

**EVALUACIÓN INTEGRAL DEL PRESTADOR MUNICIPIO DE  
SANTA ANA-MAGDALENA**



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

**GRUPO DE PEQUEÑOS PRESTADORES**

**Bogotá, diciembre de 2019**

# MUNICIPIO DE SANTA ANA-MAGDALENA ANÁLISIS AÑOS 2017 – 2018

## INTRODUCCIÓN

El presente documento muestra la evaluación integral de gestión del prestador MUNICIPIO DE SANTA ANA-MAGDALENA a partir de la actividad de inspección del estado actual de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, operados en el municipio de Concordia, Magdalena, área urbana.

Para tal fin, la evaluación integral incorpora análisis de información principalmente del año 2018, procedente de los reportes realizados por el prestador a través del Sistema Único de Información – SUI; y con base en la información suministrada por la empresa, en la visita de inspección realizada los días 11 y 12 de noviembre de 2019.

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

### 1.1 Constitución

En calidad de Municipio Prestador Directo, inicio la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Santa Ana, Magdalena, el día 1/01/2011.

Tabla 1 Datos del prestador.

<b>ID</b>	20093
<b>RAZÓN SOCIAL</b>	MUNICIPIO DE SANTA ANA-MAGDALENA
<b>SIGLA</b>	NO APLICA
<b>NIT</b>	891780056-0
<b>FECHA DE REGISTRO EN RUPS</b>	16/03/2005
<b>FECHA ACTUALIZACIÓN APROBADA ÚLTIMA RUPS</b>	02/11/2018
<b>TIPO DE PRESTADOR</b>	MUNICIPIO PRESTADOR DIRECTO
<b>ÁREA DE PRESTACIÓN</b>	URBANA- RURAL –(acueducto)
<b>SERVICIOS PRESTADOS</b>	<b>Acueducto:</b> aducción, captación, almacenamiento, conducción, distribución y comercialización. <b>Alcantarillado:</b> Comercialización, conducción de residuos líquidos, tratamiento, disposición final y recolección. <b>Aseo:</b> aprovechamiento, Barrido y limpieza de vías y áreas públicas y Recolección y transporte de residuos no aprovechables, disposición final, lavado de áreas públicas, corte de césped y poda de árboles.(al momento de la visita se identificó que lo realiza el municipio BIOGER)
<b>FECHA DE CONSTITUCIÓN</b>	12/07/1918
<b>FECHA INICIO DE OPERACIONES</b>	01/01/2011
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	Lurdes del Rosario Chicre Torres
<b>CARGO REPRESENTANTE LEGAL</b>	Alcaldesa Municipal
<b>FECHA DE POSESIÓN REPRESENTANTE LEGAL</b>	01/01/2016
<b>CLASIFICACIÓN</b>	MENOR O IGUAL A 2500 USUARIOS

<b>DIRECCIÓN</b>	Palacio municipal Santa Ana
<b>TELÉFONO</b>	3145069157
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	serviciospublicossantaana@gmail.com

Fuente: Sistema Único de Información -SUI, aplicación RUPS.

## 1.2 Actualización del registro único de prestadores –RUPS-

El artículo 11 de la Ley 142 de 1994, dispone que, para cumplir con la función social de la propiedad, los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben avisar a la SSPD sobre el inicio de sus actividades; para el efecto, mediante la Resolución SSPD No. 20181000120515 de septiembre de 2018, se establecen los requerimientos de servicios públicos ante la SSPD en relación con el RUPS, para este prestador la ACTUALIZACIÓN se debe realizar hasta el 30 de marzo de cada año.

Para el caso del prestador, la fecha máxima de actualización del RUPS, es el 28 de febrero de cada año, sin embargo, al revisar el aplicativo RUPS:2016, se evidenció que el último trámite de actualización, data del 2 de noviembre de 2018, el cual se encuentra en estado certificado. Lo anterior, presume un incumplimiento con lo establecido en la mencionada resolución.

### Imagen 1. Actualizaciones RUPS

Resultados de la consulta										
#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
1	20093	MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2013720093216092	26/07/2013			 
2	20093	MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_LZAMBRANO	20181020093368443	10/10/2018	20185291172142	11/10/2018	  
3	20093	MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20181120093368765	02/11/2018	20185291438082	13/12/2018	  

Fuente: Aplicativo RUPS\_2016, consultado el 29 de noviembre de 2019.  
<http://www.sui.gov.co/rups/formulariosBase/formulario2.do?act=preparar>

## 2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS-FINANCIEROS

El presente capítulo comienza por presentar la estructura organizacional y administrativa del prestador, el número de empleados, las competencias laborales, para las vigencias de análisis.

En segunda instancia, se expondrán las principales variables financieras y su comportamiento de la vigencia 2017 y 2018, conforme a los informes entregados por el contador, bajo el marco de las Normas de Información Financiera – NIF.

### 2.1 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 2.1.1 Organigrama

No existe uno como tal para la Unidad, no tienen elaborado una estructura organizacional en la que se pueden visualizar las relaciones generales de responsabilidad, autoridad y áreas, se evidencio en visita que la Unidad está adscrita a la Secretaria de Planeación y Obras Públicas.

Mediante el Decreto No 78 de julio 23 de 2013, se creó la Unidad y se adoptaron los manuales de funciones.

### 2.1.2 Personal vinculado al prestador

El personal está vinculado a la Unidad de la siguiente manera, 14 empleados de nómina de la alcaldía-funcionarios, y 7 tienen contrato por prestación de servicios:

**Tabla 2. Personal**

Número	Cargo	Salario	Tipo de vinculación
1	Coordinador	\$2,045.500	Libre nombramiento
1	Técnico Administrativa	\$1.254.000	provisionalidad.
7	Operario(acueducto)	\$919.458 fontanero cabecera. \$828.116 (6)	Contrato laboral indefinido.
5	Operarios( alcantarillado)	\$828.116	Contrato laboral indefinido.
1	Asesor externo reporte SUI	\$3.083.000	Contrato prestación de servicios públicos
1	Asesor jurídico	\$3.080.000	Contrato prestación de servicios públicos
1	Técnico eléctrico	\$1,440,000	Contrato prestación de servicios públicos
2	Visita puerta a puerta(cobro)	\$.1.384.220	Contrato prestación de servicios públicos
1	Facturación y censo	\$1.384.220	Contrato prestación de servicios públicos
1	Celaduría	\$1.000.000	Contrato prestación de servicios públicos

**Fuente:** Visita noviembre 11 y 12 de 2019.

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

De conformidad con lo establecido en los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010, los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo deben reportar en el Sistema Único de Información (SUI) la información administrativa del **personal por categoría de empleo** para cada una de las actividades registradas en RUPS, por lo que el prestador debe realizar el respectivo reporte conforme a la norma.

Una vez verificado el SUI, se identificó que el prestador no ha reportado la totalidad de la información correspondiente a personal por categoría de empleo para las vigencias de análisis:

**Tabla 3. Personal por categoría de empleo**

AÑO	ID	NOMBRE DE SERVICIO	TOPICO	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO
2017	20093	MUNICIPIO D ACUEDUCTO	Administrativ	Anual	ACU-F-1004	4. Personal p	Pendiente
2017	20093	MUNICIPIO D ALCANTARIL	Administrativ	Anual	ALC-F-1004	4. Personal p	Pendiente
2017	20093	MUNICIPIO D ASEO	Administrativ	Anual	1268	PERSONAL	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D ACUEDUCTO	Administrativ	Anual	ACU-F-1004	4. Personal p	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D ALCANTARIL	Administrativ	Anual	ALC-F-1004	4. Personal p	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D ASEO	Administrativ	Anual	1268	PERSONAL	Pendiente

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028)- 2 de diciembre

El no reporte de información al SUI, impide realizar un análisis comparativo del tópico personal para las vigencias de análisis y poderlo comparar con lo encontrado en visita.

### 2.1.3 Competencias laborales del personal administrativo y operativo

De acuerdo con la información entregada en visita, ningún operario de la Unidad se encuentra certificado en competencias laborales por el SENA, no se evidenciaron los soportes.

Las Resoluciones 1076 del 2003, 1570 del 2004 y 2115 del 2007 hacen referencia al Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental, y sobre el plan de certificación de las competencias laborales de sus trabajadores. Por lo que se hace necesario que la totalidad de los empleados del área técnica se encuentren certificados.

### Comité de Desarrollo y Control Social – CDCS y Vocal de Control

Según lo evidenciado en visita, en el municipio de Santa Ana, no se ha conformado el comité y no se ha elegido vocal de control.

De igual manera se verificó en el Sistema de Vigilancia y Control - Vocales de Control disponible en el siguiente enlace: <http://apinternas.superservicios.gov.co/vocales-web/publicacion/mapa.jsf?d=25> y no se encontró registro.

## 2.2 ASPECTOS FINANCIEROS

Con la entrada en vigencia de los nuevos marcos normativos contables bajo la Ley 1314 de 2009, y de acuerdo a lo estipulado en el artículo 10 el cual indica que para las entidades de supervisión “Sin perjuicio de las facultades conferidas en otras disposiciones, relacionadas con la materia objeto de esta ley, en desarrollo de las funciones de inspección, control o vigilancia, corresponde a las autoridades de supervisión:

1. Vigilar que los entes económicos bajo inspección, vigilancia o control, así como sus administradores, funcionarios y profesionales de aseguramiento de información,

cumplan con las normas en materia de contabilidad y de información financiera y aseguramiento de información, y aplicar las sanciones a que haya lugar por infracciones a las mismas.

2. Expedir normas técnicas especiales, interpretaciones y guías en materia de contabilidad y de información financiera y de aseguramiento de información. Estas actuaciones administrativas, deberán producirse dentro de los límites fijados en la Constitución, en la presente ley y en las normas que la reglamenten y desarrollen”.

Por ende la presente Superintendencia realizó el debido proceso para dar inicio a la convergencia hacia los nuevos estándares de información financiera y Contable por parte de los prestadores, para lo cual se emitieron una serie de actos administrativos indicado el proceso, los formatos y formularios para cada uno de los momentos de transición y para lo cual el prestador MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA debía reportar en su debido momento de acuerdo al grupo de clasificación al que se haya acogido.

Ahora bien, realizando la validación del reporte de información financiera en el Sistema Único de Información SUI – Gobierno NIF, se evidencia que el prestador aún no se ha clasificado en algunos de los grupos de aplicación a los nuevos marcos normativos, para lo cual a la fecha de la presente Evaluación Integral presenta los siguientes formatos y/o formularios pendientes de reporte:

**Tabla 4. Reportes pendientes en SUI**

AÑO	ID	TOPICO	CODIGO	FORMATO	ESTADO
2017	20093	Nuevo Marco Normativo 2015	NIF-A-0015	Formulario Único de Clasificación	Pendiente

Fuente: reporte 028 Sistema Único de Información

Al no contar con la calificación al marco normativo al cual se acoge el prestador, las taxonomías para el reporte de información financiera no se encuentran habilitadas.

Adicionalmente, el prestador no cuenta con reporte de información bajo el Marco Normativo de contabilidad Precedente

Dado lo anteriormente expuesto, el prestador se encuentra un presunto incumplimiento de lo estipulado en las resoluciones:

- **Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.**

*“Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035 (...).”*

Los capítulos 6, 7, 8 y 9 de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 2010, los cuales tratan de la información que tienen la obligación de reportar los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, respectivamente; de clasificación menores a 2500 suscriptores.

- **Resolución SSPD No. 20181000010545 del 14 de febrero de 2019.**

*“Por la cual se establece el requerimiento de clasificación y el reporte de la preparación obligatoria a los Prestadores de Servicios Públicos, sujetos al ámbito de aplicación de la Resolución 533 de 2015 de la Contaduría General de la Nación”.*

• **Resolución SSPD No. 20191000006825 del 18 de marzo de 2019.**

*“Por el cual se establecen los plazos para el cargue de la información financiera a 31 de diciembre de 2018 y se dictan otras disposiciones”.*

Teniendo en cuenta que el prestador a la fecha de la presente evaluación no ha realizado la correspondiente clasificación a los nuevos marcos de información financiera y al no contar con la información financiera que se debió suministrar en la visita realizada el día 12 de Noviembre ya que como se indica en el acta el prestador es prestador directo y aún no cuenta con la contabilidad separada del municipio, incumpliendo así con lo estipulado en el artículo 6.4 de la Ley 142 de 1994, el cual indica:

*“(…) Cuando los municipios asuman la prestación directa de un servicio público, la contabilidad general del municipio debe separarse de la que se lleve para la prestación del servicio; y si presta más de un servicio, la de cada uno debe ser independiente de la de los demás. Además, su contabilidad distinguirá entre los ingresos y gastos relacionados con dicha actividad, y las rentas tributarias o no tributarias que obtienen como autoridades políticas, de tal manera que la prestación de los servicios quede sometida a las mismas reglas que serían aplicables a otras entidades prestadoras de servicios públicos (…)”*

Dado lo anterior y frente al presunto incumplimiento del reporte de información por parte del prestador en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios – SUI, esta Entidad se ve limitada en el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control establecidas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, particularmente la descrita en los numerales 11<sup>1</sup> y 22<sup>2</sup>, al no contar con información necesaria sobre aspectos relativos al tópico financiero más específicamente el correspondiente al reporte de información bajo los nuevos marcos normativos contables (NIF- Normas de Información Financiera), que permita realizar una evaluación oportuna de su gestión.

Teniendo en cuenta que el prestador no ha reportado el grupo de clasificación se procedió a validar el grupo de clasificación con los listados emitidos por la contaduría General de la Nación, para lo cual se evidenció que el prestador está incluido dentro del grupo correspondiente a la Resolución 533 de 2015.

---

<sup>1</sup> 11. <Numeral modificado por el artículo 87 de la Ley 1753 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, de acuerdo con los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación; publicar sus evaluaciones y proporcionar, en forma oportuna, toda la información disponible a quienes deseen hacer evaluaciones independientes. La Superintendencia podrá imponer programas de gestión para las empresas que amenacen de forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio los cuales estarán basados en los indicadores de prestación y la información derivada de la vigilancia e inspección efectuadas a las mismas, cuyo incumplimiento podrá ser sancionado en los términos de esta ley. De igual manera podrá definir criterios diferenciales para adelantar el control, inspección y vigilancia a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo en áreas rurales.

<sup>2</sup> 22. “(…) Verificar la consistencia y la calidad de la información que sirve de base para efectuar la evaluación permanente de la gestión y resultados de las personas que presten servicios públicos sometidos a su control, inspección y vigilancia, así como de aquella información del prestador de servicios públicos que esté contenida en el Sistema Único Información de los servicios públicos. (…)”

## Ilustración 2 Consulta listados Resolución 533 de 2015 CGN

 <b>El emprendimiento es de todos</b>		<b>Minhacienda</b>		 <b>CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN</b>	
<b>ENTIDADES DE GOBIERNO SUJETAS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 533 DE 2015 Y SUS MODIFICACIONES</b> Actualizado al 30 de noviembre de 2019					
No.	ID_ENTIDAD CGN	NIT	ENTIDAD		
355	210747707	891780056:0	Santa Ana		

Fuente: Contaduría General de la Nación

De acuerdo al marco normativo al cual debe presentar la información financiera el prestador, los primeros estados financieros presentados bajo Normas de información financiera deben ser los de la vigencia 2018, los cuales deben ser reportados bajo taxonomía XBRL.

Al no contar con el debido reporte de la información financiera bajo el Régimen Precedente de Contabilidad y la Taxonomía XBRL del año 2018 y dado que el prestador como se indica en el acta de visita aún no cuenta con la contabilidad separada del municipio no se cuentan con los insumos básicos para realizar la evaluación de los aspectos financieros y así contar con un acercamiento de la realidad financiera del prestador.

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

A continuación, se relacionan los aspectos técnicos con los que cuenta el prestador para la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con base en la información reportada en el SUI y aquella que fue entregada por el prestador durante la visita realizada durante los días 13 y 14 de noviembre de 2019.

#### 3.1 SERVICIO DE ACUEDUCTO

En cuanto a las condiciones del servicio de acueducto, a continuación, se presentan los indicadores técnicos de gestión del servicio.

##### Generalidades

Las actividades registradas por el prestador en RUPS son: captación, conducción, almacenamiento, distribución, comercialización.

Durante la visita de inspección se verificaron las actividades anteriormente mencionadas son las mismas que están siendo prestadas a excepción de la actividad de aducción. A partir de lo establecido por el RAS en la Resolución 0330 de 2017 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, la aducción es el componente por medio del cual se transporta agua cruda ya sea a flujo libre o presión. Por consiguiente, esta actividad es realizada por el MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA y por tanto debe ser inscrita al RUPS.

**Número de suscriptores:** el prestador informó que al mes de septiembre de 2019 se atienden 2519 suscriptores del servicio de acueducto.

Tabla 5 Indicadores técnicos.

Fuente de información	Cobertura Acueducto	Continuidad (Horas/día)	Res. 2115	IANC (%)	Micromedición (%)	IRCA
Visita de inspección	90%	10 horas diarias.		No se puede calcular:	No hay micromedición	48.95 Riesgo ALTO 2018.



		A cada usuario les llega agua tres días a la semana durante 24 horas.	hay dos macromedidores que no funciona y no tienen micromedición.		Según la última muestra de vigilancia del mes de octubre no estaba cumpliendo con los parámetros microbiológicos.
--	--	---	---	--	---

Fuente: Visita de inspección / SUI.

El análisis detallado de esta información se muestra más adelante.

### Área de prestación

El servicio de acueducto es prestado en el área urbana del municipio de Santa Ana, Magdalena. Adicionalmente el municipio apoya la operación en los corregimientos, sin embargo, durante la visita no se pudo constatar la prestación en los corregimientos por motivos de tiempo. A continuación, incluimos datos dados por el coordinador de la empresa:

- Corregimiento de San Fernando: Pozo profundo, tanque elevado y distribución de agua cruda.
- Corregimiento de Barro Blanco: Captación del río Magdalena, tratamiento con sulfato de aluminio tipo b.
- Corregimiento Jaraba: Pozo subterráneo, tanque elevado y red de distribución agua cruda.
- Corregimiento Germania y Santa Rosa: Pozo subterráneo, tanque elevado para cada caserío y red de distribución (agua cruda).

### Descripción del sistema

#### a. Fuente de abastecimiento y captación

El sistema de abastecimiento del Municipio de Santa Ana, del departamento del Magdalena, toma el agua para el sistema por medio de tres pozos subterráneos profundos. No cuenta con fuentes alternas de abastecimiento.

La captación en cada uno de ellos se realiza por medio de electrobombas ubicadas dentro de casas de estación de bombeo. Algunas especificaciones de las estaciones de bombeo, suministradas por el coordinador de la empresa, son las siguientes:

- Estación principal No. 1: 50 metros de profundidad, motor de 30 hp y bombea 30 L/s
- Estación No. 2 (Mundo López): 50 metros de profundidad, motor de 30 hp y bombea 30 L/s
- Estación No. 3 (Cristo Rey): 72 metros de profundidad, motor de 40 caballos y bombea 50 litros por segundo.

Imagen 3,4 y 5 pozo 3, flujo de agua y válvula



Fuente: Registro fotográfico de la visita, realizada los días 11 y 12 de noviembre de 2019.

Cada uno de los pozos profundos tiene más de 15 años de haber sido construidos, según afirmado por el PEC, en tubería de acero al carbono y PVC.

De otra parte, de conformidad con lo establecido en el Artículo 6.4.1.15 de la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, las empresas prestadoras del servicio público de acueducto y alcantarillado deben registrar el formulario de registro de fuentes. Al verificar esta información en el SUI, se encontró que el formulario se encuentra en estado PENDIENTE. Continuando con la verificación del cargue de información al SUI, el prestador no cuenta con el formato registro de pozos habilitado lo cual se puede dar por el no cargue de otro formulario que sea requisito para habilitar el registro de pozos.

Similarmente, al verificar la información del tópico técnico – operativo habilitada en el SUI para el servicio de acueducto prestado por la MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA se estableció que, únicamente se encuentran disponibles 3 formatos: “1. Registro de Fuentes”, “33. Registro de Conducciones de Agua” y “48. Registro de Sectores Hidráulicos”. Cada uno de los formularios se encuentra en estado PENDIENTE lo que evidencia que el prestador no ha cargado la totalidad de documentos cargados al SUI y un presunto incumplimiento de lo dispuesto en la Resolución SSPD No. 20174000237705 de 2017.

Tabla 6 Formatos Fuentes SUI

AÑO	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO	FECHA DE CERTIFICACION
2011	Anual	ACU-T-1001	1. Registro de Fuentes	Pendiente	-
-	Anual	-	Registro de pozos	No habilitado	-

Fuente: SUI consulta noviembre de 2019





por un ingeniero que instalo el sistema de cloración, pero presuntamente se desconoce el valor exacto inyectado.

Imagen 8,9 y 10 Desinfección: insumos químicos y dosificador directamente en red



Fuente: Información suministrada en visita noviembre de 2019

El predio donde se encuentra la estación principal No 1 (Pozo Principal) se encuentra la dosificación de cloro, el predio es de propiedad del municipio, las vías de acceso se encuentran en mal estado. Es una vía pavimentada, no cuenta con adecuado cerramiento, valla informativa, locaciones internas, iluminación, ni unidad sanitaria.

Luego de la cloración, el agua continua en una red de conducción en PVC hasta el tanque elevado. Según lo afirmado por el coordinador de la empresa la red de conducción esta estructurada de la siguiente manera:

- Del pozo principal al tanque elevado: 100 mtros en PVC
- Del segundo pozo al tanque elevado: 500 metros en PVC.
- Del tercer pozo al tanque elevado : 700 metros en PVC.

Sin embargo, hay que destacar que de la aserción realizada por el coordinador se esta teniendo en cuenta toda la longitud de la red desde los pozos de captación, es decir, tuberías de aducción y conducción.

Es valioso destacar que el prestador, durante la visita, presuntamente no tenía claridad de las especificaciones técnicas del sistema de acueducto (material de tubería, longitud de tubería entre otros) y no suministró magnética físicamente el plan maestro de acueducto, el catastro de redes ni las memorias de diseño de las redes las cuales habían quedado en el compromiso de ser enviadas.

### **Caudal de diseño y caudal tratado**

De acuerdo con lo informado por el prestador en visita, no hay un caudal de diseño ni tratado debido a que no se cuenta con PTAP. Sólo se realiza cloración directamente en la red de conducción.

## Cálculos de dotación neta máxima<sup>3</sup> y bruta<sup>4</sup> Teórica (artículo 43 MVCT 0330 de 2017)

A continuación, se muestran los datos obtenidos de dotación neta y bruta, de acuerdo con la información disponible, siendo pertinente efectuar las siguientes aclaraciones para el casco urbano:

- a. Se efectuó el cálculo teórico teniendo en cuenta la Tabla No. 16 del artículo 43 de la Resolución MVCT 0330 de 2017; es decir, asumiendo una dotación neta máxima de 140 L/habitante/día, pues la altitud de la cabecera urbana del municipio de Santa Ana, Magdalena, es de 120 m.s.n.m.

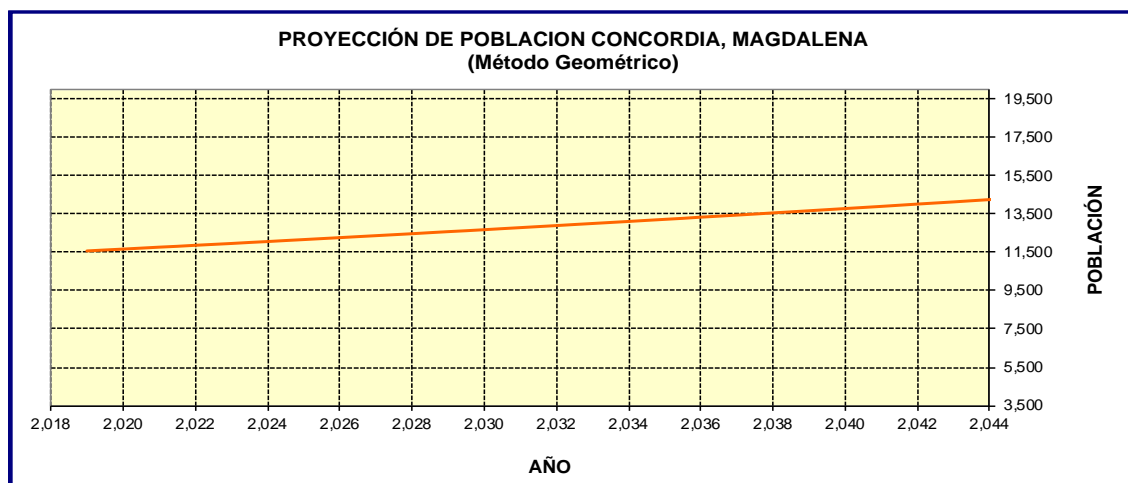
Tabla 8 Cálculo Teórico

ALTURA PROMEDIO SOBRE EL NIVEL DEL MAR DE LA ZONA ATENDIDA	DOTACIÓN NETA MAXIMA (L/HAB/DIA)
>2000 m.s.n.m	120
1000-2000 m.s.n.m	130
< 1000 m.s.n.m	140

Fuente: Artículo 43 de la Resolución MVCT 0330 de 2017

- b. Se adoptó un porcentaje estimado de pérdidas técnicas del 25% que corresponde al valor máximo admisible (Artículo 44, Resolución MVCT 0330 de 2017). Es importante tener en cuenta que el valor real puede ser mayor, ya que el prestador no tiene información real y actual sobre este indicador.
- c. Para el cálculo de la población atendida se tomará el número de suscriptores indicado por SUI\_O3 (2,218) y se multiplica por el promedio de habitantes por vivienda en el municipio lo que representa un total de 11,534 habitantes. Se espera un incremento positivo de la población obtenido con el dato ajustado, comparando con la población reportada del DANE para 2005, de 0,85%

Grafica 1



- d. Se calculó la población mencionada en el literal c. con base en el índice de ocupación de vivienda de Santa Ana, el cual es de **5,2**, obtenido de la página

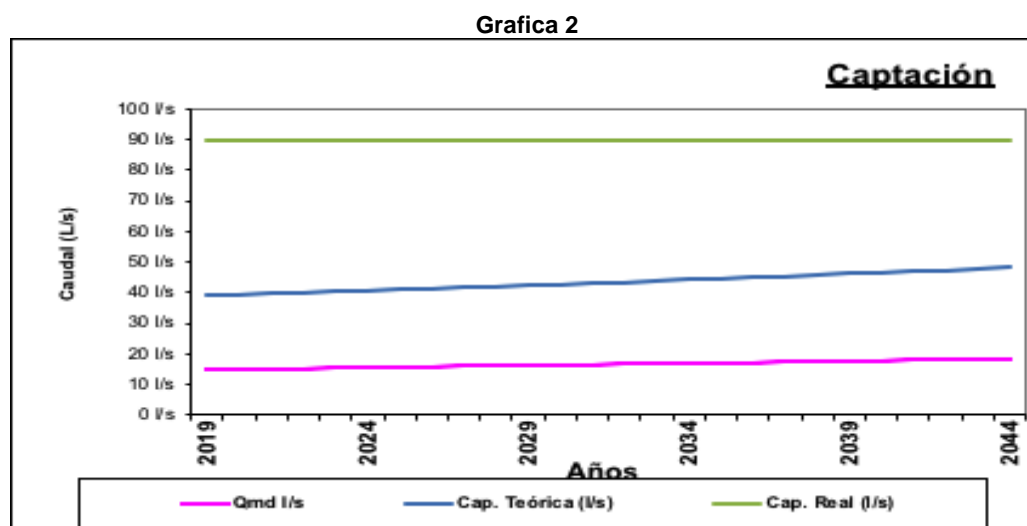
<sup>3</sup> Es la cantidad máxima de agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante sin considerar las pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.

<sup>4</sup> Es la cantidad máxima de agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante considerando para su cálculo el porcentaje de pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.

web del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, en:

([https://www.dane.gov.co/files/censo2005/perfiles/magdalena/santa\\_ana.pdf](https://www.dane.gov.co/files/censo2005/perfiles/magdalena/santa_ana.pdf)<sup>5</sup>)

Debido a que el Municipio de Santa Ana-Madalena no tiene PTAP no se tiene un caudal de diseño ni un caudal tratado para realizar el respectivo análisis de demanda de agua. No obstante, se empleó el caudal bombeado con el fin de efectuar un análisis teórico sobre demanda de hídrica requerida y proyectado a futuro, asociándola a la captación que se tiene en el sistema.



De acuerdo a la gráfica anterior se evidencia que la capacidad teórica de captación es superior a el caudal medio diario, patrón que se mantiene hasta el año 2044. Es decir, se contaría con una disponibilidad hídrica que abastecería la población de Santa Ana hasta el año 2044. Adicionalmente, es de notar que la capacidad real se encuentra por encima de la capacidad teórica debido a que si bien se está teniendo en cuenta un caudal bombeado de 30 L/s de cada uno de los 3 pozos existentes, estimación proporcionada por el operador de acuerdo a la capacidad de bombeo de la máquina que extrae el líquido de el pozo profundo, en el análisis de caudal medio y teórico no se tiene en cuenta el número de suscriptores a los cuales se le suministra agua en los corregimientos vecinos al municipio de Santa Ana ( no se tiene el número exacto de los suscriptores rurales).

Como se mencionó anteriormente, la ausencia de dispositivos de medición de caudales y de una gestión integral del agua captada por el MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA, es una de las causas principales del ineficaz control de pérdidas y consumos desmedidos de agua en el sistema de acueducto de Santa Ana. Lo anterior impide disponer de información objetiva, concluyente y fiable respecto a los indicadores técnicos que comparan oferta y demanda hídrica; y limitan las acciones de planificación a futuro.

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 7 de la Resolución MVCT No. 0330 de 2017, como parte de las etapas de planeación de proyectos de acueducto, alcantarillado y aseo, se deberá revisar las demandas actuales y futuras del sistema conforme con el POT, el PGIRS y/o demás instrumentos de planificación, con el objetivo de estimar la

<sup>5</sup> Boletín, Censo General DANE 2005 – perfil Santa Ana, Magdalena

capacidad necesaria de las obras por construirse y las expansiones futuras que requerirá cada uno de los componentes.

### Libro Diario de operación

Por parte de los operarios no se lleva registro de operaciones. El artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007 establece que: *“REPORTES DE CONTROL. El libro o registro sistematizado de control de la calidad de agua para consumo humano debe mantenerse actualizado por parte de la persona prestadora”*. Ante lo anterior se observa un presunto incumplimiento de lo establecido en la Resolución 2115 de 2007 en lo que respecta los reportes de control.

Según lo evidenciado en visita se llevan los siguientes formatos de registros y control para la operación del sistema de abastecimiento:

**Tabla 9 abastecimiento**

ITEM	ASPECTO	OBSERVACIÓN
1	Cantidad de agua captada	No se lleva control diario. El prestador solo cuenta con estos formatos para los meses de agosto de los años 2018 y 2019.
2	Cantidad de agua suministrada	No se cuenta con formato para llevar el registro de esta información, ni se lleva en algún libro de control. No se lleva registro de las horas de suministro y suspensiones del servicio.
3	Resultado de los análisis microbiológicos, físicos y químicos del agua, de acuerdo con los requerimientos mínimos señalados en la presente Resolución.	No se cuenta con formato para llevar el registro de esta información de control de operación, ni se lleva en algún libro de control.
4	Resultado de los análisis físicos, químicos y microbiológicos adicionales definidos en el mapa de riesgo.	No se cuenta con formato para llevar el registro de esta información de control de operación, ni se lleva en algún libro de control.
5	Cantidad de productos químicos utilizados, tales como coagulantes, desinfectantes, alcalinizantes	No se cuenta con formato para llevar el registro de esta información de control de operación, ni se lleva en algún libro de control.
6	Bitácora o libro de novedades presentadas como anomalías, emergencias, problemas en equipos y personal, calidad de insumos y actos de orden público que puedan afectar la calidad en la prestación del servicio.	No se lleva bitácora de operación de estaciones ni del sistema de acueducto en general.
7	Registro de los resultados de las evaluaciones de demanda de cloro u otro desinfectante aprobado por el Ministerio de la Protección Social.	El prestador manifiesta que este cálculo lo hizo un ingeniero con quien contrataron el sistema de dosificación, no obstante, el prestador no cuenta con los soportes.

Fuente: Artículo 23 de la resolución 2115 de 2007 (información suministrada por el prestador)



Lo anterior evidencia un presunto incumplimiento en los aspectos de lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

Según lo informado por el prestador, no cuentan con manual de operaciones de las estaciones ni del sistema de acueducto.

### **Laboratorio**

El prestador MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA no cuenta con un laboratorio para control diario de parámetros básicos de calidad de agua.

La Resolución 2115 de 2007 en el cuadro 8 del artículo 18 establece: *“La persona prestadora debe contar con los equipos mínimos necesarios para realizar los siguientes ensayos: prueba de jarras, demanda de cloro, turbiedad, color y pH.”*, adicionalmente, el Artículo 122 de la Resolución MVCT 0330 de 2017, indica los aspectos mínimos de calidad del agua que se deben medir a la entrada y salida de la PTAP. Conforme a la norma antes citada, el prestador se encuentra en un presunto incumplimiento.

### **Operarios**

Se cuenta con 3 operarios que realizan turnos semanales en el sistema de acueducto, toman turnos de 12 horas cada uno. Ninguno cuenta con certificación en competencias laborales específicas a las funciones que desempeñan.

### **Sistemas de alerta o alarma**

El sistema de potabilización no cuenta con bioindicadores, bioalarmas u otros sistemas de alerta o alarma. Esto presenta un presunto incumplimiento de acuerdo con el **Artículo 33. SISTEMAS DE ALARMA** del Decreto 1575 de 2007. En dicho Decreto se resuelve:

*Todo sistema de suministro de agua contará en la entrada a la planta de tratamiento y de ser posible en la captación, con un sistema de alarma que permita detectar desde un comienzo la posible contaminación tóxica en el agua y proceder a tomar las medidas pertinentes.*

### **Almacenamiento**

#### **Tanques de almacenamiento**

El sistema de acueducto cuenta con dos tanques de almacenamiento elevados de agua. Según la información suministrada por el coordinador de la unidad, el más grande lleva más de 15 años de construido, posee una capacidad de aproximadamente 368m<sup>3</sup> y tiene un tiempo de llenado de 2 horas y media aproximadamente. El otro, fue construido este año (2019) y tiene una capacidad de 122 m<sup>3</sup>. Ambos están hechos en concreto reforzado y se evidenciaron en buen estado externo.

El coordinador también menciona que ambos tanques elevados cuentan con un sistema de impermeabilización.

**Imagen 11 y 12 Tanques de almacenamiento elevados. (imagen de la izquierda, tanque elevado antiguo. Imagen de la derecha construido en 2019)**



Fuente: Registro fotográfico de la visita, realizada los días 11 y 12 de noviembre de 2019.

### **Distribución**

Durante la inspección el prestador informo que no existe un catastro de redes y no ha sido elaborado el Plan maestro de Acueducto. Por lo tanto, no se pudieron obtener los planos, fichas de válvulas, diámetros de las tuberías, materiales y vida útil de cada componente.

Según lo indicado por el prestador existen conexiones fraudulentas: en 2016 identificaron 50 y en 2017 identificaron 70.

No se realiza medición de presiones en la red y no se cuenta con los instrumentos para su medición.

### **Sectorización**

El área urbana del municipio de Santa Ana cuenta con sectorización, las cuales permiten dividir el área de prestación del servicio en 4 sectores con 72 válvulas que se describen a continuación:

- Sector Barrio bajo
- Sector Santander
- Sector 1ro de mayo
- Sector Concordia.

Durante la inspección el prestador informo que no existe un catastro de redes y no ha sido elaborado el Plan maestro de Acueducto. Por lo tanto, no se pudieron obtener los planos, fichas de válvulas, diámetros de las tuberías, materiales y vida útil de cada componente.

Según lo indicado por el prestador existen conexiones fraudulentas: en 2016 identificaron 50 y en 2017 identificaron 70.

No se realiza medición de presiones en la red y no se cuenta con los instrumentos para su medición.

## Registro de daños del sistema de suministro de acueducto:

Con excepción de la información que pueda capturarse del sistema de gestión de PQR y órdenes de mantenimiento correctivo, el prestador no lleva registro de daños del sistema de acueducto, ni realiza gestión de esta información para identificar zonas críticas, planificar actividades de mantenimiento preventivo, entre otras actividades.

## Concertación de puntos de muestreo<sup>6</sup>

El prestador presentó, el Acta de concertación de puntos de muestreo para la vigilancia y control de la calidad del agua, suscrita el 13 de marzo del año 2018 por representantes de la autoridad sanitaria y del prestador

Se concertaron 5 puntos de muestreo, en visita se verificaron cuatro (3) puntos de muestreo:

Tabla 10 Puntos concertados

PUNTO	ALTURA msnm	REFERENCIA
1	30	Vía Santa Ana La Gloria Km 1
2	20	Carrera 6 con calle 1, esquina
3	20	Calle 1 con carrera 5, esquina
4	30	Calle 2 No.9 Barrio Santander, Sector Terminal
5	30	Barrio Mundo López

Fuente: Acta de concertación, Municipio de Santa Ana- Magdalena (2018)

## Estado de los puntos de muestreo

Se verificaron los 5 puntos de muestreo *insitu*:

Tabla 11 Puntos de muestreo

No. De punto	Ubicación	Observación
1	Estación principal de Bombeo, vía santa Ana la Gloria	Se observa caseta con candado, llave en buen estado, con flujo de agua. No se cuenta con manómetro, No se realiza medición de presiones. No cuenta con identificación
2	ESE Hospital local de Santa Ana, car 6 con calle 1, esquina	Se observa caseta con candado, llave en buen estado, con flujo de agua. No se cuenta con manómetro, No se realiza medición de presiones. No cuenta con identificación
3	Vivienda del señor Hugo luna Ospina, vía al antiguo matadero calle 1 cr 5 esquina	Se observa caseta con candado, llave en buen estado, con flujo de agua. No se cuenta con manómetro, No se realiza medición de presiones. No cuenta con identificación

<sup>6</sup> El artículo 5 de la Resolución 811 de 2008 establece que la persona prestadora y la autoridad sanitaria deben concertar los puntos y lugares de muestreo de la calidad del agua para el consumo humano, mediante acta firmada por las dos partes.

4	Vivienda familia de la Hoz Sierra, calle 2 no 9 barrio Santander, sector terminal	Se observa caseta con candado, llave en buen estado, con flujo de agua. No se cuenta con manómetro, No se realiza medición de presiones. No cuenta con identificación.
5	Estación de bombeo no 2 , barrio mundo López.	Se observa caseta con candado, llave en buen estado con flujo de agua., tubería con escape en el empalme, se observa válvula de cierre. No se cuenta con manómetro, No cuenta con identificación

Fuente: Visita realizada los días 11 y 12 de noviembre de 2019.

Imagen 13 y 14 Punto concertado número 1 (Estación principal de Bombeo, vía santa Ana la Gloria)



Imagen 15 y 16 Punto concertado número 2 (ESE Hospital local de Santa Ana, car 6 con calle 1, esquina)



Imagen 17 Punto concertado número 3 (Vivienda del señor Hugo luna Ospina, vía al antiguo matadero calle 1 cr 5 esquina)



Imagen 18 y 19 Punto concertado número 4 (Vivienda familia de la Hoz Sierra,

calle 2 no 9 barrio Santander, sector terminal)



Imagen 20 Punto concertado número 5



Fuente: Registro fotográfico de la visita, realizada los días 11 y 12 de noviembre de 2019.

### **Acta de materialización y recibo de puntos de muestreo.**

El prestador identificó durante la visita un acta de materialización de puntos con fecha del 29 de mayo de 2019, no obstante esta no fue suministrada magnéticamente con los documentos técnicos solicitados. No se mostró soporte del recibo de puntos de materialización. Además, al realizar una verificación de SUI-INSPECTOR se evidencia que no existe un acta de materialización cargada en la plataforma y el último acta de concertación de puntos del municipio es con fecha del 18 de abril de 2013.

De acuerdo con artículo 3 de la resolución 811 de 2008<sup>7</sup> “Número mínimo de puntos de muestreo en la red de distribución”, el número mínimo de puntos de muestreo que debe tener el municipio de Santa Ana de acuerdo con la población atendida en el casco urbano es de 5 puntos, actualmente cuenta con 5 puntos de muestreo materializados visiblemente identificados. No obstante el prestador no suministro soporte del acta de materialización.

### **Micromedición**

El prestador no tiene micromedición, la cobertura es del 0%.

<sup>7</sup> Entre 2.500 a 5.000 habitantes el número mínimo de puntos para la recolección de muestra es de 5.

El artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone que: *“La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles (...)”* adicionalmente, el artículo 146 de la misma norma indica que el porcentaje de micromedición debe ser mayor al 95%.

Por su parte, la Resolución MVCT 0330 de 2017 en el artículo 75 establece que es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto. Conforme a lo anterior, se observa un presunto incumplimiento a la reglamentación.

Una vez verificada la matriz de cargue de información en el SUI, se estableció que no hay formatos y formularios habilitados relacionados con micromedición, por lo que el prestador deberá verificar el estado de habilitación de la información que está obligado a reportar a través del SUI, según lo dispuesto en la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010.

## **Indicadores de la prestación del Servicio**

### **Cobertura**

De acuerdo con lo indicado por el personal administrativo y operativo del prestador, se tiene un dato estimado del 90% de cobertura valor que no coincide con el porcentaje cobertura indicado por el PEC, el cual sugiere un 77.50%. Se reitera, por tanto, que el prestador deberá adelantar el proceso de actualización del listado y catastro de suscriptores, a fin de tener plenamente identificados a los beneficiarios del servicio público domiciliario de acueducto.

### **Continuidad**

El artículo 136 de la Ley 142 de 1994 establece que: *“(...) La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.”* Se estableció que la continuidad en el suministro de agua en el área de prestación cuenta con una continuidad, en condiciones normales, de 10 horas cada día de por medio para cada usuario.

Adicionalmente el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007 establece los siguientes rangos de acuerdo con las horas de prestación del servicio, empleados para realizar el cálculo del índice de riesgo por abastecimiento de agua por parte de la persona prestadora.

**Tabla 12. Continuidad Art. 15**

0 – 10 horas/día (Insuficiente)
10,1 – 18 horas/día (No satisfactorio)
18,1 – 23 horas/día (Suficiente)
23,1 – 24 horas/día (Continuo)

Fuente: Resolución 2115 de 2007.

Acorde a lo anterior, y teniendo en cuenta que la continuidad en el casco urbano del municipio de Santa Ana, Magdalena en condiciones normales de operación es de 10 horas, se presenta una continuidad NO SATISFACTORIO.

## Índice de agua no contabilizada – IANC

Durante la inspección, se evidenciaron dos macromedidores que llevan más de dos años sin funcionar.

**Imagen 21 Macromedidor fuera de servicio.**



Fuente: Registro fotográfico de la visita, realizada los días 11 y 12 de noviembre de 2019.

Teniendo en cuenta las observaciones efectuadas, es necesario que el prestador implemente un mecanismo confiable de medición a la entrada y salida de la PTAP y se articule con los programas de macro y micromedición del sistema de acueducto. De acuerdo con el **Artículo 122. Instrumentación y control en sistemas de potabilización del Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico –RAS, establece:**

*Los aspectos mínimos de calidad de agua y operación que se deben medir en la entrada y salida de la totalidad de unidades de la PTAP son: medición de caudal, turbiedad, color, temperatura, conductividad y pH. Además, en la salida del sistema deberá medirse el residual de desinfectante y, en los casos que aplique, el residual de los insumos químicos utilizados en los tratamientos.*

**Parágrafo 1°.** *Para PTAP con caudales menores de 250 l/s, deberá analizarse y justificarse si el control es de tipo manual o con equipos de medición de línea, y además definir si será remoto o local. Para PTAP con caudales superiores a 250 l/s será obligatoria la instrumentación automatizada.*

El MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA no cuenta con macromedidor en funcionamiento ni con micromedidores instalados por tanto no es posible realizar un cálculo del IANC, lo que le impide generar acciones para un mejoramiento de su situación actual.

### **Calidad de agua y materialización de los puntos de muestreo**

#### **a. Muestras de control de calidad del agua<sup>8</sup>:**

Por parte del prestador no se realizan muestreos mensuales de control de la calidad del

---

<sup>8</sup> El numeral 1 del artículo 9 del Decreto 1575 de 2007, dispone que el prestador debe: "Realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción, según se establezca en la reglamentación del presente decreto, para garantizar la calidad del agua para consumo humano en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de suministro y en toda época del año".

agua.

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

En cuanto al reporte de información de control de la calidad del agua en el SUI (cargue masivo “Análisis de Riesgo de Calidad del Agua” y “Capacidad de análisis y control de sustancias que afectan la calidad del agua”), dicha información aparece en estado PENDIENTE de reporte; con lo que el prestador estaría presuntamente desatendiendo lo previsto por la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010, en lo relacionado con el reporte de información de control a las características básicas de calidad del agua, aspecto frente al cual deberá implementar las acciones correctivas pertinentes.

#### **b. Información vigilancia de calidad del agua**

De otra parte, los análisis de calidad del agua realizados por la autoridad sanitaria, consolidados en la sábana del Subsistema de Información para Vigilancia de la Calidad de Agua Potable – SIVICAP, presentan los siguientes resultados de muestras tomadas en los años indicados en la tabla siguiente, cuyo valor promedio del IRCA ha mantenido el agua en nivel ALTO, como se presenta a continuación:

Tabla 13 IRCA

MUNICIPIO	AÑO	IRCA PROMEDIO	Nivel de Riesgo	No. de Muestras
SANTA ANA (URBANO)	2016	63,73	ALTO	72
	2017	51,18	ALTO	54
	2018	45,98	ALTO	40
	2019	35,77	ALTO	38

Fuente: SIVICAP

En síntesis, el prestador ha disminuido porcentualmente el IRCA promedio por años si se compara el indicador desde el año 2016-2019, sin embargo el nivel de riesgo se ha mantenido dando como resultado agua NO es APTA para consumo humano.

Se observan presuntos incumplimientos en los parámetros de Ecoli y Coliformes totales, por lo que el prestador debe tomar las medidas a las que haya lugar para corregir esta situación, según ultimo muestreo del 11 de octubre de 2019.

#### **Instrumentos de Planificación – Acueducto**

##### **a) Programa de uso eficiente y ahorro del agua - PUEAA**

El artículo 3 de la Ley 373 de 1997, establece: *“(…) Cada entidad encargada de prestar los servicios de acueducto, alcantarillado, de riego y drenaje, de producción hidroeléctrica, y los demás usuarios del recurso hídrico presentarán para aprobación de las Corporaciones Autónomas Regionales y demás autoridades ambientales, el Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua. (...)”*.



El prestador no entregó durante la visita el documento soporte de implementación del PUEAA lo cual evidencia un presunto incumplimiento al artículo 3 de la norma mencionada en líneas inferiores.

Se resuelve en la resolución *“ARTICULO TERCERO: El cumplimiento de las obligaciones señaladas en el Artículo segundo de esta Resolución dará lugar a la imposición de las sanciones establecidas en el artículo 40 de la Ley 1333 de 2009.*

**b) Plan maestro de acueducto**

La unidad no cuenta con un Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado

**c) Catastro de redes**

El prestador no cuenta con un catastro de redes de acueducto.

**d) Plan de Emergencias y Contingencias – PEC**

El requisito para la elaboración de este instrumento de planificación, tiene como antecedentes el artículo 197 de la Resolución 1096 de 2000, el cual dispuso que: *“Debe realizarse un análisis de vulnerabilidad para cada sistema el cual servirá de base para la realización del plan de contingencias”. Por su parte el artículo 201 de la misma resolución estableció que: “Todo plan de contingencias se debe basar en los IN-F-003 V.2 Página 44 de 135 potenciales escenarios de riesgo del sistema, que deben obtenerse del análisis de vulnerabilidad realizado de acuerdo con las amenazas que pueden afectarlo gravemente durante su vida útil. El plan de contingencia debe incluir procedimientos generales de atención de emergencias y procedimientos específicos para cada escenario de riesgo identificado”.*

Posteriormente, el artículo 42 de la Ley No.1523 del 24 de abril de 2012 señaló que: *“Todas las entidades públicas o privadas encargadas de la prestación de servicios públicos, que ejecuten obras civiles mayores o que desarrollen actividades industriales o de otro tipo que puedan significar riesgo de desastre para la sociedad, así como las que específicamente determine la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, deberán realizar un análisis específico de riesgo que considere los posibles efectos de eventos naturales sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia, así como los que se deriven de su operación. Con base en este análisis diseñará e implementarán las medidas de reducción del riesgo y planes de emergencia y contingencia que serán de su obligatorio cumplimiento”.*

Durante la visita el prestador suministró magnéticamente el documento “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 EN EL MUNICIPIO DE SANTA ANA – MAGDALENA”. No obstante, al analizar los respectivos cargues al SUI, se evidencia que el prestador únicamente tiene cargado el documento PEC para el servicio de aseo. Ante lo anterior se demuestra un presunto desconocimiento de la información técnica que se tiene y la que se ha reportado. Sin que se entienda como una prórroga al cumplimiento de esta obligación, se le recordó al prestador que el documento debe ser cargado para cada uno de los servicios que presta en el municipio, considerando que los plazos se encuentran ampliamente vencidos.

## Imagen 22. Reporte PEC Municipio Santa Ana-Magdalena

Reporte de planes de contingencia y emergencia

AÑO:

2019

DEPARTAMENTO:

MAGDALENA

MUNICIPIO:

SANTA ANA

EMPRESA:

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
MAGDALENA	SANTA ANA	20093	MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA	Aseo	<a href="#">1.- PC SPD USP SA 2019.pdf</a>	Certificado	03-06-2019

[http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa\\_tec\\_159](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa_tec_159)

### 3.2 SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Las actividades que conforman la cadena de valor de prestación del servicio de alcantarillado en el municipio de Santa Ana, inscritas por el prestador en la última solicitud de actualización del RUPS, son: comercialización, conducción de residuos líquidos, disposición final y recolección, tratamiento.

#### Área de prestación

El servicio de alcantarillado se presta en la cabecera municipal del municipio de Santa Ana, Magdalena. El prestador presuntamente desconoce del total de suscriptores atendidos para el servicio de alcantarillado.

Las redes fueron construidas el año 1993 y a partir de la fecha se han realizado 4 intervenciones para ampliar las redes domiciliarias y los colectores.

Los principales componentes del sistema de alcantarillado existentes son las redes de conducción, 3 estaciones de bombeo, laguna de oxidación y el punto de descarga

#### Cobertura

El prestador manifestó en la visita adelantada por la SSPD, que la cobertura del servicio de alcantarillado en la cabecera municipal de Santa Ana es aproximadamente del 80% (valor estimado). Es pertinente contrastar que el PSMV entregado magnéticamente por el prestador resalta que en la Cabecera Municipal existen 1.289 predios los cuales realizan la disposición de sus aguas residuales de origen domiciliario a través del sistema, lo que corresponde al 41% de las 3.171 viviendas de la cabecera municipal. Por consiguiente, la información verbal rescatada durante la inspección no corresponde con la reportada en el documento técnico. Dado que un alto porcentaje de la población carece de conexión al sistema de alcantarillado se emplean pozos sépticos.

#### Tipo de Alcantarillado

En desarrollo de la visita de inspección el prestador manifestó que el sistema de alcantarillado opera por gravedad y es de tipo sanitario, sin embargo en ciertos sectores se combina con agua lluvia. La anteriormente mencionada información fue corroborada por el PSMV "PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS DEL ALCANTARILLADO SANITARIO DE LA CABECERA MUNICIPAL DE SANTA ANA, MAGDALENA" de 2017.

## Recolección y conducción

De acuerdo con información recolectada durante la visita de inspección las redes están constituidas con tuberías de PVC, principalmente, y asbesto cemento con diámetros de 18, 14, 12, 10, 6 y 4”.

El sistema contiene tres estaciones de bombeo de aguas residuales y su impulsión final se ubica a 200 metros de la laguna de oxidación. Más específicamente las estaciones de bombeo tienen las siguientes características:

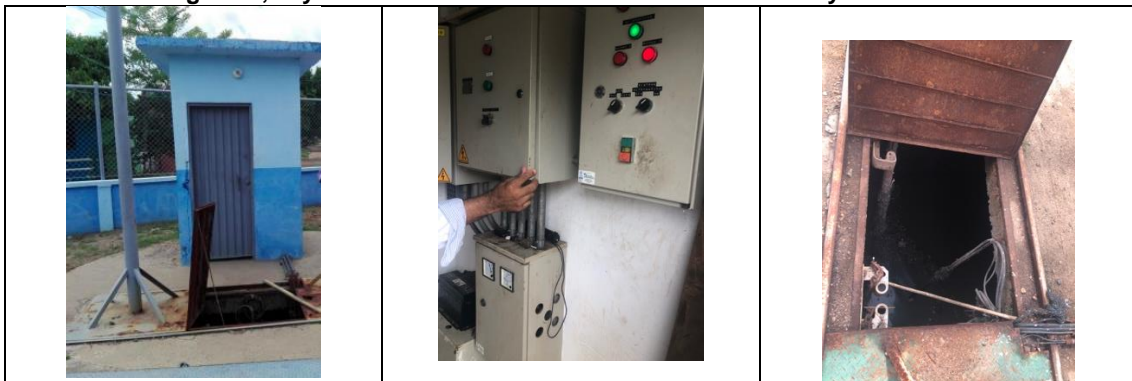
- **Estación de bombeo 1 Coroncoral**

Ubicada en el barrio los almendros (Coroncoral) y recibe agua de los sectores de Barrio Abajo y Coroncoral. Los aguas residuales llegan a un pozo de 200 m3 de capacidad. Se bombean las aguas residuales hasta una cámara de inspección ubicada en el sector Los Tubos y de ahí baja por gravedad hasta la Estación Villa Ruth, con cámara de inspección en el sector los tubos, baja por gravedad. La estación esta dotada de los equipos mencionados en la siguiente tabla.

**Tabla 14 Características d equipos en Estación de Bombeo de Aguas Residuales Coroncoral. Información tomada del PSMV**

CANTIDAD	EQUIPO	CARACTERISTICAS
1	BOMBA SUMERGIBLE (PARA AGUAS RESIDUALES)	De 25 HP; a 220V; Trifásica; de Estrella Triangular; con Pedestal
1	DESARENADOR	Filtro para sedimento, arena
1	TABLERO DE CONTROL	Tsurimi Pump con braker y contactores
1	TABLERO DE TRANSFERENCIA	Tsurimi Pump con braker y contactores
1	TRANSFORMADOR	Marca Magnetrón de 45 KVAm Trifásico a440
1	CASETA DE PROTECCION	En concreto para protección de equipos de control

**Imagen 23,24 y 25 Estación Coroncoral- tableros de control y transferencia**



Fuente: Registro fotográfico de la visita, realizada los días 11 y 12 de noviembre de 2019.

Resulta relevante mencionar que en la visita de inspección el operario encargado de esta estación refirió que a las 6:30 am se realizaba el primer descargue y a las 8 am se realizaba el segundo. Además, se bombea a medida que va llegando el agua residual para evitar que se acumule el agua y se desborde en caso tal se presenten problemas con el servicio de electricidad.

- **Estación de bombeo primero de mayo**

Ubicada en el barrio Primera de Mayo y recibe aguas residuales de este mismo sector. Se bombea hasta la estación de bombeo Villa Ruth, con dos pozos de recepción y con equipos detallados a continuación:

**Tabla 15 Características d equipos en Estación de Bombeo de Aguas Residuales Primera de Mayo. Información tomada del PSMV**

CANTIDAD	EQUIPO	CARACTERISTICAS
2	BOMBAS SUMERGIBLES(PARA AGUAS RESIDUALES)	3HP a 220 V MONOFASICAS con estrella triangular (DAÑADAS)
1	MOTOBOMBA BRIG	Motor DE 10HP A ACPM con Manguera de Lona
1	TABLERO DE CONTROL	Para el manejo de las bombas sumergibles
1	TRANFORMADOR	Marca Rymel de 15 KVA a 220
1	CASETA DE PROTECCION	En concreto con puerta metálica para tablero de control

- **Estación de bombeo Villa Ruth**

La estación recibe aproximadamente 400 m3 de aguas residuales, de donde se impulsa a la laguna de oxidación con bobas eléctricas de 25 hp instaladas, posteriormente sale al vertimiento final en el cuerpo receptor, Brazo de Mompox.

**Tabla 16 Características d equipos en Estación de Bombeo de Aguas Residuales Villa Ruth. Información tomada del PSMV**

CANTIDAD	EQUIPO	CARACTERISTICAS
2	MOTORES PARA BOBEO	30 HP Y 15 HP a 220V; Trifásica; con estrella triangular
1	IMPULSOR DE BOMBA	Para Bomba de 25HP
1	TABLERO DE CONTROL	Con Brakers y Contactores
1	TABLERO DE TRANSFERENCIA	Con Brakers y Contactores
2	CAMPANA/REDUCCION /BRIDA	12"- 6"
2	CAMPANA/REDUCCION /BRIDA	10"- 6"
2	VALVULAS TIPO COMPUERTA	de 10" Con extremos Bridados
2	VALVULAS TIPO COMPUERTA	de 12" Con extremos Bridados
2	COMPUERTAS	DE 16"
	DESARENADOR	Filtro para arena, trampa de arena/sedimento
1		
1	PLANTA DE EMERGENCIA	Perkin de 45 KVA
1	TRANSFORMADOR	Marca SIEMENES de 45 KVA a 440
1	CASETA DE PROTECCION	En concreto y protectores de hierro

**Imagen 26,27,28 y 29 Estación de Bombeo Villa Ruth**



Fuente: Registro fotográfico de la visita, realizada los días 11 y 12 de noviembre de 2019.

En cada una de las estaciones de bombeo inspeccionadas se evidenció que los operarios contaban con guates, tapabocas y botas. No obstante cada uno expresó que no los usaban en ocasiones debido a las fuertes oleadas de calor que se experimentan en el municipio.

Una vez verificado el estado de cargue en SUI del formulario “27. *Tipos de Alcantarillado por Empresa*”, se evidenció que se encuentra PENDIENTE esta información, incumpliendo, presuntamente, lo dispuesto en el artículo 7.4.1.20 de la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010, según el cual, las empresas prestadoras del servicio público de alcantarillado deben registrar el formulario “*Tipos de Alcantarillado*”.

Del mismo modo, se encuentra en estado PENDIENTE de reporte el formulario “28. *Componentes del Sistema de Alcantarillado*”. Inclusive, no se encuentra habilitada la información referida en el artículo 7.4.1.33 de la resolución compilatoria, donde se solicita el reporte del cargue masivo “*Redes Sistema de Alcantarillado*” el cual hace referencia a las características técnicas y estructurales que componen el sistema de alcantarillado.

Ahora bien, los artículos 7.4.1.20 y 7.4.1.24 de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010, determinan la información que el prestador debe reportar a través del SUI para el servicio de alcantarillado; dentro de la cual, el prestador no tiene habilitada la información para el formulario “00. *Encuesta componentes servicio alcantarillado presta ESP*”. Siguiendo con la información técnica que el prestador debe reportar al SUI, la empresa certificó la información para los formularios: “24. Cuestionario sobre Vulnerabilidad de alcantarillado” para los años 2012 al 2014, no obstante, se encuentra en estado PENDIENTE para el año 2011.

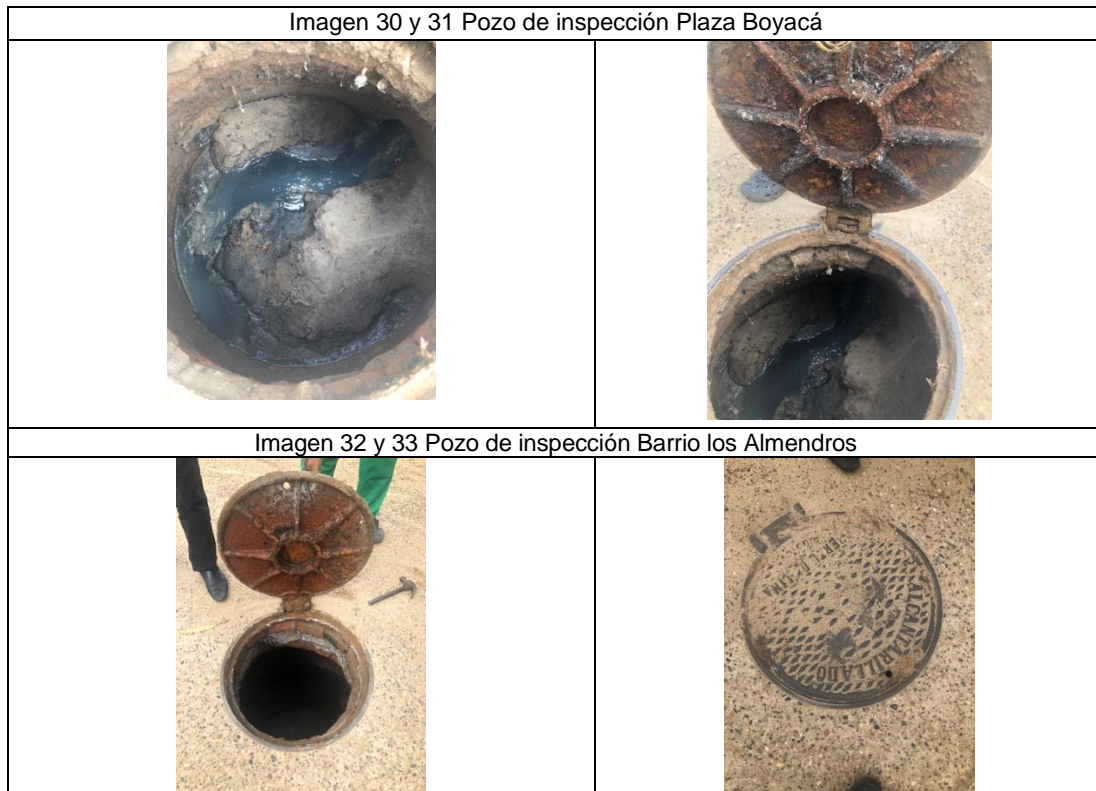
### **Pozos de Inspección**

El prestador no cuenta con un censo, inventario o catastro de pozos de inspección, ni con los instrumentos técnicos que permitan conocer con certeza sus características, edad y estado actual.

Según lo mencionado en la visita y a partir de lo hallado en el PSMV, durante las épocas de invierno se presentan inundaciones que alanza a cubrir complemente algunas cámaras, o cual genera represamientos y salida del agua residual en las cámaras cercanas.

Se realiza verificación de 2 pozos:

- Plaza Boyacá: Se observa tapa en buen estado, se observa pozo con sedimentos arrastrados por la pavimentación de la vía y flujo de agua. Según lo informado por el prestador no se han realizado mantenimientos.
- Barrio los Almendros: Se observa tapa en buen estado, pozo de inspección sin material ni sedimentos con flujo de agua.



Fuente: Registro fotográfico de la visita, realizada los días 11 y 12 de noviembre de 2019

### Planos y Catastro de redes

El artículo 42 de la Resolución Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 0330 de 2017, establece que: *“Debe contarse con un catastro de la red actualizado (...)”*, respecto a lo cual, en la visita de inspección realizada por la SSPD, se evidenció que el prestador cuenta con un mapa de las redes el cual debe ser actualizado, razón por la cual se presenta un presunto incumplimiento del artículo 42 de la Resolución 0330 de 2017.

### Mantenimiento de redes

El artículo 30 de la Resolución Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 0330 de 2017, establece que *“(...) Los operadores deberán realizar y documentar las inspecciones previstas en los manuales de operación y mantenimiento rutinario y tomar las acciones necesarias para el óptimo funcionamiento de los sistemas (...)”*.

En desarrollo de la visita de inspección, el prestador manifestó que el año 2017 se realizó limpieza de manholes con apoyo de la unidad de riesgo, en total se limpiaron 282 manholes; se atienden casos particulares. No se tiene un histórico de daños, no se cuenta con equipos para el mantenimiento. Se han presentado daños en la tubería por las obras de pavimentación de vías

### Tratamiento

No se cuenta con sistema de tratamiento de aguas residuales, pero se cuenta con laguna de oxidación facultativa la cual se encuentra ubicada a la salida de la cabecera municipal hacia el corregimiento de San Fernando. Son dos lagunas construidas en serie, cada una con una profundidad de 3 metros, 60 metros de largo por 80 metros de ancho. Las aguas residuales son conducidas hasta el punto de descarga donde se realiza el vertimiento con una tubería de asbesto cemento de 18" directamente al Brazo de Mompox.

El agua bombeada de la laguna llega a una cámara de 2 metros de ancho 1,5 de largo y 3 de profundidad. En su interior posee dos compartimentos separados por un tabique de 3 m de altura, en los cuales el agua se almacena hasta que alcanza la altura de la tubería de salida hacia la laguna 1, la cual es de 18" en PVC y asbesto cemento para verter a ella por gravedad. El paso del agua entre las lagunas se da en una caja de concreto de 1,20m de ancho por 1,00 m de largo y 4,0 m de profundidad. Dicha estructura contiene en su interior un vertedero compuesto no convencional, de pared gruesa construido en concreto, la estructura entrega a una tubería de 10" en PVC la cual ingresa unos cuantos metros sobre la laguna, y está apoyada en una serie anclajes en concreto, sin embargo, al no utilizar la segunda laguna, esta caja está conectada a una tubería de asbesto cemento que lleva las aguas residuales hasta el punto de vertimiento final en el brazo de Mompox.

Durante la inspección se observó que las lagunas no cuentan con adecuado cerramiento, ni identificación para evitar el acceso de personas y animales en el área. Además, no han realizado en los últimos tiempos, caracterización de los vertimientos ni mediciones de caudal ni aforos para estimar el agua vertida en el cuerpo receptor. Visualmente fue posible identificar la falta de mantenimiento realizado a la laguna por el crecimiento de material vegetal y olor azufre.



Fuente: Registro fotográfico de la visita, realizada los días 11 y 12 de noviembre de 2019

## **Disposición final de residuos líquidos**

### **Vertimientos y cuerpo receptor**

Según el prestador, y el PSMV suministrado solo existe un punto de vertimiento, a la salida de la laguna de oxidación, en donde las aguas son direccionadas al Brazo de Mompox.

En cuanto al reporte de información de la actividad de disposición final de residuos líquidos en el SUI, no se tiene habilitado los formularios "03. Registro de Puntos de Vertimiento", "09. Puntos de Vertimiento" y "29. Plan de Saneamiento y Manejo de

Vertimientos A1” .

### **Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos (PSMV) o permiso de vertimientos**

De acuerdo a lo establecido en el artículo 39 del decreto de 3930 de 2010, compilado en el Decreto 1076 de 2015, *“El prestador del servicio de alcantarillado como usuario del recurso hídrico, deberá dar cumplimiento a la norma de vertimiento vigente y contar con el respectivo permiso de vertimiento o con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos –PSMV reglamentado por la Resolución 1433 de 2004 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya (...)”*.

Durante la visita el prestador presentó copia del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos del Alcantarillado Sanitario de la Cabecera Municipal de Santa Ana, Magdalena el cual fue acogido mediante el radicado RADICADO 9902-2016 por la Corporación Autónoma Regional del Magdalena- CORPAMAG.

### **Tasa retributiva**

Mediante el artículo 42 de la ley 99 de 1993 se dispuso que *“Tasas retributivas y compensatorias. La utilización directa o indirecta de la atmósfera, al agua y del suelo, para introducir o arrojar desechos o desperdicios agrícolas, mineros o industriales, aguas negras o servidas de cualquier origen, humos, vapores y sustancias nocivas que sean resultado de actividades antrópicas o propiciadas por el hombre o actividades económicas o de servicio, sean o no lucrativas, se sujetará al pago de tasas retributivas por las consecuencias nocivas de las actividades expresadas”* Y es por el decreto 2667 de 2012 que *“se reglamenta la tasa retributiva por la utilización directa e indirecta del agua como receptor de los vertimientos puntuales y se toman otras determinaciones”*.

El prestador presentó información en medio magnético donde se evidencia que realizó pago de tasa retributiva a CORPAMAG por contaminación hídrica, por un valor de \$ 16.925.437,97 para el periodo enero a diciembre de 2018. El prestador únicamente adjuntó soporte magnético para el año 2018. En la imagen que se ve a continuación se evidencian los valores de dicha tasa retributiva

**Imagen 37 Tasa retributiva año 2018**





CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL MAGDALENA  
TASA RETRIBUTIVA CONTAMINACION HIDRICA  
NIT 800099287-4

Numero de Facturación # 18720044328 del 18-1-2018 - Rango aprobado del T103 al 50000

FACTURA DE VENTA No. 8390

Usuario: ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SANTA ANA Páguese hasta: 03/06/2019  
NIT/CC: 851760950 Fecha de emisión: 01/04/2019  
Dirección: C/ 2 # 6 - 56, PALACIO MUNICIPAL-SANTA ANA- MAG Periodo Facturado: 01/01/2018 a: 31/12/2018  
Predio: VERT STAR - SANTA ANA Se aceptó autodeclaración? NPA  
ID Predio: 400

Base para liquidar:	Factor Regional (FR)	Tarifa Mínima (TM)
	DBO: 1.0 SST: 1.0	DBO: 144,39 SST: 61,75

MES	CARGA KG DBO	CARGA KG SST	
ENERO	6.491,66	7.861,91	
FEBRERO	6.491,66	7.861,91	Monto a Pagar DBO \$11.247.956,15
MARZO	6.491,66	7.861,91	
ABRIL	6.491,66	7.861,91	
MAYO	6.491,66	7.861,91	
JUNIO	6.491,66	7.861,91	Monto a Pagar SST \$5.877.472,82
JULIO	6.491,66	7.861,91	
AGOSTO	6.491,66	7.861,91	
SEPTIEMBRE	6.491,66	7.861,91	
OCTUBRE	6.491,66	7.861,91	Monto a Pagar 2017 \$18.925.437,97
NOVIEMBRE	6.491,66	7.861,91	
DICIEMBRE	6.491,66	7.861,91	
<b>TOTALES</b>	<b>77.899,88</b>	<b>91.942,88</b>	

TOTAL A PAGAR : \$18.925.437,97

862 Demosdi Buzamanta de Orjimo  
887 Solides Suspendidos Totales

**CONTAMINAR NO PAGA, PORQUE EL QUE CONTAMINA PAGA**

Cobro reglamentado por el Decreto Único Reglamentario 1076 de 2016 del MADS, además conforme al parágrafo 1 del Art. 2.2.8.7.6.7 contra la factura procede recurso de reposición que en los términos del parágrafo 3 del mismo Art. Contar con recopiamiento o aclaración deberá hacerse por escrito dentro del mes siguiente a la fecha límite de pago, y los Acuerdos Nos. 18 de 2016, y 02 de 2019 de CORPAMAG. Este documento se suma a un título valor. Documento equivalente a la factura. Art. 17 D.U. 1076 de 1997. Por favor consignar en nuestra CUENTA DE AHORROS de BBVA No. 519-30515-0 a nombre de CORPAMAG y enviar fotocopia de la consignación vía Fax (055) 4211344, al correo contabilidad@corpamag.gov.co o a nuestras oficinas ubicadas en la Avenida del Libertador No 32-201 - Teléfonos (055) 4213069 - 4211680 - 4211355 EXT 173 y 119 - Santa Marta. Opción pagos en línea de nuestra página web www.corpamag.gov.co link pagos PSE opción Tasa Retributiva  
EL NO PAGO OPORTUNO DE ESTA FACTURA GENERA INTERESES MORATORIOS.

Fuente: Visita 2019

**Instrumentos de Planificación – Alcantarillado**

**a) Plan Maestro de Alcantarillado**

Mediante visita de inspección el prestador manifiesta que el municipio elaboró el Plan Maestro de Alcantarillado en el año 2017 y se encuentra en implementación. Sin embargo, este documento no fue adjuntado como soporte con la información técnica magnética durante la visita.

**b) Plan de Emergencias y Contingencias – PEC**

El requisito para la elaboración de este instrumento de planificación, tiene como antecedentes el artículo 197 de la Resolución 1096 de 2000, el cual dispuso que: *“Debe realizarse un análisis de vulnerabilidad para cada sistema el cual servirá de base para la realización del plan de contingencias”*. Por su parte el artículo 201 de la misma resolución estableció que: *“Todo plan de contingencias se debe basar en los IN-F-003 V.2 Página 44 de 135 potenciales escenarios de riesgo del sistema, que deben obtenerse del análisis de vulnerabilidad realizado de acuerdo con las amenazas que pueden afectarlo gravemente durante su vida útil. El plan de contingencia debe incluir procedimientos generales de atención de emergencias y procedimientos específicos para cada escenario de riesgo identificado”*.

Posteriormente, el artículo 42 de la Ley No.1523 del 24 de abril de 2012 señaló que: *“Todas las entidades públicas o privadas encargadas de la prestación de servicios públicos, que ejecuten obras civiles mayores o que desarrollen actividades industriales o de otro tipo que puedan significar riesgo de desastre para la sociedad, así como las que específicamente determine la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, deberán realizar un análisis específico de riesgo que considere los posibles efectos de eventos naturales sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia, así como los que se deriven de su operación. Con base en este análisis diseñará e implementarán las medidas de reducción del riesgo y planes de emergencia y contingencia que serán de su obligatorio cumplimiento”*.

El prestador elaboró y reportó a través del SUI el documento denominado “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 EN EL MUNICIPIO DE SANTA ANA – MAGDALENA” para servicio de acueducto, alcantarillado y aseo en el 2016. No obstante, y como fue mencionado en el componente del servicio de acueducto al analizar los respectivos cargues al SUI, se evidencia que el prestador el documento PEC para el servicio de aseo. Ante lo anterior se demuestra un presunto desconocimiento de la información técnica que se tiene y la que se ha reportado. Sin que se entienda como una prorroga al cumplimiento de esta obligación, se le recordó al prestador que el documento debe ser cargado para cada uno de los servicios que presta en el municipio, considerando que los plazos se encuentran ampliamente vencidos.

**Imagen 38. Reporte PEC Municipio Santa Ana-Magdalena**

Reporte de planes de contingencia y emergencia

AÑO: 2019  
 DEPARTAMENTO: MAGDALENA  
 MUNICIPIO: SANTA ANA  
 EMPRESA:

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
MAGDALENA	SANTA ANA	20093	MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA	Aseo	<a href="#">1.- PC SPD USP SA 2019.pdf</a>	Certificado	03-06-2019

<http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa tec 159>

**3.3 Servicio de Aseo**

**Generalidades**

RUPS-Aseo: Barrido y limpieza de vías y áreas públicas y Recolección y transporte de residuos no aprovechables, corte de césped, y disposición final

En contraste a las actividades reportadas en el RUPS, durante la inspección realizada se identificó que el servicio de aseo actualmente es prestado por la empresa BIOGER S.A ESP NIT 806006669-8. Por ende, se quedó el compromiso que el municipio debe realizar la respectiva novedad en el RUPS.

### Imagen 39. Copia Contrato entre Municipio Santa Ana y BIOGER S.A E.S.P

**BIOGER S.A. E.S.P.**  
NIT. 806.006.669-8  
REGIMEN COMUN

FORMULARIO DIAN NUMERO 13028007066084  
FECHA 29 DE NOVIEMBRE DE 2017  
AUTORIZADO DEL 3091 AL 6099

**FACTURA DE VENTA**  
N° 4962

SEÑORES: MUNICIPIO DE SANTA ANA  
Direccion: Calle 2 e No 5-66 Barrio Centro  
Ciudad: Santa Ana - Magdalena  
NIT. O.C.C.: 891-780-028-0

Fecha Expedición: 04-09-2019  
Fecha Vencimiento: 14-09-2019

**DETALLE DEL SERVICIO**

CONCEPTO: SUBSIDIO POR PRESTACION SERVICIO DE ASEO.  
PERIODO FACTURADO: AGOSTO 2018

SUBSIDIO POR LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO DOMICILIARIO EN LOS COMPONENTES DE RECOLECCION Y TRANSPORTE, MANEJO Y LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS, DISPOSICION FINAL Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS SOLIDOS, GESTION COMERCIAL DEL SERVICIO DE ASEO EN EL MUNICIPIO DE SANTA ANA - MAGDALENA.

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
SUBSIDIO POR LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO DOMICILIARIO EN LOS COMPONENTES DE RECOLECCION Y TRANSPORTE, MANEJO Y LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS, DISPOSICION FINAL Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS SOLIDOS, GESTION COMERCIAL DEL SERVICIO DE ASEO EN EL MUNICIPIO DE SANTA ANA - MAGDALENA.	ANEXO	28.372.894	28.372.894
<b>SUB TOTAL</b>			<b>28.372.894</b>
<b>VALOR IVA</b>			<b>-</b>
<b>VALOR FACTURA</b>			<b>28.372.894</b>

SON: VENTIOCHO MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS M/CE

Señala que pagara en esta ciudad a nombre de BIOGER S.A. E.S.P. su orden o a quien represente sus derechos. Excepción: el protesto, la presentación y la notificación de rechazo (artículo 709 siguientes y concordantes del código de Comercio), y el reconocimiento al que tiene interés mensual, establecido por la ley en caso de mora. Esta factura se asimila en todos sus efectos a una letra de cambio.

FAVOR CONSIGNAR EL PAGO CORRESPONDIENTE A ESTA FACTURA EN EL BANCO DE OCCIDENTE A LA CTA CORRIENTE N°839-12142-0

VENDEDOR DEL SERVICIO: \_\_\_\_\_  
Recibo, Real, Material y a Satisfacción los Servicios Aquí Mencionados.

FACTURA AUTORIZADA POR FORMULARIO DIAN NUMERO 13028007066084, DE FECHA 29 DE NOVIEMBRE DE 2017 AUTORIZADO DEL 3091 AL 6099

Vigilado SuperServicios  
www.biogersaesp.com

Parque empresarial Villa Estrella, C/ 27 N°39-335 Local 4 - Turbaco - Bolívar - Col. 318 8833 5  
B/ El Recreo, C/ 16 N°21-64 Casa 2 - Bosconia - Cesar - Col. 315 5299 9  
NIT. 806.006.669-8 Email: biogersa@biogersa.com

*¡Sus residuos en el lugar más seguro!*

Fuente: Registro fotográfico de la visita, realizada los días 11 y 12 de noviembre de 2019

Pese a que el MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA ya no presta este servicio se recolectó la siguiente información

- Áreas de prestación del servicio de aseo por actividad (NUAP): área urbana
- Cobertura: Según lo manifestado por el prestador la cobertura de aseo es aproximadamente del 98%.
- Página web: Cuenta con página web de la alcaldía donde se informa todo lo referente de los servicios públicos y redes sociales como Facebook.
- Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS: Se cuenta con PGIRS actualizado, sin embargo, no se está utilizando y no se ha desarrollado el programa para el servicio de aseo.
- La disposición final la realiza BIOGER S.A E.S.P en el relleno sanitario regional Don Bosco, ubicado en Bosconia Cesar
- Según informó el coordinador, en promedio mensual se disponen 120 toneladas mensuales.

#### 4. ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS

##### 4.1 CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – CCU

El prestador cuenta con el documento CCU para los servicios de acueducto y alcantarillado, que fue anexados en la última actualización a RUPS, sin embargo, no cuentan con el anexo técnico, como lo especifica la Resolución CRA 375 de 2006.

#### Imagen 40. Reporte en SUI -CCU

Contratos de condiciones uniformes				
Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad
ASEO - BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS	RESOLUCION 003	05/01/2012	10/10/2018	NO
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	RESOLUCION 002	05/01/2012	10/10/2018	NO
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	RESOLUCION 001	05/01/2012	10/10/2018	NO

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu\\_adm\\_074](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_adm_074)

El documento no fue socializado a los suscriptores y no hay soporte de que las relaciones entre usuarios y prestador se rijan bajo lo establecido en el CCU.

**Estratificación y usos manejados:** Utilizan la estratificación adoptada por el municipio de Concordia. El prestador cuenta con usuarios estrato 1 al 4 y usos comercial, industrial y oficial.

#### 4.2 SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES:

En la visita realizada en noviembre de 2019, se pudo identificar que están aplicando los siguientes porcentajes:

Estrato 1: 70%

Estrato 2: 40%

Estrato 3: 15%

Contribuciones para usuarios comerciales 50%.

Contribuciones para usuarios industriales 30%.

Estos porcentajes fueron reportados por el ente territorial a través del aplicativo INSPECTOR, el acuerdo No 04 del 28 de noviembre de 2014

#### Imagen 41. Reporte acuerdo subsidios Inspector

Departamento del Magdalena  
Municipio de Santa Ana  
Concejo Municipal

**ACUERDO No. 004  
(NOVIEMBRE 28 DE 2.014)**

**“POR EL CUAL SE DETERMINAN LOS PORCENTAJES DE SUBSIDIOS A LAS PERSONAS DE MENORES INGRESOS Y SE DETERMINAN LOS PORCENTAJES DE CONTRIBUCIONES PARA EL PAGO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EN EL MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA, PARA LAS VIGENCIAS 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019”**

**EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE SANTA ANA, MAGDALENA,** en uso de las atribuciones legales, y en especial las que les confiere el artículo 313 de la constitución, Ley 142 de 1994, Ley 812 de 2003 y el decreto 1013 de 2005, lev 1176 de 2007

Fuente: Información obtenida en visita 2019 y reportada en Inspector.

Se pudo evidenciar que aplican los porcentajes dentro de los topes permitidos por Ley.

Normalmente el procedimiento para la solicitud de subsidios es el siguiente: El coordinador genera el número de suscriptores el cálculo de facturación y posteriormente presentan cuenta de cobro al municipio, el municipio tarda en promedio 10 días en girar, a la cuenta de la Unidad, cuenta corriente del Banco Agrario No 342630000897.

Cuenta maestra agua potable del municipio Banco Agrario no 442633000592.

Se verificó también en el SUI y se encontró que no ha reportado la información de factores de subsidios para los tres servicios, para las vigencias de análisis.

**Imagen 42 Información subsidios y contribuciones SUI**

AÑO	ID	NOMBRE DE SERVICIO	TOPICO	PERIODICIDAD	PERIODO	FORMATO	ESTADO
2017	20093	MUNICIPIO D	ACUEDUCTO	Comercial y d	ANUAL	Anual	19. Subsidios Pendiente
2017	20093	MUNICIPIO D	ACUEDUCTO	Comercial y d	ANUAL	Anual	ACTO APRO Pendiente
2017	20093	MUNICIPIO D	ACUEDUCTO	Comercial y d	ANUAL	Anual	FACTORES I Pendiente
2017	20093	MUNICIPIO D	ALCANTARIL	Comercial y d	ANUAL	Anual	19. Subsidios Pendiente
2017	20093	MUNICIPIO D	ALCANTARIL	Comercial y d	ANUAL	Anual	ACTO APRO Pendiente
2017	20093	MUNICIPIO D	ALCANTARIL	Comercial y d	ANUAL	Anual	FACTORES I Pendiente
2017	20093	MUNICIPIO D	ASEO	Comercial y d	ANUAL	Anual	19. Subsidios Pendiente
2017	20093	MUNICIPIO D	ASEO	Comercial y d	ANUAL	Anual	ACTO APRO Pendiente
2017	20093	MUNICIPIO D	ASEO	Comercial y d	ANUAL	Anual	FACTORES I Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ACUEDUCTO	Comercial y d	ANUAL	Anual	19. Subsidios Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ACUEDUCTO	Comercial y d	ANUAL	Anual	ACTO APRO Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ACUEDUCTO	Comercial y d	ANUAL	Anual	FACTORES I Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ALCANTARIL	Comercial y d	ANUAL	Anual	19. Subsidios Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ALCANTARIL	Comercial y d	ANUAL	Anual	ACTO APRO Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ALCANTARIL	Comercial y d	ANUAL	Anual	FACTORES I Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ASEO	Comercial y d	ANUAL	Anual	19. Subsidios Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ASEO	Comercial y d	ANUAL	Anual	ACTO APRO Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ASEO	Comercial y d	ANUAL	Anual	FACTORES I Pendiente

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028)  
29/11/2019

Como no hay información reportada en el sui es necesario que el prestador aclare toda la información correspondiente a subsidios y a su procedimiento.

Es necesario que el prestador reporte toda la información pendiente para que la entidad pueda continuar con sus actividades de vigilancia y control.

### 4.3 SUSCRIPTORES

La resolución anexo No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo deben reportar la información sobre los suscriptores atendidos; se verificó el reporte a SUI, donde se evidencio información certificada para el servicio de aseo, pero no hay información certificada y no ha solicitado la habitación de los formatos (01. Suscriptores – Alcantarillado), por lo que presuntamente está incumpliendo con dicha resolución.

**Imagen 43. suscriptores**

AÑO	ID	NOMBRE DE	SERVICIO	TOPICO	PERIODICID	PERIODO	FORMATO	ESTADO
2017	20093	MUNICIPIO D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	ABRIL	21. Suscripto	Pendiente
2017	20093	MUNICIPIO D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	AGOSTO	21. Suscripto	Pendiente
2017	20093	MUNICIPIO D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	DICIEMBRE	21. Suscripto	Pendiente
2017	20093	MUNICIPIO D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	ENERO	21. Suscripto	Pendiente
2017	20093	MUNICIPIO D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	FEBRERO	21. Suscripto	Pendiente
2017	20093	MUNICIPIO D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	JULIO	21. Suscripto	Pendiente
2017	20093	MUNICIPIO D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	JUNIO	21. Suscripto	Pendiente
2017	20093	MUNICIPIO D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	MARZO	21. Suscripto	Pendiente
2017	20093	MUNICIPIO D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	MAYO	21. Suscripto	Pendiente
2017	20093	MUNICIPIO D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	NOVIEMBRE	21. Suscripto	Pendiente
2017	20093	MUNICIPIO D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	OCTUBRE	21. Suscripto	Pendiente
2017	20093	MUNICIPIO D	ASEO	Comercial y d	MENSUAL	SEPTIEMBR	21. Suscripto	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ACUEDUCTO	Técnico oper	ANUAL	Anual	Promedio An	Pendiente

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028)  
17/11/2019

Durante la visita realizada en noviembre de 2019, el coordinador de la Unidad y las personas que atendieron la visita suministraron la siguiente información

Con la información que se pudo extraer de SUI se encontró lo siguiente:

**Tabla 14. Suscriptores por estrato**

ESTRATO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
1	1861	1569
2	537	481
3	48	45
4	1	1
COMERCIAL	60	37
OFICIAL	10	10
INDUSTRIAL	2	2
TOTAL	2519	2145

Fuente: Información suministrada por el prestador durante la visita

Esta información referente a suscriptores debe ser aclarada por el prestador, ya que como no existe reporte a través del SUI, no es posible comparar e identificar variaciones en los años de análisis.

#### 4.4 FACTURACIÓN

El prestador emite mensualmente las facturas de cobro por concepto de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con lo capturado durante la visita de noviembre de 2019, se pudo identificar lo siguiente:


Tabla 15 Cumplimiento de requisitos de contenido mínimo de facturas

Requisitos factura - Cláusula 17, Res. CRA 375 de 2006	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.	X		
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.		x	
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	X		
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.	X		
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	X		
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.		x	
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.		x	
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.		x	
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.		x	
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.		x	

Requisitos factura - Cláusula 17, Res. CRA 375 de 2006	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.		X	
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	X		
Parágrafo. Adicionalmente en el caso de multiusuarios, la factura indicará el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo.	----	----	No aplica

Fuente: Visita de inspección abril de 2019 factura 166985 de junio de 2018

**Imagen 44 Factura**



**OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS**  
OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA ANA

FACTURA No. **228763**

Municipio: OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA ANA - N.I.T.

Código del Suscriptor: 2002-0100- -	Cód. Intemo: 020100	Nombre: DESPACHO JUDICIAL
# Conexión: 20020100	Dirección: C 2 No. 5-51	
Uso: Oficial	Estrato/Categoría: CATEGORIA	Barrio: CENTRO
Periodo Facturado: 1 DE JULIO 31 DE JULIO	Periodos a cancelar: 2	Lectura Anterior: 0 Lectura Actual: 0
CC ó NIT	Expedida: 09/08/2019	Consumo: 0 m3 Tipo Consumo: Real
	Id. Medidor:	Estado de Lectura:

Acueducto		Alcantarillado		Concepto		Cuota	Valor Real	Subsidio	Valor a Pagar
Rango	Cons m3	\$ m3	Subtotal	\$ m3	Subtotal				
1 a 20						Recargos y Multas	\$940.68		\$940.68
21 a 40						Ajuste a la Centena	\$22.91		\$22.91
41 a 60						Deuda Anterior	\$46,800.00		\$46,800.00
61 a 80						Tarifa Plena Acueducto	\$34,260.95		\$34,260.95
81 a 100						Tarifa Plena Alcantarillado	\$12,975.46		\$12,975.46
Costo Total Consumo									

Consumo Últimos 6 Periodos			
Periodo	Cons m3	Valor Factura	Gráfico
Enero	0	\$80,200.00	
Febrero	0	\$89,000.00	
Marzo	0	\$45,400.00	
Abril	0	\$92,200.00	
Mayo	0	\$46,300.00	
Junio	0	\$46,800.00	
Prome. Suscriptor		Promedio Estrato	

Detalle de su deuda al periodo Anterior			
Servicio	Capital Adeudado	Interes Acum. Ant.	Int. periodo Anter.
Acueducto	0.00	0.00	0.00
Alcantarillado	0.00	0.00	0.00

Pago sin recargo hasta 15/08/2019	Pago con recargo hasta 16/08/2019
-----------------------------------	-----------------------------------

Observaciones: JULIO-2019

Recargos y Multas	\$940.68	\$940.68
Ajuste a la Centena	\$22.91	\$22.91
Deuda Anterior	\$46,800.00	\$46,800.00
Tarifa Plena Acueducto	\$34,260.95	\$34,260.95
Tarifa Plena Alcantarillado	\$12,975.46	\$12,975.46
Otros a Cobrar		\$0.00
<b>Total a Pagar</b>		<b>\$95,000.00</b>

OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS  
NIT: 891.780.666-2  
MUNICIPIO: OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA ANA

Factura No. 228763.00  
Código Suscriptor 2002-0100- -  
Código Intemo 020100  
DESPACHO JUDICIAL  
C 2 No. 5-51

Subtotal Acueducto \$34,260.95  
Subtotal Alcantarillado \$12,975.46  
Subtotal Aseo \$0.00  
Subtotal Otros \$22.91  
**Total a Pagar \$95,000**

Despachito para la Empresa  
**PAGUE OPORTUNAMENTE**  
Periodos a cancelar: 1  
Periodo Facturado: 1 DE JULIO 31 DE JULIO

Fuente: Imagen Factura obtenida en visita 2019

**Recaudo:** El promedio mensual de facturación es de \$20.000.000 y de recaudo mensual es de \$15.000.000. Presuntamente la eficiencia de recaudo es del 75%

De igual manera se verifico en SUI y el prestador no ha reportado la información de facturación lo que impide realizar un análisis de lo recaudado frente a lo facturado

#### Imagen 45 reporte facturación SUI



AÑO	ID	NOMBRE DE	SERVICIO	TOPICO	PERIODICID	PERIODO	FORMATO	ESTADO
2018	20093	MUNICIPIO D	ACUEDUCTO	Comercial y d	MENSUAL	ABRIL	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ACUEDUCTO	Comercial y d	MENSUAL	AGOSTO	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ACUEDUCTO	Comercial y d	MENSUAL	DICIEMBRE	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ACUEDUCTO	Comercial y d	MENSUAL	ENERO	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ACUEDUCTO	Comercial y d	MENSUAL	FEBRERO	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ACUEDUCTO	Comercial y d	MENSUAL	JULIO	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ACUEDUCTO	Comercial y d	MENSUAL	JUNIO	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ACUEDUCTO	Comercial y d	MENSUAL	MARZO	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ACUEDUCTO	Comercial y d	MENSUAL	MAYO	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ACUEDUCTO	Comercial y d	MENSUAL	NOVIEMBRE	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ACUEDUCTO	Comercial y d	MENSUAL	OCTUBRE	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ACUEDUCTO	Comercial y d	MENSUAL	SEPTIEMBRE	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ALCANTARIL	Comercial y d	MENSUAL	ABRIL	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ALCANTARIL	Comercial y d	MENSUAL	AGOSTO	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ALCANTARIL	Comercial y d	MENSUAL	DICIEMBRE	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ALCANTARIL	Comercial y d	MENSUAL	ENERO	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ALCANTARIL	Comercial y d	MENSUAL	FEBRERO	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ALCANTARIL	Comercial y d	MENSUAL	JULIO	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ALCANTARIL	Comercial y d	MENSUAL	JUNIO	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ALCANTARIL	Comercial y d	MENSUAL	MARZO	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ALCANTARIL	Comercial y d	MENSUAL	MAYO	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ALCANTARIL	Comercial y d	MENSUAL	NOVIEMBRE	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ALCANTARIL	Comercial y d	MENSUAL	OCTUBRE	FACTURACION	Pendiente
2018	20093	MUNICIPIO D	ALCANTARIL	Comercial y d	MENSUAL	SEPTIEMBRE	FACTURACION	Pendiente

Fuente: Imagen Factura obtenida en visita 2019

**PQRs:** Cuentan con un formato, sin embargo, en visita informaron que presuntamente en el municipio no se presentan PQRs y cuando ocasionalmente se presentan, son verbales y se resuelven inmediatamente en la oficina de la Unidad (calle 9 #3b-23).

Es de recordar que el Artículo 153 (L 142) “*De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa. Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición*”.

**Registro de suspensiones y cortes:** En el municipio no se realiza este procedimiento.

Se recuerda que la Resolución 151 de 2001 Artículo 1.3.20.8 Reconexión o reinstalación del servicio.

“*Se entiende que la inclusión de cláusulas que otorguen a la persona prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado plazos indeterminados o excesivamente largos para reconectar o reinstalar el servicio que ha sido cortado o suspendido, implican abuso de posición dominante de acuerdo con lo previsto en el artículo 133, numeral 133.12 de la Ley 142 de 1994.*

*Para estos efectos, se entiende por plazo excesivamente largo, aquel que supera los cinco (5) días hábiles contados desde el momento en que desapareció la causal que dio*

origen al corte o a la suspensión, el suscriptor o usuario canceló los gastos de reconexión o reinstalación y satisfizo las demás sanciones impuestas por la persona prestadora. Ley antitramites estableció como plazo máximo 24 horas para la reinstalación”.

#### 4.5 ASPECTOS TARIFARIOS - ESTUDIO DE COSTOS Y TARIFAS

El prestador presuntamente elaboró el estudio tarifario mediante Resolución 825 de 2017, en febrero de 2018, se inició aplicación en enero de 2019

Imagen 46 Tarifas Aplicadas:

TARIFAS DE SERVICIOS BÁSICOS											
Periodo: 10 1 DE OCTUBRE 31 DE OCTUBRE Año: 2019											
Uso	Estrato	Plena AC	CF AC	Básico AC	Compl AC	Sunt AC	Plena AL	CF AL	Básico AL	Compl AL	Sunt AL
01Residencial	BAJO BAJO	9877.23	876.49	692.36	2307.88	2307.88	3740.75	676.63	877.90	877.90	877.90
01Residencial	BAJO	19754.39	1752.98	1384.72	2307.88	2307.88	7481.49	1353.27	877.90	877.90	877.90
01Residencial	MEDIO BAJO	27985.48	2483.39	1961.69	2307.88	2307.88	10598.78	1917.14	877.90	877.90	877.90
01Residencial	MEDIO	32598.12	2892.71	2285.03	2285.03	2285.03	12345.70	2233.13	869.21	869.21	869.21
01Residencial	MEDIO ALTO	48897.18	4339.06	3427.54	2285.03	2285.03	18518.55	3349.69	869.21	869.21	869.21

Uso: Residencial      Estrato ó Categoría: BAJO BAJO

Acueducto

Fuente: Información suministrada en visita noviembre de 2019

Las tarifas aportadas en visita son: Tarifas acueducto: \$32.924 y varía de acuerdo al subsidio o a la contribución. Estrato 1 70%, Estrato 2 el 40% y estrato 3 el 15%. A los comerciales se les cobra un 50% y a los industriales un 30%.

Tarifa de alcantarillado: \$12.469, igual que en acueducto varia solo por el porcentaje de subsidio contribución.

El servicio de aseo es cobrado por BIOGER, a través de Eléctricaribe.

Teniendo en cuenta la información recolectada en visita, esta Superintendencia procederá a realizar verificación tarifaria y el prestador debe atender las recomendaciones dadas en el respectivo control tarifario.

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

De acuerdo con la consulta del estado de reportes SUI, se tiene que a la fecha de la visita la MUNICIPIO DE SANTA ANA-MAGDALENA presenta un reporte general del 25 % de formatos y formularios en el SUI, así:

**Imagen 47 Estado reporte SUI.**

20093	MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA	2012	237	119	33 %
20093	MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA	2013	205	135	39 %
20093	MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA	2014	238	99	29 %
20093	MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA	2015	182	208	53 %
20093	MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA	2016	276	84	23 %
20093	MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA	2017	278	85	23 %
20093	MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA	2018	246	37	13 %
20093	MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA	2019	207	16	7 %
20093	MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA	TOTAL	2273	784	25 %

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028) 25/10/2019

El prestador debe adelantar las acciones necesarias, a fin de certificar la información pendiente en SUI.

## **6 ACCIONES DE LA SSPD**

### **6.1 Visitas**

adelantó visita integral al prestador MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA durante los días 11 y 12 de noviembre de 2019, con el objeto de verificar los aspectos técnicos operativos, administrativos, financieros, comerciales y tarifarios de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Santa Ana.

### **6.2 Acciones de vigilancia y control**

No se ha realizado acción de control en las vigencias de análisis.

#### **6.2.1 Requerimientos relacionados con la prestación del servicio**

**Tabla 16 Investigaciones realizadas al prestador**

Investigaciones		
Radicado	Asunto	Fecha
20194600078433	Solicitud de evaluación de méritos para apertura de investigación por calidad del agua	06/08/2019

**Tabla 17 Requerimientos realizados al prestador.**

<b>Radicado</b>	<b>Asunto</b>
20194600899891	Requerimiento aplicación nuevo régimen tarifario para los servicios de acueducto y alcantarillado de acuerdo a la Resolución CRA 825 de 2017 y 844 de 2018.
20194600812441	Acciones de mitigación por inicio de segunda temporada lluviosa del 2019
20194600512691	Requerimiento de Actualización RUPS por vencimiento de plazos para los servicios públicos de Acueducto Alcantarillado y Aseo.
20194600424441	Reiteración aclaraciones sobre la prestación del servicio de alcantarillado actividad de tratamiento.
20194600371661 20194600266661 20194600261011	Requerimiento reporte Plan de Emergencia y Contingencia de los servicios públicos de acueducto alcantarillado y aseo
20194600102581	Requerimiento de cargue de información pendiente al SUI
20194600461821	Requerimiento de Reporte de Información Financiera NIF y Formato Complementario de Costos y Gastos
20194600102581	Requerimiento de cargue de información pendiente al SUI
20194600051841 20184601461821 20184601416581	ACTUALIZACION RUPS
20184101441591	Remisión de información respecto a prestación de los servicios públicos
20184601381141	Acciones de mitigación por Fenómeno de Niño - Periodo de Sequía del 2018 al 2019
20184601335551 20184601328501	Programa para la Prestación del Servicio de aseo - PPSA
20184601319921 20184601319571	Requerimiento de información tarifas facturadas a los usuarios de los servicios de acueducto alcantarillado y aseo
20184600591471 20184601343861	Solicitud de información relacionada con las toneladas dispuestas en el sitio de disposición final
20184601105091 20184601322521	Solicitud plan de acción calidad del agua 2018 Santa Ana

Fuente: Orfeo expedientes virtuales Supereservicios

## **7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

A continuación, se presentan las conclusiones de manera desglosada (por aspecto), las cuales deberán ser sometidas a análisis por parte del prestador (como instrumento de apoyo a la gestión), quien deberá generar las correspondientes aclaraciones y/o acciones correctivas y preventivas, que permitan alcanzar un mejoramiento continuo en

el cumplimiento de los requisitos legales, que le son aplicables en el desempeño de su objeto social.

### **7.1 Aspectos administrativos**

No están dando aplicación de la Resolución SSPD No. 20181000120515 de septiembre de 2018, no han realizado la solicitud de actualización del RUPS dentro de la fecha establecida, no se ha realizado la solicitud 2019.

No cuentan con el organigrama de la Unidad, no cuentan con una estructura donde se muestren los cargos y personal relaciones jerquicas.

Actualmente no cuentan con operarios certificados, deben iniciar el proceso de certificación de los operarios en competencias laborales, ante el SENA, y así darle cumplimiento con lo establecido en el artículo 2 de la Resolución 1570 de 2004 y en la Resolución expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 330 de 2017.

Se identificó que el prestador no ha reportado la información correspondiente a personal por categoría de empleo para las vigencias de análisis; por lo que presuntamente está incumpliendo con el reporte al SUI. lo establecido en los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010.

En el municipio de Santa Ana no existe vocal de control y por ende no se encuentra registrado en el Sistema de Vigilancia y Control - Vocales de Control disponible en el siguiente enlace: <http://apinternas.superservicios.gov.co/vocales-web/publicacion/mapa.jsf?d=25>.

Se evidencio que cuentan con el CCU de acueducto y alcantarillado, sin embargo, estos no incluyen el anexo técnico, como lo especifica la Resolución CRA 375 de 2006.

### **7.2 Aspectos Comerciales**

Presuntamente, ya realizaron la aplicación del estudio de costos y tarifas bajo las Resoluciones CRA 825 de 2017 y CRA 844 de 2018.

Se evidencio que no ha reportado la información al SUI de formatos y formularios sobre subsidios y contribuciones para las vigencias el año 2016 al 2018.

No se evidenciaron soportes del balance de subsidios y contribuciones, se verificó aplicación de porcentajes permitidos por ley. El prestador debe aclarar todo el procedimiento.

Se realiza verificación en el SUI el cargue de la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado encontrando que el prestador debe reportar los formatos y formularios pendientes de certificar. De acuerdo con lo establecido en el anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010.

Se factura mensualmente y los formatos obtenidos del SUI, presuntamente no cumplen con lo establecidos en las resoluciones de la CRA.

No hay procedimiento elaborado de suspensiones y cortes dado que no hay micromedidores instalados.

No tienen manual de PQR, tienen los formatos, los reclamos son de forma verbal sin que se haga un seguimiento o control de la atención generada. No se lleva registro estadístico de las mismas por lo que presuntamente están incumpliendo con el anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010.

Es necesario que el prestador aclare toda la información correspondiente a suscriptores y remita la información completa con número de suscriptores por estrato, uso y servicio. Presuntamente está incumpliendo con lo establecido en el anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010, respecto a suscriptores.

Se evidencia que el prestador tiene un reporte de información inferior al 30%, por lo que debe continuar con el cargue de la información pendiente conforme a lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre, ya que esto impide que esta Superintendencia realice las acciones de vigilancia y control de manera oportuna.

### **7.3 Aspectos financieros**

De acuerdo al marco normativo al cual debe presentar la información financiera el prestador, los primeros estados financieros presentados bajo Normas de información financiera deben ser los de la vigencia 2018, los cuales deben ser reportados bajo taxonomía XBRL.

Al no contar con el debido reporte de la información financiera bajo el Régimen Precedente de Contabilidad y la Taxonomía XBRL del año 2018 y dado que el prestador como se indicó en la visita realizada en el mes de noviembre de 2019, aún no cuenta con la contabilidad separada del municipio no se cuentan con los insumos básicos para realizar la evaluación de los aspectos financieros y así contar con un acercamiento de la realidad financiera del prestador.

### **7.4 Aspectos técnicos – operativos**

#### **7.4.1 Servicio de Acueducto**

El valor de IRCA es 13,23 para el año 2018 con un nivel BAJO y para lo corrido del año el valor de IRCA es 45,98 para el año 2018 con un nivel ALTO y para lo corrido del año 2019, el valor de IRCA es 35,77 con nivel ALTO. El prestador suministró agua no apta para consumo humano de acuerdo con el reporte por la Secretaria de Salud presentado un incumplimiento según lo dispone la resolución 2115 de 2007.

El prestador no realiza muestras de control de calidad del agua

Según lo evidenciado en visita se determinó que la continuidad del servicio en el municipio de Santa Ana es de 10 horas /día lo cual se considera no satisfactorio según artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007

El prestador no cuenta con laboratorio para mantener control diario de parámetros básicos de calidad de agua y por lo tanto no lleva un registro en planillas para el control de indicadores de calidad.

El prestador informó que la cobertura de micromedición es del 0% indica un presunto incumplimiento con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Adicionalmente se evidencian macromedidores fuera de funcionamiento.

De acuerdo al análisis de captación de los valores teóricos, reales y comparándolos con el caudal medio, se identifica que se contaría con una disponibilidad hídrica que abastecería la población de Santa Ana hasta el año 2044.

El MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA no tiene en su poder catastros, inventarios, fichas de referenciación con diámetros, edades, materiales y vida útil de los componentes de la red de distribución, estado de vías y trazados, entre otra información básica para planificar y ejecutar actividades de operación y mantenimiento. Tampoco cuenta con manuales de operación, registros de medición de caudal, registro de daños, memorias de redes, ni registros de presión en la red de distribución disponibles.

#### **7.4.2 Servicio de Alcantarillado**

El tipo de alcantarillado del municipio de Santa Ana es sanitario, sin embargo, en ciertos sectores se combina con agua lluvia.

Cuenta con dos lagunas de oxidación la cual se encontró en condiciones de escaso mantenimiento. Las aguas residuales llegan a esta por medio de la estación de bombeo Villa Ruth la cual se encontró en buen estado de operación.

El prestador realizó pago de tasa retributiva para el 2018, a CORPAMAG, por concepto de tasas retributivas por contaminación de recursos naturales, por un valor de \$16.925.437,97.

El prestador cuenta con PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS DEL ALCANTARILLADO SANITARIO DE LA CABECERA MUNICIPAL DE SANTA ANA, MAGDALENA” de 2017 adjunta en medio magnético. Sin embargo, no cuenta con Plan maestro de alcantarillado, catastro de redes, manual de operación y mantenimiento, no lleva registro de operaciones, de manera que el conocimiento de la composición del sistema de alcantarillado se concentra en el personal operativo del prestador, y no se encuentra documentado.

El MUNICIPIO DE SANTA ANA MAGDALENA no realiza monitoreo de vertimientos por lo tanto se desconocen las condiciones fisicoquímicas y microbiológicas con las cuales se está vertiendo el agua residual al cuerpo receptor.

Las actividades de mantenimiento ejecutadas por el personal operativo son netamente correctivas.

#### **7.4.3 Servicio de Aseo**

Se identificó que el servicio de aseo actualmente es prestado por la empresa BIOGER S.A ESP NIT 806006669-8. Como consecuencia se quedó el compromiso que el prestador debe realizar la respectiva novedad en el RUPS.

Proyectó: Nathalie Yabrudy González – Profesional GPP

Viviana Otálora- Profesional GPP

Juan David Rivera- Profesional GPP

Revisó: Dirceu Enrique Vargas Pedroza – Coordinador Grupo de Pequeños Prestadores

Aprobó: Dirceu Enrique Vargas Pedroza – Coordinador Grupo de Pequeños Prestadores