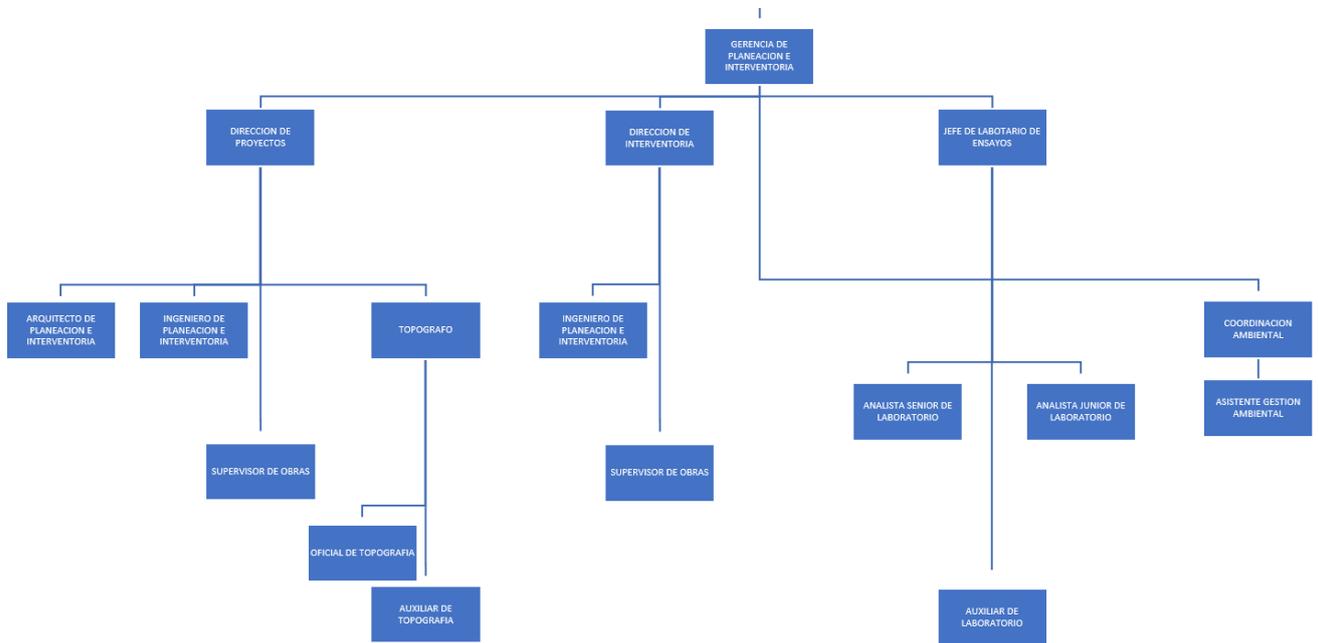
Aprobó: Bibiana Guerrero Peñarete – Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Imagen 40. Organigrama Gestión de demanda



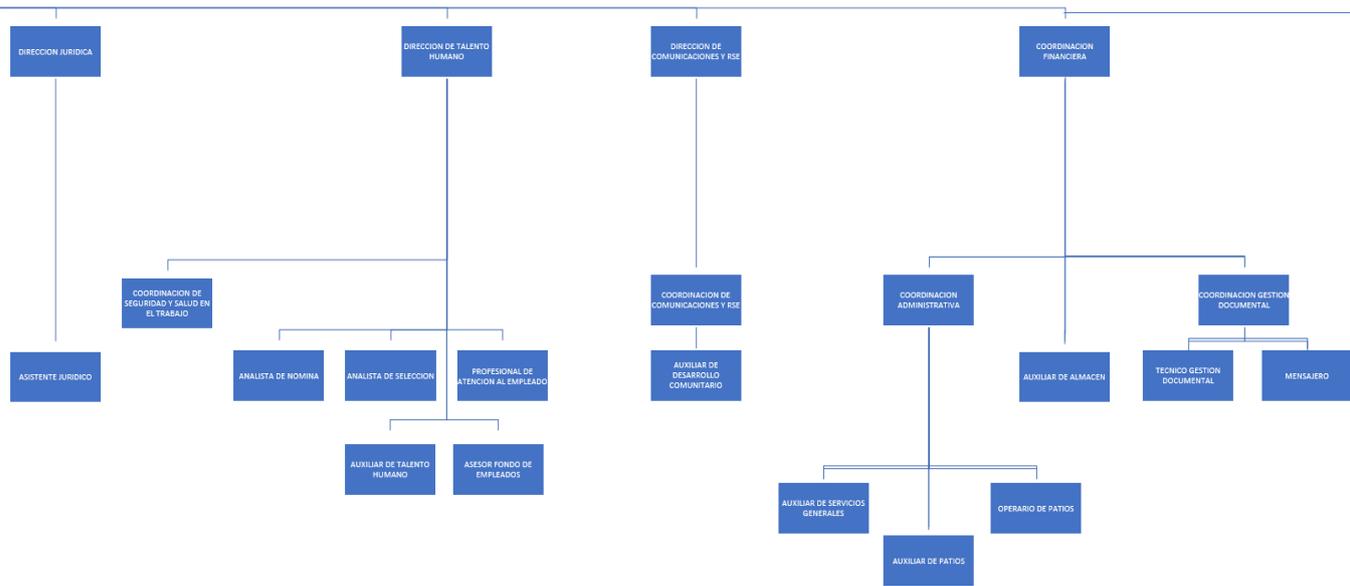
Fuente: ADESA SA ESP

Imagen 41. Organigrama Planeación e interventoría



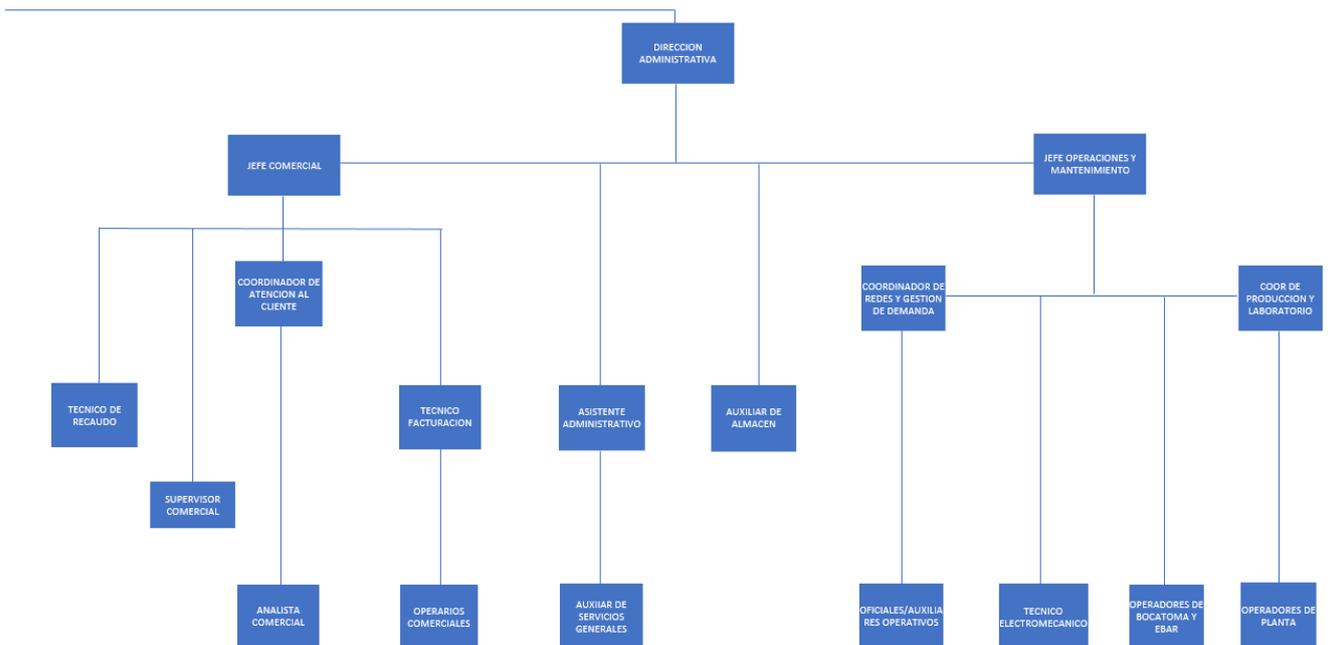
Fuente: ADESA SA ESP

Imagen 42. Organigrama Dirección Jurídica, Dirección Talento Humano, Dirección de Comunicaciones y RSE y financiera



Fuente: ADESA SA ESP

Imagen 43. Organigrama Dirección Administrativa



Fuente: ADESA SA ESP

8.2 ASPECTOS TÉCNICO OPERATIVOS

8.1.2. Catastro de redes reportado al SUI

Tabla 72. Redes de acueducto – Reporte SUI

PROCESO	CLASE DUCTO	DIAM NOM	LONGITUD	MATERIAL	FABR. TUBER	FECHA INST
RED MENOR	TUBERIA	3	2	6	PAMCOL	01/01/07
RED MENOR	TUBERIA	3	2	6	PAMCOL	01/01/07
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	4	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	4	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	6	3	NO	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	6	3	NO	01/01/09
RED MENOR	TUBERIA	4	10	6	PAMCOL	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	4	10	11	EXTRUCOL	01/01/12
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	10	11	EXTRUCOL	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	10	3	NO	01/01/09
RED MENOR	TUBERIA	4	10	6	PAMCOL	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	4	10	11	EXTRUCOL	01/01/12
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	10	11	EXTRUCOL	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	10	3	NO	01/01/09
RED MENOR	TUBERIA	4	22	6	PAMCOL	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	4	22	6	PAMCOL	01/01/55
ADUCCION	TUBERIA	2	24	3	NO	01/01/92
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	24	3	NO	01/01/09
ADUCCION	TUBERIA	2	24	3	NO	01/01/92
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	24	3	NO	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	30	6	PAMCOL	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	30	6	PAMCOL	01/01/07
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	30	6	PAMCOL	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	30	6	PAMCOL	01/01/07
RED MENOR	TUBERIA	3	50	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	3	50	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	52	6	PAMCOL	01/01/05
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	52	6	PAMCOL	01/01/05
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	55	11	EXTRUCOL	01/01/10
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	55	11	EXTRUCOL	01/01/10
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	63	6	PAMCOL	01/01/05
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	63	6	PAMCOL	01/01/05
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	68	6	PAMCOL	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	68	6	PAMCOL	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	75	11	EXTRUCOL	01/01/12
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	75	11	EXTRUCOL	01/01/12
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	18	82,2	6	PAMCOL	01/01/07

PROCESO	CLASE DUCTO	DIAM NOM	LONGITUD	MATERIAL	FABR. TUBER	FECHA INST
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	18	82,2	6	PAMCOL	01/01/07
RED MENOR	TUBERIA	3	83	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	3	83	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	85	3	NO	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	85	3	NO	01/01/09
RED MENOR	TUBERIA	2,5	107	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	2,5	107	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	3	110	11	EXTRUCOL	01/01/12
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	114	6	PAMCOL	01/01/05
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	114	6	PAMCOL	01/01/05
RED MENOR	TUBERIA	4	132	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	4	132	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	3	134	11	EXTRUCOL	01/01/12
ADUCCION	TUBERIA	2	140	2	ETERNIT	01/01/80
ADUCCION	TUBERIA	2	140	2	ETERNIT	01/01/80
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	143	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	143	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	2	152,45	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	2	152,45	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	168	6	PAMCOL	01/01/07
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	168	6	PAMCOL	01/01/07
RED MENOR	TUBERIA	4	188	6	PAMCOL	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	2	188	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	4	188	6	PAMCOL	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	191	6	PAMCOL	01/01/07
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	191	6	PAMCOL	01/01/07
RED MENOR	TUBERIA	4	200	11	EXTRUCOL	01/01/10
RED MENOR	TUBERIA	4	200	11	EXTRUCOL	01/01/10
ADUCCION	TUBERIA	6	210	2	ETERNIT	01/01/80
ADUCCION	TUBERIA	6	210	2	ETERNIT	01/01/80
RED MENOR	TUBERIA	4	219	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	4	219	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	2,5	230	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	2,5	230	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	235	11	EXTRUCOL	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	235	11	EXTRUCOL	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	246	4	NO	01/01/93
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	246	4	NO	01/01/93
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	263	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	263	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	2	277	1	PAVCO	01/01/96

PROCESO	CLASE DUCTO	DIAM NOM	LONGITUD	MATERIAL	FABR. TUBER	FECHA INST
RED MENOR	TUBERIA	2	277	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	311	11	EXTRUCOL	01/01/10
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	311	11	EXTRUCOL	01/01/10
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	336	11	EXTRUCOL	01/01/10
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	336	11	EXTRUCOL	01/01/10
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	347	5	NO	01/01/80
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	347	5	NO	01/01/80
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	355	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	355	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	24	360	6	PAMCOL	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	24	360	6	PAMCOL	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	382	2	ETERNIT	01/01/68
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	382	2	ETERNIT	01/01/68
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	383	11	EXTRUCOL	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	383	11	EXTRUCOL	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	405	2	ETERNIT	01/01/68
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	405	2	ETERNIT	01/01/68
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	407	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	407	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	4	422	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	4	422	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	2,5	425	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	2,5	425	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	3	450	11	EXTRUCOL	01/01/12
ADUCCION	TUBERIA	6	468	3	NO	01/01/80
ADUCCION	TUBERIA	6	468	3	NO	01/01/80
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	497	6	PAMCOL	01/01/05
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	497	6	PAMCOL	01/01/05
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	542	6	PAMCOL	01/01/05
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	542	6	PAMCOL	01/01/05
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	600	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	600	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	3	603	11	EXTRUCOL	01/01/10
RED MENOR	TUBERIA	3	603	11	EXTRUCOL	01/01/10
ADUCCION	TUBERIA	6	648	3	NO	01/01/80
ADUCCION	TUBERIA	6	648	3	NO	01/01/80
ADUCCION	TUBERIA	8	688	1	PAVCO	01/01/80
ADUCCION	TUBERIA	8	688	1	PAVCO	01/01/80
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	708	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	708	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	737	2	ETERNIT	01/01/55

PROCESO	CLASE DUCTO	DIAM NOM	LONGITUD	MATERIAL	FABR. TUBER	FECHA INST
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	737	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	4	742	11	EXTRUCOL	01/01/10
RED MENOR	TUBERIA	4	742	11	EXTRUCOL	01/01/10
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	795	6	PAMCOL	01/01/07
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	795	6	PAMCOL	01/01/07
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	839	1	TIGRE	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	839	1	TIGRE	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	850	1	TIGRE	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	850	1	TIGRE	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	852	11	EXTRUCOL	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	852	11	EXTRUCOL	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	856	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	856	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	894	6	PAMCOL	01/01/07
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	894	6	PAMCOL	01/01/07
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	896	2	ETERNIT	01/01/68
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	896	2	ETERNIT	01/01/68
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	900	6	PAMCOL	01/01/07
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	900	6	PAMCOL	01/01/07
RED MENOR	TUBERIA	4	951	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	4	951	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	953,3	12	AMERICAN PIPE	01/01/82
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	953,3	12	AMERICAN PIPE	01/01/82
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	956	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	956	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	4	964	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	4	964	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	981	6	PAMCOL	01/01/05
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	981	6	PAMCOL	01/01/05
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	1015	1	TIGRE	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	1015	1	TIGRE	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	1023	1	PAVCO	01/01/80
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	1023	1	PAVCO	01/01/80
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	1029	6	PAMCOL	01/01/07
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	1029	6	PAMCOL	01/01/07
ADUCCION	TUBERIA	10	1032	1	PAVCO	01/01/92
ADUCCION	TUBERIA	10	1032	1	PAVCO	01/01/92
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	1079	1	TIGRE	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	1079	1	TIGRE	01/01/09

PROCESO	CLASE DUCTO	DIAM NOM	LONGITUD	MATERIAL	FABR. TUBER	FECHA INST
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	1082	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	1082	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	1087	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	1087	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	1088	1	TIGRE	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	1088	1	TIGRE	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	1111	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	1111	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	24	1137	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	24	1137	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	1142	2	ETERNIT	01/01/68
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	1142	2	ETERNIT	01/01/68
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	1185	1	PAVCO	01/01/80
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	1185	1	PAVCO	01/01/80
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	1211	11	EXTRUCOL	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	1211	11	EXTRUCOL	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	1243	1	PAVCO	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	1243	1	PAVCO	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	1346	1	PAVCO	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	1346	1	PAVCO	01/01/09
ADUCCION	TUBERIA	10	1388	6	PAMCOL	01/01/92
ADUCCION	TUBERIA	10	1388	6	PAMCOL	01/01/92
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	1400	6	PAMCOL	01/01/07
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	1400	6	PAMCOL	01/01/07
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	1440	1	TIGRE	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	1440	1	TIGRE	01/01/09
RED MENOR	TUBERIA	3	1448	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	3	1448	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	1450	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	1450	2	ETERNIT	01/01/55
ADUCCION	TUBERIA	8	1464	2	ETERNIT	01/01/80
ADUCCION	TUBERIA	8	1464	2	ETERNIT	01/01/80
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	1477	6	PAMCOL	01/01/05
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	1477	6	PAMCOL	01/01/05
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	1493	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	1493	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	3	1500	11	EXTRUCOL	01/01/10
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	1525	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	1525	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	24	1528	12	AMERICAN PIPE	01/01/82

PROCESO	CLASE DUCTO	DIAM NOM	LONGITUD	MATERIAL	FABR. TUBER	FECHA INST
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	24	1528	12	AMERICAN PIPE	01/01/82
RED MENOR	TUBERIA	3	1585	11	EXTRUCOL	01/01/12
ADUCCION	TUBERIA	10	1588	3	NO	01/01/92
ADUCCION	TUBERIA	10	1588	3	NO	01/01/92
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	1596,67	1	PAVCO	01/01/80
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	1596,67	1	PAVCO	01/01/80
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	1620	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	1620	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	1621	6	PAMCOL	01/01/05
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	1621	6	PAMCOL	01/01/05
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	1627	1	PAVCO	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	1627	1	PAVCO	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	1663	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	1663	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	1672	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	1672	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	4	1701	11	EXTRUCOL	01/01/10
RED MENOR	TUBERIA	4	1701	11	EXTRUCOL	01/01/10
RED MENOR	TUBERIA	2,5	1709	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	2,5	1709	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	1758,84	5	NO	01/01/93
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	1758,84	5	NO	01/01/93
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	1803	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	1803	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	1828	1	PAVCO	01/01/80
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	1828	1	PAVCO	01/01/80
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	1829,15	6	PAMCOL	01/01/05
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	1829,15	6	PAMCOL	01/01/05
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	1834	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	1834	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	1849	1	PAVCO	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	1849	1	PAVCO	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	1850	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	1850	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	1850	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	1850	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	1865	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	1865	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	1866	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	1866	2	ETERNIT	01/01/55

PROCESO	CLASE DUCTO	DIAM NOM	LONGITUD	MATERIAL	FABR. TUBER	FECHA INST
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	24	1883	12	AMERICAN PIPE	01/01/82
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	24	1883	12	AMERICAN PIPE	01/01/82
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	1897	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	1897	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	20	1942	6	PAMCOL	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	20	1942	6	PAMCOL	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	1966	11	EXTRUCOL	01/01/12
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	1966	11	EXTRUCOL	01/01/12
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	2007	1	TIGRE	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	2007	1	TIGRE	01/01/09
RED MENOR	TUBERIA	2,5	2026,63	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	2,5	2026,63	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	2030	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	2030	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	3	2094	11	EXTRUCOL	01/01/10
RED MENOR	TUBERIA	4	2100	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	4	2100	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	2123	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	10	2123	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	2251	11	EXTRUCOL	01/01/12
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	2251	11	EXTRUCOL	01/01/12
ADUCCION	TUBERIA	12	2382	3	NO	01/01/92
ADUCCION	TUBERIA	12	2382	3	NO	01/01/92
RED MENOR	TUBERIA	4	2445	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	4	2445	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	2504	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	2504	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	2680	1	PAVCO	01/01/80
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	2680	1	PAVCO	01/01/80
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	2693	1	PAVCO	01/01/80
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	2693	1	PAVCO	01/01/80
RED MENOR	TUBERIA	4	2707	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	4	2707	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	2	2712	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	2	2712	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	4	2725	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	4	2725	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	2851	1	PAVCO	01/01/80
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	6	2851	1	PAVCO	01/01/80

PROCESO	CLASE DUCTO	DIAM NOM	LONGITUD	MATERIAL	FABR. TUBER	FECHA INST
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	3146	11	EXTRUCOL	01/01/10
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	3146	11	EXTRUCOL	01/01/10
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	24	3200	12	AMERICAN PIPE	01/01/82
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	24	3200	12	AMERICAN PIPE	01/01/82
RED MENOR	TUBERIA	4	3251	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	4	3251	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	4	3318	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	4	3318	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	2	3473	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	2	3473	1	PAVCO	01/01/96
ADUCCION	TUBERIA	24	3498	2	ETERNIT	01/01/80
ADUCCION	TUBERIA	24	3498	2	ETERNIT	01/01/80
RED MENOR	TUBERIA	4	3761	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	4	3761	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	4	3777	11	EXTRUCOL	01/01/12
ADUCCION	TUBERIA	10	3832	2	ETERNIT	01/01/80
ADUCCION	TUBERIA	10	3832	2	ETERNIT	01/01/80
RED MENOR	TUBERIA	4	3913	11	EXTRUCOL	01/01/12
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	3940	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	12	3940	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	3984	1	TIGRE	01/01/09
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	16	3984	1	TIGRE	01/01/09
ADUCCION	TUBERIA	24	4240	6	PAMCOL	01/01/92
ADUCCION	TUBERIA	24	4240	6	PAMCOL	01/01/92
RED MENOR	TUBERIA	4	4275	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	4	4275	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	4385	2	ETERNIT	01/01/68
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	14	4385	2	ETERNIT	01/01/68
RED MENOR	TUBERIA	2	4450	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	2	4450	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	24	4600	12	AMERICAN PIPE	01/01/82
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	24	4600	12	AMERICAN PIPE	01/01/82
ADUCCION	TUBERIA	12	4792	2	ETERNIT	01/01/80
ADUCCION	TUBERIA	12	4792	2	ETERNIT	01/01/80
ADUCCION	TUBERIA	12	4942	6	PAMCOL	01/01/92
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	5100	1	PAVCO	01/01/96
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	5100	1	PAVCO	01/01/96

PROCESO	CLASE DUCTO	DIAM NOM	LONGITUD	MATERIAL	FABR. TUBER	FECHA INST
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	5719	2	ETERNIT	01/01/55
RED PRIMARIA O MATRIZ	TUBERIA	8	5719	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	2	6830	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	2	6978	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	3	7694	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	3	7694	2	ETERNIT	01/01/55
CONDUCCION	TUBERIA	16	7830	3	NO	01/01/92
CONDUCCION	TUBERIA	16	7830	3	NO	01/01/92
RED MENOR	TUBERIA	4	9450	11	EXTRUCOL	01/01/12
RED MENOR	TUBERIA	4	9684	11	EXTRUCOL	01/01/12
ADUCCION	TUBERIA	12	10042	6	PAMCOL	01/01/92
RED MENOR	TUBERIA	3	12470	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	3	12470	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	3	12628	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	3	12628	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	3	13603	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	3	13603	1	PAVCO	01/01/96
CONDUCCION	TUBERIA	24	13860	12	AMERICAN PIPE	01/01/80
CONDUCCION	TUBERIA	24	13860	12	AMERICAN PIPE	01/01/80
RED MENOR	TUBERIA	3	15939	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	3	15939	2	ETERNIT	01/01/55
RED MENOR	TUBERIA	3	21154	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	3	21154	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	3	21850	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	3	21850	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	3	22340	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	3	22450	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	3	23322	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	3	23322	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	3	23843	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	3	23843	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	3	33239	11	EXTRUCOL	01/01/12
RED MENOR	TUBERIA	3	34033	11	EXTRUCOL	01/01/10
RED MENOR	TUBERIA	3	69198	1	PAVCO	01/01/96
RED MENOR	TUBERIA	3	69198	1	PAVCO	01/01/96

Fuente: Consulta SUI

Tabla 73. Redes de alcantarillado – Reporte SUI

AÑO	TIPO ALCANTARILLADO	COMPONENTE	CLASE DUCTO	LONGITUD	MATERIAL
2015	SANITARIO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	773	1
2015	SANITARIO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	1930	14
2015	SANITARIO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	18	6
2015	SANITARIO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	6881	14
2015	SANITARIO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	594	1
2015	SANITARIO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	1221	1
2015	SANITARIO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	5047	9
2015	SANITARIO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	1677	9
2015	SANITARIO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	5180	9
2015	SANITARIO	INTERCEPTORES	TUBERIA	2605	9
2015	SANITARIO	INTERCEPTORES	TUBERIA	1803	9
2015	SANITARIO	INTERCEPTORES	TUBERIA	1100	9
2015	SANITARIO	INTERCEPTORES	TUBERIA	1331	9
2015	SANITARIO	INTERCEPTORES	TUBERIA	2441	9
2015	SANITARIO	INTERCEPTORES	TUBERIA	80	1
2015	SANITARIO	INTERCEPTORES	TUBERIA	2560	9
2015	SANITARIO	RED MENOR	TUBERIA	3500	1
2015	SANITARIO	RED MENOR	TUBERIA	240320	14

Fuente: Consulta SUI

8.3 EVALUACIÓN DE LINEAMIENTOS DE PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA RESOLUCIÓN 154 DE 2014.

Teniendo en cuenta por una parte que la Resolución 0154 de 2014⁵ contempla en su artículo 4 que: *“Los lineamientos para la formulación de los Planes de Emergencia y Contingencia son los parámetros mínimos a tener en cuenta por las autoridades municipales, departamentales y nacionales, así como por las entidades de vigilancia y control para la verificación y/o revisión de los Planes de emergencia y Contingencia y su armonización con los Planes de gestión del Riesgo y estrategias de respuesta a que se refiere el capítulo III de la Ley 1523 de 2012 (...)”*, y que por otra parte dichos

⁵ “Por la cuales se adoptan los lineamientos para la formulación de los planes de emergencia y contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y se dictan otras disposiciones.”

lineamientos se encuentran consignados en el anexo técnico de la mencionada resolución de la siguiente manera:

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

- Aspecto 1: La ocurrencia del evento y sus impactos sociales, económicos y ambientales.
- Aspecto 2: Los requerimientos institucionales, los recursos físicos y humanos para atender los posibles impactos causados por un evento.
- Aspecto 3: Secuencia coordinada de acciones.
- Aspecto 4: Análisis posterior al evento

CAPITULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA

- Protocolo de acción para situaciones.

A continuación, bajo las indicaciones señaladas en la Resolución 154 de 2014, se presenta el análisis realizado para el prestador AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. ADESA S.A. E.S.P respecto al Plan de Emergencias y Contingencias (PEC) de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado reportado en el Sistema Único de información (SUI) el día 15 de noviembre de 2017 (vigencia 2017), para el municipio de Sincelejo – Sucre.

SUCRE	SINCELEJO	3255	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	Acueducto	PGR VULNERABILIDAD SINCELEJO ADESA 2017.pdf	Certificado	15-11-2017
SUCRE	SINCELEJO	3255	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.	Alcantarillado	PGR VULNERABILIDAD SINCELEJO ADESA 2017.pdf	Certificado	15-11-2017

DESARROLLO DEL ANÁLISIS

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

- **Aspecto 1:** “(...) Definir sobre que eventos peligrosos el prestador de servicio público deberá formular su plan de emergencia y contingencia, parte del conocimiento que tenga de sus riesgos. Este aspecto se soporta en todos los análisis efectuados en lo relacionado con el conocimiento del riesgo, donde la estimación del riesgo permite definir los posibles impactos que se generarían, en caso de una emergencia, sobre la prestación de los servicios públicos y sus efectos en la sociedad y los recursos naturales”.

El prestador AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P. ADESA S.A. E.S.P, realizó la identificación de los eventos peligrosos que podrían afectar en caso de una emergencia la prestación normal de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, los cuales se soportan en la descripción de las diferentes amenazas en el numeral 5.2. Entre estos, señala vientos fuertes y tormentas eléctricas,

inundaciones súbitas, sismos, deslizamientos de tierra, sequías por fenómenos cíclicos, incendios estructurales y forestales superficiales y accidentes de tránsito terrestre, etc.

En ese sentido, este aspecto SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.1. de la Resolución 154 de 2014.

- **Aspecto 2: 2.1 Elaboración de Inventarios** *“Los inventarios se elaboran con el fin de conocer los recursos institucionales, financieros, físicos y humanos disponibles, en condiciones de normalidad al interior de la persona prestadora de servicio (...)*

En el numeral 8° del PEC cargado al SUI el 15 de noviembre de 2017, frente a la elaboración de inventarios, el prestador presenta los recursos institucionales, financieros, físicos y humanos disponibles en condiciones de normalidad, y en el numeral 8.8, la Identificación de los costos financieros para la atención de emergencias en caso de la ocurrencia de un evento por riesgos identificados.

En ese sentido, este aspecto Cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.1. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **2.2. Identificación de requerimientos** *“A partir del cálculo de los impactos posibles sobre la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, por una emergencia, es necesario cuantificar las posibles necesidades durante la misma (...)*”

- En el documento cargado por el prestador el 15 de noviembre de 2017, se encuentra la identificación de los requerimientos para la atención de eventos o emergencias, tales como: la vulnerabilidad física del sistema de estación de cloración y rebombeo (Tabla N° 7, pág. 41), la flota vehicular disponible para la atención de emergencias, la identificación de vulnerabilidad por recurso humano, la identificación de vulnerabilidad de las edificaciones, la sala de crisis con su respectiva dotación, la identificación de vulnerabilidad por equipos y materiales para la operación, la identificación de vulnerabilidad por sistema de monitoreo para la operación (SCADA), la identificación de hidrantes distribuidos en la ciudad y la identificación de sitios destinados para albergues temporales en el municipio de Sincelejo. En la tabla N° 14 del numeral 8.5.1. se presenta el cuadro de costos para la *“Reparación, reconstrucción de la infraestructura afectada por la emergencia”*. Así mismo, en la Tabla N° 17 se aporta el inventario e identificación de materiales para la operación. En relación con los equipos de comunicaciones, el documento menciona el inventario de tecnologías de comunicaciones disponibles para ser utilizadas en su totalidad ante situaciones de emergencia. Igualmente, en el numeral 8.8 la empresa considera los recursos financieros disponibles para afrontar las emergencias *“Identificación de costos financieros para la atención de emergencias en caso de la ocurrencia de un accidente por riesgos identificados”*.

En relación con los requerimientos mínimos para la atención de emergencias en el plan cargado el día 15 de noviembre de 2017 y específicamente en lo concerniente con los hidrantes y otros equipos para atención de emergencias, aunque en la Tabla N° 19 se realiza la Identificación de Hidrantes distribuidos en la ciudad de Sincelejo con la ubicación, diámetro y estado de los mismos, en está no se menciona cuáles son los elementos y equipos para mantener en funcionamiento los hidrantes del municipio donde se presta el servicio, en

especial cuando se presentan incendios estructurales, o eventos que pueden detonarlos.

De acuerdo con lo anterior, en este aspecto presuntamente NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.2. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **2.3 Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.**

En el documento cargado por el prestador, se presentan los ajustes a las funciones y responsabilidades del Comité de Emergencias antes, durante y después de las mismas, en las que se incluyen entre otras, las siguientes:

- Diseñar y actualizar los formatos para la evaluación de daños y análisis de necesidades – EDAN.
- La coordinación de la socialización del plan de emergencia y contingencia a todo el personal.
- La supervisión y evaluación del proceso de atención de emergencias y la respectiva articulación de los resultados al plan para su actualización.
- La gestión de la financiación para los programas de reducción de riesgos.
- En las responsabilidades del comité se encuentra el entrenamiento a la brigada de emergencias y la coordinación del puesto de mando unificado. En el documento se establece la función de priorizar, coordinar y disponer las actividades y el uso adecuado de los recursos durante la emergencia.

En ese sentido, este aspecto SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.3. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa** *“Identificar las emergencias que por su magnitud e impactos hacen necesario solicitar apoyo externo, como a otros prestadores de servicios, entes municipales, de gobierno departamental o incluso de orden nacional. Definir qué tipo de ayuda podría requerirse, técnica, financiera o administrativa y en qué entidad se podría encontrar este tipo de ayuda. (...) Determinar la necesidad de establecer pactos y acuerdos de apoyo mutuo con otros prestadores de servicios públicos domiciliarios en situaciones de emergencia, en cuyo caso será parte del plan de emergencia y contingencia (...).*

El plan de contingencia y emergencia reportado al SUI, menciona la conformación del comité local para la prevención y atención de desastres, este incluye los nombres y números de teléfono de los contactos, así como las funciones básicas de quienes intervendrían en situaciones de desastres. Adicionalmente, identifica las emergencias que por su magnitud e impacto requerirían un apoyo externo, y define el tipo de ayuda que podría requerirse. Establece además los medios de comunicación durante la emergencia que se necesitarían para la atención de la misma.

En el numeral 8.11.2 Establecimiento de protocolo de ayuda externa, se define el tipo de ayuda que podría requerirse y en qué entidad se podría encontrar este tipo de ayuda. Igualmente, en la tabla N° 26, menciona el apoyo externo por tipo de emergencia

En ese sentido, este aspecto SI cumple con la totalidad de lineamientos establecidos en el numeral 1.2.4. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **2.5 Fortalecimiento de Educación y Capacitación.** *“Establecer las necesidades de capacitación en atención de emergencias al personal que participará en su atención en temas como evaluación de daños, primeros auxilios y manejo de equipos de comunicación, entre otros. Se debe capacitar la totalidad del personal que hace parte de la entidad prestadora de servicios. En esta etapa es prioritario, que en los procesos de capacitación se presente reiteradamente el plan de emergencia y contingencia, acompañado con el desarrollo de simulacros que den la posibilidad al personal de aprender y repetir su función en el desarrollo de la atención de la emergencia (...).”*

El plan presenta y establece un cronograma de capacitaciones en: control de incendios, manejo de extintores, evacuación y rescate, manejo de mangueras, traslado de víctimas, primeros auxilios (RCP, manejo de heridas, manejo de fracturas y quemaduras). Asimismo, contempla un cronograma de simulacros sobre fuga de productos químicos, derrame de combustibles, derrame de reactivos de laboratorio, sismos, incendios estructurales y emergencias médicas, por lo cual establece las necesidades de capacitación en atención de emergencias.

En ese sentido, este aspecto SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.5. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

Aspecto 3: Secuencia Coordinada de Acciones

- **3.1 Línea de Mando** *“Establecer quien encabeza y coordina la atención de emergencias y el papel en la estructura piramidal, de cada persona que participa en ésta. La línea de mando se establece un organigrama de acuerdo al evento a atender (...).”*

El documento presenta como línea de mando una matriz de responsabilidades de las diferentes dependencias de la empresa en los tópicos de información, infraestructura (interna y externa), operativo, recursos, capacitación y comunicación para la atención de emergencias y contingencias mediante la tabla del numeral 9°. En el documento se establece una línea de mando de acuerdo al tipo de evento a atender.

En ese sentido, este aspecto SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.1. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **3.2 Comunicaciones** *“Elaborar un protocolo de actuación de los medios de comunicación a utilizar, para convocar a todos los actores involucrados, tanto para la toma de decisiones, como para la información a la comunidad sobre la ocurrencia y la atención del evento (...).”*

El documento en el numeral 9.2 incluye un plan de comunicaciones y apoyo de los organismos con una clasificación de alerta: bajo, medio y alto para los diferentes riesgos en el agua cruda, agua tratada, nivel de producción y posibles problemas generados en el servicio de alcantarillado, tanto para los funcionarios de la empresa como a los organismos de apoyo frente a un riesgo en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. En el plan se evidencia las acciones correctivas para la atención de emergencias y contingencias según el nivel de alerta declarado.

En ese sentido, este aspecto SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.2. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **3.3 Protocolo de actuaciones** *“De la definición de la secuencia de acciones se obtienen los protocolos de actuación, uno por cada uno de los eventos que pueden*

requerir atención de emergencias, es decir, protocolo por sismos, inundaciones, atentados, huracanes, hasta cubrir la totalidad de las amenazas del territorio donde se presta el servicio.”

Como parte del protocolo de actuaciones, en el PEC el prestador presenta las denominadas “tarjeta de emergencias” para las comisiones de recursos, técnicos, operativos, de educación, de comunicaciones, del coordinador del comité de emergencias, del coordinador de brigadas de emergencias, del grupo de vigilancia y de los coordinadores de evacuación, en estas se incluyen las funciones del antes, durante y después de la emergencia que cada grupo debe desarrollar, identificando los diferentes niveles de alerta con las acciones que se deben realizar. Finalmente, en el numeral 9.2.1 en las “Tarjetas de emergencias para descripción de actuaciones por tipo de evento” se describen los protocolos para cada evento o amenaza.

En ese sentido, este aspecto SI cumple con lo indicado en el numeral 1.3.3 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **3.4 Formatos para evaluación de daños** *“Diseñar formatos para la recolección rápida de información de campo relacionada con los daños que cause una emergencia sobre infraestructura, de forma que permitan priorizar los puntos de atención – reparación urgente, concentrando esfuerzos para reducir el tiempo de interrupción de parte o totalidad de un sistema, o para priorizar evaluaciones de mayor profundidad”*

El prestador en el numeral 9.4 del plan aporta el formato para la evaluación de daños, con el fin de realizar la recolección rápida de la información de campo relacionada con los daños que cause una emergencia sobre la infraestructura, de forma que permita priorizar los puntos de atención.

En ese sentido, este aspecto SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.4. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **Aspecto 4: Análisis posterior al evento** *“(…) consiste en realizar una evaluación de como funcionó la atención de emergencias durante un caso real levantar la memoria del evento, sus impactos y la forma en como la persona prestadora lo atendió.”*

En el numeral 9.4 del PEC, la empresa incluye el diseño de un formato de evaluación de emergencia, el cual permite valorar la efectividad y aplicabilidad de como funcionó la atención de emergencias durante un caso real.

Es necesario mencionar que para el municipio de Sincelejo, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado tuvo conocimiento mediante comunicación con radicado 20175290084862 del 14 de febrero de 2017, de una afectación en la operación del pozo profundo N° 47 por daño mecánico en el equipo de bombeo, llegándose a interrumpir la operación normal del servicio de acueducto, entre los días del 6 al 10 de febrero de 2017 ha aproximadamente 53.000 usuarios de acueducto, los cuales equivalen a un 84% del total de usuarios del sistema de distribución en la ciudad de Sincelejo – Sucre.

El prestador adjunta en el “Anexo 2. EVALUACIÓN DE EMERGENCIA DE FEBRERO DEL AÑO 2017” el formato aplicado en el evento antes mencionado parcialmente diligenciado.

No obstante, para este caso particular no se evidencia comparación del evento presentado con el plan de emergencia y contingencia diseñado antes del evento, ni el

o los impactos generados con el fin de realizar los ajustes pertinentes en los casos necesarios y reiniciar los procesos de capacitación y de realización de simulacros.

En ese sentido, este aspecto presuntamente NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.4 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

CAPITULO 2 EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA *“Corresponde a las acciones que desarrollará el prestador de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo durante las situaciones de emergencia o desastres (...)”*

El prestador en su documento mediante la tabla de la sección 11.5 menciona los procedimientos de actuación en caso de emergencia por cada una de las amenazas que se pudieran presentar, con el valor de los costos en que se incurriría.

En ese sentido, este aspecto SI cumple con los lineamientos establecidos en el capítulo 2 de la Resolución 154 de 2014.