

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES**  
**SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y**  
**ASEO DEL NORTE SAS ESP TRIPLE A DEL NORTE**  
**SAS ESP**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

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

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

**Bogotá, diciembre de 2019**

# Contenido

<b>1</b>	<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA .....</b>	<b>6</b>
1.1	Sumario.....	6
1.2	Datos Generales del Prestador .....	6
<b>2</b>	<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS .....</b>	<b>9</b>
2.1	Aspectos administrativos.....	9
2.1.1	<i>Empleados .....</i>	9
2.1.2	<i>Estructura Organizacional.....</i>	10
2.1.3	<i>Convención colectiva .....</i>	11
2.1.4	<i>Certificaciones de competencias laborales .....</i>	11
2.1.5	<i>Revisoría fiscal.....</i>	11
2.1.6	<i>Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR-Control interno.....</i>	11
2.2	Aspectos Financieros .....	13
2.2.1	<i>Concepto del Auditor Externo de Gestión y Resultados .....</i>	13
2.2.2	<i>Estado de Reporte al SUI y Convergencia hacia Normas de Información Financiera – NIF .....</i>	14
2.2.3	<i>Reportes financieros periodo de preparación obligatoria en NIF .....</i>	15
2.2.4	<i>Reportes financieros inicio de transición en NIF .....</i>	15
2.2.5	<i>Reportes financieros periodo de aplicación NIF .....</i>	16
2.2.6	<i>Análisis de los Estados Financieros 2017-2018.....</i>	17
2.2.7	<i>Estado de Situación Financiera .....</i>	18
2.2.8	<i>Análisis del Estado de Resultados Integral .....</i>	20
2.2.9	<i>Indicadores financieros .....</i>	22
2.3	Contribuciones .....	22
<b>3</b>	<b>ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS .....</b>	<b>23</b>
3.1	Aspectos Técnicos de Acueducto.....	23
3.1.1	<i>Sistema de abastecimiento.....</i>	23
3.1.2	<i>Red de distribución .....</i>	32
3.2	Indicadores de prestación del servicio de acueducto.....	33
3.2.1	<i>Cobertura de Acueducto .....</i>	33
3.2.2	<i>Presiones en red de distribución.....</i>	35
3.2.3	<i>Índice de Continuidad .....</i>	35

3.2.4	<i>Índice de Agua no Contabilizada – IANC</i> .....	36
3.2.5	<i>Estimación Oferta vs Demanda</i> .....	36
3.2.6	<i>Calidad del Agua suministrada por la red de distribución</i> .....	38
3.3	Aspectos Técnicos de Alcantarillado .....	41
3.3.1	<i>Cobertura del sistema de alcantarillado</i> .....	42
3.3.2	<i>Estructura del sistema de Alcantarillado</i> .....	42
3.3.3	<i>Estación de Bombeo de Agua Residual</i> .....	43
3.3.4	<i>Tratamiento de aguas residuales y vertimiento</i> .....	43
3.4	Aspectos Técnicos de Aseo .....	44
3.4.1	<i>Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) y Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA</i> .....	45
3.4.2	<i>Recolección y transporte de residuos no aprovechables</i> .....	49
3.4.3	<i>Barrido y limpieza de vías y áreas públicas</i> .....	69
3.4.4	<i>Limpieza urbana</i> .....	72
3.4.5	<i>Disposición final</i> .....	72
3.5	Plan de Emergencia y Contingencia.....	73
3.5.1	<i>Plan de Emergencia y Contingencia para los Servicios de Acueducto y Alcantarillado</i> .....	73
3.5.2	<i>Plan de Emergencia y Contingencia para el servicio de aseo</i> .....	75
<b>4</b>	<b>ASPECTOS COMERCIALES</b> .....	<b>77</b>
4.1	Sistema de Información Comercial – SIC .....	77
4.2	Contrato de Condiciones Uniformes .....	78
4.2.1	<i>Contrato de los servicios de acueducto y alcantarillado</i> .....	78
4.2.2	<i>Contrato condiciones uniformes del servicio de aseo</i> .....	79
4.3	Catastro de Suscriptores .....	81
4.4	Suscriptores .....	83
4.5	Aspectos Tarifarios.....	86
4.5.1	<i>Tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado</i> .....	86
4.5.2	<i>Tarifas servicio de aseo</i> .....	89
4.6	Facturación y recaudo .....	92
4.6.1	<i>Requisitos mínimos de la factura servicio de acueducto y alcantarillado</i> .....	94
4.6.2	<i>Facturas del servicio de público de aseo</i> .....	96
4.7	Cartera .....	98
4.8	Estratificación aplicada.....	100
4.9	Concurso Económico .....	100

4.10	Subsidios y Contribuciones .....	101
4.10.1	<i>Subsidios facturados y girados</i> .....	101
4.11	Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos .....	102
4.11.1	<i>Acueducto y alcantarillado</i> .....	102
4.11.2	<i>Aseo</i> .....	103
<b>5</b>	<b>EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN .....</b>	<b>105</b>
5.1	Indicador financiero agregado .....	105
5.2	Indicadores Técnicos de prestación .....	105
<b>6</b>	<b>CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI .....</b>	<b>106</b>
6.1	Actualizaciones de RUPS.....	106
6.2	Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI por parte del prestador .....	107
<b>7</b>	<b>ACCIONES DE LA SSPD .....</b>	<b>110</b>
<b>8</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>113</b>
8.1	Aspectos Administrativos y Financieros.....	113
8.2	Aspectos Técnicos Operativos .....	113
8.2.1	<i>Acueducto y alcantarillado</i> .....	113
8.2.2	<i>Aseo</i> .....	115
8.3	Aspectos comerciales.....	117
8.3.1	<i>Aspectos tarifarios servicio de acueducto</i> .....	118
8.3.2	<i>Aspectos tarifarios servicio de aseo</i> .....	118
<b>9</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>120</b>
9.1	Aspectos financieros – administrativos.....	120
9.1.1	<i>Organigrama</i> .....	120
9.2	Análisis plan de emergencia y contingencia .....	121
9.2.1	<i>Desarrollo del análisis</i> .....	121
9.2.2	<i>Elaboración de inventarios</i> .....	125
9.2.3	<i>Identificación de requerimientos</i> .....	127
9.2.4	<i>Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios</i> .....	128
9.2.5	<i>Establecimiento de necesidad de ayuda externa</i> .....	129
9.2.6	<i>Fortalecimiento de educación y capacitación</i> .....	129

9.2.7	<i>Línea de mando</i> .....	130
9.2.8	<i>Comunicaciones</i> .....	130
9.2.9	<i>Protocolo de actuación</i> .....	130
9.2.10	<i>Formatos para evaluación de daños</i> .....	131

# **SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS ESP TRIPLE A DEL NORTE SAS ESP**

## **ANÁLISIS AÑOS 2017, 2018 y Primer semestre de 2019.**

### **1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

#### **1.1 Sumario**

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de María la Baja – Bolívar, mediante la vigilancia y seguimiento del referido prestador SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS ESP TRIPLE A DEL NORTE SAS ESP, basada en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente.

El presente informe de evaluación integral de la prestación de los mencionados servicios, incorpora análisis de los años 2017 y 2018, basada en la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada entre los días 17 al 19 de julio de 2019 por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y los últimos reportes de información al Sistema Único de Información – SUI que realiza el prestador.

Dentro de los antecedentes al desarrollo del presente documento, es importante mencionar aspectos de especial relevancia, los cuales pueden afectar directamente la continuidad y calidad en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el corto y mediano plazo, de acuerdo con la visita mencionada, y que se desarrollarán con detalle más adelante.

#### **1.2 Datos Generales del Prestador**

Conforme a la información suministrada en visita; mediante contrato de gestión y operación, celebrado entre el Municipio de María la Baja y la empresa “sociedad de acueducto-alcantarillado y aseo María la Baja SA ESP-ACUMARIA A.S. SA ESP”, de fecha 04 de febrero de 2013, el municipio *“encarga a el operador (ACUAMARIA SAS ESP) que preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarilla y aseo y complementaria la gestión, diseño, interventoría técnica, administrativa y financiera de las obras que se contraten, reposición, rehabilitación, expansión, operación y mantenimiento de la infraestructura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo incluyendo en este último, los componente de recolección, transporte, barrido y aprovechamiento y disposición final de residuos sólidos en el Municipio de Maira la Baja (zona urbana), de conformidad con el régimen jurídico aplicable al contrato”, por un término de 30 años.*

Mediante otrosí No. 1 contrato de gestión y operación anteriormente mencionado, fueron modificados los valores reconocidos como subsidios considerando que *“pasados casi dos años de prestación del servicio y haciendo por parte del contratista un análisis financieros de los costos asociados a la operación se pudo establecer que con base a los costos asociados a la operación, que los montos fijados en la modelación financiera a partir de año tres serían mayores a los costos reales de operación, por lo que hace necesario ajusta los mostos de giro establecidos en el contrato”.*

Mediante radicado 20185291041202 de 2018 la empresa solicitó la modificación de razón social según acta no. 02 de mayo del 2018, donde la sociedad se transformó de anónima a sociedad por acciones simplificadas y cambio su razón social a SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE S.A.S E.S.P.- TRIPLE A DEL NORTE S.A.S E.S.P.

**Tabla 1.** Contratos de operación por municipio

Municipio	Contrato (objeto)	Inicio Operación RUPS	Terminación contrato
María la Baja	Prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarilla y aseo y complementaria la gestión, diseño, interventoría técnica, administrativa y financiera de las obras que se contraten, reposición, rehabilitación, expansión, operación y mantenimiento de la infraestructura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo incluyendo en este último, los componente de recolección, transporte, barrido y aprovechamiento y disposición final de residuos sólidos en el Municipio de Maira la Baja (zona urbana), de conformidad con el régimen jurídico aplicable al contrato	04/02/2013	2043

Fuente: Triple A del Norte S.A.S E.S.P., julio 2019.

Según la última información reportada en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS de esta entidad en estado aprobada mediante 2019326562371107 del 15 de marzo de 2019, se encuentran los siguientes datos generales del prestador:

**Tabla 2.** Datos generales del prestador

ITEM	PRESTADOR
ID	26562
Razón social	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P.
NIT	900586384 – 2
Estado del Prestador	Operativo
Servicios y actividades	Servicio: Acueducto Actividades: aducción, almacenamiento, captación, comercialización, conducción, distribución y tratamiento.  Servicio: Alcantarillado Actividades: Comercialización, Conducción de residuos líquidos y disposición final.  Servicio: Aseo Comercialización, transporte, recolección, disposición final
Fecha inicio de operaciones	Acueducto: 04/02/2013 Alcantarillado: 04/02/2013 Aseo: 04/02/2013
Área de operación	María la Baja
Tipo de prestador	Sociedad anónima simplificada, clase privada.
Inscripción en RUPS	20/02/2013
Fecha última Actualización RUPS	18/03/2019

ITEM	PRESTADOR
<b>Nombre Representante legal</b>	Oscar Iván Silgado Vergel
<b>Cargo Representante Legal</b>	Gerente General
<b>Fecha de Posesión Representante Legal</b>	24/01/2013
<b>Clasificación</b>	Mayor o igual a 5001 usuarios
<b>Estado de la certificación del municipio - SGP 2017</b>	Resolución No. SSPD 20184010113135 de 12/09/2018 – Certificado
<b>Auditoría Externa de Gestión y Resultados</b>	AUDISAN CONSULTORES SAS
<b>Vigencia Contrato Actual Auditoría Externa de Gestión y Resultados</b>	Desde 31/12/2018 hasta 31/12/2029

Fuente: Consulta RUPS

## 2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

### 2.1 Aspectos administrativos

#### 2.1.1 Empleados

Conforme a la información entregada durante la visita de inspección, respecto al personal por servicio y salarios promedios para las vigencias 2017, 2018 y primer semestre de 2019 la empresa solo suministró el personal actual con que cuenta distribuido de la siguiente manera:

**Tabla 3. Personal**

Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Tres servicios
3 fontaneros 2 operadores de planta 1 vigilante 1 jefe de laboratorio	1 vigilante de lagunas de oxidación 1 operador de la EBAR	1 conductor del camión compactador 1 conductor del tractor recolector 4 recolectores	3 gestores comerciales 1 apoyo en gestión operativa 0 PQR Gerente-Gerente de operaciones- Contadora-Secretaria-Conductor- Coordinador administrativo-coordinador de operaciones-coordinador jurídico.

Fuente: Visita julio de 2019

Una vez verificado el reporte al SUI se observa que la empresa para las vigencias evaluadas tiene pendientes los respectivos reportes de la información relacionada con el personal.

La empresa a la fecha cuenta con 27 personas, 24 de las cuales se encuentran vinculadas directamente con la empresa, dos se encuentran vinculadas en periodo de prueba y una por prestación de servicios.

Para la vigencia 2018 se encontraban vinculadas directamente a la empresa cinco personas y 22 por prestación de servicios.

Para la vigencia 2017, conforme a la evaluación realizada por el auditor externo de gestión y resultados AUDISAN CONSULTORES SAS se tiene que la empresa contaba con el personal relacionado a continuación:

**Tabla 4. Personal vigencia 2017**

Personal administrativo			
1	Gerente General	Indefinido	Total personal administrativo 7
2	Jefe Departamento Administrativo	Indefinido	
3	Jefe Departamento Técnico Operativo	Indefinido	
4	Jefe del Departamento Financiero y Contable	Prestación de Servicio	
5	Jefe Departamento Comercial	Indefinido	
6	Auxiliar de Peticiones Quejas y Reclamos	Indefinido	
7	Supervisor de Operaciones	Prestación de Servicio	

<b>Personal operativo</b>			
8	Técnico Fontanero	Por obra o Labor	Total personal operativo 12
9	Técnico Fontanero	Por obra o Labor	
10	Técnico Fontanero	Por obra o Labor	
11	Operario Planta de Tratamiento	Por obra o Labor	
12	Operario Planta de Tratamiento	Por obra o Labor	
13	Conductor Camión de Basura	Por obra o Labor	
14	Recolector de Basura	Por obra o Labor	
15	Recolector de Basura	Por obra o Labor	
16	Recolector de Basura	Por obra o Labor	
17	Recolector de Basura	Por obra o Labor	
18	Vigilante	Por obra o Labor	
19	Conductor Camioneta	Por obra o Labor	
<b>Personal externo</b>			
20	Auditor Externo	Prestación de Servicio	Total personal externo 3
21	Supervisor Comercial	Prestación de Servicio	
22	Revisor Fiscal	Prestación de Servicio	

Fuente: Informe AEGR vigencia auditada 2017

Acorde con la información suministrada en visita, el prestador presentó la siguiente distribución de sus empleados, el sueldo y promedio del sueldo que devengaron para la vigencia 2019.

**Tabla 5. Salario promedio personal**

<b>Año</b>	<b>N° de empleados</b>	<b>Salario Promedio</b>
2019	27	1.101.201,38

Fuente: Visita Julio 2019

**Tabla 6. Distribución de Personal**

<b>Tipo contrato</b>	<b>Total empleados 2019</b>
<b>Fijo</b>	26
<b>Indefinido</b>	1
<b>Aprendizaje</b>	0
<b>Obra labor</b>	0
<b>Total general</b>	<b>27</b>

Fuente: Visita, Julio 2019

## 2.1.2 Estructura Organizacional

Triple A del Norte cuenta con una estructura organizacional de forma piramidal y de acuerdo información entregada a esta Superintendencia de la cual se desprenden el director de operaciones, la coordinación operativa, contable, administrativo, coordinador comercial, coordinador jurídico y coordinador SUI. Es de aclarar que la estructura corresponde a la empresa que presta los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios de San Onofre y San Marcos-Sucre.

En el anexo 9.1 se relaciona el organigrama general de la empresa para mayor detalle.

### **2.1.3 Convención colectiva**

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

### **2.1.4 Certificaciones de competencias laborales**

En términos de competencias laborales la empresa no suministró certificado de las mismas del personal que labora, de esta manera presuntamente incumple la Resolución 1570 de 28 de diciembre de 2004<sup>1</sup>.

### **2.1.5 Revisoría fiscal**

En cumplimiento del artículo 203 del Código de Comercio y el párrafo segundo del artículo 13 de la Ley 43 de 1990, el cual señala que es “*obligatorio tener revisor fiscal todas las sociedades comerciales, de cualquier naturaleza, cuyos activos brutos al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente de cinco mil salarios mínimos y/o cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente a tres mil salarios mínimos*”. Conforme a la información suministrada, los activos brutos y los ingresos brutos a 31 de diciembre de 2018 no excedieron los montos anteriormente mencionados.

Es de precisar, que como se mencionó anteriormente el prestador no estaría obligado a contar con revisoría fiscal, en el informe de Auditoría Externa y gestión y resultados de año 2017 se observó que se relaciona como revisor fiscal a Geraldine Lugo Mercado sin embargo en visita no fue posible el suministro de su dictamen.

### **2.1.6 Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR-Control interno**

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

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

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

---

<sup>1</sup> Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones.

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

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

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

Conforme a la información registrada en RUPS para las vigencias bajo análisis como auditor externo de gestión y resultados se tiene a la siguiente empresa:

**Imagen 1. AEGR reportada en RUPS 2017**

<b>Datos Generales Auditor Externo de Gestión y Resultados</b>		
<b>Información Básica</b>		
<b>Razón Social:</b> AUDISAN CONSULTORES SAS		
<b>Sigla:</b> AUDISAN	<b>Nit:</b> 901042477 - 8	<b>Vigencia Contrato Actual:</b> desde 12/01/2017 hasta 12/01/2018
<b>Representante Legal</b>		
<b>Primer Apellido:</b> SANTANA	<b>Segundo Apellido:</b> PUENTES	<b>Nombres:</b> MANUEL GUILLERMO
<b>Identificación:</b> CEDULA DE CIUDADANIA : 79780890	<b>Cargo que ocupa:</b> REPRESENTANTE LEGAL	
<b>Correo Electrónico:</b>		
<b>Dirección Principal</b>		
<b>Departamento:</b> BOGOTA, D.C.	<b>Municipio:</b> BOGOTA, D.C.	
<b>Tel Contacto 1:</b> 8025251	<b>Extensión 1:</b> 0	<b>Tel Móvil:</b> 3115067081
<b>Tel Contacto 2:</b> 8025251	<b>Extensión 2:</b> 0	<b>Fax:</b> 8025251
<b>Correo Electrónico:</b> consultoresaudisan@gmail.com		
<b>Dirección:</b> Calle 97 No 70c-95 Apto 603 Torre 2		

Fuente: RUPS

**Imagen 2. AEGR reportada en RUPS 2018**

<b>Datos Generales Auditor Externo de Gestión y Resultados</b>		
<b>Información Básica</b>		
<b>Razón Social:</b> ALFA & OMEGA - Consultorías y Proyectos S.A.S.		
<b>Sigla:</b> ALFA & OMEGA	<b>Nit:</b> 901076738 - 1	<b>Vigencia Contrato Actual:</b> desde 31/12/2017 hasta 31/12/2018
<b>Representante Legal</b>		
<b>Primer Apellido:</b> Castellanos	<b>Segundo Apellido:</b> Sepúlveda	<b>Nombres:</b> Manuel Andrés
<b>Identificación:</b> CEDULA DE CIUDADANIA : 8029911	<b>Cargo que ocupa:</b> REPRESENTANTE LEGAL	
<b>Correo Electrónico:</b> <i>Dirección Principal</i>		
<b>Departamento:</b> BOGOTA, D.C.	<b>Municipio:</b> BOGOTA, D.C.	
<b>Tel Contacto 1:</b> 3123585	<b>Extensión 1:</b> 0	<b>Tel Móvil:</b> 3123585600
<b>Tel Contacto 2:</b> 3123585	<b>Extensión 2:</b> 0	<b>Fax:</b> 3123585
<b>Correo Electrónico:</b> info@alfayomega.com.co		
<b>Dirección:</b> Calle 126 No. 48-48 apt 202 - Bogotá D.C.		

Fuente: RUPS

**Imagen 3. AEGR reportada en RUPS 2019**

<b>Datos Generales Auditor Externo de Gestión y Resultados</b>		
<b>Información Básica</b>		
<b>Razón Social:</b> AUDISAN CONSULTORES SAS		
<b>Sigla:</b> AUDISAN	<b>Nit:</b> 901042477 - 8	<b>Vigencia Contrato Actual:</b> desde 31/12/2018 hasta 31/12/2019
<b>Representante Legal</b>		
<b>Primer Apellido:</b> SANTANA	<b>Segundo Apellido:</b> PUENTES	<b>Nombres:</b> MANUEL GUILLERMO
<b>Identificación:</b> CEDULA DE CIUDADANIA : 79780890	<b>Cargo que ocupa:</b> REPRESENTANTE LEGAL	
<b>Correo Electrónico:</b> <i>Dirección Principal</i>		
<b>Departamento:</b> BOGOTA, D.C.	<b>Municipio:</b> BOGOTA, D.C.	
<b>Tel Contacto 1:</b> 8025251	<b>Extensión 1:</b> 0	<b>Tel Móvil:</b> 3115067081
<b>Tel Contacto 2:</b> 8025251	<b>Extensión 2:</b> 0	<b>Fax:</b> 8025251
<b>Correo Electrónico:</b> consultoresaudisan@gmail.com		
<b>Dirección:</b> Calle 97 No 70c-95 Apto 603 Torre 2		

Fuente: RUPS

## 2.2 Aspectos Financieros

### 2.2.1 Concepto del Auditor Externo de Gestión y Resultados

En cuanto a viabilidad financiera el AEGR conceptuó para las vigencias evaluadas lo siguiente:

## Vigencia 2017:

- La compañía tiene serios problemas financieros en lo correspondiente a la recuperación de cartera de su facturación, así como por concepto de subsidios.
- De otra parte, la empresa no ha realizado actualización tarifaria desde que inició su operación, lo cual, pone en riesgo la operación por falta de suficiencia financiera.

se observa que el auditor externo no realizó el cargue de la información para la vigencia 2018 y para la vigencia 2017 tiene pendiente el formato 19 “concepto indicadores primer nivel”

### 2.2.2 Estado de Reporte al SUI y Convergencia hacia Normas de Información Financiera – NIF

De acuerdo con la naturaleza jurídica del prestador, debe aplicar el marco normativo establecido para Grupo II – NIF Pymes, sin embargo, se observa en SUI que a la fecha la empresa no ha realizado la respectiva clasificación de acuerdo al nuevo marco normativo aplicable

De igual manera, el prestador no realizó el reporte de información financiera para las vigencias 2016, 2017 y 2018, como se muestra en la siguiente imagen, por lo tanto, el análisis contenido en la presente evaluación integral es basado en la documentación suministrada por el prestador en la visita.

*Imagen 4. Reporte de información financiera para las vigencias 2017 – 2018*

The screenshot shows the 'Aplicativo de reporte de información financiera con NIIF' interface. The header includes the logo of 'Superservicios' and the user 'DAAA\_MEROUAS'. The main content area is titled 'Consulta de cargues de información' and contains a search form with the following fields: 'Empresa' (with a dropdown menu), 'Taxonomía' (with a dropdown menu), and 'Estado de cargue' (with a dropdown menu). Below the search form is a table with columns: 'ID Empresa', 'Nombre Empresa', 'Servicios', 'Taxonomía', 'Fecha Precedencia', 'Estado', 'Fecha Estado', 'XBRL', 'PDI', 'Historico Rechazados', 'Datos Responsable', and 'Historico de no certificados'. The table is currently empty, and a message at the bottom states 'No se encontraron registros asociados a la búsqueda realizada.'

Fuente: Consulta SUI Taxonomías XBRL –agosto de 2019.

Conforme a la información suministrada en visita el prestador informó que radicó la mesa de ayuda No. 412790 del 14 de mayo de 2019 y 416013 del 25 de junio de 2019 con el fin de dar solución a posibles errores de validación en el cargue del archivo XBRL, a lo cual se informó que las misma se escaló a segundo nivel por parte de la Superintendencia.

### 2.2.3 Reportes financieros periodo de preparación obligatoria en NIF

Ya que la empresa se encuentra clasificada como Grupo II – NIF Pymes, debió elaborar y presentar la información financiera acorde a los siguientes plazos conforme a lo establecido en la resolución 20141300004095 del 21 de febrero de 2014, lo cual no sea ha realizado

**Tabla 7. Reporte preparación obligatoria**

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

Fuente: Resolución 20141300004095 del 21 de febrero de 2014.

### 2.2.4 Reportes financieros inicio de transición en NIF

La empresa debía reportar información conforme a lo establecido en la resolución 20151300020385 del 29 de julio de 2015, según el último dígito del ID. A la fecha de elaboración de la evaluación integral la empresa no había realizado el respectivo reporte.

**Tabla 8. Reporte periodo de transición**

Información	Código	Formularios y formatos	Plazo de reporte
Reporte ESFA, Conciliación y Revelaciones y Políticas	NIF-A-0014	Formulario 1: Información General	Según último dígito del ID
	6034	Formato 11 - Hoja de Trabajo Estado de Situación Financiera de Apertura	
	6036	Formato 12 - Conciliación Patrimonial Estado de Situación Financiera de Apertura	
	6037	Formato 13 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera de Apertura	
	6038	Formato 14 - Estado de Situación Financiera Adopción anticipada	0 y 1 Hasta 31/Ago/2015
	6039	Formato 15 - Conciliación Patrimonial Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada	2 y 3 Hasta 28/Ago/2015
	6040	Formato 16 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada	4 y 5 Hasta 27/Ago/2015
	6035	Formato 17 - Estado de Situación Financiera de Apertura Consolidado	6 y 7 Hasta 26/Ago/2015
	6041	Formato 18 - Revelaciones y políticas Estado de Situación Financiera de Apertura Consolidado	8 y 9 Hasta 25/Ago/2015
	6042	Formato 19 - Información Empresas Incluidas en la Consolidación	
	6043	Formato 20 - Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada Consolidado	

Información	Código	Formularios y formatos	Plazo de reporte
	6044	Formato 21 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada Consolidado	

Fuente: Resolución 20151300020385 del 29 de julio de 2015

## 2.2.5 Reportes financieros periodo de aplicación NIF

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

**Tabla 9.** Reporte período de aplicación

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

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

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

**Tabla 10.** Reporte periodo de aplicación vigencia 2017, 2018 y 2019

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

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

De esta manera se observa que la empresa no realizó cargue alguno de la información financiera bajo nuevos marcos normativos.

## 2.2.6 Análisis de los Estados Financieros 2017-2018

Los Estados Financieros analizados en esta sección corresponden a los suministrados en visita para las vigencias 2017 y 2018 los cuales fueron suministrados bajo marco normativo precedente (puc), los cuales para la vigencia 2018 se encuentran firmados por el gerente y contador de la empresa, mientras que para la vigencia 2017, no cuenta con estas firmas. No es posible establecer si los mismos se encuentra aprobados por la junta directiva. Es de aclarar que no fueron suministradas las notas a los estados financieros.

El análisis de los estados financieros de la vigencia 2018 no indica que esta Superintendencia esté aceptando la situación financiera del prestador reflejada en un marco normativo que no corresponde a lo establecido en el Decreto 2450 de 2015<sup>2</sup>, modificado por el Decreto 2496 de 2015.

La empresa debía certificar la información financiera vigencia 2017 y 2018 objeto de análisis de la presente evaluación integral bajo los nuevos marcos normativos y en visita se observó que los mismos están elaborados con principios de contabilidad del régimen precedente, aun cuando el Decreto 2450 de 2015 es su artículo 1.1.2.3., estableció como primer periodo de aplicación:

*“Es aquel durante el cual, por primera vez, la contabilidad se llevará, para todos los efectos, de acuerdo con el nuevo marco técnico normativo. En el caso de la aplicación del nuevo marco técnico normativo, este período está comprendido entre el 1 de enero de 2016 y el 31 de diciembre de 2016.” Es así que los estados financieros desde el año 2016 bajo norma precedente **no tienen efectos legales porque están fuera del marco legal establecido.***

Dado lo anterior, el análisis de información se realiza con el objeto de establecer la situación financiera actual de la empresa, teniendo en cuenta que para las vigencias evaluadas no se presentó de la forma correcta, así mismo el prestador bajo su responsabilidad deberá verificar y evaluar los impactos que genere en su situación financiera, la aplicación del nuevo marco normativo.

Para el proceso de conversión a normas NIF la empresa realizó la contratación de la empresa GLOBAL SUPPLIES INTERPRISE SAS de fecha 29 de mayo de 2019, por un término de dos meses y cuyo objetivo es *“la prestación de servicios de asesoría especializada en la implementación de las normas internacionales de información financiera NIIF”*.

Para el control y manejo de la información contable, la empresa maneja el software ANSOFT adquirido el 02 de mayo de 2019 el cual se alimenta en cada una de las áreas de

---

<sup>2</sup> Decreto 2450 de 2015 “por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información y se dictan otras disposiciones”.

prestación de los servicios y contienen los módulos de facturación, atención al cliente, PQRS, cartera, contabilidad, presupuestos, inventarios, nómina y tesorería.

El área financiera está conformada por una contadora.

## 2.2.7 Estado de Situación Financiera

Considerando que no existe razonabilidad de cifras presentadas bajo Excel para la vigencia 2017 sin las respectivas firmas, se realiza análisis de la información financiera para la vigencia 2018.

**Tabla 11. Estado de Situación Financiera 2018- (cifras pesos)**

	2018	
<b>Activo</b>	<b>1.297.490.142</b>	<b>100,00%</b>
<b>Efectivo</b>	<b>7.672.509</b>	<b>0,59%</b>
Bancos y corporaciones	7.672.509	0,59%
Cuentas corrientes bancarias	45.287	0,00%
Cuentas de ahorros	7.627.222	0,59%
<b>Deudores</b>	<b>917.510.118</b>	<b>70,71%</b>
Servicios públicos	1.346.925.923	103,81%
Servicio de acueducto	430.027.239	33,14%
Servicio de alcantarillado	203.294.165	15,67%
Servicio de aseo	512.388.404	39,49%
Subsidio servicio de acueducto	127.546.226	9,83%
Subsidio servicio de alcantarillado	33.981.687	2,62%
Subsidio servicio de aseo	39.688.202	3,06%
Avances y anticipos entregados	3.857.671	0,30%
Anticipo para adquisición de bienes y servicios	2.057.671	0,16%
Otros avances y anticipos	1.800.000	0,14%
Anticipos o saldos a favor por impuestos y contribuciones	54.398.959	4,19%
Autorretención especial a título de Renta	18.132.959	1,40%
Otros anticipos o saldos a favor por impuestos y contribuciones.	36.266.000	2,80%
Otros deudores	1.610.611	0,12%
Servicios	59.499	0,00%
Otros deudores	1.551.112	0,12%
Provisión para deudores (cr)	-489.283.046	-37,71%
Servicio de acueducto	-207.357.993	-15,98%
Servicio de alcantarillado	-60.122.565	-4,63%
Aseo domiciliario	-221.802.488	-17,09%
<b>Inventarios</b>	<b>7.047.000</b>	<b>0,54%</b>
<b>Propiedades, planta y equipo</b>	<b>365.260.515</b>	<b>28,15%</b>
Edificaciones	350.000	0,03%
Plantas, ductos y túneles	16.024.300	1,24%
Maquinaria y equipo	281.315.223	21,68%

	2018	
Muebles, enseres y equipos de oficina	11.827.963	0,91%
Equipo de comunicación y computación	11.464.303	0,88%
Equipo de transporte, tracción y elevación	158.859.189	12,24%
Depreciación acumulada (cr)	-114.580.463	-8,83%
<b>Pasivo</b>	<b>511.095.339</b>	<b>100,00%</b>
<b>Cuentas por pagar</b>	<b>484.966.679</b>	<b>94,89%</b>
Adquisición de bienes y servicios nacionales	36.431.255	7,13%
Acreedores	271.437.124	53,11%
Retención en la fuente e impuesto de timbre	26.350.023	5,16%
Impuestos, contribuciones y tasas por pagar	7.251.959	1,50%
Depósitos recibidos de terceros	143.496.318	28,08%
<b>Obligaciones laborales y de seguridad social</b>	<b>10.947.672</b>	<b>2,14%</b>
Salarios y prestaciones sociales	10.947.672	2,14%
<b>Pasivos estimados</b>	<b>15.180.988</b>	<b>2,97%</b>
Provisión para prestaciones sociales	15.180.988	2,97%
<b>Patrimonio institucional</b>	<b>693.196.512</b>	<b>100,00%</b>
Capital suscrito y pagado	75.000.000	10,82%
Capital autorizado	75.000.000	10,82%
Resultados de ejercicios anteriores	618.196.512	89,18%
Utilidad o excedentes acumulados	618.196.512	89,18%
<b>Ganancias y pérdidas</b>	<b>93.198.290</b>	<b>13,44%</b>
Excedentes del presente ejercicio	93.198.290	13,44%

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

## Activo

El mayor componente del activo correspondió a los deudores por servicios públicos por valor de \$1.346.925.923 que equivalen al 70,71% del activo total, de los cuales la mayor representatividad corresponde al servicio de aseo con el 39,49% del activo total seguida del servicio de acueducto con el 33,14% y de alcantarillado con el 15,67%.

Los inventarios representaron el 28,15% de los activos totales, por valor de \$365.260.515 cuya mayor representatividad la tienen la maquinaria y equipo por valor de \$281.315.223.

## Cuentas Bancarias

La empresa para la vigencia 2018, manejaba un total de cinco cuentas a través de Bancolombia, dos corrientes y tres de ahorro.

A partir de la vigencia 2019 la empresa maneja un total de 11 cuenta distribuidas de la siguiente manera:

**Tabla 12. Cuentas bancarias**

Entidad	Tipo Producto	Nombre Producto
Bancolombia	Ahorros	Recaudó María La Baja

Entidad	Tipo Producto	Nombre Producto
Bancolombia	Ahorros	Recaudó San Onofre
Bancolombia	Ahorros	Recaudó San Marcos
Bancolombia	Ahorros	Caja Mejor
Bancolombia	Ahorros	Caja Menor San Marcos
Bancolombia	Ahorros	Caja Menor San Onofre
Bancolombia	Ahorros	Caja Menor María La Baja
Bancolombia	Corriente	Subsidio San Onofre
Bancolombia	Corriente	Gerencia
Bancolombia	Corriente	Subsidio San Marcos
Bancolombia	Corriente	Subsidio María La Baja

Fuente: Visita, julio 2019

## Pasivo

Dentro del pasivo, la cuenta más representativa son las cuentas por pagar por valor de \$484.966.679 que corresponde al 94,89% del pasivo total, seguida de los acreedores por valor de \$271.437.124 que equivale al 53,11% del pasivo total.

Debido a que no fueron suministrados las notas a los estados financieros no fue posible establecer la revelación de las cifras.

## Patrimonio

El monto más representativo del patrimonio correspondió a los resultados de ejercicios anteriores por valor de \$618.196.512 que representó el 89.18% del patrimonio total. Para la vigencia 2018 la empresa presentó un excedente de \$93.198.290.

### 2.2.8 Análisis del Estado de Resultados Integral

*Tabla 13. Estado de Resultados*

	2018
<b>Ingresos</b>	<b>\$ 2.194.251.209,49</b>
Venta de servicios	\$ 2.197.251.209,49
Servicio de acueducto	\$ 1.103.793.373,00
Servicio de alcantarillado	\$ 400.739.441,00
Servicio de aseo	\$ 688.426.366,00
Otros ingresos	<b>\$ 4.292.029,49</b>
Financieros	\$ 2.714.510,49
Ajuste por diferencia en cambio	\$ 519,00
Extraordinarios	\$ 1.577.000,00
<b>Gastos</b>	<b>\$ 543.103.658,00</b>
Administración	\$ 383.147.775,00
Sueldos y salarios	\$ 148.360.946,00
Contribuciones imputadas	\$ 1.367.238,00
Contribuciones efectivas	\$ 10.975.500,00

	<b>2018</b>
<b>Aportes sobre la nómina</b>	\$ 2.859.200,00
<b>Generales</b>	\$ 125.504.119,00
<b>Impuestos, contribuciones y tasas</b>	\$ 94.080.772,00
<b>Provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortización</b>	\$ 151.763.331,00
<b>Provisión para deudores</b>	\$ 148.328.088,00
<b>Depreciación de propiedad planta y equipo</b>	\$ 3.435.243,00
<b>Otros gastos</b>	\$ 8.192.552,00
<b>Intereses</b>	\$ 8.192.552,00
<b>Costos de producción</b>	<b>\$ 1.560.949.261,00</b>
<b>Servicios públicos</b>	\$ 1.560.949.261,00
<b>Servicios personales</b>	\$ 307.263.719,00
<b>Generales</b>	\$ 253.680.407,00
<b>Depreciaciones</b>	\$ 57.571.258,00
<b>Arrendamientos</b>	\$ 128.063.932,00
<b>Contribuciones y regalías</b>	\$ 48.965.291,00
<b>Consumo de insumos directos</b>	\$ 305.333.108,00
<b>Órdenes y contratos de mantenimiento y reparaciones</b>	\$ 333.241.071,00
<b>Otros costos de operación y mantenimiento</b>	\$ 95.744.205,00
<b>Impuestos</b>	\$ 31.026.270,00
<b>Órdenes y contratos por otros servicios</b>	\$ 60.000,00
<b>Ingresos</b>	<b>\$ 2.197.251.209</b>
<b>Egresos</b>	<b>\$ 2.104.052.919</b>
<b>Ingresos - egresos</b>	<b>\$ 93.198.290</b>

Cifras en pesos colombianos  
Fuente: información de visita de julio de 2019.

En el estado de resultados para la vigencia 2018 la empresa presentó ingresos por ventas de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por valor de \$2.197.251.209.49, cuyo monto más representativo fue la venta de los servicios de acueducto por valor de \$1.103.793.373, que corresponde al 50,23% de los ingresos por la venta de dichos servicios, seguida del servicio de aseo que corresponde al 31,11% y el servicio de alcantarillado con el 18,23%.

Dentro de los gastos, el monto más representativo fue el de las provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones por valor de \$151.763.331, seguida de sueldos y salarios por valor de \$148.360.946.

En cuanto a los costos de producción presentó el valor de \$1.560.949.261, cuyo valor más representativo fueron las órdenes y contratos de mantenimiento y reparaciones por \$333.241.071, seguida de consumo de insumos indirectos por valor de \$305.333.108

El Resultado del Ejercicio presentó un valor de \$93.193.290.

## 2.2.9 Indicadores financieros

Respecto a los indicadores, no es posible establecer la razonabilidad de las cifras por lo tanto resulta inapropiado realizar una medición de los indicadores los indicadores. Dentro de los estados financieros no es posible identificar los saldos en las porciones corrientes y no corrientes, los resultados operaciones entre otros.

## 2.3 Contribuciones

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

Es así que una vez verificada dicha obligación se observa que no tiene obligaciones en firme y en prefirmez a pendientes de pago, correspondientes a la contribución especial de la vigencia 2017 y 2018.

*Imagen 5. Estado de Cuenta Superservicios*

Superservicios  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

FORMATOS DE PAGO

Todas (0) En Firme (0) Prefirmez a (0)

Inicio / Formatos de Pago

Estado de cuenta de multas y contribuciones en firme a partir del 24 de julio de 2007

La imposibilidad de descargar la factura de la contribución especial o de la sanción, no exime al CONTRIBUYENTE y/o a la E.S.P. del pago de la misma, ni del recargo por mora que se genere en caso de no pago oportuno. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332, o escribir al siguiente correo electrónico: [formatodepagoweb@superservicios.gov.co](mailto:formatodepagoweb@superservicios.gov.co).

Seleccione el formato de pago que desea generar:

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT
SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	9005863842

Al 16/12/2019 la empresa no tiene obligaciones pendientes en firme a partir del 24 de julio de 2007. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: [formatodepagoweb@superservicios.gov.co](mailto:formatodepagoweb@superservicios.gov.co)

Al 16/12/2019 la empresa no tiene obligaciones pendientes en prefirmez a. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: [formatodepagoweb@superservicios.gov.co](mailto:formatodepagoweb@superservicios.gov.co)

COPYRIGHT © 2016 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.  
--version 2.0.3 -- Prohibida su reproducción total o parcial, así como su traducción a cualquier idioma sin autorización escrita de su titular.

Fuente: Dirección Financiera SSPD

### 3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

#### 3.1 Aspectos Técnicos de Acueducto

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

##### 3.1.1 Sistema de abastecimiento

##### Fuentes de abastecimiento y Captación

*Imagen 6. Captación Pondaje el viento.*



Fuente: Visita SSPD, julio de 2019

La captación del agua cruda se realiza del Embalse Pondaje El Viento, a través de una tubería de succión en acero de diez (10) pulgadas, a partir de dos (2) montajes de motor y bomba en paralelo. La salida de cada una de las bombas es en tubería de ocho (8) pulgadas en acero, las cuales se unen a la salida de la caseta de bombeo de agua cruda en tubería hierro de ocho (8) pulgadas.

*Imagen 7. Bombeo y macromedición en PTAP.*



Fuente: Visita SSPD, julio de 2019

Antes de ingresar el agua al sistema de tratamiento al proceso de coagulación, se cuenta con un macromedidor en operación marca Siemens para la realización del registro de caudal que ingresa a la planta.

Para la operación y funcionamiento de los bombeos de agua cruda, el prestador cuenta con los instructivos de “ENCENDIDO Y APAGADO DE MOTOBOMBAS DE AGUA CRUDA EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO” y “MANTENIMIENTO MONTAJES DE MOTOBOMBA PARA AGUA CRUDA”. Ahora bien, en relación a mantenimientos en el bombeo, menciona que realiza actividades relacionadas cada 6 meses para la vigencia bajo análisis.

### Concesiones de agua

A continuación, se relaciona la concesión de agua entregada por el prestador durante la visita de inspección:

**Tabla 14.** Concesión de agua

Fuente	Autoridad que expide la concesión	Concesión	Vigencia	Caudal concesionado (L/S)
Pondaje del viento	CARDIQUE	Resolución No. 852 de julio de 2010	2040	87,3 litros por segundo

Fuente: Visita SSPD, julio de 2019

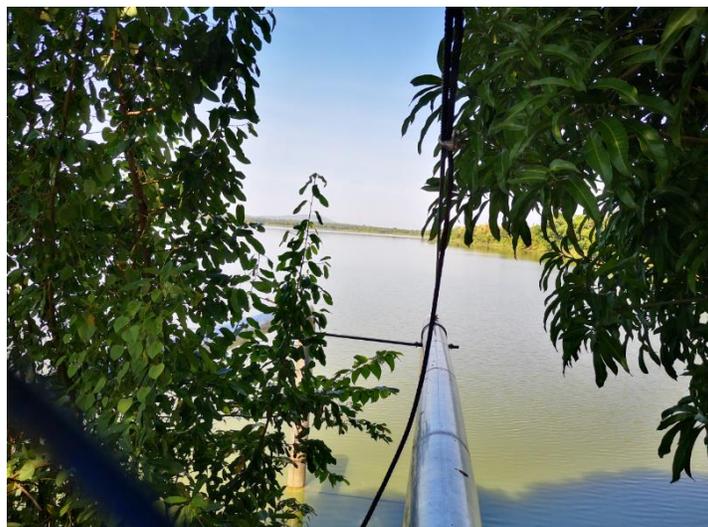
Al revisar la concesión entregada durante la visita de inspección, se encontró que su vigencia es hasta el año 2040. No obstante, la resolución otorgó la concesión al Municipio de María La Baja, por lo que aún TRIPLE A DEL NORTE SAS ESP presuntamente no contaría con dicha concesión. TRIPLE A DEL NORTE SAS ESP debe solicitar el traspaso de la concesión a nombre del actual prestador de los servicios ya que presuntamente no ha adelantado gestiones frente a este proceso.

Por otro lado, una vez revisada la información reportada por el prestador en el SUI, se evidenció que no ha realizado el reporte de las suspensiones presentadas en las vigencias 2017, 2018 y 2019. Por ende, debe realizar dicho reporte según lo establece la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

### Aducción

El transporte de agua cruda hasta la PTAP se realiza mediante una tubería de 10” en HF, con una longitud de 15 m y una capacidad actual de 50 l/s. Existen dos líneas de tubería lo que genera una capacidad de 75 l/s.

**Imagen 8. Aducción PTAP**



Fuente: Visita SSPD julio de 2019

**Tabla 15. Aducciones reportadas en SUI**

Año	Nombre de la Aducción	Tipo de la Aducción	Longitud de la Aducción (Km)	Caudal de Diseño (L/S)	Tipo de Diámetro	Tipo de Material	Fecha de Instalación	Fecha de Inicio de Operaciones	Fecha de Cargue
2013	María La Baja	Tubería-Por bombeo	15	75	De 2 a 4 pulgadas	PVC	13-01-2014	14-01-2014	28-08-2014

Fuente: SUI

Al verificar la información reportada al SUI por el prestador respecto a la aducción, se observan presuntas inconsistencias en la información reportada vs la información entregada durante la visita en lo relacionado a unidades, específicamente a la Longitud de la aducción, la cual debió reportarse en kilómetros.

En ese sentido, la empresa debe revisar y solicitar las reversiones del caso y dar cumplimiento a la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010<sup>3</sup>.

### Planta de Tratamiento de agua Potable

**Tabla 16. Sistemas de tratamiento María La Baja**

PTAP	Capacidad Instalada (l/s)	Observación
PTAP 1	50	En operación

Fuente: Visita SSPD, julio de 2019

<sup>3</sup> 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.

Actualmente el prestador cuenta con una planta de tratamiento de agua potable convencional que tiene una capacidad de 50 l/s construida para el tratamiento del agua cruda y suministro de agua potable de María La Baja, la cual consta de los procesos de captación, coagulación, floculación hidráulica, sedimentación de alta tasa, desinfección, almacenamiento, secado de lodos y un sistema de desinfección con cloro gaseoso.

Para el proceso de coagulación es necesario desestabilizar las partículas coloidales que se encuentran en el agua cruda, realizando la aplicación de coagulante el cual debe mezclarse rápidamente para distribuir rápidamente el producto aplicado con el agua cruda. Con el fin de hacer adecuadamente esta operación se realiza ajuste de pH.

En la planta de María la baja se tienen dos conos en acero inoxidable para la aplicación de productos químicos (policloruro de aluminio), este se aplica en el punto de mayor turbulencia para que exista mezcla rápida y homogénea con el agua cruda que ingresa al sistema de tratamiento.

La aplicación del coagulante depende la turbiedad del agua cruda y de los ensayos de tratabilidad realizados por el operario para la dosificación. El tiempo de retención en cada uno de los conos según diseño es de cinco (5) segundos.

Respecto a mantenimientos y manuales de operación, el prestador cuenta con los documentos "INSTRUCTIVO DE DOSIFICACIÓN DE COAGULANTE".

Ahora bien, en la floculación, se da la formación del floc a través de la mezcla lenta que facilita el agrupamiento de las partículas para formar los flóculos que tienen mayor tamaño y peso y van a separarse fácilmente del agua en el proceso de sedimentación.

El proceso de floculación consta de dos (2) floculadores hidráulicos tipo Alabama convencional con extensión de tubería a la salida de cada codo. Cada uno de los floculadores tiene 9 cámaras, las cuales tiene tres gradientes de velocidad, 70 rev/min 60s-1, 50 rev/min 45 s-1, y 30 rev/min 30 S-1 respectivamente. El tiempo de retención del diseño corresponde a 23,46 min para cada uno de los floculadores. Respecto a manuales, el prestador cuenta con el "INSTRUCTIVO PARA LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS FLOCULADORES EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO".

Mediante el proceso de sedimentación, se realiza la retención del floc formado en el proceso de floculación, el cual desciende por el peso del mismo.

Para esto, cuenta con cuatro (4) sedimentadores de alta tasa en paralelo, cada uno con sesenta (60) placas en polipropileno.

El agua ingresa a cada uno de los sedimentadores por tubería de catorce (14) pulgadas perforada con orificios de  $1 \frac{1}{4}$ , el agua al ascender se encuentra con las placas instaladas, las cuales retienen el floc más liviano que se haya alcanzado a levantar, el agua sigue ascendiendo y sale por canaletas construidas en acero inoxidable las cuales descargan en canaleta en concreto para la recepción del agua sedimentada. Existe una canaleta en concreto que recolecta el agua de cada dos (2) unidades de sedimentación.

Cada sedimentador está diseñado con la cuarta parte de QMD es decir 12,5 L/s. El tiempo de retención de esta unidad es de 15 minutos. El prestador cuenta con el “INSTRUCTIVO PARA EL LAVADO DE SEDIMENTADORES EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO”.

Posterior a la sedimentación, se realiza el proceso de filtración, proceso en el cual se separan las partículas que no sedimentaron en el proceso de sedimentación.

La Planta tiene cinco (5) filtros rápidos de tasa declinante y lavado mutuo. Retro lavado y limpieza del material filtrante con agua producida por la misma batería de filtros, por lo que cuatro (4) filtros de la batería producen el agua necesaria para lavar al quinto filtro.

El agua proveniente de los canales de los sedimentadores ingresa a tubería de catorce (14) pulgadas e ingresa al cárcamo de ingreso a los filtros y a cada filtro por una compuerta cuadrada de doce (12) pulgadas. La compuerta de entrada a cada uno de los filtros se encuentra ubicada en todo el centro del ancho del filtro y coincide con la canaleta de recolección de agua de lavado, de tal manera, que cuando el agua ingresa al filtro impacta con ésta y no afecta al lecho filtrante. El agua, una vez dentro del filtro fluye por acción de la fuerza de la gravedad de manera descendente a través de los lechos filtrantes, los cuales están compuestos por una capa de antracita de 50 cm, una capa de arena de 30cm y una capa de grava, soportados por un falso fondo de viguetas tipo california.

Después de haber discurrido el agua a través de los lechos filtrantes y el falso fondo, fluye por el canal inferior y asciende por el canal lateral hasta los vertederos triangulares que sirven para controlar la hidráulica de filtración.

Finalmente, el agua cae al canal de aguas filtradas para ser luego conducida por éste al tanque de contacto de cloro. En relación a manuales, cuenta con los documentos “INSTRUCTIVO PARA LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS FILTROS EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO” e “INSTRUCTIVO PARA EL LAVADO DE FILTROS EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO”.

Mediante el proceso de desinfección, se realiza la eliminación de microorganismos patógenos que tenga el agua, a partir de la dosificación de un desinfectante.

Para esto, cuenta con tanque para contacto de Cloro con un volumen de 150 m<sup>3</sup>, de los cuales 107 m<sup>3</sup> son efectivos teniendo en cuenta los deflectores en concreto construidos para un mayor tiempo de retención.

La desinfección se realiza con cloro gaseoso. Por otro lado, el prestador cuenta con una planta de cloro, a partir de sal industrial como contingencia, aunque en la actualidad el proceso no se encuentra en funcionamiento.

La mezcla se realiza en tanque de contacto con deflectores para un tiempo de retención mínimo de veinte (20) min.

Como tratamiento de lodos generados en el proceso de potabilización del agua, la planta tiene construidas dos unidades de lechos de secado, cada una con seis (6) celdas de secado de área de 6,7m<sup>2</sup>. para un área total de 80,4 m<sup>2</sup>. Cada una de estas celdas de secado tiene una base conformada por grava gruesa, grava fina y en la parte superior

adoquines. Posterior a esto, el agua es vertida al embalse y los lodos secos son dispuestos en el relleno sanitario.

**Imagen 9. PTAP # 1**



Dosificación de coagulante



Conos



Floculación



Sedimentadores



Filtros



Lecho de secado y recirculación



Dosificación de cloro



Planta de generación de energía

Fuente: Visita SSPD. julio de 2019

### ***Laboratorio de procesos***

Se cuenta con un área de laboratorio ubicada en las instalaciones de la planta de tratamiento de agua potable, donde se realizan análisis de PH, turbiedad, color, cloro y temperatura del agua de proceso, las cuales son registrados en bitácora.

Respecto a frecuencias de toma de muestras en la red, en los puntos concertados con la secretaría de salud competente, el prestador informa, que diariamente, en las instalaciones de la PTAP, realiza análisis de agua fisicoquímicos y algunos microbiológicos. De igual manera, envían de manera semanal una muestra como contramuestreo, a un laboratorio en la ciudad de Montería, lo cual no fue posible corroborar con la información suministrada en visita.

Respecto a ensayo de jarras, el prestador cuenta con la instrumentación necesaria para esta actividad, pero al realizar la revisión de las bitácoras y formatos, se evidencia que esta no se realiza de manera diaria incumpliendo presuntamente lo dispuesto en el artículo 108 de la Resolución 1096 de 2000.

Según se evidenció en la visita, la calibración de instrumentos como el turbidímetro debió hacerse a fecha de mayo de 2019, lo cual, a la fecha de la visita no había sido realizado.



## Operación y Mantenimientos de la PTAP

En la visita se pudo identificar que se cuenta con formatos en donde se registra la siguiente información frente a la operación de la Planta, así:

- Caudales de operación
- Dosificación de químicos,
- Calidad del agua durante el tratamiento,
- Labores de limpieza y/o mantenimiento, Almacenamiento.

**Imagen 11. Formato de control de procesos y labores de limpieza.**

TRIPLE A  
Junio 2019

SEDE LA BAJA NOROCCIDENTAL  
PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE  
CORPORACIÓN AUTÓNOMA DE SANEAMIENTO BÁSICO DEL DISTRITO DE CANTÓN LA BAJA

FECHA	HORA	CAUDAL (L/S)	CAUDAL (L/MIN)	CAUDAL (L/H)	CAUDAL (L/DIA)	CAUDAL (L/SEMANA)	CAUDAL (L/MES)	LABORES	OTROS
07	09:00	855	855	15390	855	855	855	Operación normal	
09	00:51	2851	3112	19202	4071	11982	-	Operación normal	
05	10:30	52872	29698	167401	85124	-	-	Operación normal	
05	1:10	-	-	-	-	-	-	Operación normal	
06	8:30	457	308	311	198	346	84	Operación normal	
07	5:36	837	28	113	276	302	84	Operación normal	
12	8:30	52	837	27	101	188	376	Operación normal	
13	8:30	50	829	29	295	196	52	Operación normal	

06/06/19  
\* No se registra turb. por falta de energía eléctrica.

NIT. 900.586.384-2  
PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE  
LAVADO UNIDADES DE PLANTA  
FORMATO No. 6

MES: Junio 2019

DÍA	FLOCULADOR	SEDEMENTADOR	FILTRO	OTROS	TIEMPO HORAS/MIN	AGUA UTILIZADA	OPERARIO
04	2	2	✓	✓	60 min	Sed. Roseberg	
05			✓		60 min	Sed. Edilberto	
07			✓		1h	Sed. Roseberg	
13			✓		50 min	Sed. Edilberto	
13		✓			1h	Sed. Roseberg	
14				✓	15 h	flor. Rito C.	
14			✓		1h	Tanque Rito C.	
14			✓		50 min	Sed. Roseberg	
14			✓		115 h	Sed. Rito C.	
17			✓		1h	Sed. Roseberg	
21			✓		1 hora	Sed. Roseberg	
			✓		1,5 horas	Sed. Edilberto	

YIRA ESPINOSA JEFEE DE PLANTA  
BORIS ALBERTO CORREA ING. SUPERVISOR-PRODUCCION Y DISTRIBUCION

Fuente: Visita SSPD, julio de 2019

La planta de María La Baja tiene dos tanques de almacenamiento cada uno con una capacidad de 300 m<sup>3</sup>, para un total de almacenamiento de 600 m<sup>3</sup>. Estos tanques pueden operar independientemente o comunicados, a partir de una válvula instalada para este fin.

En relación a mantenimientos, el prestador cuenta con los documentos "INSTRUCTIVO PARA EL MANTENIMIENTO DE LOS TANQUES DE ALMACENAMIENTO" y "MANTENIMIENTO TANQUES DE ALMACENAMIENTO DE LA PTAP" cumpliendo con lo establecido según las bitácoras evidenciadas en la visita.

No se evidenció medición de niveles y macromedidores instalados en la salida de los tanques de almacenamiento en funcionamiento. Por otro lado, el prestador posee macromedidores instalados en la red según la información suministrada en la visita.

**Imagen 12.** Tanques de almacenamiento Planta de Tratamiento



Fuente: Visita SSPD, julio de 2019

### **3.1.2 Red de distribución**

La red de distribución, se conforma de tuberías cuyos diámetros varían entre 2 ½” hasta 10” con una longitud aproximadamente de 48 Km, el material de las tuberías de las redes son PVC en un 80% y asbesto cemento en un 20% para una cobertura en redes del 95%.

Actualmente existe sectorización operativa en algunos barrios del municipio de María La Baja, en este momento la presión media en la red es de 5 m.c.a, lo cual según lo indicado permite la distribución de caudales y de presiones hacia el área central y parte de periférica de la ciudad.

Ahora bien, al realizar consulta en SUI, no se evidencia un reporte relacionado con redes de distribución. En ese sentido el prestador debe adelantar lo pertinente para realizar el reporte de información y dar cumplimiento a la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010<sup>4</sup> ya que no se ha reportado la información correspondiente a las vigencias bajo análisis.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 102 de la Resolución 1096 de 2000, el catastro de redes debe estar actualizado, incluir la localización de la tubería, las válvulas e hidrantes

---

<sup>4</sup> 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.

que formen parte de la red de distribución, por lo anterior, la empresa presuntamente incumpliría dicho artículo:

*“ARTÍCULO 102.- CATASTRO DE REDES. Debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación.”*

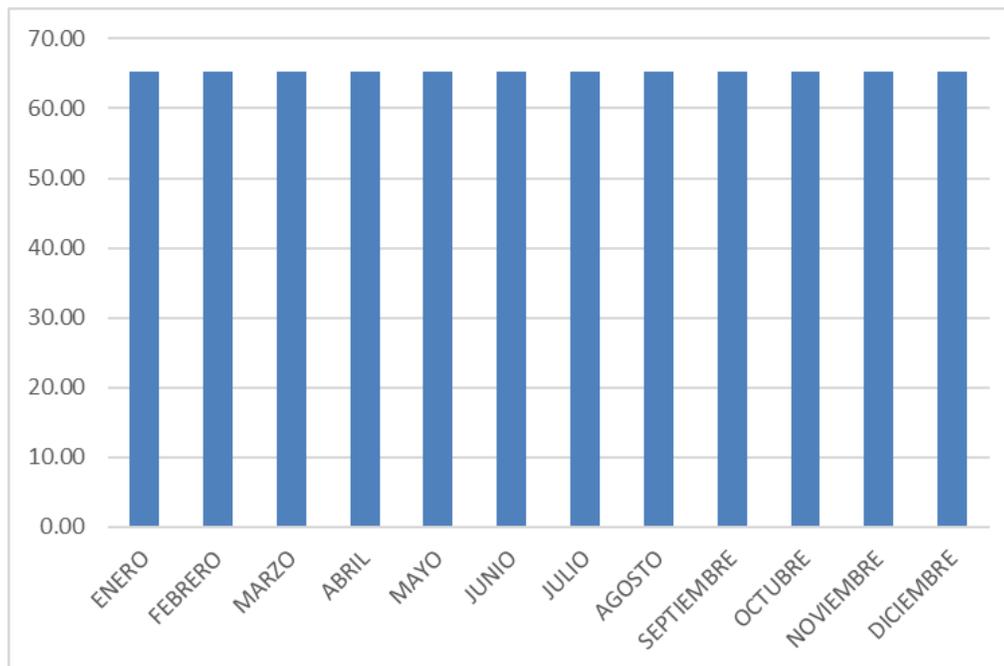
La empresa no entregó información relacionada con el mantenimiento preventivo, pues informa que, aunque sí se realiza, este proceso no se encuentra documentado.

### 3.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

#### 3.2.1 Cobertura de Acueducto

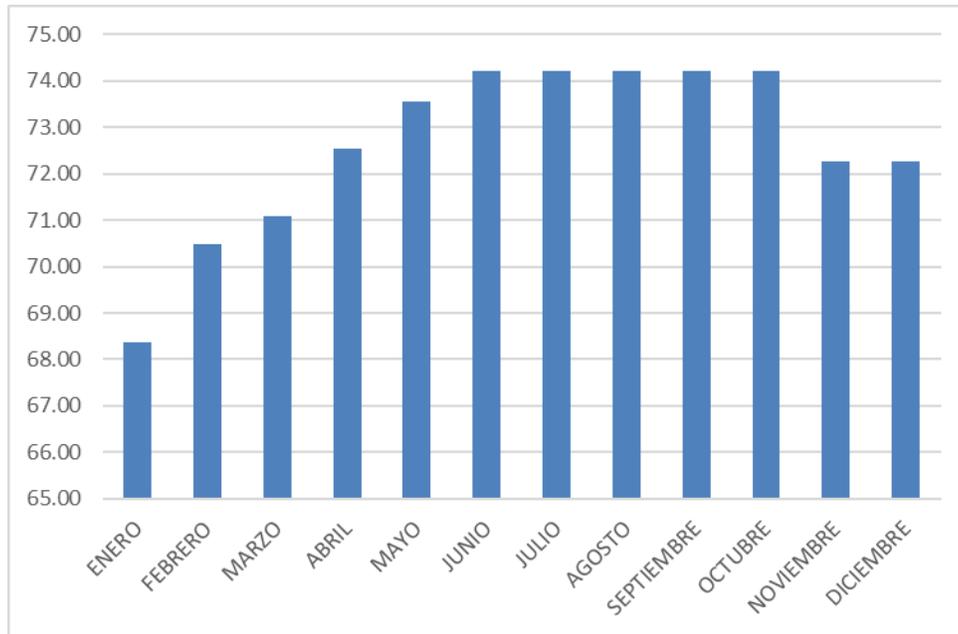
A continuación, se relaciona el comportamiento de la cobertura del servicio de acueducto para los años 2016, 2017 y 2018:

**Gráfica 1. Cobertura de Acueducto 2016**



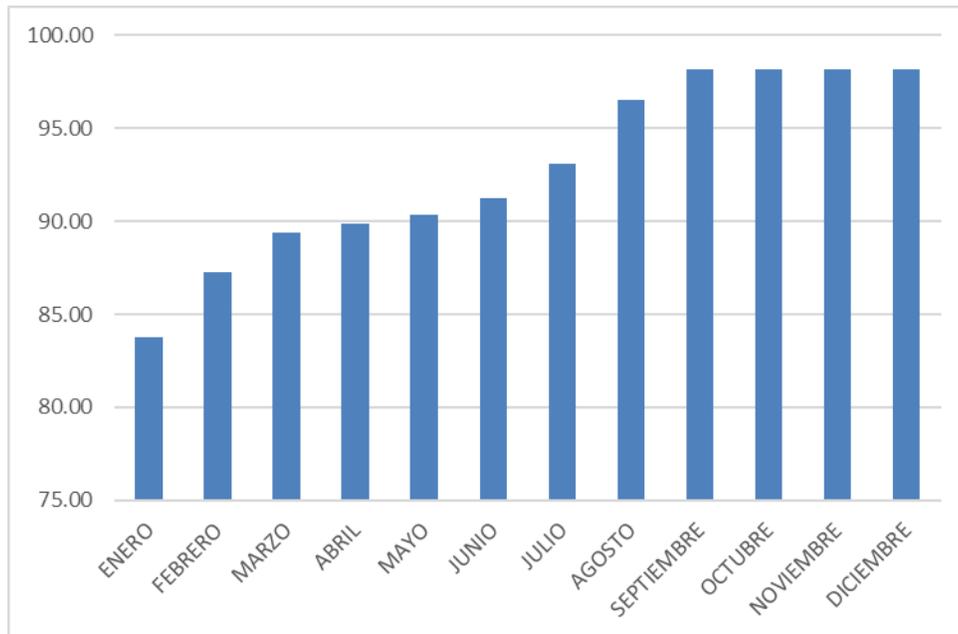
Fuente: Visita SSPD, julio de 2019

**Gráfica 2. Cobertura de Acueducto 2017**



Fuente: Visita SSPD, julio de 2019

**Gráfica 3. Cobertura de Acueducto 2018**



Fuente: Visita SSPD, julio de 2019

De lo anterior, se evidencia que la cobertura del servicio de acueducto ha aumentado desde el año 2016, iniciando con un porcentaje de 65,35% hasta llegar a un 98,19% en el área urbana del municipio de María La Baja. Al analizar los datos suministrados se evidencia una disminución en cobertura a 72% para noviembre y diciembre de 2017. Por otro lado, en enero de 2018, la cobertura sube 12 puntos hasta 84%, por lo cual el prestador debe

pronunciarse respecto a los comportamientos atípicos mencionados, explicando el porqué de los mismos.

### 3.2.2 Presiones en red de distribución

Respecto a presiones del servicio en el municipio de María La Baja, en relación al Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, no se evidenció el anexo técnico del mismo, por lo cual, no fue posible establecer los valores de presiones a las que la empresa se compromete a prestar.

El prestador no realiza la medición de presiones en la red de distribución. Tampoco cuenta con instrumentos para la medición de presiones. Por ende, se presenta un incumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000. Aun así, en los documentos entregados en la visita, menciona que las presiones se encuentran entre 5 y 11 m.c.a, por lo cual, se evidencia un incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000, relacionada con presiones mínimas de servicio.

### 3.2.3 Índice de Continuidad

Respecto a la continuidad del servicio en el municipio de María La Baja, en relación al Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, no se evidenció el anexo técnico del mismo, por lo cual, no fue posible establecer las horas de continuidad a las que la empresa se compromete a prestar. Por lo anterior, el prestador debe aclarar por qué no se evidenció el anexo técnico.

Por otro lado, en la visita el prestador informó que el indicador de continuidad se calcula teniendo en cuenta las horas diarias en las que realiza bombeo desde la planta de tratamiento a la red de distribución. Según lo informado por la empresa durante la visita de inspección y vigilancia, el municipio de María La Baja cuenta con una continuidad de 14,79 horas al día de servicio en los diferentes sectores.

De acuerdo con lo anterior, se puede observar que para las vigencias bajo análisis el suministro de agua fue no satisfactorio, como lo establece el cuadro 9 de la Resolución 2115 de 2007 que estableció lo siguiente.

**Tabla 17.** Continuidad Resolución 2115 de 2007

<b>Continuidad del servicio - IC</b>	<b>Puntaje</b>
0- 10 HORAS/DIA(INSUFICIENTE)	0
10.1- 18 HORAS/DIA (NO SATISFACTORIO)	10
18.1- 23 HORAS/DIA (SUFICIENTE)	15
23.1 - 24 HORAS/DIA (CONTINUO)	20

Fuente: Resolución 2115 de 2007

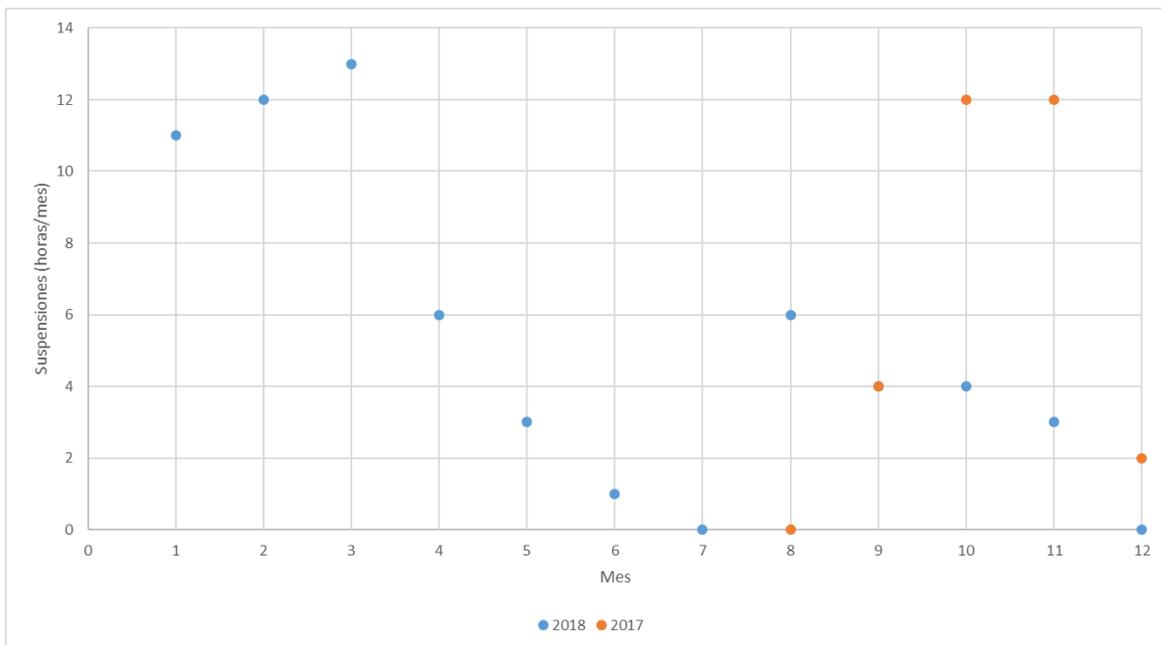
Al verificar la información reportada por el prestador al SUI, se observa que el prestador realizó los reportes para los años bajo análisis, informando que tenía una continuidad, según la resolución 2115 de 2007 de 24 horas/día y según la Resolución 315 de 2005, un indicador del 100% en la prestación, lo cual no concuerda con lo evidenciado en la visita.

Aunado a lo anterior, la empresa no hizo entrega del cálculo del indicador conforme a lo señalado en la Resolución 2115 de 2007 (Horas/día) y Resolución 315 de 2005 (%).

### Suspensiones

El prestador suministró los registros de las suspensiones presentadas para las vigencias 2017 - 2018. Por otro lado, una vez revisada la información reportada por el prestador en el SUI, se evidenció que no ha realizado el reporte de las suspensiones presentadas en las vigencias 2017, 2018 y 2019. Por ende, debe realizar dicho reporte según lo establece la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

**Gráfica 4.** Suspensiones de acueducto 2017 – 2018 (Días/mes)



Fuente: Visita SSPD, julio de 2019

### 3.2.4 Índice de Agua no Contabilizada – IANC

Teniendo en cuenta que, aunque el prestador presuntamente cuenta con 4.100 micromedidores, todavía no se está realizando la respectiva medición, por lo cual, no es posible determinar el comportamiento de este indicador.

### Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua

El prestador en visita no hizo entrega del programa de uso eficiente y ahorro del agua para el municipio de María La Baja, ni su respectiva aprobación por parte de la autoridad competente. De igual manera, no suministró información sobre la ejecución del mismo.

### 3.2.5 Estimación Oferta vs Demanda

Las demandas actuales y futuras de un sistema de acueducto se estiman con el objeto de conocer la capacidad que requiere el sistema para satisfacer la demanda de los usuarios,

así como planear adecuadamente las expansiones de cada uno de los componentes. De igual forma, obtener un estimativo del déficit en la prestación de los servicios en cada año durante el periodo analizado, el cuál es calculado como la diferencia entre la oferta y la demanda.

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

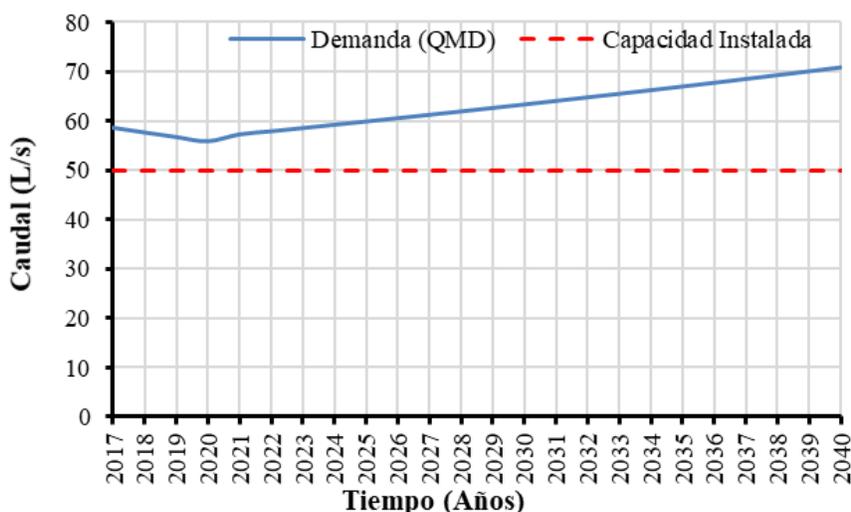
Los datos de entrada son:

**Tabla 18. Datos de entrada Oferta – Demanda**

Año	Municipio	Población Proyectada (DANE 2015)	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005)	Nivel de Complejidad Definitiva	Clima Acorde con Elevación	dneta residencial	IANC	k1 (RAS 2000)
[AAAA]		[hab]	[%]			[L/hab-día]	[%]	[adimen.]
2017	María La Baja	21873	1,13	Medio-Alto	Cálido	135,00	30	1,2

Fuente: Cálculos SSPD

**Gráfica 5. Cálculo Oferta vs. Demanda**



Fuente: Cálculos SSPD

Es de precisar que para este cálculo se utilizó el IANC permitido por la normatividad. Adicionalmente se considera únicamente la población en la cabecera municipal. De acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual de la Planta de Tratamiento de Agua Potable en el municipio de María La Baja no es suficiente para abastecer la demanda actual de la población.

### 3.2.6 Calidad del Agua suministrada por la red de distribución

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

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

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

Para los años bajo análisis 2017 - 2018, el prestador reportó las actas de concertación, de actualización y de recibo a conformidad de la materialización de puntos de muestreo actualizadas para el municipio de María La Baja, como se muestra a continuación:

*Imagen 13. Reporte de actas de calidad del agua*

ACTAS CALIDAD DEL AGUA						
Año		2017				
Departamento		BOLIVAR				
Municipio		MARIA LA BAJA				
Nombre de la empresa		SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P				
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
BOLIVAR	MARIA LA BAJA	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	<a href="#">ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO.pdf</a>	2019-08-05 15:55:37
BOLIVAR	MARIA LA BAJA	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	ACTA DE RECIBO A CONFORMIDAD DE LA MATERIALIZACION DE LOS PUNTOS DE MUESTREO EN RED DE DISTRIBUCION RANGO 1 (PDF o TIFF)	<a href="#">AUDITORIA AEGR AL FAYOMEGA 3 ACUMARIA AAA 2018.pdf</a>	2019-08-05 15:53:04
BOLIVAR	MARIA LA BAJA	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERISTICAS NO OBLIGATORIAS RANGO 1 PDF	<a href="#">ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO.pdf</a>	2019-08-05 15:53:40
BOLIVAR	MARIA LA BAJA	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERISTICAS BASICAS RANGO 1 PDF	<a href="#">ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO.pdf</a>	2019-08-05 15:54:20
BOLIVAR	MARIA LA BAJA	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	CALIDAD ACTAS DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1 (PDF o TIFF)	<a href="#">ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO.pdf</a>	2019-08-05 15:54:57

ACTAS CALIDAD DEL AGUA

Año 2018  
 Departamento BOLIVAR  
 Municipio MARIA LA BAJA  
 Nombre de la empresa SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
BOLIVAR	MARIA LA BAJA	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	<a href="#">ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO.pdf</a>	2019-07-31 18:34:15
BOLIVAR	MARIA LA BAJA	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	ACTA DE RECIBO A CONFORMIDAD DE LA MATERIALIZACION DE LOS PUNTOS DE MUESTREO EN RED DE DISTRIBUCION RANGO 1 (PDF o TIFF)	<a href="#">ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO.pdf</a>	2019-07-31 18:31:40
BOLIVAR	MARIA LA BAJA	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERISTICAS NO OBLIGATORIAS RANGO 1 PDF	<a href="#">no obligatorias.pdf</a>	2019-07-31 18:32:20
BOLIVAR	MARIA LA BAJA	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERISTICAS BASICAS RANGO 1 PDF	<a href="#">ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO.pdf</a>	2019-07-31 18:32:55
BOLIVAR	MARIA LA BAJA	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERISTICAS ESPECIALES RANGO 1 PDF	<a href="#">ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO.pdf</a>	2019-07-31 18:34:56
BOLIVAR	MARIA LA BAJA	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	CALIDAD ACTAS DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1 (PDF o TIFF)	<a href="#">ACTA DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO.pdf</a>	2019-07-31 18:33:35

Fuente: Consulta SUI, julio de 2019

Una vez analizados los documentos cargados en SUI, se evidencia que el prestador cargó un mismo documento, relacionado con un acta de concertación para el año 2012, en todos los ítems de las vigencias 2017 – 2018. Por lo cual, no se evidencia que haya realizado actualización alguna.

En el acta reportada se observan concertados cinco (5) puntos, sin embargo, de conformidad con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población atendida entre 20.001 a 100.000 habitantes con los que cuenta en el municipio de María la Baja debe ser mínimo 8, por lo anterior, estaría incumpliendo con el artículo mencionado.

Conforme con lo evidenciado durante la visita el prestador cuenta 5 puntos materializados no dando cumplimiento a la norma anteriormente citada, de los cuales se visitó aleatoriamente 1, así:

**Imagen 14. Puntos de muestreo in situ**



Fuente: Visita SSPD, julio de 2019

**Vigilancia de la Calidad del Agua Suministrada por Red de Distribución**

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

**Tabla 19. IRCA Vigilancia 2017 y 2018**

Año	Área de prestación	IRCA mensual												Meses
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
2016	María La Baja							76,7					28,1	2
2017	María La Baja				37,5		37,5	21,4			100	37,5	100	6
2018	María La Baja		37,5	100	100			100				0	37,5	6

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP

Como se observa en las anteriores tablas se suministró agua no apta para el consumo humano en 2 meses del año 2016, 6 meses del año 2017 y en 6 meses del año 2018. Frente a esto, el prestador no informó las acciones que tomó para el mejoramiento del indicador.

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

Conforme a los artículos 21, 22 y 34 de la Resolución 2115 de 2007, la empresa, por atender a una población que se encuentra en el rango de 20.001 a 100.000 (habitantes atendidos), debe realizar como mínimo una (1) muestra diaria de Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro Residual Libre o residual del desinfectante usado; una (1) muestra quincenal de Alcalinidad, Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, residual del coagulante utilizado; y dos (2) muestras anuales de COT y Fluoruros, ocho (8) muestras semanales para los análisis microbiológicos de coliformes totales y E. Coli.

Respecto a frecuencias de toma de muestras en la red, en los puntos concertados con la secretaría de salud competente, el prestador informa, que diariamente, en las instalaciones de la PTAP, realiza análisis de agua fisicoquímicos y algunos microbiológicos. De igual manera, envían de manera semanal una muestra como contramuestreo, a un laboratorio en la ciudad de Montería, lo cual no fue posible corroborar con la información suministrada en visita.

Al verificar la información reportada por el prestador al SUI se observó que no ha realizado los reportes de las muestras de control para ninguna de las vigencias bajo análisis.

Ahora bien, al analizar la información suministrada, no se evidencian los resultados de las supuestas muestras analizadas, y sólo adjunta certificados para para los meses de abril mayo y junio de 2019. Así las cosas, se evidencia un presunto incumplimiento en relación a las frecuencias que debe adelantar el prestador en los artículos de la Resolución 2115 de 2007 antes citados para la vigencia objeto de estudio.

### **Mapa de Riesgos de la Fuente de Abastecimiento**

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

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

En la visita fue solicitada a la empresa información sobre el avance en la formulación del mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento del sistema de acueducto, para lo cual el prestador no entregó información relacionada.

### **3.3 Aspectos Técnicos de Alcantarillado**

A continuación, se describe el sistema de alcantarillado con que cuenta el municipio de María La Baja.

### 3.3.1 Cobertura del sistema de alcantarillado

De acuerdo con el prestador, la cobertura del servicio de alcantarillado es de aproximadamente el 99%. Sin embargo, no suministró soportes ni bases de cálculo de la misma.

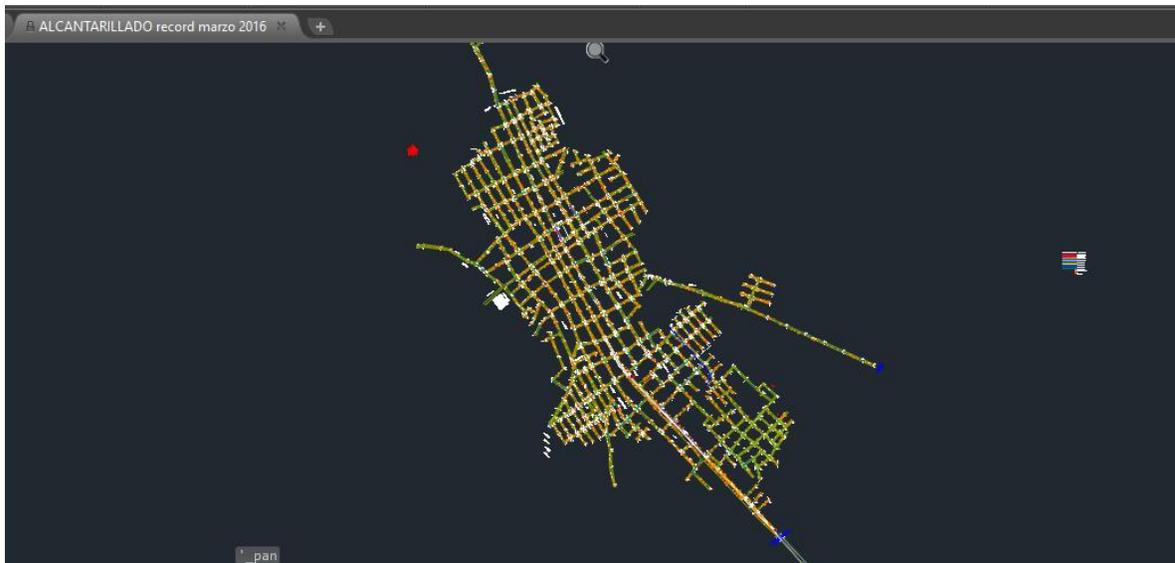
### 3.3.2 Estructura del sistema de Alcantarillado

El Municipio de María La Baja cuenta con una infraestructura para la conducción y evacuación de aguas residuales tipo sanitario, en María La Baja no hay un sistema de alcantarillado de aguas lluvias y el manejo y evacuación de éstas, se da a través de cunetas conformadas al lado de las vías que conducen las aguas a canales.

No obstante lo anterior, el sistema sanitario municipal recibe conexiones erradas de aguas lluvias, convirtiéndolo, en algunos tramos y épocas del año en un alcantarillado mixto, circunstancia que se precisa por el comportamiento de caudales en días lluviosos cuando el flujo se desborda por las tapas de los pozos de inspección, causando traumatismo y la comunidad como alternativa de solución propia, en muchos casos, sellan las tapas, con cemento y algunos, con losas en concreto, según lo informado por el prestador.

La recolección de las aguas residuales se da mediante la acometida de alcantarillado domiciliaria pasando por la caja de inspección domiciliaria hasta llegar al pozo de inspección.

**Imagen 15.** Catastro de redes de alcantarillado 2016.



Fuente: Visita SSPD, julio de 2019

De acuerdo con lo establecido en el artículo 102 de la Resolución 1096 de 2000, el catastro de redes debe estar actualizado, incluir la localización de la tubería que formen parte de la red, por lo anterior, la empresa presuntamente cumpliría dicho artículo.

### 3.3.3 Estación de Bombeo de Agua Residual

La estación de bombeo recoge todas las aguas del municipio y se hace una impulsión directa, en tuberías PVC de 14" de entrada y de salida 14". Posee 2 bombas de impulsión con capacidad de 200 l/s cada una.

*Imagen 13. Estación de bombeo*



Fuente: Visita SSPD, julio de 2019

Respecto a mantenimientos, el prestador informa que realiza actividades de limpieza cuando sea necesario, lo cual no se pudo evidenciar en la bitácora propia de la EBAR. El prestador no hizo entrega del manual de operación y mantenimiento de la red de alcantarillado. Por otro lado, hizo entrega del manual de operación y mantenimiento de las EBAR 1 y 2.

### 3.3.4 Tratamiento de aguas residuales y vertimiento

El sistema de alcantarillado cuenta con una infraestructura de Tratamiento de aguas residuales se encuentra localizada a las afueras del casco urbano. El prestador no realizó entrega de manuales de operación y mantenimiento de la estructura de tratamiento de aguas residuales. El prestador informa que realiza tratamiento mediante dos lagunas facultativas y una Laguna de maduración, previo vertimiento al arroyo "paso el medio".

*Imagen 16. Laguna de oxidación*



Fuente: Visita SSPD julio de 2019

De igual manera, el prestador cuenta con rejillas y desarenación, anterior al tratamiento, en los cuales, informa que realiza mantenimiento semanal.

Respecto al plan de saneamiento y manejo de vertimientos, el prestador Cuenta con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV aprobado por CARDIQUE en el año 2011, con un horizonte de planeación de 10 años hasta el 2021.

### 3.4 Aspectos Técnicos de Aseo

La empresa SOCIEDAD ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS ESP, identificada con el NIT 900586384-2, presta el servicio público de aseo en el municipio de María la Baja - Bolívar en las actividades complementarias de recolección y transporte, barrido y limpieza de vías áreas públicas; así como de disposición final, desde el 04/02/2013. Lo anterior, de acuerdo con el último imprimible de RUPS No. 2019326562371107 del 15/03/2019, tal como se ilustra en la siguiente tabla:

**Tabla 20.** Actividades Registradas Prestación del Servicio de Aseo, SOCIEDAD ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE

Componente Servicio Aseo	Fechas inicio	Fecha final
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	04/02/2013	-
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	04/02/2013	-
Corte de césped y Poda de Árboles en vías y áreas públicas	N.A	N.A
Lavado de áreas Públicas	N.A	N.A
Disposición Final	04/02/2013	-
Aprovechamiento	N.A	N.A

Fuente: RUPS

Sin embargo, durante la visita el prestador aclaró que no presta la actividad de disposición final pues los residuos son transportados al Relleno Sanitario Regional La Paz, localizado en el municipio de Turbaná - Bolívar, a una distancia de 65 kilómetros desde el casco urbano, según lo informado por el prestador. Este relleno es operado por la empresa INGEAMBIENTE DEL CARIBE S.A E.S.P.

Bajo este contexto, el análisis de los aspectos técnico - operativos en la prestación del servicio público de aseo por parte de la empresa SOCIEDAD ACUEDUCTO ALCANTARILLADO DE ASEO DEL NORTE parte de la información certificada en el SUI, así como lo establecido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS, el Programa Para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA, el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU y los resultados de la visita de vigilancia e inspección realizada durante los días 17, 18 y 19 de julio de 2019, de acuerdo con el Título 2 Servicio Público de Aseo del Decreto 1077 de 2017.

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

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

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

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

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

Según las Resoluciones 754 de 2014 y 288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, donde se establecen los lineamientos para realizar el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS y el Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo, el PGIRS da las directrices al prestador de los parámetros y condiciones bajo los cuales debe desarrollar las actividades de este servicio, por lo cual el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA) debe ir en concordancia con el mismo.

En este sentido, es preciso destacar que el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del municipio debe definir las condiciones básicas para realizar las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables y barrido y limpieza de vías y áreas públicas a ejecutar por el prestador.

A continuación, se realiza una verificación de las actividades que se encuentran inscritas en el Registro Único de Prestadores y las que se encuentran relacionadas en el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA), no fue posible comparar con lo establecido en el PGIRS del municipio, dado que este no ha realizado el reporte del documento pertinente al SUI.

**Tabla 21.** Análisis de actividades del prestador

Componente	RUPS	PPSA
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	X	X
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	X	X

Componente	RUPS	PPSA
Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas		
Limpieza de playas costeras y zonas ribereñas		
Lavado de áreas públicas		
Transferencia		
Tratamiento		
Aprovechamiento		
Disposición final	X	

Fuente: SSPD.

Como se observa en la tabla anterior, el prestador registra en el RUPS la actividad de disposición final. Sin embargo, el PPSA menciona que dicha actividad no es realizada por el prestador. Dado lo anterior, se hace necesario que realice la actualización del RUPS de conformidad a lo establecido en la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018 y registre como fecha final de esta actividad la misma de inicio, es decir 04/02/2013. Lo anterior, con el fin de informar que nunca ha sido operador de un sitio de disposición final.

### **Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)**

El día 15/08/2019, se procedió a verificar en el aplicativo INSPECTOR el reporte del PGIRS del municipio de María La Baja, Bolívar, encontrando que a la fecha no hay reporte alguno de este documento por parte del ente territorial.

Aunado a lo anterior, durante la visita realizada por la Superintendencia los días 17, 18 y 19 de julio de 2019 el prestador aseguró que el municipio no ha hecho entrega del documento del PGIRS actualizado y aseguró no contar con dicho documento, sin embargo, no suministró soportes de lo dicho.

En este orden de ideas, mediante radicado SSPD No 20194340005931 del 16/08/2019 se realizó requerimiento a la alcaldía de María La Baja, Bolívar para que reporte en el SUI, particularmente, en el aplicativo INSPECTOR el PGIRS, teniendo en cuenta que la fecha máxima de reporte era el día 30 de abril de 2016 según lo establecido en la Resolución SSPD No. 20151300054195 del 15 de diciembre de 2015.

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

El prestador durante la visita entregó el PPSA con el que actualmente cuenta y el cual a la fecha no ha sido reportado al SUI. En consecuencia, se denota un presunto incumplimiento a lo establecido en la Resolución SSPD No. SSPD No.20174000237705 del 05/12/2017 posteriormente modificada parcialmente por las Resoluciones SSPD No. 20184000018825 del 27/02/2018 y SSPD No. 20184000056215 del 10/05/2018. Dado lo anterior, se requiere que de manera inmediata proceda a realizar el respectivo reporte del PPSA al SUI, único medio oficial de recibo de dicha información.

Así las cosas, se procede a analizar el PPSA entregado durante la visita de acuerdo con la Resolución 288 de 2015, donde se establecen una serie de parámetros necesarios los cuales deben ir en concordancia con la información del PGIRS.

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

Numeral	Observaciones
<b>1. Actividades prestadas</b>	<p>El prestador registra las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables y barrido y limpieza de vías y áreas públicas.</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1 del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
<b>2. Objetivos y metas</b>	<p>El prestador establece objetivos para las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables y barrido y limpieza de áreas y vías públicas. Sin embargo, dichos objetivos no cuentan con metas y tampoco se registran como lo solicita la tabla del ítem 2 del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 2 del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
<b>3.1. Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo</b>	<p>El prestador no reporta fecha de adopción del PPSA.</p> <p>En concordancia, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.1. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
<b>3.2. Área de prestación del servicio</b>	<p>El prestador reporta como área de prestación del servicio de aseo al municipio de María La Baja, Bolívar. Sin embargo, no reporta las localidades o comunas que atiende.</p> <p>Dado lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.2. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
<b>3.3. Actividad de recolección y transporte</b>	<p>El prestador describe como realiza la recolección de los residuos dentro del área de prestación y reporta la ubicación de la base de operaciones.</p> <p>Por otro lado, si bien reporta los códigos de las macrorrutas no menciona la frecuencia de recolección ni el horario en que se realiza la actividad.</p> <p>Aunado a lo anterior, tampoco menciona el censo de los puntos críticos del municipio.</p> <p>En consecuencia, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.3. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
<b>3.4. Actividad de transferencia</b>	N/A
<b>3.5. Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas</b>	<p>El prestador no registra información referente a este ítem.</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.5. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
<b>3.6. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas.</b>	N/A

Numeral	Observaciones
<b>3.7. Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas</b>	N/A
<b>3.8. Actividad de aprovechamiento</b>	N/A
<b>3.9. Actividad de tratamiento</b>	N/A
<b>3.10. Actividad de comercialización</b>	<p>El prestador reporta que realiza el esquema de facturación de manera conjunta con los servicios de acueducto y alcantarillado.</p> <p>Por otro lado, no menciona los puntos de atención al usuario, medios de contacto y en lo que respecta al programa de relaciones con la comunidad, no describe los temas a tratar ni la programación que debe tener dicho programa.</p> <p>Por lo anterior este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.10 del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
<b>3.11. Actividad de lavado de vías y áreas públicas</b>	N/A
<b>3.12. Residuos especiales</b>	<p>El prestador no reporta información de este aspecto.</p> <p>Por lo anterior este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.12 del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
<b>3.13. Programa de Gestión del Riesgo</b>	<p>El prestador no reporta información de este aspecto.</p> <p>Por lo anterior este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.13 del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
<b>3.14. Subsidios y contribuciones</b>	<p>El prestador registra los factores de subsidio y aporte solidario. Sin embargo, no registra los acuerdos elaborados por el consejo municipal ni el convenio del Fondo de Solidaridad y Redistribución</p> <p>En consecuencia, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.14. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
<b>4. Cumplimiento de las obligaciones del prestador contenidas en el PGIRS</b>	<p>El prestador no reporta información de este aspecto.</p> <p>Por lo anterior este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 4 del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>

Según lo anterior, el programa para la prestación del servicio de aseo establecido por el prestador presuntamente incumple lo establecido en los numerales 2, 3.1, 3.2, 3.3, 3.5, 3.10, 3.12, 3.13, 3.14 y 4 del anexo de la Resolución MVCT No 288 de 2015.

Es importante aclarar que no fue posible realizar comparativo entre el PPSA y el PGIRS, dado que el municipio María la Baja, no ha reportado en el aplicativo INSPECTOR del SUI, el PGIRS actualizado.

### 3.4.2 Recolección y transporte de residuos no aprovechables

Durante la visita realizada durante los días 17, 18 y 19 de julio de 2019, el prestador informó que, en el municipio de María La Baja, los usuarios presentan los residuos no aprovechables en su mayoría en las aceras, a excepción de la plaza de mercado donde se recoge a partir de cajas de almacenamiento.

Según lo manifestado por el operador, esta actividad se realiza con las siguientes características:

**Tabla 23.** Características de prestación de la actividad de recolección

Número de vehículos de Recolección y Transporte	No. Total de Operarios	Frecuencias de Recolección
1 Compactador (Operación Normal) 1 Compactador (Guardia) 1 Tractor (Trasbordo)	6 operarios	Mínimo 3 veces por semana

Fuente: Visita Julio – 2019

#### Requisitos de la actividad de recolección

Con base en lo enunciado en el numeral 3.4, respecto a las frecuencias de la actividad de recolección y transporte, se verificó que la empresa estaría dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.32 del Decreto 1077 de 2015, el cual profiere lo siguiente:

**“Artículo 2.3.2.2.2.3.32. Frecuencias de recolección.** La frecuencia de recolección dependerá de la naturaleza y cantidad de generación de residuos, de los programas de aprovechamiento de la zona, cuando haya lugar a ello, y características del clima, entre otros. En el caso de servicios a grandes generadores, la frecuencia dependerá de las cantidades y características de la producción.

**Parágrafo.** La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana.”

La recolección se efectúa bajo impactos mínimos de esparcimiento de residuos en la vía pública, teniendo en cuenta que los operarios contaban con elementos complementarios como rastrillo y canastillas. Esto, acorde con lo exigido por el Decreto 1077 de 2015 en el numeral 1 del artículo 2.3.2.2.2.3.27.

Se identificó que los operarios de los vehículos de recolección contaban con los elementos de seguridad industrial requeridos. Estos eran: guantes, tapabocas, gorra, botas y overol.

#### Sistemas de recolección

De acuerdo con lo verificado en la visita adelantada durante el mes de julio de 2019, se evidenció que los usuarios presentan los residuos no aprovechables en su mayoría en las aceras, a excepción de la plaza de mercado.

Sobre este aspecto, el operador informó que contaba con 4 canecas en la plaza de mercado. No obstante, el prestador manifestó que recientemente se hurtaron 2 canecas

que en el momento de la visita no habían sido repuestas. En la Imagen 4 se evidencian 2 canecas.

**Imagen 17.** Canecas para almacenamiento de residuos Plaza de Mercado.



Fuente: Visita SSPD julio 2019

Respecto a las canecas ubicadas en la plaza de mercado, en la siguiente tabla los resultados obtenidos durante la visita adelantada por parte de la SSPD:

**Tabla 24.** Verificación de canecas en la Plaza de Mercado de María La Baja

Cantidad	Dirección	Observación SSPD
1	Plaza de Mercado	Se encontraba en un costado de la vía. En visita el operador no suministró la aceptación por parte de la comunidad y el respectivo permiso por parte de la autoridad urbanística local para la instalación.  Por otro lado, se pudo observar en la inspección en campo que la caneca no presentaba acumulación de residuos.

Fuente: Análisis a partir de visita SSPD Julio 2019

A partir de la anterior tabla, se puede establecer que el prestador presuntamente estaría incumpliendo los artículos 2.3.2.2.2.23, 2.3.2.2.2.24 y 2.3.2.2.2.25 del Decreto 1077 de 2015, relacionados con las características y sitios de ubicación de las cajas de almacenamiento.

Por otro lado, una vez verificado el PPSA y CCU suministrado en visita, en lo referente a las formas de presentación de los residuos a las que pueden acogerse los usuarios, establece las aceras y cajas de almacenamiento. No obstante, en estos documentos no se relaciona la cantidad y la ubicación de las cajas de almacenamiento en el referido municipio.

## **Macrorrutas y microrrutas**

### ***Macrorrutas, horarios y frecuencias de recolección***

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015, la macrorruta es la división geográfica de una ciudad, zona o área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la actividad de recolección de residuos, ubicados en las vías y áreas públicas.

Durante la visita, el prestador no suministró información respecto al número de macrorrutas en el municipio.

Posteriormente, se procedió a verificar las macrorrutas registradas por el prestador en PPSA, CCU, página web e información de la visita, de lo cual se tienen las siguientes observaciones:

- **Coincidencia en número e identificación de macrorrutas.**

En cuanto al número e identificación de la macrorruta, se puede apreciar que, en el CCU, PPSA y página web el prestador no establece las macrorrutas asociadas a la prestación del servicio de recolección y transporte en el municipio de María la Baja.

- **Coincidencia en horarios y frecuencias.**

En el CCU, PPSA y página web del prestador no se establecen horarios y frecuencias de las macrorrutas asociadas a la prestación del servicio de recolección y transporte en el municipio de María la Baja.

Teniendo en cuenta el análisis de este numeral, se puede establecer que el prestador presuntamente estaría incumpliendo el artículo 2.3.2.2.2.3.30. del Decreto 1077 de 2015, al no establecer las macrorrutas de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables. Lo anterior, se encuentra soportado en la información suministrada por el prestador en la visita y la consignada en el PPSA, página web y CCU.

### ***Microrrutas de recolección***

El Decreto 1077 de 2015, establece que la microrruta es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio público de recolección de residuos; ubicados en las vías y áreas públicas, dentro de una frecuencia predeterminada. El prestador para llevar a cabo la prestación de la actividad de recolección y transporte de residuos cuenta con 9 microrrutas según lo informado durante la visita. De estas, cinco (5) se efectúan mediante un vehículo compactador y el restante por medio de un tractor con remolque, el cual se emplea para realizar la actividad de trasbordo.

De acuerdo con la información suministrada en visita, en la siguiente tabla se ilustra la descripción de estas microrrutas:

**Tabla 25.** *Microrrutas Recolección y Transporte de Residuos Sólidos No aprovechables, Vehículo compactador.*

Microrruta	Horario	Frecuencia	Descripción
1	6:00-8:00	Lunes	Las Margaritas, Mercado, Calle Nueva, Bella Vista, Arroyo Bajo, Hospital, Chumbum, Las Cañas
	11:30-15:00	Miércoles	
2	11:30-15:00	Lunes	Calle del Tamarindo, Virgen del Carmen, Las Delicias, Prado
	06:00-8:00	Jueves	
3	06:00-8:00	Martes	Mercado, Hospital, Calle del Puerto Sector Medio, Calle Santander
	11:30-15:00	Jueves	
4	11:30-15:00	Martes	Calle del Puerto Sección Arriba, Hospital, Mercado, La Machina, Paraíso, Buenos Aires.
	06:00-8:00	Viernes	
5	06:00-8:00	Miércoles	Calle del Puerto Sección Arriba, Hospital, Mercado, La Machina, Paraíso, Buenos Aires.
	11:30-15:00	Viernes	

Fuente: Visita SSPD Julio 2019

**Tabla 26.** *Microrrutas Recolección y Transporte de Residuos Sólidos No aprovechables, Vehículo compactador.*

Microrruta	Horario	Frecuencia	Descripción
1	6:00-8:00	Lunes	El Comercio, Plaza y Matadero
2	06:00-8:00	Martes	Comercio, Puerto, Matadero
		Jueves	
3	06:00-8:00	Miércoles	Mampujan, Monte Carlos (Churro), Callejon DR. Muriel, Callejon Arroyo Abajo, Matadero
		Viernes	
4	06:00-8:00	Sábado	Comercio y Matadero

Fuente: Visita SSPD Julio 2019

Una vez revisada la información consignada en el PPSA del prestador, se puede observar que el número de microrrutas coincide con la información suministrada por el prestador en la visita. No obstante, en el PPSA no se registra información respecto a las frecuencias y horarios de estas microrrutas.

Por otro lado, revisando en detalle la página web del prestador, no se observa la publicación de las microrrutas establecidas en el PPSA, incluyendo los horarios y las frecuencias. Igualmente, en la cartelera de la oficina de PQR y en las facturas emitidas por el prestador no se observó información alguna relacionada con la divulgación de estas microrrutas

Teniendo en cuenta lo anterior, el prestador presuntamente incumple lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.33 del Decreto 1077 de 2015, el cual versa lo siguiente:

**ARTICULO 2.3.2.2.3.33. Divulgación de frecuencias, rutas y horarios.** *La recolección se efectuará según horarios y frecuencias en las macrorrutas y microrrutas establecidas previamente en el programa de prestación del servicio, las cuales deberán darse a conocer a los usuarios, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local. En las facturas de cobro del servicio público de aseo, deberá informarse las frecuencias de las diferentes actividades de recolección del servicio.*

*El prestador del servicio deberá publicar en la página web las rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades de recolección del servicio. (...)*

### **Análisis de la información reportada en SUI**

**Número de microrrutas:** Teniendo en cuenta la anterior definición, es preciso mencionar que a través de la consulta realizada al SUI, el prestador tiene registrada 1 microrruta Tipo 4 según lo definido en el anexo de la Resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, que corresponde a la recolección de residuos especiales. En este registro, se puede apreciar que registra como frecuencia solamente el día lunes, pero no se describe el horario de esta microrruta.

Al comparar esta información con el listado suministrado en la visita del mes de julio de 2019 (Ver tabla 25 y 26), fue posible comprobar que no concuerda la cantidad, horarios y frecuencias de las microrrutas.

Por lo anterior, el prestador presuntamente incumple la Resolución SSPD 20101300048765 del 14/12/2010, respecto al cargue de información al SUI

En este sentido, la empresa deberá realizar la respectiva actualización en SUI de las microrrutas o actualizar la información que se suministra a los usuarios, ya que en este debe reposar información con calidad, conforme a la realidad de la prestación del servicio de aseo.

- **Planos de Microrrutas**

En la visita, el prestador no suministró los planos de estas microrrutas, aclarando que se encontraban en físico en las oficinas principales en Sincelejo, y que se encontraban en proceso de digitalización. Por esta razón, en el acta de la visita esta entidad concedió un plazo, hasta el día 24/07/2019, para entregar dicha información. Sobre el particular, el prestador realizó entrega de esta información vía correo electrónico el día 23/08/2019, por fuera del plazo concedido durante la visita del mes de julio del presente año, remitiendo la siguiente información:

**Imagen 18. Plano Microrruta 1, compactador**



Fuente: SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P visita SSPD julio- 2019

**Imagen 19. Plano microrruta 4, compactador**



Fuente: SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P visita SSPD julio- 2019

**Imagen 20.** Plano microrruta 2, tractor



Fuente: SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P visita SSPD julio- 2019

Al revisar los planos de microrrutas entregados por la empresa, se evidenció que estos no contienen información respecto al punto de inicio y punto de finalización, convenciones y horarios lo que denota un presunto incumplimiento en lo definido en el numeral 27 del artículo 2.3.2.1.1. ya que no contiene la información del trayecto y frecuencia de las mismas.

Al respecto, también se debe mencionar que en los planos no se observa la nomenclatura de las vías principales, el estado de las vías, la presencia de barreras geográficas naturales, zonas de difícil acceso, identificación de vías de alto tráfico vehicular y peatonal, criterios requeridos en el artículo 2.3.2.2.3.30. del Decreto 1077 de 2015 sobre el establecimiento de macrorrutas y microrrutas.

Teniendo en cuenta lo anterior, el prestador presuntamente incumple el artículo 2.3.2.2.3.30 del Decreto 1077 de 2015 que menciona:

*“ARTICULO 2.3.2.2.3.30. Establecimiento de macrorrutas y microrrutas. Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán establecer las macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada uno de los vehículos recolectores en la prestación del servicio, de acuerdo con las necesidades y cumpliendo con las normas de tránsito. Estas rutas deberán diseñarse atendiendo a la eficiencia en la asignación de recursos físicos y humanos.*

*Para el diseño de macrorrutas y microrrutas deberá tenerse en cuenta, entre otros aspectos, los siguientes:*

- 1. Tipo de vías existentes (principales y secundarias, con separadores, estado de la vía) en los municipios y de alto tráfico vehicular y peatonal.*
- 2. Uso del suelo (residencial, comercial, industrial, etc.).*

3. Ubicación de hospitales, clínicas y entidades similares de atención a la salud, así como entidades asistenciales.

4. Recolección en zonas industriales.

5. Zonas de difícil acceso.

6. Tipo de usuario o generador.

7. Ubicación de áreas públicas como plazas, parques o similares.

8. Presencia de barreras geográficas naturales o artificiales.

9. Tipo de residuos según sean aprovechables o no aprovechables. (Decreto 2981 de 2013, art. 31).”

### Ejecución de la actividad

El 18 de julio de 2019 se verificó un total de 3 trayectos de la microrruta 03 de recolección y transporte de residuos no aprovechables, cuyos resultados se ilustran en la siguiente tabla:

**Tabla 27.** Observaciones a la verificación en campo

Número de microrruta informado	Fecha y Hora	Sector/ barrio donde se encontraba el vehículo	Observaciones
03	18/07/2019 15:13	Calle Santander, Carrera 16-5	<ul style="list-style-type: none"> <li>La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas WLX-096.</li> <li>Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial: Guantes, Tapabocas, Gorra de sol y cuello, Botas, Overol</li> <li>Se comprobó que se encontraba realizando la recolección de residuos de acuerdo con la ruta trazada.</li> <li>Se presentó un retraso de más dos horas por las obras de adecuación que se adelantan en la vía entre María La Baja- Cartagena</li> <li>El vehículo contaba con documentos al día y extintor.</li> <li>El conductor no contaba con el plano de la microrruta.</li> <li>La ruta es atendida de 11:30 a 15:00, según lo informado por el prestador.</li> <li>El vehículo no contaba con luces sobre la cabina.</li> <li>Los logotipos del vehículo no corresponden a la empresa prestador Triple A del Norte</li> </ul>
03	18/07/2019 15:27	Carrera 16 Calle 11	<ul style="list-style-type: none"> <li>La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas WLX-096.</li> <li>Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial: Guantes, Tapabocas, Gorra de sol y cuello, Botas, Overol</li> <li>Se comprobó que se encontraba realizando la recolección de residuos de acuerdo con la ruta trazada.</li> </ul>

Número de microrruta informado	Fecha y Hora	Sector/ barrio donde se encontraba el vehículo	Observaciones
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se presentó un retraso de más dos horas por las obras de adecuación que se adelantan en la vía entre María La Baja-Cartagena.</li> <li>• El vehículo contaba con documentos al día y extintor.</li> <li>• El conductor no contaba con el plano de la microrruta.</li> <li>• La ruta es atendida de 11:30 a 15:00, según lo informado por el prestador.</li> <li>• El vehículo no contaba con luces sobre la cabina.</li> <li>• El logotipo del vehículo no corresponde al nombre del prestador.</li> </ul>
03	18/07/2019 15:56	Carrera 16 Calle 24	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas WLX-096.</li> <li>• Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial: Guantes, Tapabocas, Gorra de sol y cuello, Botas, Overol</li> <li>• Se comprobó que se encontraba realizando la recolección de residuos de acuerdo con la ruta trazada.</li> <li>• Se presentó un retraso de más dos horas por las obras de adecuación que se adelantan en la vía entre María La Baja-Cartagena.</li> <li>• El vehículo contaba con documentos al día y extintor.</li> <li>• El conductor no contaba con el plano de la microrruta.</li> <li>• La ruta es atendida de 11:30 a 15:00, según lo informado por el prestador.</li> <li>• El vehículo no contaba con luces sobre la cabina.</li> <li>• El logotipo del vehículo no corresponde al nombre del prestador.</li> </ul>

Fuente: Visita SSPD Julio – 2019

Por otro lado, se efectuó verificación en campo de la microrruta 2, 4 y 5 que debió atender el prestador durante el día 17 de julio de 2019 y en horas de la mañana el día 18 de julio de 2019. Se verificó que el prestador si atendió estas microrrutas en las frecuencias establecidas, en particular en los siguientes sectores de la ciudad: Hospital, Calle Central (Carrera 15), Recreo, Plaza de Mercado, la Machina y Buenos Aires.

Teniendo en cuenta lo anterior, el prestador presuntamente estaría cumpliendo el artículo 2.3.2.2.2.3.33. del Decreto 1077 de 2015, en cuanto al cumplimiento de los horarios y frecuencias establecidas para las microrrutas.

A continuación, se muestran los registros fotográficos que soportan los hallazgos por parte de la Superintendencia, en particular frente a la ejecución de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables en el municipio de María La Baja.

**Imagen 21.** Verificación de microrruta 3, 18/07/2019



Fuente: Visita SSPD julio 2019

**Imagen 22.** Verificación en campo de la microrrutas 2, 4 y 5 que debió atender el prestador durante el día 17 de julio de 2019





Fuente: Visita SSPD Julio 2019

### **Recolección de residuos sólidos con características diferentes a las establecidas en el artículo Trasbordo**

Durante la inspección en campo se evidenció que en la carrera 15 se efectúa la actividad de recolección de residuos sólidos con tractor de remolque, el prestador afirmó que esto es debido a las condiciones de las vías sin pavimentar, así como el ancho y radios de giro donde no es posible ingresar un vehículo compactador. Así mismo aseguró que en promedio se recogen 3 toneladas diariamente con dicho tractor.

En la visita se observó que en la Carrera 15, en el costado nororiental coordenadas geográficas N 996832 y W 7528984 se realiza el traspaso de los residuos del tractor al camión compactador y se pudo apreciar que alrededor de este sector se encuentran residuos dispersos sobre terreno natural. Más aún, durante la inspección del recorrido realizado por el tractor no se observó fuga de lixiviados en el remolque del tractor.

Durante la actividad de traspaso realizada entre el tractor y el camión compactador, se observó la dispersión de residuos sobre la vía pública, de lo que los operarios efectuaron la recolección de estos residuos en el momento de la visita, mediante pala y rastrillo.

Según lo informado por el conductor del tractor, el señor José Ricardo Gómez Pérez el jueves 18 de julio de 2019 no se atendió el sector El Puerto con este vehículo, sin embargo, el prestador no suministró los documentos del tractor, aduciendo que este vehículo es propiedad del municipio María La Baja – Bolívar y no se contaba con dicho documento.

Teniendo en cuenta lo anterior, el prestador debe dar cumplimiento al parágrafo 1 del artículo 2.3.2.2.2.3.36. que indica:

*“Parágrafo. Los prestadores que por condiciones de capacidad, acceso o condiciones topográficas no puedan utilizar vehículos con las características señaladas en este artículo deberán informarlo y sustentarlo ante la SSPD y esta entidad determinará la existencia de tales condiciones para permitir que se emplee otro tipo de vehículos.”*

En ese sentido el prestador debe soportar ante la Superservicios el cumplimiento de los requisitos que le permitan emplear un tipo de vehículo distinto al descrito en el artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015, en concordancia con la Resolución SSPD 20161300065325 de 12/12/2016 y la Resolución SSPD 20161300065315 12/012/2016.

Ahora bien, el traslado de los residuos de un vehículo a otro denota un presunto incumplimiento con lo señalado en el artículo 2.3.2.2.2.3.39. del Decreto 1077 de 2015, para la actividad de trasbordo así:

***ARTICULO 2.3.2.2.2.3.39. Traslado en la actividad de recolección.*** Cuando existan restricciones para el ingreso de los vehículos recolectores en zonas de difícil acceso, el prestador del servicio de aseo podrá utilizar vehículos con características distintas a las generales establecidas en este decreto para la recolección y posterior traslado al vehículo recolector asignado a la respectiva microrruta.

*En la actividad de traslado se deberá evitar las afectaciones sanitarias por derrame y esparcimiento de residuos sólidos y líquidos. Los vehículos utilizados deberán cumplir con las normas de tránsito establecidas por la autoridad competente.*

*Los sitios de traslado de residuos estarán ubicados en zonas donde no se genere afectación sobre la comunidad y su entorno; teniendo en cuenta la clasificación por sectores para los estándares máximos establecidos en las normas vigentes.*

*Los trasbordos deben hacerse en zonas alejadas de hospitales, bibliotecas, hogares geriátricos, guarderías, zonas residenciales o exclusivamente destinadas para desarrollo habitacional, hotelería y hospedajes.*

*Al hacer el traslado, el compactador debe accionarse solo cuando sea estrictamente necesario, minimizando así la generación de ruido, igualmente se debe garantizar un acople funcional y operativo para evitar los efectos que se pudieren generar.*

*El traslado de los residuos deberá hacerse directamente de un vehículo a otro, evitando que en la operación sean arrojados al suelo. El traslado solo se podrá hacer desde vehículos cuya capacidad máxima sea de 750 kilogramos.*

A continuación, se muestran los registros fotográficos que evidencian lo anteriormente expuesto:

**Imagen 23.** Ejecución Actividad de Traslado Municipio María La Baja



Fuente: Visita Julio 2019

**Imagen 24.** Dispersión de residuos y ausencia acople funcional actividad de traslado María La Baja



Fuente: Visita Julio 2019

### **Parque automotor**

El último cargue certificado en SUI del formato “Registro de Vehículos para el Transporte de Residuos Sólidos” por parte de la empresa es del 29/06/2015. En dicho reporte se identifica un 1 vehículo compactador, modelo 1997, placas UPA 740, marca Chevrolet, el cual se reporta operativo desde el 01/01/2013.

En la visita, el prestador no suministró la descripción detallada de los vehículos operativos destinados para la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables. Por esta razón, en el acta de la visita esta entidad concedió un plazo, hasta el día 24/07/2019, para entregar dicha información.

Sobre el particular, el prestador realizó entrega de esta información vía correo electrónico el día 23/08/2019, por fuera del plazo concedido en el acta de la visita.

Pese a lo anterior, esta entidad procedió a realizar el análisis de la información suministrada, vía correo electrónico, respecto al inventario del parque automotor, tal como se ilustra a continuación:

**Tabla 28.** *Inventario Parque Automotor Triple A del Norte SAS ESP, María La Baja*

Tipo de vehículo	Capacidad	Cantidad	Marca	Modelo
Recolector Sencillo Troque	16 Y3			
Recolector Tractor	10 Y3	1		
Volqueta	6 M3	1		

Fuente: Triple A del Norte, correo electrónico 23/08/2019.

**Tabla 29.** *Parque automotor de apoyo ante la ocurrencia de un Evento de Contingencia.*

Tipo de vehículo	Cantidad
Volqueta doble troque	2

Fuente: Triple A del Norte, correo electrónico 23/08/2019.

A partir de lo anterior, se puede apreciar que, en el inventario del parque automotor suministrado por el prestador, no se indica la marca y modelo de cada vehículo. Igualmente, es importante mencionar que esta información no coincide con la reportada por el prestador en el SUI.

Por otro lado, de acuerdo con lo verificado en la visita, se pudo observar que el prestador presenta el siguiente inventario del parque automotor:

**Tabla 30.** *Inventario Parque Automotor, según lo observado en visita.*

Tipo de vehículo	Capacidad	Cantidad	Modelo	Marca	Propietario
Compactador	16 Y3	1	2016	Chevrolet	Leasing
Recolector Tractor	No registra	1	No registra	Ford	Municipio María La Baja

Fuente: Visita Julio 2019

A continuación, se presenta el análisis de la validación de cada vehículo de la información suministrada en la visita, al compararlo con el reporte de la flota vehicular reportada en SUI así:

- Verde: para aquellos vehículos que coincidían en todas sus características con los reportados en SUI.
- Amarillo: para aquellos vehículos cuyas placas figuran en el reporte SUI, pero no coinciden en todas sus características.
- Rojo para aquellos vehículos cuyas placas no aparecen en el reporte de SUI.

**Tabla 31.** *Análisis validación flota vehicular verificada en visita*

Placa	Tipo Vehículo	Capacidad de la Caja (yd3)	Modelo	Marca Chasis	Nombre Propietario	Activo-Inactivo	Análisis comparativo con SUI
WLX-096	Compactador	16 yd3	2016	Chevrolet	Leasing	Activo	

Placa	Tipo Vehículo	Capacidad de la Caja (yd3)	Modelo	Marca Chasis	Nombre Propietario	Activo-Inactivo	Análisis comparativo con SUI
No registra	Tractor	10 yd3	N.D	Ford	Municipio María La Baja	Activo	

Fuente: visita Julio – 2019

Así las cosas, se tienen las siguientes observaciones con relación a la información suministrada por la empresa y el reporte en SUI:

- El vehículo con placa WLX-096, marca Chevrolet, no está reportado en el SUI.
- El tractor no se encuentra reportado en el SUI
- Se evidencia que existe discordancia entre la información suministrada en visita por parte de la empresa y aquella reportada en SUI, lo que denota una falta de calidad en la información. Por lo tanto, es menester que la empresa actualice la información de la plataforma SUI, de modo que el reporte que realiza a la Superintendencia coincida con la realidad del esquema de prestación del servicio.

Por otro lado, durante la visita efectuada, también se verificaron las características de los vehículos de acuerdo con lo estipulado en el artículo 2.3.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015. A continuación, se relacionan los resultados obtenidos:

**Tabla 32.** Vehículo de placas WLX-096

Datos de verificación		Identificación del vehículo	
Fecha:	18/07/2019	Placas:	WLX-096
Hora:	14:32-15:56	Tipo:	Compactador
Dirección:	Calle Santander, entre calles 5 y 14	Capacidad:	14 yd <sup>3</sup>
		Modelo:	2016
		Marca:	CHEVROLET
		Propietario:	LEASING
Observaciones		Evidencia fotográfica	
<p>El conductor no contaba con el plano de la microrruta.  El vehículo no contaba con luces sobre la cabina.  El logotipo del vehículo no corresponde al nombre del prestador.</p>		<p>Ausencia de Luces sobre la cabina Vehículo WLX-096</p>  <p>Logotipos del Vehículo, con el nombre ACUAMARIA</p>	



Fuente: Visita SSPD julio 2019

**Tabla 33. Tractor actividad Traslado María La Baja**

Datos de verificación		Identificación del vehículo	
Fecha:	18/07/2019	Placas:	No registra
Hora:	14:29	Tipo:	Tractor
Dirección:	Carrera 15, vía central	Capacidad:	3 Toneladas, 7 yd <sup>3</sup>
		Modelo:	No registra
		Marca:	FORD 6610
		Propietario:	Municipio María La Baja
Observaciones		Evidencia fotográfica	
<ul style="list-style-type: none"> <li>El prestador no suministró los documentos del tractor, aduciendo que este vehículo es propiedad del municipio de María La Baja.</li> <li>Durante la actividad de traslado realizada entre el tractor y el vehículo de recolección y transporte, el prestador permite la dispersión de residuos sobre terreno natural.</li> <li>En promedio se recogen 3 toneladas diariamente con el remolque del tractor, según lo manifestado por el prestador.</li> </ul>		<p>Vista Frontal Tractor</p>	



Fuente: Visita SSPD julio 2019

De acuerdo al análisis anterior se tienen los siguientes hallazgos:

***Vehículo compactador WLX-096***

- El vehículo no contaba con luces sobre la cabina
- Los logotipos del vehículo no corresponden al nombre del prestador.

A partir de lo anterior, se puede establecer que el prestador presuntamente incumple los numerales 1 y 17 del artículo 2.3.2.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015.

***Tractor de remolque***

- El prestador no contaba con los papeles del vehículo.
- El vehículo no se encontraba claramente identificado con placas ni logotipos de la empresa.
- El vehículo no contaba con un acople funcional para evitar la dispersión de residuos sólidos.
- El vehículo no se encuentra diseñado de tal forma que evite el esparcimiento de residuos sólidos en la vía pública.
- El vehículo no cuenta con un sistema adecuado para levantar la caja de almacenamiento y contar con un sistema adecuado para levantarla y descargar su contenido en el vehículo recolector.
- El vehículo no tuvo cubrimiento durante el transporte que permita la reducción del contacto con la lluvia, el viento y evitar el esparcimiento e impacto visual.
- No tiene luces sobre la cabina o de visualización.

Por lo anterior y lo citado en apartes anteriores, el prestador presuntamente estaría incumpliendo los numerales 8, 9, 10, 11 y 17 del artículo 2.3.2.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015.

Más aún se reitera que teniendo en cuenta lo expuesto por el prestador, referente a que se requiere el uso del vehículo tractor por las condiciones de las vías del sector, se debe dar cumplimiento al párrafo del mismo artículo citado anteriormente.

### ***Vehículos de respaldo***

De acuerdo con la información suministrada por el prestador vía correo electrónico el día 23/08/2019, éste indica que cuenta con dos volquetas doble troque para atender cualquier contingencia que se pueda presentar en la prestación del servicio público de aseo.

Con base en lo anterior, se requiere que el prestador remita los documentos que soportan el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Resolución SSPD 20161300065325 de 12/12/2016 y la Resolución SSPD 20161300065315 12/012/2016.

### ***Actividad de lavado diario de los vehículos***

Por otro lado, en relación con la actividad del lavado de los vehículos de recolección y transporte, el prestador informó que esta actividad se efectúa semanalmente, en un lavadero localizado en el sector cruce el Viso, localizado a más de 30 kilómetros del municipio de María la Baja. El prestador informó que no cuenta con un contrato con la empresa del lavadero y que este servicio se cancela bajo demanda.

Teniendo en cuenta lo anterior, el prestador presuntamente incumple el artículo 2.3.2.2.2.3.38 del Decreto 1077 de 2015, el cual versa lo siguiente:

*“ARTICULO 2.3.2.2.2.3.38. Lavado de los vehículos y equipos de recolección y transporte. Los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos deberán lavarse al final de la jornada diaria. El lavado debe realizarse en sitios diseñados para tal fin y no puede efectuarse en áreas públicas ni en fuentes o cuerpos de agua”.*

### **Puntos Críticos**

Durante la visita, el prestador no suministró el censo actualizado de puntos críticos. Igualmente, una vez verificado el PPSA, tampoco se observa este censo.

Es importante aclarar que, en el acta de la visita adelantada, se concedió un plazo al prestador hasta el día 24/07/2019, para remitir el censo actualizado de puntos críticos del municipio María La Baja. No obstante, el prestador no suministró dicha información.

Por lo anterior, el prestador presuntamente incumple lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.2.3.45. del decreto 1077 de 2015 el cual señala lo siguiente:

*“ARTICULO 2.3.2.2.2.3.45. Censo de puntos críticos. Las personas prestadoras del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte en su área de prestación, harán censos de puntos críticos, realizarán operativos de limpieza y remitirán la información a la entidad territorial y la autoridad de policía para efectos de lo previsto en la normatividad vigente”.*

Por otro lado, al no suministrar a esta entidad la información relacionada con el censo de puntos críticos, el prestador presuntamente incumple el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019, el cual modificó el numeral 34 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, que versa lo siguiente: *“Sancionar a los prestadores de servicios públicos y vigilados, auditores externos y otras entidades con naturaleza pública, privada o mixta, que tengan información relacionada con los servicios públicos domiciliarios, cuando no atiendan de manera oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos que la Superintendencia realice en ejercicio de sus funciones”*.

Durante la inspección en campo de la visita del mes de julio de 2019, se verificaron 2 puntos críticos, de los cuales se evidenció lo siguiente:

**Tabla 34.** Puntos críticos verificados en visita María La Baja (Bolívar)

Ubicación	Observaciones	Evidencia fotográfica
<p>ARROYO PASO AL MEDIO</p> <p>No registra placa de dirección el sitio</p>	<p>Punto crítico que se atiende semanalmente.</p> <p>Se observa que la comunidad sigue disponiendo residuos cerca a este arroyo</p>	<p>Punto crítico Arroyo Paso Al medio</p> 

Ubicación	Observaciones	Evidencia fotográfica
<p>VIA CENTRAL, SECTOR CANAL</p> <p>Carrera 15, sector el Canal</p>	<p>Punto crítico que se atiende por parte del prestador.</p> <p>No obstante, persiste la acumulación de residuos.</p>	<p>Punto crítico Vía Central Sector Canal</p> 

Fuente: Visita SSPD Julio – 2019

Frente a este aspecto, es importante también aclarar que el prestador tampoco suministró los informes de gestión de atención de los puntos críticos en el municipio María La Baja.

### Base de operaciones

De acuerdo con lo informado por el prestador en la visita, éste no cuenta con base de operaciones.

No obstante, informó que dispone de un parqueadero ubicado en la Carrera 15 con calle 9, específicamente en el tanque de almacenamiento del servicio de acueducto, para los vehículos propiedad de la empresa.

**Imagen 25.** Parquedero ubicado en la Carrera 15 con calle 9.



Fuente: Visita Julio 2019 SSPD

### **3.4.3 Barrido y limpieza de vías y áreas públicas**

El artículo 2.3.2.2.2.4.51. del Decreto 1077 de 2015 establece lo siguiente:

***“ARTICULO 2.3.2.2.2.4.51. Responsabilidad en barrido y limpieza de vías y áreas públicas.***

*Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte.*

*La prestación de este componente en todo caso deberá realizarse de acuerdo con la frecuencia y horarios establecidos en el programa para la prestación del servicio público de aseo, y cumpliendo con las exigencias establecidas en el PGIRS del respectivo municipio o distrito. La determinación de los kilómetros a barrer deberá tener en cuenta las frecuencias de barrido. En calles no pavimentadas y en áreas donde no sea posible realizar el barrido por sus características físicas, se desarrollarán labores de limpieza manual. (...)*”

La empresa Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Norte presta la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en el casco urbano del municipio de María La Baja.

A continuación, se realiza un análisis de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas conforme a lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 en contraste con lo consignado por el prestador en SUI y lo evidenciado en la visita llevada a cabo en el municipio de María La Baja.

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

De acuerdo a lo informado por el prestador en la visita en el mes de julio de 2019, la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas se efectúa bajo las siguientes características:

**Tabla 35.** Características de prestación de la actividad de barrido

No. Macrorrutas	No. Microrrutas	No. operarios	Frecuencia	Total kilómetros barrido/mes	Tipo de barrido
1	1	2	Diario	210-300	Manual

Fuente: Visita agosto – 2019.

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

En cuanto a la cobertura de este servicio, el prestador informó que solamente atiende las vías principales pavimentadas de este municipio, incluyendo el parque principal, desde 6:00 AM hasta las 8:00 AM.

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

El prestador presta la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en el municipio de María La Baja-Bolivar. De acuerdo con lo consignado en el PPSA y los soportes entregados en visita, el prestador no tiene definidas las macrorrutas y microrrutas para prestar este servicio.

Por lo anterior, el prestador presuntamente estaría incumpliendo el artículo 2.3.2.2.2.4.55 del Decreto 1077 de 2015, considerando que el prestador no ha establecido macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada una de las cuadrillas de barrido y limpieza.

Por otro lado, el prestador informó además que no cuenta con acuerdo de barrido y limpieza de áreas públicas pues es el único prestador del servicio público de aseo en el municipio referido

Por otra parte, revisado el reporte de microrrutas en SUI se encontró que el prestador no ha reportado ninguna microrruta para la actividad de barrido y limpieza. Por lo anterior, el prestador presuntamente incumple la Resolución SSPD 20161300062185 de 2016. En este sentido se requiere al prestador realizar el reporte de información al SUI.

Frente a este aspecto, también es importante resaltar que en el CCU del prestador no se encuentran definidas las microrrutas de la actividad de barrido y limpieza. Por lo anterior, el prestador presuntamente incumple la Resolución CRA 376 de 2006, al no incluir dentro del CCU las condiciones de prestación del servicio de barrido y limpieza en el referido municipio.

## **Ejecución de la actividad de barrido**

El día 19 de julio de 2019 se tenía contemplado verificar durante la visita, la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en el municipio de María la Baja. No obstante, debido a bloqueos en la vía San Onofre-María la Baja, no fue posible realizar la verificación in situ de esta actividad en compañía de la persona encargada del prestador.

Sobre el particular, es importante mencionar que en el acta de la visita se concedió al prestador un plazo hasta el día 24/07/2019 para entregar registro fotográfico de la actividad de barrido y limpieza, indicando dirección y ruta de barrido.

No obstante, el prestador no suministró la información solicitada respecto a la ejecución de la actividad de barrido y limpieza, en el correo electrónico enviado el día 23/08/2019. Por tanto, el prestador debe remitir un informe de la ejecución de la actividad del 2018 y lo corrido del 2019 con soportes y evidencias fotográficas o de lo contrario presuntamente estaría incumpliendo los artículos 2.3.2.2.2.4.51. y 2.3.2.2.2.4.55 del Decreto 1077 de 2015.

## **Suministro, instalación y mantenimiento de cestas**

De acuerdo con lo consignado en el PPSA, no se establece el programa para la instalación y mantenimiento de las cestas en el referido municipio por parte del prestador.

Igualmente, durante la visita el prestador no suministró información respecto al inventario de cestas instaladas en el municipio.

Por lo anterior, el prestador presuntamente estaría incumpliendo el artículo 2.3.2.2.2.4.57 del Decreto 1077 de 2015, considerando que no tiene un inventario actualizado de las cestas instaladas en el referido municipio.

Durante la visita, se observaron 6 canastillas en el parque principal. Se pudo apreciar que una de éstas se encontraba deteriorada y en mal estado como se muestra a continuación:

**Imagen 26.** Estado cesta Instalada en el Parque Principal de María La Baja, Bolívar



Fuente: Visita SSPD Julio 2019

### 3.4.4 Limpieza urbana

De acuerdo con el último imprimible del RUPS, la empresa no registra las actividades de Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas, Lavado de áreas públicas e instalación y mantenimiento de cestas públicas. Al respecto el prestador informó que no se realiza la actividad en el municipio de María La Baja por parte del prestador ni del ente territorial.

Una vez verificado el aplicativo INSPECTOR, el municipio María La Baja, no ha reportado el PGIRS de este municipio.

Por lo anterior, el prestador no podrá realizar el cobro de estas actividades de la prestación del servicio público de aseo hasta tanto el municipio actualice el PGIRS del municipio.

### 3.4.5 Disposición final

Los residuos recolectados por el prestador en el municipio María la Baja, son dispuestos en el Relleno Sanitario Regional La Paz, localizado en el municipio de Turbaná - Bolívar, a una distancia de 65 kilómetros desde el casco urbano, según lo informado por el prestador. Este relleno es operado por la empresa INGEAMIBNETE DEL CARIBE S.A E.S.P.

De acuerdo con la información suministrada por el prestador, vía correo electrónico el día 23/08/2019, este relleno opera mediante la licencia ambiental otorgada por CARDIQUE mediante la Resolución 1352 del 4 de noviembre del año 2010, la cual modificó la Resolución No. 288 del 15 de diciembre del año 2000 y demás autorizaciones ambientales otorgadas mediante las Resoluciones No. 384 del 13 de junio de 2003, 0693 del 17 de septiembre de 2003 y 0625 del 17 de julio de 2008.

Según esta Resolución, la vida útil de este relleno está supeditada al agotamiento de la capacidad remanente de este sitio de disposición final (1.401.401 m<sup>3</sup>).

A continuación, se ilustra la información suministrada por el prestador en visita en cuanto a las toneladas dispuestas en este sitio de disposición final durante los años 2017, 2018 y lo corrido del 2019:

**Tabla 36.** Toneladas dispuestas durante los años 2017, 2018 y 2019

Mes	Año		
	2017	2018	2019
Enero	185,5	206,5	206,5
Febrero	162,4	185,4	208
Marzo	189,2	205,2	211,2
Abril	201	208	216,4
Mayo	205,8	204,6	199,5
Junio	195,6	197,2	201,9
Julio	190,6	200,4	205,4
Agosto	195	205,3	0
Septiembre	190,5	197,8	0

Mes	Año		
	2017	2018	2019
Octubre	210,6	215	0
Noviembre	196	210,9	0
Diciembre	225,9	226,4	0
<b>TOTAL</b>	<b>4365,1</b>	<b>4480,7</b>	

Fuente: Prestador Sociedad Acueducto Alcantarillado y Aseo del Norte

A partir de esta tabla, se puede establecer que el prestador dispone en promedio 181 toneladas por día en el mencionado relleno con base en la información suministrada del año 2019.

Es importante aclarar que, una vez revisado el SUI el prestador no ha realizado el cargue del formato de toneladas de recolección, barrido y limpieza, correspondiente a las vigencias de los años 2018 y 2019. Por lo anterior, se solicita al prestador realizar el cargue de estos formatos. Por lo anterior, el prestador presuntamente incumple la Resolución SSPD 20161300062185 de 2016.

### 3.5 Plan de Emergencia y Contingencia

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

De conformidad con las funciones otorgadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 3 de la Resolución 154 de 2014 del MVCT, se llevó a cabo la revisión del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) cargado al SUI el 9 de noviembre de 2018 por la SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE S.A.S. E.S.P. – TRIPLE A DEL NORTE S.A.S. E.S.P. para el municipio de María la Baja, Bolívar.

Efectuada la revisión, se establece que el PEC cargado por el prestador para la vigencia 2018, presuntamente NO cumple con los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 0154 de 2014, presentando incumplimientos en once (11) aspectos de los que exige la mencionada resolución.

**Tabla 37.** Aspectos con presunto incumplimiento – PEC cargado al SUI el 09/11/2018. \*

Aspecto	Observaciones
Aspecto 1: la ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales económicos y ambientales.	<p>El prestador se basó en la identificación de amenazas, niveles de vulnerabilidad, exposición al daño y resistencia: así como los impactos generales en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.</p> <p>No obstante, es importante señalar que en el documento se señaló que: “<u>A continuación, se realiza la evaluación de las amenazas para el municipio de Achí Bolívar. (...)</u>”, razón por la cual, no se tiene certeza si dicho análisis corresponde efectivamente al municipio de María La Baja, permitiendo establecer así, la estimación de los posibles efectos y/o consecuencias sobre la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado por la ocurrencia de los eventos.</p>

Aspecto	Observaciones
1.2.1 Elaboración de Inventarios	El inventario adelantado por la empresa se encuentra incompleto, si bien se relacionan algunos ítems establecidos en la resolución, otros no se describen a cabalidad o no se tuvieron en cuenta. Los ítems con información faltante son: recursos físicos, recurso humano, edificaciones, recursos económicos, vehículos, equipos, almacenes, comunicaciones, sistemas de monitoreo, hidrantes y otros equipos para atención de emergencias, y sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables.
1.2.2. Identificación de requerimientos	La empresa no describe a cabalidad los requerimientos según lo señalado en el anexo de la Resolución 0154 de 2014. Los ítems con información faltante son: recursos físicos, recurso humano, edificaciones, recursos económicos, vehículos, equipos, comunicaciones, sistemas de monitoreo, hidrantes y otros equipos para atención de emergencias, sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables.
1.2.3 Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.	En el PEC reportado por el prestador al SUI, indica que cuenta con un Comité de Emergencias (CDE) así como con una brigada de emergencias. En los planes operativos describe algunas actividades del personal que lo conforma, sin embargo, no se presentan las funciones específicas de sus integrantes que sean consecuentes con las señaladas en la Resolución 0154 de 2014.
1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa	<p>No se incluyó el sistema de alcantarillado respecto al establecimiento de necesidad de ayuda externa. Para el sistema de acueducto, no tuvo en cuenta la totalidad de actividades del mismo (captación, aducción, tratamiento, almacenamiento, distribución).</p> <p>De igual forma, no definió qué tipo de ayuda podría requerirse, ya sea técnica, financiera o administrativa y en qué entidad podría encontrar este tipo de ayuda. A su vez, no estableció los medios de comunicación durante la emergencia que se necesitarían para la atención de la misma, y quién sería el responsable de coordinar la ayuda externa.</p> <p>Adicionalmente, no incluyó los aspectos asociados a la necesidad de establecer pactos y acuerdos de apoyo mutuo con otros prestadores de servicios públicos domiciliarios en situaciones de emergencia.</p>
1.2.5 Fortalecimiento de Educación y Capacitación	<p>En el PEC reportado por el prestador al SUI, se indica que: <i>“Los empleados de la empresa no han recibido capacitación alguna acerca de la atención de emergencias y es por esta razón que deben desarrollarse jornadas de capacitación anualmente a todo el personal de la Sociedad de Acueducto Alcantarillado y Aseo María La Baja S.A E.S.P.”</i></p> <p>En tal sentido, relaciona las capacitaciones en temáticas asociadas con la atención a emergencias y desastres a desarrollar, junto con sus objetivos y población objeto. Sin embargo, no presenta cronograma para su ejecución, duración y periodicidad. Revisado el cuadro presentado, solo se menciona el servicio de acueducto, sin hacer alusión al de alcantarillado. No se observa el desarrollo de simulacros, evaluación de daños y el manejo de equipos de comunicación.</p>
1.3.1 Línea de mando	En el PEC reportado por el prestador al SUI, no se define la línea de mando en función a los niveles de alerta / riesgo, la persona que encabeza las decisiones y las acciones para la atención del evento contingente. Igualmente, no se presenta la estructura piramidal ni el organigrama, de acuerdo al tipo de evento a atender, ni las responsabilidades de cada dependencia de la empresa frente a la participación del PEC, de acuerdo con las temáticas señaladas en el anexo de la Resolución 0154 de 2014.
1.3.2 Comunicaciones	No se observa la existencia del protocolo de actuación de los medios de comunicación a utilizar para convocar a todos los actores involucrados, tanto para la toma de decisiones, como para la información a la comunidad sobre la ocurrencia y la atención

Aspecto	Observaciones
	del evento. Debe estar articulado con la línea de mando en los términos señalados en la Resolución 0154 de 2014.
1.3.3 Protocolo de actuación	El PEC reportado al SUI no presenta protocolos de actuación / planes operativos asociados al sistema de alcantarillado de acuerdo con los eventos y riesgos identificados por el prestador ( <u>Tener en cuenta que en el documento se indica: “A continuación, se realiza la evaluación de las amenazas para el municipio de Achí Bolívar. (...)”</u> ); mientras que, para el sistema de acueducto, no los desarrolla totalmente para los eventos identificados por la empresa.  Así mismo, los planes operativos presentados no incluyen el componente de alerta, ni las actuaciones específicas en cada una de ellas, asociadas a lo definido en la Resolución 154 de 2014.
1.3.4 Formato para evaluación de daños	En el PEC reportado al SUI, no se presenta el formato para la recolección y evaluación de los daños que puedan causar los eventos presentados sobre la infraestructura de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Igualmente, no incluye la información básica y la explicación para su diligenciamiento.
Aspecto 4: Análisis posterior al evento	En el PEC reportado al SUI, el prestador no realiza el análisis posterior con ocasión de la activación y aplicación del plan en eventos anteriores, en caso que hayan ocurrido.  Sumado a lo anterior, revisada la información reportada en el SUI para los últimos dos (2) años (2017 y 2018), se tiene que el prestador no reportó la materialización de eventos peligrosos que afectaron la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
Capítulo 2: ejecución de la respuesta.	En el documento, el prestador no señala la ocurrencia de eventos que hayan generado la activación del PEC, sin embargo, y como se mencionó en el numeral 1.3.3 “ <i>Protocolo de actuación</i> ”, <i>los que se presentan para el servicio público de acueducto, no cubren la totalidad de eventos identificados en el PEC</i> , sumado a que no presenta protocolos de actuación / planes operativos asociados al sistema de alcantarillado de acuerdo con los eventos y riesgos identificados por el prestador.

\*Ver documento anexo respecto a la evaluación de los lineamientos de plan de emergencia y contingencia reportado al SUI por TRIPLE A DEL NORTE S.A.S. E.S.P para la vigencia 2018.

### 3.5.2 Plan de Emergencia y Contingencia para el servicio de aseo

El prestador no ha realizado a la fecha (16/08/2019) el reporte del PEC para la vigencia 2019 al aplicativo SUI. Por lo anterior, se presenta un presunto incumplimiento a lo establecido en la Resolución SSPD No. 20161300062185 del 18 de noviembre de 2016 puesto que la fecha límite de reporte de este documento era hasta el día 19 de julio de 2019.

No obstante, esta Entidad procedió a verificar el PEC reportado por la empresa el día 09/11/2018 al aplicativo SUI, el cual es el mismo documento entregado por el prestador durante la visita realizada por parte de esta Entidad los días 17, 18 y 19 de julio de 2019, donde se concluye que presuntamente no cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, los cuales son:

- Aspecto 1: la ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales económicos y ambientales
- 1.2.1 Elaboración de inventarios
- 1.2.2 Identificación de requerimientos

- 1.2.3 Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.
- 1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa
- 1.2.5 Fortalecimiento de educación y capacitación
- 1.3.1 Línea de mando
- 1.3.2 Comunicaciones
- 1.3.3 Protocolo de actuación
- 1.3.4 Formato para evaluación de daños
- Aspecto 4: Análisis posterior al evento
- **CAPÍTULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA**

Sobre el particular, es de resaltar que se remitió oficio al prestador con radicado SSPD N° 20194340005911 del 15 de agosto de 2019 con el análisis pertinente. con el fin de que el prestador ajuste el PEC de acuerdo a la Resolución MVCT No 154 de 2014 y realice el respectivo reporte para la vigencia 2019.

### **Comparación entre PPSA y PEC**

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

**Tabla 38. Riesgos PPSA PEC VS.PEC**

PPSA - Programa de Gestión del Riesgo	PEC
No reporta.	<p>El prestador realiza la identificación de las amenazas encontrando que los sismos, la remoción de masa, inundaciones, incendios, problemas de orden público y eventos culturales, religiosos y deportivos son situaciones que pueden poner en riesgo la prestación del servicio público de aseo.</p> <p>Sin embargo, no se realizó la estimación del riesgo para las amenazas identificadas.</p>

Fuente: Elaboración propia SSPD

Se hace necesario que el prestador registre en el PPSA los riesgos identificados en el PEC. Posterior a ello se debe registrar las acciones de respuesta como medidas de contingencia las cuales deben estar en armonía entre ambos documentos. Lo anterior se hace necesario para que se atienda con calidad y de manera oportuna los eventos que puedan poner en riesgo la prestación del servicio de público de aseo en el municipio de María La Baja, Bolívar.

## **4 ASPECTOS COMERCIALES**

De conformidad con la información recibida en la visita y en informe presentado el 20 de agosto de 2019, se describen en este informe los aspectos más relevantes.

La descripción general de la gestión comercial es la siguiente:

Para la gestión comercial la empresa tiene destinadas 5 personas, de las cuales 3 se encargan de la labor de gestión de cobro y 2 realizan labor comercial en la oficina.

El recaudo se realiza en la sede de la empresa en horarios de 7:30 am a 12:00 y de 2:00 pm a 6:00 pm de lunes a viernes y los sábados de 8:00 am a 12:00 m, se relaciona en un libro y se registra en el aplicativo respectivo, sin embargo, según los manifestado en visita presenta problemas de parametrización.

Para el área urbana del municipio de María la Baja existe un solo ciclo de facturación compuesto por 24 rutas de reparto, el cual se establece entre el 1 y 30 de cada mes, el día 30 inicia la inclusión de novedades al sistema de gestión comercial.

En los años 2017 – 2018, se contaba con el software SIFCAAA el cual fue bloqueado y no permite consultar la información en la base de datos ya que los backup no se pueden abrir en otro sistema, el prestador no informó las razones del bloqueo de la información, por lo anterior debe dar las aclaraciones respectivas. El prestador no suministró información del primer semestre de 2019.

El tiempo establecido para repartir la factura es de 2 días con una fecha de vencimiento 8 días después de la emisión de la factura, donde la fecha de emisión es el 7 de cada mes.

En el municipio se aplica una tarifa única por lo tanto no hay cobro por promedio o por diferencia de lecturas, al igual no hay pre crítica ni crítica, el software no tiene un módulo operativo donde se generen ordenes de revisión, suspensiones o cortes.

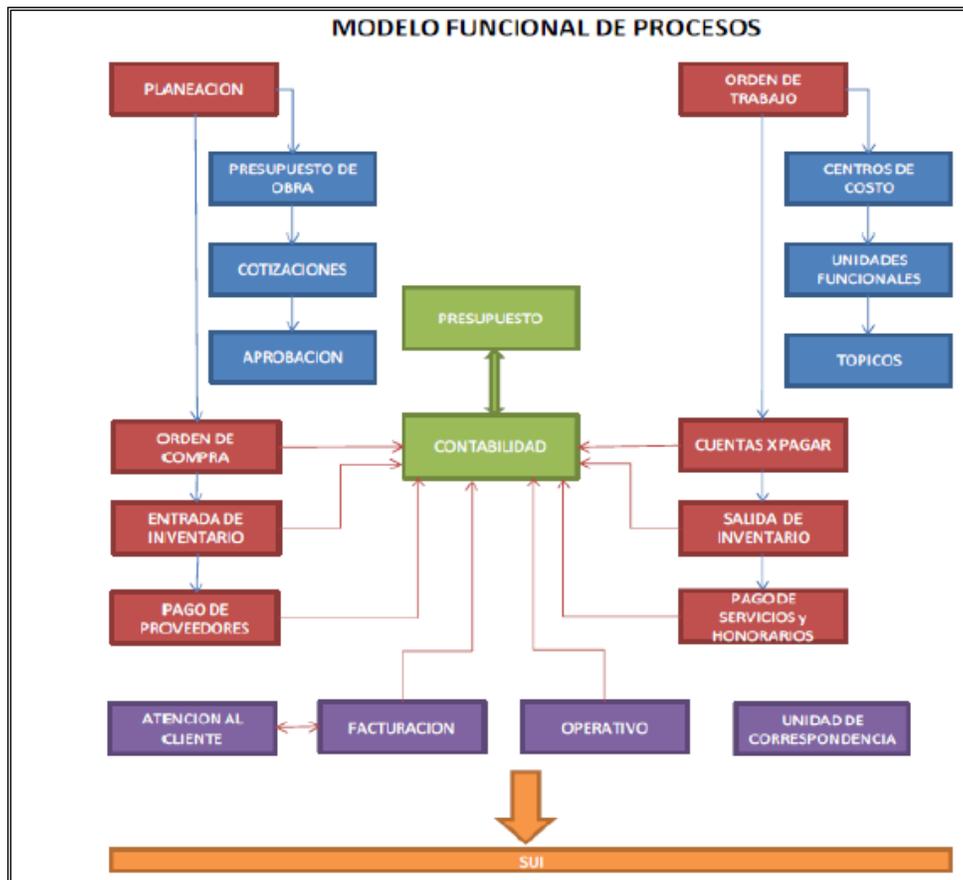
### **4.1 Sistema de Información Comercial – SIC**

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

Se presenta con los anexos a la visita los manuales del sistema: Facturación, Financiero y Operativo.

El modelo funcional del sistema es el siguiente:

Imagen 27. Sistema ANTISOFT



Fuente: Empresa – Visita SSPD

## 4.2 Contrato de Condiciones Uniformes

### 4.2.1 Contrato de los servicios de acueducto y alcantarillado

En visita se pudo observar que el documento suministrado del Contrato de Condiciones Uniformes está firmado por la coordinadora jurídica de Triple A del Norte S.A.S. E.S.P., con fecha 10 de marzo de 2019, sin embargo, el prestador informó que es un documento de borrador, de igual manera informó que no se cuenta con el concepto de legalidad de la comisión de regulación de agua potable – CRA.

Por lo anterior, el prestador debe aclarar cuál es el documento oficial del Contrato de Condiciones Uniformes pese a que es un borrador, y si el mismo se aparta de la Resolución CRA 375 de 2006 debe indicar las acciones adelantadas ante la CRA para la obtención del concepto de legalidad.

No obstante, lo anterior, se verifica en el Registro Único de Prestadores – RUPS la información anexa encontrando lo siguiente:

El último registro certificado es del 15 de marzo de 2019.

**Imagen 28. Información SUI - RUPS**

10	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2019326562371107	15/03/2019	20195290245112	18/03/2019	  
----	-------	---	---------------	-------------	--	------------------	------------	----------------	------------	---

Fuente: Empresa – Visita SSPD

En este registro, el prestador certifica fecha de expedición del CCU 01/01/2019 con actualización del 10/03/2019, como se observa en la imagen siguiente:

**Imagen 29. Información del CCU Reportada en SUI**

Contratos de condiciones uniformes						
Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No. de acto de legalidad	Fecha de legalidad
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	001	01/01/2019	10/03/2019	NO		
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	001	01/01/2019	10/03/2019	NO		

Fuente: Empresa – Visita SSPD

Se verifican los anexos al CCU encontrando debidamente cargado al SUI el CCU, conforme a la imagen siguiente:

**Imagen 30. Información del CCU Reportada en SUI**

<a href="#">0003</a>	Contrato de Condiciones Uniformes Vigente-ACUEDUCTO-COMERCIALIZACION	zip
----------------------	--	-----

Fuente: Empresa – Visita SSPD

Una vez se descarga el archivo anexo por el prestador, se observa reportado el mismo CCU que fue presentado en la visita y que fue firmado el 10 de marzo de 2019, CCU que se considera oficialmente reportado y es base para resolver los recursos que deba conocer la Superintendencia.

Conforme lo anterior, se solicita explicar por qué se informa que el CCU presentado es un borrador, pero está firmado y reportado oficialmente al RUPS – SUI.

**4.2.2 Contrato condiciones uniformes del servicio de aseo**

Aun cuando el CCU suministrado por el prestador durante la visita, posee el anexo técnico del servicio público de aseo, no contiene ninguna de las cláusulas mínimas para las condiciones de la prestación del servicio público de aseo, tal y como lo establece la resolución CRA 376 de 2006 “*Por la cual se modifica el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público de aseo, contenido en el Anexo 9 de resolución CRA 151 de 2001 y se dictan otras disposiciones sobre el particular*”.

Lo anterior, indica que presuntamente no existe un CCU para el servicio público de aseo, teniendo en cuenta, además, que el documento entregado durante visita solo aplica para los servicios de acueducto y alcantarillado, tal y como se observa en la cláusula tercera del mismo:

**“CLÁUSULA TERCERA. – OBJETO:** *el Contrato tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, a favor del suscriptor, en un inmueble, dentro de la zona en la que LA SOCIEDAD DE*

ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE S.A.S. E.S.P., este dispuesta a prestar el servicio, siempre que las condiciones técnicas o el plan de inversiones de LA SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE S.A.S. E.S.P., lo permita a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad la reglamentación tarifaria vigente. (...)” (Subrayado fuera del texto)

Lo anterior también es evidenciado en la última actualización realizada en el RUPS, ya que el prestador no ha cargado información acerca del CCU del servicio de aseo en éste, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

**Imagen 31. Concepto Legalidad del CCU**

Contratos de condiciones uniformes						
Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No. de acto de legalidad	Fecha de legalidad
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	001	01/01/2019	10/03/2019	NO		
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	001	01/01/2019	10/03/2019	NO		

Fuente: RUPS

### Sitio Web del prestador

El prestador cuenta con página web a la cual se puede ingresar siguiendo el link: <http://www.tripleadelnorte.com>

Se verificó el sitio web del prestador y se constató que no existe publicación del Contrato de Condiciones Uniformes. Tampoco es posible encontrar las rutas y horarios de las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables y de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Adicionalmente, en la página web se encuentra información de las tarifas aplicadas. Sin embargo, solo hasta el año 2016.

Por otro lado, existe información de ubicación de la oficina de atención al usuario, números telefónicos y un correo electrónico para la radicación de las PQR.

En consecuencia, se estaría dando cumplimiento a lo establecido en los numerales 4, 5 y 6 del artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015. Sin embargo, considerando que en la página no se encuentran publicados: el CCU, las tarifas actuales y las rutas y horarios de las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables y de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, se configura un presunto incumplimiento de los numerales 1, 2 y 3 del citado artículo:

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

1. Rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo.
2. Tarifas.
3. Contrato de Condiciones Uniformes.

4. Un enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios.

5. Direcciones de oficinas de peticiones, quejas y recursos para la atención de los usuarios.

6. Números teléfonos para la atención de usuarios (...).”

### 4.3 Catastro de Suscriptores

El prestador entrega en visita archivo con los planos digitalizados resultantes del catastro de suscriptores realizado en 2016 con el código de manzana que identifica a cada suscriptor, también el levantamiento urbano de María la Baja y la base de datos resultante de la recolección de información en campo, en la cual se diligenció la siguiente encuesta:

**Tabla 39. Contenido del Catastro de Usuarios Triple A del Norte**

CENSO DE USUARIOS Y CONEXIONES														N° DE PLANILLA								
DEPARTAMENTO: BOLIVAR				MUNICIPIO: MARIA LA BAJA				FECHA:														
N°	CODIGO	RUTA	LOCALIZACION	PI	PV	NOMBRES Y APELLIDOS DEL USUARIO	DIRECCION	USO	REDES EXISTENTE		ACOMETIDA EXISTENTE		CONEXION		MEDIDOR		N° PANELA	N° DE PERSONAS	TIPO DE SUSCRIPTORES	SECTOR	SECCION	MANZANA
									ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ERBTE	TIPO	DIAMETRO	ERBTE						

Fuente: Empresa – Visita SSPD

De la información del catastro realizado se generaron diversas estadísticas, de las cuales se presentan a continuación algunas consideradas:

**Tabla 40. Estadística de Suscriptores – catastro, Triple A del Norte**

MUNICIPIO DE : MARIA LA BAJA						
ACUAMARIA AA S. A. E . S. P.						
FORMATO CU - 008 CONSOLIDADO DE USUARIOS POR USO Y ESTRATO						
FECHA: 19-05-2016						
SERVICIO	ACUEDUCTO				ALCANTARILLADO	OBSERVACIONES
Estrato/ USO	Sin medidor	Con medidor funcionando	Con medidor dañado	Total Acueducto		
E -1	3229	0	0	3229	1794	
E -2	477	1	0	478	341	
E -3	4	0	0	4	4	
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>				<b>3711</b>	<b>2139</b>	
OFICIAL	31	0	0	31	11	
COMERCIAL	164	0	0	164	95	
INDUSTRIAL	0	0	0	0	0	
LOTES						
CASAS VACIAS O DESOCUPADAS						E-1, TOTAL =
EN CONSTRUCCION						E-2, TOTAL =
<b>TOTAL PREDIOS</b>						

Fuente: Empresa – Visita SSPD

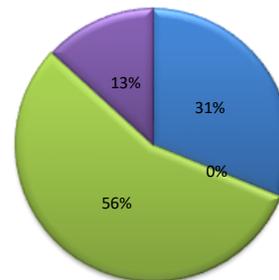
Se presenta en el catastro un total de 3.906 suscriptores en el servicio de acueducto, a mayo de 2016. Es de precisar que el prestador no entregó en visita información de los años bajo análisis. Por lo anterior deberá aclarar la no entrega de la información solicitada.

A continuación, se presenta gráficamente la única información suministrada por el prestador en visita:

**Imagen 32. Estadística por tipo de Suscriptor**

TIPO DE SUSCRIPTOR	TOTAL:
A= ACTIVO	1152
I = INACTIVO.	5
FA = FACTIBLE ACTUAL.	2064
FP = FACTIBLE PROYECTADO.	490

**TIPO DE SUSCRIPTOR**



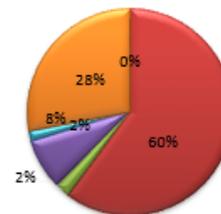
■ A= ACTIVO ■ I = INACTIVO. ■ FA = FACTIBLE ACTUAL. ■ FP = FACTIBLE PROYECTADO.

Fuente: Catastro empresa – Visita SSPD

**Imagen 33. Estadística por tipo de Conexión**

TIPO DE CONEXIÓN	TOTAL:
P = PROVISIONAL.	3
L = LEGAL .	2230
C = CLANDESTINO .	84
N = NO CONTABILIZADA .	296
D = DERIVADA .	62
I = INDEPENDIENTE .	1036

**TIPO DE CONEXION**



■ P = PROVISIONAL ■ L = LEGAL . ■ C = CLANDESTINO .  
 ■ N = NO CONTABILIZADA . ■ D = DERIVADA . ■ I = INDEPENDIENTE .

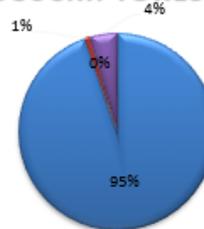
Fuente: Catastro empresa – Visita SSPD

**Imagen 34. Estadística Suscriptores**

SUSCRIPTORES	TOTAL:
RESIDENCIAL	3515
OFICIAL	31
INDUSTRIAL	0
COMERCIAL	164
TOTAL	3710

**CABECERA MUNICIPAL**

**SUSCRIPTORES**

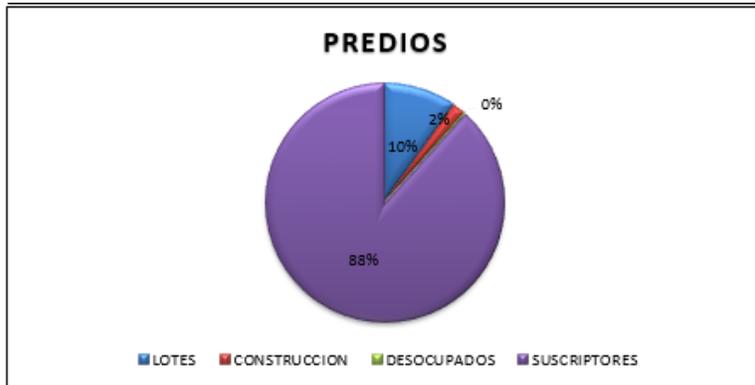


■ RESIDENCIAL ■ OFICIAL ■ INDUSTRIAL ■ COMERCIAL

Fuente: Catastro empresa – Visita SSPD

**Imagen 35. Estadística Predios**

PREDIOS	
LOTES	407
CONSTRUCCION	74
DESOCUPADOS	12
SUSCRIPTORES	3710
TOTAL	4203



Fuente: Catastro empresa – Visita SSPD

**Imagen 36. Estadística Familias por vivienda**

FAMILIAS POR VIVIENDA	TOTAL
1	2690
2	48
3	8
4	0
5	4
6	1



Fuente: Catastro empresa – Visita SSPD

#### 4.4 Suscriptores

Para julio de 2019 única información entregada por el prestador en visita se contó con 2.958 suscriptores para acueducto, 2.344 alcantarillado y 4.102 en el servicio de aseo, el prestador debe informar el por qué no suministró la información solicitada en visita.

Del archivo entregado por el prestador en la visita, nombrado como “número de suscriptores Triple A María la Baja. Xls” se extracta la siguiente información:

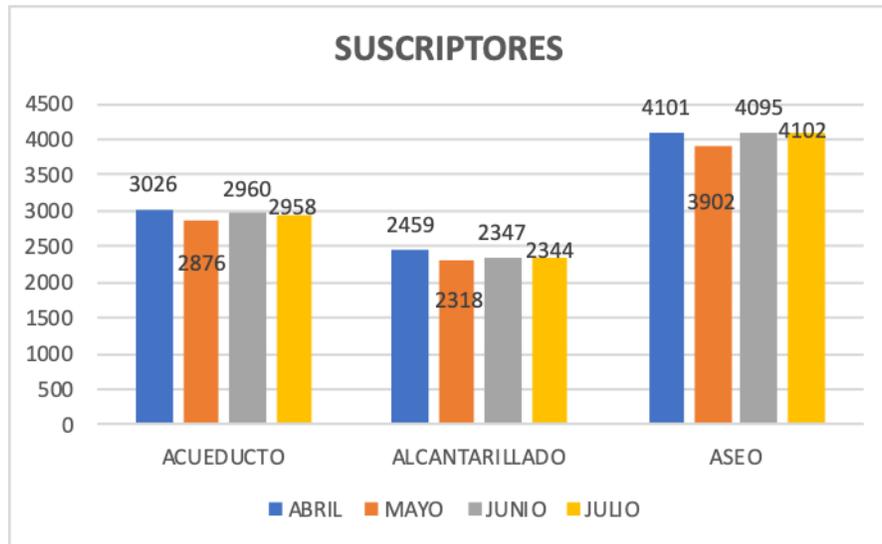
**Tabla 41. Suscriptores a Julio 2019 (visita).**

Estrato	Suscriptores año 2019		
	Acueducto (Jul-2019)	Alcantarillado (Jul-2019)	Aseo (Jul-2019)
Estrato 1	2.809	2.238	3.827
Estrato 2	53	36	70
Estrato 3	-	-	-
Industrial	-	-	-

Estrato	Suscriptores año 2019		
	Acueducto (Jul-2019)	Alcantarillado (Jul-2019)	Aseo (Jul-2019)
Comercial	79	55	180
Oficial	17	15	25
<b>Total</b>	<b>2.958</b>	<b>2.344</b>	<b>4.102</b>

Fuente: Visita Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. – Julio de 2019.

**Gráfica 6. Estadística de Suscriptores**



Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019.

**Gráfica 7. Estadística de Suscriptores Acueducto 2019**



Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019.

**Gráfica 8. Estadística de Suscriptores Alcantarillado 2019**



Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019.

**Gráfica 9. Estadística de Suscriptores Aseo 2019**



Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019.

De acuerdo con lo anterior, el comportamiento del número de suscriptores en los meses de abril a mayo presentó un comportamiento atípico ya que no hay aumento y extrañamente viene en descenso cada mes.

Asimismo, al comparar la cifra de suscriptores presentada en el catastro de 2016, donde a mayo el servicio de acueducto presentaba 3.906 suscriptores y ahora tres años después, a mayo de 2019, se informan 2.876 suscriptores, para un descenso de 1.030 suscriptores, lo cual hasta el momento no ha sido explicado por el prestador.

Por otro lado, de acuerdo con la información reportada en el SUI, se tienen los siguientes suscriptores para los años 2017 y 2018:

**Tabla 42.** Suscriptores reportados SUI – Años 2017 y 2018.

Estrato	Suscriptores Año 2017			Suscriptores Año 2018		
	Acueducto (Dic-2017)	Alcantarillado (Dic-2017)	Aseo (Dic-2017)	Acueducto (Dic-2018)	Alcantarillado (Dic-2018)	Aseo (Oct-2018)
Estrato 1	1.799	1.491	3.800	2.760	2.297	2.391
Estrato 2	22	26	10	52	37	73
Estrato 3	-	-	-	-	-	-
Industrial	4	6	-	5	-	-
Comercial	32	35	-	92	53	-
Oficial	10	11	-	15	20	-
<b>Total</b>	<b>1.867</b>	<b>1.569</b>	<b>3.810</b>	<b>2.924</b>	<b>2.407</b>	<b>2.464</b>

Fuente: SUI.

La información reportada al SUI para los años 2017 y 2018 es presuntamente inconsistente con la informada durante la visita, dado que se observan fuertes fluctuaciones de un período a otro. Para el caso del servicio público de aseo, la fluctuación entre octubre del año 2018 (reporte SUI) y julio del año 2019 (información visita) es de 1.638 suscriptores. Adicionalmente, para el mismo servicio, se observa que no existe reporte en el SUI de usuarios para los estratos comerciales y oficiales lo que contradice lo informado durante visita. Lo anterior, debe ser aclarado por el prestador dado que dichas situaciones presumen una mala calidad de información reportada en el SUI.

En cuanto a los meses corridos del año 2019, una vez verificado el SUI se evidencia que el prestador no ha cargado la información correspondiente a suscriptores. Por lo tanto, es necesario que el prestador de cumplimiento a lo establecido en la Resolución 20184000018825 del 27 de febrero de 2018 dado que las fechas correspondientes al reporte aún se encuentran vigentes.

#### 4.5 Aspectos Tarifarios

##### 4.5.1 Tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado

De acuerdo con lo informado en la visita, las tarifas aplicadas en el área de prestación del municipio de María La Baja son contractuales, por lo tanto, no tienen los cálculos a partir de la metodología tarifaria de las Resoluciones CRA 825 de 2017 y CRA 844 de 2018.

De acuerdo a lo anterior, se procedió a verificar el “*Contrato de Gestión y Operación, celebrado entre el municipio de María La Baja y la empresa Sociedad de Acueducto – Alcantarillado y Aseo María La Baja S.A. E.S.P.- ACUMARIA A.A. S.A. E.S.P.*”, observando que en la Cláusula Décima Tercera, se estableció lo referente al régimen tarifario aplicable, en los siguientes términos:

**“CLÁUSULA DECIMA TERCERA. ASPECTOS TARIFARIOS A. Régimen Tarifario Aplicable.**

*El régimen tarifario aplicable a este Contrato es el establecido en la Ley 142 de 1994 y en las regulaciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico vigentes al momento de su celebración.*

Al constituirse la Tarifa en uno de los elementos incluidos en el presente Contrato para ser otorgado, las fórmulas tarifarias, su composición por segmentos y su modificación e indexación deberán atenerse a lo establecido de manera específica en el párrafo 1° del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.”

De acuerdo con el citado contrato, las tarifas que debe aplicar la empresa son las siguientes<sup>5</sup>:

**Tabla 43. Tarifas aplicadas para el servicio de acueducto año 2018**

Tarifas Acueducto	Cargo Fijo	CMO	CMI	Tarifa Techo
Estrato 4	5.262	672	414	26.988
Oficial	5.262	672	414	26.988
Industrial	6.840	874	538	35.085
Comercial	7.892	1.008	621	40.482

Fuente: Contrato de Gestión y Operación, celebrado entre el municipio de María La Baja y la empresa Sociedad de Acueducto – Alcantarillado y Aseo María La Baja S.A. E.S.P.- ACUMARIA A.A. S.A. E.S.P.

**Tabla 44. Tarifas aplicadas para el servicio alcantarillado año 2018**

Tarifas Alcantarillado	Cargo Fijo	CMO	CMI	Tarifa Techo
Estrato 4	3.280	335	289	15.769
Oficial	3.280	335	289	15.769
Industrial	4.264	436	376	20.499
Comercial	4.920	503	433	23.653

Fuente: Contrato de Gestión y Operación, celebrado entre el municipio de María La Baja y la empresa Sociedad de Acueducto – Alcantarillado y Aseo María La Baja S.A. E.S.P.- ACUMARIA A.A. S.A. E.S.P.

A continuación, se muestran las tarifas aplicadas reportadas al Sistema único de Información – SUI, en los formatos tarifas aplicadas:

**Acueducto:**

**Tabla 45. Tarifas aplicadas para el servicio de acueducto año 2018 SUI**

Estrato	Cargo Fijo usuario/mes	Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Cargo Por Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3)	Costo Medio de Tasas Ambientales CMT(\$/m3)
1	8.556	1.516	0	0	0
2	8.556	1.516	0	0	0
3	8.556	1.516	0	0	0
4	8.556	1.516	0	0	0

<sup>5</sup> Valores expresados en pesos de diciembre de 2013.

Estrato	Cargo Fijo usuario/mes	Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Cargo Por Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3)	Costo Medio de Tasas Ambientales CMT(\$/m3)
5	8.556	1.516	0	0	0
6	8.556	1.516	0	0	0
Comercial	8.556	1.516	0	0	0
Industrial	8.556	1.516	0	0	0
Oficial	8.556	1.516	0	0	0

Fuente: SUI agosto 2019

### Alcantarillado:

**Tabla 46. Tarifas aplicadas para el servicio alcantarillado año 2018 – SUI**

Estrato	Cargo Fijo (usuario/mes)	Tarifa Vertimiento Básico (\$/m3)	Tarifa Vertimiento Complementario (\$/m3)	Tarifa Vertimiento Suntuario (\$/m3)	Costo Medio de Tasas Ambientales CMT (\$/m3)
1	1.399	781	0	0	0
2	1.399	781	0	0	0
3	1.399	781	0	0	0
4	1.399	781	0	0	0
5	1.399	781	0	0	0
6	1.399	781	0	0	0
Comercial	1.399	781	0	0	0
Industrial	1.399	781	0	0	0
Oficial	1.399	781	0	0	0

Fuente: SUI agosto 2019

Ahora bien, al revisar las tarifas aplicadas y las facturas en formato PDF que la empresa reporta al SUI, se observan inconsistencias en cuanto a los valores de cargo fijo y cargo por consumo, que se presentan a continuación:

Para el servicio de acueducto, en todos los meses del 2018 reporta una tarifa de \$8.556 para cargo fijo y \$1.516 para cargo por consumo. Aunque esta tarifa coincide con los valores de las facturas, el valor es superior en un 63% y 40%, en cada componente, respecto de la tarifa establecida para el estrato 4 en el contrato, sin embargo, el acumulado del IPC en el mismo periodo no supera el 22,59%.

**Imagen 37. Revisión factura acueducto reportada a SUI**

<b>ACUEDUCTO</b>					
<b>Consumo Actual</b>			Cargo Fijo	8,556	
	<b>M3</b>	<b>Vr M3</b>	<b>Vr Consumo</b>	Consumo	23,191
0 - 20	15.30	1516	23,191	Recargo	0
20 - 40				Reconexión	0
> 40				Conex-Acued	0
	<b>Valor Consumo</b>		23,191	Medidor	0
				Convenio	0
				Intereses	0
				Subsidio/Contrib	-22,223
<b>TOTAL SERVICIO ACUEDUCTO</b>					<b>9,524</b>

Fuente: SUI agosto 2019

Para el servicio de alcantarillado, las tarifas reportadas son de \$1.399 para cargo fijo y \$781 para cargo por vertimiento. Para este servicio la tarifa no se puede identificar claramente en las facturas. De igual manera, este valor de tarifas aplicadas tiene un cambio significativo en relación con los valores del contrato, puesto que para el cargo fijo es un 57% menor y en el cargo variable se incrementa un 25%.

**Imagen 38. Revisión factura alcantarillado reportada a SUI**

<b>ALCANTARILLADO</b>					
<b>Consumo Actual</b>			Cargo Fijo	12,699	
	<b>M3</b>	<b>Vr M3</b>	<b>Vr Consumo</b>	Consumo	0
0 - 20	15.00			Recargo	0
20 - 40				Conex-Alcant	
> 40				Intereses	0
	<b>Valor Consumo</b>		0	Subsidio/Contrib	-8,889
<b>TOTAL SERVICIO ALCANTARILLADO</b>					<b>3,810</b>

Fuente: SUI agosto 2019

#### 4.5.2 Tarifas servicio de aseo

De acuerdo a la información suministrada en visita y a la información certificada en el formato "Contrato Suscrito con el Municipio" del SUI se evidenció lo siguiente:

En el numeral *b* del contrato se indica lo siguiente:

*“(...) el desarrollo y ejecución de todas las actividades comprendidas en el objeto de la Invitación Pública No AAA-001-11-12 DE 2012, en las condiciones, plazos y oportunidades establecidas en este Contrato, la Oferta aceptada por EL CONTRATANTE, y la correspondiente invitación pública de la Invitación Pública, que hacen parte integrante de este Contrato. (...)”*

A su turno la cláusula séptima del contrato aportado señala lo siguiente:

*“(...) La retribución a EL OPERADOR, como contraprestación por la totalidad de las obligaciones contractuales asumidas, estará constituida por los recaudos mensuales por concepto de tarifas del servicio de aseo y demás ingresos que legalmente sean inherentes al servicio, respecto de los períodos de prestación efectiva del servicio. Dicho recaudo mensual se realizará con sujeción a las metodologías y/o opciones tarifarias expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (...)”*

En este orden de ideas, se entiende que el prestador cobra sus tarifas de acuerdo a lo dispuesto parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

Sin embargo, cabe recordar que el inciso 3o del artículo 3o de la Ley 142 de 1994 determina que *“(...) todos los prestadores quedarán sujetos, (...), a todo lo que esta Ley dispone para las empresas y sus administradores y, **en especial, a las regulaciones de las Comisiones**, al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos, (...)”* (negrilla fuera de texto).

En ese orden de ideas, si bien resulta jurídicamente viable que en un contrato se acuerde una fórmula tarifaria que esté vigente durante todo el plazo de su ejecución, tal circunstancia no habilita al prestador del servicio público a desconocer las demás normas sectoriales que atañen a la prestación del servicio o impedir que los destinados del régimen tarifario que se encuentre vigente puedan cumplir con sus obligaciones.

### **Estudio de costos y tarifas**

El estudio de costos certificado en SUI fue elaborado bajo la metodología establecida en las Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005. Sobre el mismo no se observa el acto de aprobación por parte de la Junta.

De igual forma a la fecha no ha reportado la información que acredita el cumplimiento de lo establecido en la resolución CRA 151 de 2001, modificada por la resolución CRA 403 de 2006, en la cual se determina que la aplicación de las tarifas se realizará una vez se surta el siguiente proceso en su escrito orden:

1. Fijar las tarifas para el servicio ordinario de aseo la entidad tarifada local, en este caso por parte de la junta directiva de SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE S.A.S. E.S.P.
2. Una vez fijadas las tarifas para el servicio ordinario de aseo la entidad tarifada local las comunicará a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliados y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en un lapso no mayor a quince días calendario a partir de la aprobación de la Junta Directiva o quien haga sus veces.

3. Información a los usuarios. La entidad tarifada local deberá comunicar a los usuarios las nuevas tarifas y realizar una audiencia con los Vocales de Control de los Comités de Desarrollo y Control Social, inscritos ante la persona prestadora y las autoridades municipales para explicar la determinación, en un lapso máximo de quince (15) días calendario a partir de la aprobación por parte de la Junta Directiva o quien haga sus veces. Del mismo modo, el Parágrafo de este artículo señala que en los casos de que los Comités de Desarrollo y Control Social no estén constituidos, la entidad tarifaria local del servicio podrá convocar a una audiencia pública.

El citado procedimiento debía ser acreditado por parte de Empresa., a través de los siguientes formatos SUI, los cuales a la fecha presentan las siguientes condiciones:

**Tabla 47. Formatos aprobación Tarifas**

Formato	Estado
ACTO DE APROBACIÓN DE TARIFAS ASEO PDF	Se encuentra certificado con fecha (2015-09-17), sin embargo el documento adjunto está en blanco
AUDIENCIA PUBLICA (PDF o TIFF)	Certificado sin información adjunta
SOPORTE DEL ESTUDIO DE COSTOS (PDF o TIFF)	Certificado con fecha (2015-07-14), donde se evidenció que sus tarifas fueron definidas bajo las metodologías de las Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.
PUBLICACION DE TARIFAS (PDF o TIFF) RES 15085 de 2009	Pendiente para los semestres 1 y 2 de los años 2017-2018 y semestre 1 de 2019.

Fuente: Estado de reporte de información - SUI

### Tarifas aplicadas (2017 – 2018 – 2019)

Una vez consultado el SUI, se observa que actualmente la empresa SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE S.A.S. E.S.P., no ha certificado información de los años 2016, 2017, 2018 y 2019 correspondiente al formato 9. *Tarifas Aplicadas Aseo.*

Sin embargo, se procedió a verificar el estudio de costos certificado en SUI, en el cual se presentan las siguientes tarifas:

**Tabla 48. Tarifas**

Estrato	Ref. COM	1	2	3	4
<b>Tarifa Sin Subsidio y Contribuciones</b>	Ti	12.579,90	12.579,90	12.579,90	13.008,90
<b>Componente de barrido y limpieza</b>	TBL <sub>i</sub>	540,90	540,90	540,90	540,90
<b>Componente de recolección y transporte</b>	TRT <sub>i</sub>	7.726,50	7.726,70	7.726,50	8.028,60
<b>Componente de transporte excedente</b>	TTE <sub>i</sub>	679,80	679,80	679,80	706,30
<b>Componente de tratamiento y disposición final</b>	TDT <sub>i</sub>	1.809,502	1.89,50	1.809,50	1.880,00
<b>Componente de comercialización y manejo de recaudo</b>	TFR	1.823,20	1.823,20	1.823,20	1.853,10
<b>Factor de Subsidio</b>	f <sub>i</sub>	70%	40%	15%	0,00%
<b>Tarifa con Subsidio y Contribuciones</b>	Ti	3.774,00	7.547,90	10.692,90	12.008,90

Fuente: Soporte estudio de costos y tarifas

A su vez, en SUI presenta un total de 266 formatos y formularios pendientes:

**Tabla 49.** Estado de reporte de Estado de reporte información SUI

Formato - Formulario	Pendiente
13. Costos de Tratamiento y Disposición Final - Operador Sitio de Disposición Final	2
19. Subsidios Solicitados por Estrato al Ente Territorial	1
2. Aplicación Tarifaria	10
23.1. FACTURACION COMERCIAL DE ASEO	8
7. Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos	1
Capacidad de Recepción y Toneladas Dispuestas	5
Concurso Económico 1	2
FACTORES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES ASEO	1
FACTURA DEL SERVICIO ASEO PDF	4
PUBLICACION DE TARIFAS (PDF o TIFF) RES 15085 de 2009	5
RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO - RESOLUCION 52855 DE 2015	8
Registro de Áreas de Prestación del Servicio Municipios Mayores a 5000 Suscriptores	1
Registro de Sitios de Disposición Final	1
TONELADAS PROVENIENTES DEL AREA DE PRESTACION DEL SERVICIO	20

Fuente: Estado de reporte de información - SUI

Lo anterior, contraviene lo establecido en la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por la resolución CRA 403 de 2006, en la cual se determina que la aplicación de las tarifas se realizará una vez se surta el proceso antes descrito en su correcto orden.

#### 4.6 Facturación y recaudo

El proceso de facturación según se informó, se realiza de conformidad a lo establecido en el manual “DESCRIPCIÓN PROCESOS COMERCIALES TRIPLE A DEL NORTE S.A.S.E.S.P. Facturación, Atención al Cliente, Gestión de Recaudo, Operativa Comercial”. En general, la facturación se emite directamente por la empresa, utilizando el software ANSOFT (para los años 2017 y 2018 usó el software SIFCAA), el día 7 de cada mes, con 8 días de límite para pago, luego de la fecha de emisión. La repartición a los suscriptores tarda 2 días.

El recaudo se realiza en la empresa en los horarios de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., de lunes a viernes y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. A continuación, se incluyen los registros mensuales de facturación y recaudo, correspondientes a las vigencias de los años 2017 y 2018, los cuales fueron suministrados por el prestador durante visita:

**Tabla 50.** Facturación versus recaudo año 2017.

Mes	FACTURACIÓN (\$)			RECAUDO (\$)			RECAUDO (%)		
	Acueducto	Alcantar.	Aseo	Acueducto	Alcantar.	Aseo	Acueducto	Alcantar.	Aseo
<b>Enero</b>	42.487.137	8.774.492	39.365.913	3.623.688	328.114	4.693.530	8,5%	3,7%	11,9%
<b>Febrero</b>	15.281.144	3.500.180	16.461.791	4.804.887	401.469	5.776.498	31,4%	11,5%	35,1%
<b>Marzo</b>	15.408.272	3.487.980	18.604.631	2.816.878	430.535	3.579.154	18,3%	12,3%	19,2%
<b>Abril</b>	15.838.653	8.949.920	20.576.399	3.359.345	696.391	4.471.165	21,2%	7,8%	21,7%
<b>Mayo</b>	15.723.893	8.513.160	20.416.013	2.751.451	700.955	3.397.064	17,5%	8,2%	16,6%

Mes	FACTURACIÓN (\$)			RECAUDO (\$)			RECAUDO (%)		
	Acueducto	Alcantar.	Aseo	Acueducto	Alcantar.	Aseo	Acueducto	Alcantar.	Aseo
Junio	15.718.045	8.418.000	20.395.449	3.060.036	920.134	4.184.855	19,5%	10,9%	20,5%
Julio	15.706.011	8.381.400	19.954.775	2.730.468	641.916	3.636.628	17,4%	7,7%	18,2%
Agosto	15.648.645	8.344.800	19.938.327	2.573.198	532.357	2.993.740	16,4%	6,4%	15,0%
Septiembre	15.625.413	8.308.200	19.913.655	2.475.155	406.839	4.176.439	15,8%	4,9%	21,0%
Octubre	15.556.573	8.274.040	19.872.529	2.193.338	416.891	3.219.766	14,1%	5,0%	16,2%
Noviembre	15.468.541	8.215.480	19.798.505	1.605.961	345.211	2.991.300	10,4%	4,2%	15,1%
Diciembre	15.532.591	8.222.800	19.835.521	2.696.665	466.043	3.148.082	17,4%	5,7%	15,9%
<b>Total</b>	<b>213.994.918</b>	<b>91.390.452</b>	<b>255.133.508</b>	<b>34.691.070</b>	<b>6.286.855</b>	<b>46.268.221</b>	<b>16,2%</b>	<b>6,9%</b>	<b>18,1%</b>

Fuente: Visita Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. – Julio de 2019.

Para el año 2018, la información entregada durante la visita fue la siguiente:

**Tabla 51. Facturación versus recaudo año 2018.**

Mes	FACTURACIÓN (\$)			RECAUDO (\$)			RECAUDO (%)		
	Acueducto	Alcantar.	Aseo	Acueducto	Alcantar.	Aseo	Acueducto	Alcantar.	Aseo
Enero	16.190.178	8.521.612	20.607.343	2.633.312	702.868	3.944.022	16,3%	8,2%	19,1%
Febrero	16.171.130	8.498.753	20.623.063	2.390.028	396.578	3.563.572	14,8%	4,7%	17,3%
Marzo	16.197.135	8.472.083	20.588.814	2.605.760	477.805	4.167.568	16,1%	5,6%	20,2%
Abril	16.008.477	8.388.264	20.319.168	3.006.796	760.640	4.974.614	18,8%	9,1%	24,5%
Mayo	15.948.023	8.342.545	20.458.470	2.603.943	504.508	3.319.136	16,3%	6,0%	16,2%
Junio	15.983.553	8.323.496	20.428.509	2.876.233	491.755	5.927.971	18,0%	5,9%	29,0%
Julio	16.290.753	8.385.724	20.605.422	2.207.879	469.685	4.192.284	13,6%	5,6%	20,3%
Agosto	19.669.833	8.461.921	20.900.664	1.970.047	349.369	2.538.911	10,0%	4,1%	12,1%
Septiembre	20.259.544	8.423.822	20.914.179	2.841.258	470.858	4.632.373	14,0%	5,6%	22,1%
Octubre	23.763.334	8.435.252	20.929.620	2.634.697	592.587	4.625.026	11,1%	7,0%	22,1%
Noviembre	23.865.750	8.404.774	21.006.668	2.405.923	420.873	3.476.801	10,1%	5,0%	16,6%
Diciembre	32.739.273	10.335.151	20.933.337	4.218.525	807.800	4.896.132	12,9%	7,8%	23,4%
<b>Total</b>	<b>233.086.983</b>	<b>102.993.397</b>	<b>248.315.257</b>	<b>32.394.401</b>	<b>6.445.326</b>	<b>50.258.410</b>	<b>13,9%</b>	<b>6,3%</b>	<b>20,2%</b>

Fuente: Visita Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. – Julio de 2019.

Se obtiene, para el año 2018, un porcentaje de recaudo para los servicios de acueducto y alcantarillado del 13,9% y 6,3% respectivamente, el porcentaje más alto alcanzado para el servicio de acueducto es del 18,8% y el más bajo del 10,0%; se observa que a pesar de que hubo un incremento en la facturación del servicio de acueducto, desde julio de 2018, el recaudo sigue siendo constante.

En ese sentido, se puede afirmar que la Empresa se ubica en rango III, es decir, tiene un comportamiento inferior en su indicador de recaudo, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2006.

En total para el año 2017, de acuerdo con lo informado por el prestador durante la visita, la facturación para el servicio de aseo fue de \$255.133.508 y recaudó \$46.268.221, lo cual denota un índice de recaudo del 18,1%.

Para el año 2018, de acuerdo con lo informado por el prestador durante la visita, la facturación del servicio de aseo fue de \$248.315.257 y recaudó \$50.258.410, lo cual refleja un leve incremento en su índice de recaudo con respecto al año 2017, colocándolo en 20,2%.

Por otro lado, los datos entregados en la visita, muestran un comportamiento proporcional entre los valores facturados por acueducto y alcantarillado y el número de suscriptores de acueducto y alcantarillado por uso y estrato, como se puede observar a continuación:

**Tabla 52. Suscriptores Acueducto, Alcantarillado y Aseo 2017 a marzo 2019**

ES/USO	Ene17	Dic17	Abr18	May18	Jun18	Jul18	Ago18	Sep18	Oct18	Nov18	Dic19	Ene19	Feb19	Mar19
<b>1</b>	1.702	1.805	1.791	1.789	1.790	2.053	2.082	1.128	2.154	2.801	2.798	2.812	2.812	2.812
<b>2</b>	23	22	23	23	23	31	31	31	31	52	52	52	52	52
<b>Ind</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
<b>Com</b>	31	32	30	30	30	42	42	42	41	93	92	90	90	89
<b>Of</b>	10	10	10	10	10	12	12	13	13	15	15	16	15	15
<b>Total</b>	<b>1.769</b>	<b>1.873</b>	<b>1.858</b>	<b>1.856</b>	<b>1.857</b>	<b>2.142</b>	<b>2.171</b>	<b>2.218</b>	<b>2.243</b>	<b>2.966</b>	<b>2.962</b>	<b>2.975</b>	<b>2.975</b>	<b>2.971</b>

Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019.

De la información entregada por el prestador en los archivos de facturación, se tiene que el número de suscriptores de acueducto y alcantarillado presenta en abril de 2018 incrementos principalmente en el estrato 1 al cual pertenece aproximadamente el 95% de los suscriptores.

De los archivos de facturación entregados en la visita, se puede concluir que el prestador no cuenta con micromedición, se factura a la generalidad de cuentas un valor de 15 m3 mensuales.

Finalmente, se evidencia una presunta mala calidad de la información reportada en el SUI, ya que el formato “EFICIENCIA EN EL RECAUDO POR FACTURACION ASEO” es presuntamente inconsistente con lo informado por el prestador durante la visita, puesto que, según este, los totales de la facturación y el recaudo del servicio de aseo, para los años 2017 y 2018, son:

**Tabla 53. Reporte facturación y recaudo servicio de aseo.**

Año	Facturación (\$)	Recaudo (\$)
<b>2017</b>	4.298.781.727	20.038.624
<b>2018</b>	11.257.456.532	7.514.484

Fuente: SUI.

#### **4.6.1 Requisitos mínimos de la factura servicio de acueducto y alcantarillado**

Para la verificación de los requisitos mínimos de la factura el prestador, entrega en los anexos imagen de facturas del año 2017, cabe destacar que para las vigencias 2018 y 2019 no entregó información.

La revisión se realiza sobre la factura del mes de diciembre de 2017, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Resolución CRA 375 de 2006, de acuerdo con lo siguiente:

**Tabla 54. Revisión de los requisitos en la factura**

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.	SI
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio	SI
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	SI
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	SI
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	NO
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	NA
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.	ND
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.	NO
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.	SI
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	SI

Fuente: Empresa – Visita SSPD

De los 12 requisitos mínimos establecidos se observan cumplidos ocho (8), no cumplidos dos (2), uno (1) que no aplica porque el campo está dispuesto, pero no contiene información a pesar de estar en mora de 9 meses, y uno ND no disponible pues está dispuesto el campo para la lectura actual y anterior pero vacíos, así mismo el campo para información del medidor, pero sin información.

Es de precisar que el prestador no suministró información adicional de las vigencias bajo análisis.

Imagen 39. Factura del servicio



**ACUMARIA**  
Acueducto, Alcantarillado y Aseo NIT. 900.586.384-2  
CRA 15 CALLE 16-10 B. LAS DELICIAS Tel. 310-3585249



**Superservicios**  
S.A. S.p.A.

**NORMAL - ACTIVO**  
CODIGO: 136310

DATOS BASICOS DEL SUSCRIPTOR	
Nombre:	YOLFI ESTHER MARTINEZ RINCON
Dirección del Predio:	CR1343A-1
Barrio:	EL PRADO
Municipio:	MUNICIPIO DE MARIA LA BAJA
Estrato: 1- BAJO - BAJO	Uso: RESIDENCIAL
Referencia Catastral:	

Periodo Facturado	Fecha de Emisión
DICIEMBRE/2017	01/03/2018

DATOS CON MEDICION			
Fecha Lectura Actual - Consumo Desde	30/01/2018		
Fecha Lectura Anterior - Consumo Hasta	31/12/2017	Días Fact.	31

SERIAL	MARCA	DIAMETRO	F. INSTALACIÓN

LECTURAS Y CONSUMOS			
LECT. ANTERIOR	LECT. ACTUAL	CONSUMO (M3)	PROMEDIO

CAUSA DE NO LECTURA:

CONSUMOS

LECTURAS

DATOS DE FACTURACION MENSUAL	
<b>ACUEDUCTO</b>	
Consumo Actual	Cargo Fijo
M3	Vr M3 Vr Consumo
0 - 20	Consumo
20 - 40	Recargo
> 40	Reserva
Valor Consumo	Consumo-Antes
	Medidor
	Consumo
	Intereses
	Subsidio/Costo
<b>TOTAL SERVICIO ACUEDUCTO</b>	<b>9,350</b>

ALCANTARILLADO	
Consumo Actual	Cargo Fijo
M3	Vr M3 Vr Consumo
0 - 20	Consumo
20 - 40	Recargo
> 40	Consumo-Antes
Valor Consumo	Intereses
	Subsidio/Costo
<b>TOTAL SERVICIO ALCANTARILLADO</b>	<b>0</b>

ASEO	
Barrido y Limpieza	Cargo Fijo
Recolección y Transporte	Consumo
Tratamiento y Disposición Final	Recargo
Tarifa Excepcional	Consumo-Antes
	Intereses
	Subsidio/Costo
<b>TOTAL SERVICIO ASEO</b>	<b>4,310</b>

**TOTAL FACTURACION DEL MES: 13,660**

DEUDA ANTERIOR ACUEDUCTO	50,910
DEUDA ANTERIOR ALCANTARILLADO	0
DEUDA ANTERIOR ASEO	15,310
<b>SALDO DE CARTERA:</b>	<b>86,230</b>

FECHA DE SUSPENSIÓN: 1.90 - 24.70

**SIN MEDICIÓN**

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS  
Esta factura presta mérito ejecutivo según las normas del Derecho Civil y Comercial (Art.130 Ley 142/94, modificado por la ley 690 de 2001 art. 100) y las que contiene el Contrato de Condiciones Uniformes

OSCAR SILLGADO

DATOS DE CONVENIOS						
Fecha	No Convenio	Valor	Costas	Vr Costas	Estado	
CARTERA //	0	0	0	0	0	0
CONEXAC	400	0	0	0	0	0
MEDICOR	0	0	0	0	0	0

PAGOS REALIZADOS			
Valor Pagado	Fecha	Empresa	Recibo No
13,260	29/12/2017	ACUMARIA S.A.	9889-04
13,260	06/01/2018	ACUMARIA S.A.	2018-02



**ACUMARIA**  
Acueducto, Alcantarillado y Aseo ACUMARIA AA S.A.



136310

Periodo Facturado	Nombre:
DICIEMBRE/2017	YOLFI ESTHER MARTINEZ RINCON

Factura No: 65845

Dirección del Predio:	Ruta:
CR1343A-1	0140-0235-0001-01

**TOTAL A PAGAR:**  
**79,496**

Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019

#### 4.6.2 Facturas del servicio de público de aseo

Las facturas entregadas por el prestador, presuntamente no cumplen los numerales 6, 7, 8, 9, 10 y 12 establecidos en la cláusula 17 de la Resolución CRA 376 de 2006, en lo referente al contenido mínimo de la factura, tal como se evidencia a continuación:

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

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. El pago que se haga en las oficinas de la persona prestadora, siempre será aceptable.
7. Discriminación de los cobros realizados de conformidad con la normatividad vigente.
8. El cálculo de las toneladas imputables al suscriptor y/o usuario durante el período de facturación y durante los dos períodos inmediatamente anteriores, cuando se dé aplicación a lo previsto en la Resolución CRA 352 de 2005.
9. La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral y seis períodos, si la facturación es mensual.
10. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
11. El valor y fechas de pago oportuno.
12. La frecuencia de recolección de los residuos.”

Lo anterior se evidencia en la siguiente imagen:

**Imagen 40.** Aparte facturación servicio de aseo - Factura AAA diciembre de 2017.

<b>ASEO</b>			
Barrido y Limpieza	430	Cargo Fijo	2,010
Recolección y Transporte	8,338	Recargo	0
Tratamiento y Disposición Final	2,455	Intereses	0
Tramo Excedente	476	Subsidio/Contrib	-9,597
<b>TOTAL SERVICIO ASEO</b>			<b>4,112</b>
<b>TOTAL FACTURACIÓN DEL MES:</b>			<b>13,262</b>

Fuente: Visita Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. – Julio de 2019.

## 4.7 Cartera

El prestador entregó en la visita una tabla de datos con los valores de cartera de cada suscriptor y archivo en pdf con la cartera a 2018 por servicio, sin embargo, estos archivos no concuerdan con las cifras de los datos informados en tabla Excel entrega por el prestador en la visita.

Por lo anterior, para el respectivo análisis se toman los archivos con el reporte detallado de suscriptores y se consolida, se toma entonces el archivo “cartera detallada María la Baja. xls” con el detalle para cada uno de los 4.183 suscriptores incluidos.

Se observa que el número de suscriptores es mayor a lo informado para los servicios de acueducto y alcantarillado, pero se acerca al total de suscriptores para el servicio de aseo, por lo que se presume que este informe es cartera total del prestador; de otra parte, la hoja que incluye la información tiene el nombre 20190710885137, lo que hace suponer que es generada en el mes de julio de 2019.

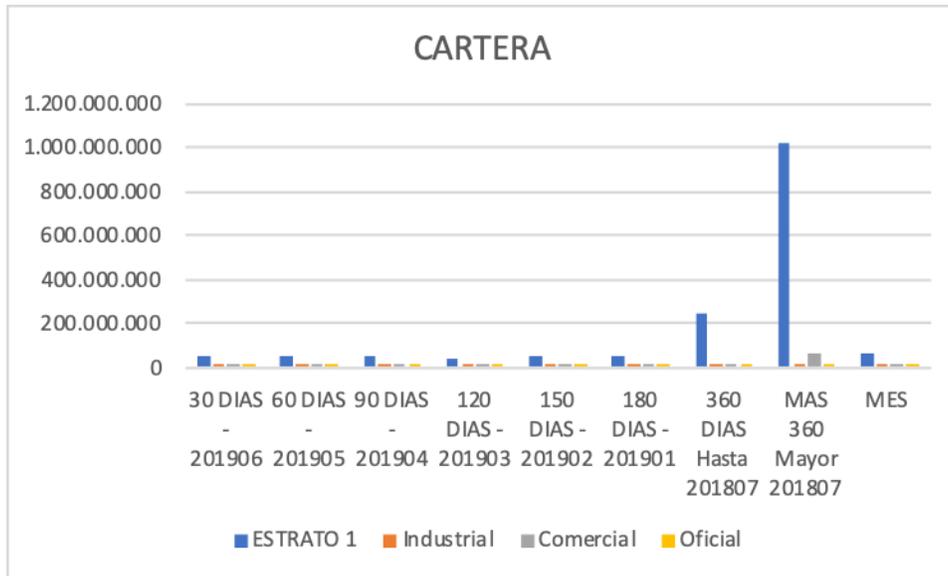
Se presentan los siguientes resultados:

**Tabla 55. Cartera a julio 2019**

Uso / Estrato	ESTRATO 1	Industrial	Comercial	Oficial	Total
<b>30 días - 201906</b>	59.031.037	370.477	8.398.036	1.410.977	69.210.528
<b>60 días - 201905</b>	58.090.635	367.103	7.759.734	1.320.626	67.538.097
<b>90 días - 201904</b>	52.365.437	58.993	4.056.865	878.576	57.359.872
<b>120 días - 201903</b>	47.840.833	58.994	3.347.387	651.567	51.898.781
<b>150 días - 201902</b>	48.056.073	58.994	3.347.387	651.567	52.114.021
<b>180 días - 201901</b>	48.874.769	58.994	3.724.889	694.338	53.352.990
<b>360 días Hasta 201807</b>	249.146.830	258.588	18.456.723	3.257.835	271.119.976
<b>Mas 360 Mayor 201807</b>	1.021.716.715	1.129.177	64.237.363	12.252.824	1.099.336.079
<b>Mes</b>	61.967.926	373.850	9.229.796	1.560.944	73.132.516
<b>VALOR TOTAL</b>	<b>1.647.090.256</b>	<b>2.735.170</b>	<b>122.558.180</b>	<b>22.679.254</b>	<b>1.795.062.860</b>

Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019.

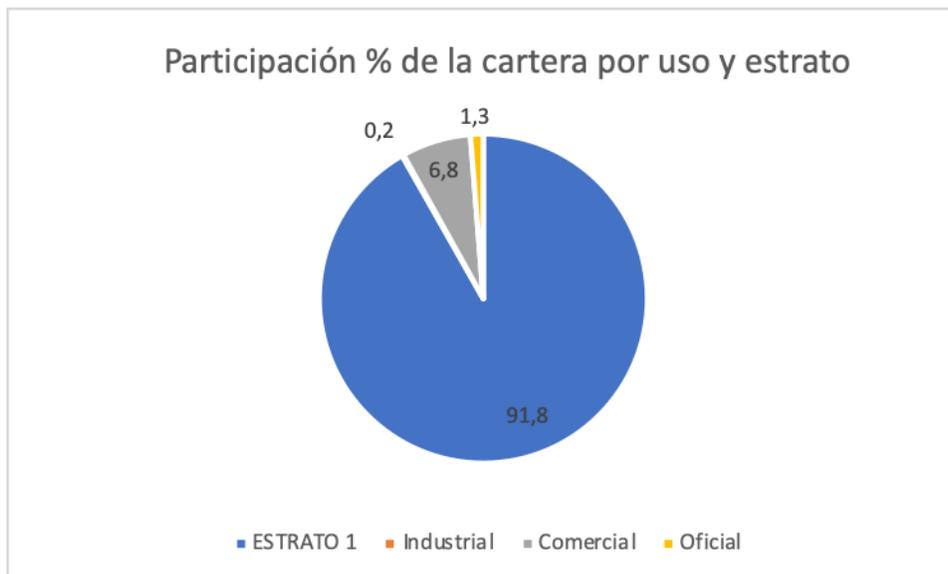
**Gráfica 10. Estadística de Cartera**



Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019.

Porcentualmente, los valores anteriores, representan los siguientes porcentajes:

**Gráfica 11. Participación % de la Cartera por uso y estrato**



Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019.

Se puede concluir que del valor total de la cartera \$1.795.062.860 el mayor porcentaje de la deuda es del estrato 1 con participación del 91,76% sobre el total, por valor de \$1.647.090.256, en el cual, a su vez, el 62% es cartera de más de 360 días.

Según se informó que la cartera del mes, posiblemente julio de 2019, fue de \$61.967.926,00, valor que al ser comparado con el valor facturado (sin subsidios) más el

cargo fijo, es decir \$71.359.099 + 26.878.264 para un total de \$97.637.363 se podría establecer que el prestador recauda \$35.669.363 en un mes promedio lo que significa un recaudo del 36,5%, valor totalmente diferente al reporte de recaudo que según reportó el prestador, es en promedio del 2,9%. Lo cual permite concluir que las cifras reportadas de facturación, recaudo y cartera deben ser revisadas porque al hacer cruces de datos se obtienen presuntamente cifras inconsistentes.

Respecto al documento “política de recuperación de cartera triple A del norte S.A.S” (sin fecha), anexo a la información entregada en la visita, se establece como cartera prescrita la mayor de 5 años sin cancelar, pero no se menciona la acción a seguir financiera y contablemente, se mencionan acciones de suspensión, pero no se reportan suscriptores suspendidos, se menciona la posibilidad de cobro coactivo lo cual genera duda ante el tipo de prestador asunto de esta evaluación, se menciona en el ítem 5.1 que los descuentos aplicados pueden ir hasta el 50%, conforme al artículo 137 de la ley 142, pero este artículo no tiene relación con el tema pues trata de indemnizaciones por falla en la prestación del servicio; por lo anterior se sugiere al prestador revisar este documento.

#### 4.8 Estratificación aplicada

El prestador suministró copia del decreto de adopción de la estratificación No 0030 Bis, expedido el 07 de junio de 1997, y en su artículo tercero menciona la adopción de tres (3) estratos I, II y III, pero en las tablas de facturación se observa que se aplican dos estratos residenciales, por lo que se pide al prestador verificar en los listados de lados de manzana estratificados la posible existencia del estrato III e informar al respecto.

En cuanto al Comité Permanente de Estratificación, el prestador entregó certificación firmada por el secretario de planeación, señor Joan Rada Corrales, indicando que no reposan en los archivos actas de reuniones del comité y que próximamente el municipio estará conformando este comité, sin fechas precisas

#### 4.9 Concurso Económico

El prestador no informó si la alcaldía ha realizado el cobro del concurso económico desde que entró en operación la empresa, por lo anterior

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

**Tabla 56. Concurso económico**

Año	Municipio	C XC estratificación	Aporte
2016	María la Baja	SI	SI
2017	María la Baja	SI	SI

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

Es de precisar, que el reporte SUI refleja la información cargada por el prestador, que en este caso indicó el cobro por concurso económico por parte del municipio y haber aportado o cancelado el valor respectivo, pero únicamente para el servicio de aseo, lo cual lleva a requerir se revise los reportes para los servicios de acueducto y alcantarillado años 2016 y 2017 y para todos los servicios en los años 2018 y 2019.

#### 4.10 Subsidios y Contribuciones

El prestador suministró en la visita el acuerdo municipal No 011 de 2012, en cual se anuncia vigencia únicamente para el año 2012, en donde solo menciona el sector residencial.

**Tabla 57.** Montos de subsidios y contribuciones D011 de 2012

Estrato/uso	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Estrato 1	-70%	-70%	-70%
Estrato 2	-40%	-40%	-40%
Estrato 3	-15%	-15%	-15%

Fuente: Acuerdo 011 de 2012

No obstante, lo informado por el prestador, se consulta en el SUI lo reportado por la Alcaldía municipal, encontrando que por su parte se expidió el Acuerdo No 012 de mayo 29 de 2016, con los siguientes montos:

**Tabla 58.** Montos de subsidios y contribuciones

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

Fuente: Acuerdo 012 de diciembre de 2016

Una vez establecido el monto de subsidios a aplicar, se toma el maestro de facturación de marzo 2019, encontrando que, a la generalidad de suscriptores, estrato 1, se les factura lo siguiente:

**Tabla 59.** Costos del servicio E 1

Estrato/uso	Cargo fijo (\$)	Vr m3 Básico (\$)	Vr Consumo (\$)	Vr Consumo (\$)
1	8.836	1.565	23.949	22.949

Fuente: Acuerdo 012 de diciembre de 2016

De lo anterior tenemos que si el consumo vale \$23.949 y el Valor del m3 es de \$1.545, entonces se facturan 15,3 m3, y si el valor es de \$23.949 el 70% a subsidiar es de \$16.764,3 lo cual no corresponde con el valor de \$22.949 reportado en la base de facturación, lo cual correspondería al 95,82% del valor facturado; por lo anterior se esperan las aclaraciones del prestador.

##### 4.10.1 Subsidios facturados y girados

El prestador no entregó información en la visita.

## 4.11 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos

### 4.11.1 Acueducto y alcantarillado

El prestador suministró en la visita copia en .xls del diagrama de atención de PQR, manual de atención al usuario, formato de trabajos operativos, formato motivos de visita y formato de atención de PQR, solo para el año 2018, para el año 2017 y primer semestre de 2019 no suministro información.

De acuerdo con lo anterior, se tiene la siguiente estadística:

**Tabla 60. PQR 018**

<b>Reporte de peticiones, quejas y reclamos del periodo 2018</b>	
<b>Petición, quejas y reclamos</b>	<b>Total año 2018</b>
Suspensión del servicio	459
Financiación por concepto	249
Cambio ruta de lectura y reparto	214
Reconexión del servicio	104
Cambio de plan	101
Cambio a estad tec. Conexión directa	96
Verificar fuga de agua	95
Creación del servicio de alcantarillado	75
Cambio de nombre del tercero	65
Cambio de nombre	65
Impresión de duplicado de la factura	57
Cambio de barrio	54
Cambio de estrato	50
Taponamiento	45
Rev. predio desocupado	38
Reactivación del tercero	35
Anulación de tercero	33
Activación de producto de acueducto	27
Facturación alto consumo	25
Toma de lectura normal	20
No llega el agua	20
Dirección incorrecta	20
No tiene acometida de agua	10
Verificar lectura de medidor	7
Inconformidad con el aforo	3
<b>Total año</b>	<b>1.967</b>

Fuente: Empresa – Visita realizada en julio de 2019.

Del reporte en la vigencia 2018 se recibieron un total de 1.967 PQR, de las cuales el 23,34% (459), corresponden a quejas por suspensión del servicio, el 12,66% (249) a financiación por concepto, el 10,88% (214) a cambio de ruta de lectura y reparto.

De acuerdo con la estadística el prestador no informó de planes de manejo y o acción para disminuir las PQR.

No se suministró en visita información de puntos y canales de atención de PQR ni de horarios. Tampoco de puntos de pago.

En cuanto a la atención en sede administrativa, para verificación del debido proceso el prestador entregó 34 órdenes de trabajo en las cuales no se indica el trámite y procesos administrativos seguidos, lo requerido es enviar por lo menos dos expedientes completos que inician con la recepción de la PQR y finalizan con la última notificación y de ser el caso notificación al usuario de haber sido concedida la apelación, razón por la cual no es posible adelantar análisis al respecto.

#### 4.11.2 Aseo

Durante la visita realizada, el prestador entregó las estadísticas de las peticiones, quejas y reclamos recibidas durante el año 2017, correspondientes al servicio público de aseo, las cuales se presentan en el siguiente resumen:

**Tabla 61.** Estadística PQR Servicio de Aseo Año 2017.

Causales	Cantidad PQR
Valor facturado	6
Frecuencia en el servicio	19
Calidad del servicio	12
Predio desocupado	6
Otros	6
<b>Total</b>	<b>49</b>

Fuente: Visita Triple A del Norte S.A.S. E.S.P. – Julio de 2019.

En cuanto al año 2018, el prestador no hizo entrega de información separada de las PQR del servicio de aseo, ya que consolidó la información con los servicios de acueducto y alcantarillado.

Por otro lado, en cuanto a la información reportada en el SUI, respecto a las peticiones, quejas y reclamos tramitadas durante los años 2017 y 2018, se tiene lo siguiente:

**Tabla 62.** Reporte PQR Servicio de Aseo Años 2017 y 2018.

Causal PQR	2017	2018	Total PQR
Cobro desconocido	84	35	119
Cobro por servicios no prestados	24	13	37
Interrupciones en la prestación del servicio	-	20	20
Inconformidad con el Aforo	12	5	17
Cobro múltiple y/o acumulado		1	1
Quejas Administrativas		1	1
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>75</b>	<b>195</b>

Fuente: SUI.

Como se puede observar, tanto para el año 2017 como para el año 2018, el concepto que presentó más peticiones, quejas o reclamos corresponde a “*Cobro desconocido*”, seguido de “*Cobro por servicios no prestados*”.

También se puede evidenciar que para el año 2017 la información reportada por el prestador en SUI resulta inconsistente con lo informado durante la visita, ya que reporta un total de 120 PQR comparado con las 49 PQR que informó durante la visita. En consecuencia, el prestador debe aclarar dicha situación.

## 5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

### 5.1 Indicador financiero agregado

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

### 5.2 Indicadores Técnicos de prestación

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

**Tabla 63.** Indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

Año	SUSCRIPTORES		COBERTURA (%)		CONTINUIDAD (h/día)	IRCA (%)	COBERTURA MICROMEDICIÓN (%)	IANC (%)
	ACU	ALC	ACU	ALC				
2017	ND	ND	72,27	ND	13,4	58,3	0	ND
2018	ND	ND	98,19	99	14,64	62,5	0	ND
Julio 2019	2958	2344	98,19	ND	14,79	-	0	ND

Fuente: Visita SSPD

## 6 CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

### 6.1 Actualizaciones de RUPS

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

**Tabla 64.** Periodicidad de Actualización

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

Fuente: Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018<sup>6</sup>, que derogó la Resolución SSPD 20151300047005 del 7 de octubre de 2015, dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, una (1) vez al año con la siguiente periodicidad:

**Imagen 41.** Actualización RUPS

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

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

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

Fuente: Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018

De acuerdo con lo anterior, se observa que la actualización para el prestador SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE S.A.S. E.S.P., debe realizarse en el “*En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero*”, cada año.

No obstante, una vez verificada la información de las actualizaciones del RUPS se puede observar que, tal y como se muestra en la siguiente imagen, el prestador cuenta con

---

<sup>6</sup> Por la cual se deroga una resolución y se establecen los requerimientos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro Único de Prestadores (RUPS) para su inscripción, actualización y cancelación.

actualizaciones aprobadas extemporáneamente para las vigencias 2016, 2017, 2018 y 2019; lo anterior, conforme a la Resoluciones antes citadas.

**Imagen 42. Actualizaciones RUPS**

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

Consulta de solicitudes

LIBERTAD Y ORDEN  
 Sistema Único de Información de Servicios Públicos  
**SUI**

Consulta de solicitudes

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

**Consulta por combinación de criterios**

Motivo de la solicitud: [- SELECCIONE -] Estado de la solicitud: [- SELECCIONE -] Fecha de radicación: DESDE: [ ] HASTA: [ ]

Servicio: [- SELECCIONE -] Clasificación del servicio: [- SELECCIONE -] Departamento: [- SELECCIONE -] Municipio: [- SELECCIONE -]

Nombre del prestador: [ ] Identificador del prestador: 28562 NIT del prestador: [ ]

**Consulta por imprimible**

Número de imprimible: [ ]

Consultar Limpia

**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	28562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	INSCRIPCION	ADMITIDA		2013228562280504	20/02/2013			🔍 📄 📄
2	28562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2014228562314747	07/02/2014			🔍 📄 📄
3	28562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2015228562322518	09/02/2015			🔍 📄 📄
4	28562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_JVALDERRAMA	2016328562340309	22/03/2016	20165290179972	28/03/2016	🔍 📄 📄
5	28562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20161028562355930	21/10/2016	20165290722902	24/10/2016	🔍 📄 📄
6	28562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_AMPARRA	2017228562358853	02/02/2017	20175290272742	19/04/2017	🔍 📄 📄
7	28562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2017728562381319	18/07/2017	20175290617332	05/08/2017	🔍 📄 📄
8	28562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2018528562386438	17/05/2018	20185290466482	18/05/2018	🔍 📄 📄
9	28562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2018828562387947	27/08/2018	20185291041202	15/09/2018	🔍 📄 📄
10	28562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2019328562371107	15/03/2019	20195290245112	18/03/2019	🔍 📄 📄

Fuente: Consulta SUI, septiembre de 2019

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

A continuación, se señala el estado de reporte de cargue de información al Sistema Único de Información SUI de esta entidad, por parte del prestador, en el cual se observa que se tiene pendiente el reporte de 289 formatos y/o formularios:

**Tabla 65.** Estado de cargue de información al SUI

ID	Empresa	Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLA DO Y ASEO DEL NORTE S.A.S. E.S.P.	2010	0	13	100 %
		2011	0	36	100 %
		2012	0	36	100 %
		2013	0	540	100 %
		2014	2	543	99 %
		2015	5	562	99 %
		2016	34	481	93 %
		2017	47	455	90 %
		2018	49	419	89 %
		2019	152	171	52 %
		<b>TOTAL</b>	<b>289</b>	<b>3256</b>	<b>91 %</b>

Fuente: Consulta SUI, 16 de diciembre de 2019

**Tabla 66.** Reportes pendientes por tópico

Año	Tópico	Total
<b>2014</b>	Administrativo y Financiero	1
	Técnico operativo	1
<b>Total 2014</b>		<b>2</b>
<b>2015</b>	Administrativo	1
	Comercial y de Gestión	2
	Generalidades-Riesgos	1
	Técnico operativo	1
<b>Total 2015</b>		<b>5</b>
<b>2016</b>	Administrativo	3
	Administrativo y Financiero	7
	Auditor	1
	Comercial y de Gestión	13
	Generalidades-Riesgos	1
	Tarifario	1
	Técnico operativo	8
<b>Total 2016</b>		<b>34</b>
<b>2017</b>	Administrativo	3
	Administrativo y Financiero	6
	Auditor	1
	Comercial y de Gestión	20
	Generalidades-Riesgos	1
	NSC	1
	Nuevos Marcos Normativos	2
	Técnico operativo	13
<b>Total 2017</b>		<b>47</b>

<b>Año</b>	<b>Tópico</b>	<b>Total</b>
<b>2018</b>	Administrativo	3
	Administrativo y Financiero	7
	Comercial y de Gestión	25
	Generalidades-Riesgos	2
	NSC	1
	Nuevos Marcos Normativos	1
	Tarifario	1
	Técnico operativo	9
<b>Total 2018</b>		<b>49</b>
<b>2019</b>	Administrativo y Financiero	4
	Cargue SIG	2
	Comercial y de Gestión	92
	Generalidades-Riesgos	2
	NSC	1
	Riesgos Acueducto	5
	Riesgos Alcantarillado	5
	Riesgos Aseo	5
	Técnico operativo	36
<b>Total 2019</b>		<b>152</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>289</b>

Fuente: Consulta SUJ – diciembre de 2019

## 7 ACCIONES DE LA SSPD

- Con radicado SSPD N° 20174210380481 del 28 de abril del 2017, se solicitó información referente al esquema de prestación en todas las áreas de prestación y en caso de contar con contratos de operación y/o inversión, remitir la copia del mismo. Posteriormente, se realizó reiteración con radicado 20174211052571 del 1 de agosto de 2017.
- Con radicado SSPD N° 20174230052391 del 16 de febrero de 2017, se solicitó información del Sistema de Tratamiento de Agua Residual – STAR del municipio de María La Baja.
- En el marco del informe sectorial de los servicios de acueducto y alcantarillado correspondiente a las vigencias 2014 a 2016, se solicitó reporte de información sectorial de acueducto y alcantarillado mediante Radicado SSPD N° 20174231156121 de 17 de agosto de 2017.
- Con Radicado SSPD N° 20184230501431 de 13 de abril de 2018 se solicitó el reporte de información sectorial de acueducto y alcantarillado en aras de adelantar el informe sectorial de los servicios públicos domiciliarios del cuatrenio.
- Mediante radicado SSPD N° 20184230344481 del 16 de marzo de 2018, se solicitó información referente al Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales. Posteriormente, se realizó reiteración con radicado SSPD N° 2014230532671 del 19 de abril de 2019.
- En el marco del seguimiento a los prestadores, se solicitó informe estado de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado para lo corrido del año 2018; lo anterior, mediante radicado SSPD N° 20184201145651 del 5 de octubre de 2018. Posteriormente, se realizó reiteración mediante radicado SSPD N° 20184201581891 del 12 de diciembre de 2018.
- Mediante Radicados SSPD N° 20174231018221 de 1/08/2017, 20184230397941 de 2 de abril de 2018 y 20184201150591 de 19/10/2018 se realizaron requerimientos ante el aumento de las precipitaciones en el área que cubre el prestador, por lo que se invita al prestador a desarrollar análisis del riesgo específico para identificar las consecuencias del fenómeno y adelantar las acciones preventivas a las que haya lugar.
- Teniendo en cuenta la situación de riesgo que se presentó en todo el país y las alertas expedidas por el IDEAM, mediante Radicado SSPD N° 20174210457951 del 16 de mayo del 2017, se requirió al prestador adelantar en forma inmediata las acciones técnico – operativas y funcionales que permitan mantener la calidad, continuidad y cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- En el marco del Comunicado Especial N° 009 del 25 de mayo de 2017 y el Boletín Informativo N° 172 del 31 de mayo de 2017, expedidos por el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM y la Unidad Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres – UNGRD; en los que pronostican para el 2017 el inicio de la temporada de huracanes y fenómenos climáticos en el mar Caribe, esta Superintendencia tramitó un Requerimiento al prestador con Radicado SSPD N° 20174230747301 de 15/06/2017, para que el prestador adopte las medidas preventivas a las que haya lugar.

- Con Radicado SSPD N° 20194200020431 de 23/01/2019, se solicitó al prestador al prestador tomar las acciones preventivas para afrontar la temporada seca del primer semestre de 2019 y posible ocurrencia del fenómeno de El Niño.
- Requerimientos y reiteraciones para cargues de información al SUI en los meses de mayo, julio, octubre de 2018 y febrero, marzo, mayo y julio de 2019.
  - 20184230812151 de 31/05/2018
  - 20184231058091 de 6/07/2018
  - 20184201148021 de 10/10/2018
  - 20194200063751 de 7/02/2019
  - 20194230175871 de 27/03/2019
  - 20194230303111 de 7/05/2019
  - 20194230537481 de 5/07/2019
- Con radicado SSPD N° 20184201153151 del 6 de noviembre de 2018, se informó al prestador sobre el proyecto de resolución de los programas de riesgo de calidad del agua.
- Una vez realizada la verificación de los resultados de las muestras de calidad del agua reportadas por las autoridades sanitarias al Sistema de Vigilancia de la Calidad del Agua Potable (SIVICAP), para el municipio de María La Baja – Bolívar, esta Superintendencia en los meses de julio y septiembre le solicitó al prestador el plan de acción de calidad del agua potable, el cual tienen como objetivo mejorar las condiciones de suministro de agua potable a la población.
  - 20184231020791 de 03/07/2018
  - 20184231093801 de 23/07/2018
  - 20184231258511 de 05/09/2018
- En los meses de julio, agosto y septiembre se solicitó a la Secretaria de Salud Departamental de Bolívar información sobre las muestras de vigilancia en el SIVICAP correspondientes al año 2017.
  - 20184231111501 de 25/07/2018
  - 20184231207811 de 8/08/2017
  - 20184231348811 de 14/09/2018
- Esta Superintendencia recibió por parte del Instituto Nacional de Salud (INS), el reporte consolidado de los resultados de los análisis fisicoquímicos y microbiológicos de las muestras de vigilancia tomadas por la Secretaria de Salud durante la vigencia 2018, las cuales fueron reportadas en el Sistema de Información para la Vigilancia de la Calidad de Agua para Consumo Humano (SIVICAP).
- En ese sentido, esta Dirección Técnica, verificó la información del SIVICAP 2018, identificando que para el municipio MARÍA LA BAJA se suministró en promedio, agua no apta para consumo humano; por lo que, mediante radicado SSPD N° 20194200454931 del 14 de junio de 2019, se solicitó al prestador adelantar las medidas pertinentes para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y continuidad en la distribución de agua potable para consumo humano.

- Con radicado 20194230226971 del 15 de abril del 2019 se solicitó información de los sistemas de agua potable y saneamiento básico que están bajo la administración del prestador en las áreas de prestación.
- Teniendo en cuenta el plazo definido en la Resolución SSPD N° 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 para el reporte de información financiera, mediante radicado SSPD N° 20174210214111 del 31 de marzo de 2017 se solicitó al prestador el reporte de información de la vigencia 2016 al Sistema Único de Información – SUI.
- Se solicitó el cargue de información financiera al Sistema Único de Información – SUI para la vigencia 2016, lo anterior, mediante radicado SSPD N° 20174200315801 del 26 de abril del 2017.
- Mediante Radicado SSPD N° 20174211604641 de 9 de noviembre del 2017, se realizó la verificación de aportes “Concurso Económico” y reporte al Sistema Único de Información – SUI.
- Con radicados SSPD N° 20194200348151 y 20194200348931 de 28/05/2019, se solicitó al prestador el cargue de información financiera vigencias 2017 y 2018, respectivamente.
- Mediante radicado SSPD N° 20194230071813 de 17 de julio de 2019, se solicitó de evaluación de méritos para dar apertura a una investigación administrativa contra el prestador SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE S.A.S. E.S.P., por el presunto incumplimiento de la Resolución 2115 de 2007 respecto a los parámetros físico – químicos y por presuntamente no actualizar anualmente el acta de concertación de puntos y lugares de muestreo.

## **8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **8.1 Aspectos Administrativos y Financieros**

- El prestador no cuenta con el plan de Gestión y Resultados de que trata el artículo 52 de la Ley 142 de 1994, por lo que, no tiene documentados sus procesos de planeación, toma de decisiones y verificación, en el marco del Direccionamiento Estratégico, presuntamente incumpliendo la normatividad descrita.
- El personal de la empresa no cuenta con certificado de competencias laborales presuntamente incumpliendo lo establecido en la resolución 1570 de 28 de diciembre de 2004<sup>7</sup>.
- La información financiera aportada en visita no es razonable, los saldos presentan inconsistencias lo que impide un análisis real de la situación financiera de la empresa.
- El prestador no ha reportado al SUI la información financiera bajo nuevo marco normativo, ignorando las condiciones establecidas en las Resoluciones que, respecto a ese componente, han sido expedidas por esta Superintendencia.
- En el informe del auditor externo de gestión y resultados se asegura que el prestador aun prepara su información financiera bajo la normatividad precedente (PUC), pese a que, la información financiera del prestador, debe ser preparada y presentada bajo el nuevo marco normativo NIF.
- Al revisar la información entregada en visita, la misma no cumple con los estándares de reporte de información financiera, toda vez que no presentan con integridad, completitud, ni la suficiente profundidad en la revelación, las situaciones que generan variaciones significativas entre los valores de los conceptos reportados.
- La eficiencia de recaudo es de apenas del 27% conforme a la información suministrada en la empresa, de esta manera debe articular acciones con el fin de incrementar su eficiencia y la cartera de la entidad.

### **8.2 Aspectos Técnicos Operativos**

#### **8.2.1 Acueducto y alcantarillado**

- En la visita realizada en julio de 2019 se observó que el equipo de test de jarras no es utilizado diariamente, incumpliendo el artículo 108 de la Resolución 1096 de 2000 el cual estipula que el ensayo debe realizarse diariamente.
- No es posible calcular con precisión las pérdidas de agua debido a la falta de micromedición. Por ende, no es posible determinar si éstas superan el 30% definido en la Resolución CRA 151 de 2001.

---

<sup>7</sup> Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones.

- De acuerdo con los resultados obtenidos, la continuidad del servicio de acueducto se clasifica como NO SATISFACTORIA para los años 2017 y 2018 de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución 2115 de 2007. Esto concuerda con los resultados obtenidos relacionados con la estimación de oferta vs demanda, por lo cual la capacidad actual de la Planta de Tratamiento de Agua Potable en el municipio de María La Baja no es suficiente para abastecer la demanda actual de la población.
- El prestador no realiza el control de la calidad del agua en la red de distribución del municipio de María La Baja, incumpliendo las frecuencias establecidas en los artículos 21, 22 y 34 de la resolución 2115 de 2007.
- El prestador no realiza la medición de presiones en la red de distribución, presuntamente incumpliendo con lo dispuesto en el párrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000.
- Se evidenció que, para seis de los 12 meses de cada una de las vigencias 2017 y 2018, se suministró agua no apta para consumo humano en el municipio de María La Baja, Bolívar
- En el municipio de María La Baja no se opera un sistema de alcantarillado de aguas lluvias y el manejo y evacuación de éstas, se da a través de cunetas conformadas al lado de las vías que conducen las aguas a canales, lo cual, repercute directamente en la existencia de conexiones erradas que podría afectar directamente la capacidad del sistema.
- El Plan de Emergencia y Contingencia, reportado al SUI el 9 de noviembre de 2018 por el prestador para la vigencia 2018 y correspondiente al municipio de María La Baja, presuntamente no cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 0154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, los cuales son:
  - La ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales económicos y ambientales.
  - Elaboración de inventarios.
  - Identificación de requerimientos.
  - Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.
  - Establecimiento de necesidad de ayuda externa.
  - Fortalecimiento de educación y capacitación.
  - Línea de mando.
  - Comunicaciones.
  - Protocolo de actuación.
  - Formato para evaluación de daños.
  - Ejecución de la respuesta.

Igualmente, se señala que, para los municipios de San Marcos y San Onofre, Sucre, reportó el PEC del municipio de María La Baja, Bolívar.

## 8.2.2 Aseo

### Análisis PGRIS, PPSA Y PEC

- No fue posible verificar los parámetros mínimos que el prestador debe ejecutar en el municipio de María La Baja para las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables y barrido y limpieza de vías y áreas públicas, las cuales, deben estar contenidas en el PGIRS del municipio de conformidad a la Resolución MVCT 754 de 2014. Lo anterior, dado que dicho documento no se encuentra reportado en el aplicativo INSPECTOR y el municipio a su vez no lo ha entregado al prestador. Por lo anterior, esta Entidad requirió a la alcaldía de María La Baja con el fin de que realice el reporte al SUI del documento ibídem de conformidad a lo establecido en la Resolución SSPD No. 20151300054195 del 15 de diciembre de 2015.
- El Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA) establecido por el prestador presuntamente incumple lo establecido en los numerales 2, 3.1, 3.2, 3.3, 3.5, 3.10, 3.12, 3.13, 3.14 y 4 del anexo de la Resolución MVCT No 288 de 2015.
- El prestador no ha realizado a la fecha (16/08/2019) el reporte del PEC para la vigencia 2019 al aplicativo SUI. Por lo anterior, se presenta un presunto incumplimiento a lo establecido en la Resolución SSPD No. 20161300062185 del 18 de noviembre de 2016 puesto que la fecha límite de reporte de este documento era hasta el día 19 de julio de 2019.
- Una vez verificado el PEC entregado en la visita, se concluye que presuntamente no cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Adicionalmente, se hace necesario que el prestador registre en el PPSA los riesgos identificados en el PEC, posterior a ello se debe registrar las acciones de respuesta como medidas de contingencia las cuales deben estar en armonía entre ambos documentos.

### Actividad de recolección y transporte

- Respecto a las frecuencias de la actividad de recolección y transporte, se verificó que la empresa estaría dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.32 del Decreto 1077 de 2015
- La recolección se efectúa bajo impactos mínimos de esparcimiento de residuos en la vía pública, teniendo en cuenta que los operarios contaban con elementos complementarios como rastrillo y canastillas. Esto, acorde con lo exigido por el Decreto 1077 de 2015 en el numeral 1 del artículo 2.3.2.2.3.27.
- El prestador presuntamente estaría incumpliendo los artículos 2.3.2.2.2.23, 2.3.2.2.2.24 y 2.3.2.2.2.25 del Decreto 1077 de 2015, relacionados con las características y sitios de ubicación de las cajas de almacenamiento.
- En el PPSA y CCU no se relaciona la cantidad y la ubicación de las cajas de almacenamiento en el municipio de María la Baja.
- El prestador presuntamente incumple lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.33 del Decreto 1077 de 2015, considerando que en la página web del prestador no se encuentran publicadas las microrrutas, con sus respectivos horarios.

- El prestador presuntamente incumple el artículo 2.3.2.2.2.3.30 del Decreto 1077 de 2015, ya que en los planos de las microrrutas no se observa la nomenclatura de las vías principales, el estado de las vías, la presencia de barreras geográficas naturales, zonas de difícil acceso, identificación de vías de alto tráfico vehicular y peatonal. Adicionalmente al contar con la información en campo, no se tiene evidencia del cumplimiento de dichas microrrutas de acuerdo al esquema operativo definido por parte del prestador.
- Se evidenció que existe discordancia entre la información suministrada en visita por parte de la empresa y aquella reportada en SUI, respecto a los vehículos de recolección y transporte, lo que denota una falta de calidad en la información. Por lo anterior, el prestador presuntamente incumple la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, respecto al cargue de información al SUI.
- A partir de la inspección realizada al vehículo compactador utilizado para la actividad de recolección y transporte, el prestador presuntamente incumple los numerales 1 y 17 del Artículo 2.3.2.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015.
- Debido a que el prestador usa un tractor de remolque en los sectores aledaños a la carrera 15 evidenciado durante la visita del mes de julio y que este no cumple con las características señaladas en el artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015 el prestador debe soportar el cumplimiento de los requisitos que permitan determinar las condiciones para su uso, en concordancia con la Resolución SSPD 20161300065325 de 12/12/2016 y la Resolución SSPD 20161300065315 12/012/2016.
- El prestador presuntamente incumple el artículo 2.3.2.2.2.3.39. del Decreto 1077 de 2015, respecto a la actividad de trasbordo ya que traslada los residuos sólidos del vehículo de tractor de remolque al camión compactador generando esparcimiento de los mismos en la vía pública.
- El prestador estaría presuntamente incumpliendo los artículos 2.3.2.2.2.3.27. y 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015, al no contar con vehículos de suplencia con caja compactadora.
- El prestador presuntamente incumple el artículo 2.3.2.2.2.3.38 del Decreto 1077 de 2015, dado que el prestador realiza el lavado de los vehículos de recolección y transporte con una frecuencia semanal.
- El prestador presuntamente incumple lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015, al no contar con un censo actualizado de los puntos críticos.

### **Barrido y limpieza de vías y áreas públicas**

- El prestador presuntamente estaría incumpliendo el artículo 2.3.2.2.2.4.55 del Decreto 1077 de 2015, considerando que el prestador no ha establecido macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada una de las cuadrillas de barrido y limpieza.
- El prestador presuntamente estaría incumpliendo los artículos 2.3.2.2.2.4.51. y 2.3.2.2.2.4.55 del Decreto 1077 de 2015, considerando que no suministró los soportes de la ejecución de la actividad de barrido y limpieza en el municipio de María La Baja.
- El prestador presuntamente estaría incumpliendo el artículo 2.3.2.2.2.4.57 del Decreto 1077 de 2015, considerando que no tiene un inventario actualizado de las cestas instaladas en el referido municipio.

- El prestador presuntamente estaría incumpliendo el artículo 2.3.2.2.2.4.55 del Decreto 1077 de 2015, considerando que no ha establecido macrorrutas que deben seguir cada una de las cuadrillas de barrido y limpieza.
- El prestador está dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 en lo relacionado con la prestación de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

### **Limpieza urbana**

- De acuerdo con lo verificado en visita, la empresa no presta las actividades de corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas, lavado de áreas públicas y tampoco realiza la instalación y mantenimiento de cestas públicas, considerando que el municipio de María La Baja no ha actualizado el PGIRS.

### **8.3 Aspectos comerciales**

- Se solicita explicar porque se informa que el CCU presentado es un borrador, pero está firmado y reportado oficialmente al RUPS – SUI y no cuenta con anexo técnico, lo cual se aparta del modelo establecido en la Resolución 375 de 2006.
- Explicar porque el catastro de suscriptores presenta un numero diferente a los suscriptores informados posteriormente y porque la disminución y posterior aumento de suscriptores, tan alto, que se dio en los meses de mayo de 2018 y en adelante
- Explicar porque la diferencia entra la factura reportada al SUI y las copia allegadas en la visita.
- Explicar los incumplimientos a los requisitos mínimos de la factura.
- Mostrar las acciones adelantadas para subir la efectividad del recaudo.
- Presentar estadísticas de cartera por servicio de los cierres en los años evaluados.
- Revisar los reportes al SUI de concurso económico y de ser el caso solicitar las reversiones que se requieran.
- Explicar porque la alcaldía informa aplicación de un acuerdo de subsidios más reciente al que menciona estar aplicando a la empresa, el acuerdo presentado por la empresa no considera usos diferentes al residencial.
- Presentar la estadística de subsidios facturados y girados por el ente territorial.
- Presentar estadística comparativa de PQR de los años en estudio.
- La empresa tiene un indicador de recaudo del 2.9% que la ubica en Rango III (inferior), de acuerdo con lo estipulado en la Resolución CRA 315 de 2006 por lo tanto, debe idear mecanismos que le ayuden a mejorar dicho indicador.
- De acuerdo con lo evidenciado en cartera y el indicador de recaudo, se puede observar que la cultura de pago en el municipio es muy baja, por lo tanto, se insta al prestador para que asuma labores que le permitan generar una mejor cultura de pago en sus suscriptores y de esta manera poder recuperar su cartera de manera gradual y efectiva.
- La empresa debe aclarar los valores adeudados por la alcaldía por subsidios y las vigencias de cada uno, teniendo en cuenta que la información entregada en visita no es acorde con lo comentado por el gerente.

- En el decreto de adopción de la estratificación No 0030 Bis, expedido el 07 de junio de 1997, en su artículo tercero se menciona la adopción de tres (3) estratos I, II y III, pero en las tablas de facturación se observa que se aplican dos estratos residenciales. Se solicita confirma cuantos estratos aplica el prestador.
- Presuntamente, no existe un CCU para el servicio público de aseo, ya que el documento entregado durante visita solo aplica para los servicios de acueducto y alcantarillado, tal y como se observó en la cláusula tercera del mismo; por lo tanto, se tiene un presunto incumplimiento de la Resolución CRA 376 de 2006. Al no contar con dicho documento no se encuentra publicado en la página web de la empresa, por lo que se estaría presentando un presunto incumplimiento a lo establecido en el numeral 3 del artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015.
- No se evidenció la publicación de los horarios y rutas de recolección y transporte de residuos no aprovechables y de barrido y de limpieza de vías y áreas públicas, en la página web del prestador, así como tampoco las tarifas actualizadas por lo que se estaría dando un presunto incumplimiento a lo establecido en los numerales 1 y 2 del artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015.
- Las facturas entregadas por el prestador presuntamente no cumplen la Resolución CRA 376 de 2006, en lo referente al contenido mínimo de la factura.
- Los suscriptores reportados en el SUI para los años 2017 y 2018 son presuntamente inconsistentes con los informados durante la visita, esto se presume falta de calidad de la información reportada; Adicionalmente, se observó que no existe reporte, en el SUI, de suscriptores para los estratos comerciales y oficiales, lo que contradice lo informado durante visita; esta situación es presuntamente inconsistente con los parámetros definidos en el artículo 4.3.5.1 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14/12/2010
- En general, se observó una presunta mala calidad en el reporte de la información relacionada con los suscriptores y/o usuarios, la eficiencia en el recaudo de la facturación y las estadísticas de PQR, en el SUI.

### **8.3.1 Aspectos tarifarios servicio de acueducto**

- La empresa presuntamente no está dando aplicación a las tarifas establecidas en el “Contrato de Gestión y Operación, celebrado entre el municipio de Maria La Baja y la empresa Sociedad de Acueducto – Alcantarillado y Aseo Maria La Baja S.A. E.S.P.- ACUMARIA A.A. S.A. E.S.P.”

### **8.3.2 Aspectos tarifarios servicio de aseo**

- Como consecuencia de lo expuesto en el componente tarifario, se puede establecer *prima facie* una presunta omisión en la aplicación de la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por la resolución CRA 403 de 2006.

Proyectó: Mario Andrés Botto Rojas – Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGAA  
 Mery Constanza Rojas – Profesional Especializado Grupo de Evaluación Integral – DTGAA  
 Oscar Rincón – Profesional Especializado– DTGAA  
 Dajhana Londoño López – Contratista Grupo de Evaluación Integral - DTGAA  
 Antonio José Cervantes - Contratista Grupo de Evaluación Integral - DTGAA  
 Christian Fabián Puerto Gómez- Contratista Grupo Sectorial DTGAA.

Francisco Javier Chaves – Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGA  
Jhon Castañeda Herrera – Profesional Universitario Grupo de Evaluación Integral – DTGA  
Rafael Flechas Hernández – Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGA  
Gustavo Adolfo Duarte – Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGA

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

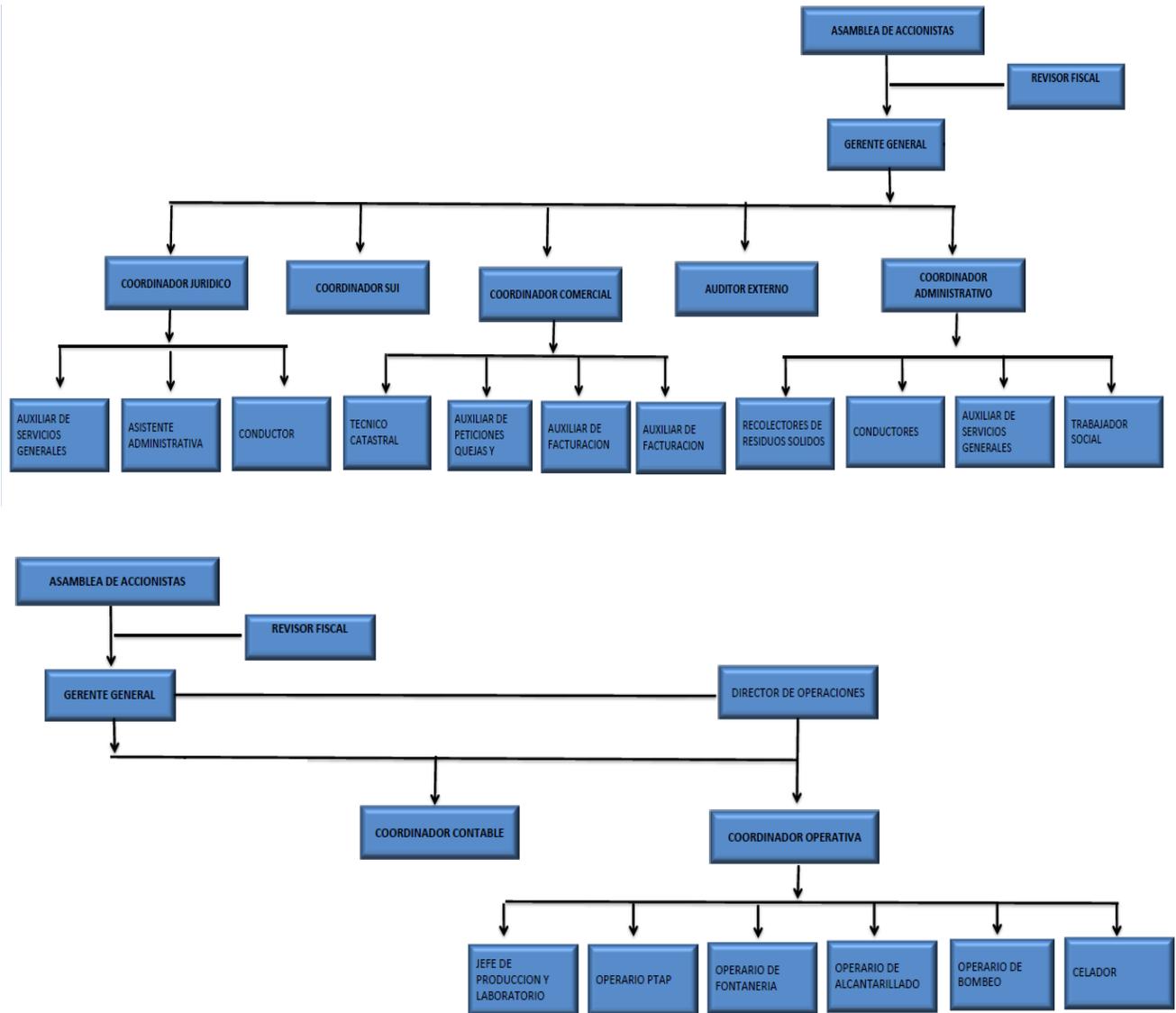
Aprobó: Víctor Hugo Arenas Garzón – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
Armando Ojeda - Director Técnico de Gestión de Aseo

## 9 ANEXOS

### 9.1 Aspectos financieros – administrativos

#### 9.1.1 Organigrama

Imagen 43. Organigrama



## 9.2 Análisis plan de emergencia y contingencia

Los lineamientos a los que se refiere la Resolución 0154 de 2014 se encuentran consignados en el anexo técnico en 2 capítulos.

### 9.2.1 Desarrollo del análisis

A continuación, se presenta el análisis realizado para el prestador SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE S.A.S. E.S.P. – TRIPLE A DEL NORTE S.A.S. E.S.P. respecto al Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de María La Baja, Bolívar, reportado para la vigencia 2018 al Sistema Único de Información (SUI), el día 9 de noviembre de 2018, toda vez que para el año 2019, no ha reportado el PEC.

**Imagen 44.** Reporte Plan de Contingencia servicios públicos de acueducto y alcantarillado 2019

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:							2019
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
BOLIVAR	MARIA LA BAJA	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E. S.P	Acueducto	ND	Pendiente	ND
BOLIVAR	MARIA LA BAJA	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E. S.P	Alcantarillado	ND	Pendiente	ND
BOLIVAR	MARIA LA BAJA	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E. S.P	Aseo	ND	Pendiente	ND
SUCRE	SAN MARCOS	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E. S.P	Acueducto	ND	Pendiente	ND
SUCRE	SAN MARCOS	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E. S.P	Alcantarillado	ND	Pendiente	ND
SUCRE	SAN MARCOS	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E. S.P	Aseo	ND	Pendiente	ND
SUCRE	SAN ONOFRE	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E. S.P	Acueducto	ND	Pendiente	ND
SUCRE	SAN ONOFRE	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E. S.P	Alcantarillado	ND	Pendiente	ND
SUCRE	SAN ONOFRE	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E. S.P	Aseo	ND	Pendiente	ND

Fuente: SUI

**Imagen 45.** Reporte Plan de Contingencia servicios públicos de acueducto y alcantarillado 2018

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:							2018
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
BOLIVAR	MARIA LA BAJA	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E. S.P	Acueducto	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 2018.pdf</a>	Certificado	09-11-2018
BOLIVAR	MARIA LA BAJA	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E. S.P	Alcantarillado	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 2018.pdf</a>	Certificado	09-11-2018
BOLIVAR	MARIA LA BAJA	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E. S.P	Aseo	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA ASEO 2018.pdf</a>	Certificado	09-11-2018
SUCRE	SAN MARCOS	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E. S.P	Acueducto	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 2018.pdf</a>	Certificado	09-11-2018
SUCRE	SAN MARCOS	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E. S.P	Alcantarillado	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 2018.pdf</a>	Certificado	09-11-2018
SUCRE	SAN MARCOS	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E. S.P	Aseo	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA ASEO 2018.pdf</a>	Certificado	09-11-2018
SUCRE	SAN ONOFRE	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E. S.P	Acueducto	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 2018.pdf</a>	Certificado	09-11-2018
SUCRE	SAN ONOFRE	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E. S.P	Alcantarillado	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 2018.pdf</a>	Certificado	09-11-2018
SUCRE	SAN ONOFRE	26562	SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE SAS E. S.P	Aseo	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA ASEO 2018.pdf</a>	Certificado	09-11-2018

Fuente: SUI

Es preciso señalar que TRIPLE A DEL NORTE S.A.S. E.S.P. también presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en los municipios de San Onofre y San Marcos, Sucre.

Ahora bien, se aclara que revisada la vigencia 2018, el PEC reportado por el prestador para los tres municipios (María La Baja, San Marcos y San Onofre) es el mismo, y está desarrollado solo para el municipio de María La Baja.

Igualmente, se aclara que el documento reportado al SUI hace referencia a la SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO MARÍA LA BAJA S.A E.S.P. – ACUMARÍA con NIT. 900586384-2, y consultado el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS), se tiene que con dicho NIT se reporta la empresa SOCIEDAD DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL NORTE S.A.S. E.S.P – TRIPLE A DEL NORTE S.A.S. E.S.P.

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

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

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

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

En el PEC reportado al SUI, el prestador indica que:

*“Con el fin de obtener un diagnostico detallado de las amenazas que pueden interferir en la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de María La Baja, fue tomada como información base la caracterización realizada por la Gobernación del Bolívar en el informe Departamental de Gestión del Riesgo, la cual plasma por ecorregiones las amenazas de origen naturales, antrópico, socio – ambiental y tecnológico, lo cual permite incorporar las características comunes que se comparten con las jurisdicciones de las CAR’s, (...).*

#### **7.1.1. Ecorregión Canal del Dique:**

*Localizada en la zona norte del departamento y central de la jurisdicción de CARDIQUE, está conformada por los municipios de Arjona, Arroyo Hondo, Calamar, Mahates, María la Baja, (...)*

A continuación, son relacionadas las amenazas de origen Natural, Antrópico, Sociales y tecnológicas por ecorregion, haciendo principal énfasis en la denominada “Canal del Dique” a la cual pertenece el municipio de María La Baja Bolívar.

**Imagen 46. Matriz Amenazas**

Cuadro No 2. Tipo de Amenazas por Ecorregion.

CONSOLIDADO TIPO DE AMENAZAS IDENTIFICADAS POR ECORREGIONES					
TIPOS DE AMENAZAS	COSTERA Y CIÉNAGA DE LA VIRGEN	CANAL DEL DIQUE	MONTES DE MARÍA	MONTAÑOSA SERRANÍA DE SAN LUCAS	INUNDABLE DEPRESIÓN MOMPOSINA
<b>NATURALES</b>					
Huracanes	X	-	-	-	-
Vendavales	X	X	X	X	X
Amenaza cerámica	-	-	-	X	-
Sequía y desertificación	-	X	X	X	X
Inundaciones	X	X	X	X	X
Avenidas torrenciales	-	-	X	-	-
Sismos	X	-	-	-	-
Remoción en masa	X	X	X	X	-
Erosión	X	X	X	X	X
Tsunamis	X	-	-	-	-
Diapirismo de lodos	X	-	-	-	-
<b>SOCIO-NATURALES</b>					
Incendios forestales	X	-	X	X	X
Degradación RN	-	-	X	X	X
<b>ANTRÓPICAS</b>					
Terrorismo	-	-	X	X	-
Vandalismo	-	-	-	-	-
Sabotaje	-	-	-	-	-
Contaminación	-	X	X	X	X
Violencia	-	-	X	-	-
Aglomeraciones de público	-	-	X	-	X
Accidentalidad	X	-	X	-	-
Biológica	X	-	-	X	-
Redes eléctricas	-	-	X	-	-
<b>TICNOLÓGICAS</b>					

Fuente: PEC reportado al SUI el 09/11/2018.

Del cuadro anterior, se identifica que el municipio de María La Baja, es susceptible a la ocurrencia de fenómenos naturales tal y como lo son Vendavales, Sequia y Desertificación, Inundaciones y Erosión, así mismo la ocurrencia de eventos de sociales como lo son Incendios Forestales, antrópicos como lo es la contaminación de fuentes hídricas y tecnológicos como Derrames e Incendios Estructurales.

A continuación, se realiza la evaluación de las amenazas para el municipio de Achí Bolívar.

(...)" (Subrayado fuera de texto original)

De lo anterior, se tiene que, como resultado del análisis descrito en el PEC, el prestador definió los siguientes niveles de riesgo por componente para los sistemas de acueducto y alcantarillado:

**Tabla 67.** Nivel de riesgo por componente acueducto

COMPONENTE	CONOCIMIENTO DEL RIESGO (NIVEL DE RIESGO)											
	SISMO / TERREMOTO	VOLCANISMO	MOVIMIENTOS EN MASA / DESLIZAMIENTO	TSUNAMIS	SEQUIAS	INUNDACIONES	AVENIDAD TORRENCIALES	DESCARGA ELECTRICA	VENDAVAL	HURACANES	MAREAS	ANTROPICOS
<u>ACUEDUCTO Bocatoma</u>	1	1	1	0	2	5	2	2	3	0	0	2
Aducción	1	1	1	0	2	5	2	2	3	0	0	2
Desarenador	1	1	1	0	2	5	2	2	3	0	0	2
Planta de Potabilización	1	1	1	0	2	5	2	2	3	0	0	2
Tanques de Almacenamiento	1	1	1	0	2	5	2	2	3	0	0	2
Conducción	1	1	1	0	2	5	2	2	3	0	0	2
Red de Distribución	1	1	1	0	2	5	2	2	3	0	0	2
Bombeo Acueducto	1	1	1	0	2	5	2	2	3	0	0	2

Fuente: PEC reportado al SUI el 09/11/2018.

**Tabla 68.** Nivel de riesgo por componente alcantarillado

COMPONENTE	CONOCIMIENTO DEL RIESGO (NIVEL DE VULNERABILIDAD)											
	SISMO / TERREMOTO	VOLCANISMO	MOVIMIENTOS EN MASA / DESLIZAMIENTO	TSUNAMIS	SEQUIAS	INUNDACIONES	AVENIDAD TORRENCIALES	DESCARGA ELECTRICA	VENDAVAL	HURACANES	MAREAS	ANTROPICOS
<b>ALCANTARILLADO</b>												
Redes de Recolección	1	1	2	1	12	12	9	9	4	1	1	4
Transporte interceptores	1	1	2	1	12	12	9	9	4	1	1	4
Planta de tratamiento	1	1	2	1	12	12	9	9	4	1	1	4
Disposición Final	1	1	2	1	12	12	9	9	4	1	1	4
Estaciones de Bombeo	1	1	2	1	12	12	9	9	4	1	1	4

Fuente: PEC reportado al SUI el 09/11/2018.

Para lo anterior, el prestador se basó en la identificación de amenazas, niveles de vulnerabilidad, exposición al daño y resistencia: así como los impactos generales en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

No obstante, es importante señalar que en el documento se señaló que: “A continuación, se realiza la evaluación de las amenazas para el municipio de Achí Bolívar. (...)”, razón por la cual, no se tiene certeza si dicho análisis corresponde efectivamente al municipio de María La Baja.

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

### 9.2.2 Elaboración de inventarios.

**Tabla 69.** Elaboración de inventarios

Ítem	Información reportada Por el prestador	Inventario faltante
<b>Recursos físicos</b>	En el PEC reportado al SUI, la empresa describe de manera general los sistemas de acueducto y alcantarillado.	Catastro de redes. Planos o esquemas de los sistemas con sus componentes y características principales.
<b>Recurso humano</b>	En el PEC reportado al SUI no se desarrolla este aspecto.	Organigrama del prestador. Cantidad de personas vinculadas con la sociedad, según su tipo de vinculación.

Ítem	Información reportada Por el prestador	Inventario faltante
		Datos generales del personal (profesión, número telefónico fijo, número de celular en caso de tener, datos de contacto de un familiar.
<b>Edificaciones</b>	En el PEC reportado al SUI no se desarrolla este aspecto.	Localización y sedes de las diferentes dependencias del prestador. Para cada una de las sedes, describir que departamentos funciona en ella.
<b>Recursos económicos</b>	En el PEC reportado, la empresa señala: <i>“Creación De Fondos. A fin de dar respuesta económica en caso de llegar a necesitarse, de la utilidad generada por el cobro de las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado, se destinará un 4 por ciento mensual a una cuenta para la atención de emergencias en los sistemas operados por la empresa. Lo anterior según las necesidades de cada una de las amenazas indicadas y la intensidad de las mismas, así como del componente o infraestructuras afectadas. Tratando de cumplir con la continuidad y calidad de los servicios prestados.”</i>	Disponibilidad de recursos económicos diferenciando vigencia fiscal y fuente.
<b>Vehículos</b>	En el PEC reportado al SUI no se desarrolla este aspecto.	Relación de vehículos y maquinaria para operación y mantenimiento, describir tipo de vehículo, cantidad, estado, combustible con el que funciona.
<b>Equipos</b>	En el PEC reportado al SUI no se desarrolla este aspecto.	Listado de equipos para la prestación de servicios, como canguros, compactadores, jetter, cortadoras, perforadas, motobombas, cámaras, robot para inspección de alcantarillado, entre otros. Describir la cantidad y el tipo.
<b>Almacenes</b>	En el PEC reportado al SUI no se desarrolla este aspecto.	Inventario actualizado con la descripción detallada de todos los insumos para reposición y reparación de infraestructura y la cantidad de cada elemento.
<b>Comunicaciones</b>	En el PEC reportado al SUI no se desarrolla este aspecto.	Listado de equipos de comunicaciones móviles, especificando el tipo, cantidad, a cargo de quién se encuentra y en qué sitio se dispone.
<b>Sistemas de monitoreo</b>	En el PEC reportado al SUI no se desarrolla este aspecto.	Describir los sistemas que posee la empresa para el control de la calidad, cantidad y continuidad del servicio que presta, tales como caudalímetros, laboratorios, otros.
<b>Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias</b>	En el PEC reportado al SUI no se desarrolla este aspecto.	Es importante discriminar toda la infraestructura y equipos que el prestador posee para la atención de emergencias (como hidrantes), y para atender a sus usuarios en condiciones de anormalidad (como plantas potabilizadoras portátiles, carrotanques y unidades sanitarias móviles). Describir su estado, localización y cantidad.

Ítem	Información reportada Por el prestador	Inventario faltante
<b>Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables</b>	En el PEC reportado al SUI no se desarrolla este aspecto.	Si bien la localización de los posibles albergues temporales no es competencia del prestador de los servicios públicos domiciliarios, es importante que conozca los sitios que el municipio, a través de su Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres, haya definido como aptos para ubicar la población que pueda verse afectada por un desastre, con el fin de orientar las acciones que se requieran para prestar los servicios, durante el tiempo que dure la emergencia. Se deben incluir datos como la capacidad máxima de personas que pueden albergar, accesibilidad a dichas edificaciones y la infraestructura de servicios públicos disponible.

Como se observa en la anterior tabla, el inventario adelantado por la empresa se encuentra incompleto.

### 9.2.3 Identificación de requerimientos

*Tabla 70. Identificación de requerimientos*

Ítem	Información reportada Por el prestador	Requerimiento faltante
<b>Recursos físicos</b>	En el PEC reportado al SUI no se desarrolla este aspecto.	Relación de los materiales para reparación, construcción o restitución de la infraestructura que pueda afectarse durante la emergencia. Para estos debe indicar la cantidad estimada, tipo de material y dimensiones.
<b>Recurso humano</b>	En el PEC reportado al SUI no se desarrolla este aspecto.	Número de personas requeridas para atender una emergencia, especificando el perfil profesional, tiempo de dedicación y su rol funciones en la atención. Organigrama por amenaza para la atención de la emergencia, discriminando el rol de cada persona que participa. Designación de miembros principales y suplentes.
<b>Edificaciones</b>	En el PEC reportado al SUI no se desarrolla este aspecto.	Definir un sitio "sala de crisis" para reunir el personal que conforma el Comité de Emergencia, <u>según las condiciones señaladas en el anexo de la Resolución 0154 de 2014, como:</u> Posibilidad de generación de energía propia. Información cartográfica de toda la infraestructura. Directorio de todos los funcionarios de la empresa. Equipos de cómputo y material de oficina. Directorio del personal de otras entidades que se encargarán de la atención de emergencias. Equipos de comunicación. Receptores de radio y televisión. Conexión a internet y fax. Juego de llaves de vehículos de la institución. Herramientas básicas y kit de primeros auxilios. Provisión de alimentos. Copia del plan de Emergencias y Contingencias.

<b>Ítem</b>	<b>Información reportada Por el prestador</b>	<b>Requerimiento faltante</b>
<b>Recursos económicos</b>	En el PEC reportado al SUI no se desarrolla este aspecto.	Debe efectuar un análisis financiero de los costos en que puede incurrir para atender la emergencia que se pueden presentar, discriminado por ítem.
<b>Vehículos</b>	En el PEC reportado al SUI no se desarrolla este aspecto.	Cantidad y tipo de vehículos y maquinaria necesaria para transportar personal a zonas distantes; transportar equipo de mantenimiento, repuestos y tubería para reparaciones; maquinaria pesada para obras de reparación. Para estos debe indicar la cantidad y tipo de combustible para todos los vehículos.
<b>Equipos</b>	En el PEC reportado al SUI no se desarrolla este aspecto.	Listado de los equipos necesarios para evaluar y reparar la infraestructura que pueda afectarse durante la emergencia.
<b>Comunicaciones</b>	En el PEC reportado al SUI no se desarrolla este aspecto.	Listado de los equipos que permitan la comunicación permanente entre el personal que evalúa en campo los efectos de las emergencias, sobre la prestación de los servicios y el comité de emergencias.
<b>Sistemas de monitoreo</b>	En el PEC reportado al SUI no se desarrolla este aspecto.	Definir el sistema que dará las alarmas frente a cada amenaza y el medio de comunicación para transmitir dichas alarmas al personal de la institución.
<b>Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias</b>	En el PEC reportado al SUI no se desarrolla este aspecto.	Evidenciar los elementos y equipos para mantener en funcionamiento los hidrantes del municipio, en especial, cuando se presenta incendios estructurales o eventos que puedan detonarlos. Igualmente, los requerimientos para llevarlos servicios públicos domiciliarios a los albergues temporales que se creen en el municipio por una emergencia.
<b>Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables</b>	En el PEC reportado al SUI no se desarrolla este aspecto.	Medios para prestar servicios públicos domiciliarios a los albergues temporales y demás edificaciones, incluyendo los aspectos relacionados con la recolección, disposición final y gestión de las aguas residuales.

Como se observa en la anterior tabla, la empresa no describe a cabalidad los requerimientos según lo señalado en el anexo de la Resolución 0154 de 2014.

#### **9.2.4 Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios**

En el PEC reportado por el prestador al SUI, indica que cuenta con un Comité de Emergencias (CDE) así como con una brigada de emergencias. En los planes operativos describe algunas actividades del personal que lo conforma, sin embargo, no se presentan las funciones específicas de sus integrantes que sean consecuentes con las señaladas en la Resolución 0154 de 2014.

### 9.2.5 Establecimiento de necesidad de ayuda externa

En el PEC reportado por el prestador al SUI, relaciona los eventos que requieren ayuda externa, así:

**Tabla 71.** Cuadro N° 16. Eventos que requieren apoyo externo

AFECCION EN EL SISTEMA DE ACUEDUCTO	APOYO EXTERNO
La producción suficiente para la atención del servicio a todos los usuarios.	No se requiere
Desabastecimiento bajo o parcial en los puntos críticos de la red.	No se requiere
La disminución de la disponibilidad de agua ha afectado de manera generalizada el servicio y se presenta desabastecimiento en algunos sectores.	Consejo municipal de gestión del riesgo y Bomberos.
La disminución de la producción ha hecho imposible el abastecimiento a través de la red y se suspende el servicio.	Consejo municipal de gestión del riesgo, Defensa Civil, Bomberos.
Suspensión del servicio por la no producción de agua.	Apoyo departamental, Consejo municipal de gestión del riesgo, Defensa civil, Bomberos.

Fuente: PEC reportado al SUI el 09/11/2018.

De la tabla anterior, se tiene que no incluyó el sistema de alcantarillado. Para el sistema de acueducto, no tuvo en cuenta la totalidad de actividades del mismo (captación, aducción, tratamiento, almacenamiento, distribución).

De igual forma, no definió qué tipo de ayuda podría requerirse, ya sea técnica, financiera o administrativa y en qué entidad podría encontrar este tipo de ayuda. A su vez, no estableció los medios de comunicación durante la emergencia que se necesitarían para la atención de la misma, y quién sería el responsable de coordinar la ayuda externa.

Adicionalmente, no incluyó los aspectos asociados a la necesidad de establecer pactos y acuerdos de apoyo mutuo con otros prestadores de servicios públicos domiciliarios en situaciones de emergencia.

### 9.2.6 Fortalecimiento de educación y capacitación

En el PEC reportado por el prestador al SUI, se indica que: *“Los empleados de la empresa no han recibido capacitación alguna acerca de la atención de emergencias y es por esta razón que deben desarrollarse jornadas de capacitación anualmente a todo el personal de la Sociedad de Acueducto Alcantarillado y Aseo María La Baja S.A E.S.P.”*

En tal sentido, relaciona las capacitaciones en temáticas asociadas con la atención a emergencias y desastres a desarrollar, junto con sus objetivos y población objeto. Sin

embargo, no presenta cronograma para su ejecución, duración y periodicidad. Revisado el cuadro presentado, solo se menciona el servicio de acueducto, sin hacer alusión al de alcantarillado. No se observa el desarrollo de simulacros, evaluación de daños y el manejo de equipos de comunicación.

### **Aspecto 3: Secuencia coordinada de acciones.**

#### **9.2.7 Línea de mando**

En el PEC reportado por el prestador al SUI, no se define la línea de mando en función a los niveles de alerta / riesgo, la persona que encabeza las decisiones y las acciones para la atención del evento contingente. Igualmente, no se presenta la estructura piramidal ni el organigrama, de acuerdo al tipo de evento a atender, ni las responsabilidades de cada dependencia de la empresa frente a la participación del PEC, de acuerdo con las temáticas señaladas en el anexo de la Resolución 0154 de 2014.

#### **9.2.8 Comunicaciones**

En el PEC reportado por el prestador al SUI, señala lo siguiente:

*“Para la activación inmediata del comité en caso de que la emergencia se presente fuera del horario de trabajo, es necesario activar la cadena de llamadas, de tal forma que los miembros se presenten con la mayor brevedad a la sede central.*

##### ***La cadena de llamadas se hace de la siguiente manera***

- 1. Operario en turno.*
- 2. Jefe de Redes.*
- 3. Asistente Técnico.*
- 4. Asistente Administrativo.*
- 5. Jefe Área Operativa.*

*La cadena de llamadas debe iniciarse con el número 1, quien es responsable de llamar a 2 y 3, 3 llama a 4, 4 llama a 5 y 5 llama a 1, esto para cerrar la cadena de llamadas y garantizar que cada uno de los miembros reciba la información correcta.”*

A pesar de lo anterior, no se observa la existencia del protocolo de actuación de los medios de comunicación a utilizar para convocar a todos los actores involucrados, tanto para la toma de decisiones, como para la información a la comunidad sobre la ocurrencia y la atención del evento.

#### **9.2.9 Protocolo de actuación**

En el PEC reportado por el prestador al SUI, se presenta de manera general los siguientes planes operativos:

- Plan operativo para la atención de sismos.
- Plan operativo para atención de emergencias por descargas atmosféricas.
- Plan operativo para la atención de emergencias por incendios, explosión de gases y combustibles.
- Plan operativo para atención de emergencias por falta de entrega de materiales o servicios.

- Plan operativo para atención de intoxicación/envenenamiento por contaminación del agua.
- Plan operativo para atención de atentados con explosivos.
- Plan operativo para atención de emergencias por rotura de equipos electromecánicos y de infraestructura.
- Plan operativo para atención de emergencias por Desabastecimiento de agua.

De lo anterior, se observa que el documento no presenta protocolos de actuación / planes operativos asociados al sistema de alcantarillado de acuerdo con los eventos y riesgos identificados por el prestador (Tener en cuenta que se menciona al municipio de Achí, Bolívar); mientras que, para el sistema de acueducto, no los desarrolla totalmente para los eventos identificados.

Así mismo, los documentos presentados no incluyen el componente de alerta, ni las actuaciones específicas en cada una de ellas, asociadas a:

- Identificación de quien atiende la emergencia hasta tanto se presenta el comité de emergencias.
- El momento en que se inicia la evaluación de daños.
- El momento en el cual se inicia el abastecimiento de agua potable a la comunidad por medios no convencionales.
- En caso de requerirse, el momento de las declaratorias de emergencia manifiesta o declaratoria de calamidad pública.
- El momento en el cual se inicia la aplicación de protocolos de comunicación.
- La ejecución de obras de emergencia para restablecer parcial o temporalmente el servicio (Establecimiento de restricciones de uso, racionamientos del servicio si es necesario y en general, decisiones que deben tomarse en conjunto con el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres, de acuerdo con las necesidades de la emergencia).
- El momento en el cual se levanta o finaliza la situación de emergencias y se regresa a la normalidad.
- Los protocolos de las personas prestadoras deben articularse y ser coherentes con los protocolos de actuación municipal o distrital.

#### **9.2.10 Formatos para evaluación de daños**

En el PEC reportado al SUI, no se presenta el formato para la recolección y evaluación de los daños que puedan causar los eventos presentados sobre la infraestructura de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Igualmente, no incluye la información básica y la explicación para su diligenciamiento.

#### **Aspecto 4: Análisis posterior al evento**

En el PEC reportado al SUI, el prestador no realiza el análisis posterior con ocasión de la activación y aplicación del plan en eventos anteriores, en caso que hayan ocurrido.

Sumado a lo anterior, revisada la información reportada en el SUI para los últimos dos (2) años (2017 y 2018), se tiene que el prestador no reportó la materialización de eventos

peligrosos que afectaron la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

En consecuencia, en caso que se hayan presentado eventos contingente que afectaron la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, es necesario que el prestador incorpore los resultados de los análisis del funcionamiento de su plan durante la atención a las emergencias producto de dichos eventos, y se plasme en el PEC de manera integral, adelantando una comparación con el PEC diseñado antes del evento y los resultados obtenidos de su aplicación, que permitan tomar las acciones de ajuste de ser necesario; reportando al SUI los eventos respectivos.

## **CAPÍTULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA**

En el documento, el prestador no señala la ocurrencia de eventos que hayan generado la activación del PEC, sin embargo, y como se mencionó en el numeral 1.3.3 "*Protocolo de actuación*", los que se presentan para el servicio público de acueducto, no cubren la totalidad de eventos identificados en el PEC, sumado a que no presenta protocolos de actuación / planes operativos asociados al sistema de alcantarillado de acuerdo con los eventos y riesgos identificados por el prestador.

Por lo anterior, es importante que el PEC reportado se complemente con los elementos faltantes mencionados en la presente evaluación, que conlleve a garantizar una ejecución de la respuesta apropiada por parte del prestador, ante la ocurrencia de un evento contingente.