

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO
Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA SA ESP



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
Bogotá, Junio de 2016

**EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE
DIBULLA S.A. E.S.P.**

ANÁLISIS AÑO 2015

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. E.S.P. (AGUAS DE DIBULLA S.A. E.S.P.) es una empresa constituida como sociedad anónima el 28 de mayo del 2010 e inició la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo a partir del 01 de febrero del 2011.

Tabla 1. Datos generales del prestador

RAZÓN SOCIAL	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. ESP
SIGLA	AGUAS DE DIBULLA S.A. ESP
NIT	900363408 – 3
FECHA DE CONSTITUCIÓN	28/05/2010
FECHA DE INICIO DE OPERACIONES	01/02/2011
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL	LORY LORENA BRITO MENDOZA
CARGO REPRESENTANTE LEGAL	GERENTE
SERVICIOS PRESTADOS	ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
MUNICIPIOS ATENDIDOS	DIBULLA
CLASIFICACIÓN	MÁS DE 2500 SUSCRIPTORES

Fuente: RUPS 2015.

La última actualización del RUPS realizada por la empresa fue en octubre del año 2015 y se encuentra rechazada.

Tabla 2. Indicadores de la prestación del servicio de acueducto año 2015

MUNICIPIO	SUSCRIPTORES* (1)		COBERTURA (2) (%)		CONTINUIDAD (HR/DÍA) (1)	COBERTURA MICROMEDICIÓN (%) (1)	IANC* (%) (3)	CALIDAD DE AGUA (3)	
	ACUE	ALC	ACU	ALC				IRCA (%)	RIESGO
DIBULLA	4.148	1.286	100	100	8,7	0	-	85,50	INVIABLE SANITARIAMENTE

Fuente: (1) visita junio de 2014, (2) Dane 2005 (3) SIVICAP 2014, *No se realiza la determinación del indicador

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1. ASPECTOS FINANCIEROS

El siguiente análisis de los aspectos financieros se hace con base en la información financiera provista por el prestador durante la visita de inspección y vigilancia realizada los días 26 al 27 de abril de 2016, debido a que la información financiera de los años

2014 y 2015 no ha sido reportada en SUI de acuerdo con lo establecido en la Resolución compilatoria SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

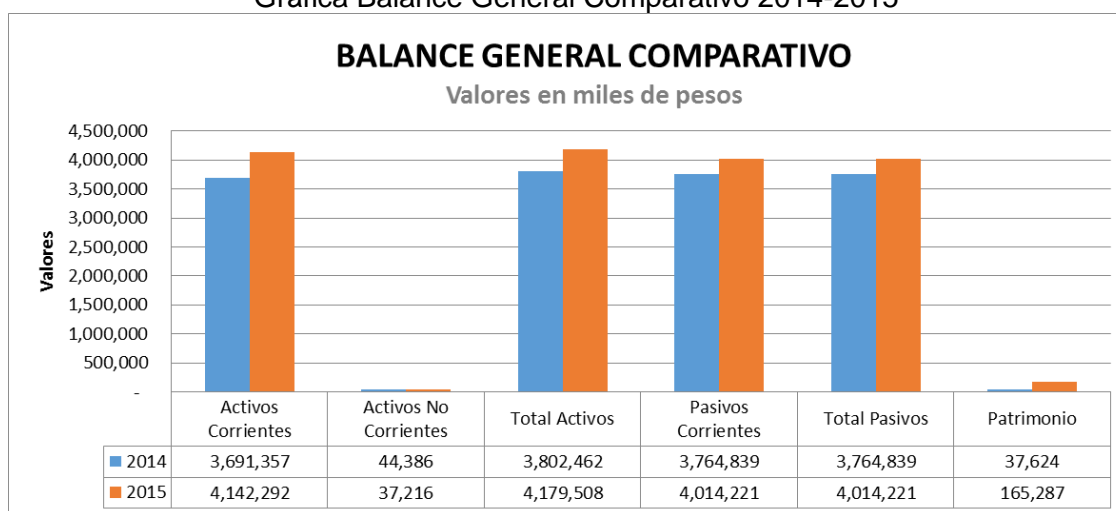
BALANCE GENERAL

Tabla 3. Balance General 2014-2015

CODIGO	DENOMINACION	2014	%	2015	%	Variación	% Var.
11	EFFECTIVO	167,966,613	4.42%	80,665,491	1.93%	(87,301,122)	-51.98%
14	DEUDORES	3,523,390,457	92.66%	4,061,626,841	97.18%	538,236,384	15.28%
1408	SERVICIOS PÚBLICOS	939,787,654	0.00%	1,712,274,377	40.97%	772,486,723	82.20%
1422	ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	-	0.00%	144,100	0.00%	144,100	0.00%
1470	OTROS DEUDORES	-	0.00%	2,786,366,891	66.67%	2,786,366,891	0.00%
1480	PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	-	0.00%	(437,158,527)	-10.46%	(437,158,527)	0.00%
AC	Total Activo Corriente	3,691,357,070	97.08%	4,142,292,332	99.11%	450,935,262	12.22%
16	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	44,385,699	1.17%	37,216,022	0.89%	(7,169,677)	-16.15%
19	OTROS ACTIVOS	66,719,607	1.75%	-	0.00%	(66,719,607)	-100.00%
1	Total Activos	3,802,462,376	100.00%	4,179,508,354	100.00%	377,045,978	9.92%
24	CUENTAS POR PAGAR	3,564,151,313	93.73%	3,676,409,383	87.96%	112,258,070	3.15%
25	OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	200,687,236	5.28%	337,811,644	8.08%	137,124,408	68.33%
PC	Total Pasivos Corrientes	3,764,838,549	99.01%	4,014,221,027	96.05%	249,382,478	6.62%
2	Total Pasivos	3,764,838,549	99.01%	4,014,221,027	96.05%	249,382,478	6.62%
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL	37,623,827	0.99%	165,287,327	3.95%	127,663,500	339.32%
3204	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	-	0.00%	37,500,000	0.90%	37,500,000	0.00%
3225	RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	-	0.00%	123,677,148	2.96%	123,677,148	0.00%
3230	RESULTADOS DEL EJERCICIO	(62,938,256)	-1.66%	4,110,179	0.10%	67,048,435	-106.53%
3	Total Patrimonio	37,623,827	0.99%	165,287,327	3.95%	127,663,500	339.32%
TPP	Total Pasivo y Patrimonio	3,802,462,376	100.00%	4,179,508,354	100.00%	377,045,978	9.92%

Fuente: Visita abril de 2016

Gráfica Balance General Comparativo 2014-2015



Fuente: Visita abril de 2016

Los activos en el 2015 registran un valor de \$4.179,5 millones de pesos lo cual respecto al 2014 representa un incremento de 9,92%. En cuanto a los activos corrientes estos tienen una participación de los activos totales del 99,18% y el de la subcuenta deudores una participación de 97,18%.

La elevada participación de la cuenta deudores, 97,18% de los activos, resalta la deficiente gestión de la cartera por parte del prestador, esto agregado a que con respecto al año anterior aumentó en 15,28%, pasando de \$3.523,3 millones de pesos en el 2014 a \$4.061,6 millones de pesos en el 2015.

Tabla 4. Deudores de Servicios

	2014	%	2015	%	Var.	Var. %
Servicio de Acueducto	419,831,698	45%	701,232,229	41%	281,400,531	67%
Servicio de Alcantarillado	22,786,740	2%	54,046,440	3%	31,259,700	137%
Servicios de Aseo	289,387,990	31%	591,432,101	35%	302,044,111	104%
Subsidio Servicio de Acueducto	119,554,100	13%	185,374,814	11%	65,820,714	55%
Subsidio Servicio de Alcantarillado	10,224,926	1%	15,310,772	1%	5,085,846	50%
Subsidio Servicio de Aseo	78,002,200	8%	164,878,021	10%	86,875,821	111%
Total	939,787,654	100%	1,712,274,377	100%	772,486,723	82%

Fuente: Visita abril de 2016

En cuanto a la cartera de servicios, esta presenta una situación aún más crítica debido a que registra una variación de 82% en 2015 con respecto al 2014 quedando en \$1.712,2 millones de pesos, y siendo la de mayor representación la de servicios de acueducto por \$701,2 millones de pesos.

En las notas a los estados financieros se informa que las cuentas por cobrar por concepto de subsidio, incluyen los valores de pendientes de pago por parte de la administración municipal por periodos de los años 2011 a 2015.

Los pasivos se presentan en su totalidad en los estados financieros como corrientes, los cuales registran valores de \$3.764,8 millones de pesos en 2014 y \$4.014,2 millones de pesos en 2015, lo que equivale a una variación de 6,62%. La participación de los pasivos con respecto a los activos es de 96,05% en el 2015, presentándose las cuentas por pagar como el rubro más importante por \$3.676,4 millones de pesos.

Es de resaltar en los pasivos el incremento de 68,33% de la cuenta "obligaciones laborales y de seguridad social integral", que pasó de \$200,6 millones en el 2014 a \$337,8 millones en el 2015.

El patrimonio en el 2015 presenta un incremento de 339,32% con respecto al 2014, ubicándose en \$165,2 millones de pesos, 3,95% del total de activos. Este incremento se debe principalmente a la cuenta "resultado de ejercicios anteriores" por \$123,6 millones de pesos, aunque si nos remitimos al resultado del ejercicio de 2014, registra una pérdida de \$62,9 millones de pesos.

Tabla 5. Estado de Resultados 2014-2015

CODIGO	DENOMINACION	2014	%	2015	%	Variación	% Var.
4	INGRESOS	1,016,746,139	100.00%	1,330,584,208	100.00%	313,838,069	30.87%
43	VENTA DE SERVICIOS	1,006,969,847	99.04%	1,330,584,208	100.00%	323,614,361	32.14%
4321	SERVICIO DE ACUEDUCTO	608,165,534	59.81%	604,194,527	45.41%	(3,971,007)	-0.65%
4322	SERVICIO DE ALCANTARILLADO	71,935,495	7.08%	67,618,817	5.08%	(4,316,678)	-6.00%
4323	SERVICIO DE ASEO	326,868,818	32.15%	655,471,645	49.26%	328,602,827	100.53%
4390	OTROS SERVICIOS	-	0.00%	3,299,219	0.25%	3,299,219	0.00%
6	COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	578,988,174	57.50%	657,824,091	49.44%	78,835,917	13.62%
63	COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	578,988,174	56.95%	657,824,091	49.44%	78,835,917	13.62%
UB		427,981,673	42.09%	672,760,117	50.56%	244,778,444	57.19%
5	GASTOS	500,696,221	49.24%	668,649,938	50.25%	167,953,717	33.54%
51	ADMINISTRACIÓN	280,501,939	27.59%	417,507,298	31.38%	137,005,359	48.84%
53	PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	220,194,282	21.66%	236,857,043	17.80%	16,662,761	7.57%
GO	Gastos Operacionales	500,696,221	49.24%	654,364,341	49.18%	153,668,120	30.69%
UO	Utilidad Operacional	(72,714,548)	-7.15%	18,395,776	1.38%	91,110,324	-125.30%
48	OTROS INGRESOS	9,776,292	0.96%	-	0.00%	(9,776,292)	-100.00%
58	OTROS GASTOS	-	0.00%	14,285,597	1.07%	14,285,597	0.00%
UN	Utilidad Neta	(62,938,256)	-6.19%	4,110,179	0.31%	67,048,435	-106.53%

Fuente: Visita abril de 2016

Gráfica Estado de Resultados 2014-2015



Fuente: Visita abril de 2016

Los ingresos del prestador en el 2015 son de \$1.330,5 millones de pesos, 30,87% mayores que en el 2014. En la totalidad de ingresos para 2015 por venta de servicios, los más representativos son el servicio de aseo con 49,25% y el de acueducto 45,41%.

El aumento de los ingresos está dado por el servicio de aseo que pasó de \$326,8 millones de pesos en 2014 a \$655,4 millones de pesos en el 2015, aunque este incremento no parece tener explicación debido a que no está sustentado con el aumento del número de suscriptores el cual solo pasó de tener 4145 usuarios en 2014 a 4170 en 2015, ni en una aclaración en las notas a los estados presentadas por el operador.

En cuanto los ingresos de acueducto y alcantarillado disminuyeron en 0,65% y 6% respectivamente, lo que contrasta con el incremento de suscriptores que fue de 0,4% en acueducto y 0,5% en alcantarillado.

Sin desagregación de los costos por servicio en el estado de resultados estos se presentan por \$657,8 millones de pesos en el 2015 y con un incremento con respecto 2014 de 13,62%, representando por lo tanto el 49,44% de los ingresos.

Los gastos que para el 2014 equivalen al 49,24% de los ingresos, y no considerando la situación financiera de la empresa, reportan un elevado incremento de 33,54% para 2015, el cual está dado fundamentalmente por el aumento de los gastos de administración en \$137 millones de pesos.

Finalmente, y considerando que el aumento de los ingresos fue de 30,87% la utilidad operacional en 2015 fue de \$18,3 millones de pesos, el 1,38% de margen, esto fue producto del aumento de 100,53% de los ingresos por servicio de aseo, ya que sin estos podría haberse presentado negativa como lo fue en 2014, el cual fue de menos \$72,7 millones de pesos, 7,15% de los ingresos. Con otros gastos por \$14,2 millones de pesos la utilidad del ejercicio quedó en \$4,1 millones de pesos, 0,31% de margen.

Indicadores Financieros

De Rentabilidad	Fórmula	2014	2015
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	-7.22%	1.38%
Margen de Utilidad Antes de Impuestos	$\frac{\text{Utilidad antes de impuestos} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	-1.67%	0.10%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	-6.25%	0.31%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	-1.91%	0.44%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	-193.27%	11.13%

En 2015 estos indicadores presentan mejoría con respecto al año anterior al pasar de márgenes negativos a positivos, aunque esto no significa que se presenten alentadores, como es el caso del margen neto de utilidad que es de solo 0,31% en 2015 y el rendimiento del activo de 0,44%.

De Liquidez	Fórmula	2014	2015
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0.98	1.03
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo	(73,481,479)	128,071,305
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Cartera}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0.04	0.02
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	1.01	1.04

En cuanto al indicador de Razón Corriente, este muestra que la empresa para 2015 cuenta con \$1,03 pesos de activos corrientes para pagar cada peso del pasivo lo cual da razón de una liquidez bastante ajustada. La Prueba Ácida, indicador bastante relevante para este operador debido a su deficiente gestión de cartera, nos dice que por \$100 pesos que debe la empresa, esta solo cuenta con \$2 pesos para cubrirla.

De Actividad	Fórmula	2014	2015
Numero de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} * 360}{\text{Ventas Netas}}$	335.98	463.27
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Días Cartera}}$	1.07	0.78

En 2015 el número de días que le toma a la empresa recuperar la cartera es de 463,27, lo cual equivale a una rotación en el año de tan solo 0,78 veces. Para 2014 estos indicadores no se pudieron determinar por no contarse con la cuentas por cobrar de servicios públicos.

EBITDA	147,479,734	255,252,819
Margen EBITDA	14.51%	19.18%
Coefficiente Operacional	107.22%	98.62%

El EBITDA para el año 2015 es de \$255,2 millones de pesos, lo que da como margen respecto a los ingresos de 19,18%. En relación con el margen neto de utilidad el EBITDA se presenta con un margen mucho mayor por la considerable deducción que no le aplica

de la cuenta Provisión, Agotamiento, Depreciación y Amortización los cuales representan el 17,8% de los ingresos.

2.2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Teniendo en cuenta que la empresa no ha reportado la información de personal por categoría de empleo al SUI, a continuación se muestra la composición de la planta de personal de acuerdo a la información suministrada por la empresa en visita de abril de 2016.

Tabla 6. Planta de personal

DETALLE	NÚMERO	TIPO DE CONTRATACIÓN	CLASIFICACIÓN
Administrativos	7	Contrato Laboral a término Fijo	Administrativo
Acueducto y Alcantarillado	13	Contrato Laboral a término Fijo	Operativo
Aseo	11	Contrato Laboral a término Fijo	Operativo
Trabajo Social	1	Orden de Prestación de servicios	Administrativo
Auxiliar Administrativa (Financiera)	1	Orden de Prestación de servicios	Administrativo
Servicios Generales	1	Orden de Prestación de servicios	Administrativo
Química	1	Contrato de Servicios	Operativo
Apoyo a la Gestión Operativa	1	Orden de Prestación de servicios	Operativo
Apoyo a la Gestión Operativa	1	Contrato de Servicios	Operativo

Fuente: Visita abril de 2016

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3.1. SISTEMA DE ACUEDUCTO

A continuación se presenta la información correspondiente a la conformación de los sistemas de acueducto operados por la empresa de acuerdo a lo observado durante la visita realizado del 26 al 27 de abril de 2016.

La empresa cuenta con 4 sistemas de acueducto y la prestación del servicio se realiza en 5 corregimientos, 3 veredas y la cabecera municipal de Dibulla, los cuales se mencionan y describen a continuación:

- *Sistema Acueducto Regional:* abastece a la cabecera municipal de Dibulla y a los Corregimientos de La Punta de los Remedios y Las Flores, las Veredas Campana Santa Rita de la Sierra y Santa Rita de Jerez.
- *Sistema Acueducto Mingueo:* abastece el Corregimiento Mingueo
- *Sistema Acueducto Río Ancho:* abastece el Corregimiento Río Ancho
- *Sistema Acueducto Palomino:* abastece el Corregimiento Palomino

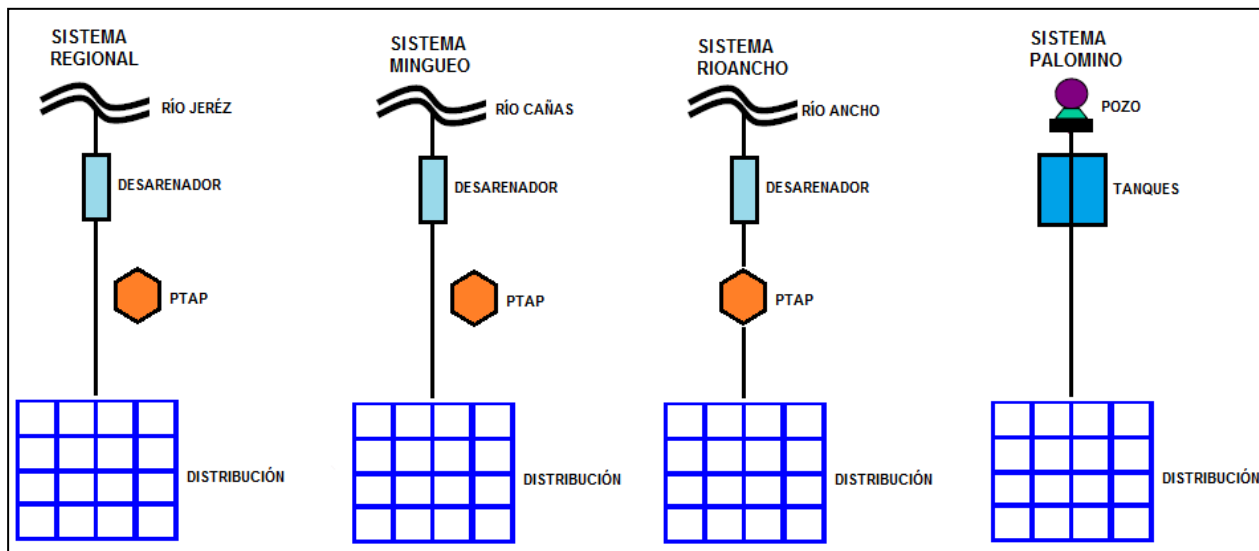


Figura 1. Esquema de sistemas de acueducto

SISTEMA DE ACUEDUCTO REGIONAL

La bocatoma en el río Jerez es lateral y tiene un canal artesanal con piedras para que el agua ingrese a la captación, pues la infraestructura del dique se encuentra destruida y no garantiza el nivel de agua necesario para que el agua ingrese al sistema y las válvulas de operación no funcionan de acuerdo a lo evidenciado en la visita mencionada.

No se realiza medición del volumen o caudal del agua captada (macromedición) por lo cual se desconoce el volumen de agua que ingresa al sistema de acueducto, lo cual no está acorde con lo establecido en el artículo 86 de la Resolución MDE 1096 de 2000 modificado por el artículo 1 de la Resolución MADT 668 de 2003.

El agua captada pasa al desarenador de concreto localizado a 600m de la captación, se observó en la visita mencionada que a la salida del desarenador se aplica cloro líquido y posteriormente, es distribuida a los usuarios del sistema, lo cual contradice lo establecido en la Resolución MDE 1096 del 2000 que en el artículo 115 establece que *“(...) Para la desinfección por cloración, deben emplearse tanques de contacto en todos los niveles de complejidad. El tanque debe proporcionar el tiempo de contacto necesario que garantiza la desinfección del agua.”*

Se evidenció durante la visita que la Planta de Tratamiento de Agua Potable - PTAP no se encuentra operativa pues, de acuerdo a lo informado por la empresa, los lechos de los filtros están dañados y el bajo caudal de agua que ingresaría a la planta no permitiría la operación de la misma, es decir, que el agua captada no ingresa a la PTAP, por lo cual la empresa distribuye agua sin potabilizar a los suscriptores.

SISTEMA DE ACUEDUCTO MINGUEO

Durante la visita la captación en el río Cañas se evidenció que la misma es de fondo, presenta daños estructurales en el canal de captación, y la válvula de operación de la bocatoma no funciona, posteriormente el agua captada pasa por el desarenador y directamente se distribuye a los suscriptores, por lo que se suministra agua sin potabilizar a los usuarios de este sistema.

No se realiza medición del volumen o caudal del agua captada (macromedición) por lo cual se desconoce el volumen de agua que ingresa al sistema de acueducto, lo cual no está acorde con lo establecido en el artículo 86 de la Resolución MDE 1096 de 2000 modificado por el artículo 1 de la Resolución MADT 668 de 2003.

SISTEMA DE ACUEDUCTO RIOANCHO

La PTAP se abastece del río Ancho y durante la visita se observó que no se realizan los procesos de floculación, coagulación ni sedimentación pues no se estaba realizando la aplicación de coagulante, la desinfección se realiza dos veces por día de manera manual con cloro líquido en los tanques a la salida de la planta.

No se realizan Ensayos de Jarras durante el procedimiento, y solamente se realiza la prueba de cloro residual, lo cual contradice lo establecido en la Resolución MDE 1096 del 2000 que en el artículo 108 establece que *“(...) El Ensayo de jarras es obligatorio para cualquier nivel de complejidad, no solamente en los estudios de tratabilidad del proceso de diseño, sino también diariamente, durante la operación normal de la planta, y cada vez que se presenten cambios en la calidad del agua cruda.”*

No se encuentra en operación el sistema de desinfección MIOX pues la planta no cuenta con fluido eléctrico y no se cuenta con sistema de respaldo como alternativa. No se cuenta con sistema para tratamiento de los lodos generados durante la potabilización del agua y los mismos son vertidos directamente al río y no cuenta con permiso de vertimiento para estos lodos, lo cual contradice lo establecido en el artículo 119 de la Resolución MDE 1096 del 2000.

No se realiza medición del volumen o caudal del agua captada, ni a la salida de la planta (macromedición) por lo cual se desconoce el volumen de agua que ingresa al sistema de acueducto, lo cual no está acorde con lo establecido en el artículo 86 de la Resolución MDE 1096 de 2000 modificado por el artículo 1 de la Resolución MADT 668 de 2003.

SISTEMA DE ACUEDUCTO PALOMINO

La captación se realiza en pozo y se bombea a dos tanques desde los cuales se distribuye el agua por gravedad, durante la visita el sistema de desinfección MIOX no se encontraba en funcionamiento por daño en una de las mangueras, y se observó que se suministra agua sin potabilizar a los usuarios de este sistema.

No se realiza medición del volumen o caudal del agua captada (macromedición) por lo cual se desconoce el volumen de agua que ingresa al sistema de acueducto, lo cual no está acorde con lo establecido en el artículo 86 de la Resolución MDE 1096 de 2000 modificado por el artículo 1 de la Resolución MADT 668 de 2003.

Tabla 1. Información fuentes superficiales

NOMBRE DE LA FUENTE	TIPO DE FUENTE	ENTIDAD QUE EXPIDIÓ LA CONCESIÓN	FECHA INICIAL DE LA AUTORIZACIÓN	FECHA FINAL DE LA AUTORIZACIÓN	CAUDAL ADJUDICADO (L/S)
Río Jeréz	Superficial	CORPOGUAJIRA	2011	Indefinido	41,73
Río Cañas	Superficial	CORPOGUAJIRA	2011	Indefinido	33,81
Río Ancho	Superficial	CORPOGUAJIRA	2011	2021	8,00
Cuenca del Palomino	Subterránea	CORPOGUAJIRA	2011	2016	3,00*

Fuente: Visita junio de 2016;* Régimen de captación de 12 h/d

3.1.1. INDICADORES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

ÍNDICE DE RIESGO PARA LA CALIDAD DEL AGUA - IRCA

De acuerdo con lo reportado por la autoridad sanitaria al SIVICAP para los meses de enero a diciembre del año 2015, y remitida por el Instituto Nacional de Salud – INS a esta Superintendencia mediante el enlace SUI-SIVICAP, se presentan los Índices de Riesgo para la Calidad del Agua – IRCA, para el agua suministrada por EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE DIBULLA S.A. E.S.P. a la cabecera municipal de Dibulla:

Tabla 7. IRCA 2015 (%)

MUNICIPIO	IRCA mensuales 2015 (%)												IRCA %	NIVEL DE RIESGO	MESES	NUMERO DE MUESTRAS
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
DIBULLA	N.R	N.R	N.R	N.R	N.R	N.R	80,95	68,61	91,30	96,51	79,22	N.R	85,50	INVIABLE SANITARIAMENTE	5	23

Fuente: SIVICAP 2015 *NR: no reporta dato.

Para la población de Dibulla, el promedio parcial del año 2015 del Índice de Riesgo para la Calidad el Agua – IRCA señala un promedio de 85,5%, clasificada como agua con nivel de riesgo INVIABLE SANITARIAMENTE, es decir, no apta para consumo humano de acuerdo a lo establecido en la Resolución MPS-MAVDT 2115 de 2007.

Los anteriores resultados se presentan solamente para la cabecera municipal de Dibulla que se abastece del Sistema de Acueducto Regional, pues la Secretaria Departamental de Salud de La Guajira no realiza toma de muestras de vigilancia para la calidad del agua en la zona rural en donde presta la empresa.

Sobre los puntos de muestreo para la vigilancia de la calidad del agua, la empresa no cuenta con la actualización del acta de concertación de los puntos de muestreo, cuenta con una carta de solicitud a la autoridad sanitaria para la realización de la actualización sin recibir respuesta de dicha autoridad.

La empresa informó que los puntos concertados en el acta del 2012 se encuentran materializados parcialmente y requieren de adecuaciones para el recibo de los mismos por parte de la autoridad sanitaria lo cual contradice el artículo 6 de la Resolución MPS-MAVDT 811 del 2008.

El acta de materialización con la que cuenta la empresa presenta recomendaciones para adecuación de los puntos, por lo cual, la autoridad sanitaria informó que posterior a esas adecuaciones se firmará el acta final de recibo a conformidad de los puntos de muestreo.

De acuerdo con lo antes mencionado, la empresa no cuenta con el acta final de recibo a conformidad de los puntos de muestreo de la calidad de agua para consumo humano como lo establece la Resolución MPS-MAVDT 811 de 2008.

COBERTURA

Para calcular las coberturas de estos servicios públicos domiciliarios, los entes territoriales realizan un reporte al Sistema Único de Información –SUI a esta Superintendencia mediante el diligenciamiento del Reporte de Estratificación y Coberturas – REC, por lo tanto, la cobertura es entendida como la relación entre los predios residenciales que tienen servicio y el total de los predios residenciales, expresada en porcentaje. De acuerdo con lo anterior, las coberturas estimadas para ambos servicios teniendo en cuenta el último reporte de información realizado por los entes territoriales es de 100% para zona urbana y rural.

ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA - IANC

De acuerdo a lo evidenciado durante la visita mencionada, los sistemas de acueducto no cuentan con macromedición de caudales captados en las bocatomas ni de caudales tratados ni distribuidos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 86 de la Resolución MDE 1096 de 2000 modificado por el artículo 1 de la Resolución MADT 668 de 2003.

Respecto de la micromedición, la empresa informó en la visita que la cobertura de micromedición efectiva es del 0%, que el Sistema de Acueducto Regional tiene instalados 1.309 micromedidores y el de Mingueo 1.100 micromedidores, de los cuales ninguno está en funcionamiento debido a que se presta el servicio con agua cruda lo que genera taponamiento de los mismos y no se realiza lectura de medición de dichos aparatos, lo cual contradice lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, la empresa no cuenta con la información necesaria para la determinación del IANC, por tanto se desconocen los volúmenes de agua que entran y salen de cada sistema y no se puede realizar un balance hidráulico que permita la optimización y la gestión eficiente del recurso hídrico.

CONTINUIDAD

De acuerdo a la información suministrada por la empresa durante la visita mencionada, el índice de Continuidad calculado para cada sistema de acueducto de acuerdo con la metodología establecida en la Resolución MPS-MAVDT 2115 de 2007, se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 8. Índice de Continuidad

SISTEMA DE ACUEDUCTO	MUNICIPIO/ CENTRO POBLADO	POBLACION SERVIDA Ps	HORAS DE SERVICIO (Nhs)	$\Sigma(Nhs*Ps)$	ÍNDICE DE CONTINUIDAD Horas/día	CLASIFICACIÓN RESOLUCIÓN MPS-MAVDT 2115 DE 2007
REGIONAL	DIBULLA	864	144	124.416	4,7	INSUFICIENTE
	LA PUNTA	440	360	158.400	11,8	NO SATISFACTORIO

SISTEMA DE ACUEDUCTO	MUNICIPIO/CENTRO POBLADO	POBLACION SERVIDA Ps	HORAS DE SERVICIO (Nhs)	$\Sigma(Nhs*Ps)$	ÍNDICE DE CONTINUIDAD Horas/día	CLASIFICACIÓN RESOLUCIÓN MPS-MAVDT 2115 DE 2007
RIOANCHO	RIO ANCHO	239	720	172.080	23,7	CONTINUO
PALOMINO	PALOMINO	579	240	138.960	7,9	INSUFICIENTE
MINGUEO	MINGUEO	1.242	240	298.080	7,9	INSUFICIENTE
TOTAL		3364	-	891.936	8,7	INSUFICIENTE

Fuente: visita abril de 2016

El índice de continuidad calculado para la empresa es de 8,7 horas/día para el mes de marzo de 2016, el cual es considerado insuficiente en la resolución mencionada.

3.2. SISTEMA DE ALCANTARILLADO

El casco urbano del municipio de Dibulla cuenta con un sistema de alcantarillado diseñado como tipo sanitario, sin embargo, por presentarse en algunos sectores conexiones erradas, el drenaje pluvial opera como un sistema de tipo combinado y tiene una cobertura del servicio de alcantarillado del 100%.

El sistema opera mediante un conjunto de cuencas independientes por gravedad, una en sentido norte – sur y la otra en dirección oriente – occidente cuyo caudal general es bombeado por dos bombas a la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR. La planta cuenta con dos lagunas en paralelo, una anaerobia y la siguiente una laguna facultativa. Posterior al tratamiento en la planta se vierte el caudal tratado al Río Jerez, el cual posteriormente descarga al Mar Caribe. La empresa no realiza caracterización de los efluentes de la planta, por lo cual se desconoce el nivel de remoción de la planta.

El permiso de vertimientos fue otorgado por CORPOGUAJIRA mediante Resolución 1215 del 2007, por un término de 10 años.

Tabla 2. Cuerpos Receptores

MUNICIPIO	TIPO DE CUERPO RECEPTOR	NOMBRE CUERPO RECEPTOR	ENTIDAD QUE EXPIDIÓ EL PERMISO	FECHA INICIAL PERMISO	FECHA FINAL PERMISO	POSEE TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS
Dibulla	Río	Río Jerez	CORPOGUAJIRA	2007	2017	Si

Fuente: Visita abril de 2016

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1. FACTURACIÓN

La información referente a la facturación para el periodo de análisis no se encuentra cargada por el operador al SUI según consulta del día 18 de mayo de 2016. Si bien es cierto que el operador en la visita entrega archivos formatos PDF de la facturación, subsidios y contribuciones, estos no se presentan con claridad y parecen presentar inconsistencias entre sí. A continuación se presenta extracciones de la información presentada por el operador en la visita.

Tabla 9. Facturación vs Recaudo de Venta de Servicios

CONCEPTO	SERVICIO	2014	2015
Recaudo (\$)	Acueducto	69.591.462	54.438.677
	Alcantarillado	9.137.558	7.683.680
Facturación (\$)	Acueducto	724.145.125	640.486.300
	Alcantarillado	85.898.020	76.647.240
% recaudado de la facturación	Acueducto	9,61%	8,50%
	Alcantarillado	10,64%	10,02%

Fuente: Visita abril de 2016

La facturación en 2014 de acueducto y alcantarillado en 2015 es de \$62.1 millones de pesos la cual disminuye con respecto al 2014 en 21%. En cuanto al recaudo este representa solo 8,5% de la facturación el servicio de acueducto en 2015 y el servicio de alcantarillado el 10,02%, lo cual indica que la empresa tiene deficiencias en este aspecto.

Asimismo, en la información entregada en la visita se encuentran diferencias en el reporte de subsidios cobrados con el de facturación por \$60,7 millones de pesos en el 2015 como se ve en el cuadro a continuación.

Tabla 10. Subsidios cobrados vs Subsidios Facturados

SUBSIDIOS COBRADOS 2015	SUBSIDIOS FACTURADOS 2015	SUBSIDIOS COBRADOS – SUBSIDIOS FACTURADOS
\$772,636,872	\$711,872,158	\$60,764,714

Fuente: Visita abril de 2016

A continuación se hace la verificación del cumplimiento de la Cláusula 17. Contenido Mínimo de las Facturas establecido en el Artículo 10 de la resolución CRA 375 de 2006:

Contenido	Cumplimiento
1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.	Cumple.
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.	Cumple.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	Cumple
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.	Cumple.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	Cumple.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	Solo se observa cargo fijo. No cumple
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	No cumple.
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	Cumple
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.	No cumple.
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	No cumple.
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.	Cumple.
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	No se observa información de suspensión en

Contenido	Cumplimiento
	las muestras revisadas.
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.

AGUAS DE DIBULLA S.A. E.S.P.

Nombre de Usuario: **EDIMIS REDONDO PACHECO**
 Dirección: **CALLE 6 No. 5 - 15**

Suscripción: **52** Clase de Servicio: **RESIDENCIAL** Estrato: **3 ESTRATO BAJO** Zona / Barrio: **EL PERU** Ref. Catastral:

Período: **Marzo** Desde: **01/03/2016 0.000** Hasta: **31/03/2016 0.000** Círculo: **1.00**

Factura No.: **217073** Fecha de Factura: **14/04/2016** Ruta: **RUTA DIBULLA 1** Diámetro: **1/2 PULGADA** Tarifa: Documento de Cobro: **219646**

CONSUMO ULTIMOS 6 MESES

Períodos Deuda: **1** Consumo: **0,00**
 Fecha Ultimo Pago: **/ /** Consumo Promedio: **0,00**
 Valor Ultimo Pago: **89.610,00** Tasa Interés de Mora: **0,5**

Pago sin Recargo Hasta: **30/04/2016** Pago con Recargo Hasta: **30/04/2016**

LIQUIDACION CONSUMO ACUEDUCTO

RANGO EN M	CONSUMO	TARIFA M	VALOR	USO	TARIFA M	VALOR
00-20 Básico	0,00	0,00	0,00	0,00	5.500,00	0,00
21-40 Complementario	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sumatorio más de 40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

LIQUIDACION DE SERVICIOS

CONCEPTO	FACTURADO DEL PERIODO	DEUDA ANTERIORES	INTERESES MORA	CUOTA ENAJENADA	INTERESES DE FINANCIACION	SUBSIDIO	APORTE	SALDOS A FAVOR	I.V.A
CARGO FIJO ACUEDUCTO	13.750,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.062,00	0,00	0,00	0,00
CONSUMO ACUEDUCTO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CARGO FIJO ALCANTARILLADO	5.500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	825,00	0,00	0,00	0,00
SERVICIO ALCANTARILLADO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TARIFA DE ASEO	16.050,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.408,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	35.300,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.295,00	0,00	0,00	0,00

Saldo Anterior: **0** Saldo Financiado: **0,00**

GRACIAS POR SU PAGO OPORTUNO

Esta Factura podrá ser cobrada Efectivamente o bien ejerciendo la Jurisdicción Coactiva según Artículo 130 de la Ley 142 de 1994

TOTAL MES: **\$30,005** TOTAL FACTURA: **\$30,005**

SUSCRIPCION: **52** NOMBRE: **EDIMIS REDONDO PACHECO** DOCUMENTO DE COBRO: **219646** PERIODO: **Marzo** VENICE: **30/04/2016**

AGUAS DE DIBULLA S.A. E.S.P.

VALOR MES: **\$30,005**

TOTAL FACTURA: **\$30,005**

Imagen 1. Ejemplo Factura Fuente: Visita abril de 2016

4.2. SUSCRITORES

Tabla 11. Suscriptores a diciembre de 2014-2015

ESTRATO	ACUEDUCTO					ALCANTARILLADO				
	2014	2015	%	Var.	Var. %	2014	2015	%	Var.	Var. %
Estrato 1	3,033	3,043	73%	10	0%	762	768	60%	6	1%
Estrato 2	973	968	23%	-5	-1%	460	449	35%	-11	-2%
Estrato 3	83	93	2%	10	12%	42	52	4%	10	24%
Oficial	33	34	1%	1	3%	14	14	1%	0	0%
Comercial	6	9	0%	3	50%	-	1	0%	1	-
Especial 1	2		0%	-2	-100%	2	1	0%	-1	-50%
Especial 2			0%	0	-			0%	0	-
Especial 3			0%	0	-			0%	0	-
Especial 4		1	0%	1	-		1	0%	1	-

ESTRATO	ACUEDUCTO					ALCANTARILLADO				
	2014	2015	%	Var.	Var. %	2014	2015	%	Var.	Var. %
Total	4,130	4,148	100%	18	0.4%	1,280	1,286	100%	6	0.5%

Fuente: Visita abril de 2016

Según información provista en la visita al prestador, el número suscriptores de la empresa para los servicios de acueducto y alcantarillado en el 2015 es de 4.148 y 1.286 respectivamente. Los estratos con mayor participación del total de suscriptores son el 1 y 2, que para el caso del servicio de acueducto es de 73% y 23%, y para el servicio alcantarillado es de 60% y 35%.

4.3. PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Con base en la información de peticiones y reclamos provistos por el prestador en la visita se presenta el siguiente análisis:

Tabla 12. PQR 2014-2015

	2014	%	2015	%	Var.	%Var.
ACUEDUCTO	132	87%	124	90%	-8	-6%
RECLAMACIONES	128	97%	84	68%	-44	-34%
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD	70	55%	52	62%	-18	-26%
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	11	9%	12	14%	1	9%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	8	6%	8	10%	0	0%
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA		0%	5	6%	5	-
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	3	2%	2	2%	-1	-33%
OTROS		0%	1	1%	1	-
POR ACTOS DE SUSPENSION, CORTE, RECONEXION Y REINSTALACION	1	1%	1	1%	0	0%
COBRO MULTIPLE	1	1%	1	1%	0	0%
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CALIDAD	4	3%	1	1%	-3	-75%
DIRECCION INCORRECTA		0%	1	1%	1	-
SOLIDARIDAD	1	1%		0%	-1	-100%
PAGO SIN ABONO A LA CUENTA	5	4%		0%	-5	-100%
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	9	7%		0%	-9	-100%
CONEXIÓN	1	1%		0%	-1	-100%
TARIFA COBRADA	1	1%		0%	-1	-100%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD EN LA FACTURA	2	2%		0%	-2	-100%
ESTRATO	11	9%		0%	-11	-100%
PETICIONES	4	3%	40	32%	36	900%
CAMBIO DE DATOS BASICOS	2	50%	27	68%	25	1250%
ESTRATO		0%	7	18%	7	-
SOLICITUD DE SERVICIOS	2	50%	3	8%	1	50%
SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO		0%	2	5%	2	-
OTROS		0%	1	3%	1	-
ALCANTARILLADO	20	13%	14	10%	-6	-30%
RECLAMACIONES	16	80%	7	50%	-9	-56%
FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CALIDAD	4	25%	3	43%	-1	-25%
CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	6	38%	3	43%	-3	-50%
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	1	6%	1	14%	0	0%
PAGO SIN ABONO A LA CUENTA	1	6%		0%	-1	-100%
SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO	2	13%		0%	-2	-100%
CAMBIO DE DATOS BASICOS	1	6%		0%	-1	-100%
ENTREGA Y OPORTUNIDAD EN LA FACTURA	1	6%		0%	-1	-100%
PETICIONES	4	20%	7	50%	3	75%
SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO	3	75%	4	57%	1	33%
CAMBIO DE DATOS BASICOS		0%	2	29%	2	-
OTROS		0%	1	14%	1	-
SOLICITUD DE SERVICIOS	1	25%		0%	-1	-100%
TOTAL	152	100%	138	100%	-14	-9%

Fuente: Visita abril de 2016

En 2015 el servicio de acueducto presenta un total de 84 reclamaciones y 40 peticiones. La primera causa de reclamación es por la "Falla en la prestación del servicio" que representa el 68% del total y disminuyó con respecto al año anterior en 26%. La segunda causa de reclamaciones es por "Cobros por Servicios No Prestados" la cual representa el 14% y aumentó en 9%.

Las peticiones de acueducto presentan una fuerte variación al pasar de 4 en 2014 a 40 en el 2015, lo cual se dio principalmente por el aumento de la causal “Cambio de datos Básicos” que pasó de 2 a 27 reclamaciones.

En el servicio de alcantarillado en el 2015 las reclamaciones y las peticiones fueron de 7. Las causales con más reclamaciones fueron “Falla en la Prestación del Servicio por Calidad” y “Condiciones de Seguridad o Riesgo” con 3 cada uno. En cuanto a las peticiones de alcantarillado la causal fue “Suspensión por Mutuo Acuerdo” con 4.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La clasificación del prestador es de Nivel de Riesgo III, según como lo establece el Artículo 26 de la Resolución CRA 315 de 11 de febrero 2005.

“Las personas prestadoras que no reporten la información de que trata la presente resolución al Sistema Único de Información, SUI, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, se clasificarán en el Nivel de Riesgo III.”

Informe de Revisoría Fiscal

A continuación se extraen algunos puntos del informe de revisoría fiscal de 2015 que se consideran pertinentes mencionar en evaluación integral:

- Hasta la fecha se presenta una deuda vencida correspondiente a la declaración de retención en la fuente en el periodo 6 de 2006.
- De acuerdo a lo establecido en el artículo 641 de del estatuto tributario las personas o entidades obligadas a declarar, que no presenten las declaraciones tributarias en el periodo correspondiente deberán asumir una sanción por extemporaneidad, luego de revisado los respectivos comprobantes donde se elaboran las retenciones en la fuente hasta la fecha la empresa Aguas de Dibulla no ha presentado la declaración de los periodos 4, 5, 6, 7, 9, 10 del año 2015.
- Se presentan inconvenientes con el software contable ya que no permite realizar las operaciones necesarias para tener una contabilidad confiable, en tiempo real y los informes necesarios para poder emitir la información requerida por los entes de control inspección y vigilancia.
- Las cuentas de cartera no se encuentran provisionadas. La importancia que tiene la provisión de cartera, radica principalmente en que permite depurar lo que la empresa en realidad tiene. Permite determinar con exactitud qué es lo que la empresa efectivamente puede recuperar; y la parte que no se pueda cobrar, se lleva como un gasto, lo cual afecta directamente los resultados del ejercicio, es decir, disminuye la utilidad en el valor que los clientes no pagan, que es el valor provisionado. Si no se hiciera la respectiva provisión de cartera, los estados financieros mostrarían unos valores irreales, jamás se podrán cobrar, por lo que se estaría presentando una información contable inexacta, se estaría mostrando algo de que la empresa nunca podría disponer.

Del informe de revisoría se concluye que la presenta problemas de confiabilidad en la información contable, no hace una adecuada provisión de cartera y se encuentra pendiente de atender obligaciones tributarias.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

El prestador tiene pendiente el reporte de 1.795 formatos o formularios al SUI que equivalen al 67% del total de la información solicitada mediante Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 13. Estado de reporte de información al SUI.

AÑO	NÚMERO DE REPORTE PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTE RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2011	247	272	52 %
2012	309	269	46 %
2013	328	217	39 %
2014	386	70	15 %
2015	398	65	14 %
2016	127	0	0 %
TOTAL	1.795	893	33 %

Fuente: SUI 2016

De la tabla anterior se evidencia que el prestador no ha realizado un solo reporte de información para el año 2016, lo cual impide a esta superintendencia realizar las acciones de vigilancia y control, por lo que se hace un llamado al cumplimiento de sus deberes legales, realizando el reporte de información faltante de manera inmediata, sin perjuicio de las acciones a que haya lugar en ejercicio de las facultades de esta entidad.

7. ACCIONES DE LA SSPD

Durante el 2015 se ha continuado con el seguimiento especial al cumplimiento del fallo de Tutela 4-090-40-89-001-2013-00095-00¹ del 28 de noviembre de 2013, el cual ordenó el suministro de agua potable en el municipio de Dibulla y ordenó a esta Superintendencia realizar el acompañamiento respectivo, por lo que se realizó una mesa de trabajo el 9 de junio de 2015 en la ciudad de Riohacha en compañía de la Gobernación de La Guajira, la Alcaldía de Dibulla y la empresa, en la cual se evidenció el incumplimiento de los compromisos adquiridos por las partes en mesas de trabajo anteriores.

El 31 de julio de 2015 esta Superintendencia realizó una mesa técnica en la ciudad de Riohacha con las empresas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y representantes de las alcaldías municipales del departamento, en la cual se expuso la problemática de la prestación de los servicios atendidos por la empresa y se requirió realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento a la normatividad vigente.

El día 25 de abril de 2016 se realizó una mesa de trabajo con representantes de la Secretaria Departamental de Salud de La Guajira en la ciudad de Riohacha en la cual se planteó por parte de esta entidad las dificultades y deficiencias evidenciadas en el procedimiento de muestreo para la vigilancia de la calidad del agua.

Los días 26 y 27 de abril de 2016 se realizó visita de inspección y vigilancia para verificar aspectos administrativos, comerciales, tarifarios, financieros y técnicos operativos,

¹ IMPETRADA POR LA PROCURADORA 12 JUDICIAL II AMBIENTAL DE RIOHACHA CONTRA MUNICIPIO DE DIBULLA Y LA EMREPSA AGUAS DE DIBULLA.

relacionados con la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Dibulla, en donde se evidenciaron deficiencias en la prestación del servicio de acueducto en cuanto a la calidad del agua distribuida en los sistemas de acueducto que opera la empresa, en la medición de los consumos, en la facturación de los servicios, en la continuidad del servicio, entre otras.

Se realizó informe de gestión a la empresa la cual fue publicada en la página web de la Superintendencia en el mes de julio de 2015, las cuales podrán ser consultadas en la siguiente URL :<http://www.superservicios.gov.co/Acueducto-Alcantarillado-Aseo/Acueducto-y-alcantarillado/Informes-de-gestion/Departamento-de-La-Guajira>

Como acción de control la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo abrió investigación administrativa formal No.2014440350600002E en contra de la empresa la cual fue sancionada con multa de \$34.000.000 mediante Resolución SSPD 20154400005285, y cuyo recurso de reposición interpuesto por la empresa fue resuelto mediante Resolución SSPD 20164400004705 modificando el monto de la sanción a \$12.000.000.

También, la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo abrió investigación administrativa formal 2014440350600025E, la cual, en la actualidad se encuentra en etapa de descargos.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El prestador tiene un bajo nivel de reporte de información al SUI con solo el 33% del total de los formatos y formularios habilitados contradiciendo lo establecido en la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, lo que no permite a esta superintendencia realizar las actividades de vigilancia y control a la empresa.
- La infraestructura que componen los sistemas de acueducto se encuentran en malas condiciones y no permiten captar y tratar de manera adecuada el agua para el suministro a los usuarios, lo cual, genera que los indicadores de prestación como el IRCA, el Índice de Continuidad, la cobertura de micromedición efectiva sean muy deficientes afectando la calidad de la prestación del servicio de acueducto.
- La empresa no realiza medición de los volúmenes captados ni distribuidos lo cual contradice lo establecido en el artículo 86 de la Resolución MDE 1096 de 2000 del modificado por el artículo 1 de la Resolución MADT 668 de 2003 y por lo tanto no puede determinar el IANC ni realizar una gestión eficiente del recurso hídrico que la empresa dispone para la prestación del servicio de acueducto.
- La elevada participación de la cuenta deudores (97,18%) en los activos, resalta la deficiente gestión de la cartera por parte del prestador, además que la empresa no cuenta con liquidez para afrontar sus obligaciones, como lo revela el indicador de prueba ácida en 2015 que fue de 0,02, lo cual hace crítica la operación de la empresa en el sentido de puede entrar a generar incumplimientos en sus proveedores y por ende un momento dado poner en riesgo la prestación de los servicios.
- El porcentaje de recaudo con respecto a la facturación para 2015 se presentan bastante bajo en 2015 (8,5% para acueducto y 10,02% para alcantarillado) lo cual

pone más en evidencia los problemas de liquidez por los cuales a traviesa la empresa.

- En el análisis de los reportes de facturación dados por el operador en la visita de abril de 2016 se encuentran inconsistencias en sus diferentes reportes en cuanto a los subsidios y contribuciones por lo tanto se evidencia deficiencias en la calidad de la información del prestador dada en la visita.
- En revisión a las facturas emitidas por el prestador se constata que no se da cumplimiento al contenido mínimo establecido en la Resolución CRA 375 de 2006 10 de la resolución CRA 375 de 2006.

Proyectó: Laura Marcela Ruiz - Profesional Especializado Grupo de Reacción Inmediata DTGAA
Juan Manuel Sepúlveda – Contratista Grupo de Evaluación Integral DTGAA

Revisó: Germán A. García – Contratista Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado