

EVALUACIÓN INTEGRAL

SERVICIUAD E.S.P.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
Bogotá, Octubre de 2014**

SERVICIUDAD E.S.P.

ANALISIS AÑO 2013

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

SERVICIUDAD E.S.P. Según el Registro Único de Prestadores más reciente, presta los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo únicamente en el municipio de Dosquebradas del departamento de Risaralda.

Tabla No.1 Datos Generales del Prestador

ID Empresa	730
Razón Social	SERVICIUDAD E.S.P.
Nit	816001609 - 1
Fecha de registro en RUPS por cambio de razón social	26/05/2006
Fecha de Constitución	27/12/1996
Fecha de inicio de Operaciones	17/01/1997
Nombre Representante Legal	CARLOS ANDRES VEGA ORTIZ
Cargo Representante Legal	GERENTE
Fecha de Posesión Representante Legal	11/01/2012
Total Servicios Prestados	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Municipios atendidos	Dosquebradas- Risaralda
Clasificación	Mas de 2500 suscriptores
Estado de la Certificación del Municipio en el SGP	Certificado

Fuente: RUPS radicado SSDP 20141730312686 26/05/2006

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Aspectos Financieros

El prestador SERVICIUDAD E.S.P. realizó el cargue de la información financiera – plan de cuentas el 02 de Abril de 2014, y las notas a los estados financieros el 29 de Julio de 2014 cumpliendo parcialmente con el plazo estipulado en la resolución No.20121300003545 del 14-02-2012, la cual establece el plazo hasta el 05 de abril para el cargue del plan de cuentas y sus anexos.

2.1.1 Estado de Resultados:

Tabla No.2 Estado de Resultados

CODI.	DENOMINACION	2012	%	2013	%	Variación	% Var.
4	INGRESOS	22.408.175.672	100,00%	24.970.159.402	100,00%	2.561.983.730	11,43%
42	VENTA DE BIENES	292.629.328,00	1,31%	129.615.584,00	0,52%	(163.013.744,00)	-55,71%
43	VENTA DE SERVICIOS	19.798.089.311,00	88,35%	20.686.803.150,00	82,85%	888.713.839,00	4,49%
6	COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	13.766.783.859	68,52%	14.443.766.721	69,39%	676.982.862	4,92%
62	COSTO DE VENTAS DE BIENES	273.303.102,00	1,22%	141.041.892,00	0,56%	(132.261.210,00)	-48,39%
63	COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	13.493.480.757,00	60,22%	14.302.724.829,00	57,28%	809.244.072,00	6,00%
UB	Utilidad Bruta	6.323.934.780	28,22%	6.372.652.013	25,52%	48.717.233	0,77%
5	GASTOS	5.877.679.959,00	26,23%	6.134.701.529,00	24,57%	257.021.570,00	4,37%
51	ADMINISTRACIÓN	4.812.234.347,00	21,48%	3.580.245.759,00	14,34%	(1.231.988.588,00)	-25,60%
53	PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	654.502.453,00	2,92%	1.975.134.041,00	7,91%	1.320.631.588,00	201,78%
UO	Utilidad Operacional	857.197.980	3,83%	817.272.213	3,27%	(39.925.767)	-4,66%
48	OTROS INGRESOS	2.317.457.033,00	10,34%	4.153.740.668,00	16,63%	1.836.283.635,00	79,24%
58	OTROS GASTOS	410.943.159,00	1,83%	579.321.729,00	2,32%	168.378.570,00	40,97%
UAI	Utilidad Antes de Impuestos	2.763.711.854,00	12,33%	4.391.691.152,00	17,59%	1.627.979.298,00	58,91%
UN	Utilidad Neta	2.763.711.854	12,33%	4.391.691.152	17,59%	1.627.979.298	58,91%

Fuente SUI 2012 – 2013

Para el año 2013 los ingresos del prestador por la venta de los servicios públicos tuvieron un incremento de 4.49% en relación al 2012, los ingresos por el servicio de

acueducto tuvieron un aumento de 4.62% y los ingresos para el servicio de alcantarillado tuvieron un incremento de 4.25% para el 2013 en relación al 2012 respectivamente. Estos aumentos en los ingresos se deben al incremento del IPC y al crecimiento de los usuarios suscriptores en el municipio de Dosquebradas Risaralda.

En el año 2013 los Costos operativos representan el 69,13% de los ingresos operativos por la prestación de los servicios públicos. Los costos de ventas de servicio tuvieron un incremento del 6% para el año 2013, respecto al 2012, este aumento se debe al incremento en las depreciaciones que crecen de manera proporcional con la inversión en las redes, igualmente por el incremento en la facturación de la tasa retributiva de alcantarillado, en el año 2012 facturaron \$351.953.174 para el año 2013 se provisionó \$894.190.387 a razón de que en el año 2012 había decretado suspensión del cobro de la tasa a los estratos 1,2 y 3 y para el año 2013 se volvió a cobrar la tarifa plena a todos los estratos.

Para el año 2013 la Utilidad Bruta, tuvo un incremento de 0,77% respecto al año 2012, este leve crecimiento en la utilidad es debido al aumento en los ingresos operativos por la prestación de los servicios públicos.

En el año 2013 los gastos del prestador aumentaron en 4.37% en relación al año 2012, el incremento más significativo se vio reflejado en el impuesto de renta y complementarios, en la cuenta provisión para obligaciones fiscales. Los gastos administrativos para el año 2013 presentaron una disminución del 25.6% con respecto al año 2012; se destaca la disminución de la cuenta aportes sobre la nómina. Para la mayoría de los gastos se mantuvo un comportamiento estable.

La Utilidad Operacional en el 2013 tuvo un decrecimiento del 4.66% con respecto al 2012, como consecuencia del incremento en los gastos en los cuales se destaca el considerable aumento en la cuenta provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones – subcuenta provisión para obligaciones fiscales.

Para el año 2013 la Utilidad neta tuvo un incremento de 58.91% respecto al año 2012, debido al considerable aumento de la cuenta otros ingresos con una variación de 79.24% para el 2013 en relación al 2012. La cuenta otros ingresos corresponde a ingresos no operacionales en los que se destaca la suma de \$3.494.071.549 que el prestador recibió en el año 2013 por concepto de recursos para ejecución de convenios interadministrativos.

2.1.2 Balance General:

Tabla No.3 Balance General

CODI	DENOMINACION	2012	%	2013	%	Variación	% Val
11	EFFECTIVO	7.209.416.024,00	18,30%	7.186.966.544,00	15,25%	(22.449.480,00)	-0,31%
14	DEUDORES	6.560.335.886,00	16,65%	6.566.475.163,00	13,93%	6.139.277,00	0,09%
15	INVENTARIOS	569.363.379,00	1,45%	468.392.159,00	0,99%	(100.971.220,00)	-17,73%
19	OTROS ACTIVOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
AC	Total Activo Corriente	14.339.115.289,00	36,40%	14.221.833.866,00	30,17%	(117.281.423,00)	-0,82%
16	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	22.897.805.037,00	58,13%	30.074.601.087,00	63,80%	7.176.796.050,00	31,34%
1	Total Activos	39.392.346.162,00	100,00%	47.140.047.199,00	100,00%	7.747.701.037,00	19,67%
24	CUENTAS POR PAGAR	3.955.351.875,00	10,04%	2.620.192.593,00	5,56%	(1.335.159.282,00)	-33,76%
25	OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	593.730.582,00	1,51%	635.026.961,00	1,35%	41.296.379,00	6,96%
PC	Total Pasivos Corrientes	4.752.930.170,00	12,07%	6.638.477.875,00	14,08%	1.885.547.705,00	39,67%
29	OTROS PASIVOS	536.431.545,00	1,36%	767.304.008,00	1,63%	230.872.463,00	43,04%
2	Total Pasivos	7.872.776.527,00	19,99%	11.227.780.883,00	23,82%	3.355.004.356,00	42,62%
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL	31.519.569.635,00	80,01%	35.912.266.316,00	76,18%	4.392.696.681,00	13,94%
3	Total Patrimonio	31.519.569.635,00	80,01%	35.912.266.316,00	76,18%	4.392.696.681,00	13,94%
TPP	Total Pasivo y Patrimonio	39.392.346.162,00	100,00%	47.140.047.199,00	100,00%	7.747.701.037,00	19,67%

La estructura del balance general en el año 2013 presenta variaciones incrementales con respecto al año 2012 en los conceptos de activo, pasivo y patrimonio, que en términos de porcentaje se traduce en 19.67%, en 42.62%, y en el 13.94% respectivamente.

No obstante el incremento dado a los tres conceptos generales, en forma particular, para el año 2013 los activos corrientes tuvieron una leve disminución del 0.82% respecto al 2012, representada primordialmente en el efectivo con un descenso del 0.31%. De acuerdo con los montos reflejados en la cuenta de bancos, se observa que el prestador ha previsto reservas para dar cumplimiento a obligaciones que están en trámite y a obligaciones fiscales y laborales, adicionalmente tiene fondos con destinación específica como es el caso de los dineros recibidos para ejecutar convenios interadministrativos.

Para el año 2013 los activos corrientes representan el 30.1% del total de activos, los activos no corrientes constituyen la mayor porción del total de los activos.

Como se puede evidenciar para el año 2013, la mayor porción de los activos la representa los activos no corrientes con un 69,9% del total de activos. Dentro de los activos no corrientes está la cuenta propiedades, planta y equipo la cual tuvo un incremento de 31,34% para el 2013. El mayor crecimiento en los activos fijos del prestador se ve reflejado en las construcciones en curso, actualmente está ejecutando el convenio 315 de 2012 plan maestro de acueducto, el convenio 506 de 2012 sistema de abastecimiento de agua potable La Giralda, el convenio 401 de 2012 para estabilizar laderas y se está sectorizando y optimizando el sistema de acueducto del municipio de Dosquebradas Risaralda.

En el año 2013 los pasivos corrientes se incrementaron en 39,67% respecto al 2012, se destaca el aumento de la cuenta retención en la fuente e impuesto de timbre con una variación de 109,03% para el 2013.

Para el año 2013 los pasivos corrientes corresponden al 59,1% del total de los pasivos.

De acuerdo con lo anterior los pasivos no corrientes corresponden al 40,9% del total de los pasivos, dentro de los pasivos no corrientes está la cuenta otros pasivos con un aumento del 43,04% para el año 2013, este incremento es debido a la contabilización de las diferencias contables y fiscales de la depreciación.

En el año 2013 el total patrimonio del prestador tuvo un crecimiento del 13.94% respecto al año 2012, este crecimiento es debido al efecto de la capitalización de las utilidades de años anteriores y por la utilidad generada en el año 2013.

2.1.3 Indicadores Financieros:

Para el año 2013 el prestador Serviciudad E.S.P. disminuyó su margen operacional de utilidad respecto al 2012, debido a que la utilidad operacional para el año 2013 tuvo un decrecimiento, en este sentido en el año 2013 el prestador fue menos rentable operacionalmente que en el año 2012.

Tanto para el año 2012 como para el año 2013 el prestador presento razón corriente – liquidez (mayor a 1) es decir que la empresa está en capacidad de responder con sus obligaciones en el corto plazo.

Una vez aplicada prueba de liquidez para el 2012 y 2013, la empresa presentó razón (mayor a 1) es decir superó la prueba al descontar la cuenta deudores del activo corriente, en este sentido la empresa está en plena capacidad de responder con sus obligaciones en el corto plazo y no presenta problemas de liquidez

Tabla No.4 Indicadores Financieros

De Rentabilidad	Formula	2012	2013
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	4,27%	3,93%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	4,27%	21,10%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	2,18%	1,73%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	2,72%	2,28%
De Liquidez	Formula	2012	2013
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	3,02	2,14
Capital de Trabajo	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	9.586.185.119	7.583.355.991
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,64	1,15
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	5,00	4,20
De Actividad	Formula	2012	2013
Numero de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} * 360}{\text{Ventas Netas}}$	60,55	57,30
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Días Cartera}}$	5,95	6,28
EBITDA		3.607.482.714	3.477.607.295
Rentabilidad EBITDA		16,10%	13,93%
Coefficiente Operacional		95,73%	96,07%

Para el 2013 el prestador Serviciudad E.S.P. mejoró el indicador de actividad número de días en recuperar cartera respecto al 2012, paso de 60 a 57 días, es decir que para el año 2013 el prestador fue más eficiente en su gestión de recaudo de cartera.

En el año 2013 el coeficiente operacional fue mayor que en el 2012, es decir que la empresa fue más eficiente operacionalmente en el año 2012, se destaca el incremento de los costos de ventas y operación de los servicios públicos en el año 2013 referente al 2012.

2.1.4 Desempeño de los indicadores financieros en el sector.

La Empresa Serviciudad es una empresa de servicios públicos en el rango de 25.001 a 80.000 suscriptores y es una empresa industrial y comercial del estado de orden municipal, por lo cual, para el presente análisis se tendrán en cuenta los criterios de comparación según el comportamiento del sector que se encuentra ubicado en el mismo rango.

De acuerdo con los criterios de comparación mencionados, Serviciudad E.S.P. se va a comparar con las siguientes empresas de servicios públicos:

Tabla No.5 Empresas Servicios Públicos similares a Serviciudad E.S.P.

EMPRESA	CRITERIO COMPARACIÓN
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FUSAGASUGA E.S.P.	de 25.001 a 80.000 suscriptores - empresa industrial y comercial del estado de orden municipal
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE ZIPAQUIRA E.S.P.	de 25.001 a 80.000 suscriptores - empresa industrial y comercial del estado de orden municipal
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E. E.S.P.	de 25.001 a 80.000 suscriptores - empresa industrial y comercial del estado de orden municipal
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA E.S.P.	de 25.001 a 80.000 suscriptores - empresa industrial y comercial del estado de orden municipal
AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.	de 25.001 a 80.000 suscriptores - sociedades (empresa de servicios publicos) oficial S.A. municipal

A continuación se presenta los indicadores financieros de Serviciudad E.S.P. para el año 2013:

Tabla No.6 Comparación Indicadores Financieros del sector Vs Serviciudad E.S.P.

TIPO Y RANGO DE SUSCRIPTORES DEL SECTOR COMPARADO Vs EMPRESA ANALIZADA	LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	COEFICIENTE OPERACIONAL	EBITDA	MARGEN NETO	RENTABILIDAD DEL ACTIVO
Indicadores Financieros SERVICIUDAD E.S.P.	2,14%	31,26%	96,07%	13,93%	21,10%	1,73%
Indicadores Financieros sector Oficial de 25.001 a 80.000 Suscriptores	3,88%	31,00%	88,00%	25,00%	6,00%	23,00%

Fuente SUI 2013 e informe sectorial 2013

Al comparar los indicadores de SERVICIUDAD. E.S.P. con los indicadores del informe estudio sectorial para acueducto y alcantarillado del año 2013 tenemos lo siguiente:

Liquidez: el indicador de liquidez de Serviciudad E.S.P fue de 2,14%, al compararlo con el sector en el que se ubicó el prestador para este análisis, se observa que Serviciudad E.S.P se encuentra por debajo del promedio, toda vez que el sector se encuentra en un promedio de 3,88%, sin embargo es de aclarar que este porcentaje aún está dentro de los límites para que la empresa cumpla con sus obligaciones en el corto plazo.

Endeudamiento: el indicador de endeudamiento promedio de empresas con un rango entre 25.001 y 80.000 suscriptores y de tipo oficial para el año 2013 se encuentra en el 31%, bajo ese escenario se observa que Serviciudad E.S.P. para el año 2013 tuvo un indicador de 31,26%, al comparar este porcentaje con respecto al sector, el indicador

de endeudamiento se encuentra en el promedio y no presenta un nivel de endeudamiento alto, el 31,26% de su patrimonio está comprometido con los acreedores.

Rentabilidad de Activos: para el año 2013 la rentabilidad de activos de Serviciudad E.S.P. fue 1,73%, la rentabilidad de activos de las empresas con un rango entre 25.001 y 80.000 suscriptores y de tipo oficial fue 23%, al comparar se evidencia que el mencionado prestador se encuentra por debajo del promedio de rentabilidad de activos de empresas de similar número de suscriptores y del mismo tipo, y de acuerdo al indicador para el año 2013 en Serviciudad E.S.P. se generó baja rentabilidad sobre los activos.

Rentabilidad Ebitda: la rentabilidad Ebitda del prestador Serviciudad E.S.P. para el año 2013 fue 13,93%, el indicador de Rentabilidad Ebitda de las empresas con un rango entre 25.001 y 80.000 suscriptores y de tipo oficial fue 25% es decir que la rentabilidad antes de depreciaciones, impuestos y amortizaciones del mencionado prestador fue menor que el de las empresas similares del sector.

Coeficiente de Operación: el coeficiente de operación de Serviciudad E.S.P. para el año 2013 fue 96,07%, es mayor que el coeficiente operacional promedio de empresas con rango entre 25.001 y 80.000 suscriptores y de tipo oficial el cual fue 88%, es decir que el mencionado prestador genera menos utilidad operativa y sus costos operativos son mayores en comparación a empresas de similar número de suscriptores e igual tipo.

Margen Neto de Utilidad: para el año 2013 Serviciudad E.S.P. presento un margen neto de 21.10%, mientras para las empresas con rango entre 25.001 y 80.000 suscriptores y de tipo oficial fue del 6%, al comparar se evidencia que el margen neto del prestador se encuentra por encima del promedio de empresas similares, y de acuerdo a su indicador para el año 2013 los ingresos operacionales Serviciudad E.S.P. se incrementaron respecto al 2012, generando una importante Utilidad Neta.

3. Aspectos Administrativos

Según consulta realizada al sistema único de información no fue posible evidenciar la información de personal por categoría de empleo ni el total de empleados con los que cuenta la empresa para el año 2013 por lo cual se considera necesario que el prestador realice la certificación de la información de manera INMEDIATA.

4. ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

4.1 Aspectos Técnicos servicio de acueducto

Es importante aclarar que la conformación de la infraestructura para el suministro del servicio de acueducto en el municipio de Dosquebradas operado por SERVICIUDAD E.S.P, corresponde principalmente a conducciones, redes de distribución, tanques de almacenamiento y estaciones de bombeo

El sistema de acueducto Dosquebradas - Risaralda se abastece de la compra en bloque que realiza la empresa SERVICIUDAD así:

Primera fuente de abastecimiento: proveniente desde la Planta de Potabilización denominada "Villasantana " ubicada en el municipio de Pereira, la cual capta sus aguas del río Otún, y deriva el caudal de operación directamente de la aducción y del

tanque de carga de agua, infraestructura de la empresa AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA quien vende al agua en bloque a SERVICIUDAD.

El segundo sistema de abastecimiento corresponde a la Planta de Potabilización del municipio de Santa Rosa de Cabal, el cual vende agua potable en bloque a SERVICIUDAD E.S.P., mediante dos tuberías de conducción que parten de dicha planta, conducen el agua hacia un tanque de quiebre de presión y de allí hasta los tanques denominados “La Romelia” y “San Diego” ubicados en Dosquebradas para su distribución a la población de este último municipio.

El servicio de acueducto a la ciudad de Dosquebradas no es atendido en su totalidad por Serviciudad. Existen otros prestadores como Acuaseo S.A. E.S.P., la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y cerca de 32 acueductos comunitarios, que también abastecen al municipio.

En visita realizada el 11 de marzo de 2014 el prestador informó que actualmente se adelantan las obras de expansión, reposición, rehabilitación, mejoramiento y construcción de tanques de almacenamiento, sectorización hidráulica y estudios complementarios para el plan maestro de acueducto.

4.2 Indicadores de prestación del servicio

Tabla No.7 Indicadores de la gestión técnica del servicio de acueducto

Indicador	Variable	Normativa que lo exige	Unidad	Dato	Período de información	Observaciones
Cobertura Acueducto			%	70	2013	Información tomada de la visita al prestador marzo de 2014
Continuidad		Resolución CRA 315 de 2005	%	100	Promedio de 2013	Información tomada de la visita al prestador marzo de 2014
		Resolución 2115 de 2007	(horas/día)	24	Promedio de 2013	Información tomada de la visita al prestador marzo de 2014
Micromedición	Usuarios con micromedición	Ley 142 de 1994	Usuarios	41.075	Diciembre de 2013	Información tomada de la visita al prestador marzo de 2014
	Usuarios sin micromedición		Usuarios	164	Diciembre de 2013	
	Cobertura de micromedición		%	99,6	Diciembre de 2013	
Macromedición	N° de sectores en red	Ley 142 de 1994	N°	0	Diciembre de 2013	No se ha materializado la sectorización hidráulica
	N° de sectores con macromedición		N°	0	Diciembre de 2013	
IANC		Resolución CRA 151 de 2001	%	55	Diciembre de 2013	Supera el valor máximo permitido en la resolución CRA 151 de 2001
Calidad del agua	IRCA	Resolución 2115 de 2007 Decreto 1575 de 2007	%	0 Sin riesgo	Febrero 2014	
	Actas de Concertación			Cargada	2010	
	Actas de materialización			Cargada	2010	

Fuente: Vista al Prestador Marzo de 2014 - SUI – 2012

4.3 Calidad del agua

De acuerdo con la información disponible de vigilancia reportado por el INS a través del enlace SIVICAP- SUI el indicador IRCA para la vigencia 2013 presenta el mayor valor durante el mes de junio con 6,4 %, para los demás periodos el indicador se mantuvo en cero como se muestra a continuación:

Tabla No.8 Índice de Riesgo de Calidad del Agua

IRCA AÑO 2013												ANUAL			
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	RIESGO	MESES	MUESTRAS
0,0	4,2	2,3		0,0	6,4	0,0	0,0	0,0			0,0	1,44	SIN RIESGO	9	66

Fuente: SUI- SIVICAP 2013

De acuerdo con la tabla anterior el prestador suministró agua con IRCA de 1,44% clasificado como Sin Riesgo, es decir, agua apta para consumo humano de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

4.4 Micromedición

Según el SUI la información reportada para el año 2013 la empresa para el municipio de Dosquebradas presenta una cobertura promedio de micromedición del 95,16% como se muestra a continuación

Tabla No.9 Índice de Micromedición

Estrato	Número de suscriptores sin medición	Número de suscriptores con medición	Cobertura de micromedición (%)
Bajo-Bajo	176	2.131	92,4
Bajo	567	11.065	95,1
Medio-Bajo	763	18.555	96,1
Medio	144	3.904	96,4
Industrial	17	53	75,7
Comercial	209	1.659	88,8
Oficial	12	52	81,3
Especial	11	34	75,6
Temporal	6	14	70,0
Provisional		3	
TOTAL	1.905	37.470	95,2

Fuente: SUI 2013

De acuerdo con la información analizada se concluye que la empresa está dando cumplimiento con la ley 142 de 1994 debido a que mantiene un índice de Micromedición superior al 95% establecido como permitido en la norma mencionada.

4.5 Índice de Agua No Contabilizada IANC

Una vez verificado el Sistema Único de Información, no fue posible evidenciar el comportamiento del indicador para el año 2013, no obstante según lo informado por la empresa en la visita realizada en marzo de 2014 el IANC para diciembre de 2013 se encontraba en 55% sobrepasando un 25% el valor permitido en la Resolución CRA 151 de 2001.

4.6 Continuidad

Según la información reportada por el prestador en la visita realizada el 11 de marzo de 2014 la continuidad del servicio de acueducto para el año 2013 fue de 24 h/d (Res.2115/ 2007) y según lo establecido en la Resolución 315 de 2005 es del 100% sin embargo, al verificar ésta información en el Sistema Único de Información, se observa que la empresa no cuenta con la información completa para el cálculo de este indicador, en consecuencia debe reportarla de manera inmediata.

4.7 Desempeño de los indicadores técnicos en el sector

Tabla No.10 Análisis de desempeño Indicadores Técnicos

COMPARATIVO	IRCA %	IANC %	CONTINUIDAD	
			Res.2115/ 2007	Res.315 de 2005
			h/d	%
PRESTADOR	1,44	55	24	100
SECTORIAL (2.500-25.000 Suscriptores)	1,3	36	23,16	97
ANALISIS DE DESEMPEÑO PRESTADOR Vs SECTORIAL	-11%	-53%	4%	3%

Tabla No.11 Fuente: SUI – Documento Sectorial 2012-2013 * Comparación Departamental

Teniendo en cuenta el análisis realizado por esta entidad en el informe sectorial 2012-2013, que se muestra en la tabla anterior, los indicadores técnicos de la empresa SERVICIUDAD presentan bajo desempeño en términos generales para empresas de similar tamaño, el prestador debe continuar adelantando acciones con el fin de cumplir los valores mínimos permitidos.

4.8 Aspectos Técnicos servicio de alcantarillado

El sistema de alcantarillado que opera SERVICIUDAD es de tipo combinado. La cobertura de alcantarillado corresponde al 83%, mayor que la cobertura de acueducto, considerando que el servicio de alcantarillado lo presta, en zonas que se abastecen por acueductos comunitarios.

Tabla No.12 Sistema de alcantarillado

Aspecto	Dato SUI
Tiene sistema de tratamiento	No
Nombre fuente receptora	Río Otún, Q. Dosquebradas, Cañaveral, Aguazul, La Víbora, La Soledad, Frailes, Los Molinos, Manizales, La Chillona, Tominejo, Juncal, Gutierrez, Montebonito
Tiene plan de saneamiento y manejo de vertimientos (PSMV)	Si
Número de resolución	1982
Entidad que aprueba PSMV: sigla	CARDER
Tiene permiso de vertimientos	Si
Numero de resolución	1982
Entidad que aprueba psmv: sigla	CARDER
Tipo de Alcantarillado	Combinado

Fuente: Vista al Prestador realizada en marzo de 2014

Según la información proporcionada en la visita del 11 de marzo de 2014 se encuentran en ejecución obras de expansión (cobertura de redes secundarias), rehabilitación y restitución de redes, el cual está articulado con PSMV, y hacen parte del proyecto de inversión que contiene las obras del plan maestro de alcantarillado.

Esas obras son adelantadas con recursos propios y SGP así mismo se están implementando acciones para la instalación de interceptores para el saneamiento hídrico de las quebradas Frailes y Víbora, estudios y diseños definitivos de las quebradas Montebonito, Cañaverál, Miraflores, La Soledad La Chillona, Gutierrez y Manizales y estudios para el saneamiento de las quebradas Aguazul, Santa Isabel, Cordoncillo, Tominéjo, Amoladora, Dosquebradas y ladera norte del río Otún.

De acuerdo con la información reportada al SUI se generan vertimientos en los siguientes puntos:

Tabla No.13 Sistema de alcantarillado

No.	Tipo de Cuerpo Receptor	Nombre Cuerpo Receptor
1	QUEBRADA	LOS MOLINOS
2	QUEBRADA	CAÑAVERAL
3	QUEBRADA	JUNCAL
4	QUEBRADA	TOMINEJO
5	QUEBRADA	GUTIERREZ
6	QUEBRADA	MONTEBONITO
7	RIO	OTUN
8	QUEBRADA	DOSQUEBRADAS
9	QUEBRADA	LA VIBORA
10	QUEBRADA	LA CHILLONA
11	QUEBRADA	LA SOLEDAD
12	QUEBRADA	BELLAVISTA
13	QUEBRADA	FRAILES
14	QUEBRADA	MANIZALES
15	QUEBRADA	AGUA AZUL

Fuente: SUI 2004

En la información reportada no fue posible evidenciar si cuenta o no con permiso de vertimientos, por lo cual el prestador debe pronunciarse sobre este aspecto.

La extensión total de redes de alcantarillado en la ciudad de Pereira es de 50 Km según el reporte de la empresa para el año 2012, las cuales se especifican a continuación.

Tabla No.14 Redes sistema de alcantarillado

Clase de Ducto	Material		Total general Km
	Concreto Reforzado	PVC Cloruro de Polivinilo	
Box Culvert	1		1
Canal Abierto	1		1
Tubería	38	10	48
Total general	40	10	50

Fuente: SUI 2012

4.9 VULNERABILIDAD

La mayor parte de la infraestructura que presenta amenaza se ubica en los tanques de almacenamiento y redes de distribución, principalmente asociada a la inestabilidad geotécnica y suelos de cimentación.

No obstante, según visita de marzo de 2014, para mantener la continuidad en la prestación del servicio de acueducto, el prestador está adelantando acciones para la rehabilitación y puesta en marcha de este tanque genera mayor respaldo a la operación del sistema, considerando que representa cerca del 10% del total de almacenamiento para la ciudad (almacenamiento total medio operativo: 18.000 m³) y se encuentra adelantando obras de estabilización del tanque denominado "Romelia 1" (volumen medio de 1.600 m³), el cual salió de operación en el 2007, consecuencia de un deslizamiento de tierra que compromete su estabilidad estructural.

5. ASPECTOS COMERCIALES

5.1 Contrato de Condiciones Uniformes

La empresa ha establecido el contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Dosquebradas, el cual según el último Registro Único de Prestadores – RUPS con radicado 20141730312686 26/05/2006 no requiere concepto de legalidad ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.

5.2 Suscriptores

A continuación se presenta la información de suscriptores obtenida en la visita:

Tabla No.15 Suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado a diciembre de 2013

Estrato	N° de suscriptores	
	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1	2.597	4.318
Estrato 2	12.276	17.296
Estrato 3	19.873	20.544
Estrato 4	4.358	4.341
Total Residencial	39.104	46.499
Industrial	73	76
Comercial	1.933	2.065
Oficial	66	82
Especial	42	60
Temporal	21	-
Total Suscriptores	41.239	48.782

Fuente: Visita al Prestador en marzo de 2014

Igualmente se presenta la variación de suscriptores para los servicios de acueducto y alcantarillado para los años 2012 y 2013 obtenida de los reportes del prestador en el Sistema Único de Información SUI:

Tabla No.16 variación suscriptores 2012 - 2013

Servicio	Año	Periodo	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Total Residencial	Industrial	Comercial	Oficial	Otros	Total No Residencial	Total Suscriptores
ACUEDUCTO	2012	Diciembre	1.046	7.394	15.894	3.685	0	0	28.019	58	1.630	52	43	1.783	29.802
	2013	Diciembre	2.167	10.488	18.995	4.041	0	0	35.691	58	1.704	60	65	1.887	37.578
	2013-2012		1.121	3.094	3.101	356	0	0	7.672	0	74	8	22	104	7.776
ALCANTARILLADO	2012	Diciembre	1.818	9.458	16.464	3.671	0	0	31.411	59	1.750	60	37	1.906	33.317
	2013	Diciembre	2.923	13.449	19.632	4.024	0	0	40.028	60	1.805	68	54	1.987	42.015
	2013-2012		1.105	3.991	3.168	353	0	0	8.617	1	55	8	17	81	8.698

Fuente SUI 2012 - 2013

En la tabla comparativa de la información proporcionada en la visita realizada al prestador en marzo de 2014 y la reportada por éste mismo en el Sistema Único de Información para el año 2013, se observa que los datos presentan diferencias por lo que es necesario que la empresa verifique la calidad de la información reportada y de ser necesario realice la corrección de ésta.

En la tabla anterior se observa que en el 2013 los suscriptores del servicio de acueducto en el municipio de Dosquebradas aumentaron en 26.02% respecto al 2012, y para el servicio de alcantarillado el número de suscriptores aumento en 26.1% para el 2013 en relación al 2012.

Esta Superintendencia solicita se le informe la razón por la cual el número de suscriptores de alcantarillado es mayor que el número de suscriptores de acueducto.

5.3 Facturación

5.3.1 Acueducto

Según se puede observar en la siguiente tabla, la facturación del prestador en el servicio de acueducto se concentra en los estratos 1, 2 y 3 con un 73,83%, el cuál representa \$11.251.660.245. Así mismo se evidencia que el mayor porcentaje de facturación del servicio en mención por parte de prestador es el relacionado con los usuarios ubicados en el estrato 3 por un valor facturado de \$6.294.303.609 que corresponde al 41,24% del total.

Tabla No.17 Facturación acueducto 2013 SERVICIUDAD E.S.P

ESTRATO	Facturación total	% de Facturación	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	1.195.911.521	7,85	115.664.348,0	0
Estrato 2	3.771.445.115	24,75	424.282.686,0	11611
Estrato 3	6.284.303.609	41,24	,0	0
Estrato 4	1.267.366.464	8,32	,0	0
Industrial	537.288.075	3,53	,0	77622436
Comercial	1.730.032.472	11,35	,0	288135622
Oficial	221.284.880	1,45	,0	0
Especial	174.246.196	1,14	,0	0
Temporal	57.119.558	,37	,0	14577372
Multiusuario Mixto	811.701	,01	39.482,0	153298
TOTAL	15.239.809.591	100	539.986.516	380.500.339

Fuente: SUI año 2013

5.3.2 Alcantarillado

Al igual que ocurre con el servicio de acueducto, la mayor concentración de la facturación del servicio de alcantarillado corresponde a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 con un 88,1% del total correspondiente a \$20.085.611.764. El estrato que concentra la mayor facturación es el 2, que representa el 47,34% del total facturado por la empresa, correspondiente a \$10.793.736.05.

Tabla No.18 Facturación Alcantarillado SERVICIUDAD E.S.P

ESTRATO	Facturación total	% de Facturación	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	4.885.579.416	21,43	131.313.025,0	0
Estrato 2	10.793.736.805	47,35	363.079.059,0	6236
Estrato 3	4.406.295.543	19,33	,0	0
Estrato 4	562.305.650	2,47	,0	0
Industrial	287.105.201	1,26	,0	43302221
Comercial	1.447.019.126	6,35	497,0	163895805
Oficial	149.009.505	,65	,0	0
Especial	266.234.481	1,17	,0	0
Multiusuario Mixto	419.301	,00	20.707,0	82554
TOTAL	22.797.705.028	100,00	494.413.288,00	207.286.816,00

5.4 Atención al Cliente

5.4.1. Peticiones Quejas y Reclamos

Las principales causales de reclamo para el servicio de acueducto están relacionadas con: inconformidad con el consumo 28%, cambio de datos básicos 26.8%, cobro de otros cargos de la empresa 19.6%, otros 16.1%, en el caso del servicio de alcantarillado se deben a: cambio de datos básicos 35.7%, inconformidad con el consumo 28.5%, cobro de otros cargos de la empresa 14.96%, otros 8.48%.

Tabla No.19 Causales de PQR 2013

Causal	Acueducto	Alcantarillado	Total General
Falla en la prestación del servicio por calidad	1	0	1
Inconformidad con el consumo	646	617	1263
Cobros por servicios no prestados	7	22	29
Cambio de datos básicos	614	771	1385
Cobro Múltiple	19	30	49
Condiciones de seguridad o riesgo	33	73	106
Solicitud de prestación del servicio	2	2	4
Suspensión por mutuo acuerdo	82	77	159
Tarifa cobrada	25	29	54
Atención al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	12	12	24
Cobro de otros cargos de la empresa	448	323	771
Cobros inoportunos	1	3	4
Terminación de contrato	5	3	8
Relacionada con cobros por promedio	8	5	13
Medidor o cuenta cruzada	4	0	4
Dirección Incorrecta	7	8	15
Otros	370	183	553
Total general	2.284	2.158	4.442

Fuente: Visita realizada al Prestador en marzo de 2014

De acuerdo a los artículos primero y segundo del acuerdo Número 11 de agosto 20 de 2012, los subsidios y aportes facturados por la empresa se encuentran de acuerdo a lo publicado en el SUI.

5.5. Aspectos Tarifarios

A continuación se presenta un análisis a las tarifas aplicadas reportadas al SUI por el prestador a Diciembre 2013 para los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Dosquebradas por parte de SERVICIUDAD E.S.P. El prestador solo tiene usuarios de los estratos 1 – 4, industrial, comercial y oficial.

Tabla No.20 Tarifas y subsidios aplicados SERVICIUDAD E.S.P

Tarifas Acueducto a Diciembre de 2013 Municipio de Dosquebradas								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural y Urbana				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuario (%)
1	3.166	838	1.118	1.118	-0,25	-0,25	0,00	0,00
2	3.799	905	1.118	1.118	-0,10	-0,19	0,00	0,00
3	4.221	1.118	1.118	1.118	0,00	0,00	0,00	0,00
4	4.221	1.118	1.118	1.118				
Industrial	5.487	1.453	1.453	1.453	0,30	0,30	0,30	0,30
Comercial	6.332	1.676	1.676	1.676	0,50	0,50	0,50	0,50
Oficial	4.221	1.118	1.118	1.118				
* No incluye CMT								
Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI								

Tabla No.21 Tarifas y subsidios Aplicados Alcantarillado SERVICIUDAD E.S.P

Tarifas Alcantarillado a Diciembre de 2013 Municipio de Dosquebradas								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural y Urbana				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Vertimiento Básico (\$/m3)*	Vertimiento Complementario (\$/m3)*	Vertimiento Suntuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Vertimiento Básico (%)	Vertimiento Complementario (%)	Vertimiento Suntuario (%)
1	1.490	423	564	564	-0,25	-0,25	0,00	0,00
2	1.788	457	564	564	-0,10	-0,19	0,00	0,00
3	1.987	564	564	564	0,00	0,00	0,00	0,00
4	1.987	564	564	564	0,00	0,00	0,00	0,00
Industrial	2.583	734	734	734	0,30	0,30	0,30	0,30
Comercial	2.980	846	846	846	0,50	0,50	0,50	0,50
Oficial	1.987	564	564	564	0,00	0,00	0,00	0,00
* No incluye CMT								
Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI								

6. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia realizó para el periodo entre el año 2011 y 2012 la clasificación IFA correspondiente a la información financiera reportada por la Empresa al SUI, de acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005. La Clasificación de la Empresa es Rango I “Riesgo bajo” de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla No.22 Indicadores de la Gestión

LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	RANGO	COBERTURA DE INTERESES	EFICIENCIA DEL RECAUDO	RANGO ER	RANGO IFA	NIVEL IFA
2,9	0,21	RANGO I	44,98	98,25	RANGO I	RANGO I	Bajo

7. CALIDAD Y ESTADO DE REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

La empresa tiene pendiente el cargue de 240 reportes de información al SUI, que corresponden al 5,63% del total solicitado mediante Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010.

Tabla No.23 Estado de reporte de información al SUI.

Aspecto	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente	Total general
Administrativo	8	6	9	23
Administrativo y Financiero	539	94	30	663
Auditor	268	93		361
Comercial y de Gestión	1928	147	141	2216
MGC-NIIF	4	2		6
MOVET	6			6
NSC	3		1	4
Prestadores	76	11	7	94
Proceso NIF	1		1	2
Técnico operativo	766	70	51	887
Total general	3599	423	240	4262

Fuente: SUI 2013

8. ACCIONES DE LA SSPD

En desarrollo de las funciones inspección, control y vigilancia asignadas por el artículo 13 de la ley 689 de 2001, que modifica el artículo 79 de la ley 142 de 1994, corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios “evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia de acuerdo con los indicadores definidos por las comisiones de regulación”.

La Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado realizó visita a SERVICIUDAD E.S.P. los días 4, 5, 6 y 7 de junio de 2012 en la cual se evidenciaron principalmente los aspectos técnicos de un alto nivel de índice de agua no contabilizada, altos valores de dotación bruta percapita, actividades de sectorización de la red de distribución sin concluir, se identificó riesgo en la estabilidad estructural de la infraestructura de Conducción de agua potable en dos tanques de almacenamiento y en la estación de Bombeo y durante la ejecución de dicha visita no se evidenció estudios de vulnerabilidad o redundancia integral del sistema de abastecimiento de agua potable para la ciudad de Dosquebradas. Mediante oficio SSPD

20124200546741 del 17 de julio de 2012 se remitió informe respectivo para que el prestador se pronunciara al respecto e implementara las acciones a que hubiese lugar.

Mediante Resolución SIC-62307 del 25 de octubre del 2013, la Superintendencia de Industria y Comercio ordenó apertura de investigación a la empresa SERVICIUDAD E.S.P. y al gerente general señor Carlos Andrés Vega Ortiz, "(...) por presunta violación de lo dispuesto por el artículo 1 de la Ley 155 de 1959 y el numeral 6 del artículo 50 del Decreto 2153 de 1992, en los mercados de distribución y comercialización del servicio de agua potable en Dosquebradas – Risaralda y comercialización del agua en bloque de Risaralda (...). Al momento de la ejecución del presente informe dicho proceso se mantiene en curso.

En el marco de las funciones que le confiere la ley 142 de 1994 esta Superintendencia realizó visita al prestador el 11 de Marzo de 2014 con el objeto de actualizar información para la mesa de trabajo regional programada para abril de 2014 en donde no se identificaron alertas que pudiesen poner en riesgo la prestación del servicio.

9. CONCLUSIONES

- La empresa presenta buen comportamiento financiero, en general sus indicadores financieros son positivos, cabe mencionar que los costos operativos por la prestación de los servicios para el año 2013 se incrementaron y son altos en comparación a los ingresos operacionales.
- Para el año 2013 el prestador SERVICIUDAD E.S.P. disminuyó su rentabilidad operativa por la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo respecto al año 2012, esta disminución es causada en gran medida por el aumento de los costos por la prestación de los servicios.
- De acuerdo a la información financiera reportada en el Sistema Único de Información SUI, Serviciudad S.A. E.S.P. es una empresa con una liquidez favorable y en consecuencia está en capacidad de responder con sus compromisos en el corto plazo.
- En el año 2013 Serviciudad E.S.P. fue más eficiente respecto al 2012 en su gestión de recaudo de cartera, no obstante el prestador presenta una alta cartera morosa en los servicios de aseo y alcantarillado, debido a que estos servicios son prestados en algunas zonas donde Serviciudad E.S.P. no atiende el servicio de acueducto y se presentan inconvenientes en los convenios de facturación conjunta con los prestadores en dichas zonas. Se indica que en dicho municipio prestan el servicio de acueducto más de 30 juntas comunales o acueductos comunitarios.
- Serviciudad E.S.P. presenta un valor muy alto de Índice de Agua No Contabilizada IANC, por encima del 55%, el cual supera el 30% establecido como valor máximo por la CRA, para ser reconocido en la estructura tarifaria.

- Serviciudad E.S.P., mantiene un compromiso con la CARDER, para el saneamiento de la quebrada Dosquebradas y el río Otún, directamente asociado al mejoramiento de las condiciones de prestación del servicio de alcantarillado.

Proyectó: Ayda Judith Serrano Hernández- Francisco Moncayo Dorado – Antonio Cervantes Castro -
Contratistas Grupo de Evaluación Integral - DTGAA

Revisó: Liana Malagón – Profesional Especializado Evaluación Integral – DTGAA

Aprobó: Juan Carlos Gómez Vallejo/Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Jhojana Lean/ Asesora Externa Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado