

**EVALUACIÓN INTEGRAL DEL PRESTADOR  
ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE  
SERVICIOS PUBLICOS DE PUEBLOVIEJO  
LIMITADA SERVIPUEBLO APC LTDA**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

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

**GRUPO DE PEQUEÑOS PRESTADORES**

**Bogotá, septiembre de 2019**

**ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE  
PUEBLOVIEJO LIMITADA SERVIPUEBLO APC LTDA  
ID 39475**

**ANÁLISIS AÑOS 2017 – 2018**

## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente documento muestra la evaluación integral de gestión del prestador ADMINISTRACION PÚBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PUEBLOVIEJO LIMITADA SERVIPUEBLO APC LTDA, a partir de la actividad de inspección del estado actual de la prestación de los servicios públicos de acueducto y aseo, operados en el municipio de Puebloviejo, Magdalena, área urbana y los Corregimientos de Nueva Frontera, Isla del Rosario, Palmira y Tasajera.

Para tal fin, la evaluación integral incorpora análisis de información principalmente de los años 2017 y 2018, procedente de los reportes realizados por el prestador a través del Sistema Único de Información – SUI; y con base en la información suministrada por la empresa, en la visita de inspección realizada los días 25 y 26 de abril de 2019.

## **2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

### **2.1 Constitución**

El Acuerdo municipal No. 004 del 24 de septiembre de 2017, facultó al Alcalde del Municipio de Puebloviejo, Magdalena para conformar una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios para la operación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico en el Municipio de Puebloviejo, Magdalena, incluyendo su participación en la creación y constitución de la entidad prestadora, en asocio con otras personas jurídicas privadas sin ánimo de lucro y/o entidades públicas, de conformidad con las normas establecidas en la Ley 142 de 1994 y las disposiciones que las modifiquen o sustituyan.

Mediante Acta No. 1 del 16 de noviembre de 2017 de la Asamblea constituyente, se creó la ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PUEBLOVIEJO LIMITADA- SERVIPUEBLO APC LTDA, como una organización autorizada, con naturaleza jurídica entidad de economía solidaria, en esta misma acta se nombró al Consejo de Administración, Gerente y Revisor Fiscal y a la Junta de Vigilancia. En esta misma asamblea, se dio lectura y aprobación de los estatutos.

**Tabla 1 Datos del prestador.**

<b>ID</b>	39475
<b>RAZÓN SOCIAL</b>	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PUEBLOVIEJO LIMITADA
<b>SIGLA</b>	SERVIPUEBLO APC LTDA
<b>NIT</b>	901135613 – 3
<b>FECHA DE REGISTRO EN RUPS</b>	22/12/2017
<b>FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN RUPS</b>	04/10/2018
<b>TIPO DE PRESTADOR</b>	PRESTADOR EN MUNICIPIO MENOR
<b>ÁREA DE PRESTACIÓN</b>	Puebloviejo (Magdalena) Urbana <u>X</u> Rural <u>X</u>
<b>SERVICIOS PRESTADOS</b>	<b>Acueducto:</b> Presta el servicio de acueducto en el área urbana del municipio de Puebloviejo, y en los Corregimientos de Nueva

	Frontera (Casa Loma), Isla del Rosario, Palmira y Tasajera.  <b>Aseo:</b> realiza la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables en el casco urbano, y los Corregimientos de Nueva Frontera, Isla del Rosario, Palmira y Tasajera; posteriormente, estos residuos son llevados para la disposición final en el relleno sanitario de La María, operado por el prestador Operadores de Servicios de La Sierra, del municipio de Ciénaga, Magdalena. La actividad de Barrido de calles en cabecera municipal, Tasajera e Isla de Rosario. Y se apoya la limpieza de playas en jornadas ambientales, en el casco urbano de Pueblo Viejo.  En los Corregimientos de San Juan de Palos, Tierra Nueva y Bocas de Aracataca, no se presta el servicio de aseo.
<b>FECHA DE CONSTITUCIÓN</b>	16/11/2017
<b>FECHA INICIO DE OPERACIONES</b>	29/12/2017
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	NAPOLEON GARAVITO JIMENEZ
<b>CARGO REPRESENTANTE LEGAL</b>	Gerente
<b>FECHA DE POSESIÓN REPRESENTANTE LEGAL</b>	16/11/2017
<b>CLASIFICACIÓN</b>	Hasta 2.500 suscriptores
<b>DIRECCIÓN</b>	Calle 12 Barrio Los Alpes
<b>TELÉFONO</b>	3017569260
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	servipuebloapcltda@gmail.com

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

## 2.1.1 Órganos de administración

### a. Asamblea General

Es el órgano máximo de autoridad y administración, sus decisiones son obligatorias para todos los asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales y estatutarias. Está conformada por todos los asociados hábiles.

Las decisiones se toman por quórum deliberatorio, es decir la asistencia de la mitad más uno de los asociados hábiles a las asambleas ordinarias y extraordinarias. Las decisiones de la Asamblea se adoptarán por la mayoría de votos de los asistentes, salvo las referentes a reforma de estatutos, fijación de aportes extraordinarios, amortización de aportes, fusión, transformación, escisión, incorporación y disolución de la Administración Pública Cooperativa, que requerirá el voto favorable calificado de dos terceras partes de los asistentes hábiles.

### b. Consejo de Administración

Es el órgano máximo y permanente de administración, subordinado a las políticas de la Asamblea General y estará integrado por tres (3) asociados hábiles, representados cada uno por personas delegadas, con sus respectivos suplentes personales, elegidos para periodos de dos (2) años, pudiendo ser reelegidos y removidos por la Asamblea General.

La participación y asistencia de dos (2) miembros principales del Consejo de Administración constituirá quórum de liberatorio y las decisiones se adoptarán por mayoría de votos de sus miembros.

A las reuniones del Consejo de Administración deben asistir cuando sean convocados, el Gerente, los miembros de los comités especiales y los asociados cuando medie

invitación escrita con las características de tiempo y lugar de la convocatoria a los consejeros.

También pueden ser convocadas asesores y expertos en materia de Servicios Públicos Domiciliarios, cuando se requiera debatir temas específicos relacionados con la materia.

Dentro de las funciones del Consejo de Administración, descritas en el artículo 43 de los Estatutos del prestador SERVIPUEBLO APC LTDA, se encuentran, entre otras:

- Dictar su propio reglamento y organización interna, contando con un presidente, un vicepresidente y un secretario, que serán designados por votación al interior del Consejo.
- Expedir el reglamento de la Administración Pública Cooperativa, los de la prestación de servicios y establecer los manuales de funciones y operaciones para la prestación de los mismos.
- Nombrar y remover al Gerente.
- Aprobar el presupuesto para cada vigencia.
- Establecer el monto de la cuota de admisión para nuevos asociados.
- Fijar la planta de personal, requisitos mínimos y su remuneración salarial.
- Autorizar gastos al Gerente cuando la cuantía exceda el monto establecido por el propio consejo de administración.
- Autorizar al Gerente para celebrar contratos o convenios en cuantía superior a 20 Salarios mínimos legales mensuales vigentes y facultarlo para adquirir, enajenar o gravar bienes de la organización en la misma cuantía.
- Facultar al Gerente para imponer multas a los asociados por infracciones a los estatutos y reglamento que lo complementan.
- Asegurar que el Gerente constituya fianza de manejo a favor de la Administración Pública.
- Examinar y aprobar, en primera instancia, los balances y proyectos de distribución de excedentes para presentarlos a estudio y aprobación definitiva de la Asamblea.
- Aprobar la estructura tarifaria para la prestación del servicio de Acueducto y Saneamiento Básico.
- Cumplir las demás funciones necesarias para la realización del objeto social, no asignadas expresamente por la ley o los estatutos a otro órgano.

El consejo de administración fue elegido en la Asamblea Constituyente con Acta de constitución No. 1 del 16 de noviembre de 2017, y a la fecha no ha sido modificado.

**Tabla 2 Miembro consejo de administración.**

Asociado	NT	Miembro Consejo de Administración
Junta de acción comunal de la Isla del Rosario municipio de Puebloviejo departamento del Magdalena	901141175	Fernández Varela Sol María
Fundación Juntos Construyamos Ciudad	900201729	Prieto López Alberto Antonio
Alcaldía Puebloviejo	891703045	Ayala Moreno Wilfrido Rafael (alcalde municipal)

Fuente: Acta de constitución 001 del 16 de noviembre de 2017.

### **c. Gerente**

El gerente es el señor Napoleón Garavito Jiménez, quien también hace las veces de Representante legal; fue nombrado en la Asamblea Constituyente con Acta No. 1 del

16 de noviembre de 2017. El gerente es el ejecutor de las políticas y decisiones de los órganos de dirección. Ejerce sus funciones bajo la supervisión inmediata del Consejo de Administración y responde ante éste y ante la Asamblea por la marcha de la Administración Pública Cooperativa. Nombrado por un período de dos (2) años.

Es válido aclarar, que el nuevo gerente ya deberá ser nombrado por el Consejo de Administración, de acuerdo a lo indicado en los estatutos del prestador.

#### **d. Revisor fiscal**

La revisora fiscal es la señora María Esther Ferrer Garcés, elegida por mayoría absoluta, para períodos de dos (2) años, pudiendo ser removida o reelegida en cualquier tiempo, única y exclusivamente en la Asamblea General de Asociados. La revisora fiscal fue elegida en la Asamblea Constituyente con Acta de constitución No. 1 del 16 de noviembre de 2017.

#### **e. Junta de Vigilancia**

Es el órgano de control social, responsable ante la Asamblea General de vigilar el efectivo funcionamiento de la SERVIPUEBLO APC LTDA. La Junta de Vigilancia será integrada por dos (2) representantes de asociados hábiles con sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General, para períodos de dos (2) años. Los miembros de éste órgano responderán personal y solidariamente por el incumplimiento de las obligaciones que les imponen la ley y los estatutos.

Los miembros de la Junta de Vigilancia solo pueden ser removidos por la Asamblea General, en cualquier época y por algunas de las causas establecidas en el artículo 64 de los estatutos.

La Junta de Vigilancia se reunirá como mínimo una (1) vez al mes o con la frecuencia que se fije en su reglamento, en sesiones ordinarias y extraordinarias cuando lo estime necesario o conveniente. Las decisiones de la Junta de Vigilancia se tomarán por unanimidad de sus miembros principales y se dejara constancia en actas debidamente registradas y firmadas por quienes actúen como presidente y secretario de cada sesión.

La Junta de Vigilancia fue nombrada en la Asamblea Constituyente con Acta de constitución No. 1 del 16 de noviembre de 2017:

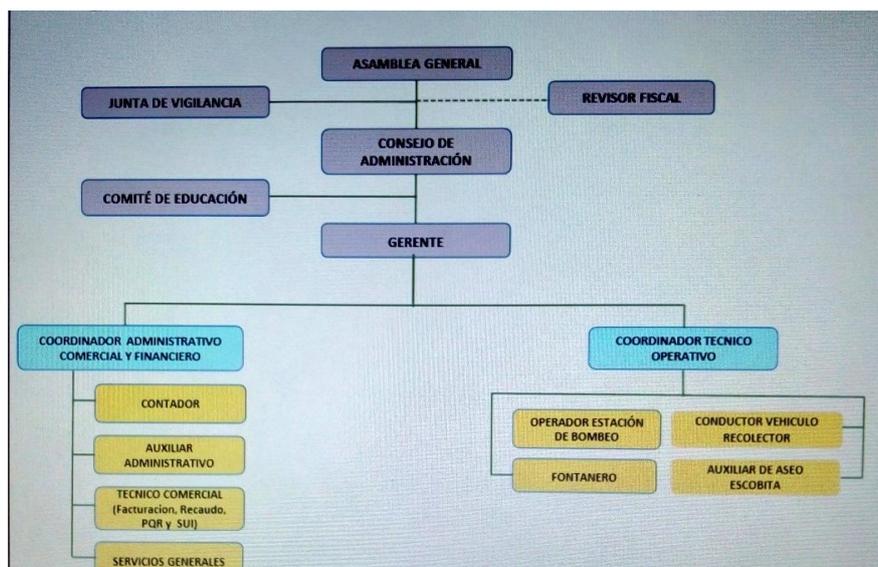
**Tabla 3 Miembro junta de vigilancia.**

<b>Miembro</b>	<b>Entidad</b>
VENANCIO NIEBLES CLEOPATOSQUI Entidad:	JUNTA DE ACCION COMUNAL DE LA ISLA DEL ROSARIO
EUGENIO MANUEL ARIZA GUTIERREZ	ASOCIACION DE PESCADORES DEL CARIBE

#### **f. Organigrama**

Tiene elaborado un organigrama institucional, en el que pueden visualizarse las relaciones generales de responsabilidad, autoridad y funciones, conforme a lo estipulado en los estatutos.

Foto 1 Organigrama.



Fuente: SERVIPUEBLO, 2019.

## 2.2 Objeto social

La prestación de los servicios público domiciliario de Agua Potable y de Saneamiento Básico, incluyendo en especial las actividades de producción y tratamiento de agua potable, saneamiento básico y sus actividades complementarias; entre otras, construir, operar, mantener, administrar estos servicios que cubra las comunidades situadas en el territorio del Municipio de Pueblo Viejo.

## 2.3 Asociados y patrimonio

La Administración Pública Cooperativa adoptó el principio de libre adhesión y podrán ser asociados las entidades y personas jurídicas, que además de reunir los requisitos legales y estatutarios definidos, comprueben que sus objetivos o finalidades son compatibles con los objetivos de la Administración Pública Cooperativa, que hayan firmado al acta de constitución o las que posteriormente sean admitidas por el consejo de administración.

De acuerdo con el Acta de constitución No. 001 del 16 de noviembre de 2017, el prestador se constituyó con 5 asociados, con igual participación, teniendo en cuenta que su naturaleza jurídica es entidad de economía solidaria, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 4 Asociados Servipueblo.

Tipo de documento	No. de documento	Nombre	Régimen
NIT	891703045	ALCALDIA PUEBLOVIEJO	Público
NIT	900201729	FUNDACION JUNTOS CONSTRUYAMOS CIUDAD	Privado
NIT	900463937	ASOCIACION DE PESCADORES DEL CARIBE	Privado
NIT	901141175	JUNTA DE ACCION COMUNAL DE LA ISLA DEL ROSARIO MUNICIPIO DE PUEBLOVIEJO	Privado
NIT	901141176	ASOCIACION DE JUNTAS DE ACCION COMUNAL DEL MUNICIPIO DE PUEBLOVIEJO	Privado

Fuente: Acta de constitución 001 del 16 de noviembre de 2017.

El aporte social inicial se acordó en veinticuatro mil quinientos noventa pesos m/cte. (\$24.590.00), equivalentes a un (01) día de salario mínimo mensual legal vigente para la vigencia 2017, por cada una de las entidades.

El patrimonio de la Administración Pública Cooperativa será variable e ilimitado, sin embargo la Administración Cooperativa tendrá aportes sociales mínimos e irreducibles durante la vida de la misma de ciento veintidós mil novecientos cincuenta y dos pesos m/cte. (\$122.952,00), equivalentes a los aportes sociales de un (01) día del salario mínimo mensual legal vigente, el cual se encuentra pago en un cien por ciento (100 %) y podrá ser incrementado, por amortizaciones y previa aceptación de las dos terceras partes (2/3) partes de los asistentes hábiles en Asamblea de asociados.

**Responsabilidad de la cooperativa:** El artículo 85 de los Estatutos, estableció que La Administración Pública Cooperativa se hará acreedora o deudora ante terceros y ante sus asociados, hasta por el monto de su patrimonio social, por las operaciones que activa o pasivamente efectúe el Consejo de Administración, el Gerente o cualquier otro mandatario especial de ella, dentro de los límites de sus respectivas atribuciones estatutarias.

**Responsabilidad de los asociados.** La responsabilidad de los Asociados para con la Cooperativa se limita a hasta la concurrencia de sus aportes sociales por las obligaciones contraídas por la Administración Cooperativa desde su ingreso y las existentes en la fecha de su retiro o exclusión de conformidad con estos estatutos y/o reglamentos.

#### 2.4 Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos

La Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018<sup>1</sup>, estableció la frecuencia de actualización del RUPS, en su artículo cuarto, el cual señaló:

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

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

<b>DISTRIBUCION SEGUN ULTIMODIGITO DEL ID</b>	<b>FECHA LIMITE PARAREALIZAR LA ACTUALIZACION</b>
<i>Prestadores cuyo ID termine entre 0 y 4</i>	<i>Hasta el 28 de febrero</i>
<i>Prestadores cuyo ID termine entre 5 y 9</i>	<i>Hasta el 30 de marzo</i>

*La actualización de la información también procederá, cuando se presente una novedad en la información general registrada en el RUPS, la cual deberá ser reportada por el prestador una vez producida la misma, es decir, por fuera de los plazos señalados en el presente artículo.”*

El prestador realizó la inscripción al RUPS con imprimible 2018339475364934 del 5 de marzo de 2018, allegado la documentación soporte, mediante Radicado SSPD No.

<sup>1</sup> Establecen los requerimientos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS para su inscripción, actualización y cancelación.

20185290191722 del 5 de marzo de 2018 y posteriormente realizó una actualización el 4 de octubre de 2018, quedando en estado Certificada.

Teniendo en cuenta que a SERVIPUEBLO APC LTDA, le correspondía realizar la actualización del RUPS a más tardar el 28 de febrero de 2019, y a la fecha de la visita esta no se había realizado, se presume un incumplimiento con lo establecido en la mencionada resolución.

**Ilustración 1 Actualización del RUPS.**

Resultados de la consulta										
#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
1	39475	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PUEBLOVIEJO LIMITADA	INSCRIPCION	RECHAZADA	DAAA_CFLOREZR	20171239475363639	22/12/2017	20175291118722	26/12/2017	  
2	39475	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PUEBLOVIEJO LIMITADA	INSCRIPCION	ADMITIDA		2018339475364934	05/03/2018	20185290191722	05/03/2018	  
3	39475	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PUEBLOVIEJO LIMITADA	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20181039475368384	04/10/2018	20185291146132	05/10/2018	  

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

#### 2.4.1 Certificado de existencia y representación legal vigente

El Certificado de existencia suministrado en la visita técnica, con fecha de expedición 19 de febrero de 2018, certifica la información reportada en el formulario RUPS, sin embargo, el certificado no se encuentra renovado, por lo cual, no está dando cumplimiento a lo definido en artículo 33 de la Ley 1727 de 2017, del Código de Comercio, la cual estableció que la matrícula se renovará anualmente dentro de los tres primeros meses de cada año, es decir, el plazo venció el pasado 31 de marzo de 2019.

#### 2.4.2 Naturaleza jurídica

De acuerdo al Certificado de existencia y representación legal y el acta de constitución de SERVIPUEBLO, se trata de una organización jurídica; Entidad de economía solidaria, de régimen privado, de conformidad con la Ley 489 de 1998, que consagra, entre otros aspectos, la estructura general de la administración pública nacional y dentro de esta la de la rama ejecutiva del poder público, que incluye en el sector descentralizado a las sociedades de economía mixta (artículos 38 y 68). El artículo 97 las define en los siguientes términos:

**“Artículo 97. Sociedades de economía mixta.** Las sociedades de economía mixta son organismos autorizados por la ley, constituidos bajo la forma de sociedades comerciales con aportes estatales y de capital privado, que desarrollan actividades de naturaleza industrial o comercial conforme a las reglas de **Derecho Privado**, salvo las excepciones que consagra la ley.

*Las inversiones temporales de carácter financiero no afectan su naturaleza jurídica ni su régimen”.*

**Ilustración 2 Naturaleza jurídica RUPS.**

<b>Naturaleza Jurídica</b>		
Tipo de Prestador: ORGANIZACION AUTORIZADA		
Fecha de Naturaleza: 28/11/2017		
Clase: PRIVADA	Orden: PRESTADOR EN MUNICIPIO MENOR	Tipo de persona jurídica: COOPERATIVA

Fuente: Imprimible RUPS 2018339475364934 del 5 de marzo de 2018.

El registro de la información de la naturaleza del prestador, se encuentra acorde con Certificado de existencia y representación legal y el Acta de constitución del SERVIPUEBLO, y se concluye que se trata de una organización autorizada, de clase priva, prestador en municipio menor.

### 2.4.3 Registro de servicios y actividades

#### a. Acueducto:

Presta el servicio de acueducto en el área urbana del municipio de Puebloviejo, y en los Corregimientos de Nueva Frontera, Isla del Rosario, Palmira y Tasajera, en las actividades de conducción, tratamiento, almacenamiento, distribución y comercialización; es claro que no registro la actividad de captación, por cuanto el prestador compra agua en bloque al prestador Aguas de la Sierra del municipio de Ciénega – Magdalena.

#### Aseo:

Realiza la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables en el casco urbano, y los Corregimientos de Nueva Frontera, Isla del Rosario, Palmira y Tasajera; posteriormente, estos residuos son llevados para la disposición final en el relleno sanitario de La María, operado por el prestador Operadores de Servicios de La Sierra, del municipio de Ciénega, Magdalena. La actividad de Barrido de calles en cabecera municipal, Tasajera e Isla de Rosario. Y se apoya la limpieza de playas en jornadas ambientales, en el casco urbano de Puebloviejo.

**Ilustración 3 Servicios y actividades.**

MAGDALENA - PUEBLOVIEJO						
Actividad:	Fecha Inicio	Fecha Final	Contrato	Fecha Inicio Contrato	Fecha Fin Contrato	¿Tiene contrato de prestación?
* TRATAMIENTO	29/12/2017		001	29/12/2017	29/12/2022	*SI*
*	29/12/2017		001	29/12/2017	29/12/2022	*SI*
ALMACENAMIENTO						
* DISTRIBUCION	29/12/2017		001	29/12/2017	29/12/2022	*SI*
* CONDUCCION	29/12/2017		001	29/12/2017	29/12/2022	*SI*
*	29/12/2017		001	29/12/2017	29/12/2022	*SI*
COMERCIALIZACION						
<b>Servicio: ASEO</b>						
<b>Número de Suscriptores: MENOR O IGUAL A 2500 USUARIOS</b>						
MAGDALENA - PUEBLOVIEJO						
Actividad:	Fecha Inicio	Fecha Final	Contrato	Fecha Inicio Contrato	Fecha Fin Contrato	¿Tiene contrato de prestación?
* BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS	29/12/2017		001	29/12/2017	29/12/2022	*SI*
* RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS NO APROVECHABLES	29/12/2017		001	29/12/2017	29/12/2022	*SI*
* LAVADO DE AREAS PUBLICAS	29/12/2017		001	29/12/2017	29/12/2022	*SI*
* CORTE DE CESPED Y PODA EN ARBOLES EN VIAS Y AREAS PUBLICAS	29/12/2017		001	29/12/2017	29/12/2022	*SI*

El registro de los servicios y las actividades en RUPS, es coherente con lo encontrado en visita, para el servicio de acueducto, para el servicio de aseo, es necesario que el prestador en su nueva actualización cierre la actividad de corte y poda de árboles en vías y áreas públicas, por cuanto no las realiza.

### 2.5 Contrato de Operación

El prestador suscribió el Contrato de Operación No. 001 del 30 de noviembre de 2017 con el municipio de Puebloviejo, con fecha de inicio del contrato el 29 de diciembre de 2017, por un plazo de cinco (5) con el cual se le entregó la operación de los servicios

de acueducto y aseo en la cabecera municipal de Puebloviejo y los corregimientos de Tasajera, Nueva Frontera, Islas del Rosario, Palmira y Nueva Frontera.

Tabla 5 Información del contrato de operación.

<b>CONTRATO DE OPERACIÓN No.</b>	<b>001 DEL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2017</b>
<b>OBJETO</b>	<b>ENCOMENDAR AL OPERADOR, LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EN EL ÁREA DEL TERRITORIO MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE PUEBLOVIEJO, DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA, TAL COMO SE HAYA DEFINIDO EN EL EOT VIGENTE A LA FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL PRESENTE CONTRATO.</b>
<b>CONTRATANTE</b>	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLOVIEJO</b>
<b>NIT</b>	<b>891.703.045-1</b>
<b>CONTRATISTA</b>	<b>ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PUEBLOVIEJO LIMITADA - SERVIPUEBLO APC LTDA - NIT: 901.135.613-3</b>
<b>VALOR</b>	<b>CIEN MILLONES DE PESOS M/CTE (\$ 100.000.000) DE CIEN MILLONES DE PESOS M/CTE (\$100.000.000,00) valor nominal que queda supeditado al valor de las remuneraciones anuales esperadas por EL OPERADOR a título de subsidios.</b>
<b>PLAZO</b>	<b>CINCO (05) AÑOS</b>
<b>FECHA CONTRATO</b>	<b>30 DE NOVIEMBRE DEL 2017</b>
<b>FECHA INICIO</b>	<b>29 DICIEMBRE DE 2017</b>

Fuente: Acta de inicio contrato de operación.

### 2.5.1 Objeto del contrato

Encomendar al operador, la prestación de los servicios de públicos de acueducto y aseo, en el área del territorio municipal del municipio de Puebloviejo, Departamento de Magdalena, tal como se ha definido en el EOT vigente a la fecha de suscripción del presente contrato.

### 2.5.2 Tiempo del contrato

La cláusula cuarta del contrato de Operación No. 001 del 30 de noviembre de 2017, estableció que la duración del contrato será de cinco años (5) años contados a partir de la fecha de suscripción del acta de iniciación, previa aprobación de la garantía única pactada y perfeccionamiento del contrato. Y señalo que se podría prorrogar por mutuo acuerdo en los términos que pacten las partes, sin exceder en ningún caso el tiempo de duración definido en la mencionada cláusula. Si ninguna de las partes manifiesta por escrito al menos con seis (6) meses antes de la terminación del contrato su intención de no prorrogarlo, este se entenderá prorrogado en los mismos términos inicialmente pactados.

### 2.5.3 Supervisión

La Supervisión del contrato se encuentra a cargo del Secretario Municipal de Planeación del municipio, de acuerdo a lo definido en la Resolución 195 del 27 de diciembre de 2017, "Por medio de la cual se designa el supervisor del contrato de operación 001 - 2017 suscrito entre la Alcaldía Municipal de Puebloviejo, Magdalena y la Administración Publica Cooperativa de Servicios Públicos de Puebloviejo Limitada. - SERVIPUEBLO APC LTDA".

## 2.5.4 Valor del contrato

Para los efectos fiscales, el valor del contrato es de cien millones de pesos m/cte. (\$100.000.000,00) equivalente al valor presente de las remuneraciones anuales esperadas por el operador.

## 2.5.5 Metas e indicadores

Las metas e indicadores planteadas en el Contrato de Operación No. 001 del 30 de noviembre de 2017, fueron modificadas en el Otro Si No. 1 del 31 de mayo de 2018:

**Tabla 6 Indicadores y metas de gestión.**

SERVICIO DE ACUEDUCTO						
INDICADOR DE GESTIÓN	2017	2018	2019	2020	2021	2022
CALIDAD DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO EN LOS TERMINOS DEL DECRETO 1575/2007	-	-	APTA*	APTA	APTA	APTA
HORAS / DÍA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6	7	8	9	10	11
COBERTURA MUNICIPAL / CORREGIMIENTOS O SISTEMAS	50%	55%	60%	65%	70%	80%

\* Dependiendo de la Fecha de Entrega y Recibo a satisfacción de la Infraestructura

SERVICIO DE ALCANTARILLADO						
INDICADOR DE GESTIÓN	2017	2018	2019	2020	2021	2022
% REMOCIÓN DE SST Y DBO5 / SISTEMA DE ACUERDO AL DECRETO 3930 DEL 25 DE OCTUBRE DE 2010	N.A.*	N.A.*	N.A.*	N.A.*	N.A.*	N.A.*
HORAS / DÍA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	N.A.*	N.A.*	N.A.*	N.A.*	N.A.*	N.A.*
COBERTURA MUNICIPAL / CORREGIMIENTOS O SISTEMAS	N.A.*	N.A.*	N.A.*	N.A.*	N.A.*	N.A.*

\* SUJETO A LA ENTRADA EN OPERACIÓN DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO

SERVICIO DE ASEO						
INDICADOR DE GESTIÓN	2017	2018	2019	2020	2021	2022
% EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES CONEXAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO - RESOLUCIÓN CRA 351 Y 352 / 2005 Y DECRETO 2891 / 2013	50%	55%	60%	65%	70%	80%
FRECUENCIA / SEMANA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	2	2	2	2	2	2
COBERTURA MUNICIPAL / CORREGIMIENTOS O SISTEMAS	50%	55%	60%	65%	70%	80%

Fuente: Otro Si No. 1 del 31 de mayo de 2018.

**Tabla 7 Plan de obras e inversiones aseo.**

SERVICIO ASEO													
INVERSIÓN	VALOR ESTIMADO	PROYECCIÓN DE INVERSIÓN											
		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
		MUNICIP IO	SERVIPUEB LO	MUNICIP IO	SERVIPUEB LO	MUNICIP IO	SERVIPUEB LO	MUNICIP IO	SERVIPUEB LO	MUNICIP IO	SERVIPUEB LO	MUNICIP IO	SERVIPUEB LO
ADQUISICIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO VEHICULO DE RECOLECCIÓN	525.000	-	-	350.000	35.000	-	35.000	-	35.000	-	35.000	-	35.000
EJECUCIÓN PGIRS - RESOLUCIÓN 0754 DE 2014	195.000	-	-	30.000	9.000	30.000	9.000	30.000	9.000	30.000	9.000	30.000	9.000

Fuente: Otro Si No. 1 del 31 de mayo de 2018.

**Tabla 8 Plan de obras e inversiones acueducto y alcantarillado.**

**ANEXO 4.- PLAN DE OBRAS E INVERSIONES (Valores en miles de \$)**

SERVICIO ACUEDUCTO													
INVERSIÓN	VALOR ESTIMADO	PROYECCIÓN DE INVERSIÓN											
		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
		MUNICIPIO	SERVIPUEBLO	MUNICIPIO	SERVIPUEBLO	MUNICIPIO	SERVIPUEBLO	MUNICIPIO	SERVIPUEBLO	MUNICIPIO	SERVIPUEBLO	MUNICIPIO	SERVIPUEBLO
IMPLEMENTACIÓN MACRO Y MICROMEDICIÓN EN ACUEDUCTO	0	-		-		0		0		0		0	
OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO	1.297.400	-		198.000	59.400	200.000	60.000	200.000	60.000	200.000	60.000	200.000	60.000

SERVICIO ALCANTARILLADO													
INVERSIÓN	VALOR ESTIMADO	PROYECCIÓN DE INVERSIÓN											
		2017		2018		2019		2020		2021		2022	
		MUNICIPIO	SERVIPUEBLO	MUNICIPIO	SERVIPUEBLO	MUNICIPIO	SERVIPUEBLO	MUNICIPIO	SERVIPUEBLO	MUNICIPIO	SERVIPUEBLO	MUNICIPIO	SERVIPUEBLO
SUPEDITADO A ENTRADA EN OPERACIÓN DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

\* SUJETO A LA ENTRADA EN OPERACIÓN DE SISTEMA DE ALCANTARILLADO

Fuente: Otro Si No. 1 del 31 de mayo de 2018.

**2.5.6 Inversiones**

La Clausura sexta del contrato, habla del Fondo de reposición, ampliación y emergencia, en donde el municipio se compromete a abrir en una entidad financiera legalmente reconocida, una cuenta especial por cada servicio, denominada "*Fondo de Reposición, Ampliación y Emergencia*" y se obliga a consignar mensualmente en dichas cuentas, los montos de los aportes destinados a cubrir los costos de los diseños y las obras definidas en el POI, de acuerdo con las proyecciones de aportes establecidas en el Anexo 5. También se obliga a incluir en la preparación del anteproyecto de presupuesto municipal de cada vigencia del contrato, los requerimientos anuales de aportes al Fondo de Reposición, Ampliación y Emergencia para cada servicio, de acuerdo con los montos establecidos en el Anexo 5. Los aportes del operador provendrán de los montos recaudados de las tarifas y subsidios, destinados a cubrir los costos de inversión y expansión y de las tasas retributivas no facturadas por la autoridad ambiental competente, los cuales se proyectaron en el Anexo 5.

La destinación de los recursos de este fondo será exclusivamente para la inversión en el área de servicio definida en la cláusula segunda de este contrato, realizada para reposición o ampliación de la infraestructura de los servicios objeto de este contrato o para el mejoramiento o la conservación de los activos ambientales utilizados para la prestación de ellos. Con excepción de los montos destinados a atención de emergencias, la destinación de recursos del fondo debe corresponder a lo contenido en el plan de obras e inversiones del contrato, para lo cual aquel deberá actualizarse cada vez que sea necesario. En caso de que los recursos del fondo sean requeridos para emergencias, el municipio reembolsará el valor de las obras y actividades que sean ejecutadas por el operador para solucionar la emergencia, contra la presentación de las cuentas de cobro por parte del operador.

Además de la vigilancia y el control que ejerzan las autoridades competentes, el fondo estará sometido a la vigilancia de la veeduría ciudadana que la comunidad constituya legalmente para este contrato.

**Tabla 9 Proyección de aportes al Fondo de Reposición, Ampliación y Emergencia.**

VIGENCIA	APORTE PROYECTADO MUNICIPIO	APORTE PROYECTADO SERVIPUEBLO APC LTDA	SUBTOTAL
2017	27.000.000*	3.000.000*	30.000.000*
2018	36.000.000*	12.000.000*	48.000.000*
2019	36.000.000*	12.000.000*	48.000.000*
2020	36.000.000*	12.000.000*	48.000.000*
2021	36.000.000*	12.000.000*	48.000.000*
2022	36.000.000*	12.000.000*	48.000.000*
<b>TOTAL</b>			<b>270.000.000*</b>

\* Sujeto a proyección de ingresos

Fuente: Anexo del Contrato de operación No. 001 de 2017.

### 3 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1.1 Personal vinculado al prestador

Durante la visita el prestador informó que se cuenta con una planta de personal de 22 contratistas, los cuales firman contrato de prestación de servicios, con duración de 6 meses en promedio, en la siguiente tabla se muestra la relación de los contratos vigentes para el primer semestre del año 2019:

**Tabla 10 Personal contratado y honorarios.**

No	Nombre	Identificación	Cargo	No Contrato	Concepto	Valor Mensuales	Valor Contrato
1	NAPOLEON GARAVITO JIMENEZ	79.951.705 de Bogotá	Representante Legal	Acta 001 del 2017	SERVICIOS PROFESIONALES COMO GERENTE DE LA SERVIPUEBLO APC LTDA	2,515,599	15,093,594
2	MARIA ESTHER FERRER GARCES	1.082.861.565 de Santa Marta	Revisor Fiscal	APC-SS-001-2019	SERVICIOS PROFESIONALES COMO REVISOR FISCAL DE SERVIPUEBLO APC LTDA	828,116	4,968,696
3	SILVIA ROSA ECHEVERRIA PEREZ	57.415.100 de Ciénaga	Jefe Área Comercial	APC-SS-007-2019	SERVICIOS PERSONALES EN LA COORDINACION COMERCIAL DE SERVIPUEBLO APC LTDA	1,562,484	9,374,904
4	ADANORIS ALICIA CAMARGO HERNANDEZ	39.058.512 de Ciénaga	Auxiliar Administrativo PQR'S-Trabajo Social	APC-SS-002-2019	SERVICIOS TECNICOS COMO ASISTENTE DE PQR'S EN SERVIPUEBLO APC LTDA	1,367,174	8,203,044
5	DANIEL ARTURO DE LEON PABON	1.082.400.297 de Pueblo Viejo	Auxiliar Administrativo Facturación	APC-SS-003-2019	SERVICIOS GENERALES COMO AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE FACTURACION DE SERVIPUEBLO APC LTDA	828,116	4,968,696

No	Nombre	Identificación	Cargo	No Contrato	Concepto	Valor Mensuales	Valor Contrato
<b>ACUEDUCTO</b>							
6	OSWALDO GONZALEZ GARIZABALO	19.535.662 de Puebloviejo	Jefe del Área Operativa	APC-SP-001-2019	SERVICIOS COMO JEFE DEL AREA OPERATIVA EN SERVIPUEBLO APC LTDA	1,171,863	7,031,178
7	RENALDO ENRIQUE BALCINILLA CUETO	85.490.230 de Puebloviejo	Operador de Bomba 1	APC-SP-002-2019	SERVICIOS COMO OPERADOR 1 ESTACION DE BOMBEO PUENTE DE LA BARRA DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE PUEBLOVIEJO EN SERVIPUEBLO APC LTDA	828,116	4,968,696
8	RAMON SEGUNDO MARQUEZ GUERRERO	85.489.527 de Puebloviejo	Operador de Bomba 2	APC-SP-003-2019	SERVICIOS COMO OPERADOR 2 ESTACION DE BOMBEO PUENTE DE LA BARRA DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE PUEBLOVIEJO EN SERVIPUEBLO APC LTDA	828,116	4,968,696
9	ROBERT RADA ESCALANTE	12.625.813 de Ciénaga	Operador de Bomba 1 TASAJERA	APC-SP-004-2019	SERVICIOS COMO OPERADOR 1 DE LA ESTACION DE BOMBEO DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DE TASAJERA, MUNICIPIO DE PUEBLOVIEJO EN SERVIPUEBLO APC LTDA	828,116	4,968,696
10	SIMON ALBERTO HERRERA RODIRGUEZ	5.077.417 de Puebloviejo	Operador de Bomba 2 TASAJERA	APC-SP-005-2019	SERVICIOS COMO OPERADOR 2 DE LA ESTACION DE BOMBEO DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DE TASAJERA DEL MUNICIPIO DE PUEBLOVIEJO EN SERVIPUEBLO APC LTDA	828,116	4,968,696
11	WILSON JOSE ECHEVERRIA MORENO	1.082.406.675 de Puebloviejo	Fontanero 1	APC-SP-006-2019	SERVICIOS COMO FONTANERO 1 DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE PUEBLOVIEJO EN SERVIPUEBLO APC LTDA	828,116	4,968,696
12	JULIO MODESTO ROBLES DIAZ	85.488.910 de Puebloviejo	Fontanero 2	APC-SP-007-2019	SERVICIOS COMO FONTANERO 2 DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE PUEBLOVIEJO EN SERVIPUEBLO APC LTDA SERVIPUEBLO APC LTDA	828,116	4,968,696
13	BAYRON LID NIEBLES	1.004.322.298 de Puebloviejo	Fontanero 3	APC-SP-022-2019	SERVICIOS COMO FONTANERO 3 DEL	828,116	4,968,696

No	Nombre	Identificación	Cargo	No Contrato	Concepto	Valor Mensuales	Valor Contrato
	IBÁÑEZ				SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE PUEBLOVIEJO EN SERVIPUEBLO APC LTDA SERVIPUEBLO APC LTDA		
<b>ASEO</b>							
14	WILFRIDO ALFONSO PEREIRA CAMPO	12.632.256 de Ciénaga	Operador Vehículo Recolector RS	APC-SP-008-2019	SERVICIOS COMO OPERADOR DEL VEHICULO RECOLECTOR EN SERVIPUEBLO APC LTDA	1,015,616	6,093,696
15	YEIDER JOSE ARIZA RODRIGUEZ	1.082.410.442 de Puebloviejo	Auxiliar de Recolección de RS 1	APC-SP-017-2019	SERVICIOS COMO AUXILIAR 1 DE RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS EN SERVIPUEBLO APC LTDA	828,116	4,968,696
16	LUIS OROZCO FIRAS	1.082.408.084 de Puebloviejo	Auxiliar de Recolección de RS 2	APC-SP-021-2019	SERVICIOS COMO AUXILIAR DE RECOLECCION 2 DE RESIDUOS SOLIDOS EN SERVIPUEBLO APC LTDA	828,116	4,968,696
17	RAFAEL ADOLFO MARTINEZ CARBONÓ	1.072.525.653 de San Antero	Auxiliar de Recolección de RS 3	APC-SP-011-2019	SERVICIOS COMO AUXILIAR 3 DE RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS EN SERVIPUEBLO APC LTDA	828,116	4,968,696
18	LUIS ANGEL DE LA ROSA ROJAS	1.004.324.005 de Bucaramanga	Auxiliar de Recolección de RS 4	APC-SP-012-2019	SERVICIOS COMO AUXILIAR 4 DE RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS EN SERVIPUEBLO APC LTDA	828,116	4,968,696
29	KEINER MIGUEL AHUMADA SAMPER	1.221.968.706 de Ciénaga	Escobitas de RS 1 Isla del Rosario	APC-SP-013-2019	SERVICIOS COMO AUXILIAR 1 DE BARRIDO DE CALLES EN SERVIPUEBLO APC LTDA	828,116	4,968,696
20	ALEXANDER FRANCO GUERRERO SUAREZ	12.622.976 de Ciénaga	Escobitas de RS 2 Cabecera Mpal.	APC-SP-019-2019	SERVICIOS COMO AUXILIAR 2 DE BARRIDO DE CALLES EN SERVIPUEBLO APC LTDA	828,116	4,968,696
22	VESPACIANO LARA RODRIGUEZ	5.074.524 de Puebloviejo	Escobitas de RS 3 Tasajera	APC-SP-015-2019	SERVICIOS COMO AUXILIAR 3 DE BARRIDO DE CALLES EN SERVIPUEBLO APC LTDA	828,116	4,968,696
22	DELKIN JOSE NUÑEZ VENECIA	1.083.468.638 de Ciénaga	Escobitas de RS 4 Tasajera	APC-SP-016-2019	SERVICIOS COMO AUXILIAR 4 DE BARRIDO DE CALLES EN SERVIPUEBLO APC LTDA	828,116	4,968,696

Fuente: Servipueblo, 2019.

De acuerdo con la tabla anterior, el prestador cuenta con 5 personas en el área administrativa y comercial, 8 operarios para el servicio de acueducto y 9 operarios para el servicio de aseo. Para un total de 22 contratistas.

En promedio, los operarios de los servicios de acueducto y aseo, como operadores de planta, fontaneros, operarios de barrido, auxiliares de recolección, al igual que el Revisor Fiscal y el Auxiliar Administrativo Facturación, tienen honorarios mensuales de ochocientos veintiocho mil ciento dieciséis mil pesos (828.116). El operario del vehículo recolector de un millón quince mil seiscientos dieciséis pesos (1.015.616) y el jefe del área operativa de un millón ciento setenta y un mil, ochocientos sesenta y tres mil pesos (1,171,863).

Los cargos de Gerente, Trabajadora social y Jefe del área comercial, tienen unos honorarios en promedio mensuales de un millón ochocientos quince mil ochenta y seis mil pesos (1.815.086).

Adicionalmente, el prestador informó que, durante el año 2018, se contrató a 4 personas, quienes realizaron la gestión de cobranza y recaudo a los suscriptores, casa a casa en los corregimientos de Nueva Frontera, Isla del Rosario y Tasajera, y en el área urbana, a continuación, se muestra el pago realizado a este personal:

**Tabla 11 Personal temporal facturación/recaudo 2018.**

MESES	VALOR PAGADO
JULIO	306,870
AGOSTO	327,870
SEPTIEMBRE	177,390
OCTUBRE	927,990
NOVIEMBRE	1,245,661
DICIEMBRE	1,091,438

Fuente: SERVIPUEBLO, 2019.

Consultado el Estado de reporte de Información al Sistema Único de Información - SUI, fue posible establecer que el prestador, no ha reportado información relacionada con el formulario 4. Personal por Categoría de Empleo de los años 2017 y 2018, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 12 Reporte formulario Personal por Categoría de Empleo al SUI.**

AÑO	ID	EMPRESA	SERVICIO	TOPICO	PERIODICIDAD	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO
2017	39475	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PUEBLOVIEJO LIMITADA	ACUEDUCTO	Administrativo y Financiero	ANUAL	Anual	ACU-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2018	39475	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PUEBLOVIEJO LIMITADA	ACUEDUCTO	Administrativo y Financiero	ANUAL	Anual	ACU-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente

Fuente: Estado de reporte de Información Prestadores SSPD, consultado el 24 de mayo de 2019.

### 3.1.2 Porcentaje de cumplimiento de aprendices

El artículo 32 de la Ley 789 de 2002, estableció que: *“las empresas privadas, desarrolladas por personas naturales o jurídicas, que realicen cualquier tipo de actividad económica diferente de la construcción, que ocupen un número de trabajadores no inferior a quince (15), se encuentran obligadas a vincular aprendices para los oficios u ocupaciones que requieran formación académica o profesional metódica y completa en la actividad económica que desempeñan”*; adicionalmente la Resolución 0294 de 2016<sup>2</sup> del Ministerio del Trabajo estableció la remuneración de las personas contratadas como aprendices.

Para los años 2017, 2018 y lo corrido del año 2019, el prestador no ha contratado aprendices, en suma, de que toda su planta de personal está contratada por prestación de servicios.

### 3.1.3 Competencias laborales del personal

El prestador en visita indicó no contar con personal certificado en competencias laborales, por tanto, no aportó certificados de competencias laborales, situación que afecta considerablemente el desarrollo de las labores propias de operación de los servicios de acueducto y aseo.

Esta situación se configura en un presunto incumplimiento a lo señalado en el Reglamento Técnico de Agua Potable y Saneamiento Básico Resolución 330 de 2015<sup>3</sup> y lo señalado en el Decreto 1077 de 2015<sup>4</sup>.

## 4 ASPECTOS FINANCIEROS

La Ley 1314 de 2009, por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, otorgó las facultades regulatorias en materia de contabilidad pública a cargo de la Contaduría General de la Nación - CGN, los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y de Comercio, Industria y Turismo.

El Decreto 2420 de 2015 expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, reglamentó las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información. En este decreto se reglamentó el marco regulatorio y el cronograma de aplicación para los preparadores de información financiera.

En ese orden de ideas y de acuerdo con las notas a los estados financieros con corte a junio de 2018, entregadas por el prestador en la visita realizada durante los días 25 y 26 de abril de 2019, pertenece al grupo II (Decretos 3022 de 2013 y 2420 de 2015) NIIF para PYMES, microempresas.

Teniendo en cuenta el Decreto 2420 del 2015, en su título 2, estableció el cronograma de actividades para el proceso de la convergencia a las Normas de Información Financiera - NIF que el prestador debe seguir las etapas del cronograma establecido para los preparadores de información que implementan la NIF para el Grupo 2. El marco que le aplica es NIF para Pymes (Anexo II del decreto 2420 de 2015). Los

---

<sup>2</sup> Resolución 0294 de 2017. Por la cual se establece el apoyo de sostenimiento de aprendices en la fase práctica para el año 2017 a que se refiere el artículo 30 de la Ley 789 de 2002.

<sup>3</sup> Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS y se derogan las resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009.

<sup>4</sup> Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.

últimos estados financieros conforme a los decretos 2649 y 2650 de 1993 y demás normatividad vigente, serán los a 31 de diciembre de 2015

A este prestador le aplica la regulación establecida mediante el Decreto 3022 de 2013 y Decreto 2267 de 2014.

**Tabla 13 Cronograma de aplicación (Decreto 2420/15) VS Resoluciones SSPD.**

Cronograma Decreto 2420 de 2015	Requerimiento información SSPD	Información a reportar	Estado de reporte
Período de preparación obligatoria	Resolución SSPD N° 20141300004095 de 2014	Reporte clasificación y plan de implementación	Pendiente
Período de transición	Resolución SSPD 20151300020385 de 2015	Reporte ESFA, Conciliación y Revelaciones y Políticas	Pendiente
Período de aplicación	Resolución SSPD 20161300013475 Resolución SSPD 20171300042935 Resolución SSPD 20181000024475	Requerimientos de información Financiera de 2015,2016 y 2017 en XBRL.	Pendiente

Conforme con lo anterior el prestador no ha reportado la información financiera bajo esta normatividad, por lo que presuntamente estaría incumpliendo con lo dispuesto por las autoridades de regulación, esto es, los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y de Comercio, Industria y Turismo (Artículo 6° Ley 1314 de 2009).

**A continuación, se describe el proceso que el prestador debió seguir en relación con el proceso de Convergencia (transición) a NIF.**

Proceso de Convergencia – NIF (Transición)

- **Fecha de transición.** Es el inicio del ejercicio anterior a la aplicación por primera vez del nuevo marco técnico normativo de información financiera, momento a partir del cual deberá iniciarse la construcción del primer año de información financiera de acuerdo con el nuevo marco técnico normativo que servirá como base para la presentación de estados financieros comparativos. En el caso de la aplicación del nuevo marco técnico normativo en el corte al 31 de diciembre de 2016, esta fecha será el 1 de enero de 2015.
- **Estado de situación financiera de apertura.** Es el estado en el que por primera vez se medirán de acuerdo con el nuevo marco normativo los activos, pasivos y patrimonio de las entidades que apliquen este título. Su fecha de corte es la fecha de transición. El estado de situación financiera de apertura no será puesto en conocimiento del público ni tendrá efectos legales en dicho momento.
- **Período de transición.** Es el año anterior a la aplicación del nuevo marco técnico normativo durante el cual deberá llevarse la contabilidad para todos los efectos legales de acuerdo a la normatividad vigente al 27 de diciembre de 2013 y, simultáneamente, obtener información de acuerdo con el nuevo marco normativo de información financiera, con el fin de permitir la construcción de información financiera que pueda ser utilizada para fines comparativos en los estados financieros en los que se aplique por primera vez el nuevo marco técnico normativo. En el caso de la aplicación del nuevo marco técnico normativo con corte al 31 de diciembre de 2016, este período iniciará el 1o de enero de 2015 y terminará el 31 de diciembre de 2015. Esta información financiera no será puesta en conocimiento público ni tendrá efectos legales en dicho momento.

- **Últimos estados financieros conforme a los Decretos números 2649 y 2650 de 1993 y demás normatividad vigente:** Se refiere a los estados financieros preparados con corte al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior a la fecha de aplicación. Para todos los efectos legales, esta preparación se hará de acuerdo con los Decretos números 2649 y 2650 de 1993 y las normas que las modifiquen o adicionen y la demás normatividad contable vigente sobre la materia para ese entonces. En el caso de la aplicación del nuevo marco técnico normativo con corte al 31 de diciembre de 2016, esta fecha será el 31 de diciembre de 2015.

La SSPD definió en la Resoluciones SSPD N° 2015130002038 y 20161300013475 el reporte de la anterior información.

**Tabla 14 Proceso NIIF – Inicio y clasificación.**

AÑO	CODIGO	FORMATO	ESTADO	APLICACION
2017	NIF-A-0015	Formulario Único de Clasificación	Pendiente	Formularios

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028), al 25/06/2019

#### Ilustración 4 Verificación reporte XBRL.

The screenshot shows the 'Aplicativo de reporte de información financiera con NIIF' interface. It includes a search bar for 'Cargos de información' and a filter for 'Taxonomías'. The search results table is empty, displaying the message 'No se encontraron registros asociados a la búsqueda realizada'.

**Conforme a la reglamentación se procede a realizar el análisis de la información entregada por el prestador para la vigencia 2018, la cual como se indica en las notas a los estados financieros se encuentra expresada bajo el marco normativo de Grupo 2 -NIF para Pymes-, cabe resaltar que los estados financieros no se encuentran firmados por el representante legal y contador**

Según el análisis de esta información, los recursos patrimoniales están conformados por Subsidios del Estado a través de la Alcaldía Municipal, y los Recaudos de Cobro de estos dos servicios a la comunidad en general de acuerdo a su consumo.

Dentro de los estados financieros remitidos no se encuentran los Estados Financieros del cierre del periodo 2017 teniendo en cuenta que inició operaciones para ese año debió presentar dicha información, de esta manera el prestador está incumpliendo con lo estipulado en la ley 1314 de 2009, el decreto 3022 de 2013, la resolución SSPD 20141300004095 del 21 de febrero de 2014 Por la cual se establecen los requerimientos de información financiera para dar aplicación al Decreto 3022 de 2013, y se dictan otras disposiciones para todas las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y la resolución 20181000024475 del 12 de marzo de 2018 Por la cual se establecen los plazos de cargue de información financiera y el informe de Auditoría Externa de Gestión de Resultados - AEGR a 31 de diciembre de 2017.

Revisando la estructura de los estados financieros, no se presentan según los requisitos de la norma:

- Los estados financieros no se encuentran firmados por Contador y Representante Legal lo que se entiende por Ley que no son estados financieros certificados y por lo tanto no se declara por parte del contador y representante legal que se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en los estados financieros, y que las mismas se han tomado fielmente de los libros (Artículo 37 de la Ley 222 de 1995)
- Para el cálculo de los ingresos brutos se descontó el deterioro de cartera cuando es un gasto no operacional no una disminución de los ingresos.

#### **4.1 Estado de resultados**

Revisando la estructura del estado de resultados, no se presenta según los requisitos de la norma:

- Los estados financieros no se encuentran firmados por Contador y Representante Legal
- Para el cálculo de los ingresos brutos se descontó el deterioro de cartera cuando es un gasto no operacional no una disminución de los ingresos.

#### **4.2 Estado de Situación Financiera**

Al no contar con la información financiera del año 2017, se tomaron los estados financieros del mes de junio de 2018 y diciembre de 2018 para poder realizar una comparación entre periodos.

El total activo presento una variación negativa del 41% equivalente a -\$242.933.263 de un semestre al otro.

El activo corriente corresponde al 21% del total activo, el activo corriente lo componen el efectivo el cual presento una variación positiva de 21% equivalente a \$39.221.527 y las cuentas por cobrar las cuales para el cierre del año 2018 se encuentran en \$0 presentado una variación entre semestres del -100%, esta situación como se evidencia en el estado de situación financiera se debe a que se llevó el valor total de la cartera al deterioro de cartera, al no contar con las notas a los estados financieros no se puede determinar el método y criterio bajo el cual se tomó la decisión de asumir en un solo periodo el deterioro de todas las cuentas por cobrar, esta decisión afecta de manera directa la utilidad del periodo.

El activo no corriente está compuesto en su totalidad por la propiedad planta y equipo, la cual equivale al 79% del total activo, con respecto a junio de 2018 este rubro incremento 100%, al cierre del ejercicio 2018 en el estado de resultados no se puede identificar la depreciación para esta porción de tiempo desde la cual se empezó a registrar la propiedad planta y equipo.

Respecto a lo mencionado anteriormente hay dos factores que influenciaron considerablemente en la variación negativa del activo, el deterioro total de la cartera y el incremento del 100% de la propiedad planta y equipo.

Con respecto a junio de 2018, el pasivo vario en 36.99% equivalente a \$41.936.199,65, el total pasivo es considerado a corto plazo, y está compuesto en un 98% por las cuentas por pagar, las cuales presentaron una variación del 35.38% equivalente al \$39.621.495.65, al no contar con las notas a los estados financieros no

se puede determinar a que corresponde los acreedores y otras cuentas por pagar, las cuales son el factor por el cual varia el pasivo; el otro 2% del total pasivo corresponde a los impuestos por pagar, los cuales para el cierre de la vigencia y en comparación con junio de 2018 incremento en 170.41% equivalente a \$2.314.704

En cuanto al patrimonio con respecto a junio de 2018 presento una variación negativa de -55.69% equivalente a \$284.869.462.65, la cual se da por la disminución significativa de los excedentes del periodo, los cuales pasaron de \$477.252.630 a -\$80.796.832,65 presentando una variación de -\$558.049.462.65, adicionalmente se evidencia que la composición de capital está conformada por la propiedad planta y equipo, el cual aumento en 100% por un valor de \$273.180.000

### 4.3 Estado de resultados

Por la composición de los estados financieros, se deduce que el único ingreso es por la prestación del servicio de acueducto, ya que todos sus costos se direccionan a dicho servicio.

**Tabla 15 Estado de resultados.**

Concepto	2018		Variación	Variación%
	Diciembre	Junio		
Ingresos	926.959.372	683.296.580	243.662.792	35,66%
Subsidio Servicio De Aseo	272.019.497	158.932.236	113.087.261	71,15%
<b>TOTAL</b>	<b>1.198.978.869</b>	<b>842.228.816</b>	<b>356.750.053</b>	<b>42,36%</b>

El total de los ingresos sin contar el subsidio por servicio de aseo tal y como lo relaciona el prestador en sus estados financieros presento una variación positiva de 35.66% equivalente a \$243.662.792, en cuanto al subsidio relacionado presento un incremento de 71.15% equivalente a \$113.087.261, en total la variación de los ingresos es de 42.36% de un semestre a otro.

Los costos incrementaron en 100,23% equivalente a \$164.103.933 de un semestre a otro, sin tener en cuenta el deterioro de cartera como refleja el prestador en sus estados financieros, el total de los costos corresponde a un 27,34% de los ingresos.

Los gastos operacionales equivalen al 48% de los ingresos, con respecto a junio de 2018, los gastos incrementaron en 187,13% equivalente a \$376.600.085,65, el componente de los gastos que presento una mayor variación fue el de gastos por mantenimientos y reparaciones el cual vario 1123.49% equivalente a \$172.091.915, seguido por los gastos financieros en 234.77%, los gastos por combustible 182.33% y los gastos por honorarios en 109.01%.

Para el 2018 no se presenta una ganancia sino una pérdida de -\$80.796.832,65. La cual respecto a junio de 2018 vario negativamente en -\$558.049.462.65 equivalente a -116.93%, esta pérdida esta impactada en gran medida por el reconocimiento de un deterioro de cartera en un solo periodo.

Al no contar con la información del periodo inmediatamente anterior (2017), se realiza una comparación semestral con la información reportada a junio de 2018, de donde se sacaron las siguientes conclusiones:

- Durante el segundo semestre los ingresos incluyendo subsidios incrementaron en un 42.36%
- Para determinar los ingresos netos, el prestador está restando el deterioro de cartera, situación que contablemente se desconoce y no se sabe su justificación técnica para la aplicación al no contar con las respectivas notas a los estados financieros. Esta decisión afecta en gran medida la utilidad del ejercicio.
- Los costos incrementaron en un 100.23%, para este primer semestre los costos equivalen el 46% de los ingresos. Esta equivalencia debería ser uniforme en el transcurso del segundo semestre.
- Los gastos operacionales relacionados por el prestador incrementaron en 187.13% de junio a diciembre de 2018, esta es otra de las causas que impactan en gran medida la pérdida del ejercicio registrada para el año 2018. Durante el periodo en mención incrementaron en más del 100% los gastos por honorarios, los gastos por mantenimiento y reparaciones, el combustible y los gastos financieros.
- En cuanto al resultado del ejercicio, paso de una ganancia de \$447.252.630 a una pérdida de \$80.796.832,65
- En cuanto al periodo en referencia el incremento en efectivo fue de \$39.221.527 equivalente al 121%.
- Durante el último semestre las cuentas por cobrar pasaron a \$0 y se asumió todo su deterioro en un periodo.
- Las cuentas por pagar incrementaron en 35,38%

#### 4.3.1 Indicadores Financieros

Con la información disponible se pudieron determinar los siguientes indicadores

**Tabla 16 Indicadores financieros.**

INDICADOR	2018	INTERPRETACIÓN
RAZON CORRIENTE	0,461	La capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo es de 0,461 pesos por cada peso que deba para cubrir sus pasivos a corto plazo.
CAPITAL NETO DE TRABAJO	83.782.633	La empresa no tiene capacidad para cubrir a corto plazo con sus obligaciones.
ROTACION DE ACTIVOS	3,45	Por cada peso invertido en el activo total renta en cuanto a las ventas 3,45 pesos lo que quiere decir que las ventas para 2018 están cubriendo la inversión en activo (en particular activo fijo que es el rubro más significativo)
MARGEN BRUTO DE UTILIDAD	72,66%	Cuenta con beneficio básico del 72,66% luego de asumir todos sus costos para la prestación de sus servicios
RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS	250,56%	Presenta un uso eficiente de los recursos.
RAZON DE ENDEUDAMIENTO TOTAL	44,67%	Cuenta con respaldo suficiente para manejar los pasivos

Como conclusión general se evidencia que el prestador no cuenta con una gestión de cartera efectiva que le permita recuperar sus cuentas por cobrar, esta situación impacta en el resultado del ejercicio el cual presento una pérdida significativa al asumir en un solo periodo dicho deterioro, la cual lo deja sin excedentes con los cuales operar ante una posible contingencia, adicionalmente la empresa cuenta con poco capital de

trabajo con el cual cubrir su operación tanto en el corto como en el largo plazo. Aunque tiene una generación de efectivo positiva no es suficiente para cubrir su operación, ya que la generación eficiente de los recursos se está dando por medio del aporte en propiedad planta y equipo.

## 5 ASPECTOS COMERCIALES

### 5.1 Contratos de Condiciones Uniformes

El prestador adoptó el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU No. 001 del 29 de diciembre de 2007 para el servicio de acueducto y el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU No. 002 del 29 de diciembre de 2007 para el servicio de aseo, de acuerdo a lo informado por el Gerente de la prestadora, estos contratos nunca fueron informados a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, por lo que no cuentan con el concepto de legalidad, lo cual es coherente con lo señalado en el RUPS:

**Ilustración 5 Sección Contrato de condiciones uniformes en el RUPS.**

Contratos de condiciones uniformes						
Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No. de acto de legalidad	Fecha de legalidad
ASEO	002	29/12/2017		NO		
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	001	29/12/2017		NO		

Fuente: Aplicativo RUPS\_2016.

El prestador allego por primera vez estos documentos para el trámite de inscripción RUPS, a través del Radicado SSPD No. 20185290191722 del 5 de marzo de 2018 y posteriormente en la actualización con Radicados SSPD No. 20185291146132 del 4 de octubre de 2018.

En la visita, el prestador aportó los Contratos de Condiciones Uniformes – CCU de los servicios de acueducto y aseo, sin embargo, se observó que estos contratos no se encuentran publicados en la oficina de PQR's y el prestador no aportó evidencia de que estos contratos hayan sido socializados con los suscriptores y usuarios.

Al revisar los CCU, se tiene que estos son legibles y cuentan con el nombre y NIT de la persona prestadora, cuenta con el logo de la empresa, el clausulado y los anexos técnicos, en donde se evidencia el área de la prestación y las condiciones de la prestación de cada servicio. Sin embargo, en el contrato CCU No. 001, se habla del servicio de alcantarillado, cuando en el municipio no se cuenta con la infraestructura para prestar este servicio.

Frente a la continuidad del servicio de acueducto, el CCU señaló:

**“Casco urbano:** 10 horas de servicio en el año 2018 y 2019, 12 horas de servicio en el año 2020 y 14 horas de servicio desde el año 2021, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que lo imposibiliten, o en los casos correspondientes a mantenimientos generales, reparaciones u otras circunstancias que incidentalmente exija la suspensión del servicio.

**Corregimiento de Nueva Frontera:** 12 horas de servicio en el año 2018 y 2019, 14 horas de servicio en el año 2020 y 16 horas de servicio desde el año 2021, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que lo imposibiliten, o en los casos correspondientes a mantenimientos generales, reparaciones u otras circunstancias que incidentalmente exija la suspensión del servicio.

**Corregimiento de Isla del Rosario:** 2 horas de servicio en el año 2018 y 2019, 4 horas de servicio en el año 2020 y 8 horas de servicio desde el año 2021, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que lo imposibiliten, o en los casos correspondientes a mantenimientos generales, reparaciones u otras circunstancias que incidentalmente exija la suspensión del servicio.

**Corregimiento de Palmira:** 2 horas de servicio en el año 2019, 4 horas de servicio en el año 2020 y 8 horas de servicio desde el año 2021, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que lo imposibiliten, o en los casos correspondientes a mantenimientos generales, reparaciones u otras circunstancias que incidentalmente exija la suspensión del servicio.

**Corregimiento de Tasajera:** 2 horas de servicio en el año 2018 y 2019, 4 horas de servicio en el año 2020 y 8 horas de servicio desde el año 2021, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que lo imposibiliten, o en los casos correspondientes a mantenimientos generales, reparaciones u otras circunstancias que incidentalmente exija la suspensión del servicio”.

Y para la calidad del servicio de acueducto:

*“Calidad del agua suministrada - Potable: SERVIPUEBLO APC LTDA garantiza que el conjunto de características organolépticas, físicas, químicas y microbiológicas propias del agua potable, así como los análisis realizados en cualquier punto de la red, deben cumplir con las exigencias de Decreto 1575 del 9 de mayo de 2007 y Resolución 2115 del 22 de junio de 2007 del MAVDT”.*

## 5.2 Suscriptores

A continuación, se presenta la información de suscriptores por cada área de prestación, estrato y uso:

**Tabla 17 Número de Suscriptores.**

Área	Acueducto y Aseo		
	Estrato 1	Oficial	Comercial
Urbana	1585	11	4
Nueva Frontera	374	1	3
Tasajera	1469	8	2
Isla del Rosario	710	3	5
Palmira	493	2	0
<b>Total</b>	<b>4631</b>	<b>25</b>	<b>14</b>

Fuente: Lista de usuarios facturación Servipueblo, consultado el 23 de abril de 2019.

Es de aclarar, que la facturación se genera a todos los suscriptores, sin embargo, se tiene que los usuarios no se acercan a la oficina a pagar el servicio, sino que en la empresa la que gestiona personal, para irles a cobrar puerta a puerta. Esto sumado a las diferentes amenazas que reciben los operarios, cuando hace un llamado de atención a los que mal gastan el agua, o los que no permiten que les recojan los residuos, ya que se tiene la idea de que la empresa debe pagar por recoger los residuos. Adicionalmente, no se realiza aprovechamiento de residuos sólidos.

### 5.3 Catastro de usuarios

El Decreto 1077 de 2015<sup>5</sup> en su artículo 2.3.1.3.1.1.2 establece: “cada entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deberá contar con la información completa y actualizada de sus suscriptores y usuarios, que contenga los datos sobre su identificación, modalidad del servicio que reciben, estados de cuentas y demás que sea necesaria para el seguimiento y control de los servicios. La entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado asegurará que la identificación de los inmuebles corresponda a la nomenclatura oficial”.

El prestador hizo entrega de una base de datos de suscriptores, que tiene campos como: apellidos y nombres de usuario, uso, estrato, servicios prestados (acueducto – aseo), acometida ¿existen? (acueducto), conexión (existe, tipo, diámetro), medidor (¿existe), No familias, No personas, tipo de suscriptor, observaciones; pero no cuenta con los datos de un catastro (coordenadas, área, identificación, estados de cuentas, plano, etc.).

Esta base de datos se denominó “Catastro de suscriptores Pueblviejo”, con corte al 15 de enero de 2018, lo que indica que no se encuentra actualizada y no cumple con los parámetros de un catastro de suscriptores, por tanto, el prestador debe realizar las acciones necesarias para cumplir con esta obligación.

### 5.4 Comercialización

#### 5.4.1 Atención a los usuarios

En la visita se identificaron los siguientes aspectos relacionados con la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos - PQR's por parte del prestador:

La atención al usuario se hace en las instalaciones administrativas de la persona prestadora, la cual se localiza en la Calle 12 Carrera 6 Local 3 Barrio Los Alpes, Pueblviejo.

Fotografía 2 Oficina administrativa y atención a PQR's.



Fuente: Registro fotográfico visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Pueblviejo – Magdalena.

<sup>5</sup> Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio”.

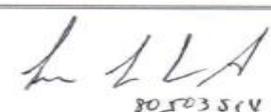
**a. Personal administrativo para recibir, atender, tramitar y responder las PQR's de los usuarios, suscriptores**

Está designada Adanoris Camargo Hernández, esta labor se realiza de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6 pm.

**b. Medio de recepción del PQR**

Las PQR se reciben de manera verbal en la oficina de PQR's y se consigna en el formato Registro de PQR.

**Ilustración 6 formato Registro de PQR.**

SERVIPUEBLO APC LTDA				
Administración Pública Cooperativa de Servicios Públicos de Pastebuevijo Limitada NIT 901106613-2				
CODIGO: 0001-0040				
FORMATO DE REGISTRO DE PQR				
PQR No. 02	Fecha de recepción:	Día 29	Mes 08	Año 2018
DATOS DEL SUSCRIPTOR				
Nombre del Solicitante: Carlos Londoño Ayarza	C.C.No. 80.503.514.			
Nombre del Propietario: Carlos Londoño Ayarza	C.C.No. 80.503.514.			
Dirección completa: Calle 11 No 13-05				
Barrio Villa Bell	Teléfono 3202304353			
DESCRIPCIÓN DE LA PQR				
El propietario del inmueble manifiesta que hace cerca de 20 años no le llega el suministro de agua a través de las redes y que él se abastece del líquido por medio de carro tanques, además solicita que el vehículo recolector del asero pueda llegar hasta ese inmueble para entregarle los basureros.				
Respuesta No.	Fecha de Respuesta	29-08-2018		
OBSERVACIONES				
Se procedió a realizar la visita al predio antes descrito y se pudo evidenciar que efectivamente no tiene agua por las acometidas domiciliarias, una vez terminados los trabajos que se vienen realizando por el sector se le visitará nuevamente para darle solución a la problemática del vehículo del asero ya llegó al predio a recoger los basureros.				
Se envió a SSPD SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Fecha de envío:			
 80503514				

Fuente: Información suministrada por Servipueblo, en vista del 25 y 26 de abril de 2019.

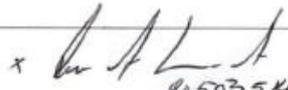
**c. Medio de trámite**

Son recibidas y registradas por la auxiliar administrativa comercial y se remite a Daniel de León Pabón, quien es el operario encargado de atender la queja en el transcurso de 3 días hábiles.

**d. Notificación a los usuarios de las respuestas otorgadas**

Las respuestas se dan de manera verbal en el momento que se atiende la queja y en ese momento se realiza el registro en el formato: Atención de quejas, en el campo observaciones.

Ilustración 7 Formato de atención de PQR's.

SERVIPUEBLO APC LTDA				
Administración Pública Cooperativa de Servicios Públicos de Puntarenas Limitada				
RUI 901125613-4				
DATOS BÁSICOS DEL PREDIO				
CODIGO SUScriptor	FECHA	CATEGORIA	BARRIO	TELÉFONO
0007/0040	29/08/2018	TJ	Villa Vel	3202304303
DIRECCIÓN		NOMBRE		
c/11 + 23-05 S. Villa Vel		Carlos Londoño Ayarzo		
ACTUALIZACIÓN DE DATOS				
MARCA MEDIDOR		SERIE	LECTURA	
	X	X	X	
ESCAPE EN EL MEDIDOR		ESTADO EXTERNO DEL MEDIDOR		
Placas que incluye				
Número anterior y posterior del predio				
Orientar acometida				
Indicar matrícula con la cual se troca				
Categoría				
Predio habitado				
Como se surte		Compra Caratungue		
Servicio		Suspendido	Cortado	Normal
Unidades habitacionales		A		
Unidades no habitacionales		X		
Tipo de vivienda		Casa 2 plantas		
Confirmar tipo de servicio recibido		NO		
Actividad económica		Comerciante		
Número de Familias		01		
Confirmar cambio de dirección y ruta				
Confirmar demolición		Parcial	Total	Reformas
Confirmar cambio de ciclo				
Tipo de vía		Tierra	X Concreto	Asfalto
Confirmar servicio no autorizado				
Localización de servicio no autorizado				
Localizar servicio clandestino				
Confirmar doble matrícula				
OBSERVACIONES				
Hace 30 años no le llega agua x xedes ahora mis- mo el Sr. compra agua a caratungue y le dura 48 días cedonar el vehículo del Aseo no recoge la basura para mi rápido				
Contratista a Cargo:				
x  8050354				

Fuente: Información suministrada por Servipueblo, en visita del 25 y 26 de abril de 2019.

**e. Estadística de las PQR's y Reporte de PQR's al SUI**

De conformidad con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20161300011295 del 28 de abril de 2016<sup>6</sup>, "los prestadores deben preparar y enviar a través del SUI, en los plazos y condiciones señalados en la presente resolución y sus anexos, la información referente a los derechos de petición que presenten los suscriptores o usuarios, recibidas y resueltas en el periodo de reporte, así como pendientes de resolver, correspondientes anteriores".

Al respecto se estableció que no se ha realizado el reporte de los formatos de Reclamaciones y peticiones al SUI y que el prestador no lleva un registro discriminado de las PQR's, por tipo de trámite, fecha de radicación, causal, detalle de la causal, tipo

<sup>6</sup> Por la cual se modifica y aclara la Resolución 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, que establece el reporte de información de los derechos de petición presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información - SUI.

de notificación, fecha de notificación, entre otros campos requerimos en la citada norma.

En la visita el prestador indico que las mayores causas de reclamación corresponden a:

- La suspensión del cobro del servicio de aseo, ya que los usuarios solicitan que no les recojan los residuos sólidos, porque estos los necesitan para rellenar lotes, en donde posteriormente construyen viviendas.
- Falta de presión del agua, ya que el agua no llega a los puntos más alejados, sin embargo, la quejas son muy pocas, teniendo en cuenta que a los usuarios no les gusta acercarse a la oficina de atención, por cuanto su cultura de pago es nula y allí les realizan la gestión de cobro de la factura.

#### **f. Solicitudes de conexión**

El usuario debe acercarse a las instalaciones del Prestador donde debe hacer la solicitud directamente de nueva conexión para recibir el servicio; en el registro se le piden los datos personales: nombre, cédula, dirección, teléfono, corregimiento, etc., para el registro de la matrícula.

Este trámite solo se realiza con los propietarios de los inmuebles, por tanto, debe traer la documentación respectiva que acredite la propiedad del mismo.

El prestador indica a la persona interesada que debe arreglar todo lo de la acometida interna y lo asiste en la conexión desde el punto en la red de distribución, hasta la entrada de la acometida domiciliaria; el cobro se realiza posteriormente en la factura mensual.

#### **g. Registro de suspensiones y cortes**

Este registro se realiza en el formato de Registro de orden de suspensión o corte del Servipueblo, principalmente, cuando el usuario por iniciativa propia se acerca a la oficina y solicita la interrupción de los servicios, por desocupación temporal del inmueble.

Hasta el momento no han sido realizados cortes de los servicios por no pago, ya que los usuarios amenazan al municipio y a la empresa, cerrando la vía que conduce de Pueblo Viejo a Barranquilla.

### **5.4.2 Facturación**

De acuerdo, con la facturación de los servicios públicos de acueducto y aseo, se cobra en una sola factura, en periodo mensual. La facturación se realiza en un archivo en Excel, ya que no se cuenta con ningún programa de facturación comercial.

**Tabla 18 Comercial acueducto, alcantarillado y aseo.**

<b>Servicio</b>	<b>El servicio es cobrado</b>	<b>El servicio es facturado</b>	<b>Frecuencia de factura</b>
Acueducto	SI	SI	Mensual
Aseo	SI	SI	Mensual

Fuente: Información suministrada por Servipueblo, en visita del 25 y 26 de abril de 2019.

Ilustración 8 Factura No. 8 Enero 2018.

**SERVIPUEBLO APC LTDA**  
Administración Pública Cooperativa de Pueblo Viejo Limitada - RTT 901135613-3

ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PUEBLOVIEJO LIMITADA  
2018

FACTURA No  
8

FACTURA No  
8

**SERVIPUEBLO APC LTDA**

Código del Suscriptor 0001-0060		Cod. Interno		Nombre: NELLY PATIÑO DE VELILLA	
Uso: RESIDENCIAL		# Conexión:		Dirección:	
Periodo Facturado ENERO		Estrato/Categoría: 1		Barrio: VILLABEL	
Períodos a Cancelar:		Lectura Anterior: 0		Lectura Actual: 0	
Expedida 2/5/2019		Consumo: 0m3		Tipo de Consumo:	
C.C./NIT		Id. Medidor:		Estado de Lectura:	

Acueducto				Concepto	Cuota	Valor Real	Subsidio	Valor a Pagar
Rango	Consumo M3	SM3	Sub total	Tarifa Plena Acueducto				\$27.944
0 a 16	14	1.633	22.862	Cargo Fijo Acueducto				\$5.082
17 a 32				Cargo Variable Acueducto				\$22.862
> 33				Subsidio Acueducto				\$11.178
<b>Costo Total Consumo</b>				Valor a Pagar Acueducto:				\$16.766
<b>Detalle deuda periodo anterior</b>				Tarifa Plena Aseo:				\$6.038
	H. Aduddado	Intereses acumulados	Intereses Per Actual	Subsidio Aseo:				\$2.415
Acueducto				Valor a Pagar Aseo:				\$3.623
Aclararillado				<b>Total Factura Actual:</b>				<b>\$20.389</b>
Aseo				Total Deuda Anterior				\$ 000
<b>Totales</b>				Intereses por Mora Acumulada Anterior				\$
<b>Consumo Últimos Periodos</b>				Intereses por Mora Periodo Actual				\$
Periodo	Consumo M3	Valor Factura	Gráfico	Ayuda a cancelar				\$
0				<b>Total Facturas por Pagar</b>				<b>\$ 20.389</b>
0				Pago sin recargo hasta				
0				Pago con recargo hasta				
0				SERVIPUEBLO APC LTDA. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS TE INVITA A CANCELAR LA FACTURA.				
0								
Promedio Suscriptor		Promedio Estrato: 0						

Nombres: NELLY PATIÑO DE VELILLA  
Factura No 8  
Periodo Facturado: ENERO  
Código Suscriptor: 0001-0060  
Uso: RESIDENCIAL  
Estrato: 1  
Tarifa Plena Acueducto \$27.944  
Cargo Fijo Acueducto \$5.082  
Cargo Variable Acueducto \$22.862  
Subsidio Acueducto \$ 11.178  
Vir Pagar Acueducto \$16.766  
Tarifa Plena Aseo \$6.038  
Subsidio Aseo \$2.415  
Vir Pagar Aseo \$3.623  
Factura Actual \$20.389  
Subtotal Otros \$ 000  
Total a pagar \$20.389

**VILLABEL**  
**PUEBLOVIEJO**

Fuente: Información suministrada por Servipueblo, en visita del 25 y 26 de abril de 2019.

En las facturas aportadas por el prestador en cuanto al cumplimiento a los requisitos de contenido definidos en la Ley 142 de 1994 y Resolución CRA No. 375 de 2006 (cláusula 17), se tienen las siguientes observaciones:

**Tabla 19 Tabla Cumplimiento de requisitos de contenido mínimo de facturas.**

Requisitos factura - Cláusula 17, Res. CRA 375 de 2006	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.	X		
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	X		
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	X		
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.	X		
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	X		
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.		X	No se tienen medidores, por lo que no se registra el consumo facturado, sino que es una tarifa igual para todos.

Requisitos factura - Cláusula 17, Res. CRA 375 de 2006	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.		X	
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	X		
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.		X	
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis períodos, si la facturación es mensual.		X	
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.		X	Se muestran de manera relativa, ya que para el uso residencial, solo se factura el estrato 1, y no hay medidores, por lo que no se puede establecer el volumen facturado y con ello la aplicación correcta del subsidio.
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	X		
Parágrafo. Adicionalmente en el caso de multiusuarios, la factura indicará el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo.	----	----	No aplica

Fuente: Análisis SSPD

Se realiza verificación en el SUI el cargue de la facturación de los servicios encontrando que la empresa no ha reportado el formato Factura PDF de los servicios de acueducto y aseo, para los periodos mensuales de 2017, 2018 y 2019. Por tanto, se presentaría un incumplimiento en el reporte de información, que además afecta la ejecución de acciones de inspección y vigilancia atribuidas a esta Superintendencia, definidas en el Artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

**Tabla 20 Estado reporte formato Factura PDF.**

Vigencias	Servicio	Formato	Estado
2018 y 2019	ACUEDUCTO	FACTURA DEL SERVICIO ACUEDUCTO PDF (148)	Pendiente
	ASEO	FACTURA DEL SERVICIO ALCANTARILLADO PDF (173)	Pendiente

Fuente: Estado de reporte de Información Prestadores, consultado el 28 de mayo de 2019.

## a. Tarifas aplicadas

Para el servicio de acueducto se cobra un cargo fijo de 5.082 pesos m/cte. y un cargo variable: 22.862 pesos m/cte.; para el servicio de aseo una tarifa plena de 27.944 pesos m/cte.

Una vez revisado el estado de reportes de información al SUI, se encontró que el prestador no ha realizado el reporte del formato de Tarifas aplicadas, por tanto, se presentaría un incumplimiento en el reporte de información, que además afecta la ejecución de acciones de inspección y vigilancia atribuidas a esta Superintendencia, definidas en el Artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

**Tabla 21 Reporte del formato Tarifas Aplicadas.**

AÑO	ID	SERVICIO	TOPICO	PERIODICIDAD	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO
2017	39475	ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	MENSUAL	DICIEMBRE	1328	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2018	39475	ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	MENSUAL	ABRIL	1328	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2018	39475	ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	MENSUAL	AGOSTO	1328	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2018	39475	ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	MENSUAL	DICIEMBRE	1328	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2018	39475	ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	MENSUAL	ENERO	1328	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2018	39475	ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	MENSUAL	FEBRERO	1328	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2018	39475	ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	MENSUAL	JULIO	1328	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2018	39475	ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	MENSUAL	JUNIO	1328	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2018	39475	ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	MENSUAL	MARZO	1328	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2018	39475	ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	MENSUAL	MAYO	1328	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2018	39475	ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	MENSUAL	NOVIEMBRE	1328	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2018	39475	ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	MENSUAL	OCTUBRE	1328	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2018	39475	ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	MENSUAL	SEPTIEMBRE	1328	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2019	39475	ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	MENSUAL	ABRIL	1328	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2019	39475	ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	MENSUAL	ENERO	1328	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2019	39475	ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	MENSUAL	FEBRERO	1328	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente

AÑO	ID	SERVICIO	TOPICO	PERIODICIDAD	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO
2019	39475	ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	MENSUAL	JUNIO	1328	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2019	39475	ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	MENSUAL	MARZO	1328	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2019	39475	ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	MENSUAL	MAYO	1328	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente

Fuente: Estado de reporte de Información Prestadores, consultado el 28 de mayo de 2019.

## b. Facturación y recaudo

De acuerdo a la información suministrada por el prestador, a continuación, se muestra el total facturado en el año 2018, para los servicios de acueducto y aseo, vs el total recaudo.

**Tabla 22 Recaudos por servicio de acueducto y aseo 2018.**

PERIODO	ACUEDUCTO	ASEO	TOTAL RECAUDO	FACTURADO	EFICIENCIA DEL RECAUDO
ENERO				54,946,981	0.00%
FEBRERO	0	0	0	47,266,028	0.00%
MARZO	0	0	0	41,793,790	0.00%
ABRIL	33,332	326,419	359,751	41,666,351	0.86%
MAYO	257,256	1,162,444	1,419,700	42,325,430	3.35%
JUNIO	0	824,350	824,350	40,506,004	2.04%
JULIO	0	1,532,100	1,532,100	40,639,696	3.77%
AGOSTO	60,750	1,576,350	1,637,100	50,974,626	3.21%
SEPTIEMBRE	0	884,700	884,700	50,798,208	1.74%
OCTUBRE	1,890,378	2,747,322	4,637,700	50,232,757	9.23%
NOVIEMBRE	2,197,809	4,028,246	6,226,055	50,229,134	12.40%
DICIEMBRE	3,815,618	1,639,322	5,454,940	50,162,127	10.87%

Fuente: SERVIPUEBLO, 2019.

En general, se observa que en el año 2018 el recaudo por facturación, fue muy bajo, ya que el promedio de la eficiencia del recaudo es del 8%, y para los primeros meses del año, el recaudo fue nulo.

Para el año 2019, el recaudo mejoró de acuerdo a algunos acuerdos de pagos realizados y a las gestiones de cobranza adelantadas por el prestador, sin embargo, la eficiencia del recaudo recae a partir del mes de marzo de 2019, pese a lo anterior, el recaudo sigue siendo muy bajo para este tipo de prestador.

**Tabla 23 Recaudos por servicio de acueducto y aseo 2019.**

PERIODO	ACUEDUCTO	ASEO	TOTAL RECAUDO	FACTURADO	EFICIENCIA DEL RECAUDO
ENERO	3,732,156	2,077,844	5,810,000	36,229,483	16.04%
FEBRERO	3,303,874	1,034,683	4,338,557	36,664,256	11.83%
MARZO	2,499,573	586,320	3,085,893	36,675,250	8.41%
ABRIL	2,895,750	679,250	3,575,000	36,648,236	9.75%
MAYO	3,772,170	884,830	4,657,000	43,526,758	10.70%

PERIODO	ACUEDUCTO	ASEO	TOTAL RECAUDO	FACTURADO	EFICIENCIA DEL RECAUDO
JUNIO	3,233,115	758,385	3,991,500	43,609,642	9.15%

Fuente: SERVIPUEBLO, 2019.

En suma, es claro que el bajo recaudo también se debe a la discontinuidad y baja presión del servicio de acueducto, como se muestra en el capítulo 6.1 de este documento, lo cual hace que los usuarios no quieran pagar la factura.

Adicionalmente, muchos usuarios no están de acuerdo con el cobro por la prestación del servicio de aseo, ya que no quieren que sean recogidos los residuos generados en sus casas, por cuanto estos son usados para rellenar lotes, en los cuales más adelante se construyen viviendas.

### c. Prácticas fraudulentas

Conforme lo indicado por el prestador, existe falta de cultura de pago y falta de conciencia ciudadana por parte de algunos habitantes. Asimismo, informó que existen en la cabecera municipal de Pueblo Viejo distribuidores clandestinos de agua, los cuales aprovechando su cercanía a la red la envasan en pimpinas para venderla a otros usuarios. Cabe señalar que estos distribuidores se niegan a pagar el agua que toman de la red a SERVIPUEBLO APC LTDA. Situación que se pudo evidenciar durante la visita, como se puede observar en el registro fotográfico:

**Fotografía 3 Distribuidores de agua clandestinos sobre la vía.**



Fuente: Registro fotográfico visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Pueblo Viejo – Magdalena.

SERVIPUEBLO APC LTDA manifiesta que es difícil manejar esta situación ya que se han intentado erradicar estos distribuidores clandestinos y la comunidad se une en contra de SERVIPUEBLO APC LTDA, incluso lanzando amenazas.

## 5.5 Aspectos tarifarios

### 5.5.1 Servicio de Acueducto

#### a. Información General

De acuerdo con lo informado en RUPS, el prestador tiene inscritos los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Pueblo Viejo, Magdalena.

De las opciones metodológicas para el cálculo de costos y tarifas definidas en la Resolución CRA 287 de 2004, el prestador se acogió así:

- Para el cálculo del CMA, el prestador se acogió a lo definido en el Artículo 38, numeral b de la Resolución CRA 287 de 2004.
- Para el cálculo del CMO, el prestador se acogió a lo definido en el Artículo 39, numeral b de la Resolución CRA 287 de 2004.
- Para el cálculo del CMI el prestador no señala cuál de las opciones metodológicas acoge a lo definido en el artículo 43.

Los resultados del estudio de costos y tarifas fueron adoptados y aprobados según acta Número 001 del 2 de enero de 2018 del consejo de administración.

## b. Comparación del MOVET vs. Estudio de costos y tarifas

Una vez revisado el aplicativo Modelo de Verificación de Tarifas –MOVET-, se evidencia que a la fecha de la presente comunicación el prestador no ha reportado la información del estudio de costos y tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado en el aplicativo en comento, en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

**Tabla 24 Reporte MOVET.**

AÑO	NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT	SERVICIO	TOPICO	PERIODICIDAD	PERIODO	CODIGO	ESTADO	APLICACION
2006	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PUEBLOVIEJO LIMITADA SERVIPUEBLO APC LTDA	901135613-3	ACUEDUCTO	MOVET	ANUAL	Anual	998	Pendiente	Cargue Masivo

Fuente: SUI- MOVET.

Es importante que el prestador recuerde que es función de la superintendencia solicitar, confirmar y analizar en la forma, detalle y términos en la que ella determine, la información que requiera en este caso para poder realizar el control tarifario del estudio de costos aplicado por la empresa.

Así mismo, la empresa teniendo en cuenta lo establecido en la Circular Externa 000001 del 25 de enero de 2006, debe proceder con las acciones necesarias para el reporte de esta información, en especial teniendo en cuenta lo establecido en el Numeral 3 de la mencionada circular:

***“Los representantes legales de los prestadores de servicios públicos son los responsables de la consistencia y la calidad de la información reportada al SUI”*** (Negrita fuera de texto original).

En ese sentido, nos permitimos indicarle que los plazos para reportes de información han sido establecidos a través de la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010, con unos términos perentorios e improrrogables. Sin embargo, los aplicativos de reporte se mantienen disponibles para el cargue, lo anterior sin perjuicio de las acciones que pueda emprender la Superintendencia de mantenerse la omisión en el reporte o el reporte extemporáneo, lo que no significa ampliación de los plazos ya definidos.

Es de anotar que el formato se encuentra habilitado para la vigencia 2006 conforme al inicio de operaciones del prestador y de acuerdo al Registro Único de Prestadores RUPS.

### c. Acto de Aprobación de tarifas

Mediante Acta 001 del 2 de enero de 2018 el Consejo de Administración de la Administración Pública Cooperativa de Servicios Públicos de Pueblo Viejo - SERVIPUEBLO.

**Tabla 25 Comparación Acto administrativo y Estudio de Tarifas.**

ACUEDUCTO	Acta del 2 Enero de 2018		Estudio de Costos y Tarifas		DIFERENCIAS Estudio de Costos y Tarifas Vs Acto de Aprobación	
	(A)		(B)		(A-B)	
	Cargo Fijo	CMOI + CMT	Cargo Fijo	CMOI + CMT	Cargo Fijo	CMOI + CMT
	5200	1482,76	5200	1482,76	0	0

Las tarifas del estudio son consistentes con las del acto de aprobación.

Finalmente, el prestador define para el servicio de acueducto la aplicación de “Tarifa Plena” con el siguiente valor: \$25.959,14. En este sentido se debe aclarar que la adopción de una tarifa plena contradice las disposiciones legales previstas en el artículo 146<sup>7</sup> de la ley 142 de 1994.

De acuerdo a lo anterior es preciso aclarar que la metodología definida en la Resolución CRA 287 de 2004, fue derogada mediante el artículo 36 de la resolución CRA 825 del 28 de diciembre 2017.

*“ARTÍCULO 36. Vigencias y Derogatorias. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga la Resolución CRA 287 de 2004, la Resolución CRA 312 de 2005, la Resolución CRA 346 de 2005, la Resolución CRA 367 de 2006, y los artículos 116 y 117 de la Resolución CRA 688 de 2014.”*

En consecuencia, para la fecha del 2 de enero de 2018 día en que se adopta y aprueba sus tarifas, no resulta procedente aplicar el marco tarifario de la Resolución CRA 287 de 2004, teniendo en cuenta que ya no se encontraba vigente. En su lugar el prestador debió aplicar los parámetros definidos por la Resolución CRA 825 de 2017.

Por tanto, el prestador habría dado una presunta INADECUADA aplicación a la metodología tarifaria definida por la Comisión de regulación y Agua Potable CRA y sus tarifas carecerían de sustento legal, situación que lo expone a una eventual devolución por presuntos cobros no autorizados.

### d. Análisis de Tarifas Aplicadas

El prestador aplica facturación en periodos mensuales la primera facturación la llevo a cabo en enero de 2018.

<sup>7</sup> 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.

#### e. Subsidios y contribuciones

La aplicación de los porcentajes de subsidio y aportes solidarios se hacen con base en el Acuerdo del Concejo Municipal No. 006 del 17 de noviembre de 2016, los cuales se describen en la Tabla No. 24 Con esta información, se verifica la aplicación del acuerdo.

**Tabla 26. Factores de Subsidio y Contribución.**

SERVICIO	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	
	SUBSIDIO	
ESTRATO / USO	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO
Estrato 1	-40%	-40%
Estrato 2	-30%	-30%
Estrato 3	-15%	-15%
ESTRATO / USO	CONTRIBUCCION	
Comercial	50%	
Oficial / Especial	0%	

Fuente Acuerdo no. 006 de 2016.

Se procede a realizar la verificación a partir de las facturas entregadas por el prestador en el marco de la visita de inspección de abril de 2019.

**Tabla 27 Aplicación de Subsidios- Variación der tarifas Acueducto.**

Año	Mes	N. Factura	Estrato - Uso	FACTURAS SUI- ACUEDUCTO	PORCENTAJE (%) DE SUBSIDIO Y/O CONTRIBUCIÓN APLICADO	PORCENTAJE % ACTUALIZACION APLICADO
				Tarifa Plena	CF usu/mes	CF usu/mes
2018	noviembre	19	1	15575	-40%	
	noviembre	516	Comercial	78168	201%	
	noviembre	654	Oficial	25962	0%	
2019	Enero	8	1	16766	-40%	8%
	Enero	6	Comercial	37742	35%	-52%
	Enero	62	Oficial	27944	0%	8%

De acuerdo a la verificación de tarifas aplicadas, se observa que el prestador está dando cumplimiento a los porcentajes aprobados por el concejo municipal para el estrato 1 y oficial; Sin embargo, para el uso comercial los porcentajes verificados no corresponden lo establecido en el acuerdo.

### Ilustración 9 Factura con aplicación de tarifa plena.

Fuente: Visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Pueblo Viejo – Magdalena.

De acuerdo a lo observado en las facturas entregadas por el prestador, se observa la aplicación de tarifa plena. Por tanto, esta situación se configura como una presunta INADECUADA aplicación de la metodología tarifaria.

Las tarifas aplicadas mediante facturas, presentan variaciones de un periodo a otro obedeciendo a las actualizaciones establecidas en el artículo 125 de la ley 142, la superintendencia procedió a realizar el siguiente análisis de tarifas aplicadas teniendo en cuenta las facturas de servicios públicos entregadas por el prestador. De acuerdo a lo anterior:

**Tabla 28 Factor de indexación.**

ene-18	97,53
ene-19	100,6
Factor de indexación	1,031477494

Fuente CRA DANE –IPC base diciembre 2018.

**Tabla 29 Verificación de actualización de tarifas.**

ACUEDUCTO	Acuerdo No. 02 del 6 de mayo de 2012	Tarifas Aprobadas indexadas	Facturas enero 2019	DIFERENCIAS Estudio de Costos y Tarifas Vs Acto de Aprobación
	(A)	(B)	Factura No. 62	(A-B)
	Tarifa Plena	Tarifa Plena	Tarifa Plena	Tarifa Plena
	25.959,14	26.776,27	27.944,00	-1.168

De acuerdo a lo anterior el prestador había excedido los topes máximos permitidos por ley para actualización de tarifas por acumulación de IPC. Situación que lo expone a realizar devoluciones por presuntos cobros no autorizados.

#### 5.5.2 Servicio de Aseo

En el desarrollo de la visita, el prestador no hizo entrega del estudio tarifario del servicio de aseo elaborado con la metodología tarifaria de las Resoluciones CRA 351 y 352 de 2004. Así mismo, no hizo el envío de la información como se acordó en el acta de visita. Esto impide realizar el análisis respectivo.

De igual manera, no ha iniciado la elaboración de la metodología tarifaria de la Resolución CRA 853 de 2018, el cual tiene fecha de aplicación a partir del 1 de julio de 2019.

## 6 ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

A continuación, se relacionan los aspectos técnicos con los que cuenta el prestador para la operación de los servicios de acueducto y aseo con base en la información entregada por el prestador durante la visita realizada durante los días 25 y 26 de abril de 2019.

En el desarrollo de la visita el prestador recibió apoyo de la empresa consultora **LICUAS**, quien suscribió el Contrato No. CONS- 002-2016 con el gestor del Plan Departamental de Aguas- AGUAS DEL MAGDALENA S.A. E.S.P., cuyo objeto es la “CONSULTORÍA PARA LA EJECUCIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL PLAN DE ASEGURAMIENTO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE AGUA Y SANEAMIENTO PARA LA PROSPERIDAD DEL MAGDALENA PAP-PDA”, el cual se encuentra en ejecución en los municipios de El Retén, Tenerife, Zapayán, Algarrobo, Zona Bananera, **Puebloviejo**, Guamal, Pijiño del Carmen, San Sebastián de Buenavista, Ariguaní/El Difícil, Chibolo, Santa Bárbara de Pinto.

Este contrato tiene un plazo de ejecución de 36 meses y tuvo como fecha de inicio el 22 de junio de 2017.

El propósito de esta consultoría, según el pliego de condiciones publicado en el SECOP<sup>8</sup> es “(...) la contratación un Asistente Técnico que se encargará de implementar y ejecutar el Plan de Aseguramiento del Magdalena en conjunto con Aguas de Magdalena S.A. E.S.P y apoyará y preparará a Aguas de Magdalena como Gestor en la ejecución de las actividades de Aseguramiento.”

En este sentido, parte de la información relacionada con la prestación del servicio de acueducto fue aportada durante la visita por la empresa consultora LICUAS, como ejecutor del plan de aseguramiento quien estaba realizando acompañamiento al prestador.

Cabe mencionar que el prestador no ha reportado información en el SUI, por tanto, no se contaba con un dato preliminar para corroborar los indicadores técnicos de gestión con la información aportada en visita.

### 6.1 SERVICIO DE ACUEDUCTO

En cuanto a las condiciones del servicio de acueducto, a continuación, se presentan los indicadores técnicos de gestión del servicio conforme lo verificado en visita de inspección:

---

<sup>8</sup> SECOP Proceso No. **CM-002-2016** [file:///C:/Users/NBERNATE/Downloads/PPC\\_PROCESO\\_16-15-5727179\\_247001002\\_22014652.pdf](file:///C:/Users/NBERNATE/Downloads/PPC_PROCESO_16-15-5727179_247001002_22014652.pdf)

**Tabla 30. Indicadores técnicos.**

Fuente de información	Cobertura a Acueducto	Continuidad Res. 2115 (Horas/día)		IANC (%)	Micromedición (%)	IRCA
		Sectores	Horas al día- días a la semana			
Visita de inspección	100%	Sectores iniciales de las líneas de 10" y 12" ubicados sobre la vía Ciénaga- Barranquilla en el corregimiento Nueva Frontera y cabecera municipal	24 horas al día por 7 días a la semana	Valor no medido	0%	2018: 44,4 Riesgo alto
		Sectores alejados de la vía en el corregimiento de Nueva Frontera y en la cabecera en sectores como Nuevo Horizonte, La Unión, Providencia, Nuevo Oriente, San José y una parte del barrio El Carmen.	Sólo logran obtener suministro a altas horas de la noche, durante 10 horas aproximadamente los 7 días a la semana		0%	2019 (primer trimestre) 22,8 Riesgo Medio
		Corregimiento Islas del Rosario	3 horas al día cada 2 a 3 días		0%	
		Corregimiento Palmira	2 horas al día cada 2 a 3 días		0%	
		Corregimiento Tasajera	2 horas al día cada 3 a 4 días		0%	

Fuente: Visita de inspección / SUI.

El análisis detallado de esta información se muestra más adelante.

### 6.1.1 Área de prestación

*Imagen 1. Vista aérea del área de prestación del sistema de acueducto de Puebloviejo.*



El servicio de acueducto es prestado en el área urbana y en sus 4 corregimientos:

**Tabla 31. Zonas atendidas.**

Área	Acueducto y Aseo		
	Estrato 1	Oficial	Comercial
Urbana	1585	11	4
Nueva Frontera	374	1	3
Tasajera	1469	8	2
Isla del Rosario	710	3	5
Palmira	493	2	0
<b>Total</b>	<b>4631</b>	<b>25</b>	<b>14</b>

Fuente: Información suministrada en visita del 25 y 26 de abril de 2019.

## 6.1.2 Descripción del sistema

### a. Fuente de abastecimiento y concesiones de agua

El municipio de Pueblo Viejo y los corregimientos de Palmira, Islas del Rosario, Nueva Frontera y Tasajera, se abastecen de agua en bloque proveniente del Río Córdoba, la cual es tratada en la Planta de Tratamiento de Agua Potable de municipio de Ciénaga operada por la empresa Operadores de Servicios de la Sierra. A la fecha de la visita no se contaba con contrato o convenio entre los dos prestadores, por tanto, no se han establecido las condiciones técnicas con respecto al caudal a entregar al sistema de Pueblo Viejo, ni las horas de suministro, entre otras.

El prestador indica que no cuenta con fuentes de abastecimiento alternas ya que no existen fuentes hídricas cercanas. Por otra parte, al verificar en el Sistema Único de Información- SUI, el prestador no ha realizado el reporte de esta información.<sup>9</sup>

Al respecto, es necesario que se adelanten las acciones pertinentes para la suscripción del contrato o convenio de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA No. 759 del 2016" (15 de junio de 2016) "*Por la cual se establecen los requisitos generales aplicables a los contratos que suscriban los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, para el uso e interconexión de redes y para los contratos de suministro de agua potable e interconexión; se señala la metodología para determinar la remuneración y/o peaje correspondiente y se establecen las reglas para la imposición de servidumbres de interconexión*".

### b. Transacción agua en bloque

SERVIPUEBLO, no ha cumplido con la obligación de realizar el reporte de información en el SUI, por tanto, se consultó la información reportada por el proveedor de agua en bloque.

Es pertinente indicar el estado de prestación de Operadores de Servicios de la Sierra, para establecer una línea base sobre las condiciones iniciales del agua suministrada a Pueblo Viejo:

IRCA [%]	¿Aplica 688? (Selección IANC) [SI NO]	IPIF [m <sup>3</sup> /suscriptor facturado]	IANC [%]	Continuidad Ac [horas/día]	Cobertura Ac [%]	Permiso de Captación [SI, NO]*	Micromedición [%]
5,7	NO	SIN DATO	77	23,6	74,58	SI	

Fuente: Expediente Virtual ORFEO- SSPD Operadores de Servicios de la Sierra  
\* Visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Pueblo Viejo – Magdalena

En este sentido, el prestador presenta un Índice de Riesgo de Calidad del Agua BAJO, que la clasifica como no apta para consumo humano de acuerdo con el artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007, por otra parte, el IANC se encuentra en un 77% el cual supera el 30% - valor máximo aceptado por la CRA en anteriores metodologías tarifarias. Este alto valor de pérdidas puede incidir en la falta de disponibilidad de volumen a suministrar al municipio de Pueblo Viejo, por lo que se requiere que implemente un programa de reducción de pérdidas.

<sup>9</sup> De conformidad con lo establecido en el Artículo 6.4.1.15 de la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, las empresas prestadoras del servicio público de acueducto y alcantarillado deben registrar el formulario fuentes superficiales, el cual hace referencia a la fuente de abastecimiento del sistema de suministro de agua para consumo humano.

A continuación, se presenta la información relacionada con transacción de agua en bloque, reportada en el SUI, por la empresa **Operadores de Servicios de la Sierra** para el año 2018:

**Tabla 32 Transacción de Agua en Bloque.**

Identificador de Empresa	Empresa	Departamento	Municipio	Año	Periodo	Tipo de Transacción	Opción Compra	Volumen Anual Facturado (M3)	Valor Metro Cúbico (\$)	Valor Facturado (\$)	Valor Recaudado (\$)
2989	OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A. E.S.P	MAGDALENA	PUEBLOVIEJO	2018	Julio	Suministra (venta) Agua en Bloque	ND	36,000	595	21,420,000	0

Fuente: SUI- Operadores de Servicios de la Sierra.

### c. Volúmenes de agua facturados los últimos seis meses

Los siguientes son los valores sobre el volumen de agua en bloque facturado por Operadores de Servicios de la Sierra, entregados por el prestador:

**Tabla 33 Volumen de agua facturada.**

VOLUMEN DE AGUA FACTURADOS	
SERVIPUEBLO APC LTDA	
2018	M3
ENERO	33376
FEBRERO	27066
MARZO	21986
ABRIL	21902
MAYO	22390
JUNIO	20650
JULIO	20636
AGOSTO	29680
SEPTIEMBRE	29526
OCTUBRE	29134
NOVIEMBRE	28864
DICIEMBRE	29064
2019	M3
ENERO	27511
FEBRERO	28131
MARZO	28131

Fuente: Visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Puebloviejo – Magdalena.

Esta información no es consecuente con lo reportado por Operadores de Servicios de la Sierra, como se observa en la Tabla 32 Transacción de Agua en Bloque, ya que reporta un Volumen Anual Facturado de 36.000 m<sup>3</sup> en el año 2018 y como se observa en la

Tabla 33 Volumen de agua facturada, los valores mensuales de agua facturada se encontraban entre 20636 y 33376 m<sup>3</sup>, con un total de volumen facturado al año 2018 de 314.274 m<sup>3</sup> y de 83.773 m<sup>3</sup> entre los meses de enero y marzo de 2019.

### d. Contrato de suministro de agua potable

A la fecha de la visita no se contaba con un contrato de suministro de agua potable con Operadores de Servicios de la Sierra en el que se definan las condiciones de esta transacción, por lo que se presenta un presunto incumplimiento de las partes a lo establecido en la Resolución CRA 759 de 2016<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> Por la cual se establecen los requisitos generales aplicables a los contratos que suscriban los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, para el uso e interconexión de redes y para los

SERVIPUEBLO APC LTDA manifiesta que ha solicitado en varias oportunidades la suscripción del convenio o contrato y que operadores no accede, argumentando que se encuentran revisando con su equipo jurídico los documentos que SERVIPUEBLO APC LTDA les presentó para tal fin.

Como soporte, hace entrega de las respectivas copias de las dos solicitudes radicadas ante Operadores de Servicios de La Sierra y de un correo electrónico:

1. Radicado OPSS No. 07-01-20180321000000127 del 21/03/2018: SERVIPUEBLO solicita a Operadores de Servicios de la Sierra como proveedor de agua en bloque y operador del sitio de disposición final, concertar una reunión urgente para establecer los respectivos contratos con el fin de especificar las condiciones técnicas y comerciales del suministro, indicando además, que ha venido cancelando las facturas correspondientes a los meses de enero y febrero de 2018, y que se hace necesario dentro del ordenamiento jurídico- administrativo establecer las condiciones contractuales.
2. Oficio 2325 de febrero de 2019 (con sello de recibido OPSS, sin número de radicación): SERVIPUEBLO solicita a Operadores de Servicios de la Sierra, lo siguiente:

#### Ilustración 10 Oficio 2325 de febrero de 2019.

Puebloviejo, Magdalena, Febrero 23 del 2018

Doctora:  
**CLAUDIA CARDENAS RUBIO**  
**GERENTE OPERADORES DE SERVICIO DE LA SIERRA S.A E.S.P**  
**CIENAGA, MAGDALENA**  
**E S D**

Ref.- Remisión documentos SERVIPUEBLO APC LTDA como prestador de servicios públicos

Cordial Saludo,

La ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PUEBLOVIEJO LIMITADA SERVIPUEBLO APC LTDA, identificada con Nit 901.135.613-3 opera los servicios públicos de acueducto y aseo en el municipio de Puebloviejo, Magdalena a partir del 29 de diciembre del 2017, en tal sentido, y por ser OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A E.S.P nuestro proveedor de agua tratada en bloque, así como de la disposición final de residuos sólidos, me permito suministrar documentos para su evaluación, con el fin de establecer un contrato de suministro de agua tratada por red y de disposición final de residuos sólidos que defina las condiciones técnicas y comerciales del suministro.

Teniendo en cuenta que hemos llevado a cabo 2 reuniones para revisar el estado de la deuda y la forma de pago de esos saldos de la vigencia anterior, hemos solicitado al Concejo Municipal de Puebloviejo el incremento de los porcentajes de subsidios, que según el proyecto de acuerdo se espera que sean del 60% para el estrato 1 y 40% para el estrato 2, el cual ha sido aprobado el día 14 de febrero del 2019, con lo cual proyectamos un incremento en los ingresos para asumir los compromisos establecidos de manera conjunta con Operadores de Servicios de La Sierra S.A E.S.P

Los documentos en el CD adjunto son los siguientes

- ACUERDO DE FACULTADES No 004 septiembre del 2017
- ACTA DE CONSTITUCION SERVIPUEBLO APC LTDA
- ESTATUTOS SERVIPUEBLO APC LTDA
- CERTIFICADO DE CAMARA DE COMERCIO SERVIPUEBLO APC LTDA
- RUT SERVIPUEBLO APC LTDA
- CONTRATO No 001 DEL 2017
- RUPS SERVIPUEBLO APC LTDA
- ACUERDO No 001 DE FEBRERO 14 DEL 2019 SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

Atento a cualquier requerimiento de parte suya



OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A E.S.P.  
MUNICIPIO DE CIENAGA  
03:22 PM  
25 FEB 2019  
Adriana B.  
RECIBIDO PARA SU ESTUDIO  
NO IMPLICA ACEPTACION

3. Correo electrónico – 17/04/2019: SERVIPUEBLO adjunta soportes de pago de la factura del mes de marzo de 2019 y abono al saldo pendiente del año 2018 y solicita respuesta a las dos solicitudes relacionadas con la firma del contrato de venta de agua en bloque, en cuya respuesta el director comercial de OPSS,

*contratos de suministro de agua potable e interconexión; se señala la metodología para determinar la remuneración y/o peaje correspondiente y se establecen las reglas para la imposición de servidumbres de interconexión.*

indica que ya cuenta con un borrador del contrato que se encuentra en revisión.

### Ilustración 11 Correo electrónico del 17 de abril de 2019.

 SERVIPUEBLO APC LTDA <servipuebloapcltda@gmail.com>

---

**PAGO FACTURA SERVIPUEBLO MES DE MARZO Y ABONO DEUDA 2018**  
2 mensajes

---

SERVIPUEBLO APC LTDA <servipuebloapcltda@gmail.com> 17 de abril de 2019, 10:49  
Para: Alex Guell <aguell@interaseo.com.co>, Hernan Lobo <arq.hernanlobo28@gmail.com>

Señor  
ALEX GUELL  
Adjunto soporte de pago de factura mes de Marzo 2019 No 2511145 y abono de \$10.000.000 por saldo pendiente 2018 (\$932.921 saldo final factura Octubre 2018 y \$9.067.079 abono factura Noviembre 2018), con lo que el saldo pendiente del 2018 serian al día de hoy \$46.052.178.

Señor Alex, le agradecería que me enviara los correos de la Dra Claudia y la Ingeniera Rosa para remitirles también los soportes de pago, además le solicito respuesta sobre las 2 solicitudes que hemos enviado a ustedes con documentos necesarios para la firma de un contrato de venta de agua en bloque, la primera solicitud se remitió en el 2018 y la segunda en el 2019, hay un silencio absoluto con relación a ese tema.

Atento a sus comentarios

NAPOLEON GARAVITO JIMENEZ|

---

 **FACTURA 2511145 NominaProveedoresLibranzas-201904171005.pdf**  
15K

---

Alex Kosigin Guell Castillo <aguell@interaseo.com.co> 22 de abril de 2019, 08:36  
Para: SERVIPUEBLO APC LTDA <servipuebloapcltda@gmail.com>

Buen día Napoleón.

Recibido soporte de pago.

En lo relacionado a la Dra. Claudia, ella ya no está con nosotros, la gerente es la Ing. Rosa. En lo relacionado al contrato, ya se tiene el borrador que está en revisión para en próximos días enviárselo a ustedes.

**Cordialmente,**

**Alex Güell Castillo**  
**Director Comercial OPSS**

Según SERVIPUEBLO, se presentan continuas reducciones de los caudales entregados a la red del municipio de Pueblo Viejo y suspensiones del suministro del agua provista por Operadores de Servicios de la Sierra, por lo que se ve afectado el abastecimiento de agua a la población de la cabecera municipal y sus corregimientos.

Al revisar los registros del “*Formato de Lectura de agua suministrada a alberca de 1030 m3 estación Puente de la Barra*” correspondientes al periodo comprendido entre febrero y abril de 2019, se encuentran observaciones relacionadas con “*Problemas de agua en turbina*” o “*Problema de fluido de agua*”, los cuales según lo indicado por el gerente corresponden a las suspensiones del bombeo por falta de suministro de agua a la red por parte de Operadores de Servicios de la Sierra y se presentaron en las siguientes fechas:

**Tabla 34. Días de suspensión del fluido de agua.**

Mes	Día
Febrero	10, 23, 25
Marzo	2, 5, 6, 7, 12, 28
Abril	15

Fuente: Formato de Lectura de agua suministrada a alberca de 1030 m3 estación Puente de la Barra.

SERVIPUEBLO APC LTDA manifestó que se ha comunicado en diferentes oportunidades con Operadores de Servicios de la Sierra ante esta situación, quienes le han indicado que se encontraban realizando la presurización de la red de Ciénaga o reparando daños, sin embargo, no presenta soportes al respecto.

En relación con este tema, la Procuraduría General de la Nación citó a una mesa de trabajo el día 2 de mayo de 2019, a la que asistieron representantes de la alcaldía municipal de Pueblo Viejo, Operadores de Servicios de la Sierra, Aguas del Magdalena S.A. E.S.P. y del Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico. En la cual se establecieron compromisos relacionados con:

- La suscripción del contrato de operación entre los prestadores sobre el suministro de agua potable para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución CRA 759 de 2016 y la
- La implementación de un programa de pérdidas de agua tanto por SERVIPUEBLO como Operadores de Servicios de la Sierra

En este sentido esta Superintendencia se encuentra atenta a los compromisos adquiridos por las partes.

Por otra parte, se permite indicar que el contrato a suscribir debe contar con lo establecido en la Resolución 759 de 2016, mencionada anteriormente, en la cual se definen aspectos como:

Capítulo II. Requisitos generales para el contrato de suministro de agua potable y/o interconexión de sistemas de acueducto y/o alcantarillado, por lo que debe contener:

- Arreglo directo entre las partes.
- Requisitos generales
- Elementos del contrato.
- Obligaciones a cargo de las partes
- Excedentes de capacidad del sistema
- Reporte, publicación y envío de información

Asimismo, en el Capítulo II, se indica cómo se debe calcular el costo del suministro de agua potable, lo que definirá el valor de negociación entre el proveedor y beneficiario de conformidad con el artículo 12 de la mencionada resolución con el fin que no se incurra en prácticas restrictivas de la competencia y se cumplan los criterios orientadores del régimen tarifario.

Por otra parte, cabe mencionar que esta Superintendencia no tiene competencia sobre las discrepancias en relación a la celebración del contrato. No obstante, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- CRA, según el Capítulo II de la citada resolución, previa solicitud de las partes o de alguna de ellas, dará inicio, en los términos de los artículos 106 y siguientes de la Ley 142 de 1994, y en lo no contenido en ella, en lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo

Contencioso Administrativo, a una actuación administrativa tendiente a señalar la remuneración por el suministro para los contratos de suministro de agua potable.

Para lo anterior, **las partes deben cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 15** de la citada resolución expedida por la CRA.

#### e. Concesión de aguas

Operadores de Servicios de la Sierra cuenta con concesión de aguas otorgada por COMPAMAG mediante Resolución 2945 del 3 de agosto de 2018, para abastecer los municipios de Ciénaga y **Puebloviejo** con los siguientes caudales proyectados al año 2040:

Ilustración 12 Factura con aplicación de tarifa plena.

TOTAL CAUDALES DEMANDADOS ACUEDUCTO CIÉNAGA – PUEBLO VIEJO CON PROYECCIONES AL AÑO 2040:	
Cabecera municipal de Ciénaga + corregimiento de Cordobita	388.99 lps
Cabecera municipal de Pueblo Viejo y sus corregimientos cercanos	108.85 lps
Industria de Ciénaga	54.89 lps
<b>Total caudal demandado</b>	<b>552.73 lps</b>

Fuente: Visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Puebloviejo – Magdalena.

#### f. Sistema de conducción y distribución

Según la información descrita en el documento *“Diagnóstico Integral de los Sistemas de Acueducto y Alcantarillado, Estudio de Alternativas y Formulación Preliminar del Plan de Obras e Inversiones—POI.”- FASE I*, elaborada por METROAGUA S.A.-AGUAS DEL MAGDALENA S.A. E.S.P., se presenta una pequeña descripción del sistema de conducción del agua proveniente del municipio de Ciénaga- Magdalena hasta los puntos de entrega en la red del municipio de Puebloviejo<sup>11</sup>.

El agua tratada proveniente del municipio de Ciénaga, es transportada por medio de una tubería de 24” en asbesto cemento que sale de los dos tanques de almacenamiento de 2.500 metros cúbicos. En su recorrido atraviesa terrenos y parcelas de propiedad privada, además de la línea férrea y diferentes barrios de Ciénaga como Los Pitufos, La Floresta y El Faro.

En este recorrido se presentan múltiples pérdidas de agua no contabilizada ya que hay conexiones ilegales. Ésta situación, además de pérdida de caudal, refleja unas pérdidas en las presiones del sistema, la presión tiende a ser inestable y baja en las diferentes horas del día. Situación que también fue informada por el alcalde municipal de Ciénaga en reunión realizada con esta Superintendencia, el día 8 de febrero de 2018, en la cual indicó que esta línea atraviesa 10 Km del Municipio de Ciénaga y 5 de Puebloviejo hasta el punto de entrega del agua a este último municipio, recorrido en el que la línea atraviesa predios privados en los que se hace uso fraudulento del servicio y que por tanto, presenta unas pérdidas del 75% aproximadamente<sup>12</sup>.

De esta línea de conducción se deriva a la altura de la calle 18 con carrera 29 una línea de 12 pulgadas en AC de 5.9 kilómetros de longitud que alimenta el costado sur

<sup>11</sup> Texto adaptado a las condiciones actuales de prestación según la visita realizada a SERVIPUEBLO durante los días 25 y 26 de abril de 2019.

<sup>12</sup> Acta reunión SSPD- Alcaldía Puebloviejo- SERVIPUEBLO- Seguimiento alerta EDA- Estado de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Puebloviejo y sus corregimientos.

del pueblo y a los corregimientos de Tasajera, Palmira e Isla del Rosario por medio de la estación de bombeo Puente de la Barra.

A la altura de la calle 18 con carrera 21 salen tres derivaciones, dos de 16" en AC que abastece el sector de Ciénaga y otra de 10" en HF que abastece el sector norte del casco urbano de Pueblo Viejo con un recorrido de aproximadamente 5.5 kilómetros.

Estas dos líneas cruzan zonas comerciales de Ciénaga como el mercado en donde los comerciantes las intervienen de manera técnicamente errada al igual que muchos habitantes de sectores aledaños de pueblo Viejo que poseen cultivos de peces.

A la red de conducción de Pueblo Viejo llegan 30 l/s aproximadamente, de la siguiente manera: por la línea de 10", 13 l/s y por la de 12", 17 l/s, dato que no se ha podido verificar debido a que la red nunca ha estado llena.

### **Línea 1**

La línea 1 abastece parte del corregimiento de Nueva Frontera y la cabecera municipal de Pueblo Viejo, ubicadas en la margen derecha de la vía Ciénaga- Barranquilla, por la cual ingresan 13 l/s y opera por gravedad, cuenta con un macromedidor en funcionamiento, no obstante, no se toman las respectivas lecturas.

Esta línea se compone de una tubería en hierro dúctil de 10" en la entrada y de 3" en la llegada a la red de distribución, esta línea tiene 1,5 Km de longitud que cubre parte del corregimiento de Nueva Frontera y la cabecera municipal, la tubería desde Nueva Frontera hasta la cabecera municipal es de 0.5 Km., la tubería de la red de distribución tiene un diámetro de 3".

### **Línea 2**

La línea 2 abastece parte del corregimiento de Nueva Frontera y de la cabecera municipal de Pueblo Viejo, ubicadas en la margen izquierda de la vía Ciénaga- Barranquilla, adicionalmente los corregimientos de Islas del Rosario, Palmira y Tasajera.

Al inicio de esta línea existe un manómetro instalado, sin embargo, no se toman las lecturas de la presión y no cuenta con macromedidor. Por esta línea ingresan 17 l/s aproximadamente y opera por gravedad.

Se compone de una tubería en asbesto cemento de 12" en la entrada y de 3" en la llegada a la red de distribución, esta línea tiene 1,5 Km de longitud cubre la otra parte del corregimiento de Nueva Frontera y de la cabecera municipal, la tubería desde Nueva Frontera hasta la cabecera municipal tiene una longitud de 1 Km hasta la cabecera municipal, la tubería de la red de distribución tiene diámetros de 4" y 3".

En esta línea, en el barrio San Martín, se encuentra instalada una turbina ubicada a 350 metros antes de la Estación Puente de la Barra que impulsa el agua hasta el tanque de almacenamiento ubicado en esta estación, desde la cual se distribuye el agua a los tanques elevados de los corregimientos de Islas del Rosario, Palmira y Tasajera, donde se cuenta con una válvula que permite sectorizar el servicio por turnos entre Islas del Rosario y Palmira- Tasajera, llevando de esta manera el agua por dos líneas de 8" pulgadas (con un tramo en viaducto), el cual presentó vulnerabilidad por la edad de la tubería y fue objeto de reposición.

En esta estación existe un sistema de bombeo independiente para el corregimiento de Islas del Rosario y otro para los corregimientos de Tasajera y Palmira, con las siguientes especificaciones:

**Tabla 35 Sistema de bombeo Isla del Rosario.**

<b>Motor</b>	
<b>Aspecto</b>	<b>Descripción</b>
Número de motores	2
Marca	WEG
HP	15
Voltaje de alimentación	440V
<b>Bomba</b>	
Bombas	Electrobomba Centrífuga de Alta Presión
Marca	Barmesa
Modelo	1A1 ½
Número de unidades de bombeo	3
Eficiencia ( $\eta$ )	Se desconoce
Caudal de bombeo (l/s)	15,75
Periodo de bombeo	3 horas por cada bomba
Succión/Descarga	6"
Energía	Eléctrico – No cuenta con sistema de respaldo
Válvulas de regulación y control	Si
Interruptores de máximo y mínimo nivel	No cuenta
Tableros de protección y control eléctrico	Se observan estos tableros en la estación Puente de la Barra, en buenas condiciones.
Observaciones	El prestador hizo entrega de un documento denominado "Proceso Gestión de Acueducto", en el cual se dan generalidades sobre funcionamiento de bombas, no obstante, no es específico para el sistema de bombeo del municipio de Pueblviejo. No se cuenta con curvas de eficiencia de las bombas. No cuenta con unidades de respaldo para tanto para las bombas como para el sistema de motores.

Fuente: Visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Pueblviejo – Magdalena y PEC

**Tabla 36 Sistema de bombeo Palmira y Tasajera.**

<b>Motor</b>	
<b>Aspecto</b>	<b>Descripción</b>
Número de motores	3
Marca	WEG
HP	25
Voltaje de alimentación	460V
<b>Bomba</b>	
Bombas	Electrobomba Centrífuga de Alta Presión
Marca	Barmesa
Modelo	1A1 ½
Número de unidades de bombeo	3
Eficiencia ( $\eta$ )	Se desconoce
Caudal de bombeo (l/s)	25,73
Periodo de bombeo	9 horas – Tasajera 2 horas – Palmira
Succión/Descarga	6"
Energía	Eléctrico – No cuenta con sistema de respaldo
Válvulas de regulación y control	Si
Interruptores de máximo y mínimo nivel	No cuenta
Tableros de protección y control eléctrico	Se observan estos tableros en la estación Puente de la Barra, en buenas condiciones.
Observaciones	El prestador hizo entrega de un documento denominado "Proceso Gestión de Acueducto", en el cual se dan

	<p>generalidades sobre funcionamiento de bombas, no obstante, no es específico para el sistema de bombeo del municipio de Puebloviejo.</p> <p>No se cuenta con curvas de eficiencia de las bombas. Cuenta con una unidad de respaldo tanto para las bombas como para el sistema de motores.</p>
--	---

Fuente: Visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Puebloviejo – Magdalena y PEC

En la estación de re-bombeo Puente de la Barra, existe una estación de re-cloración en funcionamiento, el cual cuenta con su respectivo dosificador de hipoclorito de sodio.

**Fotografía 4 Estación Re- bombeo Puente Parra.**

Tanque de almacenamiento Puente de la Barra



Sistema de bombeo Puente de la Barra



Macromedidor entrada tanque



Sistema de recloración



Líneas de salida de 8" - Corregimientos



Tanque de almacenamiento Puente de la Barra



Fuente: Registro fotográfico visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Puebloviejo – Magdalena.

## g. Almacenamiento

Como se mencionó anteriormente el agua transportada desde Ciénaga llega por gravedad hasta el corregimiento de Nueva Frontera, pasa por la cabecera de Pueblo Viejo y luego es impulsada por una turbina ubicada a 350 metros antes de la Estación Puente de la Barra que lleva el agua hasta el tanque de almacenamiento ubicado en esta estación.

Este tanque de almacenamiento es semienterrado, y tiene una capacidad de 1.030 m<sup>3</sup>, el cual recibe el agua de una turbina con 10 HP y con un tiempo de llenado de 36 horas el cual tiene un macromedidor en su salida en funcionamiento y con 2 instalados en la salida que se encuentran fuera de operación.

De este tanque se bombea el agua hasta los tanques elevados de los corregimientos de Isla del Rosario, Palmira y Tasajera, los cuales tienen las siguientes características:

**Tabla 37 Características almacenamiento corregimientos  
Isla del Rosario, Palmira, Tasajera.**

Corregimiento	Características tanques de almacenamiento
Isla del Rosario	Tanque de almacenamiento 272 m <sup>3</sup>
	Macromedidor entrada: fuera de operación
	Macromedidor salida: en funcionamiento
	Válvulas de Paso/Controles: 6 Válvulas de compuerta
	Tiempo de llenado: 5 horas 20 minutos
	Tiempo de vaciado: 2 horas 20 minutos
	Funcionamiento: Gravedad
Estación de re- bombeo Puente de la Barra – Palmira	Tanque de almacenamiento 160 m <sup>3</sup>
	Macromedidor entrada: fuera de operación
	Macromedidor salida: en funcionamiento
	Válvulas de Paso/Controles: 6 Válvulas de compuerta
	Tiempo de llenado: 2 horas
	Tiempo de vaciado: 2 horas
	Funcionamiento: Gravedad
Estación de re- bombeo Puente de la Barra- Tasajera	Tanque de almacenamiento 418 m <sup>3</sup>
	Macromedidor entrada: fuera de operación
	Macromedidor salida: en funcionamiento
	Válvulas de Paso/Controles: 6 Válvulas de compuerta
	Tiempo de llenado: 7 horas
	Tiempo de vaciado: 3 horas
	Funcionamiento: Gravedad

Fuente: Visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Pueblo Viejo – Magdalena y PEC

De conformidad con el artículo 6.4.2.28 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores deben hacer el cargue de la información tanque de almacenamiento, sin embargo, no se encuentra cargada información alguna sobre el particular, situación que limita realizar un análisis comparativo por parte de la entidad.

Fotografía 5 Tanque elevado de almacenamiento Tasajera.



Fuente: Registro fotográfico visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Pueblo Viejo – Magdalena.

**Registros de lectura de macromedidores:** El prestador cuenta con el “Formato de Lectura de agua suministrada a alberca de 1030 m<sup>3</sup> estación Puente de la Barra” y el “Formato Lectura de agua suministrada a corregimiento” con la información de los corregimientos de Isla del Rosario, Palmira y Tasajera. El prestador hizo entrega de estos formatos diligenciados para los meses de febrero, marzo y abril de 2019.

En estos formatos se diligencia la información diaria relacionada de las lecturas de los macromedidores de salida de los tanques de almacenamiento: fecha, lectura inicial (m<sup>3</sup>), hora inicial, lectura final (m<sup>3</sup>), total medido (m<sup>3</sup>/día) y el total de tiempo medido (horas), tal como se muestra a continuación:

Ilustración 13 Formato Lectura agua suministrada a alberca Puente de la Barra.

								PA-F01-VOPA
FORMATO: LECTURA DE AGUA SUMINISTRADA A ALBERCA DE 1030 M3 ESTACION PUENTE DE LA BARRA								CONVENIONES - M3 CAPTADOS
MES:	AÑO: 2019							OBSERVACIONES
FECHA	HORA DE LECTURA INICIAL	LECTURA INICIAL (M3)	HORA DE LECTURA FINAL	LECTURA FINAL (M3)	TOTAL MEDIDO M3/DIA	TOTAL TIEMPO MEDIDO (HORAS)	TOTAL L/SEG JORNADA	OBSERVACIONES
21	7 0 am	684	5 pm	1275	591	10		
22	7 0 am	1275	5 pm	1889	614	10		
23	7 0 am	1889	3 15	2427	538	10		SE REPARA el medidor medidor
24	3 15	2427	''''	'				
25	7 0 am	2481	5 pm	2629	198	10		Problemas técnicos en la TURBINA
26	12:05 pm	2789	5 pm	2846	57	10		
27	2 30 pm	2846	5 pm	2910	64	10		
28	5 pm	2910	7 0 am	3269	359	14		la turbina presenta fallas mecánicas
29	7 0 am	3269	5 pm	3490	221	10		
29	5 pm	3490	7 0 am	3795	305	10		
30	7 00 am	3795	5 pm	3948	153	10		
	5 pm	3947	7 0 am	4248	201	10		
31	7 0 am	4248	5 pm	4513	265	10		
	5 pm	4513	7 0 am	4821	308	14		

Fuente: Visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Pueblo Viejo – Magdalena

De acuerdo con estos datos, los siguientes son los valores promedios de agua entregada a la red de distribución y el número de días de suministro:

**Tabla 38 agua entregada a la red de distribución y el número de días de suministro.**

Mes	Promedio lectura (m3)	Días de suministro	Total tiempo medido	Observaciones
Enero	309,461538	11	10 horas (9 días) 24 horas (2 días)	Sólo en 2 días se tomó lectura de agua al tanque para tener una dato de las 24 horas al día
Febrero	264,642857	28	24 horas	
Marzo	191,967742	30	24 horas	
Abril	268,342105	SD	24 horas	

Vale la pena mencionar que los formatos son poco legibles ya que presentan las siguientes inconsistencias:

- Datos de difícil interpretación
- En algunas ocasiones se toman 3 datos para un mismo día, lo que no es claro puesto que en la mayoría de días se toman 2 lecturas en los siguientes horarios: i) hora de lectura inicial a las 7:00 p.m. y hora final de lectura a las 5:00 p.m. ii) hora inicial a las 5:00 p.m. y hora final de lectura a las 7:00 p.m.
- En los días en los cuales se presentan las lecturas de volumen más bajas no se deja plasmado en las observaciones, las causales de reducción del caudal o suspensión del servicio.
- No se indican las horas de suspensión del servicio.

**Ilustración 14 Formato Lectura agua suministrada al corregimiento Isla del Rosario.**

								
FORMATO: LECTURA DE AGUA SUMINISTRADA A CORREGIMIENTO								PA-F01-VOPA
MES: 3/4 AÑO: 2019								CONVENIONES - M3 CAPTADOS
FECHA	HORA ICALDE LECTURA INICIAL	LECTURA INICIAL (M3)	HORA DE LECTURA FINAL	LECTURA FINAL (M3)	TOTAL MEDIDO M3/DIA	TOTAL TIEMPO MEDIDO (HORAS)	TOTAL L/SEG JORNADA	OBSERVACIONES
04	7: AM	38186	10 AM	38570	384	3=H		
08	7: AM	38570	10 AM	38952	382	3=H		
12	10: AM	38952	1: PM	39340	386	3=H		
15	8: AM	39340	11: AM	39730	390	3=H		
18	9: AM	39730	10: AM	40115	385	3=H		
22	7: AM	40115	10: AM	40496	381	3=H		
26	9: AM	40496	12: AM	40879	383	3=H		
29	10: AM	40879	1: PM	41267	388	3=H		
03	7: AM	41267	10: AM	41649	382	3=H		
06	7: AM	41649	10: AM	42034	385	3=H		
10	7: AM	42034	10: AM	42415	381	3=H		
14	7: AM	42415	10: AM	42795	380	3=H		
18	8: AM	42795	11: AM	43174	379	3=H		
22	7: AM	43174	10: AM	43525	401	3=H		

Fuente: Visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Pueblo Viejo – Magdalena

Ilustración 15 Formato Lectura agua suministrada al corregimiento Palmira.

 SERVIPUEBLA NIT. 901135013-3 APC LTDA								PA-F0
FORMATO: LECTURA DE AGUA SUMINISTRADA A CORREGIMIENTO <u>PALMIRA</u>								CONVENIONES - M3 CAPTAD
MES: <u>1-12</u> AÑO: <u>2019</u>								
FECHA	HORA ICIALDE LECTURA INICIAL	LECTURA INICIAL (M3)	HORA DE LECTURA FINAL	LECTURA FINAL (M3)	TOTAL MEDIDO M3/DIA	TOTAL TIEMPO MEDIDO (HORAS)	TOTAL L/SEG JORNADA	OBSERVACIONES
01/04	10 AM	-0-	12: M	-0-	160			
02/08	12 AM	-0-	2 PM	-0-	160			
01/12	2 PM	-0-	4:30 PM	-0-	160			
01/17	12 M	-0-	2:30 PM	-0-	160			
01/22	10:	-0-	12 M	-0-	160			
01/27	12	-0-	2 PM	-0-	160			
02/01	12	-0-	2 PM	-0-	160			
02/04	12	-0-	2 PM	-0-	160			
02/10	12	-0-	2 PM	-0-	160			
02/14	12	-0-	2 PM	-0-	160			
02/18	12	-0-	2 PM	-0-	160			
02/22	12	-0-	2 PM	-0-	160			
02/26	12	-0-	2 PM	-0-	160			
03/03	12	-0-	2 PM	-0-	160			
03/11	12	-0-	2 PM	-0-	160			
03/16	12	-0-	2 PM	-0-	160			
03/20	12	-0-	2 PM	-0-	160			
03/24	12	-0-	2 PM	-0-	160			
04/09	12	-0-	2 PM	-0-	160			
04/17	12	-0-	2 PM	-0-	160			
04/25	12	-0-	2 PM	-0-	160			

Fuente: Visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Pueblo Viejo – Magdalena

Ilustración 16 Formato Lectura agua suministrada al corregimiento Tasajera

 SERVIPUEBLA NIT. 901135013-3 APC LTDA								PA-F01-VOP
FORMATO: LECTURA DE AGUA SUMINISTRADA A CORREGIMIENTO <u>TASAJERA</u>								CONVENIONES - M3 CAPTADOS
MES: <u>1-12</u> AÑO: <u>2019</u>								
FECHA	HORA ICIALDE LECTURA INICIAL	LECTURA INICIAL (M3)	HORA DE LECTURA FINAL	LECTURA FINAL (M3)	TOTAL MEDIDO M3/DIA	TOTAL TIEMPO MEDIDO (HORAS)	TOTAL L/SEG JORNADA	OBSERVACIONES
01/03	8: AM	121541	10: AM	122091	650			
01/07	8: AM	122091	10: AM	122651	560			
01/10	8: AM	122651	10: AM	123191	540			
01/13	8: AM	123191	10: AM	123754	563			
01/16	8: AM	123754	10: AM	124301	547			
01/20	8: AM	124301	11: AM	124831	530			
01/24	8: AM	124831	10: AM	125393	562			
01/28	8: AM	125393	10: AM	125941	548			
02/01	8: AM	125941	10: AM	126482	541			
02/04	8: AM	126482	10: AM	127039	557			
02/08	8: AM	127039	10: AM	127579	540			
02/12	10: AM	127579	12: AM	128129	550			
02/16	10: AM	128129	12: AM	128689	560			
02/20	8: AM	128689	10: AM	129234	545			
02/24	8: AM	129234	10: AM	129770	536			
02/28	8: AM	129770	10: AM	130309	539			
03/01	8: AM	130309	10: AM	130870	561			
03/05	8: AM	130870	10: AM	131400	530			
03/09	8: AM	131400	10: AM	131957	557			
03/15	8: AM	131957	10: AM	132505	548			
03/19	8: AM	132505	10: AM	133019	514			

Fuente: Visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Pueblo Viejo – Magdalena

Según la información registrada en estos formatos sobre las lecturas tomadas en la salida del macromedidor, los siguientes son los valores promedios de agua entregada a la red de distribución y el número de días de suministro de cada corregimiento:

**Tabla 39 Valores promedios de agua entregada.**

Isla del Rosario			Palmira			Tasajera		
Mes	Promedio lectura (m3)	Días de suministro	Mes	Promedio lectura (m3)	Días de suministro	Mes	Promedio lectura (m3)	Días de suministro
Enero	385,3	11	Enero	160	5	Enero	562,5	8
Febrero	384,9	14	Febrero	160	7	Febrero	546,0	8
Marzo	385,1	8	Marzo	160	5	Marzo	542,0	5
Abril	384,7	6	Abril	160	3	Abril	505,6	8

Fuente: Cálculos SSPD- Visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Pueblo Viejo – Magdalena

#### **h. Conducción a corregimientos y distribución**

Las siguientes son las características de las redes de conducción y distribución de los corregimientos

**Tabla 40 Características sistema de abastecimiento corregimientos**

**Isla del Rosario, Palmira, Tasajera.**

<b>Estación de re- bombeo Puente de la Barra- Isla del Rosario</b>	Longitud Conducción desde Puente de la Barra:	0,5 Km
	Tubería Entrada:	8"
	Tubería distribución:"	4" y 3"
	Material:	PVC y Polietileno
	Cobertura de red:	100%
<b>Estación de re- bombeo Puente de la Barra - Palmira</b>	Longitud Conducción desde Puente de la Barra:	2,5 Km
	Tubería Entrada:	8"
	Tubería distribución:"	4" y 3"
	Material:	PVC y Polietileno
	Cobertura de red:	100%
<b>Estación de re- bombeo Puente de la Barra- Tasajera</b>	Longitud Conducción desde Puente de la Barra:	3 Km
	Tubería Entrada:	8"
	Tubería distribución:	4" y 3"
	Material:	6", 4" y 3"
	Cobertura de red:	99%

Fuente: Visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Pueblo Viejo – Magdalena

#### **i. Medición de caudales**

El sistema de Pueblo Viejo, cuenta con macromedidores tanto a la entrada como a la salida de cada tanque de almacenamiento, no obstante, sólo se encuentran en funcionamiento los macromedidores de la salida de los tanques, por tanto, se presenta un presunto incumplimiento a lo establecido en el Artículo 73 de la Resolución MVCT 0330 de 2017, que cita:

*“Mediciones de caudal. En todos los sistemas se deben instalar instrumentos de medición en la tubería y respetando las condiciones de instalación del tipo de medidor, que permitan la lectura y/o captura y almacenamiento de datos. La medición debe hacerse como mínimo en los siguientes puntos:*

1. En la entrada de las plantas de tratamiento, por cada una de las fuentes.
2. En la entrada y salida de sistemas de bombeo, superficial o pozo profundo.
3. En la salida de las plantas de tratamiento.
4. En la red de abastecimiento, en la entrada a los sectores hidráulicos.
5. En la salida de los tanques de almacenamiento (...)

#### **j. Micromedición**

La cobertura de micromedición es del 0%, por lo que se presenta un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994<sup>13</sup>, la cual debe ser mayor al 95%.

Por su parte, la Resolución 330 de 2017 en el artículo 75 establece que es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto.

El prestador informa que se proyecta la instalación de micromedidores en los hoteles aproximadamente en dos meses, por lo que debe remitir los respectivos soportes sobre esta gestión.

#### **k. Medición de presiones de servicio**

Según lo manifestado por el prestador, no se realiza la medición de la presión en la red de distribución en el casco urbano, ni en los corregimientos atendidos, presuntamente contrariando lo dispuesto en el artículo 86 de la Resolución MVCT 0330 de 2017. En este sentido, LICUAS empresa consultora del PDA- ejecutora del plan de aseguramiento indica que no es posible realizar estas mediciones debido a que en los corregimientos la entrada de agua a la red es mínima y no se alcanzan a presurizar la red. Por otra parte, da un dato aproximado de presión 2 PSI (1,40 m.c.a.) en la cabecera municipal.

Lo anterior puede indicar que se presenta un presunto incumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Agua Potable y Saneamiento Básico- RAS 330 de 2017, con respecto a la presión mínima que debe tener la red de distribución el servicio de acueducto, en el que se establece:

*“Artículo 61- Presiones de servicio mínimas en la red de distribución. El cual indica que la presión dinámica mínima en la red de distribución debe ser de 10 m.c.a. en sistemas con poblaciones de diseño de hasta 12.500 habitantes. Para poblaciones de diseño de más de 12.500 habitantes la presión dinámica mínima debe ser de 15 m.c.a.*

*PAR—El área a abastecer con una presión dinámica inferior puede corresponder hasta el 10% del área total, siempre que la presión mínima sea superior o igual a 8 m.c.a. para poblaciones de diseño de menos de 12.500 habitantes y de 12 m.c.a. para poblaciones de diseño mayor a 12.500 habitantes.*

*Se puede abastecer con una presión dinámica hasta el 5% del área total, siempre que la presión mínima sea superior o igual a 5 m.c.a. para poblaciones de diseño de menos de 12.500 habitantes y de 10 m.c.a. para poblaciones de diseño mayor a 12.500 habitantes.”*

---

13 “(...) La medición del consumo, y el precio en el contrato. 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 (...). En todo caso, las empresas tendrán un plazo a partir de la vigencia de la presente Ley para elevar los niveles de macro y micromedición a un 95% del total de los usuarios, para lo cual deberán iniciar un plan, con un porcentaje mínimo de inversión, para la adquisición y financiación de los medidores a los estratos 1, 2, 3. (...)”

## I. Libros de registro y control

El artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007 establece lo siguiente con respecto a los reportes de control: *“REPORTES DE CONTROL. El libro o registro sistematizado de control de la calidad de agua para consumo humano debe mantenerse actualizado por parte de la persona prestadora”*.

En este sentido, en visita se pudo establecer lo siguiente:

**Tabla 41. Libro de registro y control.**

Item	Aspecto	Observación
1	Cantidad de agua captada (en la entrada de la planta de tratamiento)	No aplica debido a que el suministro es de agua en bloque
2	Cantidad de agua suministrada (contabilizada por medidores en red)	Cuenta con los formatos: <i>“Formato de Lectura de agua suministrada a alberca de 1030 m3 estación Puente de la Barra”</i> y el <i>“Formato Lectura de agua suministrada a corregimiento”</i>
3	Resultado de los análisis microbiológicos, físicos y químicos del agua, de acuerdo con los requerimientos mínimos señalados en la presente Resolución.	No se cuenta con la información, ya que no se realiza control de la calidad del agua en la estación de re- cloración, ni en la red de distribución.
4	Resultado de los análisis físicos, químicos y microbiológicos adicionales definidos en el mapa de riesgo.	No se cuenta con la información
5	Cantidad de productos químicos utilizados, tales como coagulantes, desinfectantes, alcalinizantes	No se cuenta con la información
6	Bitácora o libro de novedades presentadas como anomalías, emergencias, problemas en equipos y personal, calidad de insumos y actos de orden público que puedan afectar la calidad en la prestación del servicio.	No se cuenta con bitácora o libro de novedades, no obstante, en los <i>“Formato de Lectura de agua suministrada a alberca de 1030 m3 estación Puente de la Barra”</i> y el <i>“Formato Lectura de agua suministrada a corregimiento”</i> se puede observar una columna de observaciones donde se deja registrada la información sobre las causales de suspensión del servicio.
7	Registro de los resultados de las evaluaciones de demanda de cloro u otro desinfectante aprobado por el Ministerio de la Protección Social.	No se cuenta con la información

Fuente: Visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Puebloviejo – Magdalena

## m. Registro de daños del sistema de suministro

El prestador no cuenta con un registro de daños del sistema, no obstante, hace entrega de registro fotográfico de los daños presentados en el sistema de suministro:

1. Daño Viaducto Puente de la Barra
2. Daño Tasajera red de 8” Barrio Adoná
3. Fuga sobre la troncal Puebloviejo- Villa Bel

Sin embargo, no indica las fechas en las que se presentaron estos daños, ni las consecuencias sobre la prestación del servicio de acueducto, situación que debería quedar plasmada en la bitácora o libro de novedades como mínimo.

#### **n. Catastro de redes acueducto**

El prestador hizo entrega de esta información preliminar actualizada, la cual se encuentra en formato dwg., según lo señalado por LICUAS empresa consultora del PDA- ejecutora del plan de aseguramiento, se cuenta con la planimetría y el catastro de redes, el cual está en revisión de la interventoría.

#### **o. Memorias de diseño de las redes**

El prestador hizo entrega de la memoria de diseño de las redes elaboradas durante los años 2010 y 2011, en el marco del contrato No. 001- 2010 por AGUAS DEL MAGDALENA- ESTUDIOS Y DISEÑOS PARA EL PLAN MAESTRO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LOS CORREGIMIENTOS DE ISLA DEL ROSARIO, PALMIRA Y TASAJERA, MUNICIPIO DE PUEBLO VIEJO - MAGDALENA (FASE DE DIAGNOSTICO).

Por otra parte, LICUAS empresa consultora del PDA- ejecutora del plan de aseguramiento hizo entrega del documento *“Diagnóstico Integral de los Sistemas de Acueducto y Alcantarillado, Estudio de Alternativas y Formulación Preliminar del Plan de Obras e Inversiones—POI.”- FASE I*, elaborada por METROAGUA S.A.- AGUAS DEL MAGDALENA S.A. E.S.P., en el que se incluyen datos de diseño del sistema de abastecimiento de Puebloviejo y sus corregimientos<sup>14</sup>.

#### **p. Manuales de operación del sistema de abastecimiento**

SERVIPUEBLO cuenta con los siguientes documentos:

1. Procedimientos operativos Pueblo- Viejo, el cual incluye:
  - a. Procedimiento reparación y mantenimiento de redes
  - b. Instalación de nueva tubería.
  - c. Mantenimiento de válvulas e hidrantes
  - d. Procedimiento Mantenimiento de equipos de bombeo de acueducto
  - e. Procedimiento para el lavado y desinfección de tanques de almacenamiento
  - f. Procedimiento para lectura y mantenimiento de macro medidores

Análisis: Si bien se presentan diferentes procedimientos técnico- operativos, el documento es general ya que no se mencionan especificaciones del sistema de abastecimiento de agua de Puebloviejo y sus corregimientos.

2. Procedimientos de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de acueducto- Puebloviejo Magdalena<sup>15</sup>.

Análisis: Si bien se presenta el procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de acueducto, el documento es general ya que no se mencionan especificaciones del sistema de abastecimiento de agua de Puebloviejo y sus corregimientos.

---

<sup>14</sup> Consultoría para la Elaboración de los Diagnósticos, Diseños y Planes de Obras e Inversiones de los Sistemas de Acueducto y Alcantarillado para los Municipios de Fundación, Plato, Aracataca, Ariguaní, Nueva Granada, Cerro San Antonio, Pueblo Viejo, Guamal, Santa Bárbara de Pinto, San Sebastián de Buena Vista, Zona Bananera y el Corregimiento de Palermo (Sitio Nuevo) en el Departamento del Magdalena. Contrato No. CONS. 001-2007 METROAGUA- AGUAS DEL MAGDALENA.

<sup>15</sup> Consultoría para la Ejecución y Puesta en marcha del Plan de Aseguramiento de la Prestación de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado en el Marco del Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Prosperidad del Magdalena PAP- PDA Santa Marta, abril De 2019 LICUAS- AGUAS DEL MADGALENA.

Se debe tener en cuenta que los manuales de operación y mantenimiento definen los procedimientos y medidas relacionadas con la operación continua de cada componente del sistema, deben estar actualizados y disponibles para cada uno de sus componentes.

Lo anterior fundamentado en el Artículo 30 de la Resolución 330 de 2017, en el que se indica lo siguiente con respecto a los manuales de operación y mantenimiento:

**“ART. 30— Procedimiento general. Los procedimientos y medidas pertinentes a la operación continua y permanente de los diferentes componentes de un sistema de acueducto, alcantarillado y/o aseo seguirán los requerimientos establecidos en los planos de construcción e instalación, los manuales de operación y mantenimiento, los manuales de procesos y procedimientos, los documentos suministrados por el diseñador, constructor, fabricante y/o proveedor al entregar a la entidad contratante las obras, bienes o servicios que le fueron contratados y los estudios de optimización de los sistemas. Estos documentos deberán tenerlos disponibles en todo momento los prestadores de los servicios públicos en cada uno de sus componentes.**

**Los operadores deberán realizar y documentar las inspecciones previstas en los manuales de operación y mantenimiento rutinario y tomar las acciones necesarias para el óptimo funcionamiento de los sistemas. Así mismo, deberá realizar las actualizaciones que considere pertinentes en el manual, siempre y cuando estén encaminadas a optimizar el funcionamiento de los sistemas. Se deberá documentar el registro de todas las actividades de mantenimiento rutinario y preventivo.”**  
(Subrayas fuera de texto)

#### **q. Cálculos de dotación neta máxima<sup>16</sup> y bruta<sup>17</sup>**

A continuación, se muestran i) los datos obtenidos de dotación neta y bruta para la cabecera municipal de Puebloviejo y los corregimientos atendidos. Lo anterior, de conformidad con la información disponible, siendo pertinente efectuar las siguientes aclaraciones:

- a. Se realizó el cálculo de la dotación considerando un porcentaje estimado de pérdidas técnicas del 25% que corresponde al valor máximo admisible, de acuerdo con la Resolución 330 de 2017-RAS.
- b. Los cálculos realizados se hicieron asumiendo el suministro de agua en bloque por 24 horas al día.
- c. La población atendida se calculó con base en el índice de ocupación de vivienda de Puebloviejo, obtenido del link:

[https://www.dane.gov.co/files/censo2005/PERFIL\\_PDF\\_CG2005/47570T7T000.PDF](https://www.dane.gov.co/files/censo2005/PERFIL_PDF_CG2005/47570T7T000.PDF)<sup>18</sup>  
de la página web del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

---

<sup>16</sup> Es La Cantidad Máxima De agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante sin considerar las pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.

<sup>17</sup> Es la cantidad máxima de agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante considerando para su cálculo el porcentaje de pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.

<sup>18</sup> Boletín, Censo General DANE 2005 – perfil Puebloviejo- Magdalena

**Tabla 42. Población estimada Puebloviejo.**

Zona atendida	Suscriptores	Promedio de personas por hogar	Población estimada
Urbana	1600	5	8000
Nueva Frontera	378	4,3	1625
Tasajera	1479	4,3	6360
Isla del Rosario	718	4,3	3087
Palmira	495	4,3	2129
Total	4670		21201

Fuente: Cálculos SSPD.

- d. Teniendo en cuenta que el municipio de Puebloviejo se encuentra ubicado a 1 m.s.n.m., la dotación neta máxima que le corresponde según la Resolución RAS 0330 de 2017, es de 140 L/hab\*día.

**Tabla 43. Cálculos de dotación neta y bruta Cabecera municipal y corregimientos**

ZONA ATENDIDA	DOTACIÓN BRUTA	CONSUMO (M3/MES)	CAUDAL MEDIO DIARIO - Qmd (Lt/seg)	CAUDAL MAXIMO DIARIO - QMD (Lt/seg)	CAUDAL MAXIMO HORARIO - QMH (Lt/seg)	DEMANDA ANUAL (M <sup>3</sup> )	VOLUMEN DE ALM. (M <sup>3</sup> )
Cabecera municipal	187 L/hab.día	33.600,00	17,28 l/s	22,47 l/s	29,21 l/s	545.066,67	582,40
Nueva Frontera	187 L/hab.día	6.825,00	3,51 l/s	4,56 l/s	5,93 l/s	110.716,67	118,30
Tasajera	187 L/hab.día	26.712,00	13,74 l/s	17,86 l/s	23,22 l/s	433.328,00	463,01
Isla del Rosario	187 L/hab.día	12.965,40	6,67 l/s	8,67 l/s	11,27 l/s	210.327,60	224,73
Palmira	187 L/hab.día	8.941,80	4,60 l/s	5,98 l/s	7,77 l/s	145.055,87	154,99

Fuente: Cálculos SSPD

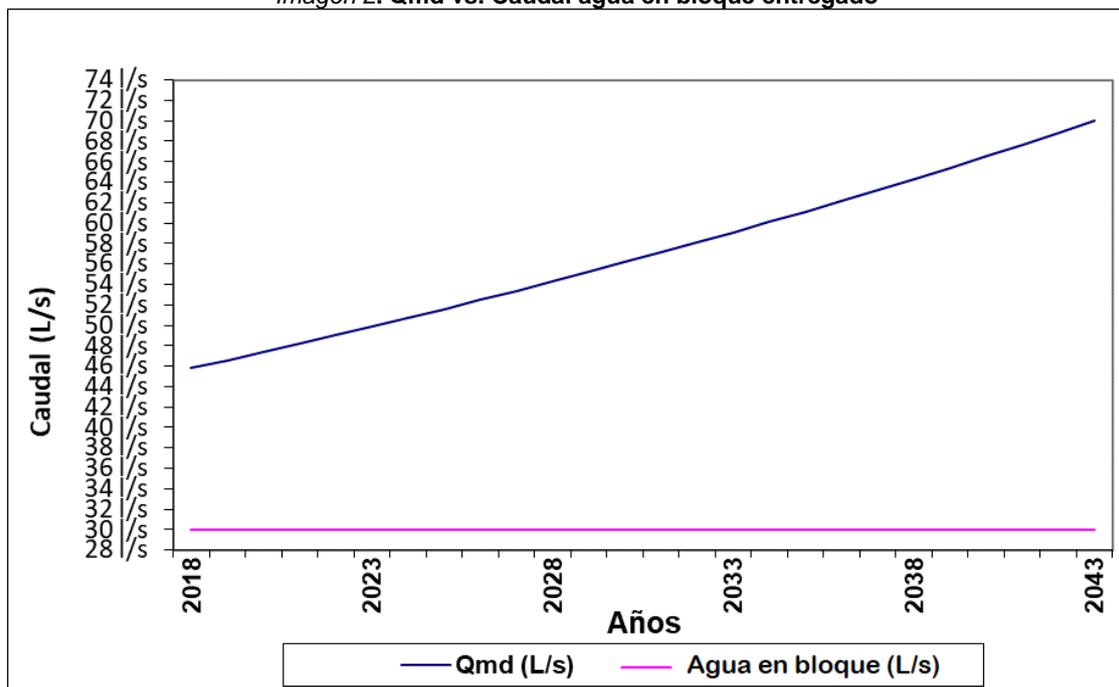
- e. Para el cálculo de la población se tomó como base la población del censo DANE de 2005 y la proyección al año 2019, con lo que se obtuvo una tasa de crecimiento del 1,71%, la cual corresponde a la tasa de crecimiento del municipio incluyendo tanto a la zona urbana como la rural.

**Tabla 44. Cálculos de dotación neta y bruta Cabecera municipal y corregimientos Puebloviejo.**

DOTACIÓN BRUTA	CONSUMO (M3/MES)	CAUDAL MEDIO DIARIO - Qmd (Lt/seg)	CAUDAL MAXIMO DIARIO - QMD (Lt/seg)	CAUDAL MAXIMO HORARIO - QMH (Lt/seg)	DEMANDA ANUAL (M <sup>3</sup> )	VOLUMEN DE ALM. (M <sup>3</sup> )
187 L/hab.día	89.044,20	45,80 l/s	59,55 l/s	77,41 l/s	1.444.494,80	1.543,43

Fuente: Cálculos SSPD

Imagen 2. Qmd vs. Caudal agua en bloque entregado



Fuente: Información suministrada por el prestador – cálculos GPP

De acuerdo con lo anterior se requiere de un caudal de 45,8 l/s para abastecer a la población de la cabecera del municipio de Pueblo Viejo y los corregimientos atendidos, operando el sistema 24 horas al día y con unas pérdidas teóricas del 25%. En la actualidad el caudal entregado a la red es aproximadamente de 30 l/s, lo que conlleva a un déficit para abastecer al resto de los corregimientos, por lo que el prestador y el alcalde deben realizar las acciones que se consideren pertinentes ante las autoridades que corresponden para que pueda entrar en funcionamiento el nuevo sistema y para que se garantice el caudal mínimo que requiere la población.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que en un periodo de 25 años el caudal mínimo diario se incrementará a 70 l/s aproximadamente, por tanto, el prestador debe contemplar este escenario para suministrar el caudal que la población demande a medida que vaya creciendo.

Cabe mencionar que actualmente, no se cuenta con un dato exacto del caudal entregado a la red, teniendo en cuenta que no se tiene medición en la segunda línea del sistema, ni con micromedición, por tanto, no es posible establecer el caudal real que se está dejando de facturar, ni el caudal que está siendo extraído por los distribuidores de agua clandestinos.

### 6.1.3 Indicadores de la prestación del Servicio

#### a. Continuidad

Según lo indicado por el prestador en el desarrollo de la visita realizada por esta Superintendencia durante los días 25 y 26 de abril de 2019, el servicio de acueducto es suministrado una cantidad de horas diferente en los sectores atendidos:

**Tabla 45. Continuidad del servicio de acueducto.**

Sectores	Horas al día- días a la semana
Sectores iniciales de las líneas de 10" y 12" ubicados sobre la vía Ciénaga- Barranquilla en el corregimiento Nueva Frontera y cabecera municipal	24 horas al día por 7 días a la semana
Sectores alejados de la vía en el corregimiento de Nueva Frontera y en la cabecera en sectores como Nuevo Horizonte, La Unión, Providencia, Nuevo Oriente, San José y una parte del barrio El Carmen.	Sólo logran obtener suministro a altas horas de la noche, durante 10 horas aproximadamente los 7 días a la semana
Corregimiento Islas del Rosario	3 horas al día cada 2 a 3 días
Corregimiento Palmira	2 horas al día cada 2 a 3 días
Corregimiento Tasajera	2 horas al día cada 3 a 4 días

Fuente: Visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Puebloviejo – Magdalena

Es pertinente indicar que la continuidad del servicio se ve afectada por los distribuidores fraudulentos ubicados en la cabecera municipal, sumado a los continuos cortes del servicio de energía que impiden la actividad de bombeo, por tanto, los turnos del servicio se van corriendo. Cabe mencionar que no existe una fuente alterna de abastecimiento, ni otro medio de suministro.

Según lo manifestado por el gerente cuando no hay luz, el agua llega a sectores más alejados de la vía, debido a que las turbinas de los distribuidores fraudulentos no pueden funcionar y esto permite que el caudal fluya por la tubería.

Otro factor que viene afectando la continuidad del servicio es la calidad del fluido eléctrico, ya que con frecuencia se presentan suspensiones del servicio afectando la conducción hacia la estación Puente de La Barra, en este sentido los centros poblados que más sufren son Isla del Rosario, Palmira y Tasajera, esta además es la principal causa del incumplimiento en el cronograma de actividades de bombeo.

El prestador como se indicó anteriormente hizo entrega de los formatos *“Formato de Lectura de agua suministrada a alberca de 1030 m3 estación Puente de la Barra”* y el *“Formato Lectura de agua suministrada a corregimiento”* correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2019, en los que se dejaron plasmadas observaciones referentes a las razones por las cuales se presentó suspensión del suministro, entre las cuales se encuentran:

- Problemas técnicos en las turbinas
- Interrupción del fluido eléctrico
- Suspensión del fluido del agua

Es pertinente indicar que no se cuenta con formatos con los datos correspondientes al agua suministrada en la cabecera municipal y al corregimiento de Nueva Frontera.

Según la información diligenciada para los corregimientos de Islas del Rosario, Palmira y Tasajera, el suministro de agua se llevó a cabo de la siguiente manera:

**Tabla 46. Horas de suministro del servicio de acueducto- Isla del Rosario**

Isla del Rosario					
Mes	Día	Hora lectura inicial	Hora lectura final	No. de horas medidas	No. de horas promedio/mes
Enero	2	7:00	10:00	3:00	3:00
	5	8:00	11:00	3:00	
	8	8:30	11:30	3:00	
	11	7:00	10:00	3:00	
	14	10:00	13:00	3:00	
	16	7:00	10:00	3:00	

Isla del Rosario					
Mes	Día	Hora lectura inicial	Hora lectura final	No. de horas medidas	No. de horas promedio/mes
	18	7:00	10:00	3:00	
	22	7:00	10:00	3:00	
	25	8:30	11:30	3:00	
	28	8:00	11:00	3:00	
	31	14:00	17:00	3:00	
Febrero	2	7:00	10:00	3:00	3:00
	6	8:00	11:00	3:00	
	9	7:00	10:00	3:00	
	12	9:00	12:00	3:00	
	15	7:00	10:00	3:00	
	18	8:00	11:00	3:00	
	21	7:00	10:00	3:00	
	28	8:00	11:00	3:00	
Marzo	4	7:00	10:00	3:00	3:00
	8	7:00	10:00	3:00	
	12	10:00	13:00	3:00	
	15	8:00	11:00	3:00	
	18	7:00	10:00	3:00	
	22	7:00	10:00	3:00	
	26	9:00	12:00	3:00	
	29	10:00	13:00	3:00	
Abril	3	7:00	10:00	3:00	3:00
	6	7:00	10:00	3:00	
	10	7:00	10:00	3:00	
	14	7:00	10:00	3:00	
	18	8:00	11:00	3:00	
	22	7:00	10:00	3:00	

Fuente: Visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Pueblo Viejo – Magdalena

**Tabla 47. Horas de suministro del servicio de acueducto- Palmira**

Palmira					
Mes	Día	Hora lectura inicial	Hora lectura final	No. de horas medidas	No. de horas promedio/mes
Enero	4	10:00	12:00	2:00	2:10
	8	12:00	14:00	2:00	
	12	14:00	16:30	2:30	
	17	12:00	14:30	2:30	
	22	10:00	12:00	2:00	
	27	12:00	14:00	2:00	
Febrero	1	12:00	14:00	2:00	2:00
	5	12:00	14:00	2:00	
	10	12:00	14:00	2:00	
	14	12:00	14:00	2:00	
	18	12:00	14:00	2:00	
	22	12:00	14:00	2:00	
	26	12:00	14:00	2:00	
Marzo	3	12:00	14:00	2:00	2:00
	11	12:00	14:00	2:00	
	16	12:00	14:00	2:00	
	20	12:00	14:00	2:00	
	28	12:00	14:00	2:00	
Abril	9	12:00	14:00	2:00	2:00
	15	12:00	14:00	2:00	
	20	12:00	14:00	2:00	

Fuente: Visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Pueblo Viejo – Magdalena

**Tabla 48. Horas de suministro del servicio de acueducto- Tasajera**

Tasajera					
Mes	Día	Hora lectura inicial	Hora lectura final	No. de horas medidas	No. de horas promedio/mes
Enero	3	8:00	10:00	2:00	2:15
	7	8:00	10:00	2:00	
	10	8:00	10:00	2:00	
	13	8:00	10:00	2:00	
	16	8:00	10:00	2:00	
	20	7:00	11:00	4:00	
	24	8:00	10:00	2:00	
28	8:00	10:00	2:00		
Febrero	2	8:00	10:00	2:00	2:00
	6	8:00	10:00	2:00	
	8	8:00	10:00	2:00	
	12	10:00	12:00	2:00	
	16	10:00	12:00	2:00	
	20	8:00	10:00	2:00	
	24	8:00	10:00	2:00	
28	8:00	10:00	2:00		
Marzo	1	8:00	10:00	2:00	2:00
	5	8:00	10:00	2:00	
	9	8:00	10:00	2:00	
	15	8:00	10:00	2:00	
	19	8:00	10:00	2:00	
	24	8:00	10:00	2:00	
	28	8:00	10:00	2:00	
31	8:00	10:00	2:00		
Abril	3	8:00	10:00	2:00	2:00
	8	8:00	10:00	2:00	
	15	8:00	10:00	2:00	
	19	8:00	10:00	2:00	
	23	8:00	10:00	2:00	

Fuente: Visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Pueblo Viejo – Magdalena

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

**Tabla 49. Continuidad Art. 15**

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

Fuente: Resolución 2115 de 2007.

Según los datos indicados por el prestador y los registros consignados en el “*Formato Lectura de agua suministrada a corregimiento*” con respecto a los rangos dados por la Resolución 2115 de 2017, la continuidad se considera “Insuficiente” en los sectores alejados de la vía Ciénaga- Barranquilla en el corregimiento de Nueva Frontera y en la cabecera municipal y en los corregimientos de este municipio, considerando el número de horas dadas en cada mes las cuales no se suministran de en días continuos como se puede observar en las tablas consignadas anteriormente.

## Análisis continuidad visita vs Contrato de Operación y el Contrato de Condiciones Uniformes

**Tabla 50. Análisis Continuidad**

Sectores	Horas al día-días a la semana	Contrato de Operación INDICADORES Y METAS DE GESTIÓN Horas/día prestación del servicio			CUMPLE/ PRESUNTAMENTE INCUMPLE AÑO 2019	Contrato de Condiciones Uniformes	CUMPLE/ PRESUNTAMENTE INCUMPLE
		2017	2018	2019			
Sectores iniciales de las líneas de 10" y 12" ubicados sobre la vía Ciénaga-Barranquilla en el corregimiento Nueva Frontera y cabecera municipal.	24 horas al día por 7 días a la semana				Presuntamente Incumple	<b>Casco Urbano:</b> 10 horas de servicio en el año 2018 y 2019, 12 horas de servicio en el año 2020 y 14 horas de servicio desde el año 2021, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que lo imposibiliten, o en los casos correspondientes a mantenimientos generales, reparaciones u otras circunstancias que incidentalmente exija la suspensión del servicio.	Presuntamente incumple considerando que en los sectores alejados de la vía Ciénaga-Barranquilla, en el corregimiento de Nueva Frontera y en la cabecera el suministro de agua es 10 horas aproximadamente los 7 días a la semana
Sectores alejados de la vía en el corregimiento de Nueva Frontera y en la cabecera en sectores como Nuevo Horizonte, La Unión, Providencia, Nuevo Oriente, San José y una parte del barrio El Carmen.	Sólo logran obtener suministro a altas horas de la noche, durante 10 horas aproximadamente los 7 días a la semana				Presuntamente Incumple	<b>Nueva Frontera:</b> 12 horas de servicio en el año 2018 y 2019, 14 horas de servicio en el año 2020 y 16 horas de servicio desde el año 2021, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que lo imposibiliten, o en los casos correspondientes a mantenimientos generales, reparaciones u otras circunstancias que incidentalmente exija la suspensión del servicio.	
Corregimiento Islas del Rosario	3 horas al día cada 2 a 3 días	6	7	9	Presuntamente Incumple	2 horas de servicio en el año 2018 y 2019, 4 horas de servicio en el año 2020 y 8 horas de servicio desde el año 2021, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que lo imposibiliten, o en los casos correspondientes a mantenimientos generales, reparaciones u otras circunstancias que incidentalmente exija la suspensión del servicio.	No es posible establecer el estado de cumplimiento, considerando que no se define la periodicidad de suministro, es decir si se compromete a dar el servicio 2 horas al día o al mes.
Corregimiento Palmira	2 horas al día cada 2 a 3 días				Presuntamente Incumple	2 horas de servicio en el año 2019, 4 horas de servicio en el año 2020 y 8 horas de servicio desde el año 2021, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que lo imposibiliten, o en los casos correspondientes a mantenimientos generales, reparaciones u otras circunstancias que incidentalmente exija la suspensión del servicio.	No es posible establecer el estado de cumplimiento, considerando que no se define la periodicidad de suministro, es decir si se compromete a dar el servicio 2 horas al día o al mes.
Corregimiento Tasajera	2 horas al día cada 3 a 4 días				Presuntamente Incumple	2 horas de servicio en el año 2018 y 2019, 4 horas de servicio en el año 2020 y 8 horas de servicio desde el año 2021, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que lo imposibiliten, o en los casos correspondientes a mantenimientos generales, reparaciones u otras circunstancias que incidentalmente exija la suspensión del servicio.	No es posible establecer el estado de cumplimiento, considerando que no se define la periodicidad de suministro, es decir si se compromete a dar el servicio 2 horas al día o al mes.

El prestador de manera inmediata debe realizar el ajuste correspondiente a su contrato de condiciones uniformes conforme las observaciones indicadas anteriormente y tomar las acciones pertinentes para mejorar las condiciones de continuidad en el municipio.

### **Suministro de agua por carro tanques particulares**

Es importante, mencionar que hay dos carro tanques de particulares llevando agua a sectores alejados directamente de Ciénaga. SERVIPUEBLO APC LTDA informó que realiza el control del lavado de estos carros como apoyo al alcalde municipal y a la Secretaría de Salud y envía los soportes a la autoridad sanitaria y a Operadores de Servicios de la Sierra.

SERVIPUEBLO realiza este seguimiento, con el fin de controlar la calidad del agua que se está suministrando, cabe mencionar que este control se está realizando a partir del brote de Enfermedad Diarreica Aguda- EDA, presentado a finales del año 2017 y principios del año 2018. Situación que fue de conocimiento y seguimiento de esta Superintendencia y que será ampliada en el capítulo de calidad del agua.

**Fotografía 6 Carro tanque particulares.**



Fuente: Registro fotográfico visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Puebloviejo – Magdalena.

SERVIPUEBLO informó que, con el fin de mejorar las condiciones de continuidad en el municipio, AGUAS DEL MAGDALENA S.A. E.S.P. dentro del programa de fortalecimiento se encuentra ejecutando a través de la LICUAS, la optimización del sistema de acueducto, por lo que se construyó una tercera línea de conducción de 3 Km, la cual llevará agua hasta un tanque elevado de 418 m<sup>3</sup>. Esta red ya se encuentra construida y tiene un diámetro inicial de 36" y va reduciendo su diámetro a 24", 20" y 4".

Según lo manifestado por el prestador, este proyecto inició en el año 2008 y se han realizado varias pruebas de funcionamiento, en las que la tubería no resiste la presión. Por tal motivo, no han entrado en operación la red ni el tanque de almacenamiento.

En relación con este tema, la Procuraduría General de la Nación citó a una mesa de trabajo el día 2 de mayo de 2019, a la que asistieron representantes de la alcaldía municipal de Puebloviejo, Operadores de Servicios de la Sierra, Aguas del Magdalena S.A. E.S.P. y del Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico. En la cual se establecieron compromisos relacionados con:

- La entrega de la infraestructura por parte de Aguas del Magdalena a los municipios de Puebloviejo y Ciénaga
- La instalación de un macromedidor en la entrada de la red del municipio de Puebloviejo

- La suscripción del contrato de operación entre los prestadores sobre el suministro de agua en bloque
- La implementación de un programa de pérdidas de agua tanto por SERVIPUEBLO como Operadores de Servicios de la Sierra
- El inicio de pruebas de las líneas de conducción

En este sentido esta Superintendencia se encuentra atenta a los compromisos adquiridos por las partes.

## **b. Calidad de agua**

En el mes de enero de 2018, esta Superintendencia recibió por parte del Ministerio de Salud, una solicitud de apoyo a la atención del brote Enfermedad Diarreica Aguda-EDA presentada en los municipios de Ciénaga y Puebloviejo – Magdalena, teniendo en cuenta que se presentó un pico de esta enfermedad entre los meses de diciembre de 2017 y enero de 2018.

Por lo anterior, esta SSPD citó al Alcalde Municipal el día 5 de febrero de 2018, con el fin de establecer soluciones a la problemática que se está presentando en el municipio Puebloviejo y fijar compromisos para mejorar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Durante esta reunión se informó por parte de la Alcaldía, lo siguiente:

- La Administración Pública Cooperativa de Servicios Públicos de Puebloviejo Limitada es el actual operador de los servicios de Acueducto y Aseo en el municipio, incluyendo el corregimiento de Tasajera.
- Se presenta distribución de agua sin tratamiento por carro tanques, por parte de particulares.
- Se encuentra en marcha la construcción de un acueducto regional.
- Existe un proyecto de ampliación del sistema de acueducto a cargo del PDA con entrega posible en 4 meses, ya que ha presentado inconvenientes con la población.
- En enero del año 2018 se instaló un punto de re- cloración en la estación de bombeo Puente de la Barra.

Adicionalmente, se adquirieron los siguientes compromisos:

- Por parte del Alcalde y el prestador se comprometieron a materializar la totalidad de los puntos de muestreo para el 08 de marzo de 2018.
- Igualmente, la Alcaldía a enviar un cronograma de contratación de diseño sujeto a la respuesta del PDA, con el fin de aumentar la cobertura de redes en el 100% para el 23 de marzo.
- El prestador a iniciar con la toma de muestras de control de calidad de agua con un laboratorio autorizado para el 21 de febrero de 2018.
- El prestador y el Alcalde a realizar el mantenimiento de la red de acueducto, informando la forma en que este se realizará en la tercera semana de febrero.
- La Alcaldía y el Prestador a legalizar el agua en bloque dentro de 3 meses aproximadamente.
- La SSPD a requerir a la Gobernación sobre el avance de los estudios y diseños del acueducto regional.

Esta Superintendencia realizó el respectivo seguimiento a estos compromisos, por lo que se enviaron diferentes requerimientos tanto a la alcaldía municipal como a

SERVIPUEBLO, recibiendo por parte de este último los respectivos avances, no obstante, el alcalde municipal no ha dado respuesta a los requerimientos.

### Información vigilancia de calidad del agua

Una vez consultada la información que reposa en el Sistema de Información para Vigilancia de Calidad de Agua Potable - SIVICAP, se encontraron los siguientes resultados:

**Tabla 51 Reporte IRCA Puebloviejo.**

#### IRCA CONSOLIDADO POR PRESTADOR

<span>Generar Archivo Excel Xls</span> <span>Generar Csv</span> <span>Atras</span> <span>Pivot</span>						
Drag a column header here to group by that column						
AÑO	Departamento	Municipio	Persona_Prestadora	Numero_Muestras	Promedio_IRCA	Nivel_riesgo
	mag	pueblo				
2019	Magdalena	Puebloviejo	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PUEBLO VIEJO LTDA - SERVIPUEBLO APC LTDA	12	22,870000	MEDIO
2018	Magdalena	Puebloviejo	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PUEBLO VIEJO LTDA - SERVIPUEBLO APC LTDA	20	44,479000	ALTO
2017	Magdalena	Puebloviejo	ALCALDIA MUNICIPAL DE PUEBLO VIEJO	1	100,000000	INVARIABLE SANITARIAMENTE

Fuente: Información obtenida de base SIVICAP - Instituto Nacional de Salud

Según esta información el prestador suministró agua con un nivel de riesgo ALTO en el año del año 2018 y disminuyó a Riesgo Medio en lo corrido del año 2019. Cabe mencionar que las muestras corresponden muestras tomadas en la cabecera municipal de Puebloviejo y sus corregimientos. Tanto en el año 2018 como en el 2019, se presentaron presuntos incumplimientos en los parámetros de turbiedad, Cloro Residual, Coliformes totales y Coliformes Fecales.

No obstante, se procedió a verificar el comportamiento de la calidad del agua en el municipio de Ciénaga-Magdalena durante las mismas vigencias, en el cual opera el proveedor de agua en bloque del municipio de Puebloviejo, encontrando los siguientes resultados:

#### IRCA CONSOLIDADO POR PRESTADOR

<span>Generar Archivo Excel Xls</span> <span>Generar Csv</span> <span>Atras</span> <span>Pivot</span>						
Drag a column header here to group by that column						
AÑO	Departamento	Municipio	Persona_Prestadora	Numero_Muestras	Promedio_IRCA	Nivel_riesgo
	magdalena	ciénaga				
2019	Magdalena	Ciénaga	OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A E.S.P	50	6,976000	BAJO
2018	Magdalena	Ciénaga	OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A E.S.P	77	7,114545	BAJO
2017	Magdalena	Ciénaga	OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A E.S.P	117	5,725128	BAJO

Conforme lo anterior, Operadores de Servicios de la Sierra, suministró agua durante el año 2018 y lo corrido de 2019 con un nivel de riesgo BAJO, en estas dos vigencias, se presentaron presuntos incumplimientos en los parámetros de turbiedad, pH, Coliformes totales y Coliformes fecales, lo que puede estar incidiendo en alguna medida en la calidad del agua entregada en Puebloviejo.

El prestador hace entrega de copia de:

- Acta de concertación de puntos de muestreo
- Acta de recibo a conformidad de la materialización de puntos de muestreo
- Solicitud a la Secretaría de Salud de la suscripción del acta de concertación y recibo a conformidad de puntos de muestreo para el año 2019,
- Resultados de vigilancia de calidad del agua de los meses de enero, febrero y marzo de 2019,
- Certificación sanitaria 2019- Resultado inspección sanitaria Resolución 082 de 2009

### **Concertación y materialización puntos de muestreo**

En el desarrollo de la visita de inspección, el prestador presentó el acta de concertación de puntos de muestreo para la vigilancia y control de la calidad del agua, suscrita en el año 2018 por representantes de la autoridad sanitaria y del prestador en la que se definieron 10 puntos de muestreo de los cuales en el acta de recibo a conformidad sólo se recibieron 4. Los 6 restantes, fueron adecuados por SERVIPUEBLO y se solicitó a la secretaría suscribir la respectiva acta de recibo a conformidad desde el día 24 de enero de 2019, sin respuesta hasta el momento por parte de la autoridad sanitaria.

En visita se verificaron tres puntos de muestreo:

**Punto 004:** Ubicado en Islas del Rosario. Se observa caseta en ladrillo con techo de cemento, con candado, tubería y llave en buen estado. En el momento de la visita (26 de abril de 2019) se verifica que sale el agua con baja presión.

**Punto 006:** Ubicado en el corregimiento de Tasajera. Enmallado de la casa de los guardabosques. Se observa caseta en ladrillo con techo de cemento, con candado, tubería y llave en buen estado. En el momento de la visita no se estaba entregando agua a este sector, ya que no le correspondía el turno del servicio.

**Punto 007:** Ubicado en Tasajera. Puerta trasera del colegio de bachillerato No. 1. Se observa caseta en ladrillo con techo de cemento, con candado, tubería y llave en buen estado. En el momento de la visita no se estaba entregando agua a este sector, ya que no le correspondía el turno del servicio.

### **Fotografía 7 Puntos de muestreo.**



Fuente: Registro fotográfico visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Pueblo Viejo – Magdalena.

## **Muestras de control de calidad del agua<sup>19</sup>:**

En el desarrollo de la visita el prestador informó que no realiza toma ni análisis de muestras de control de calidad del agua, por lo que se presenta un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 9 del Decreto 1575 de 2009 que establece la responsabilidad de las personas prestadoras que suministran o distribuyen agua en cumplir entre otras de las siguientes acciones:

*“(...) 1. 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 jurisdicción (...)”*

### **c. Índice de agua no contabilizada – IANC**

Como se indicó anteriormente, el agua proveniente del municipio de Ciénaga, es entregada a la red del municipio de Pueblo Viejo por dos líneas:

La línea 1 abastece parte del corregimiento de Nueva Frontera y la cabecera municipal de Pueblo Viejo, ubicadas en la margen derecha de la vía Ciénaga- Barranquilla, tiene un macromedidor en funcionamiento, no obstante, no se toman las respectivas lecturas. Por su parte, la línea 2 abastece parte del corregimiento de Nueva Frontera y de la cabecera municipal de Pueblo Viejo, ubicadas en la margen izquierda de la vía Ciénaga- Barranquilla, adicionalmente los corregimientos de Islas del Rosario, Palmira y Tasajera. En esta línea no cuenta con macromedidor.

A las salidas de los tanques de almacenamiento de los corregimientos de Isla del Rosario, Palmira y Tasajera se encuentran instalados macromedidores a la salida y se llevan las respectivas lecturas, sin embargo, la falta de micromedición limita tener un dato confiable de volumen de agua facturada, por tanto, no es posible realizar el cálculo de índice de Agua No Contabilizada – IANC.

Por tanto, se presenta un presunto incumplimiento a la obligación de realizar medición de caudales de conformidad con lo establecido en el Artículo 73 de la Resolución MVCT 0330 de 2017 y a la obligación de contar con una cobertura de micromedición superior al 95% de conformidad con el artículo 146 de 1994 y al artículo 75 de la Resolución 330 de 2017.

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

### **a. Plan maestro de acueducto**

El plan maestro de acueducto, fue entregado por LICUAS empresa consultora del PDA- ejecutora del plan de aseguramiento, quien menciona que este plan hace parte del proyecto de optimización.

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

El artículo 3 de la Ley 373 de 1997, establece: *“(...) Cada entidad encargada de prestar los servicios de acueducto, alcantarillado, de riego y drenaje, de producción hidroeléctrica, y los demás usuarios del recurso hídrico presentarán para aprobación*

---

<sup>19</sup> El numeral 1 del artículo 9 del Decreto 1575 de 2007, dispone que el prestador debe: “Realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción, según se establezca en la reglamentación del presente decreto, para garantizar la calidad del agua para consumo humano en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de suministro y en toda época del año”.

*de las Corporaciones Autónomas Regionales y demás autoridades ambientales, el Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua. (...)*”.

Al respecto, el prestador indicó que no cuenta con este documento, se compromete a elaborarlo en coordinación con la alcaldía y apoyo de LICUAS empresa consultora del PDA- ejecutora del plan de aseguramiento y a hacer entrega del mismo en un plazo de 4 meses.

#### **b. Programa control de pérdidas**

Se realiza gestión de pérdidas en corregimientos, analizando las originadas en las redes de acuerdo con la medición en cada tanque, se hace un balance hídrico, se determinan pérdidas en línea de impulsión y se revisan las acometidas no autorizadas, se desconectan las conexiones fraudulentas (25 en islas del rosario, entre ellos dos hoteles). Sin embargo, estas acciones no se encuentran documentadas.

### **6.2 SERVICIO DE ALCANTARILLADO**

El municipio no cuenta con infraestructura para prestar el servicio de alcantarillado, por tanto, las aguas residuales en cada vivienda son manejadas en pozos sépticos. Según lo manifestado por el prestador no se ha proyectado la construcción de un sistema de alcantarillado, no obstante, el representante de LYCUAS ejecutor del PDA, informó que existen estudios y diseños desactualizados realizados por Aguas del Magdalena, que datan del año 2008, sobre los cuales se tiene un proyecto de ajuste.

### **6.3 SERVICIO DE ASEO**

SERVIPUEBLO APC LTDA, tiene inscritas en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS, las siguientes actividades complementarias del servicio público de aseo:

- Barrido y limpieza de vías y áreas públicas (29/12/2017): **Según la visita realizada el prestador actualmente realiza esta actividad.**
- Corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas (29/12/2017): **Actualmente no se realiza por parte del prestador. La labor es contratada por el municipio.**
- Lavado de áreas públicas (29/12/2017): **Actualmente realiza limpieza y lavado de túneles.**
- Recolección y transporte de residuos no aprovechables (29/12/2017): **Según la visita realizada el prestador actualmente realiza esta actividad.**

**Área prestación:** El CCU del servicio de aseo, entregado en visita, define su área de prestación de la siguiente manera:

*ANEXO I. La ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PUEBLOVIEJO LIMITADA, prestará el servicio público domiciliario de aseo en la Cabecera Municipal de PUEBLOVIEJO, Magdalena y los Corregimientos.*

Por otra parte, según el Anexo II, se compromete a realizar la recolección los residuos domésticos y deja claro que no realiza la recolección de escombros, tierra y residuos sólido peligrosos. Asimismo, indica en su Anexo III que la frecuencia de recolección será de dos veces por semana.

Los suscriptores del servicio público de aseo, según información aportada por el prestador en desarrollo de la visita, se presentan en la siguiente tabla:

**Tabla 52. Suscriptores del servicio de aseo**

Área	Aseo					
	Estrato 1	Oficial	Comercial	Total suscriptores	No. De Viviendas SISBEN*	Cobertura (%)
Urbana	1585	11	4	1600	1255	127,5
Nueva Frontera	374	1	3	378	346	109,2
Tasajera	1469	8	2	1479	1342	110,2
Isla del Rosario	710	3	5	718	692	103,8
Palmira	493	2	0	495	364	136,0
<b>Total</b>	<b>4631</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>4670</b>	<b>3999</b>	<b>116,8</b>

\* Información Estadística Codificación de la División Político-administrativa de Colombia (DIVIPOLA) Codificación Municipios y Centros Poblados 2018.

Fuente: Lista de usuarios facturación SERVIPUEBLO, consultado el 23 de abril de 2019.

Cabe mencionar que en visita el prestador informó que algunos usuarios se niegan a entregar los residuos para su recolección y transporte ya que tienen la idea que el prestador debe hacerles compra de los mismos o los usan como relleno en la base de sus viviendas.

**Cobertura:** Conforme lo anterior, se observan notables diferencias entre los datos del censo de Número de Viviendas SISBEN con respecto al número de suscriptores, ya que la cobertura supera el 100% de cobertura tanto en la cabecera como en los corregimientos atendidos, por lo que el prestador deberá pronunciarse sobre el particular, identificando el número total de viviendas del municipio, relacionándolo con el número total de suscriptores registrados en su sistema comercial, para hallar el valor real del indicador, el cual deberá estar acompañado de los soportes documentales que sustenten su respuesta.

**Número Único de Área de Prestación de Servicio (NUAP):** El artículo 8.4.1.2 de la Resolución compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, establece el reporte del formulario Registro de áreas de prestación, del cual se despliega el NUAP, una vez sea registrado por el prestador.

Al respecto, se verificó que el prestador no cumplido con la obligación de reportar esta información en el SUI, específicamente en el formulario “Registro de Áreas de Prestación del Servicio de Aseo”.

**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 (...)”. Al respecto, el prestador no tiene activa una página web.

### **6.3.1 Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS y Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA**

El artículo 2.3.2.1.1. del Decreto 1077 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, define el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos 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”.*

A su vez, el Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo (PPSA) se define como:

*“Instrumento de planeación y seguimiento al servicio público de Aseo articulado al PGIRS. Define objetivos, metas, programas y proyectos para garantizar la prestación eficiente. Adicionalmente. Debe reflejar las condiciones de calidad y continuidad a las que se compromete el prestador” (Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Programa para la prestación del servicio público de aseo (PPSA)<sup>20</sup>”.*

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.”*

Las Resoluciones 754 de 2014 y 288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, establecen los lineamientos para realizar el PGIRS y el PPSA, se debe tener en cuenta que el PGIRS da las directrices al prestador de la actividad de aseo sobre lo que tiene que hacer en el municipio, por lo cual el PPSA debe ir en concordancia con el PGIRS.

En relación con el cumplimiento de los requisitos legales aplicables al prestador, el representante de SERVIPUEBLO manifestó en visita que aún no se ha elaborado el Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo (PPSA).

Cabe referir que, a través de la comunicación con Radicado SSPD No. 20184601563861 se ha reiterado el requerimiento de elaboración y cargue a través del SUI del instrumento de planificación PPSA; sin que, a la fecha de la visita de inspección realizada en abril de 2019, se presentaran soportes de cumplimiento por parte de SERVIPUEBLO, por lo que en el acta de la referida visita quedó establecido como compromiso la elaboración de este documento, el cual no ha sido atendido por el prestador.

---

<sup>20</sup> <http://www.minvivienda.gov.co/Residuos%20Solidos/Lineamientos%20Programas%20PSA.pdf>

Actualmente el Municipio de Pueblo Viejo cuenta con PGIRS, el cual fue actualizado en el año 2016, y adoptado mediante el DECRETO No. 063 del 28 abril de 2016 “Por la cual se adopta El Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS en el municipio de Pueblo Viejo, Magdalena”.

En el Sistema Único de Información – SUI, el prestador no tiene habilitado el cargue masivo para el reporte del Programa para la prestación del Servicio de Aseo, ya que no ha realizado el reporte del NUAP, por lo que se presenta un presunto incumplimiento a lo dispuesto en la Resolución SSPD No. 20174000237705 de 2017, en lo relacionado con el reporte de dicha información a través del SUI, cuyo plazo final de reporte venció el 15 de junio de 2016.

Teniendo en cuenta la información disponible, se realiza a continuación una verificación de las actividades complementarias del servicio de aseo que fueron inscritas por SERVIPUEBLO, en su última solicitud de actualización del RUPS, contrastando con lo expuesto en el documento del PGIRS y en el PPSA (no elaborado a la fecha); se tomará información del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) del servicio de aseo y se comparará con la información recaudada en visita de inspección:

**Tabla 53 Análisis de actividades del servicio de aseo en el municipio de Pueblo Viejo, Magdalena**

Componente	PGIRS	PPSA	RUPS	CCU	VISITA
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	X	---	X	X	X
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	X	---	X	---	X
Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas	X	---	X	---	---
Limpieza de playas costeras y zonas ribereñas	X	---	---	---	X
Transferencia	X	---	---	---	---
Tratamiento	---	---	---	---	---
Aprovechamiento	X	---	---	---	---
Almacenamiento	X	---	---	---	---
Disposición final	X	---	---	---	---
Lavado de áreas públicas	X	---	X	---	X

Fuente: Visita – PGIRS – PPSA – RUPS – CCU

De acuerdo con lo anterior:

- a) El prestador indicó que no está realizando la actividad de corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas el corte. Adicionalmente, realiza la actividad de limpieza de playas costeras y ribereñas.
- b) El PGIRS establece responsabilidades para el anterior operador COOPGEATAS como integrante del comité en el marco del PROGRAMA INSTITUCIONAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO, relacionadas con la formulación de un plan de trabajo acorde a los objetivos del PGIRS.
- c) El prestador no ha elaborado el PPSA, instrumento que debe guardar consistencia con lo dispuesto en el PGIRS.
- d) El CCU contiene información únicamente para las actividades de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables; a lo cual se hace mención en el Anexo Técnico.

### 6.3.2 Recolección y transporte de residuos no aprovechables

Según lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.3.26 del Decreto 1077 de 2015, en el caso de los residuos ordinarios y cuando el PGIRS establezca programas de aprovechamiento, la recolección de residuos con destino a disposición final deberá realizarse de manera separada de aquellos con posibilidad de aprovechamiento,

implementando procesos de separación en la fuente y presentación diferenciada de residuos.

En la visita de inspección se estableció que el prestador no ha implementado acciones tendientes a recuperar materiales aprovechables en su área de prestación, ni para generar los eslabones que permitan valorizar tales residuos e integrarlos a un esquema de economía circular que sea garantía de sostenibilidad financiera de la actividad en el largo plazo.

El documento del PGIRS, por su parte, incluye en un Programa de Aprovechamiento, los proyectos de: Educación y sensibilización ambiental y de gestión integral de residuos sólidos a la comunidad y el Estudio de factibilidad sobre aprovechamiento de residuos, identificando a Usuarios urbanos, rurales e institucionales públicas o privadas, como responsables del de las mismas, cuyo plazo de ejecución era el 17 de diciembre de 2017.

#### a. Requisitos de la actividad de recolección

El artículo 2.3.2.2.3.27 del Decreto 1077 de 2015 presenta los siguientes requisitos para la prestación de la actividad de recolección, con el respectivo análisis de cumplimiento según verificación efectuada en la visita de inspección:

**Tabla 54. Requisitos de la actividad de recolección.**

COMPONENTE	CUMPLE	PRESUNTAMENTE NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
1. La recolección deberá efectuarse de modo tal que se minimicen los impactos, en especial el ruido y se evite el esparcimiento de residuos en la vía pública, cumpliendo la normativa vigente. En caso de que se esparzan residuos durante la recolección, es deber de la persona prestadora realizar inmediatamente la limpieza correspondiente dejando el área libre de residuos para mantener la condición de limpieza de la misma.	X		Durante la visita se observó que la actividad se realiza sin generar ruido excesivo y manteniendo la condición de limpieza de las áreas atendidas.
2. Para garantizar la actividad de recolección, las personas prestadoras deberán contar con los equipos y mecanismos suficientes que garanticen la suplencia en los casos de averías y el mantenimiento de los mismos. Estos equipos deberán cumplir con las características de los vehículos recolectores definidas en este decreto. El servicio de recolección de residuos no podrá ser interrumpido por fallas mecánicas.	X		El prestador tiene la opción de realizar la actividad por medio de una volqueta de propiedad de la alcaldía, en caso de avería o mantenimiento del compactador.
3. El servicio de recolección de residuos aprovechables y no aprovechables se prestará de acuerdo con lo establecido en el PGIRS, de tal forma que no se generen riesgos a la salud pública.	X		Solo se tienen implementadas rutas para residuos no aprovechables, conforme al PGIRS.
4. En las zonas en las cuales se utilice el sistema de recolección en cajas de almacenamiento, las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán instalar las que sean necesarias de acuerdo a la generación de residuos, frecuencias y horarios de la prestación del servicio, para que los residuos sólidos depositados no desborden su capacidad.	- - -	- - -	No hay cajas de almacenamiento en el área de prestación del servicio de aseo del municipio de Pueblo Viejo.

COMPONENTE	CUMPLE	PRESUNTAMENTE NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
5. La operación de compactación deberá efectuarse en zonas donde causen la mínima molestia a los residentes. En ningún caso esta operación podrá realizarse frente a centros educativos, hospitales, clínicas o cualquier clase de centros asistenciales.	- - -	- - -	En desarrollo de la visita no fue posible verificar este aspecto, por cuanto no se encontraba el vehículo frente a instituciones de interés.
6. Será responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo capacitar al personal encargado del manejo de residuos, dotarlo de equipos de protección personal, identificación, uniformes de trabajo con aditamentos reflectivos y demás implementos, así como condiciones conforme a la normativa vigente en materia laboral y de salud ocupacional.		X	El personal no ha recibido capacitación en manejo de residuos sólidos, ni cuenta con certificación en competencias laborales específicas. No se ha entregado dotación al personal.
7. Los lixiviados almacenados en el vehículo que se originen durante la recolección y transporte de los residuos sólidos ordinarios serán depositados en el sitio de disposición final para su respectivo tratamiento.	X		El vehículo cuenta con 1 sistema para la captación y confinamiento interno de lixiviado. Durante su recorrido no se observó reguero o goteo de lixiviado sobre la vía.
<b>PARÁGRAFO.</b> Cuando la recolección sea manual, el proceso de recolección deberá cumplir con lo dispuesto en las normas sobre seguridad industrial.		X	Los operarios no cuentan con EPP completos.

Fuente: Visita de inspección.

#### b. Sistemas de Recolección de residuos sólidos:

El artículo 2.3.2.2.3.28 del Decreto 1077 de 2015 señala: “**Sistemas de recolección.** La recolección de residuos debe realizarse a partir de su presentación en la acera, unidades de almacenamiento o cajas de almacenamiento. Cuando existan restricciones de acceso para los vehículos recolectores, el prestador, previa evaluación técnica, podrá realizar la recolección utilizando cajas de almacenamiento, o cualquier sistema alternativo que garantice su recolección”.

De acuerdo con lo observado en la visita de inspección, se cumplen las condiciones de presentación de residuos directamente en las aceras de algunos suscriptores, como el vehículo no puede acceder a algunas de las vías, los usuarios los llevan a las esquinas para hacer entrega de los mismos a los operarios.

Según lo observado en visita no se cuenta con unidades o cajas de almacenamiento. SERVIPUEBLO indicó que se realizará la instalación de dos cajas de almacenamiento de 1 yarda en puntos críticos, 2 en Tasajera, 2 en Palmira y 2 en la cabecera municipal, actividad que tenía prevista para el mes de julio de 2019, junto con una jornada de limpieza y sensibilización.

Por su parte, el artículo 2.3.2.2.3.29 *ibídem*, indica las condiciones aplicables a la actividad de recolección en zonas suburbanas, rurales y centros poblados, las cuales aplican a las actuales condiciones de operación de SERVIPUEBLO de la siguiente manera:

**Tabla 55 Artículo 2.3.2.2.3.29. del Decreto 1077 de 2015: Requisitos de la actividad de recolección en zonas suburbanas, rurales y centros poblados rurales**

COMPONENTE	CUMPLE	PRESUNTAMENTE NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
1. Existencia de vías adecuadas, de tal manera que se pueda hacer la recolección domiciliaria a lo largo de estas o al menos en sitios de almacenamiento colectivo previamente convenidos con la comunidad.	X		Si bien hay vías a las cuales no se puede acceder directamente con el vehículo recolector, los usuarios presentan los residuos en la esquina de la cuadra apenas llega el vehículo recolector
2. En los sitios de almacenamiento colectivo debe haber condiciones de maniobrabilidad para los vehículos recolectores y de fácil acceso para los usuarios.	- - -	- - -	No hay sitios de almacenamiento en el municipio.
(*) 4. La ubicación del sitio para el almacenamiento colectivo no debe causar molestias e impactos a la comunidad vecina.	- - -	- - -	No hay sitios de almacenamiento en el municipio.
5. Disponer de cajas de almacenamiento adecuadas y suficientes para iniciar allí la presentación y almacenamiento de los residuos sólidos, aprovechables y no aprovechables, por parte de la comunidad de acuerdo con la frecuencia de recolección. La frecuencia, día y hora de recolección debe ser de obligatorio cumplimiento por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo con el fin de evitar la acumulación de residuos sólidos en estos sitios.	- - -	- - -	No hay cajas de almacenamiento en el municipio.

(\*) El original de la norma carece del numeral 3 del artículo.  
Fuente: Visita de inspección.

### c. Macrorrutas y microrrutas:

El artículo 2.3.2.2.3.30 del Decreto 1077 de 2015 incluye criterios para: “Establecimiento de macrorrutas y microrrutas. Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán establecer las macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada uno de los vehículos recolectores en la prestación del servicio, de acuerdo con las necesidades y cumpliendo con las normas de tránsito. Estas rutas deberán diseñarse atendiendo a la eficiencia en la asignación de recursos físicos y humanos”. El mismo artículo establece los siguientes aspectos para el diseño de macro y microrrutas:

- 1) Tipo de vías existentes (principales y secundarias, con separadores, estado de la vía) en los municipios y de alto tráfico vehicular y peatonal.
- 2) Uso del suelo (residencial, comercial, industrial, etc.).
- 3) Ubicación de hospitales, clínicas y entidades similares de atención a la salud, así como entidades asistenciales.
- 4) Recolección en zonas industriales.
- 5) Zonas de difícil acceso.
- 6) Tipo de usuario o generador.
- 7) Ubicación de áreas públicas como plazas, parques o similares.
- 8) Presencia de barreras geográficas naturales o artificiales.
- 9) Tipo de residuos según sean aprovechables o no aprovechables.

De acuerdo con lo observado en la visita de inspección, el prestador realiza actividades de recolección de residuos no aprovechables seis días de la semana, distribuido por sectores, de manera que a cada usuario le corresponden dos veces en la semana en la cabecera municipal y en los corregimientos de Nueva Frontera,

Palmira, Isla del Rosario y Tasajera y 4 veces por semana en el sector comercial sobre la vía- Pueblviejo y corregimientos. Para tal fin, se informó que la recolección sigue la ruta que conoce el conductor del vehículo recolector; la cual no se encuentra documentada.

El prestador no cuenta con planos de las rutas de recolección y transporte. No se encuentran publicados los horarios de recolección en las oficinas de la Unidad, por lo que se compromete a entregarlos en un plazo de tres meses contados a partir de la visita realizada en abril de 2019, no obstante, esta Superintendencia, no ha recibido los soportes sobre el cumplimiento de este requerimiento.

El PGIRS no establece ruteo para ninguna de las actividades complementarias del servicio de aseo, ni se cuenta con planos urbanos y rurales donde el prestador haya esquematizado las rutas de desplazamiento del vehículo recolector de residuos sólidos no aprovechables. El CCU del servicio de aseo, por su parte, no incluye una tabla para la definición de frecuencias de recolección, barrido y limpieza con sus respectivos horarios y sectores.

En concordancia, es necesario que el prestador cumpla lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.3.30 del Decreto 1077 de 2015, estableciendo, documentando e implementando el procedimiento que atienda los criterios para el establecimiento de macro y microrrutas de recolección y transporte de residuos sólidos (incluyendo áreas rurales atendidas), así como para las actividades complementarias de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, entre otras, si hay lugar a ello.

**d. Horario y frecuencia de recolección:**

La actividad de recolección y transporte se realiza en la cabecera municipal y en los corregimientos de la siguiente manera:

**Tabla 56 Horarios de recolección de residuos sólidos.**

Día	Ruta	Horario
Lunes	Tasajera- todo el corregimiento Sector comercial sobre la vía- Pueblviejo y corregimientos	6:00 a.m. – 4:00 p.m.
Martes	Nueva Frontera- Isla del Rosario y Palmira	6:00 a.m. –3: 00 p.m.
Miércoles	Cabecera municipal Sector comercial sobre la vía- Pueblviejo y corregimientos	6:00 a.m.- 4:00 p.m.
Jueves	Tasajera- todo el corregimiento Sector comercial sobre la vía- Pueblviejo y corregimientos	6:00 a.m. – 4:00 p.m.
Viernes	Nueva Frontera- Isla del Rosario y Palmira	6:00 a.m. –3: 00 p.m.
Sábado	Cabecera municipal Sector comercial sobre la vía- Pueblviejo y corregimientos	6:00 a.m. – 2: 00 p.m.

Fuente: SERVIPUEBLO, 2019.

La recolección en la cabecera y los corregimientos se realiza por medio de un camión compactador de 12 yardas. Es de propiedad de SERVIPUEBLO, se adquirió con un convenio con la alcaldía. Cabe mencionar que este vehículo alcanza en un solo viaje a recolectar los residuos del corregimiento de Palmira y de Nueva Frontera, sin embargo, se requieren mínimo dos viajes para recoger los residuos de Isla del Rosario, al igual que en la cabecera municipal y en Tasajera.

Se realiza el transporte de los residuos provenientes de los corregimientos del Morro y Buenavista del municipio de Sitionuevo, los cuales llegan por canoa a un punto del corregimiento de Tasajera (Aguas Vivas) en donde se realiza el traspaso de los residuos al camión compactador el cual lleva los residuos al relleno sanitario "La María".

Por lo general esta actividad se realiza una vez al mes para cada corregimiento. Se cobra por este servicio cada 2 o 3 meses \$1.500.000- \$1.600.000, según lo informado por el prestador, esta factura se le pasa a un concejal del municipio de Sitionuevo, sin embargo, no se tiene claro quién realiza el pago, por lo que el prestador debe presentar las respectivas aclaraciones.

El Decreto 1077 de 2015 en sus artículos 2.3.2.2.2.3.31 al 2.3.2.2.2.3.34 establece los criterios relacionados con los horarios y frecuencias de recolección, además de la divulgación de dicha información a los usuarios y parámetros de cumplimiento de las rutas. A continuación, se presenta un análisis de cumplimiento de la norma por parte de SERVIPUEBLO con base en los resultados de la visita de inspección:

**Tabla 57 Cumplimiento de horarios y frecuencias de recolección de Residuos Sólidos**

COMPONENTE	CUMPLE	PRESUNTAMENTE NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
<p><b>Artículo 2.3.2.2.2.3.31 Horarios de recolección:</b> La persona prestadora del servicio público de aseo determinará el horario de la recolección de los residuos sólidos teniendo en cuenta la cantidad de residuos generados, las características de cada zona, la jornada de trabajo, el clima, la capacidad de los equipos, las dificultades generadas por el tráfico vehicular o peatonal y cualquier otro elemento que pueda tener influencia en la prestación del servicio.</p>		X	El procedimiento para la definición de horarios no se encuentra documentado. Se cuenta con una planilla de registro de actividades, en la que se observa que la hora de inicio y de finalización de actividades es diferente cada día. Lo que puede incidir en que los usuarios no tengan clara la hora de recolección.
<p><b>Artículo 2.3.2.2.2.3.32 Frecuencias de recolección.</b> La frecuencia de recolección dependerá de la naturaleza y cantidad de generación de residuos, de los programas de aprovechamiento de la zona, cuando haya lugar a ello, y características del clima, entre otros. En el caso de servicios a grandes generadores, la frecuencia dependerá de las cantidades y características de la producción.</p> <p><b>PARÁGRAFO.</b> La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana.</p>	X		SERVIPUEBLO realiza recolección con una frecuencia de 2 veces por semana en la cabecera municipal y en los corregimientos de Nueva Frontera, Palmira, Isla del Rosario y Tasajera y 4 veces por semana en el sector comercial sobre la vía-Puebloviejo y corregimientos.
<p><b>Artículo 2.3.2.2.2.3.33 Divulgación de frecuencias, rutas y horarios.</b> La recolección se efectuará según horarios y frecuencias en las macrorrutas y microrrutas establecidas previamente en el programa de prestación del servicio, las cuales deberán darse a conocer a los usuarios, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local. En las facturas de cobro del servicio público de aseo, deberá informarse las frecuencias de las diferentes actividades de recolección del servicio.</p> <p>El prestador del servicio deberá publicar en la página web las rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades de recolección del servicio.</p>		X	Los usuarios conocen los días de la recolección. Sin embargo, no se encuentran documentados o publicados para conocimiento de los usuarios, la frecuencia de recolección no aparece especificada en las facturas, ni en una página web (medio no existente a la fecha).
<p><b>Artículo 2.3.2.2.2.3.34 Cumplimiento de las rutas.</b> Las rutas y horarios deberán ser cumplidas por las personas prestadoras del servicio público de aseo de conformidad con los contratos de prestación del servicio público de aseo. Todo cambio en las rutas, horarios o</p>		X	El prestador no cuenta con un procedimiento establecido para dar aviso a los usuarios respecto a cambios en rutas, horarios o frecuencias.

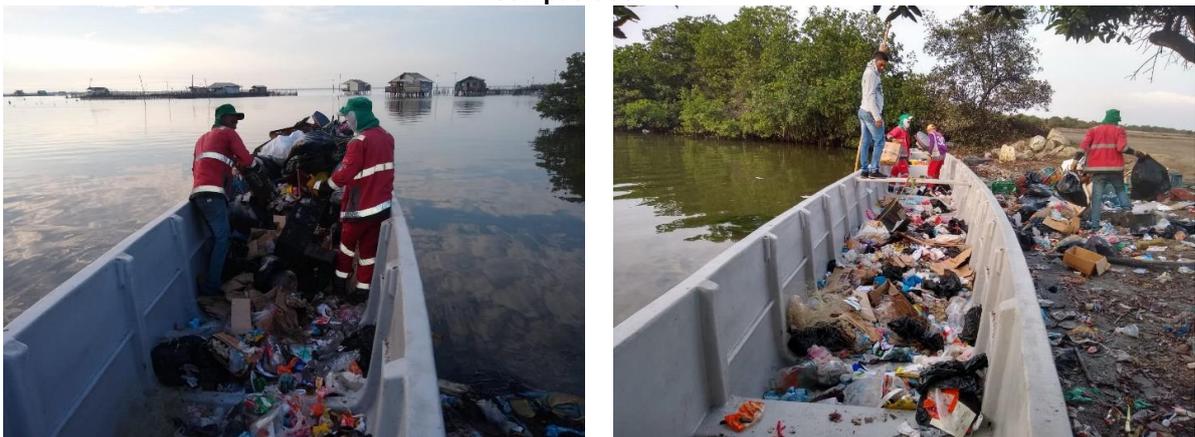
COMPONENTE	CUMPLE	PRESUNTAMENTE NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
<p>frecuencias deberá ser comunicado con tres (3) días de anterioridad a los usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local y página web cuando se disponga de ella. En caso de presentarse averías en un vehículo del servicio, deberá enviarse el auxilio mecánico o remplazarlo con el equipo de suplencia de conformidad con lo establecido en este capítulo, restableciendo el servicio en un término máximo de tres (3) horas a partir del momento en que se presente la avería. Sólo podrá suspenderse el servicio por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados.</p> <p>Para los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, en que sea imposible la prestación del servicio, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá implementar las medidas para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.</p>			

Fuente: Visita de inspección.

#### e. Traspordo en la actividad de recolección:

El Decreto 1077 de 2015 en su artículo 2.3.2.2.3.39 establece que: “Cuando existan restricciones para el ingreso de los vehículos recolectores en zonas de difícil acceso, el prestador del servicio de aseo podrá utilizar vehículos con características distintas a las generales establecidas en este decreto para la recolección y posterior traspordo al vehículo recolector asignado a la respectiva microrruta. (...)”. Esta actividad no se realiza en zonas de difícil acceso, ya que los usuarios presentan sus residuos en las esquinas de las vías más cercanas. Por otra parte, como se indicó anteriormente, el prestador desarrolla la actividad de traspordo de los residuos provenientes de los corregimientos palafitos del Morro y Buenavista del municipio de Sitionuevo, los cuales llegan por canoa y se pasan al carro compactador para ser llevados al sitio de disposición final.

**Foto 8. Traspordo de residuos corregimientos Nueva Venecia y Buenavista al camión compactador.**





Fuente: Registro fotográfico visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Puebloviejo – Magdalena.

#### f. Situación encontrada en la visita

Se realiza recorrido con el camión recolector el día 26 de abril en horas de la mañana por el corregimiento de Isla del Rosario. Se observa lo siguiente:

La recolección se realiza en un camión compactador con placa, logo de la alcaldía, caja para lixiviados, sistema de compactación en funcionamiento. Las medidas del vehículo permiten el ingreso a sectores con vías estrechas.

En el momento de la recolección el conductor del vehículo va pitando anunciando la llegada, algunos usuarios al momento del recorrido ya habían dejado sus residuos frente a las viviendas, otros los iban sacando a medida que iba pasando el vehículo.

Fotografía 9 Actividad de recolección.



Fuente: Registro fotográfico visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Puebloviejo – Magdalena.

A las 10:00 a.m. se termina la primera parte del recorrido en Isla del Rosario ya que la capacidad del vehículo no permite que en un solo recorrido se haga recolección en todo el corregimiento, por tanto, el vehículo se dirigió al sitio de disposición final cuyo desplazamiento de ida y regreso dura alrededor de 1.5 horas.

Posteriormente continuó el recorrido de recolección en el corregimiento de Palmira y terminó las zonas faltantes de Isla del Rosario, regresó el sitio de disposición final.

**Registro de operación:** SERVIPUEBLO tiene implementada una planilla de “Registro de actividades de trabajo diario vehículo recolector de residuos sólidos- Compactador” en el que se diligencian datos como:

- Fecha
- Hora de inicio de actividades
- Hora de finalización de actividades
- Total de horas de trabajo
- Kilometraje inicial de actividades
- Kilometraje final de actividades
- Kilómetros recorridos
- Galones de ACPM

**Ilustración 17 Registro vehículo recolector.**

SERVIPUEBLO EL MUNICIPIO APC LTDA			REGISTRO DE ACTIVIDADES DE TRABAJO DIARIO VEHICULO RECOLECTOR DE RESIDUOS SOLIDOS - COMPACTADOR				
			AÑO 2019		MES ABRIL		
FECHA	HORA INICIO DE ACTIVIDADES	HORA FINALIZACION DE ACTIVIDADES	TOTAL HORAS DE TRABAJO	KILOMETRAJE INICIAL DE ACTIVIDADES	KILOMETRAJE FINAL INICIO DE ACTIVIDADES	TAL KILOMETROS RECORRIDOS	GALONES ACPM
1/4/19	7: Am	4:10 pm	9 Horas	2202	2286	84	8 GL
2/4/19	7: Am	3:30 pm	8 1/2 H	2286	2354	64	8 GL
3/4/19	7:10 AM	1:55 pm	7 Horas	2354	2405	51	9 GL
4/4/19	9:50 AM	4:00 pm	6 Horas	2405	2455	50	7 GL
5/4/19	6:30 AM	2:36 pm	8 Horas	2455	2540	85	9.6L
6/4/19	6: AM	9:30 AM	3 1/2 H	2540	2568	28	NO
8/4/19	7: Am	3:53 pm	8: Horas	2568	2664	96	9.6L
9/4/19	6:30 AM	2:50 pm	9: Horas	2664	2744	80	9 GL
10/4/19	7: AM	2:40 pm	7: 1/2 H	2744	2795	51	7 GL
11/4/19	7: AM	3:00 pm	8 Horas	2795	2868	73	8 GL
12/4/19	7: Am	1:30 pm	6 1/2 H	2868	2944	76	8 GL
13/4/19	6: AM	1:15 pm	7: Horas	2944	2995	51	6 GL
14/4/19							
15/4/19	8: AM	3:30 pm	7 1/2 Horas	2995	3067	72	8 GL
16/4/19	6: AM	3:30 pm	8 1/2 Horas	3067	3144	77	6.6L
17/4/19	7: AM	3:00 pm	8 Horas	3144	3196	52	8 GL
18/4/19	6:30 AM	11: AM	5 1/2 H	3196	3231	35	NO
19/4/19	6: AM	11: AM	5 Horas	3231	3270	39	9 GL
20/4/19	6:50 AM	11:50 AM	5 Horas	3270	3299	29	9 GL
22/4/19	6:30 AM	3:30 pm	8 1/2 H	3299	3380	29	NO
23/4/19	6:30 AM	3:30 pm	8 Horas	3380	3440	29	11 GL
24/4/19	6:30 AM	2:30 pm	8 Horas	3440	3513	73	7 GL

Fuente: SERVIPUEBLO, 2019.

No obstante, no cuenta con registro documental de la operación del vehículo recolector por zona atendida. Por lo que el prestador debe implementar la planilla del control de horario para cada una de las rutas que desarrolla.

Igualmente cuenta con la planilla denominada "Registro de Actividades de operación de Estructuras y Equipos" donde se registra la revisión que se hace a los componentes del vehículo recolector y las novedades que se presenten:

Ilustración 18 Registro actividades de operación.

Diciembre 2019

 <b>SERVIPUEBLA</b> <small>RIT. 00100013-3 APC LTDA</small>																	
REGISTRO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN DE ESTRUCTURAS Y EQUIPOS															CODIGO SAC-F03-RAOE		
TABlero DE COMANDOS (1)	NIVEL DE COMBUSTIBLE (4)				ACEITE HIDRAULICO (7)				TOLVA (11)								
KILOMETRAJE (2)	NIVEL DE ACEITE MOTOR (5)				FRENOS (8)				TOMAFUERZA (12)								
CALIBRACION DE LLANTAS (3)	ACEITE TRANSMISION (6)				LUCES, PITO (9)				COMPACTADORA (13)								
ELEMENTOS DE PROTECCION AUXILIARES DE RECOLECCION (15)					BATERIA/SIST ELECTRICO (10)				MANGUERAS DE PRESION (14)								
DIA	Codigo del Componente Inspeccionado															Codigo Componentes con Novedades	Observaciones
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
3	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
4	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
6	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
7	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	14	Manguera y Abrazadora
8	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	13	Rutas → REPARADA Aplicación de grasa
9	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
10	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
11	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
12	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
13	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	10	Daño en cables durante trabajo a Reclamo → REPARADO
14	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
15	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		Aplicación de Grasa
16	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
17	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
18	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
19	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
20	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		Aplicación Grasa
21	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
22	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
23	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
24	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
25	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		

Fuente: SERVIPUEBLO, 2019.

Cuenta, además, con un formato de registro de mantenimiento del vehículo recolector:

**Ilustración 19 formato de registro de mantenimiento del vehículo recolector.**

FORMATO HOJA DE VIDA DE EQUIPOS Y MAQUINARIA			
CHASIS CHEVROLET FRR FORWARD E4			
DETALLE		CARACTERÍSTICAS	
IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO	CHASIS VEHICULO RECOLECTOR		
MARCA	CHEVORLET		
LINEA	FRR FORWARD E4		
MODELO	2019		
RANGO SE TRABAJO			
FABRICANTE Y LUGAR DE ORIGEN	CHEVEROLET-IZUZU		
FECHA DE ADQUISICIÓN	NOVIEMBRE DEL 2018		
FECHA DE INSTALACIÓN			
NOMBRE DEL PROVEEDOR-DIRECCIÓN	COUNTRY MOTORS S.A		
REQUISITOS E INDICACIONES DADAS POR EL FABRICANTE			
MANTENIMIENTO INDICADO POR EL FABRICANTE	CADA 5000 KMS		
GARANTÍA (AMPARO)	No. _____ ASEGURADA _____ VIGENCIA: DESDE _____ HASTA _____		
REGISTRO DE MANTENIMIENTO			
FECHA DE REALIZACIÓN (DD/MM/AA)		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD REALIZADA	NOMBRE Y FIRMA DEL PROFESIONAL TÉCNICO
MTO.PREVENTIVO	MTO.CORECTIVO		
	26-03-2019	Reemplazo de manguera presión y Sist Hidráulico Tolva	Y
	06-04-2019	Reemplazo de abrazadera en la manguera de presión de la tolva y reparación de válvula de Hidráulico C32.	Y
	08-04-2019	Engrase de los roles de la tolva compactadora.	Y
	10-04-2019	Reparación instalación eléctrica trampa al vehículo compactador.	Y
	20-04-2019	Engrase de los roles de la tolva compactadora.	Y

Fuente: SERVIPUEBLO, 2019.

Lo anterior se encuentra acorde con lo dispuesto en los artículos 239 y 240 de la Resolución MVCT 330 de 2017, planteados en los siguientes términos:

*“Artículo 239. Gestión Documental. (...) Las empresas de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo, deberán adoptar tablas de retención documental, que les permita utilizar, archivar y conservar la información y documentación producida según los lineamientos exigidos dentro de la normativa vigente. Es su obligación (...) mantener inventarios actualizados de los documentos que posean en sus archivos, de manera que se asegure el control de los mismos y su consulta para efectos de operación, mantenimiento, compra de repuestos e incluso en la evaluación de requerimientos para la reposición del mismo”;*

*“Artículo 240. Documentos. Los documentos producidos en desarrollo de las diferentes etapas de los proyectos del sector son considerados parte del archivo que deben administrar los prestadores de estos servicios. Estos documentos incluyen como mínimo: (...) - Registros de operación; - Registros de mantenimiento rutinario, preventivo y correctivo (...).”*

Asimismo, es concordante con lo enunciado en el artículo 2.3.2.2.3.37. del Decreto 1077 de 2015, según el cual, el prestador debe contar con los registros que evidencien el seguimiento a las condiciones de operación de los equipos y accesorios para la recolección y transporte de residuos sólidos.

#### g. Cantidad de residuos recogidos

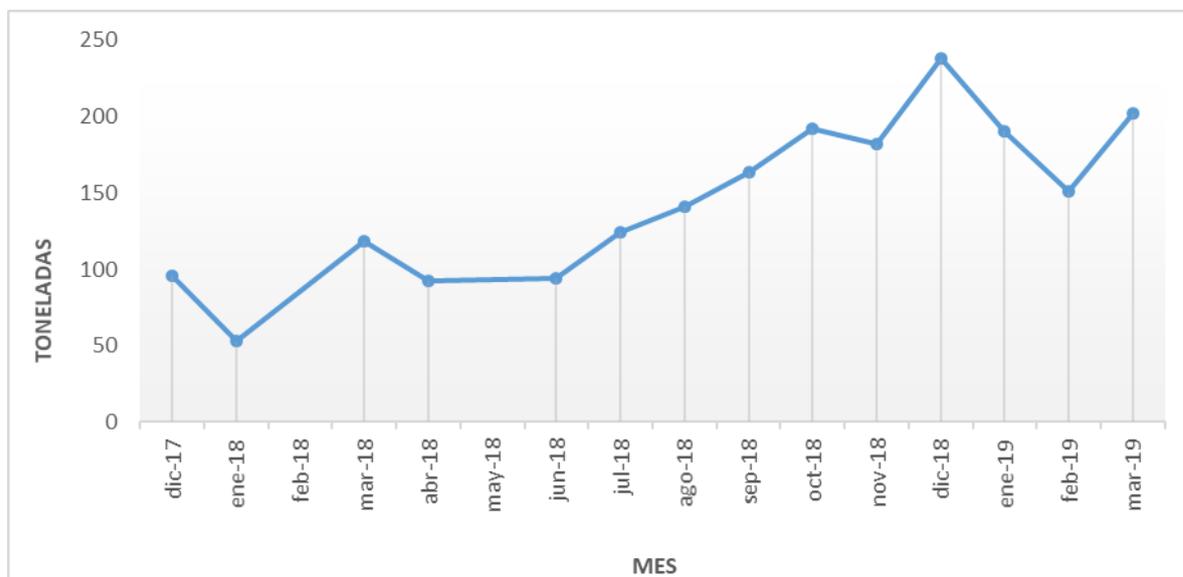
De conformidad con lo dispuesto por el artículo 8.4.1.7 de la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, los prestadores deben reportar las toneladas recogidas y dispuestas desde las áreas de prestación del servicio hasta el sitio de disposición final. Una vez hecha la verificación en el SUI se identificó que la empresa no realizó el cargue de dicha información para las vigencias 2017 hasta la fecha.

Teniendo en cuenta que el prestador no realiza pesaje de los residuos recolectados en la localidad, pues no tiene elementos para realizar dicha actividad; y que la totalidad de los residuos recolectados son dispuestos en el relleno sanitario “La María” ubicado a 9 Km de la cabecera municipal de Pueblo Viejo y operado por Operadores de Servicios de la Sierra, el prestador cuenta con la información de pesajes de los residuos dispuestos a través de las facturas emitidas por el operador del relleno sanitario.

Cabe indicar, que a pesar que el representante legal de SERVIPUEBLO manifestó que empezó a desarrollar la actividad de recolección de residuos en canoas en los corregimientos palafitos del Morro y Buenavista del municipio de Sitionuevo desde el mes de septiembre de 2018, en los registros de pesajes entregados por el prestador, sólo se observan datos de los residuos provenientes de estos corregimientos para dos fechas: 13 de febrero de 2019: 5.110 Kg y 16 de febrero de 2019: 5.080 Kg.

Según la relación del volumen de toneladas llevadas al relleno, sin embargo, no ha realizado el reporte de esta información en el SUI:

**Ilustración 20. Toneladas llevadas al relleno**



Fuente: SERVIPUEBLO 2019.

De acuerdo con lo anterior, en el municipio de Pueblo Viejo se generó un promedio de 136 Ton/mes en el año 2018 y en lo corrido del año 2019, un promedio de 181 Ton/mes. Se observa un incremento gradual en la cantidad de residuos llevados al

relleno sanitario desde el segundo semestre del año 2018, lo que puede deberse a la voluntad de los usuarios de entregar los residuos al prestador para su manejo en el sitio de disposición final. Se observa un pico en el mes de diciembre de 2018, posiblemente por incremento de la población flotante.

Con el fin que esta Superintendencia pueda realizar un seguimiento a la cantidad de residuos generados en las zonas atendidas, es necesario que SERVIPUEBLO, realice el reporte de esta información en el Sistema Único de Información – SUI.

Por último, una vez verificado el estado de cargue de información a través del SUI, se estableció que todos los cargue masivo “*TONELADAS PROVENIENTES DEL AREA DE PRESTACION DEL SERVICIO*” se encuentran en estado PENDIENTE de reporte, para las vigencias 207 y siguientes, SERVIPUEBLO está incurriendo en un presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8.4.1.7 de la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010<sup>21</sup> lo que limita y no permite las acciones de vigilancia de la SSPD, entre otras, contrastar la información del operador de la actividad de recolección y transporte, con la del operador de disposición final, por lo que es necesario que realice el cargue de esta información de manera inmediata.

#### **h. Operarios asignados a la actividad:**

El prestador asigna tres operarios para la actividad de recolección, quienes realizan esta actividad 6 días a la semana sin rotación.

El prestador en lo corrido del año 2019, no ha suministrado al personal de recolección la dotación necesaria para la operación.

Ninguno de los operarios del servicio de aseo cuenta con certificación en competencias laborales específicas a sus funciones, ni ha recibido capacitación orientada al manejo de residuos sólidos.

#### **i. Parque automotor para el transporte de residuos:**

**Tipo de vehículo:** La prestadora cuenta con vehículo recolector marca CHEVROLET FRR, modelo 2019.

**Capacidad del vehículo:** 7,2 Ton.

**Propiedad del vehículo:** SERVIPUEBLO APC

**Matrícula:** WGX141.

**Características del vehículo:** El Decreto 1077 de 2015 en sus artículos 2.3.2.2.2.3.36 al 2.3.2.2.2.3.38 establece las características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos, las cuales son verificadas en su cumplimiento en la siguiente tabla, con base en los resultados de la visita de inspección realizada al prestador SERVIPUEBLO:

---

<sup>21</sup> [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase\\_tec\\_087](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_tec_087)).

**Tabla 58 Cumplimiento de características de vehículos de recolección y transporte:**

COMPONENTE	CUMPLE	PRESUNTAMENTE NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
<b>ARTÍCULO 2.3.2.2.3.36</b> 1. Los vehículos recolectores deberán ser motorizados, y estar claramente identificados (color, logotipos, placa de identificación, entre otras características).	X		Cuenta con logo de identificación, placa, letreros.
2. En los municipios o distritos con más de 5.000 usuarios en el servicio público de aseo, deberán estar provistos de equipo de comunicaciones.	- - -	- - -	No aplica. Porta equipo celular de propiedad del conductor.
3. En los distritos o municipios con más de 5.000 usuarios en el servicio público de aseo, deberán contar con equipos de compactación de residuos. Se exceptúan aquellos que se destinen a la recolección de residuos separados con destino al aprovechamiento, manejo de residuos de construcción y demolición y otros residuos que no sean susceptibles de ser compactados.	- - -	- - -	No aplica. Sin embargo, el prestador tiene a su disposición un vehículo compactador de residuos.
4. La salida del tubo de escape debe estar hacia arriba y por encima de su altura máxima. Se deberá cumplir con las demás normas vigentes para emisiones atmosféricas y ajustarse a los requerimientos de tránsito.	X		La salida del tubo de cumple con este criterio.
5. Los vehículos con caja compactadora deberán tener un sistema de compactación que pueda ser detenido en caso de emergencia.	X		Cumple con el criterio.
6. Las cajas compactadoras de los vehículos destinados a la recolección y transporte de los residuos sólidos con destino a disposición final, deberán ser de tipo de compactación cerrada, de manera que impidan la pérdida del líquido (lixiviado), y contar con un mecanismo automático que permita una rápida acción de descarga.	X		El vehículo cuenta con sistema de compactación cerrada con recolección y almacenamiento de lixiviado. Durante la marcha del vehículo no se evidenció pérdida o goteo de líquidos.
7. Los equipos destinados a la recolección deberán tener estribos con superficies antideslizantes, y manijas adecuadas para sujetarse de tal forma que el personal pueda transportarse momentáneamente en forma segura.	X		El vehículo cuenta con estribos y manijas de sujeción para el personal.
8. Los equipos deberán posibilitar el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados de forma tal que evite la dispersión de estos y la emisión de partículas.	X		El vehículo cuenta con sistema de cargue y descargue mecánico que evita dispersión de residuos y partículas.
9. Deberán estar diseñados de tal forma que no se permita el esparcimiento de los residuos sólidos durante el recorrido.	X		La caja compactadora evita esparcimiento de residuos durante el recorrido, siempre que no se exceda la capacidad de la misma.
10. En los vehículos que no utilicen caja compactadora, los residuos sólidos deberán estar cubiertos durante el transporte, de manera que se reduzca el contacto con la lluvia, el viento y se evite el esparcimiento e impacto visual. Así mismo, deberán estar provistos de mecanismos que eviten la pérdida del líquido (lixiviado).	- - -	- - -	El vehículo cuenta con caja compactadora
11. En los vehículos destinados a la recolección a partir de cajas de almacenamiento, deberán contar con un sistema adecuado para levantarlas y descargar su contenido en el vehículo recolector.	- - -	- - -	No se reportó ubicación de cajas de almacenamiento en el área de prestación.
12. Las especificaciones de los vehículos deberán corresponder a la capacidad y dimensión de las vías públicas.		X	El vehículo no tiene acceso a todas las vías del municipio por lo que los usuarios llevan los residuos para su recolección a la

COMPONENTE	CUMPLE	PRESUNTAMENTE NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
			vía más cercana
13. Deberán cumplir con las especificaciones técnicas existentes para no afectar la salud ocupacional de los conductores y operarios.		X	Se informó que el personal no ha recibido capacitación en manejo de residuos y los EPP suministrados no cubren todas las necesidades de los operarios.
14. Deberán estar dotados con equipos de carretera y de atención de incendios.	X		Se verificó equipo básico de carretera y extintor.
15. Deberán estar dotados de dispositivos que minimicen el ruido, especialmente aquellos utilizados en la recolección de residuos sólidos en zonas residenciales y en las vecindades de hoteles, hospitales, clínicas, centros educativos, centros asistenciales e instituciones similares.	X		Durante el acompañamiento al recorrido de recolección no se detectaron elevados ruidos de operación del vehículo. No obstante se carece de dispositivos (sonómetro) que permitan aportar evidencia objetiva de esta apreciación, frente a un nivel máximo permisible definido por la norma de emisiones de ruido.
16. Estarán dotados de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza de la vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección, de forma que una vez realizada la recolección, no queden residuos diseminados en la vía pública.	X		El vehículo cuenta con los elementos complementarios descritos.
17. Deberán estar dotados de balizas o luces de tipo estroboscópico, ubicadas una sobre la cabina y otra en la parte posterior de la caja de compactación, así como de luces en la zona de la tolva. Para los vehículos recolectores sin compactación las luces deberán estar ubicadas sobre la cabina.	X		Cuenta con luz en la zona de tolva y baliza sobre la parte posterior de la caja de compactación y sobre la cabina.
<b>PARÁGRAFO.</b> Los prestadores que por condiciones de capacidad, acceso o condiciones topográficas no puedan utilizar vehículos con las características señaladas en este artículo deberán informarlo y sustentarlo ante la SSPD y esta entidad determinará la existencia de tales condiciones para permitir que se emplee otro tipo de vehículos.	- - -	X	
<b>ARTÍCULO 2.3.2.2.3.37 Condiciones de equipos y accesorios para recolección y transporte de residuos sólidos.</b> Los equipos, accesorios y ayudas de que estén dotados los vehículos destinados para transporte de residuos sólidos, deberán mantenerse siempre en óptimas condiciones de funcionamiento para la prestación del servicio y contar con los registros que evidencien el seguimiento a las condiciones de operación de los equipos y accesorios.	X		Se observa vehículo, equipos y accesorios en óptimas condiciones. El prestador cuenta con un formato de seguimiento del mantenimiento realizado y una planilla denominada "Registro de Actividades de operación de Estructuras y Equipos" donde se registra la revisión que se hace a los componentes del vehículo recolector y las novedades que se presenten.
<b>ARTÍCULO 2.3.2.2.3.38 Lavado de los vehículos y equipos de recolección y transporte.</b> Los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos deberán lavarse al final de la jornada diaria. El lavado debe realizarse en sitios diseñados para tal fin y no puede efectuarse en áreas públicas ni en fuentes o cuerpos de agua.		X	Se realiza cada 15 días. Dos veces por semana se realiza un lavado superficial. No se lleva registro de estos lavados.

Fuente: Visita de inspección.

**Imagen 3. Vehículo de recolección y transporte de residuos sólidos del municipio de Sitionuevo, donde se ilustran las cajas de lixiviados, ubicación de baliza, escape, controles equipo de compactación y extintor. Por último, documentos de circulación.**



<b>SOAT</b>			<b>ASEGURADORA</b>  tu compañía siempre		
FECHA DE EMISIÓN: 2018 11 29 VIGENCIA: 2018 11 30 FECHA DE VENCIMIENTO: 2019 11 29					
PLACA: 75384490 - 800130167	PLAZA No: WGX141	CLASE DE VEHICULO: CARGA O MIXTOS	SERVICIO: PUBLICO	COLECCIONAARIOS: \$193	MODELO: 2019
PROPIETARIO: 2	MARCA: CHEVROLET	LIMBOSINA			
LINEA: FRR	No. CHASIS/No. SERIE: 9GDFRR904KB013460		NO. TIN: 9GDFRR904KB013460	CAPACIDAD TIN: 7,2	
NO. MOTOR: 4HK1738174	APellidos y Nombres del Tomador: SERVIPUEBLO APC LTDA		TELÉFONO DEL TOMADOR: 3017569250	SECTOR DOCUMENTO DEL TOMADOR: NIT	CUBO DE RESIDENCIA TOMADOR: 801135613 BARRANQUILLA
CÓDIGO DE ASESURADORA: 1317	COD. SIGURAL ESTERIOR: 61	CLAVE PRODUCTOR: 80001151	NO. FOMULARIO: 75384490	CUBO ESTERIOR: 8001	
TASA: 32	PRIMA SOAT: \$ 572.300	CONTRIBUCION FONTO: \$ 286.150	TASA RENT: \$ 1.900	MONEDA POR VICTIMA: 800 A. GASTOS MÉDICOS (QUIRÚRGICOS, FARMACÉUTICOS Y HOSPITALARIOS): 180 B. INCAPACIDAD PERMANENTE: 750 C. MUERTES Y GASTOS FUNERARIOS: 10 D. GASTOS DE TRANSPORTE Y MOVILIZACIÓN DE VÍCTIMAS: 10	
TOTAL A PAGAR: \$ 860.350			SALARIOS MÍNIMOS LEGALES DIARIOS VIGENTES		

REPÚBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE TRANSPORTE			
LICENCIA DE TRÁNSITO No. 10017337056			
PLACA: WGX141	MARCA: CHEVROLET	LINEA: FRR	MODELO: 2019
CILINDRADA CC: 5.193	COLOR: BLANCO	SERVICIO: PÚBLICO	
CLASE DE VEHÍCULO: CAMION	TIPO CARROCERIA: RECOLECTOR	COMBUSTIBLE: DIESEL	CAPACIDAD Kg/PSJ: 4000
NÚMERO DE MOTOR: 4HK1-738174	REG N: 9GDFRR904KB013460	VIN: 9GDFRR904KB013460	
NÚMERO DE SERIE: 9GDFRR904KB013460	REG N: 9GDFRR904KB013460	NÚMERO DE CHASIS: 9GDFRR904KB013460	
PROPIETARIO: APELLIDOS Y NOMBRES: ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA		IDENTIFICACIÓN NIT: 801135613	

Fuente: Visita de inspección.

Por su parte, de conformidad con el artículo 8.4.1.10 de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010, 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 estado de reporte de información en el SUI se observa, que el prestador no ha realizado el cargue de la información correspondiente al *REGISTRO DE VEHICULOS DE RECOLECCION Y TRANSPORTE*, por tanto, debe adelantar las acciones tendientes a realizar el reporte de esta información y asegurar que la información certificada en el SUI cumpla con los criterios de calidad y confiabilidad, descritos en la resolución compilatoria No. SSPD 20101300048765 del 14/12/2010.

**j. Censo de puntos críticos:**

El artículo 2.3.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015, dispone que: *“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”.*

Se cuenta con un censo de puntos críticos de la cabecera y de los corregimientos, no obstante, no se encuentra actualizado. El prestador se compromete a enviarlo a más tardar el 15 de mayo de 2019 con un cronograma de erradicación de los mismos, no obstante, a la fecha de elaboración del presente documento, el prestador no había remitido la información.

**Fotografía 10 Puntos de críticos.**



Fuente: Registro fotográfico visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Pueblo Viejo – Magdalena.

En el recorrido se observaron varios puntos críticos, puntos satélites de disposición de residuos, tanto en la cabecera municipal, como en la entrada al municipio, en los barrios, en las zonas aledañas a la Ciénaga y al Mar Caribe, en la orilla de las vías.

Cabe mencionar, que existe un problema social, teniendo en cuenta que algunos pobladores no dejan recoger sus residuos porque les sirven de relleno para los pisos de los patios de sus viviendas que colindan con los cuerpos de agua, y en otros casos para construir nuevas viviendas sobre estos residuos.

**Fotografía 11 Patio Interior Vivienda Barrio San Martín.**



Fuente: Registro fotográfico visita técnica 25 y 26 de abril de 2019, Pueblo Viejo – Magdalena.

Algunos pobladores no presentan sus residuos para recolección a pesar que SERVIPUEBLO les ofrece la actividad y prefieren pagar a particulares que llevan a disponer en puntos satélite del municipio como es el caso de usuarios del Barrio San Martín en la cabecera municipal y algunas zonas que limitan con la Ciénaga.

El prestador informa que se han realizado campañas con los usuarios en los corregimientos y que la alcaldía tiene proyectado realizar una campaña de recolección en la vía.

El prestador debe realizar las gestiones pertinentes dentro de su competencia con apoyo de la alcaldía y las entidades que se requiera, para mejorar el manejo de residuos sólidos en el municipio involucrando a la comunidad y fomentando el aprovechamiento, conforme lo planificado en el PGIRS y lo dispuesto en el Decreto 1077 de 2015.

**k. Bases de operaciones:**

El artículo 2.3.2.2.2.3.50. del Decreto 1077 de 2015, establece, respecto a las características de las bases de operación, lo siguiente: *“Las personas prestadoras del servicio público de aseo que presten el servicio en municipio o distritos mayores de 5.000 usuarios deberán tener base de operación, las cuales deberán ubicarse de acuerdo con lo definido en las normas de ordenamiento territorial y cumplir con las siguientes características (...).”*

El prestador SERVIPUEBLO no cuenta con base de operación del servicio de aseo. Las operaciones se planifican y administran desde su sede administrativa. Cabe referir que SERVIPUEBLO no tiene más de 5.000 suscriptores del servicio de aseo.

### 6.3.3 Barrido y limpieza de áreas públicas

El artículo 2.3.2.2.4.51 del Decreto 1077 de 2015, establece que: *“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”*.

En desarrollo de la visita de inspección se estableció que SERVIPUEBLO realiza las actividades de barrido y limpieza en la cabecera municipal de Puebloviejo y en los corregimientos de Isla del Rosario y Tasajera.

**Área de prestación:** En el anexo técnico del servicio de aseo no se indica el área de prestación de esta actividad.

#### a. Tipo de barrido:

En el PGIRS se establece que la actividad de barrido y limpieza se debería estar efectuando manualmente. En el desarrollo de la visita se evidenció que las vías y áreas públicas urbanas del municipio de Puebloviejo y los corregimientos atendidos presentan residuos esparcidos, ya que la comunidad tiende a barrer el frente de sus viviendas luego que el operario ha desarrollado la actividad.

#### b. Frecuencia y horarios de barrido:

De acuerdo con el artículo 2.3.2.2.4.53. del Decreto 1077 de 2015 la frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo del prestador debe ser dos (2) veces por semana para municipios y/o distritos de primera categoría o especiales, y de una (1) vez por semana para las demás categorías establecidas en la ley.

La actividad es realizada por 4 operarios de barrido, en los siguientes horarios y rutas:

**Tabla 59 Horarios y rutas escobitas.**

Cabecera municipal	1 operario	De lunes a sábado de 5:00 a.m. a 11:00 a.m.
Isla del Rosario	1 operario	De lunes a sábado de 5:00 a.m. a 11:00 a.m.
Tasajera	2 operarios	De lunes a sábado de 5:00 a.m. a 11:00 a.m.

Fuente: Servipueblo, 2019.

El prestador manifiesta que los operarios de barrido inician desde las 5 a.m. sus labores, sin embargo, a pesar que se dejan barridas las calles, los usuarios salen en la mañana a barrer las terrazas de sus casas, por lo que las calles se vuelven a llenar de residuos.

No se cuenta con datos sobre las toneladas de barrido. Los residuos de barrido se dejan en puntos donde pueda ser recogidos por el camión recolector. Se llevan a disponer en el relleno sanitario La María operado por la empresa Operadores de Servicios de la Sierra y ubicado en la vía Ciénaga- Zona Bananera.

#### c. Establecimiento de macrorrutas y microrrutas de barrido y limpieza:

El artículo 2.3.2.2.4.55 del Decreto 1077 de 2015, define que: *“Las personas prestadoras del servicio público de aseo están obligadas a establecer las macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada una de las cuadrillas de barrido y limpieza de vías”*

*y áreas públicas teniendo en cuenta las normas de tránsito, las características físicas del municipio o distrito, así como con las frecuencias establecidas. Esas rutas deberán ser informadas a los usuarios y cumplidas cabalmente por las personas prestadoras del servicio”.*

Sin embargo, a la fecha de la visita, SERVIPUEBLO manifestó no contar con macro o microrrutas de barrido y limpieza previamente establecidas.

#### **d. Equipo para la actividad de barrido manual:**

El artículo 2.3.2.2.2.4.59 del Decreto 1077 de 2015 establece que: *“El personal operativo para la actividad de barrido manual deberá contar con el equipo necesario para la limpieza, barrido almacenamiento, recolección y el transporte manual de los residuos sólidos, incluidos los elementos de seguridad industrial y salud ocupacional necesarios”.*

Al respecto, los operarios de barrido de SERVIPUEBLO cuenta con la dotación necesaria para el desarrollo de esta actividad.

#### **e. Recolección y disposición final de los residuos de barrido:**

Los residuos de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, que actualmente desarrollan los usuarios del servicio de aseo, son combinados con los residuos ordinarios dejados en las aceras de las vías atendidas, de donde son levantadas por el vehículo recolector (2 veces por semana en la cabecera municipal y corregimientos; y de 4 veces por semana en la zona comercial) y son trasladados para su disposición final en el relleno sanitario “La María” operado por Operadores de Servicios de la Sierra, ubicado a 9 Km de la cabecera municipal, como lo disponen los artículos 2.3.2.2.2.4.40 y 2.3.2.2.2.4.56 del Decreto 1077 de 2015.

**Número de personas asignadas para la actividad:** SERVIPUEBLO tiene asignados 4 operarios para la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

**Registro de operación:** SERVIPUEBLO no realiza registro de la actividad de barrido.

#### **6.3.4 Limpieza de playas ribereñas:**

El artículo 2.3.2.2.2.4.62 del Decreto 1077 de 2015 establece que: *“La persona prestadora del servicio público de aseo deberá efectuar la limpieza de playas costeras o ribereñas en las áreas urbanas definidas en el PGIRS e instalar cestas de almacenamiento en las zonas aledañas”.*

Esta actividad hace parte del esquema de prestación del servicio de aseo prestado por SERVIPUEBLO, como actividad complementaria, teniendo en cuenta que el municipio se encuentra ubicado entre la Ciénaga y el Mar Caribe. SERVIPUEBLO apoya la limpieza de playas en jornadas ambientales.

#### **6.3.5 Lavado de áreas públicas**

Según informó el representante de SERVIPUEBLO, dentro de las actividades de lavado de áreas públicas son muy esporádicas, se restringen al lavado de los túneles bajo los puentes existentes en el municipio de Puebloviejo. Los costos en que incurre el prestador para realizar la actividad no son transferidos al usuario vía tarifa.

### **6.3.6 Corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas**

La actividad de corte de césped es adelantada por el municipio y el personal de SERVIPUEBLO presta apoyo mediante el levantamiento y transporte de los residuos de la actividad; situación contraria a lo dispuesto en los artículos 2.3.2.2.6.66. al 2.3.2.2.6.70. del Decreto 1077 de 2015 (la actividad debe ser asumida por el prestador de recolección y transporte).

### **6.3.7 Recolección y transporte selectivo de residuos para aprovechamiento:**

Durante la visita de inspección se estableció que el prestador ha implementado rutas selectivas y operativamente no hay avances en la implementación de prácticas que hagan parte del proceso de aprovechamiento de residuos sólidos.

En la práctica, la población de PUEBLOVIEJO está en una etapa muy incipiente en el proceso de asumir la cultura de la separación en la fuente. Al no estar implementada una ruta selectiva, no hay resultados operacionales que redunden en una reducción de los materiales conducidos al sitio de disposición final. Están ausentes, además, elementos complementarios que conlleven a la implementación de un modelo que apunte a la economía circular, como lo plantea el modelo de gestión integral de residuos sólidos.

Para la futura implementación de la actividad de aprovechamiento, el prestador deberá incluir lo de su competencia en el PPSA, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.6.82. del Decreto 1077 de 2015 y demás normatividad aplicable.

### **6.3.8 Disposición final**

Los rellenos sanitarios son, por definición, lugares técnicamente seleccionados, diseñados y operados para la disposición final controlada de residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, minimizando y controlando los impactos ambientales y utilizando principios de ingeniería, para la confinación y aislamiento de los residuos sólidos en un área mínima, con compactación de residuos, cobertura diaria de los mismos, control de gases y lixiviados, y cobertura final (numeral 77, artículo 2.3.2.1.1. del Decreto 1077 de 2015). Son, además, proyectos de utilidad pública o interés social conforme al artículo 56 de la Ley 142 de 1994.

La Resolución MVCT 0330 de 2017 estableció en sus artículos 223 a 225 los criterios para la localización, diseño y construcción de rellenos sanitarios, así como los requisitos mínimos de operación y alternativas de tratamiento de disposición final.

Por su parte, el Decreto 1077 de 2015 contiene en sus artículos 2.3.2.3.1.1. al 2.3.2.4.5, los criterios y metodología para la planificación, construcción y operación de rellenos sanitarios, como actividad complementaria del servicio público de aseo; y el procedimiento a seguir por parte de las entidades territoriales para definir áreas potenciales para ubicación de rellenos sanitarios.

En desarrollo de la visita de inspección practicada al prestador SERVICPUEBLO, se verificó que los residuos sólidos recolectados y transportados por ésta, son dispuestos finalmente en el relleno sanitario "La María" operado por Operadores de Servicios de la Sierra, ubicado a 9 Km de la cabecera municipal.

No se cuenta con contrato con Operadores de la Sierra, se ha solicitado dos veces, la última vez que hizo esta petición fue el 25 de febrero de 2019, sin obtener respuesta.

Se cobra por tonelada dispuesta \$92.000.

### 6.3.9 Plan de Emergencias y Contingencias

El prestador no cuenta con plan de contingencia y emergencias para los servicios de acueducto y aseo reportado en el SUI, se estableció el compromiso de realizar el respectivo reporte.

## 7 CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

El prestador Servipueblo presenta un 1% de cargue al SUI, teniendo en cuenta que, de los 154 reportes habilitados, solo ha reportado 1 en el año 2017.

**Tabla 60 Estado reporte SUI.**

SERVICIO	TOPICO	2017		2018		2019		Total general
		Certificado	Pendiente	Certificado	Pendiente	Certificado	Pendiente	
ACUEDUCTO	Administrativo	0	1	0	1	0	0	2
	Administrativo y Financiero	0	6	0	6	0	1	13
	Comercial y de Gestión	0	13	0	44	0	19	76
	MOVET	0	2	0	3	0	0	5
	Técnico operativo	1	7	0	3	0	5	16
ASEO	Administrativo y Financiero	0	2	0	3	0	2	7
	Comercial y de Gestión	0	1	0	12	0	6	19
	Técnico operativo	0	1	0	1	0	1	3
Gobierno NIF	Nuevo Marco Normativo 2015	0	1	0		0	0	1
Riesgos AAA	Riesgos Aseo	0	1	0	11	0	0	12
<b>Total general</b>		<b>1</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>84</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>154</b>

Fuente: Estado de reporte de Información Prestadores – SUI, consultado el 28 de mayo de 2019.

Esto presume un incumplimiento en el reporte de información, que además afecta la ejecución de acciones de inspección y vigilancia atribuidas a esta Superintendencia, definidas en el Artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

## 8 ACCIONES DE LA SSPD

### 8.1 Visitas

El Grupo de Pequeños Prestadores de la Superintendencia de Servicios Públicos adelantó visita integral al prestador SERVIPUEBLO durante los días 25 y 26 de abril de 2019, con el objeto de verificar los aspectos técnico- operativos, administrativos, financieros, comerciales y tarifarios de la prestación de los servicios de acueducto y aseo en el municipio de Pueblo Viejo.

## 8.2 Acciones de vigilancia

Mediante radicado SSPD No. 20185290034032 del 16 de enero de 2018, se recibió por parte del Ministerio de Salud una solicitud de apoyo a la atención del brote de Enfermedad Diarreica Aguda - EDA en los municipios de Ciénaga y Puebloviejo en el departamento de Magdalena; por ello, con radicado SSPD No. 20184600050391 del 30 de enero de 2018 la SSPD citó al Alcalde Municipal de Puebloviejo el día 5 de febrero de 2018, con el fin de establecer soluciones a la problemática que se está presentando en el municipio y fijar compromisos para mejorar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Durante esta reunión se informó por parte de la Alcaldía:

- La Administración Pública Cooperativa de Servicios Públicos de Puebloviejo Limitada es el actual operador de los servicios de Acueducto y Aseo en el municipio, incluyendo el corregimiento de Tasajera.
- Se presenta distribución de agua por carro tanques.
- Se encuentra en marcha un acueducto regional.
- Existe un proyecto de ampliación del sistema de acueducto a cargo del PDA con entrega posible en 4 meses, ya que ha presentado inconvenientes con la población.
- En enero del presente año se instaló un punto de re cloración en la estación de bombeo, que lleva el agua al corregimiento de Tasajera entre otros.

Adicionalmente, se adquirieron los siguientes compromisos:

- Por parte del Alcalde y el prestador a realizar la materialización de la totalidad de los puntos de muestreo para el 08 de marzo de 2018.
- Igualmente, la Alcaldía a enviar un cronograma de contratación de diseño sujeto a la respuesta del PDA, con el fin de aumentar la cobertura de redes en el 100% para el 23 de marzo.
- El prestador a iniciar con la toma de muestras de control de calidad de agua con un laboratorio autorizado para el 21 de febrero de 2018.
- El prestador y el Alcalde a realizar el mantenimiento de la red de acueducto, informando la forma en que este se realizará en la tercera emana de febrero.
- La Alcaldía y el Prestador a legalizar el agua en bloque dentro de 3 meses aproximadamente.

La SSPD a requerir a la Gobernación sobre el avance de los estudios y diseños del acueducto regional.

Se informó, igualmente por parte de la Alcaldía, que debido a las quejas recibidas se terminó unilateralmente el contrato de prestación que se tenía con COOPGEATAS (antiguo prestador), creando el nuevo prestador con el que se firmó contrato de operación con fecha de inicio enero de 2018.

Motivo por el cual, se realizaron las siguientes gestiones:

- A través del radicado SSPD No. 20184600303451 del 07 de marzo de 2018, se solicitó a Aguas del Magdalena S.A. (gestor del Plan Departamental de Aguas PDA) el avance de los proyectos de mejora de la prestación de los servicios públicos para el municipio de Puebloviejo.
- Mediante el radicado SSPD No. 20184600302681 del 07 de marzo de 2018, se requirió a la Secretaría de Salud la información necesaria respecto de la calidad

de agua. Informando al Ministerio de Salud con radicado SSPD No. 20184600321101 del 12 de marzo de 2018.

- Se reiteraron las peticiones y compromisos adquiridos a la Administración Pública Cooperativa de Servicios Públicos de Pueblo Viejo Limitada con radicado SSPD No. 20184601010871 del 28 de junio de 2018, a la Alcaldía del Pueblo Viejo mediante radicado SSPD No. 20184601010881 del 28 de junio de 2018 y a la Gobernación del Magdalena con radicado SSPD No. 20184601010561 del 28 de junio de 2018.

## **8.2.1 Requerimientos relacionados con la prestación del servicio de aseo**

### **a. Servipueblo**

- Solicitud información prestación del servicio de aseo mediante radicado 20184601563891 del 28/06/2018. Respuesta por parte del prestador mediante radicado 20185291461302 del 2018/12/19.
- Requerimiento de información seguimiento cumplimiento compromisos mesa de trabajo alerta calidad del agua y solicitud de información sobre el estado de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Tasajera mediante radicado 20184601010871 del 28/06/2018. Respuesta del prestador mediante radicado 20195290008672 del 08/01/2019.

### **b. Alcaldía municipal de Pueblo Viejo**

- Solicitud información prestación del servicio de aseo mediante radicado 20184601563861 del 1/12/2018. Sin respuesta hasta el momento.
- Requerimiento de información seguimiento cumplimiento compromisos mesa de trabajo alerta calidad del agua y solicitud de información sobre el estado de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Tasajera mediante radicado 20184601010881 del 28/06/2018. Sin respuesta hasta la fecha.

## **9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

A continuación, se presentan las conclusiones de manera desglosada (por aspecto), las cuales deberán ser sometidas a análisis por parte del prestador (como instrumento de apoyo a la gestión), quien deberá generar las correspondientes aclaraciones y/o acciones correctivas y preventivas, que permitan alcanzar un mejoramiento continuo en el cumplimiento de los requisitos legales, que le son aplicables en el desempeño de su objeto social.

### **9.1 Aspectos administrativos**

- La Administración Pública Cooperativa de Servicios Públicos de Pueblo Viejo SERVIPUEBLO APC LTDA fue creada mediante Acta No. 1 del 16 de noviembre de 2017 de la Asamblea Constituyente, como una organización autorizada, con naturaleza jurídica entidad de economía solidaria y de régimen privado.
- Los órganos de administración del prestador, como el Consejo de Administración, el Gerente, el Revisor Fiscal y la Junta de Vigilancia, fueron nombrados en la Asamblea constituyente de Servipueblo, el 16 de noviembre de 2017.

- Servipueblo se constituyó con cinco (5) asociados, con igual participación, teniendo en cuenta que su naturaleza jurídica es entidad de economía solidaria, ente sus socios se encuentran la Alcaldía municipal de Pueblviejo y algunas organizaciones como Fundación Juntos Construyamos Ciudad, Asociación de Pescadores del Caribe, JAC de La Isla del Rosario y la Asociación de Juntas de Acción Comunal del municipio de Pueblviejo.
- El prestador realizó la inscripción al RUPS el 5 de marzo de 2018, allegado la documentación soporte, mediante Radicado SSPD No. 20185290191722 del 5 de marzo de 2018 y posteriormente realizó una actualización el 4 de octubre de 2018, quedando en estado Certificada; al momento de la visita el prestador no había realizado la actualización correspondiente al año 2019, por lo que no está dando cumplimiento a lo establecido en el artículo cuarto de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, el cual señala que el prestador debe realizar la actualización RUPS a más tardar el 28 de febrero de cada año.
- En el momento de la visita, el prestador no contaba con el Certificado de existencia y representación legal renovado, con lo cual, no está dando cumplimiento a lo definido en artículo 33 de la Ley 1727 de 2017, del Código de Comercio, el cual estableció que la matrícula se renovará anualmente dentro de los tres primeros meses de cada año, es decir, el plazo venció el pasado 31 de marzo de 2019.
- Servipueblo suscribió el Contrato de Operación No. 001 del 30 de noviembre de 2017 con el municipio de Pueblviejo, con fecha de inicio del contrato el 29 de diciembre de 2017, por un plazo de cinco (5) contados a partir de la fecha de suscripción del acta de iniciación y la supervisión de este contrato, se encuentra a cargo del Secretario Municipal de Planeación del municipio de Pueblviejo, de acuerdo a lo definido en la Resolución 195 del 27 de diciembre de 2017.
- Servipueblo no cuenta con planta de personal fija, ya que todos sus colabores son contratados por orden de prestación de servicios. Cada contrato tiene una duración de seis (6) meses. Para el año 2019, contrato 5 personas en el área administrativa y comercial, 8 operarios para el servicio de acueducto y 9 operarios para el servicio de aseo, para un total de 22 contratistas.
- Los operadores de planta y fontaneros de Servipueblo, no se encuentran certificados en competencias laborales, lo que presume un incumplimiento a lo señalado en el Reglamento Técnico de Agua Potable y Saneamiento Básico Resolución 330 de 2015 y lo señalado en el Decreto 1077 de 2015.

## **9.2 Aspectos financieros**

En ese orden de ideas y de acuerdo con las notas a los estados financieros con corte a junio de 2018, entregadas por el prestador en la visita realizada durante los días 25 y 26 de abril de 2019, pertenece al grupo II (Decretos 3022 de 2013 y 2420 de 2015) NIIF para PYMES, microempresas.

El prestador no ha reportado la información financiera bajo esta normatividad, por lo que presuntamente estaría incumpliendo con lo dispuesto por las autoridades de regulación, esto es, los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y de Comercio, Industria y Turismo (Artículo 6° Ley 1314 de 2009).

Conforme a la reglamentación se procede a realizar el análisis de la información entregada por el prestador para la vigencia 2018, se concluye lo siguiente:

Los recursos patrimoniales están conformados por Subsidios del Estado a través de la Alcaldía Municipal, y los Recaudos de Cobro de estos dos servicios a la comunidad en general de acuerdo a su consumo.

Dentro de los estados financieros remitidos no se encuentran los Estados Financieros del año 2017 teniendo en cuenta que inició operaciones en 2017 debió presentar a 31 de diciembre de 2017 los estados de cierre de periodo.

Revisando la estructura del estado de resultados, no se presenta según los requisitos de la norma:

- Los estados financieros no se encuentran firmados por Contador y Representante Legal
- Para el cálculo de los ingresos brutos se descontó el deterioro de cartera cuando es un gasto no operacional no una disminución de los ingresos.

Al no contar con la información del periodo inmediatamente anterior, se realiza una comparación semestral con la información reportada a junio de 2018, en donde se puede evidenciar:

- Durante el segundo semestre los ingresos se incrementaron en un 42.36%
- Los costos incrementaron en un 100.23%, para este primer semestre los costos equivalen el 46% de los ingresos. Esta equivalencia debería ser uniforme en el transcurso del segundo semestre.
- Los gastos operacionales relacionados por el prestador incrementaron en 187.13% de junio a diciembre de 2018, esta es otra de las causas que impactan en gran medida la pérdida del ejercicio registrada para el año 2018. Durante el periodo en mención incrementaron en más del 100% los gastos por honorarios, los gastos por mantenimiento y reparaciones, el combustible y los gastos financieros.
- En cuanto al resultado del ejercicio, paso de una ganancia de \$447.252.630 a una pérdida de \$80.796.832,65
- En cuanto al periodo en referencia el incremento en efectivo fue de \$39.221.527 equivalente al 121%.
- Durante el último semestre las cuentas por cobrar pasaron a \$0 y se asumió todo su deterioro en un periodo.
- Las cuentas por pagar incrementaron en 35,38%

### **9.3 Aspectos comerciales**

- Los Contratos de Condiciones Uniformes – CCU no se encuentran publicados en la oficina de PQR's y el prestador no aportó evidencia de que estos contratos hayan sido socializados con los suscriptores y usuarios.
- Si bien el prestador recibe y atiende las PQR's interpuestas por los usuarios, el prestador no lleva un registro estadístico de las PQR's, así mismo no ha reportado el formato de Reclamaciones y peticiones al SUI de los servicios de acueducto y aseo, correspondiente a los periodos mensuales de diciembre de 2018 y lo corrido del 2019.
- El Catastro de suscriptores presentado por el prestador, no cumple de lleno con lo establecido en el artículo 2.3.1.3.1.1.2 del Decreto 1077 de 2015, ya que

además de encontrarse desactualizado, no cuenta con campos como: coordenadas, área, identificación, estados de cuentas, planos, etc.

- El prestador expide la facturación a partir de un archivo en Excel, lo que dificulta llevar las estadísticas mensuales de lo facturado y lo recaudado.
- La factura no cumple de lleno los requisitos exigidos en la Ley 142 de 1994 y Resolución CRA No. 375 de 2006, ya que no muestra el valor variable del consumo de acueducto y los consumos de los últimos periodos.
- El prestador mediante Acta 001 del 2 de enero de 2018 del Consejo de Administración, aprobó las tarifas para el servicio de acueducto (cargo fijo de 5.200 pesos m/cte. y cargo variable 1482,76); sin embargo, define para el servicio de acueducto la aplicación de “Tarifa Plena” con un valor de 25.959,14 pesos m/cte., en este sentido se debe aclarar que la adopción de una tarifa plena contradice las disposiciones legales previstas en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.
- En las facturas entregadas por el prestador, se observa la aplicación de tarifa plena. Por tanto, esta situación se configura como una presunta inadecuada aplicación de la metodología tarifaria.
- Respecto a la verificación de tarifas aplicadas, se observa que el prestador está dando cumplimiento a los porcentajes aprobados por el concejo municipal para el estrato 1 y oficial; Sin embargo, para el uso comercial los porcentajes verificados no corresponden lo establecido en el acuerdo.
- Para la fecha del 2 de enero de 2018 día en que se adopta y aprueba las tarifas del servicio de acueducto, no resulta procedente aplicar el marco tarifario de la Resolución CRA 287 de 2004, teniendo en cuenta que ya no se encontraba vigente. En su lugar el prestador debió aplicar los parámetros definidos por la Resolución CRA 825 de 2017.
- Por tanto, el prestador habría dado una presunta inadecuada aplicación a la metodología tarifaria definida por la Comisión de Regulación y Agua Potable - CRA y sus tarifas carecerían de sustento legal, situación que lo expone a una eventual devolución por presuntos cobros no autorizados.
- El prestador no hizo entrega del estudio tarifario del servicio de aseo y este no se encuentra reportado en el SUI, por lo que no fue posible realizar el análisis tarifario de este servicio.
- La eficiencia del recaudo es en promedio del 8%, el cual es muy bajo, afectando la sostenibilidad de la empresa.
- Si bien, el prestador ha realizado gestión puerta a puerta para mejorar el recaudo por facturación, esta acción no ha sido de gran impacto, toda vez que los usuarios se niegan a pagar la factura, por la mala prestación del servicio de acueducto y el desacuerdo en el cobro del servicio de aseo, ya que los usuarios usan los residuos sólidos generados para rellenar lotes baldíos, en donde finalmente se construyen viviendas.

## **9.4 Aspectos técnicos – operativos**

### **9.4.1 Servicio de Acueducto**

- La cobertura del servicio de acueducto es del 100% en la cabecera municipal de Pueblviejo y sus corregimientos.
- El municipio de Pueblviejo no cuenta con fuentes de abastecimiento, por lo que el agua suministrada proviene del acueducto de Ciénaga operado por Operadores de Servicios de la Sierra.
- La continuidad del servicio es de 24 horas en los sectores iniciales de las líneas de 10” y 12” ubicados sobre la vía Ciénaga- Barranquilla en el corregimiento

Nueva Frontera y cabecera municipal. En los sectores alejados de la vía en el corregimiento de Nueva Frontera y en la cabecera en sectores como Nuevo Horizonte, La Unión, Providencia, Nuevo Oriente, San José y una parte del barrio El Carmen, sólo logran obtener suministro a altas horas de la noche, durante 10 horas aproximadamente los 7 días a la semana. En el corregimiento de Isla del Rosario la continuidad es de 2,5 horas al día cada 2 a 3 días, en el corregimiento Palmira de 2 horas al día cada 2 a 3 días y en el corregimiento Tasajera de 2 horas al día cada 3 a 4 días.

- Por lo anterior la continuidad en los corregimientos se considera “*Insuficiente*” de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007.
- No se cuenta con un dato de IANC teniendo en cuenta que sólo la Línea 1 cuenta con un macromedidor en funcionamiento, por lo que no se tiene un dato real del agua en bloque suministrada al sistema de Puebloviejo por Operadores de Servicios de la Sierra.
- Operadores de Servicios de la Sierra cuenta con concesión de aguas otorgada por COMPAMAG mediante Resolución 2945 del 3 de agosto de 2018, para abastecer los municipios de Ciénaga y Puebloviejo con un caudal de 553 l/s.
- En la concesión se indica que el caudal proyectado al 2040 para abastecer al municipio de Puebloviejo es de 108,85 l/s. No obstante, según lo informado por LICUAS, a la red de conducción de Puebloviejo llegan 30 l/s aproximadamente, de la siguiente manera: por la línea de 10”, 13 l/s y por la de 12” 17 l/s, dato que no se ha podido verificar debido a que la red nunca ha estado llena.
- Existe falta de cultura de pago y falta de conciencia ciudadana por parte de algunos habitantes. SERVIPUEBLO APC LTDA. En la cabecera municipal de Puebloviejo existen distribuidores clandestinos de agua, los cuales aprovechando su cercanía a la red la envasan en pimplinas para venderla a otros usuarios. Cabe señalar que estos distribuidores se niegan a pagar el agua que toman de la red a SERVIPUEBLO APC LTDA.
- SERVIPUEBLO APC LTDA manifiesta que es difícil manejar esta situación ya que se han intentado erradicar estos distribuidores clandestinos y la comunidad se une en contra del prestador. Sumado a lo anterior, los continuos cortes del servicio de energía impiden la actividad de bombeo, por tanto, los turnos del servicio se van corriendo.
- Es importante, mencionar que hay dos carro tanques de particulares llevando agua a sectores alejados directamente de Ciénaga. SERVIPUEBLO APC LTDA realiza control del lavado de estos carros como apoyo a la Secretaria de Salud y envía los soportes a la autoridad sanitaria y a Operadores de Servicios de la Sierra.
- Dentro del programa de fortalecimiento que se está ejecutando por parte de Aguas del Magdalena, se encuentra la optimización del sistema de acueducto, por lo que se construyó una tercera línea de conducción de 3 Km, la cual cuando entre en operación llevará agua hasta un tanque elevado de 418 m3. Esta red ya se encuentra construida y tiene un diámetro inicial de 36” y va reduciendo su diámetro a 24”, 20” y 4”.
- El sistema de Puebloviejo, cuenta con macromedidores tanto a la entrada como a la salida de cada tanque de almacenamiento de los corregimientos, no obstante, sólo se encuentran en funcionamiento los macromedidores de la salida de los tanques.
- Las principales causas de suspensión del servicio de acueducto son: problemas técnicos en las turbinas, interrupción del fluido eléctrico y suspensión del fluido del agua por parte de Operadores de Servicios de la Sierra.
- El prestador no realiza la medición de la presión en la red de distribución en el casco urbano ni en los corregimientos atendidos, presuntamente contrariando

lo dispuesto en el artículo 86 de la Resolución MVCT 0330 de 2017, además, verificados los resultados se encuentra que cumple con los artículos 61 y 62 de la Resolución MVCT 0330 de 2017 que establecen las presiones mínimas y máximas para la red de distribución.

- LICUAS manifiesta que no hay suficiente presión del servicio en la cabecera, la cual no pasa de 2 PSI. En los corregimientos no es posible medir la presión ya que la entrada de agua a la red es mínima y no se alcanzan a presurizar.
- El porcentaje de micromedición es del 0% y este indicador debe ser mayor al 95% conforme lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. El prestador informa que se proyecta la instalación de micromedidores en los hoteles aproximadamente en dos meses.
- Se requiere de un caudal de 45,8 l/s para abastecer a la población de la cabecera del municipio de Pueblo Viejo y los corregimientos atendidos, operando el sistema 24 horas al día y con unas pérdidas teóricas del 25%. En la actualidad el caudal entregado a la red es aproximadamente de 30 l/s, lo que conlleva a un déficit para abastecer al resto de los corregimientos.
- El prestador presentó, el Acta de concertación de puntos de muestreo para la vigilancia y control de la calidad del agua, suscrita en el año 2018 por representantes de la autoridad sanitaria y del prestador en la que se definieron 10 puntos de muestreo de los cuales en el acta de recibo a conformidad sólo se recibieron 4. Los 6 restantes, fueron adecuados por SERVIPUEBLO y se solicitó a la secretaría suscribir la respectiva acta de recibo a conformidad desde el día 24 de enero de 2019, sin respuesta hasta el momento por parte de la autoridad sanitaria.
- El prestador no realiza toma ni análisis de muestras de control del agua.
- El prestador suministró agua con un nivel de riesgo ALTO en el año del año 2018 y disminuyó a Riesgo Medio en lo corrido del año 2019. Cabe mencionar que las muestras corresponden muestras tomadas en la cabecera municipal de Pueblo Viejo y sus corregimientos.
- SERVIPUEBLO no cuenta con este documento, se compromete a elaborarlo en coordinación con la alcaldía y apoyo de LICUAS y a hacer entrega en un plazo de 4 meses.

#### **9.4.2 Servicio de Alcantarillado**

- El municipio no cuenta con infraestructura para prestar el servicio de alcantarillado, tampoco se ha proyectado la construcción de un sistema de alcantarillado, salvo estudios y diseños realizados por Aguas del Magdalena, que datan del año 2008, actualmente, hay un proyecto de ajuste de esos diseños.

#### **9.4.3 Servicio de Aseo**

- El servicio de aseo es prestado por Servipueblo tanto en la cabecera municipal, como en los corregimientos, desarrolla las actividades de barrido y limpieza; recolección y transporte y transferencia.

---

22 "(...) La medición del consumo, y el precio en el contrato. 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 (...). En todo caso, las empresas tendrán un plazo a partir de la vigencia de la presente Ley para elevar los niveles de macro y micromedición a un 95% del total de los usuarios, para lo cual deberán iniciar un plan, con un porcentaje mínimo de inversión, para la adquisición y financiación de los medidores a los estratos 1, 2, 3. (...)"

- Las actividades de barrido y limpieza se realizan en la cabecera municipal de Puebloviejo y en los corregimientos de Isla del Rosario y Tasajera 5 días a la semana.
- La actividad de recolección y transporte se realiza en la cabecera municipal de Puebloviejo y en los corregimientos de Nueva Frontera, Isla del Rosario, Palmira y Tasajera, en estas zonas se presta por medio de un carro recolector.
- Adicionalmente se presta el servicio de transporte de los residuos de los palafitos de Nueva Venecia y Buenavista del municipio de Sitionuevo.
- La actividad de recolección y transporte se realiza en la cabecera municipal 3 veces por semana y en los corregimientos dos veces por semana. La recolección en la cabecera y los corregimientos se realiza por medio de un camión compactador de 12 yardas.
- Se realiza el transporte de los residuos provenientes de los corregimientos de Nueva Venecia y Buenavista del municipio de Sitionuevo, los cuales llegan por canoa a un punto del corregimiento de Tasajera (Aguas Vivas) en donde se realiza la transferencia de los residuos al camión compactador el cual lleva los residuos al relleno sanitario "La María".
- No se cuenta con unidades o cajas de almacenamiento. Se realizará la instalación de dos cajas de almacenamiento de 1 yd en puntos críticos, 2 en Tasajera, 2 en Palmira y 2 en la cabecera municipal. Se realizará a más tardar en 2 meses en una jornada de limpieza y sensibilización.
- De acuerdo con lo anterior, en el municipio de Puebloviejo se generó un promedio de 171 Ton/mes en el año 2018 y en lo corrido del año 2019, un promedio de 180 Ton/mes. Se observa un pico en el mes de diciembre de 2018.
- La disposición final de los residuos sólidos se realiza en el relleno sanitario "La María" operado por Operadores de Servicios de la Sierra, ubicado a 9 Km de la cabecera municipal.
- No se cuenta con contrato con Operadores de la Sierra, se ha solicitado dos veces, la última vez que hizo esta petición fue el 25 de febrero de 2019, sin obtener respuesta. Se cobra por tonelada dispuesta \$92.000.
- El prestador manifiesta que no cuenta con PPSA. Se deja como compromiso su elaboración con base en el PGIRS en un plazo de 2 meses. El documento PGIRS del municipio de Puebloviejo fue actualizado en el año 2016. Hace entrega del documento del acuerdo de implementación.
- Se cuenta con un censo de puntos críticos de la cabecera y de los corregimientos, no obstante, no se encuentra actualizado. El prestador se compromete a enviarlo a más tardar el 15 de mayo de 2019 con un cronograma de erradicación de los mismos, no obstante, a la fecha de elaboración del presente documento, el prestador no había remitido la información.
- En el recorrido se observaron varios puntos críticos, puntos satélites de disposición de residuos, tanto en la cabecera municipal, como en la entrada al municipio, en los barrios, en las zonas aledañas a la Ciénaga y al Mar Caribe, en la orilla de las vías.
- Cabe mencionar, que existe un problema social, teniendo en cuenta que algunos pobladores no dejan recoger sus residuos porque les sirven de relleno para los pisos de los patios de sus viviendas que colindan con los cuerpos de agua, y en otros casos para construir nuevas viviendas sobre estos residuos.
- El prestador informa que se han realizado campañas con los usuarios en los corregimientos y que la alcaldía tiene proyectado realizar una campaña de recolección en la vía.
- El prestador debe realizar las gestiones pertinentes dentro de su competencia con apoyo de la alcaldía y las entidades que se requiera, para mejorar el

manejo de residuos sólidos en el municipio involucrando a la comunidad y fomentando el aprovechamiento, conforme lo planificado en el PGIRS y lo dispuesto en el Decreto 1077 de 2015.

Proyectó: Natalia Bernate Suárez – Profesional Especializado GPP

Liz Marcela Herrera- Contratista GPP

Fernando Castañeda- Contratista GPP

Viviana Otálora- Contratista GPP

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

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