

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES

ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIVOLO



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

GRUPO PEQUEÑOS PRESTADORES

Bogotá, diciembre de 2017

**ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE
CHIVOLO ID: 20349**

EXPEDIENTE: 2007800351700786E

ANÁLISIS 2015 – 2016

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PRESTADOR

1.1. Antecedentes

En el Municipio de Chivolo opera la Administración Pública Cooperativa de Servicios Públicos de Chivolo como Organización Autorizada, los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo desde el 1 de noviembre de 2004, a la cual como acción de vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos el día 23 de abril de 2014 se realizó visita de inspección al prestador, de la cual se generó el respectivo informe que fue enviado mediante Radicado SSPD No. 20144600253391 del 14 de mayo de 2014, dicha visita tuvo como objetivo verificar los diferentes aspectos administrativos, comerciales, técnicos y operativos.

Como resultado de dicha visita, con los diferentes hallazgos se le hicieron observaciones y recomendaciones al prestador con el fin de que diera cumplimiento a la normatividad vigente, a continuación, se relacionan aspectos relevantes de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con base en lo evidenciado durante la visita de inspección efectuada por parte de esta Superintendencia en 2014:

- (...) existen falencias estructurales de la prestación de los servicios públicos que requieren de atención inmediata por parte de COOPSERCHIBOLO LTDA y la Administración Municipal, en especial el cumplimiento general del Régimen Tarifario; manejo comercial adecuado de los servicios (medición, facturación, cartera y atención de las PQRs); no gratuidad del servicio público de alcantarillado a gran parte de los usuarios conectados; suministro de agua a la población sin riesgo; mejorar la continuidad del servicio de acueducto; operación y mantenimiento de la PTAR; prestación efectiva de las actividades básicas del servicio de aseo (recolección y transportes, barrido y limpieza de áreas públicas, comercialización y disposición final adecuada de residuos sólidos); registros de información de la operación de los sistemas; registro y reporte de la información de las actividades al SUI y capacitación del personal operativo.
- En cuanto al sistema de acueducto, en términos generales se puede evidenciar que dicho sistema fue recientemente optimizado y por lo tanto existe la capacidad instalada de los procesos de captación, tratamiento y almacenamiento para asegurar la continuidad y calidad de la prestación del servicio de acueducto. Situación por la que deberá propender el prestador, para que la infra-estructura se operada, mantenida y encargada por personal idóneo que garantice la prestación eficiente del servicio de acueducto a la población de Chibolo-Magdalena.
- En cuanto a la prestación del servicio de alcantarillado, se sugiere que con urgencia se actualice el catastro de usuarios de conformidad con las conexiones identificadas en el catastro de re-des, así como también propender en conjunto con el Municipio por el desarrollo de los proyectos que aumenten la cobertura del sistema de alcantarillado a todos los habitantes del área de influencia de la empresa.

- *Por su parte el servicio de aseo, debe ser desarrollado atendiendo las disposiciones regulatorias de las actividades y recopilando los datos de producción, recolección, transporte, barrido y disposición final de los residuos sólidos. Se requiere que con urgencia se tomen las medidas que conduzcan a la prestación eficiente de las actividades básicas del servicio de aseo relacionadas con la recolección y transportes, barrido y limpieza de áreas públicas, comercialización y disposición final adecuada de residuos sólidos. (...)*

(...) RECOMENDACIONES:

- *De acuerdo a la situación verificada en el municipio de Chibolo, se hace necesario que por parte del Prestador y el Municipio; se establezcan, implementen y mantengan acciones correctivas y preventivas en el plazo inmediato; y se inicien las gestiones tendientes a generar los instrumentos de administración, planificación y operación para mejorar la prestación de los servicios públicos en el municipio, así como también el desarrollo de las inversiones necesarias para la terminación del Plan Maestro de Alcantarillado y la prestación eficiente de las actividades básicas del servicio de aseo, entre ellas y prioritaria la consecución de un sitio adecuado y autorizado para la disposición final de los residuos sólidos.*
- *De igual manera, se le recomienda realizar el reporte de la información en el SUI, con la calidad y oportunidad debida, según los términos y procedimientos establecidos en el anexo de la Resolución Compileria No. SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010. Teniendo en cuenta el alto déficit de reporte, se recomienda iniciar por la información correspondiente a registros de los aspectos financieros (Planes contables), técnico operativo y comercial.*
- *Que las empresas de servicios públicos están llamadas a cumplir y a desarrollar las acciones administrativas, comerciales, financieras, contables, técnicas y operacionales que garantizan la prestación de los servicios con suficiencia financiera, calidad y continuidad, las cuales deben ser reportadas al sistema único de información -SUI para su correspondiente evaluación. (...)*

En el año 2015 se realizó control tarifario para los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual le fue remitido mediante Radicado 20154600428551 del mes de julio de 2015.

De igual forma esta Superintendencia elaboró control tarifario para el servicio de aseo en el año 2016, el cual fue remitido a través de Radicado 20174600822871 con fecha 27 de junio de 2017.

1.2. Situación Actual

De acuerdo a la información existente en el Sistema Único de Información SUI, el prestador presenta un alto porcentaje de información pendiente de reportar.

La última actualización del RUPS fue presentada por el prestador el 23 de mayo de 2011 y se encuentra aprobada con el imprimible 2011520349209518. No actualiza el registro desde el año 2012, por lo que no cumple con la obligación que les asiste a las empresas prestadoras de servicios públicos de actualizar al menos una vez al año el RUPS, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Resolución SSPD 47005 de 2015.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios desde el año 2008 ha venido realizando seguimiento al prestador de la municipalidad de Chivolo - Magdalena, realizándose actuaciones puntuales, la primera el 23 de octubre de 2008 relacionada con visita técnica especializada al sitio de disposición final de residuos sólidos, la segunda el 29 de junio de 2010 para realizar visita integral a la

prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, la tercera el 13 de abril de 2011 de igual manera para realizar visita integral de seguimiento a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo y la cuarta el 11 de octubre de 2012 relacionada con una capacitación para el mejoramiento de la calidad del agua, las disposiciones del régimen de los servicios públicos y elaboración de los planes de contingencias para los sistemas de acueducto, realizada en la ciudad de Santa Marta en donde participó el prestador *COOPSERCHIBOLO LTDA*.

Igualmente, la Superintendencia impuso sanción administrativa a la empresa referida, así:

Resolución sanción SSPD No. 20104400024605, por incumplimiento al Decreto 1713 sobre la disposición final y permisos ambientales y sanitarios.

Así mismo, revisado el expediente del prestador identificado con el No. **2007800351700786E** se evidenció que ha existido una permanente comunicación entre la SSPD y la Cooperativa desde el año 2008 en donde se han realizado observaciones reiterando el cumplimiento de las disposiciones del régimen de los servicios públicos, sobre todo frente a las actualizaciones del RUPS, requerimientos frente al plan de cargue de información al SUI y en general sobre los temas calidad de agua y en especial sobre la disposición final de residuos sólidos.

Al respecto, se tiene en especial que mediante el radicado Memorando No. 20124600042643 del 24 de julio de 2011, se realizó análisis del cumplimiento de la sanción impuesta por la disposición inadecuada de residuos sólidos, estableciéndose que a la fecha *COOPSERCHIBOLO LTDA* no había cumplido con la orden administrativa antes referida.

Por otra parte dentro del informe nacional del servicio de aseo desarrollado en el año 2013, se adelantaron gestiones de consolidación, clasificación y evaluación de información relacionada con la actividad de disposición final de residuos sólidos operada por los pequeños prestadores, permitiendo así clasificar a nivel nacional la existencia de sitios NO PERMITIDOS, encontrando según el contenido de las bases documentales de la SSPD, que en el Municipio de Chibolo Magdalena, se dispone los residuos sólidos en un Botadero a Cielo Abierto.

De igual forma, dado que la Ley 142 de 1994 en el numeral 3 del artículo 2, estableció dentro de los criterios de intervención del estado en los servicios públicos, la atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento básico; esta Coordinación en el marco de sus funciones y consecuente con las políticas y estrategias del gobierno nacional, adelanta el seguimiento, control y vigilancia a los prestadores menores del país a cargo del servicio público de ASEO y su actividad de Disposición Final de Residuos Sólidos.

Aspectos relevantes de antecedentes:

- *En el año 2015, el municipio presentó desabastecimiento a causa del fenómeno del Niño.*
- *Aun cuando la entidad en el año 2014, le requirió un plan de acción para la disminución de los niveles de riesgo en calidad del agua por cuanto para dicha vigencia suministró agua no apta para el consumo humano, el prestador no atendió ésta comunicación, y hasta la fecha persiste el suministro de agua con nivel de riesgo en salud.*

- Para el año 2016, la administración municipal presentó preocupación ante la Procuraduría General de la Nación, por la deficiencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios a cargo de la empresa; situación que fue puesta en conocimiento de la entidad dado los requerimientos efectuados por el organismo de control.
- Existen controversias entre el ente territorial y la empresa en torno al giro de subsidios y lo ya expuesto anteriormente; según lo señalado por la alcaldía, el prestador no da cumplimiento a los estándares para la prestación de los servicios además señala como alerta relevante la insuficiencia financiera que tiene la empresa para operar pues tiene pasivos que comprometen solvencia del prestador (Radicado SSPD No. 20174600092691 del 27 de febrero de 2017).
- Por su parte, la empresa explica que debido a que el municipio se encuentra descertificado para la administración de los recursos correspondientes en el Sistema General de Participaciones en Agua Potable y Saneamiento Básico, se nombró como interventor a la Secretaria de Planeación del municipio para que este dé el visto bueno en las cuentas que deben ser radicadas en la Gobernación, situación que ha repercutido en las demoras en el proceso, lo cual redundo en el estado de la prestación de los servicios atendidos por la deficiencia en el presupuesto (Radicado SSPD No. 20175290112102 del 24 de febrero de 2017).
- Pese a que la entidad requirió tanto al ente territorial como al prestador para conocer de fondo las acciones concretas que permitan garantizar los servicios con calidad y continuidad, los mismos no han dado respuestas de fondo frente al particular.
- El prestador para el 23 de abril de 2014, presentaba una cartera que ascendía a \$561 millones de pesos aproximadamente, cifra que no fue posible corroborar teniendo en cuenta la deficiencia de cargue de información al SUI desde el año 2014 hasta la fecha.
- Las tarifas aplicadas reflejaron la no aplicación de la metodología tarifaria, pues se cobra una tarifa fija.
- El trámite de las PQR, no se ajusta al definido por el régimen de los servicios públicos.
- De acuerdo con las muestras de la vigilancia de la calidad del agua que reposan en el Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano-SIVICAP, administrado por el Instituto Nacional de Salud, para el municipio de Chibolo se consigna lo siguiente:

Tabla No 1: Relación de muestras de vigilancia de calidad del agua para el consumo humano

MES	% IRCA MENSUAL	NIVEL DE RIESGO MENSUAL
Enero	50	Alto
Febrero	100	Inviabile Sanitariamente
Marzo	68,75	Alto
Abril	37,5	Alto
Junio	37,5	Alto
Julio	68,75	Alto
Septiembre	68,75	Alto
Octubre	100	Inviabile Sanitariamente
Diciembre	93,12	Inviabile Sanitariamente

Fuente: Radicado SSPD No. 20165290863982 del 16 de diciembre de 2016- Consulta SIVICAP

- A la fecha el prestador no cuenta con concesión de aguas.
- No hay programa de micromedición implementado.
- La PTAP solamente opera 13 horas al día, según la visita realizada por la entidad l 23 de abril de 2014.
- El prestador sectorizó la red hidráulica para suministrar el servicio, sin embargo, en promedio la continuidad esta en 12 horas día de por medio.
- No cuenta con plan de contingencias.

- Se presentan pérdidas importantes en el sistema de aducción, a causa de conexiones fraudulentas (Radicado SSPD No 20175290112102).
- Existen un tren de lagunas como sistema de tratamiento de aguas residuales.
- Se hace vertimiento a campo abierto.
- No se tiene plan de saneamiento y manejo de vertimientos -PSMV.
- La disposición final se realiza en un botadero a cielo abierto.
- No realiza las actividades de barrido y limpieza en el municipio.
- Los vehículos empleados para realizar la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos no se ajustan a lo establecido por el Decreto 1077 de 2015.

Por lo anterior la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, a través del Grupo de Pequeños Prestadores, programó nueva visita al prestador los días 26 y 27 de julio de 2017, con el fin de verificar *in situ* la situación actual de la prestación de los servicios públicos y así poder evaluar aspectos administrativos, financieros, comerciales, técnicos y operativos, en el ejercicio de las funciones de control, inspección y vigilancia asignadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por las leyes 142 de 1994 y 689 de 2001.

1.3. Datos Generales del Prestador

A continuación, se presenta la información general de la ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIVOLO ID: 20349:

Tabla No 2: Información General del prestador

Nombre	NIT.	Representante Legal	Fecha de Constitución	Tipo de Prestador	Servicios
Administración Pública Cooperativa de Servicios Públicos de Chivolo	830503264 - 8	Marina Isabel Herrera Ospina	16 de septiembre de 2004	Organización Autorizada	Acueducto Alcantarillado Aseo

Fuente: SUI – RUPS Actualización Aprobada 2011.

1.3.1. RUPS

El prestador realizó la última actualización de su registro en 2011, la cual se encuentra APROBADA por parte de la SSPD, desde la fecha no realiza actualización.

Las actividades por servicio inscritas por el prestador en la modalidad de prestador-operador en el municipio Chivolo son:

Tabla No 3 Actividades Registradas en el RUPS

SERVICIOS PRESTADOS	Servicio	Tipo prestación	Actividades
	Acueducto	Prestador Operador	Almacenamiento, captación, comercialización, conducción, distribución y tratamiento.
	Alcantarillado	Prestador Operador	Comercialización, disposición final, conducción, recolección y tratamiento.
	Aseo	Prestador Operador	Almacenamiento, aprovechamiento, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas, lavado de áreas públicas, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, comercialización, incineración, transferencia y tratamiento.

Fuente: SUI- actualización RUPS 2011 (Aprobada).

El prestador debe realizar de inmediato la actualización del RUPS, ya que existen

actividades registradas que actualmente no desarrolla en los servicios que presta según lo evidenciado en visita como son las actividades del servicio de aseo, en lo que se refiere a incineración, transferencia, tratamiento.

Por la no actualización en el registro desde al año 2011, le reiteramos la obligación que le asiste a las empresas prestadoras de servicios públicos de actualizar al menos una vez al año el RUPS, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Resolución SSPD 47005 de 2015.

Así mismo, la falta de reporte en SUI resulta contrario a la obligación general de suministro de información prevista en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, según el cual este sistema *“se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994”*.

Para el cargue de información al SUI, debe tener en cuenta el Anexo Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 *“Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035”*, de igual forma debe tener en cuenta toda la normatividad relacionada con reporte de información, la cual se encuentra disponible en el sitio en Internet www.sui@gov.co.

1.3.2. Contrato de Condiciones Uniformes – CCU:

Con lo reportado en la última solicitud de actualización de RUPS, manifiestan contar con el CCU para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, al verificar el sistema no se encontró el documento del CCU reportado en el SUI, lo que refleja un presunto incumplimiento por parte del prestador.

Por otro lado, en desarrollo de la visita de inspección se evidencio el documento en físico, el cual presenta en algunos folios con textos poco legibles y sin firma de la Gerente que en su momento lo elaboró.

Así mismo se le manifestó al prestador que una vez tenga el documento elaborado y firmado, debe realizar las gestiones ante la CRA, con el fin de que les otorguen el respectivo concepto de legalidad, y que debían reportarlo al SUI, sin embargo, el existente se encuentra disponible para consulta y/o entrega a los usuarios en las oficinas de la empresa.

Teniendo en cuenta las condiciones actuales de prestación en el municipio de Chivolo, no se da cumplimiento a temas como continuidad y calidad, establecidos en el modelo de CCU.

En general el prestador teniendo en cuenta los aspectos técnicos no da cumplimiento a lo que debe estar establecido en el CCU.

1.3.3. Certificación Municipio

De acuerdo a lo manifestado por el prestador en visita, el municipio de Chivolo se encuentra descertificado, por lo que todos los recursos deben ser tramitados ante la Gobernación de Magdalena, incluidos los subsidios que deben ser girados al prestador.

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

Imagen No 1: Sede administrativa.



Fuente: Visita julio de 2017

2.1. Aspectos Administrativos

Naturaleza jurídica: es una organización autorizada de tipo cooperativa creada para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el Municipio de Chivolo- Magdalena.

Como operador de dichos servicios, se constituyó el 16 de septiembre de 2004 e inició operaciones el 1 de noviembre de 2004, de acuerdo a la última solicitud de actualización de RUPS de mayo de 2011, en estado APROBADA y lo evidenciado en la visita de 2017.

Área de prestación del servicio: el prestador suministra los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el área urbana del municipio de Chivolo-Magdalena, para el servicio de acueducto en los corregimientos La China y la Estrella existe infraestructura entregada por Aguas de Magdalena a la administración municipal actual de Chivolo.

Contrato de operación: Existe un contrato vigente entre el municipio de Chivolo y la Administración Pública Cooperativa de Servicios Públicos de Chivolo, del 4 de mayo de 2015 y en la cláusula cuatro del contrato establece una duración de 5 años a partir de su suscripción.

Imagen No 2: Contrato de Operación

En virtud de celebrarse el presente contrato de operación, el cual se regirá por la Ley 80 de 1993, sus Decretos Reglamentarios y por las siguientes **CLÁUSULAS:**
PRIMERA: OBJETO.- El presente contrato tiene por objeto encomendar al OPERADOR, la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el área delimitada por el perímetro sanitario o área de servicios de la cabecera municipal del Municipio de Chivolo, Departamento de Magdalena tal como se haya definido en el EOT vigente a la fecha de suscripción del presente contrato. **SEGUNDA: OBLIGACIONES DE EL OPERADOR.-** Para la celebración y ejecución del presente contrato, las partes darán cumplimiento a los derechos y deberes de la normatividad vigente. En especial, **EL OPERADOR** se obliga a: 1) Recibir de EL MUNICIPIO el uso y goce de la infraestructura disponible para la prestación de los servicios objeto del presente contrato. 2) Prestar eficiente y continuamente los servicios públicos domiciliarios objeto de este contrato a los usuarios que demanden el servicio, dentro del área de operación definida en este contrato. 3) Celebrar con los suscriptores el contrato de condiciones uniformes, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios. 4) Mantener en buen estado de funcionamiento todos los componentes de los sistemas de los servicios que opera. 5) Efectuar las conexiones domiciliarias a que hubiere lugar, de conformidad con las normas reguladoras del servicio. 6) Instalar y dar lectura periódica a los aparatos de medición que registren la cantidad del consumo, entregando copia de la lectura al usuario. 7) Elaborar y distribuir las facturas a los usuarios teniendo en cuenta la estratificación socioeconómica

Fuente: Información suministrada en visita julio de 2017

ASI GANA LA GENTE

Alcaldía Municipal De Chivolo Transversal 5ª No 1ª-80 Telefax 095-4854213

vigente y el régimen tarifario. 8) Cobrar y recaudar oportunamente los pagos correspondientes por la prestación de los servicios. 9) Aplicar a los valores recaudados el régimen económico que este contrato establece. 10) Atender oportunamente las peticiones, quejas y recursos de los usuarios del servicio y resolver las inquietudes hasta donde sea de su competencia o tramitarlas ante el ente competente. 11) Efectuar todas las inversiones y gastos que demandé el mantenimiento de los sistemas. 12) Formular planes y programas para el desarrollo de los servicios consultando las políticas establecidas por el gobierno nacional, departamental y municipal. 13) Mediante una explotación razonable de los servicios, buscar su costeabilidad y recursos para proyectos de expansión. 14) Recuperar vía tarifas y subsidios los costos correspondientes a la administración, operación y mantenimiento de los sistemas, además de las reposiciones que requiera para un óptimo funcionamiento de la infraestructura, mediante la aplicación de un sistema tarifario acorde con la capacidad de pago de los usuarios y con las metodologías definidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). 15) Adoptar las normas y procedimientos establecidos por el Gobierno Nacional sobre control de calidad del agua (Decreto 475 de 1998 y 1575 de 2007 o normas que lo sustituyan o reglamenten) y en general sobre los aspectos ambientales y el control de la calidad de los servicios objeto del presente contrato. 16) Recaudar los valores por servicios prestados objeto de este contrato a partir de la fecha de entrada en vigencia del mismo y consignar en las cuentas creadas para tal fin el monto recaudado dentro de los 30

Fuente: Información suministrada en visita julio de 2017

Organigrama Institucional: existe definida una estructura de organigrama que permite establecer su composición administrativa, comercial y técnica para el desarrollo de las actividades como prestador de los servicios públicos en el Municipio de Chivolo. De acuerdo al personal contratado actualmente, es necesario que actualicen el organigrama.

Imagen No 3: Organigrama

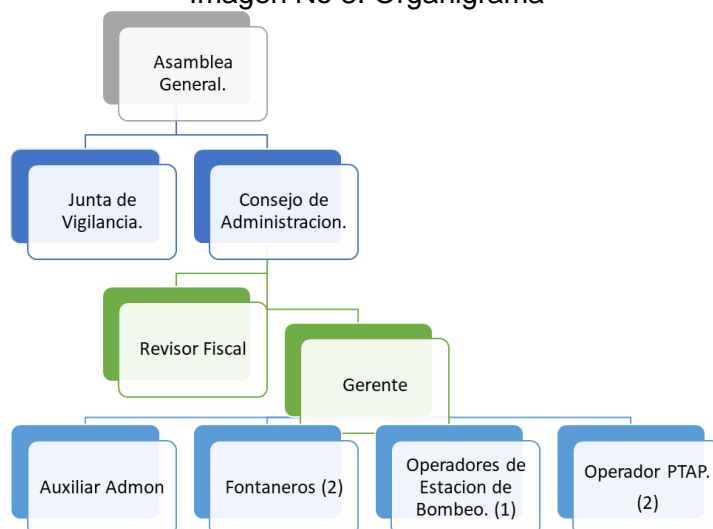


Imagen suministrada durante la visita de julio de 2017

Personal: A continuación, se relaciona la información del personal que labora en la Empresa:

Personal Administrativo: Un (1) Gerente, Un (1) Auxiliar Administrativo.

Personal Operativo: Dos (2) Operadores de Planta de Captación – Dos (2) Operadores de Planta de Tratamiento y Tres (3) Fontaneros (acueducto y alcantarillado).

Personal externo de contrato: Un (1) Contador y Un (1) Revisor Fiscal.

Tabla No 4: Personal

Número	Área	Tipo de Contrato	
4	Administrativa	2 Planta	2 OPS
7	Acueducto - Alcantarillado	4 Planta	3 OPS
0	Aseo	manifiestan en visita no estar desarrollando la actividad de barrido y limpieza, por falta de recursos para su contratación	
0	SUI	manifiestan en visita no tener personal contratado para las actividades de reporte al SUI	

Fuente: Información suministrada en la visita

Cuentan con un manual de funciones elaborado en el año 2006, en el cual se evidencia información desactualizada, por lo que se le sugiere al prestador realizar gestiones que le permitan tener un manual actualizado con los cargos existentes a la fecha aprobados por Junta Directiva y establecidos para la operación de la empresa.

La información del personal no se encuentra reportada en el SUI, en el formato "PERSONAL POR CATEGORÍA DE EMPLEO", lo que no permite realizar una comparación por años de análisis.

Parafiscales: Para los trabajadores de Planta, manifestaron que desde hace seis meses no realizan pagos de parafiscales, por lo que se les informa los graves perjuicios que se le generan a la empresa al presentar incumplimiento que le acarrearán diferentes multas y sanciones por parte de las entidades competentes.

La gerente suministró soportes del último pago de parafiscales y reiteró que se encontraban atrasados en los pagos. A los contratistas les exigen pago mensual de salud, pensión y ARL cuando se realizan OPS.

Certificación en competencias laborales por Aguas de Magdalena: Se informó que se encuentran certificados en competencias laborales para lo cual evidencian copias de los soportes de acreditación.

Comité de Desarrollo y Control Social – CDCS y Vocal de Control: Se evidenció el Decreto Municipal No.032 del 27 de diciembre de 2010, en el cual fue reconocido el Sr. Jaime de Jesús Lozano Andrade como el Vocal de Control de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas y telefonía y no se ha realizado nueva elección a la fecha.

Lista de usuarios: El prestador informa que tiene actualizado a la fecha el listado de usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el sistema comercial existente (INTEGRIN), se evidenció que dicho listado contiene código del suscriptor, uso, estrato, nombre, dirección y estado.

Catastro de usuarios: Se cuenta con un catastro de usuarios debidamente desarrollado, manifiesta la gerente que Aguas del Magdalena realizó el Catastro de Usuarios del municipio en diciembre del año 2013, sin embargo, al revisar el archivo en Excel que les fue entregado, falta información por actualizar incluyendo las cédulas catastrales.

Fondo de Solidaridad y Redistribución de ingresos – FSRI: Fue creado en el municipio de Chivolo, mediante Acuerdo No.023 del 31 de agosto de 2004.

2.2. Aspectos Financieros

2.2.1 Cargue de Información

Una vez verificado el Sistema Único de Información, se pudo establecer que el prestador NO reporta información financiera desde la vigencia 2012 hasta la vigencia 2016.

Se le hace alusión al prestador sobre la importancia de adelantar las acciones necesarias para garantizar el oportuno reporte de la información real al SUI, ya que ésta se constituye en una obligación general de los prestadores, prevista en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, según el cual este sistema *“se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994”*.

Para el cargue de información al SUI, debe tener en cuenta el Anexo Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 *“Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035”*.

En dichas Resoluciones se determinan fechas límite de cargue, motivo por el cual son de obligatorio cumplimiento y no son prorrogables, por lo que los aplicativos de reporte

se mantendrán disponibles sin perjuicio de las acciones de control que pueda adelantar la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Se le informa el prestador que para el reporte de información financiera al SUI, hasta la vigencia 2015 se debe hacer con los parámetros contables tradicionales para reportar el PUC, por cada servicio y total consolidado semestral y anual, mientras para la vigencia del 2016 en adelante debe aplicar lo establecido en la Resolución SSPD N° 20161300013475 de 2016, correspondiente al reporte de información financiera bajo las Normas de Información Financiera – NIF.

2.2.2 Elaboración de Estados Financieros

Por la ausencia de información en SUI, se le solicitó en visita al prestador estados financieros en físico firmados por contador al cierre de las vigencias 2015 y 2016 y así mismo se le recuerda la obligación que tiene como prestador del reporte al SUI del respectivo PUC por cada servicio y consolidado semestral y anual para 2015. El prestador suministró estados financieros firmados por contador y archivos en Excel 2015-2016.

Es oportuno manifestar que la información entregada por el prestador para la vigencia del 2016, ya que presuntamente no existe ecuación patrimonial, toda vez que los pasivos y el patrimonio ascienden a \$4.730.348.000 mientras que el activo es de \$4.713.774.000, por tal motivo no es viable analizar dicha vigencia y adicionalmente los estados financieros allegados son considerados por fuera de los términos de ley toda vez que estos presuntamente no fueron preparados bajo las normas de información financiera NIF.

2.2.2.1 Balance General

Tabla No 5 Balance

BALANCE GENERAL		
DETALLE	2.015	%
Activo	4.281.051.000	100%
Efectivo	288.000	0%
Deudores Serv. Públicos	874.053.000	20%
Deudores Servicio de Acueducto	621.018.000	15%
Deudores Servicio de Alcantarillado	24.842.000	1%
Deudores Servicio de Aseo	228.193.000	5%
Subsidio Servicio de Acueducto	0	0%
Otros Act. CP	0	0%
Activo Corriente	874.341.000	20%
Propiedad, Planta y Eq.	4.137.762.000	97%
Depreciación Acumulada	731.052.000	17%
Propiedad, Planta y Equipo Neto	3.406.710.000	80%
Total Activo No Corrientes	3.406.710.000	80%
Total Activos	4.281.051.000	100%
Pasivos	337.955.000	8%
Obligaciones Laborales	143.515.000	3%
Cuentas por pagar	194.440.000	5%
Otros Pasivos	0	0%
Total Pasivo Corriente	337.955.000	8%
Total Pasivo no Corrientes	0	0%
Total Pasivos	337.955.000	8%
Aportes Sociales	3.920.261.000	92%
Resultado de Ejercicios Anteriores	0	0%
Resultado del Ejercicio	22.835.000	1%
Total Patrimonio	3.943.096.000	92%
Total Pasivo + Patrimonio	4.281.051.000	100%

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

En lo referente al Balance General se pueden observar las siguientes situaciones:

1. Se observa que el efectivo equivale al 0,01% del total del activo, situación que genera una alerta importante, dado que la cantidad de efectivo no era suficiente para poder cubrir sus obligaciones con terceros.
2. La Propiedad, Planta y Equipo-PPyE neta, representa el 80% del total del activo, por lo que llama la atención que el activo del prestador carece de liquidez para mitigar las posibles contingencias.
3. El Total de los pasivos equivalen al 8% de los activos, escenario razonable para el prestador, ya que se podría acceder a créditos con entidades financieras y/o proveedores para optimizar la prestación de los servicios públicos a cargo.
4. Llama la atención, que la cartera representa el 20% de los activos y el 1022% de los ingresos operaciones, por lo que se puede colegir que existe una mala cultura de pago, por lo cual se puede colegir que el prestador no cuenta con buena liquidez.

2.2.2.2 Estado de Resultados

Tabla 6 Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS		
DETALLE	2.015	%
Ingresos Operacionales	85.559.000	100%
Servicio de Acueducto	12.963.000	15%
Servicio de Alcantarillado	3.889.000	5%
Servicio de Aseo	10.990.000	13%
Otros servicios	57.717.000	67%
Costo de Ventas y Operación	0	0%
Utilidad Bruta	85.559.000	100%
Gastos Operacionales	555.670.000	649%
Gastos de Administración	129.748.000	152%
Gastos Operacionales	425.922.000	498%
Resultado Operacional	-470.111.000	-549%
Otros ingresos	495.793.000	579%
Otros gastos	2.847.000	3%
Resultado antes de Impuestos	22.835.000	27%
Impuesto de renta y Complementarios	0	0%
Resultado Neto	22.835.000	27%

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

Como se observa en el estado de resultado del 2015, el comportamiento al final de la vigencia muestra resultados positivos, sin embargo, los ingresos producto de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo presentan una participación muy baja, situación generada por la cultura de no pago por parte del total de suscriptores.

Con lo anterior, si bien es cierto presentaron utilidad al cierre del ejercicio 2015 al contar solo con los recursos de subsidios, la no recepción de dineros producto de la facturación por la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, ocasiona una situación preocupante que conlleva a insuficiencia financiera, lo que no permite presuntamente garantizar la prestación de los servicios públicos adecuadamente, situación que exige aclaraciones con las acciones a tomar frente a esta problemática de la cultura de no pago.

Teniendo en cuenta que dicha cultura de no pago viene desde hace varios años, los altos costos de operación por consumo de energía y los insumos para tratamiento en la PTAP, han llevado a la APC a una situación que de no recibir subsidios, es inviable desde el punto de vista financiero, de igual forma esta situación impide realizar inversiones en infraestructura para el sitio de disposición final de residuos sólidos,

planta de tratamiento de aguas residuales, redes y PTAP para garantizar una prestación óptima.

Finalmente, llama la atención que el prestador registra como costos de operación y ventas \$0, por lo cual se le solicita la respectiva aclaración.

2.2.3 Indicadores Financieros

Tabla No 7 Indicadores

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS	
INDICADORES DE LIQUIDEZ	2015
Razón Corriente	2,59
Pureba de Efectivo	0,0009
Prueba Acida	2,59
Rotación Cuentas por Cobrar (días)	3728,76
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO	2015
Deuda Total	7,89%
Deuda Corto Plazo	100,00%
Deuda Financiera	N/D
INDICADORES DE RENTABILIDAD	2015
Margen Operativo	-549,46%
Margen Neto	26,69%
ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	0,58%
ROA (Rentabilidad sobre Activo)	0,53%

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

Razón Corriente

Este indicador muestra la capacidad de pago que tiene el prestador, toda vez que tiene \$2,59, para pagar \$1 de las obligaciones adquiridas, escenario positivo para la empresa, toda vez que tendría acceso a créditos para realizar inversiones y/o cumplir con posibles contingencias.

Prueba de Efectivo

En lo que respecta al Efectivo (Caja y Bancos) se tiene de este \$0,0009, para cubrir \$1 de las obligaciones a corto plazo, situación que alarma ya que el prestador no cuenta con efectivo suficiente para cumplir con sus acreedores.

Prueba Acida

Este indicador muestra el mismo resultado de la Razón Corriente (2,59), ya que el prestador analizado no contempla el rubro inventarios, es por ello que el resultado es el mismo al citado indicador.

Rotación Cuentas por Cobrar

Según se puede observar el indicador tiene una rotación de cuentas por cobrar alta, toda vez la rotación de las misma es de 3728 días, situación que se complementa con el indicador prueba de efectivo, ya que el prestador factura, pero se recaudo es bajo, por lo cual se despierta alarmas pues no carece de efectivo para realizar las medidas necesarias para la prestación eficiente de los servicios a cargo.

Deuda Total

El prestador no tiene obligaciones significativas ya que representan el 7,89% del activo de 2015.

Deuda Corto Plazo

Se tiene que el 100% de la deuda que posee el prestador corresponde al corto plazo.

Deuda Financiera

No fue factible general este indicado, ya que el prestador no tiene obligaciones financieras, de acuerdo a la información suministrada.

Margen Operativo

Se observa que para la vigencia 2015 un resultado negativo, por lo que se podría colegir que presuntamente que no es viable ya que los ingresos no cubren a la medida los gastos.

Margen Neto

Este indicador se muestra positivo a pesar que tenga un margen operativo negativo, esto obedece principalmente a que las partidas de otros ingresos soportaron la operación del prestador.

ROE – ROA

De acuerdo a los resultados negativos obtenidos para los indicadores ROE y ROA, se tiene que ni la inversión de los socios ni los activos, fueron los suficientes para generar valor, al prestador.

2.2.4 Indicador Financiero Agregado – IFA

A continuación, se relaciona la clasificación del prestador

Tabla No 8 IFA

Aspecto	2015	RANGO
L (Liquidez)	2,75	1
ER (Eficiencia en recaudo)	No Reporte	3
CC (Coeficiente cubrimiento de costos)	0,05	3
IFA	3	Riesgo Alto

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

Es oportuno manifestar que el prestador no ha reportado la información financiera de la vigencia 2015, por tal motivo al realizar el cálculo se obtuvo como resultado riesgo alto y es el que se encuentra publicado en la página web de la SSPD.

Por lo anterior, se recolecto en campo información financiera para realizar el cálculo obteniendo como resultado riesgo alto, a pesar que el prestador obtuvo el resultado del ejercicio positivo, toda vez que los ingresos percibidos por la prestación de servicios públicos domiciliarios fueron inferiores a los costos y gasto, ya que el 85%

del total de los ingresos se obtuvieron por transferencias de subsidios y dicho rubro no es una variable para el cálculo del IFA, adicionalmente no se tiene información del total facturado por tal motivo la eficiencia del recaudo genera riesgo alto.

Frente a la vigencia 2016, ese año no es viable el cálculo toda vez que el prestador debe aplicar Normas de Información Financiera – NIF y bajo dichas normas aún no existe metodología para el cálculo del IFA.

2.2.5 Proceso de convergencia normas NIF

De igual forma se le informa que a partir de la vigencia 2016, el prestador se debe reportar los estados financieros bajo Normas de Información Financiera NIF, donde la preparación obligatoria inicio en el año 2014.

Con el fin de que pueda tener acceso a lo relacionado con las NIF y procesos de clasificación dependiendo del Grupo al que pertenece, se le informa al prestador sobre las etapas que debe seguir y las respectivas Resoluciones emitidas relacionadas con el tema para el oportuno y correcto reporte al SUI. Se entrega material en PDF con presentación de conceptos básicos sobre dicha normatividad, no sin antes recordarle que el Contador contratado para llevar la contabilidad en la empresa puede brindarle el apoyo necesario para la elaboración de lo requerido.

Tabla No 9 Clasificación

Primer Paso CLASIFICACION

ETAPA	AÑO	RESOLUCIÓN	GRUPOS	INFORMACIÓN	CÓDIGO	FORMULARIOS Y FORMATOS
Preparación Obligatoria 2014	2014	Res. 20141300004095 21/02/2014	2	Reporte clasificación y plan de implementación	NIF-A-0005	Formulario A1 – NIF: Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales
					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
					NIF-A-0010	Formulario C - NIF: Avance de Ejecución del Plan de Implementación NIFF Anual

Segundo Paso ESFA – Estado Situación Financiera Actual

ETAPA	AÑO	RESOLUCIÓN	GRUPOS	INFORMACIÓN	CÓDIGO	FORMULARIOS Y FORMATOS
Inicio de Transición 2015	2015	Res. 20151300020385 29/07/2015	G-2, Vol G-1 y Res 414	Reporte ESFA, Conciliación y Revelaciones y Políticas	NIF-A-0014	Formulario 1: Información General
					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
					6039	Formato 15 - Conciliación Patrimonial Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada
					6040	Formato 16 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada
					6035	Formato 17 - Estado de Situación Financiera de Apertura Consolidado
					6041	Formato 18 - Revelaciones y políticas Estado de Situación Financiera de Apertura Consolidado
					6042	Formato 19 - Información Empresas Incluidas en la Consolidación
					6043	Formato 20 - Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada Consolidado
					6044	Formato 21 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada Consolidado

Tercer Paso Archivos XBRL

ETAPA	AÑO	RESOLUCIÓN	GRUPOS	INFORMACIÓN	CÓDIGO	FORMULARIOS Y FORMATOS
Nuevos Marcos Normativos	2016	Res. 20161300013475 19/05/2015	- Grupos 1 y 3 - Grupos 2, 414 y Vol G-1	Requerimientos de información Financiera de 2015 en XBRL	NIF-A-0015	Formulario Único de Clasificación
					XBRL	Estados Financieros Comparados 2015 - Grupos 1 y 3
					XBRL	Notas a los Estados Financieros Comparados 2015 - Grupos 1 y 3
					XBRL	Formatos Complementarios 2015 - Grupos 1 y 3
					XBRL	Estados Financieros NO Comparados 2015 - Grupos 2, 414 y vol G-1
					XBRL	Notas a los Estados Financieros NO Comparados 2015 - Grupos 2, 414 y vol G-1
XBRL	Formatos Complementarios 2015 - Grupos 2, 414 y vol G-1					

3. ASPECTOS TECNICOS

A continuación, se relacionan los aspectos técnicos con los que cuenta el prestador para la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con base en la información que fue recopilada a través de las visitas de inspección adelantadas al MPD durante las vigencias 2015 – 2017, ya que al verificar el SUI, se evidenció que el prestador no ha reportado la información técnica correspondiente.

3.1. Servicio de Acueducto

Generalidades:

Se reitera que teniendo en cuenta las condiciones actuales de prestación en el municipio de Chivolo, en temas como continuidad y calidad, no da cumplimiento a lo establecido en el modelo de CCU.

Área de prestación: El municipio presta el servicio de acueducto en el casco urbano del municipio de Chivolo-Magdalena.

Sistema Acueducto. El sistema está conformado por captación – conducción – tratamiento – almacenamiento – distribución – comercialización.

Fuente de abastecimiento: La fuente de abastecimiento es de tipo superficial, (Ciénaga de Zapayán), presentaba buenas condiciones de suministro de agua al momento de la visita.

Sin embargo, como informó la gerente en temporadas secas (meses de enero, febrero, marzo y parte de abril) la infraestructura de captación se colmata de lodo y se hace difícil la captación, durante esa época, la fuente presenta condiciones físicas y organolépticas de olor, color y turbiedad asociados a la proliferación de algas, que aumenta los costos de tratamiento.

Imagen No 5 Ciénaga de Zapayan



Fuente: visita 2017

Cuentan con planta de bombeo de captación con motores de 125 hp, la cual fue construida en 1999 aproximadamente y en el año 2011 fue sometida a un proceso de optimización junto con el sistema de captación y distribución.

Imagen 6 Estación de Bombeo



Fuente :Visita 2017.

En promedio, el sistema es operado 13 horas al día, de 5 am a 6 pm. El sistema presenta 2 estaciones de bombeo, la primera en la captación y la segunda desde la PTAP al tanque de distribución.

El prestador no reporta la correspondiente información en SUI para 2015-2016, para lo cual debe tener en cuenta el estado de cargue información a través del enlace http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.

Por su parte el artículo 6.4.1.2 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores del servicio de acueducto, deben hacer el registro de las fuentes “*superficiales y subterráneas de uso en abastecimiento*”, en este sentido se verificó que el prestador no ha registrado las fuentes de las que se abastece.

Teniendo en cuenta que el prestador no ha efectuado el reporte del registro de la fuente superficial como señala el anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, no se cuenta con información relacionada con concesión de aguas, por tanto, no es posible efectuar un análisis comparativo frente al particular.

Concesión de aguas: La Gerente informa que se encuentra en trámite de renovación pues se venció en el año 2016, sin embargo, no se evidenciaron los respectivos soportes.

Captación: Está ubicada a un costado de la Ciénaga de Zapayán a 16.73 km de la PTAP. Este sistema está conformado por una estación de bombeo e impulsión, el cual contiene una caseta de bombeo dividida en dos secciones, uno para el sistema eléctrico y el otro para las bombas, junto a una estructura en piedra que canaliza la entrada del agua al pozo de succión. El sistema tiene una capacidad de bombeo de 35 l/s.

De la captación se conduce el agua por 1,5 km en polietileno con una tubería de 8” y 15 km en PVC hasta la planta. Dicha tubería es vulnerada por los finqueros de la zona con conexiones fraudulentas (Documento catastro de redes). Adicionalmente se le suministra agua al corregimiento el Moler, acuerdo de contraprestación por la ubicación de la captación.

Adicionalmente, en visita informaron que para el proceso de reparaciones y adquisiciones de accesorios de las tuberías de polietileno instaladas en la ejecución del contrato adelantado por el PDA para las actividades de captación y aducción, la APC compró una máquina de termo fusión de 10 pulgadas y reducciones, ya que anteriormente tenían que contratar estos bienes y servicios con contratistas que no se encontraban en la zona y por lo tanto las reparaciones y demás dependían de la disponibilidad del proveedor que se ubica en la ciudad de Barranquilla, situación que ha mejorado los tiempos de reparación cuando hay fallas que se presentan. (en promedio una o dos al mes).

Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP: El prestador opera una planta de tipo convencional, ubicada a 4,5 km aproximadamente del área urbana sobre la vía que conduce a Piedras de Moler, construida en el año 1997 y optimizada en el año 2011.

La planta no se encuentra debidamente encerrada con malla eslabonada, no cuenta con puerta, ni identificación, cuentan con vigilante para la noche. Se evidenció iluminación y acceso adecuado tanto peatonal como para vehículos.

La PTAP, a pesar de estar en funcionamiento, presenta deterioro por uso, filtraciones en sus componentes y falta de mantenimiento en bombas y demás elementos.

Imagen 8 PTAP



Fuente: Visita 2017

El sistema cuenta con tanque de quietamiento, aireación, mezcla rápida, floculación-coagulación, sedimentación, filtración y desinfección. Según información de los operarios de la PTAP, dicho sistema fue optimizado hace 6 años, pero no se le ha realizado un nuevo mantenimiento general.

No existen instrumentos de medición del caudal de entrada a la planta, sin embargo, se evidencio a la salida del tanque de almacenamiento un macromedidor, del cual informaron realizan lectura diariamente.

Se evidencio la presencia de insumos utilizados para el tratamiento del agua, sulfato y cloro gaseoso y granular, sin embargo, al momento de la visita informaron que solo estaban utilizando cloro granulado por dificultades para la compra del cloro gaseoso.

Caudal de diseño PTAP: 43,1 l/s para el año 2034. (Fuente documento manual de operaciones).

Caudal tratado: Estiman que son 30 /s.

El prestador no reporta la correspondiente información en SUI para 2015-2016, para lo cual debe tener en cuenta el estado de cargue información a través del enlace http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.

Químicos utilizados para el tratamiento del agua: Como coagulante utilizan sulfato de Aluminio tipo B. De igual manera para el proceso de desinfección, se utiliza cloro granular. En el momento de la visita no se encontraba en funcionamiento el proceso de dosificación de insumos utilizados, adicionalmente no contaban con reactivos, situación que debe ser solucionada por el prestador de manera inmediata.

Operarios: De nómina: Dos (2) Operadores de captación en turnos de día completo. Dos operarios Planta PTAP y tres (3) Fontaneros.

Laboratorio y dotación básica: La PTAP cuenta con espacio de laboratorio (Instalaciones e instrumentación) sin embargo al momento de la visita no estaba operativo. Se evidenciaron instrumentos para ensayos de laboratorio (Prueba de Jarras, test de cloro y otros, phmetro, balanza, vidriería), pero al momento de la visita no estaban operativos y se encontraban en su gran mayoría deteriorados



Registros PTAP o Libro diario de operación: En la PTAP, se llevan registro físico en un libro diario de suministros de los dos productos químicos utilizados, así como también de actividades o eventos diarios de la operación.



Tanque de Almacenamiento: Poseen un tanque semienterrado en concreto reforzado de 180 mts 3 y un tanque elevado en buen estado con capacidad de 360 mts3.

El prestador no reporta la correspondiente información en SUI para 2015-2016, para lo cual debe tener en cuenta el estado de cargue información a través del enlace http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_admin_028.

Imagen 8 Tanque de almacenamiento



Fuente visita 2017

Red de Distribución: Aproximadamente son 22.5 kilómetros de tubería de diferentes dimensiones, que oscilan entre 4, 3, 2, 1 y ½ pulgada, con una mayor extensión de las de 3”, toda la tubería de PVC de acuerdo a la información suministrada en visita.

En la red existen tres sectores con válvulas que los independiza, las cuales se manipulan para eventos del suministro por sectores; 20 de julio, 23 de abril y Chivolo.

3.1.1. Indicadores de la prestación del servicio de Acueducto

Cobertura: urbana del 90%. Población 21.335 –Viviendas urbanas 2523, suscriptores 2284.

Si bien es cierto presenta un alto porcentaje de cobertura, el prestador debe informar cuales son las acciones a tomar que le permitan prestar el servicio de acueducto al 100% de la población.

Índice de Continuidad: De acuerdo a la información suministrada por el prestador, se suministra el servicio en tres sectores de forma alternada, un día de por medio, 12 horas al día. Se reactivó el servicio el 19 de julio ya que por daños estuvo 15 días sin servicio el municipio y se suministraba agua en un pozo de propiedad del municipio donde cada habitante se acercaba por el agua.

El artículo 136 de la Ley 142 de 1994 establece que: “(...) La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos. (...) El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta Ley, falla en la prestación del servicio”.

Adicionalmente en el cuadro número 9 del artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, establece los siguientes rangos de acuerdo a las horas de prestación del servicio, empleados para realizar el cálculo del índice de riesgo por abastecimiento de agua por parte de la persona prestadora:

Tabla 10. Continuidad del servicio.

Continuidad del servicio	
0-10 HORAS/DÍA	INSUFICIENTE
10.1-18 HORAS/DÍA	NO SATISFACTORIO
18.1-23 HORAS/DÍA	SUFICIENTE
23.1-24 HORAS/DÍA	CONTINUO

Conforme a la información recolectada por esta Entidad en visita de inspección realizada al prestador en el año 2017, se identificó que la continuidad del prestador es insuficiente.

Calidad del Agua

Puntos concertados: Cuentan con el acta de puntos concertados para el muestreo de calidad de agua, donde se estipulan 4 puntos. El acta tiene fecha del 22 de mayo de 2015, y fue suscrita por representantes de la autoridad sanitaria y del prestador. Sin embargo, fue construido un punto adicional pero no ha sido actualizada el acta.

Puntos materializados: Se tenía estipulado según informo la gerente que el día 27 de julio de 2017, realizaran la visita para la concertación y posterior suscripción del acta de recibo a conformidad de los 5 puntos. Durante la visita se evidenciaron los puntos construidos. A la fecha de elaboración de la presente evaluación no se han suministrado los respectivos soportes por parte del prestador.

Los artículos 6° y 7° de la Resolución 811 de 2008 definen los lineamientos a seguir por parte de los prestadores para la materialización y recibo a conformidad de los puntos de muestreo en la red de distribución. Adicionalmente, el artículo 6.4.3.8 de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que las personas prestadoras deben realizar el cargue al SUI de la copia del acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo, realizada con la autoridad sanitaria competente.

Si bien es cierto cumple con la obligación de contar con los respectivos puntos para la toma de muestras, el prestador no ha realizado el respectivo cargue al SUI. El prestador no reporta la correspondiente información en SUI para 2015-2016, para lo cual debe tener en cuenta el estado de cargue información a través del enlace http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.

Resultados muestras de control de calidad del agua: El prestador no realiza muestras de control por lo que presuntamente se incumple con lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, donde se indica que todas las empresas prestadoras del servicio público de acueducto, deben realizar la toma de muestras de control de calidad del agua, con el fin de llevar un control de los parámetros físicos, químicos y microbiológicos del agua suministrada para consumo humano.

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

Resultados muestras de vigilancia de calidad del agua:

En visita no se evidenciaron los resultados de las muestras realizadas por la autoridad sanitaria, sin embargo, una vez constatado el sistema SIVICAP se pudo evidenciar lo siguiente:

Tabla No. 11 – Relación de muestras de vigilancia de calidad del agua para el consumo humano

MES	% IRCA MENSUAL	NIVEL DE RIESGO MENSUAL
Enero	50	Alto
Febrero	100	Inviabile Sanitariamente
Marzo	68,75	Alto
Abril	37,5	Alto
Junio	37,5	Alto
Julio	68,75	Alto
Septiembre	68,75	Alto
Octubre	100	Inviabile Sanitariamente
Diciembre	93,12	Inviabile Sanitariamente

Fuente: Consulta SIVICAP 2017

Una vez consultada la información que reposa en la sabana del Sub Sistema de Información para Vigilancia de Calidad de Agua Potable - SIVICAP, se encontró que el prestador presentó nivel de riesgo alto e inviable sanitariamente durante el año 2016, situación que genera una alerta para que el prestador realice acciones para subsanar de manera inmediata este escenario, sin perjuicio de las acciones de control que pueda desplegar esta entidad.

Por tal razón, el prestador no cumple con los parámetros básicos para garantizar calidad del agua apta para el consumo humano, según lo establecido en el Decreto 1575 de 2007, la Resolución 2115 de 2007, la Resolución 811 de 2008 y demás resoluciones complementarias, expedidas por el Ministerio de Protección Social y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, de acuerdo a la población atendida por persona prestadora por municipio.”

Micromedidores: No se tienen registros de los usuarios que poseen medidor y su estado, dado a que no realizan lectura de los mismos, por cuanto la tarifa cobrada la han denominado plena, y adicionalmente llevan varios meses sin cobrar el servicio por la continuidad del servicio que se cataloga “INSUFICIENTE” conforme la Resolución 2115 de 2007 .

Macromedidor: Existen en la salida de la PTAP, en el tanque de almacenamiento y distribución y tres para cada uno de los sectores en buen funcionamiento al momento de la visita

Indice de agua no contabiliza (IANC): el prestador no realiza los correspondientes cálculos para la estimación del agua no contabilizada.

Plan de Ahorro y uso eficiente del agua – PUEAA: Tienen documento, pero no ha sido remitido a la Corporación. El artículo 3 de la Ley 373 de 1997, establece: “(...) Cada entidad encargada de prestar los servicios de acueducto, alcantarillado, de riego y drenaje, de producción hidroeléctrica, y los demás usuarios del recurso hídrico presentarán para aprobación de las Corporaciones Autónomas Regionales y demás

autoridades ambientales, el Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua. (...)”. Respecto de lo anterior, el PUEAA actualizado en el año 2017, se envió para revisión de la autoridad ambiental el 27 de abril de 2017.

Plan de Contingencias: Cuentan con el documento en medio magnético, pero no ha sido remitido a la SSPD, por lo que esta entidad no ha podido realizar la respectiva revisión.

Registros de daños del sistema de acueducto: No se llevan registros de daños del sistema de acueducto.

Programa de control de pérdidas: El prestador no ha elaborado el programa.

Medición de Presión: No realiza la medición de las presiones de servicio.

Demanda y capacidad instalada

Cálculos de dotación neta máxima¹ y bruta teórica² (Resolución 1096 de 2000)

Para realizar los cálculos, se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

- Se realizó la estimación de la demanda de agua potable para el municipio durante los próximos 25 años.
- Se tomó una tasa de crecimiento estimada con base en los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005, del 0,30%.
- Una población cabecera proyectada por DANE para el año 2017 equivalente a 10.816 habitantes.
- Capacidad instalada de la PTAP de 43,1 L/s.
- Pérdidas máximas permitidas por la norma del 25%.
- Operación del sistema estimado de 24 horas.
- La dotación máxima es de 140 L/hab/día, según resolución 330 de 2017.

Tabla 1 Cálculos de las demandas

Proyectada DANE 2017	Pérdidas	Dotación Neta	Dotación Bruta	Caudal medio diario (L/s)	Coefficiente K	Caudal máximo diario (L/s)	Caudal máximo horario (L/s)
10.816	25%	140	187	23,37	1,3	30,38	39,49

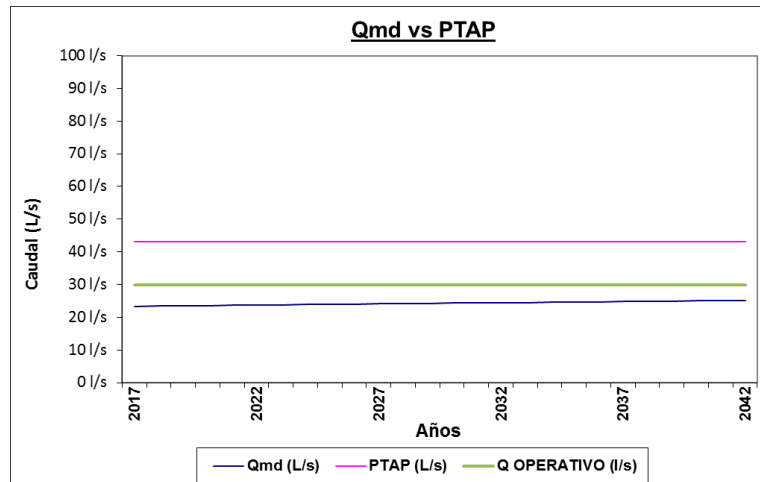
Fuente: Cálculos SSPD – 2017

Teniendo en cuenta la particularidad de la operación del sistema de abastecimiento del municipio de La Jagua del Pilar, se realizó la siguiente gráfica con el fin de mostrar el caudal de demanda teórica vs. la capacidad instalada del sistema de acuerdo con la capacidad actual instalada de la PTAP de 43,1 L/s y bajo el escenario de pérdidas teórico de 25%.

Gráfica 1 Caudal medio diario Vs Capacidad instalada PTAP (casco urbano)

¹ Es la cantidad de agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante sin considerar las pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.

² Es la cantidad de agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante considerando para su cálculo el porcentaje de pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.



Fuente: cálculos SSPD

De lo anterior se refleja:

- El prestador presenta un superávit de agua producida al día con relación al caudal medio diario teórico, si el sistema operara las 24 horas del día.
- Presuntamente está ingresando a la PTAP un caudal por debajo del diseño de la infraestructura, sin embargo teniendo en cuenta lo reflejado en la anterior gráfica presuntamente existe un consumo excesivo por parte de los usuarios, dado que según los cálculos teóricos los usuarios del casco urbano el caudal medio diario es de 23,37 L/s, y a su vez se presentan pérdidas considerables no cuantificadas por el prestador en las unidades del sistema de aducción y conducción.
- Lo anterior también se apoya dada la inexistencia de un programa de micromedición instalada, así como la implementación un programa de ahorro y uso eficiente del agua y control de pérdidas técnicas en el sistema de abastecimiento y el nivel del agua de la fuente abastecimiento que se ve afectado en temporada seca.
- Se recomienda al prestador realizar un análisis frente al posible déficit a futuro en la fuente de abastecimiento.

Plan Maestro de Acueducto: A cargo del municipio y fue realizado y ejecutado entre el 2010 y 2012.

3.2 Verificación del Servicio de Alcantarillado

El municipio de Chivolo cuenta con un sistema de alcantarillado combinado, funciona por gravedad. El catastro de redes informa que las redes existentes se encuentran funcionando y en buen estado y que se encuentran conexiones domiciliarias, generalmente hechas con tubería de PVC de 4" y 6" de diámetro.

Al respecto, la empresa solo tiene identificados en su sistema comercial y cobra el servicio a 1957 suscriptores para una cobertura del 75%, teniendo en cuenta que son 2.523 viviendas en área urbana.

El prestador no reporta la correspondiente información en SUI para 2015-2016, para lo cual debe tener en cuenta el estado de cargue información a través del enlace http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.

Redes sistema de Alcantarillado: Consistente con lo observado en el diagnóstico realizado por el Municipio en el año 2011, catastro de redes, el sistema presenta redes y pozos en buen estado y en funcionamiento. De igual manera el estudio referencia que el municipio posee un 80% de redes instaladas. El catastro, referencia los tramos de tuberías existentes con todos los detalles, pero no totaliza la extensión de redes instaladas.

La empresa no tiene implementado un programa para el mantenimiento de la infraestructura del servicio de alcantarillado, según lo informado en visitas por la falta de recursos.

Sumideros y Pozos de inspección: En buen estado y según lo evidenciado no presentan colmatación.

Catastro de redes: Según el estudio éste fue desarrollado en el año 2011 por el Municipio.

Vertimientos y cuerpo receptor: En las condiciones actuales, después de las lagunas de tratamiento, existe 1 punto de vertimiento a campo abierto presuntamente donde se forma un cuerpo de agua en época invernal (Arroyo).

Tasa retributiva: Según informaron está a cargo de la Alcaldía Municipal de Chivolo.

Planta de Tratamiento de aguas residuales: Conformado por dos lagunas de oxidación al finalizar el sistema de alcantarillado. Según lo evidenciado la infraestructura de las lagunas presenta buenas condiciones sin embargo requieren inversión para un mantenimiento general ya que se están formando islotes, lo que impide que cumpla adecuadamente con su proceso.

Imagen 9 Laguna de Oxidación



Fuente Visita 2017

Caudal de diseño PTAR: No poseen datos técnicos del sistema de tratamiento de aguas residuales existentes.

Caudal tratado PTAR: No existen detalles técnicos del sistema de tratamiento en la empresa.

Caracterización de vertimientos: La gerente informó que no se realizan por parte de la empresa.

Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos (PSMV): PSMV: Durante la visita no se evidencio el documento y como ya se mencionó esta información no ha sido reportada en el SUI.

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

Permiso de vertimientos: No se evidencio durante la visita, por lo que se recuerda que en los artículos 7.4.1.13 y 7.4.1.4 de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2014, establece que el prestador debe reportar la información de la caracterización de los cuerpos receptores, así como los análisis físico químicos y microbiológicos de los STAR, sin embargo, el prestador no tiene información certificada en el SUI sobre el particular, lo anterior presuntamente incumple la norma antes enunciada.

Proyectos de Inversión: Al momento de la visita no se contaba con proyectos de inversión sin embargo la gerente manifestó que las necesidades en el tema de alcantarillado ya han sido expresadas y puestas en conocimiento tanto a la Gobernación como al plan departamental- Aguas de Magdalena.

Muestras de control de calidad de vertimientos: No fueron presentados durante la visita por el prestador.

3.3 Verificación Servicio de Aseo

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos –PGIRS

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 de la siguiente manera:

“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”.

Una vez verificado el Sistema Único de Prestadores - SUI, la administración municipal, como ente territorial reporta en la plataforma INSPECTOR, en el cual las Alcaldías realizan reporte de información, el respectivo documento.

Por lo anterior, continuación, se realiza una verificación de las actividades contenidas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), y el Registro Único de Prestadores (RUPS):

Tabla 20 Análisis actividades del prestador.

Actividad	PGIRS	RUPS
Recolección y Transporte	X	X
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	X	X
Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas	NA	X
Transferencia	NA	X
Tratamiento	NA	X
Aprovechamiento	NA	X
Disposición final	X	X
Lavado de áreas públicas	NA	X
Almacenamiento	NA	X
Incineración	X	X

Fuente: Sistema Único de Información SUI

De acuerdo con lo anterior, la empresa prestadora, registra actividades en el Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS) que no realizan de acuerdo a lo evidenciado en visita y que no fueron contempladas en el PGIRS o en el mismo documento reportan que no las realizan, es así que deben actualizar el registro en Rups con el fin de actualizar las actividades que efectivamente están operando.

Número Único de Área de Prestación de Servicio (NUAP): Una vez verificado el Sistema Único de Información, el formulario denominado “Áreas de prestación del servicio”, (http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_144), el cual se evidenció que el prestador posee un número NUAP el cual se muestra a continuación, éste se encuentra activo.

Imagen 10 Áreas de prestación del Servicio NUAP

ÁREAS DE PRESTACION DEL SERVICIO (NUAP)									
Departamento							MAGDALENA		
Municipio							CHIVOLO		
ID Empresa	Empresa	NUAP	Nombre del area de prestacion del servicio	Estado	Fecha en que adquirio el estado	Estado Envio	Departamento	Municipio	Fecha de Cargue
00349	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIVOLO LTDA	21208	RELLENO REGIONAL ECOSISTEMAS VALLES Y COLINAS DEL ARIGUANI	1-Activo	21/01/2012	R	MAGDALENA	CHIVOLO	2012-01-21
00349	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIVOLO LTDA	21208	RELLENO REGIONAL ECOSISTEMAS VALLES Y COLINAS DEL ARIGUANI	1-Activo	01/11/2004	R	MAGDALENA	CHIVOLO	2012-01-21
00349	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIVOLO LTDA	21268	CHIVOLO - MAGDALENA	1-Activo	26/01/2012	R	MAGDALENA	CHIVOLO	2012-01-25
00349	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIVOLO LTDA	21268	CHIVOLO - MAGDALENA	1-Activo	01/11/2004	R	MAGDALENA	CHIVOLO	2012-01-25

Fuente: SUI Áreas de prestación del servicio (NUAP), en http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_144

Lo anterior deja ver que el prestador presenta en SUI un NUAP con No. 21208, Relleno Regional Ecosistemas Valles y Colinas del Ariguani, el cual no corresponde, ya que de acuerdo a información suministrada en visita, el prestador solamente opera en área urbana del municipio de Chivolo con NUAP No. 21268, por lo que es necesario que actualice los registros.

Programa para la prestación del Servicio de Aseo (PPSA)

El artículo 2.3.2.2.1.10 del Decreto 1077 de 2015, establece que “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(…)” así mismo el parágrafo del citado artículo señala que dicho programa debe ser “enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para su vigilancia y control, conforme a lo establecido en el artículo 3.4 de la Ley 142 de 1994”.

En visita el prestador no refirió información respecto de la existencia del documento, así como una vez consultado el expediente virtual asignado por el prestador en el sistema de gestión documental de la entidad, se estableció que no ha remitido el mismo, lo anterior presuntamente incumple lo previsto con la norma antes enunciada.

Área prestación: La recolección se presta en el casco urbano de Chivolo.

Página web: El artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015 dispone que “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 (...)”, en visita se estableció que la empresa no tiene página web donde se encuentre consignada dicha información, en este sentido la empresa presuntamente se encuentra incumpliendo lo previsto por la norma en comento.

- **Actividades del servicio de aseo**

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 (PPSA), se debe tener en cuenta que el PGIRS establece las directrices al prestador de la actividad de aseo, por lo cual el PPSA debe ir en concordancia con el PGIRS.

Dado que el prestador no cuenta con el PPSA, a continuación, de acuerdo a lo evidenciado en visita se desglosan las actividades del servicio de aseo, complementado con la verificación de los documentos registrados ante la Superservicios y el Registro Único de Prestadores (RUPS):

Recolección

Dado que no fue aportado el anexo técnico del CCU del servicio de aseo, no es posible adelantar un análisis comparativo sobre el particular.

Frecuencia de recolección: Según el párrafo del artículo 2.3.2.2.3.32 del Decreto 1077 de 2015, se dispone que *“La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana”*, al respecto el prestador señaló que esta actividad está contratada con terceros mediante una orden de prestación de servicios OPS. La empresa contrata una persona natural que adicionalmente contrata dos ayudantes para la recolección, la Cooperativa supervisa el contrato y la persona natural entrega un informe de actividades mensualmente.

El prestador informó que se realiza la recolección de los residuos sólidos ordinarios una vez por semana en cada sector del casco urbano, y hasta diciembre de 2016 se realizó en el corregimiento de la China.

Área prestación: La recolección se presta en el casco urbano.

Horario: La actividad el día martes en Chivolo, el miércoles en el sector 23 de abril y jueves en el sector del 20 de julio 7am hasta finalizar labor.

Registro de operación: El prestador mencionó que no se lleva el registro de operación.

Cantidad de residuos recogidos: El artículo 8.4.1.7 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que los prestadores deben reportar las toneladas de residuos provenientes de la actividad, al hacer la verificación del SUI se identificó que el prestador no ha reportado el formato en mención para las vigencias de análisis.

Por otra parte, según lo mencionado, no se tiene registro o pesaje de la cantidad de residuos recogidos.

Inventario o censo de puntos críticos: *El artículo 2.3.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015, dispone que se debe realizar el “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”*, al respecto el prestador informó que no cuenta con un documento donde se realice el inventario de puntos críticos, lo anterior presuntamente incumple lo dispuesto por la normatividad antes indicada.

Macrorutas y microrutas: El artículo 2.3.2.2.3.30, del Decreto 1077 de 2015, dispone que los prestadores *“deberán establecer las macrorutas y microrutas 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 (...)”*.

En la visita realizada por la Superservicios se evidencio que no se tienen determinadas. Se tiene cronograma de recorridos, pero no rutas establecidas y esto es responsabilidad del contratista.

Por tal razón el prestador presenta presunto incumplimiento a la norma mencionada en relación con la aplicación de las rutas establecidas.

Operarios: La cooperativa como tal no cuenta con personal para el servicio de aseo, esto está a cargo de un contratista, persona natural.

Transporte:

Tipo: Volqueta de una persona natural. No se pudo identificar durante la visita placa, modelo, capacidad, pues el vehículo no se encontraba en el municipio.

Por su parte, de conformidad con el artículo 8.4.1.10 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, los prestadores deben registrar cada uno de los vehículos con los que cuenta el prestador para realizar la actividad de recolección y transporte; una vez verificado el SUI se estableció que prestador no certificó lo requerido por la norma.

Barrido y Limpieza de áreas públicas:

En visita manifestaron que la actividad está a cargo de la Alcaldía de Chivolo. Según informaron los representantes de la empresa, esto lo realizan en parque principal y calles pavimentadas.

El prestador presuntamente estaría incumpliendo con la norma establecida y deberá enviar las explicaciones a que haya lugar por la no realización de la actividad de Barrido y Limpieza de Áreas Públicas y por ende el no cobro, ya que como prestador del servicio de aseo, es importante que tenga en cuenta lo contenido en la Resolución 351 de 2005:

Artículo 31. *Responsabilidad de la prestación del barrido y limpieza de áreas públicas. El área de barrido y limpieza de vías y áreas públicas que corresponde a cada prestador puede o no coincidir con el área geográfica de prestación del servicio de recolección y transporte, en los eventos en que exista más de un prestador en el mismo municipio. En tal caso, la responsabilidad por la prestación del barrido y limpieza de la totalidad de las vías y áreas públicas corresponde conjuntamente a todos los prestadores de dicho servicio, quienes podrán acordar los mecanismos a que haya lugar para garantizar la efectiva prestación del servicio en toda el área urbana del respectivo municipio.*

En tal sentido, deberán delimitar claramente las vías y áreas públicas del suelo urbano cuyo barrido y limpieza son responsabilidad de cada uno de los prestadores así como las frecuencias correspondientes, señalar el responsable de la recolección y transporte de dichos residuos, y la forma de distribuir los costos correspondientes entre prestadores.

Parágrafo. *En todo caso se entenderá que, frente al suscriptor, el responsable de la prestación del servicio de barrido y limpieza, será su prestador de recolección y transporte.*

Así mismo debe tener en cuenta lo establecido por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio Decreto 1077 de 2015 - "Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo.":

ARTÍCULO 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 persona prestadora de servicio público de aseo deberá adelantar labores de limpieza de vías y áreas públicas para superar situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, tales como terremotos, inundaciones, siniestros y catástrofes de cualquier tipo.

En el caso de producirse accidentes o hechos imprevistos que generen suciedad en la vía pública, dentro del área de prestación, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá concurrir para restablecer la condición de limpieza del área. Para tales efectos, la persona prestadora deberá hacer presencia en el sitio dentro de las tres (3) horas siguientes al momento de haber sido avisada para prestar el servicio en el área afectada.

PARÁGRAFO 1°. En desarrollo de las actividades de barrido de vías y áreas públicas, se prohíbe arrojar residuos hacia las alcantarillas del sistema pluvial y sanitario del municipio y/o distrito. Para el efecto la persona prestadora del servicio público de aseo deberá capacitar a los operarios de barrido para evitar que el producto de esta actividad se disponga en sumideros de alcantarillado pluvial, y de esta forma prevenir su taponamiento.

PARÁGRAFO 2°. Cuando en un área confluya más de un prestador, estos serán responsables de la actividad de barrido y limpieza en proporción al número de usuarios que cada prestador atienda en dicha área.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico determinará la metodología de cálculo de los kilómetros a barrer por cada prestador en función del número de usuarios que cada uno atienda en el área de confluencia.

(Decreto 2981 de 2013, art. 52).

ARTÍCULO 2.3.2.2.4.52. Acuerdos de barrido y limpieza. Las personas prestadoras deberán suscribir acuerdos de barrido y limpieza en los que se determinen las vías y áreas públicas que cada persona prestadora vaya a atender en el respectivo municipio, sin perjuicio de que en el mismo acuerdo se convenga que solo uno de ellos sea quien atiende la totalidad del área. En los mismos acuerdos se podrá establecer la forma de remunerarse entre los prestadores de las mencionadas actividades.

Lo anterior, so pena que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios imponga las sanciones de que trata el artículo 81 de la Ley 142 de 1994, por incumplimiento del régimen de servicios públicos domiciliarios y falla en la prestación de dichos servicios.

Estos acuerdos deberán suscribirse dentro de los tres (3) meses siguientes a la vigencia del presente capítulo.

En el evento que habiéndose firmado el acuerdo de que trata el presente artículo, ingrese o se retire una determinada persona prestadora dentro del área de confluencia, se deberá revisar y ajustar el acuerdo de barrido celebrado, para lo cual los prestadores tendrán un plazo máximo de tres (3) meses contados a partir del ingreso o retiro del prestador, so pena de la imposición de las sanciones, por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en ejercicio de la competencia establecida en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

PARÁGRAFO. En el evento que no se logre un acuerdo entre las personas prestadoras en

los términos previstos en el presente artículo, cualquiera de ellas podrá solicitar a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico la resolución de dicha controversia, en los términos del artículo 73, numeral 73.9, de la Ley 142 de 1994.

Disposición Final:

Nombre sitio de disposición Final: La disposición final de los residuos recolectados se realiza en un **botadero a cielo abierto** en el casco urbano, vía al Mocho, no cuenta con cerramiento completo ni identificación del sitio. El sitio de disposición final no cuenta con cerca perimetral, no cuenta con canaletas de aguas lluvias, ni tratamiento de lixiviados, no hay impermeabilización.

Número Único de Sitio de Disposición Final (NUSD): Una vez verificado el Sistema Único de Información, el formulario denominado "SITIOS DE DISPOSICIÓN FINAL (NUSD)", http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_137, se evidenció que el prestador no reporta información lo que no le permite poseer un número NUSD.

El capítulo 3 del Decreto 1077 de 2015, establece los criterios para la disposición final de residuos sólidos, sin embargo en la visita realizada por la Superservicios en 2017, fue posible identificar que las condiciones actuales de operación del sitio operado por el prestador se configuran **como un sitio no permitido**, lo anterior permite inferir que presuntamente incumple lo previsto en el Decreto 1077 de 2015.

Los residuos que son dispuestos en este lugar, tanto por el prestador como por personas ajenas, se encuentran compactados, al momento de la visita se evidencio un tractor que estaba removiendo residuos y reorganizando para ampliar su capacidad, sin embargo, la Corporación Autónoma Regional ordeno el cierre de este sitio desde hace varios años y que empezaran a disponer en un sitio autorizado; sin embargo a la fecha de la visita no se ha cumplido con la orden administrativa

El personal que atendió la visita informo que el sitio más cercano para disposición final de residuos sólidos sería en el municipio del Difícil, lo que incrementaría significativamente los costos.

Imagen 11 Botadero a cielo abierto



Fuente visita 2017

Cantidad de toneladas dispuestas mes: No cuentan con sistema de pesaje ni operación del botadero a cielo abierto.

Pesaje: No cuenta con estructura para su pesaje para la disposición de basuras en el botadero.

Licencia ambiental: No se cuenta con licencia ni permiso.

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos: El prestador en el momento de la visita contaba con el documento en medio magnético. Sin embargo, presuntamente no se está implementando lo estipulado en el PGIRS.

3.2.2. Plan de Emergencias y Contingencias:

El prestador cuenta solo con un documento Plan de emergencias y contingencias para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, sin embargo, este no ha sido reportado a la Superservicios a través del SUI, lo que no ha permitido su respectiva revisión.

El artículo 197 de la Resolución 1096 de 2000 dispuso que: *“Debe realizarse un análisis de vulnerabilidad para cada sistema el cual servirá de base para la realización del plan de contingencias”*. Por su parte el artículo 201 de la mencionada resolución estableció que: *“Todo plan de contingencias se debe basar en los potenciales escenarios de riesgo del sistema, que deben obtenerse del análisis de vulnerabilidad realizado de acuerdo con las amenazas que pueden afectarlo gravemente durante su vida útil. El plan de contingencia debe incluir procedimientos generales de atención de emergencias y procedimientos específicos para cada escenario de riesgo identificado”*.

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

4. ASPECTOS COMERCIALES

Teniendo en cuenta que el prestador actualmente no realiza procesos de facturación y cobro, es importante mencionar que los municipios como entes territoriales, son los garantes de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, como lo establece el Artículo 5º de la ley 142 de 1994, y dichos entes en caso de no existir otro prestador en el área de prestación que le corresponda, podrá actuar como municipio prestador directo, sin embargo en caso de existir un prestador que presente cobertura de operación en el área interesada, este deberá garantizar la óptima prestación a los usuarios que soliciten el servicio.

El Capítulo V de la Ley 142 *“de la determinación del consumo facturable”*, en su Artículo

146, establece “(...)La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.(...)” y para el servicio de aseo “(...) con las adaptaciones que exige la naturaleza del servicio y las reglas que esta Ley contiene sobre falla del servicio; entendiéndose que el precio que se exija al usuario dependerá no sólo de los factores de costos que contemplen las fórmulas tarifarias sino en todo caso de la frecuencia con la que se le preste el servicio y del volumen de residuos que se recojan (...).”

En la misma Ley 142 se establece la prohibición de la gratuidad de los servicios prestados, “(...) **Artículo 34. Prohibición de prácticas discriminatorias, abusivas o restrictivas.** Las empresas de servicios públicos, en todos sus actos y contratos, deben evitar privilegios y discriminaciones injustificados, y abstenerse de toda práctica que tenga la capacidad, el propósito o el efecto de generar competencia desleal o de restringir en forma indebida la competencia. Se consideran restricciones indebidas a la competencia, entre otras, las siguientes: (...) 34.2. La prestación gratuita o a precios o tarifas inferiores al costo, de servicios adicionales a los que contempla la tarifa. (...)”(Subraya y negrilla fuera del texto original) (...).”

Adicionalmente, en visita informaron que, para lo corrido del año 2017, el recaudo del total facturado fue (0) cero, lo que ha llevado al prestador tener como medio de sostenibilidad únicamente los subsidios, los cuales son tramitados mediante cobros realizados a la Gobernación del Magdalena debido a que el Municipio de Chivolo se encuentra descertificado.

El Sistema de Información: cuenta con un proceso de manejo de la información solo para el área comercial (software INTEGRIN), del cual se encuentran deshabilitados los módulos financieros, contable y PQR, por lo que han solicitado a través del Ministerio de Vivienda, soporte para solucionar los inconvenientes, por problemas del mismo software no ha sido posible integrar todos los procesos.

Por tal motivo en lo que concierne a la parte contable y financiera, la APC suministra los diferentes soportes que permitan al Contador de la empresa acceder a la información necesaria para los registros contables y posterior elaboración de los estados financieros.

Contabilidad: El prestador informó que cuenta con un contador contratado, el señor Fernando Andrade, el cual lleva los respectivos registros contables, sin embargo con la información consolidada no se realizan los correspondientes procesos de reporte de los diferentes formularios y/o formatos de los cuales el prestador está obligado a cargar en el Sistema Único de Información – SUI.

Cartera: presenta una cartera vencida a julio de 2017 para los tres servicios que superan \$1.038 millones de los cuales el 84%, es decir \$876 millones tienen una antigüedad mayor a 360 días. Manifiestan que del total facturado promedio mensual \$19.5 millones, se recaudó en 2016 un 5%, es decir 1.000.000.

Desde la última visita efectuada en el año 2014 en la que informaron tener una cartera vencida de \$561 millones, se observa un gran deterioro en los últimos años,

umentando en más de un 60%, agravando la situación cada año, ya que de acuerdo a lo que manifiestan, con las estrategias de recuperación de cartera implementadas no existe respuesta a los llamados y demás actuaciones realizadas con la comunidad para que se pongan al día frente al pago de las deudas producto de la prestación de los tres servicios.

Con base en la información contenida en el software llamado INTEGRIN, del monto total de la cartera a la fecha, para la recuperación manifiestan que no se han establecido acuerdos de pago, ya que definitivamente no existe intención por parte de los usuarios de Chivolo de pagar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Lo anterior impide obtener resultados de recaudo efectivos sobre la cartera vencida, lo que genera mayor acumulación en el tiempo aumentando la cartera de mayor a 360 días, situación preocupante por el comportamiento negativo con la cultura de no pago por parte de los suscriptores.

Por otra parte, manifiestan que para la vigencia 2016 realizaron suspensiones en la prestación del servicio de acueducto, sin embargo, no se obtuvieron resultados de recaudo. Es necesario que el prestador revise la antigüedad de su cartera y determine el difícil cobro y la que debe ser castigada, para mostrar una realidad de la situación financiera de la empresa.

Recaudo: para el recaudo el prestador abrió cuenta en el Banco Agrario, con número de cuenta de ahorros (Cuenta No.34205-000008-8) sin embargo por el no pago de los servicios en el municipio, dicha cuenta se encuentra con saldo en ceros.

Si bien es cierto el software emite las respectivas facturas, desde el mes de abril de 2017, por problemas técnicos en la prestación del servicio de acueducto lo que no permite tener continuidad, no se volvió a realizar procesos de facturación.

4.1. Suscriptores

Suscriptores: Presta los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el área urbana y la empresa reporta suscriptores en su sistema comercial como se presenta a continuación:

Imagen 12 suscriptores



COOPSERCHIVOLO
SUSCRIPTORES POR SERVICIO, USO Y ESTRATO
06 1 DE JUNI AL 30 JUNI 2017 de 2017

Suscriptores Activos - Sector Urbano

Fecha del Reporte: 28/07/2017

Uso / Estrato	Totales por Servicio					Total por Estrato
	Acueducto	Alcantarillado	Recolección	Barrido Calles	Otros	
Uso : 01 - Residencial						
01 - Bajo Bajo	1.854	1.778	1.855	0	0	1.858
02 - Bajo	147	98	147	0	0	148
Total Uso : 01 - Residencial	2.001	1.874	2.002	0	0	2.004
Uso : 02 - Comercial						
00 - Categoría Unica	28	28	24	0	0	29
01 - Bajo Bajo	1	1	1	0	0	1
Total Uso : 02 - Comercial	29	27	25	0	0	30
Uso : 03 - Oficial						
00 - Categoría Unica	7	6	6	0	0	7
Total Uso : 03 - Oficial	7	6	6	0	0	7
Uso : 05 - Especial						
02 - Bajo	1	1	1	0	0	1
Total Uso : 05 - Especial	1	1	1	0	0	1
Uso : 07 - Solo Deuda						
00 - Categoría Unica	3	1	3	0	0	3
01 - Bajo Bajo	5	5	5	0	0	5
Total Uso : 07 - Solo Deuda	8	6	8	0	0	8
Totales:	2.046	1.914	2.042	0	0	2.050

Fuente: información suministrada en visita – software INTEGRIN

4.2. Peticiones, Quejas y Reclamos

4.2.1. Atención al cliente:

El prestador tiene una oficina para la atención de las solicitudes, la persona a cargo del área comercial es la asignada para la atención al cliente en la Unidad de Servicios Públicos.

4.2.2. Proceso PQR

Son recibidas a través de un formato directamente en las instalaciones de la empresa, a las cuales se les da el respectivo trámite y seguimiento y su posterior archivo en una carpeta, se evidencian registros de las mismas, así como soportes de las reclamaciones atendidas

El prestador manifiesta que son atendidas en forma inmediata y en un gran porcentaje son por problemas técnicos de taponamientos del sistema de alcantarillado, fugas de tubos de la red de distribución de agua potable y por falta de continuidad.

Registro de suspensiones y cortes: existe definida una planilla para desarrollar la actividad, sin embargo, manifiestan que no la tienen implementada ya que su objetivo es aplicarla a aquellos suscriptores que se encuentran en mora para el pago de los servicios públicos, pero existe una cultura de no pago del total de usuarios en el municipio, lo que llevaría a realizar corte a todo el municipio.

Horario de atención: las solicitudes son atendidas en horario de oficina.

4.3. Estudios de Costos y Tarifas Aplicadas

Según lo informado por la gerente de la APC, los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, si bien es cierto los facturaban en una sola factura, desde el mes de abril de 2017 no son facturados, por la cultura de no pago que se generó desde hace varios meses debido a la baja continuidad.

Tabla 10 servicios cobrados

	El servicio es cobrado	El servicio es facturado	Frecuencia de Factura
Acueducto	no	no	Mensual hasta abril
Alcantarillado	no	no	Mensual hasta abril
Aseo	no	no	Mensual hasta abril

Fuente: Información suministrada en la visita

4.3.1. Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Para constatar la correcta aplicación de la metodología tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, es necesario que el prestador, cuente con los respectivos estudios de costos y tarifas reportados en SUI-MOVET, los cuales debió elaborar para acueducto y alcantarillado bajo resolución CRA 287 de 2004 y para el servicio de aseo con base en Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.

Dichos estudios deben estar contenidos en el Sistema Único de Información – SUI, - para acueducto y alcantarillado en MOVET-SUI y para aseo Soporte del Estudio de Costos y Tarifas Aseo (PDF o TIFF), así mismo debe contar con el reporte de toda información del tópic comercial, la cual se considera oficial desde el momento en que es certificada en el sistema y respecto de la cual el Representante Legal es el responsable, de conformidad con lo establecido en la Circular SSPD 001 de 2006.

Por tal razón esta Superintendencia procedió a realizar verificación del estado de cargue al SUI del prestador ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIVOLO LTDA– ID: 20349, encontrando que, para el tema tarifario no presenta reporte de la siguiente información:

Acueducto y Alcantarillado

- Soporte del Estudio de Costos y Tarifas (SUI-MOVET)
- Acto de Adopción y Aprobación de tarifas
- Acuerdo actualización de tarifas (indexación IPC y SMLV)

Aseo

- Soporte del Estudio de Costos y Tarifas Aseo (Formato PDF)
- Formato de Tarifas Aplicadas Aseo – (2015-2016) con los siguientes componentes:

Cantidad de residuos sólidos presentados para recolección por suscriptor – TDi

Tarifa para el componente de barrido y limpieza de vías y áreas públicas – TBL

Tarifa para el componente de recolección y transporte – TRT

Tarifa para el Componente por Transporte Excedente – TTE

Tarifa para el Componente de Tratamiento y Disposición Final – TDT

Tarifa para el Componente de Comercialización y Manejo del Recaudo – TFR

Factores de subsidios y contribución

Tarifa Final - TI

- Formato 4 - Aseo/Técnico-operativo/Toneladas de barrido y recolección y transporte (Formato 4 Circular. SSPD-CRA 6 de 2006 y Resol. SSPD 15085 de 2009)

Toneladas mensuales recogidas en el área de prestación (2015-2016)
Toneladas mensuales de barrido del área de prestación (2015-2016)

- Formato Facturación Comercial de Aseo

Número de suscriptores por estrato y uso atendidos en el área de prestación (mensual) (2015-2016)

Se le hace alusión al prestador sobre la importancia de adelantar las acciones necesarias para garantizar el oportuno reporte de la información real al SUI, ya que ésta se constituye en una obligación general de los prestadores, prevista en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, según el cual este sistema “se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994”.

Por lo anterior se procedió a constatar la existencia de soportes en físico encontrando lo siguiente:

Estudio de costos y tarifas acueducto: Se evidencia la realización de los estudios. NO existen reportes en el SUI, el cual lo entregan en físico, manifiestan no tenerlo implementado por cobro de tarifa plena.

Se procederá a elaborar el control tarifario para acueducto y alcantarillado, del cual se le estará remitiendo oportunamente.

Estudio de costos y tarifas aseo: Se evidencia la realización de los estudios. NO existen reportes en el SUI, el cual lo entregan en físico, manifiestan no tenerlo implementado por cobro de tarifa plena.

Implementación del Estudio de costos y tarifas: No. La Gerente informa que aplican las tarifas plenas aprobadas por el Concejo de Administración de la APC.

Facturas: Según lo informado por la Gerente, los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo no son facturados desde abril, sin embargo el sistema está habilitado para emitir en una sola factura, para lo cual fueron entregadas copias de 2016, de una factura para cada estrato (1, 2, Comercial y Oficial).

Por el no cobro de los servicios, es preciso que el prestador tenga en cuenta lo establecido en El Capítulo V de la Ley 142 “de la determinación del consumo facturable”, , en su Artículo 146, establece para el servicio de aseo “(...) con las adaptaciones que exige la naturaleza del servicio y las reglas que esta Ley contiene sobre falla del servicio; entendiéndose que el precio que se exija al usuario dependerá no sólo de los factores de costos que contemplen las fórmulas tarifarias sino en todo caso de la frecuencia con la que se le preste el servicio y del volumen de residuos que se recojan (...)”.

En la misma Ley 142 se establece la prohibición de la gratuidad de los servicios prestados, “(...) **Artículo 34. Prohibición de prácticas discriminatorias, abusivas o restrictivas.** Las empresas de servicios públicos, en todos sus actos y contratos, deben evitar privilegios y discriminaciones injustificados, y abstenerse de toda práctica que tenga la capacidad, el propósito o el efecto de generar competencia desleal o de restringir en forma indebida la competencia. Se consideran restricciones indebidas a la competencia, entre otras, las siguientes: (...) 34.2. La prestación gratuita o a precios o tarifas inferiores

al costo, de servicios adicionales a los que contempla la tarifa. (...)”(Subraya y negrilla fuera del texto original) (...)”

Como en toda actividad, hay que determinar los costos, sin conocerlos es imposible saber qué tarifa cobrar y lo que es más importante, saber si el servicio prestado puede sostenerse, pues de lo contrario, podría acabarse y por ende perjudicar a los usuarios.

El respectivo cobro por los servicios prestados tiene como fin que la empresa cuente con los correspondientes ingresos para poder operar y que estos conserven en el tiempo con las actualizaciones que le permite las metodologías tarifarias su poder adquisitivo respecto de los costos y gastos, de lo contrario, los márgenes de utilidad se deterioran y pueden tener pérdidas amenazando la viabilidad del servicio y su prestación.

Tarifas Aplicadas Acueducto y Alcantarillado y Aseo

De conformidad, con las facturas entregadas por el prestador para la vigencia 2016 hasta abril de 2017, el prestador se encontraba cobrando tarifas plenas por servicio.

Una vez verificado los reportes al SUI del formato tarifas aplicadas de los tres servicios prestados, se pudo evidenciar que el prestador no ha reportado las tarifas para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, de manera inmediata debe adelantar las acciones necesarias para garantizar el oportuno reporte de la información real al SUI, ya que ésta se constituye en una obligación general de los prestadores, prevista en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, según el cual este sistema “se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994”.


De igual manera, las tarifas aplicadas no corresponden a ninguno de los estudios de costos evidenciados en la visita.

No fue evidenciado el Decreto de Adopción, sin embargo, informan que se toma como referencia las tarifas ordenadas por el Concejo de Administración de la APC en Actas generadas en el año 2014, de las cuales se evidencia para el servicio de aseo.

Como se observa, la aplicación de las tarifas a los usuarios no corresponden a lo ordenado por la Ley, primero por cuanto no corresponden a los estudios desarrollados por la empresa y segundo por cuanto no existe el acto de aprobación de tarifas por la autoridad respectiva, que en éste caso sería la Junta directiva de la empresa, situación que debe ser explicada y corregida por el prestador a la mayor brevedad posible, so pena de las acciones de control que realizará la SSPD por dicha inaplicabilidad conforme a lo autorizado.

Imagen 13 tarifas aplicadas

Tarifas Aplicadas Acueducto, Alcantarillado y Aseo 2017

 COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIBOLO TARIFAS DE SERVICIOS BÁSICOS Periodo: 06 DE JUNI AL 30 JUNI 2017 de 2017														Fecha del Reporte: 20/07/2017					
Estrato	ACUEDUCTO						ALCANTARILLADO						ASEO						
	Tarifa Plena	CARGO FIJO		CONSUMO			Tarifa Plena	CARGO FIJO		VERTIMIENTO			Tarifa Plena	Valor Real	Componente Domicilio				
	Real	Facturado	Básico	Complem	Surtaño	Real	Real	Facturado	Básico	Complem	Surtaño	Real		Residenc	Prog. Prod	Gm. Prod			
USO : Residencial																			
01	\$0.749,00	\$2.260,00	\$1.347,24	\$204,04	\$930,07	\$964,04	\$203,07	\$2.259,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0.700,00	\$2.100,00	\$17.050,04	\$20.516,02	
02	\$1.149,00	\$2.400,00	\$1.470,49	\$491,00	\$752,21	\$902,65	\$752,21	\$4.059,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0.700,00	\$1.000,00	\$17.050,04	\$20.516,02	
USO : Comercial																			
00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$5.014,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
00	\$25.537,00	\$2.450,00	\$2.840,99	\$752,21	\$752,21	\$902,65	\$752,21	\$5.014,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0.815,21	\$5.015,21	\$17.050,04	\$20.516,02	
01	\$16.113,00	\$2.200,00	\$2.841,05	\$64,92	\$944,92	\$844,92	\$787,44	\$5.014,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$4.291,00	\$4.291,00	\$4.291,00	\$4.291,00	
USO : Oficial																			
00	\$21.296,00	\$2.450,00	\$2.450,00	\$752,21	\$752,21	\$902,65	\$752,21	\$5.014,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$5.270,00	\$5.270,00	\$5.270,00	\$5.270,00	
USO : Residencial Suspendido																			
01	\$2.000,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0.075,09	\$2.040,00	\$0,00	\$0,00	
02	\$2.800,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$4.291,00	\$2.852,60	\$0,00	\$0,00	
USO : Solo Deuda																			
00	\$0,01	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,01	\$0,01	\$0,01	\$0,01	\$0,01	
01	\$0,01	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,01	\$0,01	\$0,01	\$0,01	\$0,01	
02	\$0,01	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,01	\$0,01	\$0,01	\$0,01	\$0,01	

Fuente: información suministrada en visita – software INTEGRIN

Si bien cuentan con información de tarifas a aplicar con base en estudios de costos y tarifas, estas no fueron implementadas en la facturación, realizando cobros con una tarifa plena que no está basada en metodologías con base en los costos y gastos reales.

Cualquier inquietud a la normatividad vigente de tarifas, puede acudir al ente regulador, en este caso a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, la cual define en dichas resoluciones procedimientos y fórmulas para la estimación de costos y tarifas para los servicios prestados, correspondiéndole a esta Superintendencia la verificación de su correcta aplicación.

Para el servicio de aseo es preciso señalar que además del estudio de costos y tarifas entregado en visita, es necesario realizar el reporte en SUI de la información faltante en el tópic comercial, una vez haya finalizado las gestiones de reporte al SUI con los respectivos ajustes que se requieran, procederemos a evaluar la correcta aplicación de la metodología tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, la cual definió la metodología tarifaria mediante Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005 para el servicio de aseo.

4.4. Aplicación Factores de Subsidios y Contribuciones.

Subsidios y contribuciones: Acuerdo municipal No.003 del 28 de febrero de 2013 (POR EL CUAL SE ESTABLECEN LOS FACTORES DE SUBSIDIOS Y APORTES SOLIDARIOS PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO, EN EL MUNICIPIO DE CHIBOLO MAGDALENA PARA LA VIGENCIA FISCAL 2013”.

Tabla 12 Subsidios

TIPO DE USUARIO	SUBSIDIOS Y/O CONTRIBUCIONES ACUEDUCTO	SUBSIDIOS Y/O CONTRIBUCIONES ALCANTARILLADO	SUBSIDIOS Y/O CONTRIBUCIONES ASEO
RESIDENCIALES			
ESTRATO 1	-70%	-70%	-62%
ESTRATO 2	-45%	-40%	-38%
ESTRATO 3	15%	15%	0%
NO RESIDENCIALES			

INDUSTRIAL	30%	30%	0%
COMERCIAL	50%	50%	0%
OFICIAL	0%	0%	0%

Acuerdo municipal No.003 del 28 de febrero de 2013

Sin embargo, si bien es cierto están establecidos por Acuerdo la asignación de porcentajes de subsidios y contribuciones, por la baja continuidad en el suministro de agua, manifiestan que el supervisor de los servicios públicos designado por la administración municipal, el señor Manuel Rodríguez, quien actúa como Secretario de Planeación, es quien autoriza y certifica ante la Gobernación de Magdalena los montos que deben ser girados a la APC, siendo en algunas ocasiones por debajo de lo presupuestado por la empresa.

Una vez verificado el Decreto No. DDA-MCH-019-2016 del 7 de enero de 2016, por medio del cual el Alcalde, el señor Hernán Julio Barrios delegó al señor Rodríguez, Secretario de Planeación, para supervisar el "CONTRATO DE OPERACIÓN PARA LA PRESTACION SE LOS SERVICIOS PUBLICOS", en dicho documento no se evidencia dentro de las funciones asignadas la de autorizar a la Gobernación de Magdalena por efectos de la descertificación, el giro de los subsidios a la APC.

Por lo anterior, manifiestan en visita que debido a la inexistencia de recaudo, los ingresos percibidos por parte del APC, únicamente se basan en los subsidios que les sean girados, es así que proceden con base en el número de suscriptores por cada estrato, realizar procesos de cobro ante la Gobernación de Magdalena, anexando la Certificación que mensualmente el Secretario de Planeación expide, desglosando el número de días prestados por cada servicio con base en un estimado de continuidad en la prestación de cada servicio.

Llama la atención que para el servicio de aseo el señor Rodríguez estima por prestación del servicio de recolección y transporte 9 días, por lo que informan en la APC que los días son el resultado de tomar el total de subsidios para el servicio de aseo, lo dividen entre 30 días y lo multiplican por los 9 días de prestación, Lo anterior argumentado en que como solo se realizan dos veces por semana como frecuencia de recolección y transporte, es decir que serían 8 días, la certificación a genera para 9 días.

Adicional a lo anterior, la Gobernación de Magdalena, desde el mes de marzo de 2017, el prestador no ha recibido los correspondientes giros de los subsidios, situación que ha generado, además de los problemas existentes de la cultura definitiva de no pago, una insuficiencia financiera, por la fuerte disminución reflejada en promedio del 50% por debajo en la autorización por parte del Secretario de Planeación sobre lo cobrado por la APC.

Sin embargo, la Gerente informa que mensualmente realiza el cobro de los subsidios a la Gobernación, reportando el número de usuarios y valores de los servicios prestados, con el correspondiente análisis de subsidios y sobreprecios otorgados de la vigencia correspondiente.

De igual forma, el prestador manifiesta que, al no contar con los recursos presupuestados, no es posible dar solución a los problemas técnicos que generan la no continuidad en la prestación de los servicios, agravando cada vez más la operación.

Dentro del formato de tarifas aplicadas aseo SUI, no existe información para ningún componente de la tarifa de aseo, en el cual se incluyen los porcentajes de subsidios y

contribuciones.

5. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

El municipio presenta un total de 4.050 formatos y formularios habilitados en el SUI, de los cuales el 80% se encuentran pendiente por reportar, como se muestra a continuación:

Tabla 13 Estado de cargue SUI del prestador

ESTADO	TOPICO	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total general	%	
Certificado	Administrativo y Financiero	13	8	8	8	4	5	11	11	3						71		
	Comercial y de Gestión	13	8	23	44	38	40	67	110	37	12					392		
	NSC							1	1							2		
	Prestadores							12	6							18		
	Técnico operativo	2	1	25	13	12	22	45	39	49						208		
	Total Certificado		28	17	56	65	54	67	136	167	89	12					691	17%
Certificado No Aplica	Administrativo							1								1		
	Administrativo y Financiero	6	10	21	24	24	19									104		
	Comercial y de Gestión			17	30	30	30	1								108		
	MOVET			5												5		
	Técnico operativo						6									6		
	Total Certificado No Aplica		6	10	43	54	54	55	2								224	6%
Pendiente	Administrativo						4	4	4	4	3	3	3	3		28		
	Administrativo y Financiero	10	28	27	26	26	31	40	37	41	33	30	30	13	1	373		
	Auditor			45	45	45	45	45	21				3			249		
	Comercial y de Gestión	7	14	53	59	47	112	215	153	178	164	166	165	165	63	1561		
	Contribuciones 2016												1			1		
	Contribuciones 2017														1	1		
	Generalidades-Riesgos											2	2	2	2	8		
	Inicio Transición 2015												1			1		
	MOVET			1												1		
	NSC										1	1	1	1	1	5		
	Prestadores						12	1	18	3						34		
	Proceso NIF											1				1		
	Riesgos Acueducto											3	7	15	8	33		
	Riesgos Alcantarillado											3	7	15	8	33		
	Riesgos Aseo											3	7	15	8	33		
	Técnico operativo	1	2	38	63	63	108	110	130	87	81	37	16	23	14	773		
	Total Pendiente		18	44	164	193	181	312	415	363	314	282	249	243	252	105	3135	77%
	Total general		52	71	263	312	289	434	553	530	403	294	249	243	252	105	4050	100%

Fuente: Consulta SUI julio 2017

6. ACCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – SSPD

Tabla 14 Requerimientos

20164230812751	7 de diciembre de 2016	Teniendo en cuenta que para el año 2015, el prestador suministró agua no apta para el consumo humano, se realizó requerimiento por calidad del agua tendiente a establecer las acciones emprendidas por la empresa para disminuir el nivel de riesgo.
20164600433301	27 de julio de 2016	Reiteración de solicitud realizada por la SSPD con radicado

		No. 20154600832261 del 21 de diciembre de 2015, sobre la formulación del programa para la prestación del servicio de aseo, tendiente a verificar el cumplimiento del artículo 2.3.2.2.1.10 del Decreto 1077 de 2015.
20164330475641	16 de agosto de 2016	Solicitud de información técnico operativa de la actividad de tratamiento, dentro del esquema de la prestación del servicio de aseo
20174600079461	22 de febrero de 2017	Solicitud de informe sobre el estado actual de la prestación de los servicios públicos domiciliarios
20174600079471	22 de febrero de 2017	Solicitud al ente territorial sobre las acciones desplegadas o proyectadas para garantizar la correcta prestación de los mismos, en su calidad de primera autoridad municipal (Artículo 5 de la Ley 142 de 1994).

6.1. Visitas de inspección

El día 23 de abril de 2014, la SSPD realizó visita al prestador, el informe de visita se remitió con radicado No. 20144600253391 del 14 de mayo de 2014.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios desde el año 2008 ha venido realizando seguimiento al prestador de la municipalidad de Chibolo - Magdalena, realizándose tres actuaciones puntuales, la primera el 23 de octubre de 2008 relacionada con visita técnica especializada al sitio de disposición final de residuos sólidos, la segunda el 29 de junio de 2010 para realizar visita integral a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, la tercera el 13 de abril de 2011 de igual manera para realizar visita integral de seguimiento a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo y la cuarta el 11 de octubre de 2012 relacionada con una capacitación para el mejoramiento de la calidad del agua, las disposiciones del régimen de los servicios públicos y elaboración de los planes de contingencias para los sistemas de acueducto, realizada en la ciudad de Santa Martha en donde participó el prestador *COOPSERCHIBOLO LTDA*.

Igualmente, la Superintendencia impuso sanción administrativa a la empresa referida, así:

Resolución sanción SSPD No. 20104400024605, por incumplimiento al Decreto 1713 sobre la disposición final y permisos ambientales y sanitarios.

Así mismo, revisado el expediente del prestador identificado con el No. **2007800351700786E** se evidenció que ha existido una permanente comunicación entre la SSPD y la Cooperativa desde el año 2008 en donde se han realizado observaciones reiterando el cumplimiento de las disposiciones del régimen de los servicios públicos, sobre todo frente a las actualizaciones del RUPS, requerimientos frente al plan de cargue de información al SUI y en general sobre los temas calidad de agua y en especial sobre la disposición final de residuos sólidos.

Al respecto, se tiene en especial que mediante el radicado Memorando No. 20124600042643 del 24 de julio de 2011, se realizó análisis del cumplimiento de la sanción impuesta por la disposición inadecuada de residuos sólidos, estableciéndose que a la fecha *COOPSERCHIVOLO LTDA* no había cumplido con la orden administrativa antes referida.

Por otra parte dentro del informe nacional del servicio de aseo desarrollado en el año 2013, se adelantaron gestiones de consolidación, clasificación y evaluación de información relacionada con la actividad de disposición final de residuos sólidos operada por los pequeños prestadores, permitiendo así clasificar a nivel nacional la existencia de sitios NO

PERMITIDOS, encontrando según el contenido de las bases documentales de la SSPD, que en el Municipio de Chibolo Magdalena, se dispone los residuos sólidos en un Botadero a Cielo Abierto.

De igual forma, dado que la Ley 142 de 1994 en el numeral 3 del artículo 2, estableció dentro de los criterios de intervención del estado en los servicios públicos, la atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento básico; esta Coordinación en el marco de sus funciones y consecuente con las políticas y estrategias del gobierno nacional, adelanta el seguimiento, control y vigilancia a los prestadores menores del país a cargo del servicio público de ASEO y su actividad de Disposición Final de Residuos Sólidos.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Aspectos financieros

- Verificado el Sistema Único de Información, se pudo establecer que el prestador NO reporta el respectivo PUC desde la vigencia 2012 hasta la vigencia 2016
- Con los estados financieros suministrados, el comportamiento al final de la vigencia muestra resultados positivos, sin embargo, los ingresos producto de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo presentan una participación muy baja, situación generada por la cultura de no pago por parte del total de suscriptores.
- El recaudo del total facturado es CERO, lo que ha llevado al prestador tener como medio de sostenibilidad únicamente a través de subsidios, los cuales son tramitados mediante cobros realizados a la Gobernación del Magdalena debido a que el Municipio de Chivolo se encuentra Descertificado.
- Se observa que el efectivo equivale al 0,01% del total del activo, situación que genera una alerta importante, dado que la cantidad de efectivo no era suficiente para poder cubrir sus obligaciones con terceros, por lo cual se le solicita un plan de acción para aumentar dicha participación.
- Llama la atención, que la cartera representa el 20% de los activos y el 1022% de los ingresos operaciones, por lo que se puede colegir que existe una mala cultura de pago, por lo cual se puede colegir que el prestador no cuenta con buena liquidez.
- El prestador se debe acoger a la nueva normatividad establecida mediante NIF - Normas de Información Financiera, las cuales para su aplicación desde el año 2014 iniciaron procesos de transición, es así que para reportar información financiera al cierre de 2016.
- Cuenta con un proceso de manejo de la información solo para el área comercial (software INTEGRIN), del cual se encuentran deshabilitados los módulos financieros, contable y PQR, por lo que han solicitado a través del Ministerio de Vivienda, soporte para solucionar los inconvenientes, por problemas del mismo software n ha sido posible integrar todos los procesos.
- La APC suministra los diferentes soportes que permiten al Contador de la empresa acceder a la información necesaria para los registros contables y posterior elaboración de los estados financieros.
- Presenta una cartera vencida a julio de 2017 para los tres servicios que superan \$1.038 millones de los cuales el 84%, es decir \$876 millones corresponden a mayor a 360 días. Manifiestan que del total facturado promedio mensual \$19.5 millones, se recaudó en 2016 un 5%, es decir 1.000.000.
- Se observa un gran deterioro en los últimos años, aumentando en más de un 60%, agravando la situación cada año, ya que de acuerdo a lo que manifiestan, con las

estrategias de recuperación de cartera implementadas no existe respuesta a los llamados y demás actuaciones realizadas con la comunidad para que se pongan al día frente al pago de las deudas producto de la prestación de los tres servicios.

- Desde el mes de abril de 2017, por problemas técnicos en la prestación del servicio de acueducto lo que no permite tener continuidad, no se volvió a realizar procesos de facturación.
- Al contar solo con los recursos de subsidios, la no recepción de dineros producto de la facturación por la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, ocasiona una situación preocupante que conlleva a insuficiencia financiera, lo que no permite garantizar la prestación de los servicios públicos, situación que exige aclaraciones con las acciones a tomar frente a esta problemática, además de la cultura de no pago.

7.2. Aspectos administrativos

- Las personas que laboran en el área operativa de los servicios de acueducto y alcantarillado se encuentran certificados en competencias laborales.
- Para los trabajadores de Planta, manifestaron que desde hace seis meses no realizan pagos de parafiscales, por lo que se les informa los graves perjuicios que se le generan a la empresa al presentar incumplimiento que le acarrea diferentes multas y sanciones por parte de las entidades competentes.
- Cuenta con contrato de condiciones uniformes, sin embargo en visita se evidenció en físico el documento el cual presenta en algunos folios con textos poco legibles y sin firma de la Gerente que en su momento lo elaboró. Así mismo se le manifestó al prestador que una vez tenga el documento elaborado y firmado, debe realizar las gestiones ante la CRA, con el fin de que les otorguen el respectivo concepto de legalidad, sin embargo, el existente se encuentra disponible para consulta y/o entrega a los usuarios en las oficinas de la empresa.
- Sobre el comité de desarrollo y control social se evidenció el Decreto Municipal No.032 del 27 de diciembre de 2010, en el cual fue reconocido el Sr. Jaime de Jesús Lozano Andrade como el Vocal de Control de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas y telefonía.
- Cuenta con actualización de Rups en 2011 aprobada.
- Presentan lista de usuarios y catastro de usuarios.

7.3. Aspectos Técnicos

7.3.1. Servicio de Acueducto

- Es necesario que realicen las gestiones para la renovación de la concesión de aguas ya que esta venció en el año 2016, y presuntamente se está realizando una captación ilegal de agua.
-
- Resulta fundamental que el prestador cuente con un plan de contingencias para que pueda suplir eficientemente las eventualidades que se presentan permanentemente en los sistemas de captación y aducción.
-
- Deben realizar las adecuaciones en la planta ya que no se encuentra debidamente encerrada y no cuenta con puerta, ni identificación; adicionalmente presenta deterioro por uso, filtraciones en sus componentes y falta de mantenimiento en bombas y demás elementos por lo que deben realizar las acciones necesarias para un adecuado funcionamiento.
-

- No existen instrumentos de medición del caudal de entrada a la planta, sin embargo, se evidencio a la salida del tanque de almacenamiento un macromedidor, del cual informaron realizan lectura diariamente.
-
- Se evidencio la presencia de insumos utilizados para el tratamiento del agua, sulfato y cloro gaseoso y granular, sin embargo, al momento de la visita informaron que solo estaban utilizando cloro granulado por dificultades para la compra del cloro gaseoso, deben explicar que acciones van a tomar para que no se presente esta situación.
-
- En el momento de la visita no se encontraba en funcionamiento el proceso de dosificación de insumos, adicionalmente no contaban con reactivos, situación que debe ser solucionada por el prestador de manera inmediata.
- A pesar de que en la PTAP cuenta con espacio de laboratorio (Instalaciones e instrumentación) sin embargo al momento de la visita no estaba operativo y se evidenciaron instrumentos para ensayos de laboratorio (Prueba de Jarras, test de cloro y otros, phmetro, balanza, vidriería), al momento de la visita no estaban operativos y se encontraban en su gran mayoría deteriorados, por lo que el prestador debe
- En la PTAP, se llevan registro físico en un libro diario de suministros de los dos productos químicos utilizados, así como también de actividades o eventos diarios de la operación.
- Poseen un tanque semienterrado en concreto reforzado de 180 mts 3 y un tanque elevado en buen estado con capacidad de 360 mts3.
- Cuentan con el acta de puntos concertados para el muestreo de calidad de agua, donde se estipulan 4 puntos. El acta tiene fecha del 22 de mayo de 2015, y fue suscrita por representantes de la autoridad sanitaria y del prestador. Sin embargo, esta debe ser actualizada, ya que fue construido un punto adicional.
- El prestador no realiza muestras de control por lo que presuntamente se incumple con lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, donde se indica que todas las empresas prestadoras del servicio público de acueducto, deben realizar la toma de muestras de control de calidad del agua, con el fin de llevar un control de los parámetros físicos, químicos y microbiológicos del agua suministrada para consumo humano de manera inmediata.
- Adicionalmente, el numeral 1 del artículo 9 del Decreto 1575 de 2007, dispone que el prestador debe: "Realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción, según se establezca en la reglamentación del presente decreto, para garantizar la calidad del agua para consumo humano en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de suministro y en toda época del año".
- Una vez consultada la información que reposa en la sabana del Sub Sistema de Información para Vigilancia de Calidad de Agua Potable - SIVICAP, se encontró que el prestador presentó nivel de riesgo alto e inviable sanitariamente durante el año 2016, situación que genera una alerta para que el prestador realice acciones

para subsanar de manera inmediata este escenario, sin perjuicio de las acciones de control que pueda desplegar esta entidad.

- Deben reportar el Plan de Emergencia y Contingencias para los servicios prestados de manera inmediata, ya que los plazos están ampliamente vencidos.
- Se suministra el servicio en tres sectores de forma alternada, un día de por medio, 12 horas al día. Se reactivó el servicio el 19 de julio ya que por daños estuvo 15 días sin servicio el municipio y se suministraba agua en un pozo de propiedad del municipio donde cada habitante se acercaba por el agua.
- El artículo 136 de la Ley 142 de 1994 establece que: "(...) La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos. (...) El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta Ley, falla en la prestación del servicio".
- Conforme a la información recolectada por esta Entidad en visita de inspección realizada al prestador en el año 2017, se identificó que la continuidad del prestador es insuficiente y ha presentado varios periodos sin suministro de agua, razón por la cual deben informar sobre las acciones realizadas para mejorar esta situación y garantizar el suministro continuo a los habitantes del municipio.

7.3.2. Servicio de alcantarillado

- El municipio de Chivolo cuenta con un sistema de alcantarillado combinado, funciona por gravedad. Se evidenciaron redes, sumideros y Pozos de inspección en buen estado.
- El prestador opera un sistema conformado por dos lagunas de oxidación al finalizar el sistema de alcantarillado. Según lo evidenciado la infraestructura de las lagunas presenta buenas condiciones sin embargo requieren inversión para un mantenimiento general ya que se están formando islotes, lo que no permite que cumpla adecuadamente con su proceso.
- Es necesario que reconstruyan datos técnicos del sistema de tratamiento de aguas residuales existentes, para determinar el caudal de diseño y el caudal tratado en la actualidad por las lagunas de oxidación. De igual manera deben realizar la caracterización de los vertimientos.
- El prestador debe informar si cuentan con el Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos (PSMV), ya que durante la visita no se evidenció el documento y como ya se mencionó esta información no ha sido reportada en el SUI.

7.3.3. Servicio de aseo

- Para suplir las actividades del servicio de aseo en el municipio la empresa contrata con terceros mediante una orden de prestación de servicios, una OPS con una persona natural que adicionalmente contrata dos ayudantes para la recolección, la Cooperativa supervisa el contrato y la persona natural entrega un informe de actividades mensualmente.

- La recolección de los residuos sólidos ordinarios se realizó una vez por semana en cada sector del casco urbano, y hasta diciembre de 2016 se realizó en el corregimiento de la China.
- No llevan el registro de operación, no se tiene registro o pesaje de la cantidad de residuos recogidos.
- No se tienen determinadas. Se tiene cronograma de recorridos, pero no rutas establecidas y esto es responsabilidad del contratista.
- La empresa como tal no cuenta con personal para el servicio de aseo, esto está a cargo de un contratista.
- El transporte de los residuos lo realizan en una volqueta de una persona natural.
- La actividad de barrido y limpieza está a cargo de la Alcaldía de Chivolo. Según informaron los representantes de la empresa, esto lo realizan en parque principal y calles pavimentadas.
- La disposición final de los residuos recolectados se realiza en un botadero a cielo abierto en el casco urbano, vía al Mocho, no cuenta con cerramiento completo ni identificación del sitio. El sitio de disposición final no cuenta con cerca perimetral, no cuenta con canaletas de aguas lluvias, ni tratamiento de lixiviados, no hay impermeabilización.
- La Corporación Autónoma Regional ordeno el cierre de este sitio desde hace varios años y que empezaran a disponer en un sitio autorizado; sin embargo, a la fecha la empresa y el municipio no han cumplido con esta orden administrativa.
- No cuentan con sistema de pesaje ni operación del botadero a cielo abierto.
- Es fundamental que el prestador de manera inmediata informe sobre las acciones que está adelantando para mejorar las condiciones de prestación del servicio de aseo con la continuidad y calidad establecidas por ley y cumpla con la obligación de disponer los residuos sólidos en un sitio autorizado.

7.4. Aspectos comerciales

- Los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo no son facturados.
- Tienen los estudios de costos y tarifas para los tres servicios de acuerdo a las metodologías de la CRA sin cargar al SUI.
- Al realizar verificación del estado de cargue al SUI del prestador para el tema tarifario no presenta reporte.
- Se elaborará por parte de esta Superintendencia control tarifario para acueducto y alcantarillado como verificación de la correcta aplicación de las metodologías tarifaria establecidas por la CRA.

- Si bien cuentan con información de tarifas a aplicar con base en estudios de costos y tarifas, estas no fueron implementadas en la facturación, realizando cobros con una tarifa plena que no está basada en metodologías con base en los costos y gastos reales.
- Para el servicio de aseo es necesario que reporte en SUI además del estudio de costos, toda la información del tópico comercial como toneladas, suscriptores, facturas para poder verificar la correcta aplicación de la metodología tarifaria establecida por la CRA.
- Se le hace alusión al prestador sobre la importancia de adelantar las acciones necesarias para garantizar el oportuno reporte de la información real al SUI, ya que ésta se constituye en una obligación general de los prestadores, prevista en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, según el cual este sistema “se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994”.
- La aplicación de las tarifas a los usuarios no corresponden a lo ordenado por la Ley, primero por cuanto no corresponden a los estudios desarrollados por la empresa y segundo por cuanto no existe el acto de aprobación de tarifas por la autoridad respectiva, que en éste caso sería la Junta directiva de la empresa, situación que debe ser explicada y corregida por el prestador a la mayor brevedad posible, so pena de las acciones de control que realizará la SSPD por dicha inaplicabilidad conforme a lo autorizado.
- La facturación se emite con frecuencia mensual, haciendo uso del software (INTEGRIN), se emitieron facturas hasta abril desde 2017 y por el definitivo hábito de no pago no se volvieron a generar facturas.
- El prestador tiene asignado un lugar para la atención de peticiones, quejas y reclamos, son atendidas por la persona a cargo del área comercial y se llevan registros de las solicitudes.

7.5. Reporte de información al SUI

- De 4.050 formatos y formularios habilitados, el municipio certifica 915, es decir el 20%, debe proceder a realizar el reporte de la información que se encuentra pendiente.
- El prestador deberá tener en cuenta las observaciones hechas a lo largo del presente informe con relación a la calidad de información reportada en el SUI; esto, para que sean evaluadas y de ser el caso proceda con la solicitud formal de modificación de la información.

Proyectó: Omar Rodrigo Hurtado – Contratista Grupo Pequeños Prestadores
Juan David Rivera - Grupo Pequeños Prestadores

Revisó: Rafael Alejandro Flechas Hernández- Contratista Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Luisa Fernanda Camargo Sánchez-Funcionario Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
Dirceu Enrique Vargas – Coordinador Grupo Pequeños Prestadores