

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
ID 1781**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
Bogotá, Septiembre de 2015**

AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
ID 1781
Informe de evaluación integral vigencia 2014

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Manizales, la zona rural el Remanso, El Tablazo y Panorama; y el sector la Florida del municipio de Villamaría departamento de Caldas está a cargo del prestador AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P., desde el 04 de septiembre de 1996.

AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P., es una sociedad anónima de clase mixta. En la tabla 1 se detallan los aspectos generales de la empresa.

Tabla 1. Datos generales

ID Empresa	1781
Razón Social	AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.
Sigla	NULL
Nit	810000598-0
Fecha de registro en RUPS	18 de julio de 1996
Fecha última Actualización RUPS	12 de febrero de 2015
Fecha de Constitución	28 de febrero de 1996
Fecha de inicio de Operaciones	4 de septiembre de 1996
Nombre Representante Legal	Juan David Arango Gartner
Cargo Representante Legal	Gerente
Fecha de Posesión Representante Legal	18 de enero de 2012
Total Servicios Prestados	Acueducto y Alcantarillado
Clasificación	Más de 2500 suscriptores
Ciudades y/o Municipios Atendidos	<ul style="list-style-type: none"> • Manizales y las veredas de la zona rural el Remanso, El Tablazo y Panorama. • Sector la Florida del municipio de Villamaría.
Estado de la Certificación del Municipio en el SGP - 2013	Certificado

Fuente: Consulta SUI septiembre 2015

1.1. Indicadores de gestión

De conformidad con la información disponible en la Superservicios, algunas de las características e indicadores de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, se indican en las siguientes Tablas:

Tabla 2. Indicadores de la prestación del servicio de acueducto año 2014

Ciudad/ Municipio	Servicio	Suscriptores	Cobertura (%)	Continuidad 2014 (H/Día)	IRCA (%)	IANC (%)	Micro medición (%)	Funcionamiento PTAP
Manizales	Acueducto	99.793	99.98	23.9	1.06	27.0	98.67	Gravedad
Sector la Florida – Villamaría				24			94.34	

Fuente: Consulta datos SUI reporte 2014

Tabla 3. Indicadores de la prestación del servicio de alcantarillado

Ciudad/ Municipio	SERVICIO	SUSCRIPTORES (1)	COBERTURA (%) (2)	PTAR (1)
Manizales	Alcantarillado	95.588	95.77	No
Sector la Florida – Villamaría				

Fuente: (1) Consulta SUI datos reportados 2014. (2) Visita mayo 2015

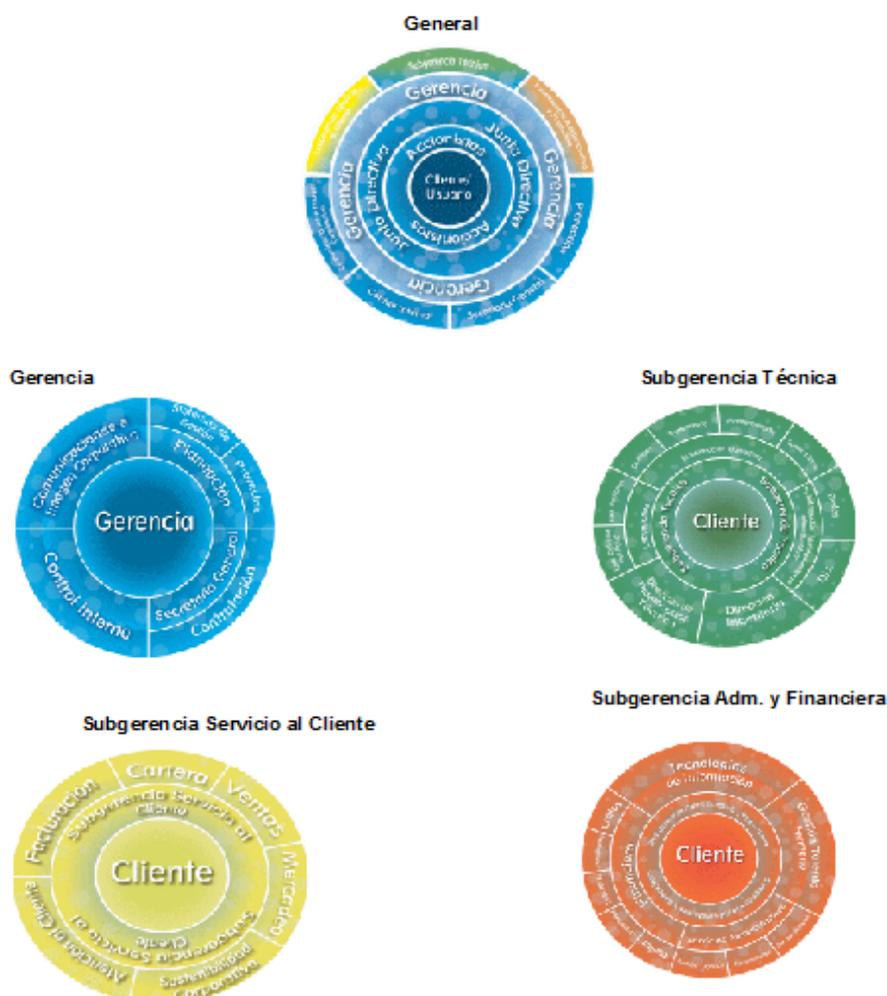
2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

A continuación se realiza descripción de los aspectos administrativos y financieros de la empresa AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.

2.1. Aspectos Administrativos

De acuerdo con la visita adelantada durante los días 19 al 20 de mayo de 2015, la empresa presenta la siguiente estructura administrativa:

Ilustración 1. Organigrama



Fuente: Aguas de Manizales S.A. E.S.P., visita mayo de 2015

De acuerdo con la última información reportada por el prestador al SUI del año 2014, se presenta la siguiente información en cuanto a la planta de personal:

Imagen 1. Planta de Personal

Categoría por Personal de Empleo								
Servicio	Acueducto							
Año	2014							
Tipo	Empleados Privados							
Empresa	1781							
Unidades	Pesos							

Identificador de la Empresa	Empresa	Numero de Empleados	Sueldo	Otros Pagos Servicios Personales	Salario	Prestaciones Legales	Prestaciones ExtraLegales	Salarios + Prestaciones
1781	AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	281	4,061,912,611	345,822,002	4,407,734,613	1,845,476,154	521,259,251	6,774,470,018

Fuente: Consulta SUI junio 2015

En la visita adelantada durante los días 19 y 20 de mayo de 2015 el prestador suministró información sobre el número de empleados con que cuenta y el tipo de vinculación que tienen, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4. Datos administrativos

Categoría	Cantidad	Salario promedio
Contrato a término fijo de un año	283	\$ 1.927.917
Contrato a término inferior a un año		

Fuente: Prestador visita mayo de 2015

Comparada la información suministrada en visita con la reportada por el prestador al SUI, se presenta diferencia en el número de empleados y el salario promedio. Se insta al prestador a realizar las aclaraciones pertinentes. Cabe recordar que los datos que reporta al SUI una vez certificados son oficiales y válidos para todos los efectos de planeación, regulación, vigilancia y control; por lo que este tipo de errores afectan la confiabilidad del sistema.

2.2. Control Interno

En la visita adelantada en el mes de mayo de 2015, se evidenció que la empresa se encuentra certificada por el ICONTEC internacional en la norma ISO 9001:2008, para las actividades de:

- Captación de agua
- Tratamiento en las plantas de Niza y Luis Prieto
- Distribución de agua potable
- Recolección y transporte de aguas residuales
- Facturación
- Cobro y atención al cliente para el área de servicio en el Municipio de Manizales.

2.3. Aspectos financieros

El Prestador certificó en el Sistema Único de Información-SUI, el Plan Único de Cuentas del año 2014, el día 12 de Marzo de 2015, los cuales se encuentran debidamente dictaminados pero las notas consolidadas del año aún no han sido reportadas sólo las correspondientes al primer semestre del año, hecho que sucedió el 02 de septiembre de 2014.

2.3.1 Estado de Resultados y Análisis

Al comparar la información entregada durante la visita adelantada en mes de mayo de 2015 de los estados financieros con los cargados en el plan contable en SUI se evidencia varias diferencias tanto en el Balance General como en el Estado de Pérdidas y Ganancias de los años 2013 y 2014 así:

Tabla 5. Diferencias Balance General año 2013(miles)

CUENTA	SUI	VISITA	DIFERENCIA
EFFECTIVO	10.581.333	10.581.333	0
DEUDORES	18.257.087	18.257.087	0
INVENTARIOS	1.071.697	1.071.697	0
OTROS ACTIVOS	362.412	764.345	-401.933
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	30.272.529	30.674.462	-401.933
OTROS ACTIVOS	116.992.399	116.590.467	401.932

Fuente: SUI año 2013 e Información Visita

Allí se puede observar que la clasificación de las cuentas contables del prestador al parecer no guardan consistencia con el PUC por cuanto que en los estados financieros entregados en la visita adelantada en el mes de mayo de 2015 y que están debidamente firmados se incluye un valor de \$401.933 por cargos diferidos dentro del Activo Corriente y en SUI esa cuenta esta reportada en Otros Activos, situación que la empresa debe aclarar.

Para el Estado de Pérdidas y Ganancias en la siguiente tabla se puede apreciar las presuntas diferencias detectadas que también debe aclarar de manera inmediata el prestador:

Tabla 6. Diferencias Estado de Pérdidas y Ganancias año 2013(miles)

CUENTA	SUI	VISITA	DIFERENCIAS
INGRESOS OPERACIONALES	54.354.022	56.809.627	-2.455.605
COSTO DE VENTAS Y OPERACIÓN	38.007.867	38.007.867	0
UTILIDAD BRUTA	16.346.156	18.801.760	-2.455.604
GASTOS	19.516.982	7.813.944	11.703.038
UTILIDAD OPERACIONAL	1.061.787	10.987.816	-9.926.029
INGRESOS NO OPERACIONALES	7.269.774	4.814.169	2.455.605
GASTOS NO OPERACIONALES	4.222.614	8.270.028	-4.047.414
UTILIDAD NETA	4.115.094	4.115.094	0

Fuente: SUI año 2013 e Información Visita

Para el año 2014 se presentan las siguientes diferencias en los estados financieros:

En la siguiente tabla se muestran las diferencias en el Balance General, donde la cuenta deudores requiere una aclaración por parte de la empresa.

Tabla 7. Diferencias Balance General año 2014(miles)

CUENTA	SUI	VISITA	DIFERENCIA
DEUDORES (Activo Corriente)	12.893.669	16.051.957	-3.158.288
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	25.217.624	28.375.913	-3.158.289

Fuente: SUI año 2014 y Visita

En cuanto respecta al estado de Pérdidas y Ganancias en la siguiente tabla se reflejan las diferencias encontradas:

Tabla 8. Diferencias Estado de Actividad financiera, económica, social y ambiental año 2014 (miles de pesos)

CUENTA	SUI	VISITA	DIFERENCIAS
INGRESOS OPERACIONALES	53.968.522	56.207.324	-2.238.802
COSTO DE VENTAS Y OPERACIÓN	38.135.739	38.135.738	1
UTILIDAD BRUTA	15.832.783	18.071.586	-2.238.803
GASTOS	15.529.113	10.033.083	5.496.030
UTILIDAD OPERACIONAL	303.670	10.292.431	-9.988.761
INGRESOS NO OPERACIONALES	6.077.668	3.838.863	2.238.805
GASTOS NO OPERACIONALES	4.673.459	8.469.487	-3.796.028
AJUSTES POR INFLACION	16.145	16.145	0
UTILIDAD NETA	1.724.025	3.424.025	-1.700.000

Fuente: SUI año 2014 y Visita

Al efectuar la comparación de este estado financiero se registra una presunta diferencia de \$1.700.000.000 que al parecer tienen relación con la cuenta de Provisiones donde se puede apreciar una inconsistencia en el reporte de la información al SUI, para lo cual el prestador debe aclarar debido a que esto no permite efectuar un análisis consistente de la situación de la empresa por la mala calidad de la información reportada.

Para efectuar el análisis financiero de la presente evaluación se tomó como base la información reportada por el prestador en el SUI correspondiente a los años 2013-2014 cuya información se relaciona a continuación:

2.3.2 Estado de Resultados

Tabla 9. Estado de Resultados año 2013- 2014

DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
INGRESOS	61.639.943.020	100%	60.062.336.046	100%	(1.577.606.974)	-2,56%
VENTA DE BIENES	565.826.170	0,92%	661.307.213	1,10%	95.481.043	16,87%
BIENES COMERCIALIZADOS	570.553.417	0,93%	672.643.913	1,12%	102.090.496	17,89%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE BIENES (DB)	(4.727.247)	-0,01%	(11.336.700)	-0,02%	(6.609.453)	139,82%
VENTA DE SERVICIOS	53.788.196.379	87,26%	53.307.215.378	88,75%	(480.981.001)	-0,89%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	31.141.437.565	50,52%	32.251.299.048	53,70%	1.109.861.483	3,56%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	19.989.421.209	32,43%	20.638.216.727	34,36%	648.795.518	3,25%
OTROS SERVICIOS	2.754.127.204	4,47%	548.467.778	0,91%	(2.205.659.426)	-80,09%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS (DB)	(96.789.599)	-0,16%	(130.768.175)	-0,22%	(33.978.576)	35,11%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	38.007.866.925	69,93%	38.135.738.759	70,66%	127.871.834	0,34%
COSTO DE VENTAS DE BIENES	575.970.042	0,93%	526.680.811	0,88%	(49.289.231)	-8,56%
BIENES COMERCIALIZADOS	575.970.042	0,93%	526.680.811	0,88%	(49.289.231)	-8,56%
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	37.431.896.883	60,73%	37.609.057.948	62,62%	177.161.065	0,47%
SERVICIOS PUBLICOS	37.431.896.883	60,73%	37.609.057.948	62,62%	177.161.065	0,47%
Servicios Públicos	37.431.896.883	60,73%	37.609.057.948	62,62%	177.161.065	0,47%
Utilidad Bruta	16.346.155.624	26,52%	15.832.783.832	26,36%	(513.371.792)	-3,14%
GASTOS	19.516.981.939	31,66%	20.202.571.809	33,64%	685.589.870	3,51%
ADMINISTRACIÓN	7.456.730.919	12,10%	7.515.820.955	12,51%	59.090.036	0,79%
SUELDOS Y SALARIOS	3.252.739.956	5,28%	3.358.373.800	5,59%	105.633.844	3,25%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	19.000.572	0,03%	32.394.807	0,05%	13.394.235	70,49%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	618.698.235	1,00%	491.251.881	0,82%	(127.446.354)	-20,60%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	77.621.550	0,13%	37.223.500	0,06%	(40.398.050)	-52,04%
GENERALES	2.384.741.382	3,87%	2.469.487.964	4,11%	84.746.582	3,55%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	1.103.929.224	1,79%	1.127.089.003	1,88%	23.159.779	2,10%
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	7.837.637.169	12,72%	8.013.292.137	13,34%	175.654.968	2,24%
PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE INVERSIONES	-	0,00%	799.827.100	1,33%	799.827.100	0,00%
PROVISIÓN PARA DEUDORES	1.840.629.725	2,99%	30.704.603	0,05%	(1.809.925.122)	-98,33%
PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	597.769.546	0,97%	-	0,00%	(597.769.546)	-100,00%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	3.703.192.538	6,01%	2.535.329.798	4,22%	(1.167.862.740)	-31,54%
PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	1.363.820.154	2,21%	4.405.064.092	7,33%	3.041.243.938	222,99%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	85.238.992	0,14%	107.125.136	0,18%	21.886.144	25,68%
DEPRECIACIÓN DE BIENES ADQUIRIDOS EN "LEASING FINANCIERO"	77.757.258	0,13%	10.807.527	0,02%	(66.949.731)	-86,10%
AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	169.228.956	0,27%	124.433.881	0,21%	(44.795.075)	-26,47%
Utilidad Operacional	1.051.787.536	1,71%	303.670.740	0,51%	(748.116.796)	-71,13%
OTROS INGRESOS FINANCIEROS	7.269.774.853	11,79%	6.077.667.836	10,12%	(1.192.107.017)	-16,40%
FINANCIEROS	5.295.609.219	8,59%	3.326.343.117	5,54%	(1.969.266.102)	-37,19%
AJUSTE POR DIFERENCIA EN CAMBIO	77.443.287	0,13%	23.270.152	0,04%	(54.173.135)	-69,95%
UTILIDAD POR EL MÉTODO DE PARTICIPACIÓN PATRIMONIAL	-	0,00%	290.514.399	0,48%	290.514.399	0,00%
EXTRAORDINARIOS	1.875.186.538	3,04%	2.008.123.968	3,34%	132.937.430	7,09%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	21.535.809	0,03%	429.416.200	0,71%	407.880.391	1893,96%
AJUSTES POR INFLACIÓN	16.145.618	0,03%	16.145.619	0,03%	1	0,00%
CORRECCIÓN MONETARIA	16.145.618	0,03%	16.145.619	0,03%	1	0,00%
OTROS GASTOS	4.222.613.851	6,85%	4.673.458.717	7,78%	450.844.866	10,68%
INTERESES	2.817.401.339	4,57%	3.735.036.468	6,22%	917.635.129	32,57%
COMISIONES	550.909.676	0,89%	678.403.224	1,13%	127.493.548	23,14%
AJUSTE POR DIFERENCIA EN CAMBIO	29.634.429	0,05%	2.262.994	0,00%	(27.371.435)	-92,36%
PÉRDIDA POR EL MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN PATRIMONIAL	656.001.908	1,06%	2.364.007	0,00%	(653.637.901)	-99,64%
EXTRAORDINARIOS	168.666.499	0,27%	254.995.323	0,42%	86.328.824	51,18%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	-	0,00%	396.701	0,00%	396.701	0,00%
Utilidad Antes de Impuestos	4.115.094.156	6,68%	1.724.025.478	2,87%	2.391.068.678	58,10%
Utilidad Neta	4.115.094.156	6,68%	1.724.025.478	2,87%	(2.391.068.678)	-58,10%

Fuente: SUI

Los Ingresos Operacionales, que corresponde a los ingresos ganados por la empresa durante los períodos 2013 - 2014 por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado presentaron una disminución del 0,71% ocasionado entre otros factores, por la disminución de la cuenta Otros Servicios proveniente de los ingresos obtenidos por la Empresa en virtud de lo establecido en los contratos y convenios suscritos con diferentes empresas y que en términos absolutos representó una variación de \$2.205.659.426 cuya baja se dio por la disminución de los ingresos producto de la finalización de los Convenios con el Plan Departamental de Aguas del Magdalena y Plan Departamental de Aguas de Caldas.

Es importante mencionar que la venta de bienes registró un incremento del 16,87% y la venta por concepto de acueducto y alcantarillado también registró un aumento de más del 3%.

Al comparar la información reportada en SUI frente a la información entregada en la visita con relación a los Ingresos por Venta de servicios de Acueducto y Alcantarillado, se presenta una diferencia que requiere una explicación por parte del prestador y que se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 10. Diferencias en Ingresos por Venta de Servicios de Acueducto y Alcantarillado 2014 (miles)

CUENTA	SUI	VISITA	DIFERENCIAS
VENTA SERVICIO DE ACUEDUCTO	32.251.299	32.178.809	72.490
VENTA SERVICIO DE ALCANTARILLADO	20.638.216	20.579.938	58.278

Fuente: SUI y Visita

La empresa registró un aumento en sus Ingresos por la venta de servicios de Acueducto y Alcantarillado de más de \$1.577.606.974 generados por:

- El aumento en promedio de 1.978 y 1.857 suscriptores para los servicios de acueducto y alcantarillado respectivamente.

Los Costos y Gastos Operativos presentaron un leve incremento del 0,34% donde las cuentas que registraron una variación significativa fue: Contribuciones y Regalías con un incremento del 5,34% proveniente de las regalías y la tasa de uso; los honorarios disminuyeron un 40,43% donde contribuyó lo correspondiente a asesoría técnica; la cuenta de amortizaciones registro un incremento del 17,96% producto del incremento de amortizaciones de mejoras en propiedad ajena. Ese costo de Producción representa para los años 2013 y 2014 el 69,93% y 70,66% respectivamente.

Con ocasión del comportamiento descrito de los Ingresos Operacionales y el Costo de Ventas se refleja una variación en la Utilidad Bruta del -3,14% más baja a la expresada por el prestador en la información entregada en la visita, dado que allí relacionó una disminución del 3,88%.

La cuenta Gastos como se mencionó en la parte inicial de este análisis también refleja diferencias entre lo reportado en SUI y la información entregada en la visita ya que el prestador incluye algunas cuentas como otros Gastos, es decir, con una clasificación diferente al PUC lo que genera distorsiones en el momento de efectuar el análisis de la empresa. A manera de ejemplo se cita el caso de los Gastos de Administración que en SUI alcanza un valor de \$7.515.820 para el año 2014 y lo reflejado en la información de la Visita es \$7.779.155 registrando así una diferencia de \$263.335.

La cuenta de Gastos incluyendo Gastos de Administración y la cuenta de Provisiones, Agotamiento, Depreciaciones y Amortizaciones reflejan un incremento en términos absolutos de \$685.589.870 durante el período analizado destacándose el comportamiento de las cuentas Contribuciones Imputadas, los Gastos Generales, y las provisiones, donde al parecer en este concepto se genera la diferencia para obtener una Utilidad Neta en SUI diferente a la registrada por el prestador en los estados financieros entregados en visita.

Del comportamiento de los Gastos, la empresa obtuvo en el año 2013 y 2014 una Utilidad Operativa de \$1.051.787.536 y \$303.670.740 que equivalen al 1,71% y 0,51% de los Ingresos respectivamente.

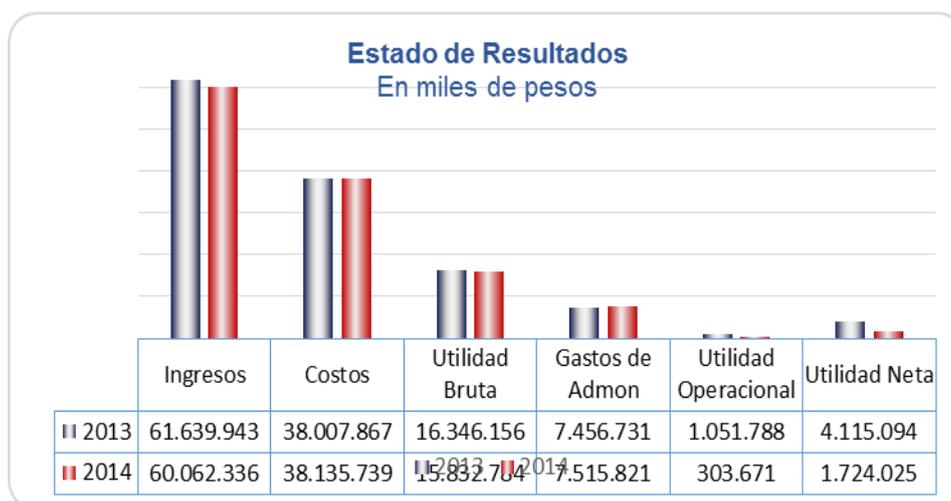
Los Otros Ingresos que representa el valor de los ingresos recibidos por la empresa proveniente de transacciones diferentes a las del objeto social presentan una disminución del 37,19% y los Ingresos Extraordinarios aumentaron el 7% pero en esos valores también registran diferencias en cuanto a lo reportado en SUI que requiere una aclaración por parte del prestador.

Los Otros Gastos que representa aquellas erogaciones que no están relacionadas en forma directa con las actividades de administración y operación también registran diferencias entre lo reportado en SUI y lo informado en la visita como se detalló en la parte inicial del análisis. Allí se destaca el comportamiento de los Gastos Financieros que presentó una variación en términos absolutos de más de \$ 917.635.129, las comisiones que registraron un aumento del 23,14%, lo anterior por concepto de intereses y comisiones de la deuda pública entre otros y los Gastos extraordinarios que aumentaron en términos absolutos \$86.328.824 millones.

Debido al comportamiento de Otros Ingresos y de los Otros Gastos el prestador alcanza a obtener una Utilidad Neta de \$1.724 millones, es decir, se apalancó con ingresos que no son propiamente del objeto social de la empresa, pero cuyo valor debe aclarar por cuanto en el Estado de Actividad Financiera del año 2014 registra una Utilidad Neta de \$3.424 millones reflejando una diferencia de \$1.700 millones que al parecer corresponde a un reporte errado en SUI de la cuenta provisiones.

En resumen, en el siguiente gráfico se muestra el comportamiento real de los años analizados para Ingresos, Costos, Gastos y Utilidad.

Gráfico 1. Comportamiento Estado de Pérdidas y Ganancias año 2013-2014



Fuente: SUI 2013-2014

2.3.3 Balance General

Tabla 11. Balance General

DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
EFFECTIVO	10.581.332.740,00	6,50%	8.310.104.938,00	4,66%	(2.271.227.802,00)	-21,46%
CAJA	850.000,00	0,00%	1.365.860,00	0,00%	515.860,00	60,69%
BANCOS Y CORPORACIONES	10.580.482.740,00	6,50%	8.308.739.078,00	4,66%	(2.271.743.662,00)	-21,47%
DEUDORES	18.257.085.597,00	11,21%	12.893.668.795,00	7,23%	(5.363.416.802,00)	-29,38%
VENTA DE BIENES	374.284.772,00	0,23%	349.654.947,00	0,20%	(24.629.825,00)	-6,58%
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	49.694.700,00	0,03%	437.204.169,00	0,25%	387.509.469,00	779,78%
SERVICIOS PÚBLICOS	9.457.602.328,00	5,81%	9.791.108.509,00	5,49%	333.506.181,00	3,53%
AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	1.835.084.391,00	1,13%	1.089.743.171,00	0,61%	(745.341.220,00)	-40,62%
ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	28.683.649,00	0,02%	1.427.176.178,00	0,80%	1.398.492.529,00	4875,57%
OTROS DEUDORES	7.513.885.971,00	4,61%	468.643.754,00	0,26%	(7.045.242.217,00)	-93,76%
DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	1.496.973.237,00	0,92%	1.850.625.717,00	1,04%	353.652.480,00	23,62%
PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(2.499.123.451,00)	-1,53%	(2.520.487.650,00)	-1,41%	(21.364.199,00)	0,85%
INVENTARIOS	1.071.697.570,00	0,66%	872.875.273,00	0,49%	(198.822.297,00)	-18,55%
MERCANCIAS EN EXISTENCIA	41.851.857,00	0,03%	39.790.252,00	0,02%	(2.061.605,00)	-4,93%
MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1.029.845.713,00	0,63%	833.085.021,00	0,47%	(196.760.692,00)	-19,11%
OTROS ACTIVOS	362.411.563,00	0,22%	3.140.975.114,00	1,76%	2.778.563.551,00	766,69%
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	362.411.563,00	0,22%	3.124.737.575,00	1,75%	2.762.326.012,00	762,21%
CARGOS DIFERIDOS	-	0,00%	16.237.539,00	0,01%	16.237.539,00	0,00%
Total Activo Corriente	30.272.527.470,00	18,59%	25.217.624.120,00	14,14%	(5.054.903.350,00)	-16,70%
INVERSIONES	4.732.589.341,00	2,91%	4.309.380.647,00	2,42%	(423.208.694,00)	-8,94%
INVERSIONES PATRIMONIALES NO CONTROLANTES	3.104.893.122,00	1,91%	3.100.000.000,00	1,74%	(4.893.122,00)	-0,16%
INVERSIONES PATRIMONIALES CONTROLANTES	1.632.589.341,00	1,00%	2.009.207.747,00	1,13%	376.618.406,00	23,07%
PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE INVERSIONES (CR)	(4.893.122,00)	0,00%	(799.827.100,00)	-0,45%	(794.933.978,00)	16245,95%
DEUDORES	1.327.830.600,00	0,82%	5.815.487.599,00	3,26%	4.487.656.999,00	337,97%
SERVICIOS PÚBLICOS	408.299.600,00	0,25%	-	0,00%	(408.299.600,00)	-100,00%
OTROS DEUDORES	919.531.000,00	0,56%	5.815.487.599,00	3,26%	4.895.956.599,00	532,44%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	9.547.803.056,00	5,86%	9.439.206.804,00	5,29%	(108.596.252,00)	-1,14%
TERRENOS	6.769.653.461,00	4,16%	6.820.161.642,00	3,82%	50.508.181,00	0,75%
SEMOVIENTES	6.489.515,00	0,00%	6.489.515,00	0,00%	-	0,00%
EDIFICACIONES	2.144.876.759,00	1,32%	2.144.876.758,00	1,20%	(1,00)	0,00%
REDES, LÍNEAS Y CABLES	93.467.442,00	0,06%	93.467.441,00	0,05%	(1,00)	0,00%
MAQUINARIA Y EQUIPO	3.248.957.560,00	1,99%	3.236.956.657,00	1,81%	(12.001.903,00)	-0,37%
EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO	869.566.281,00	0,53%	883.218.903,00	0,50%	13.652.622,00	1,57%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	968.634.293,00	0,59%	951.275.314,00	0,53%	(17.358.979,00)	-1,79%
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	1.936.436.713,00	1,19%	1.700.526.370,00	0,95%	(235.910.343,00)	-12,18%
EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	367.688.833,00	0,23%	344.573.832,00	0,19%	(23.115.001,00)	-6,29%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(6.152.536.087,00)	-3,78%	(6.036.706.915,00)	-3,38%	115.829.172,00	-1,88%
AMORTIZACIÓN ACUMULADA (CR)	(6.489.517,00)	0,00%	(6.489.516,00)	0,00%	1,00	0,00%
PROVISIONES PARA PROTECCIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (CR)	(699.142.197,00)	-0,43%	(699.142.197,00)	-0,39%	-	0,00%
OTROS ACTIVOS	116.992.399.302,00	71,83%	133.621.773.679,00	74,90%	16.629.374.377,00	14,21%
CARGOS DIFERIDOS	8.350.675.299,00	5,13%	6.191.136.175,00	3,47%	(2.159.539.124,00)	-25,86%
OBRA Y MEJORAS EN PROPIEDAD AJENA	78.485.555.710,00	48,19%	98.863.517.465,00	55,42%	20.377.961.755,00	25,96%
BIENES ADQUIRIDOS EN "LEASING FINANCIERO"	1.152.774.125,00	0,71%	500.031.072,00	0,28%	(652.743.053,00)	-56,62%
DEPRECIACIÓN DE BIENES ADQUIRIDOS EN "LEASING FINANCIERO"(CR)	(752.672.980,00)	-0,46%	(140.352.692,00)	-0,08%	612.320.288,00	-81,35%
BIENES DE ARTE Y CULTURA	44.832.091,00	0,03%	44.832.090,00	0,03%	(1,00)	0,00%
INTANGIBLES	50.294.565.755,00	30,88%	49.192.696.444,00	27,57%	(1.101.869.311,00)	-2,19%
AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE INTANGIBLES (CR)	(24.568.211.228,00)	-15,08%	(24.685.217.952,00)	-13,84%	(117.006.724,00)	0,48%
VALORIZACIONES	3.984.880.530,00	2,45%	3.655.131.077,00	2,05%	(329.749.453,00)	-8,28%
Total Activos	162.872.949.769,00	100,00%	178.403.472.849,00	100,00%	15.530.523.080,00	9,54%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	3.248.968.681,00	1,99%	1.811.579.708,00	1,02%	(1.437.388.973,00)	-44,24%
FINANCIAMIENTO INTERNO	277.303.300,00	0,17%	68.175.999,00	0,04%	(209.127.301,00)	-75,41%
FINANCIAMIENTO EXTERNO	1.690.585.700,00	1,04%	1.185.161.521,00	0,66%	(505.424.179,00)	-29,90%
INTERESES, COMISIONES Y OTROS GASTOS DE FINANCIAMIENTO INTERNO	1.281.079.681,00	0,79%	558.242.188,00	0,31%	(722.837.493,00)	-56,42%
CUENTAS POR PAGAR	11.001.559.230,00	6,75%	12.054.814.389,00	6,76%	1.053.255.159,00	9,57%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	3.254.327.670,00	2,00%	2.138.373.300,00	1,20%	(1.115.954.370,00)	-34,29%
ACREEDORES	2.022.633.748,00	1,24%	4.736.045.436,00	2,65%	2.713.411.688,00	134,15%
RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	431.263.721,00	0,26%	489.325.797,00	0,27%	58.062.076,00	13,46%
RETENCIÓN DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO POR PAGAR - ICA	47.935.807,00	0,03%	17.854.030,00	0,01%	(30.081.777,00)	-62,75%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	1.694.055.771,00	1,04%	1.864.201.603,00	1,04%	170.145.832,00	10,04%
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - IVA	27.078.952,00	0,02%	30.728.064,00	0,02%	3.649.112,00	13,48%
AVANCES Y ANTICIPOS RECIBIDOS	48.611.215,00	0,03%	163.381.895,00	0,09%	114.770.680,00	236,10%
DEPOSITOS RECIBIDOS DE TERCEROS	2.139.631.112,00	1,31%	1.841.861.166,00	1,03%	(297.769.946,00)	-13,92%
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	1.336.021.234,00	0,82%	773.043.098,00	0,43%	(562.978.136,00)	-42,14%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	1.062.440.598,00	0,65%	1.118.566.623,00	0,63%	56.126.025,00	5,28%
SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	1.062.440.598,00	0,65%	1.118.566.623,00	0,63%	56.126.025,00	5,28%
OTROS PASIVOS	3.422.180.038,00	2,10%	3.838.440.117,00	2,15%	416.260.079,00	12,16%
RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	3.422.180.038,00	2,10%	3.838.440.117,00	2,15%	416.260.079,00	12,16%
Total Pasivos Corrientes	18.735.148.547,00	11,50%	18.823.400.837,00	10,55%	88.252.290,00	0,47%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	29.756.849.565,00	18,27%	45.441.362.377,00	25,47%	15.684.512.812,00	52,71%
FINANCIAMIENTO INTERNO	-	0,00%	102.638.583,00	0,06%	102.638.583,00	0,00%
FINANCIAMIENTO EXTERNO	29.756.849.565,00	18,27%	45.338.723.794,00	25,41%	15.581.874.229,00	52,36%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	2.585.353.049,00	1,59%	4.818.685.672,00	2,70%	2.233.332.623,00	86,38%
PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	2.585.353.049,00	1,59%	4.818.685.672,00	2,70%	2.233.332.623,00	86,38%
OTROS PASIVOS	12.022.178.016,00	7,38%	12.844.706.458,00	7,20%	822.528.442,00	6,84%
CREDITOS DIFERIDOS	12.022.178.016,00	7,38%	12.844.706.458,00	7,20%	822.528.442,00	6,84%
Total Pasivos	63.099.529.177,00	38,74%	81.928.155.344,00	45,92%	18.828.626.167,00	29,84%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	99.773.420.592,00	61,26%	96.475.317.505,00	54,08%	(3.298.103.087,00)	-3,31%
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	36.494.248.000,00	22,41%	36.494.248.000,00	20,46%	-	0,00%
PRIMA EN COLOCACIÓN DE ACCIONES, CUOTAS O PARTES DE INTERÉS SOCIAL	32.989.011.340,00	20,25%	32.989.011.340,00	18,49%	-	0,00%
RESERVAS	8.969.387.593,00	5,51%	9.484.481.776,00	5,32%	515.094.183,00	5,74%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	4.115.094.156,00	2,53%	1.724.025.478,00	0,97%	(2.391.068.678,00)	-58,10%
SUPERAVIT POR VALORIZACIÓN	3.984.880.530,00	2,45%	3.655.131.077,00	2,05%	(329.749.453,00)	-8,28%
SUPERAVIT POR EL MÉTODO DE PARTICIPACIÓN PATRIMONIAL	324.264.130,00	0,20%	389.461.991,00	0,22%	65.197.861,00	20,11%
REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	12.896.534.843,00	7,92%	11.738.957.843,00	6,58%	(1.157.577.000,00)	-9,89%
Total Patrimonio	99.773.420.592,00	61,26%	96.475.317.505,00	54,08%	(3.298.103.087,00)	-3,31%
Total Pasivo y Patrimonio	162.872.949.769,00	100,00%	178.403.472.849,00	100,00%	15.530.523.080,00	9,54%

Fuente: SUI 2013-2014

Dentro de la estructura del Activo Total, el Activo Corriente representa para los años 2013 - 2014 una participación del 18,59% y 14,14% respectivamente obteniendo así una variación porcentual del -16,70%, donde las cuentas que mayor incidencia tienen en el activo corriente son Deudores (que no es más que las deudas a favor de la empresa por los servicios facturados) y Efectivo.

Dentro de la Cuenta Efectivo, la empresa ha pignorado sus rentas por la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y a su vez posee algunas cuentas de ahorro y corriente con destinación específica por convenios o aplicación normativa como el caso de aquellas que se utilizan para lo relacionado con el recaudo de Estampilla adulto Mayor, Convenio CORPOCALDAS, Estampilla Pro- Universidades, Convenio Gobernación de Caldas, Cartera Colectiva Bancolombia para el saneamiento hídrico. Igualmente, posee una cuenta en una entidad bancaria del Perú en moneda extranjera (nuevos soles) para manejar las retenciones por posibles contingencias en el contrato de compraventa de las acciones.

De la cuenta Deudores del activo corriente se puede mencionar que el 75,39% corresponde a deudas de los suscriptores provenientes de la prestación del servicio y que alcanzan un valor total de \$9.791.108.509 y que durante el periodo analizado registra un incremento del 3,5%. Se resalta el incremento de \$1.398.492.529 en la subcuenta anticipos o saldos a favor por impuestos o contribuciones marcada más que todo por el aumento de Saldo a favor impuesto sobre la renta, saldo a favor sobre la renta para la equidad CREE que requieren una justificación por parte del prestador. De esta cuenta el prestador debe hacer claridad en la diferencia que se presenta entre las cifras reportadas al SUI y el valor registrado en los estados financieros entregados en la visita adelantada en el mes de mayo de 2015.

También, es importante que el prestador explique el incremento de la cuenta Otros Activos dentro de la porción corriente por valor de \$2.778.563.551 ya que en las notas a los estados financieros no se encuentra revelación alguna que dé cuenta de esta situación.

De la cuenta Inversiones, el prestador posee acciones cuyo saldo a diciembre de 2014 alcanzó la cifra de \$4.309.380.647 representadas en las siguientes empresas: People Contact S.A., EMAS Cali S.A.-ESP, Concretar S.A., Aguas de Tumbes S.A. (Perú) ésta última con una participación del 85% de la misma. Del saldo en acciones se tiene una provisión de protección de inversiones del 18,56% que es importante que la entidad aclare su elevado incremento en el año 2014. Igualmente, es importante mencionar que la empresa para el año 2014 retiró de los estados financieros el valor de \$4.893.000 correspondiente a las acciones en la empresa Concretar S.A. cuya cifra según los estados financieros ya se encontraba 100% provisionada pero que requiere una explicación soportada por parte del prestador de tal decisión debido a que en sus notas mencionan solamente que sobre la entidad emisora no reposa información alguna en la Cámara de Comercio.

La cuenta Propiedad, Planta y Equipo alcanzó una disminución de más de \$108.396.252 generado por que tanto el saldo de la cuenta maquinaria y equipo como de la cuenta equipos de comunicación y computación tuvieron una tendencia a la baja y representa el 5,29% del total del activo.

Otros Activos representa en el año 2014 el 74,90% del total de los activos representado en Obras y Mejoras en Propiedad Ajena e Intangibles y cuyo comportamiento en el periodo representó un incremento en más de \$16.629.374.377 básicamente por el reflejo de la cuenta obras en propiedad ajena que corresponde a

las adiciones o mejoras que aumentan la vida útil, amplían la capacidad o eficiencia operativa o mejoran la capacidad del servicio en los bienes de propiedad de INFI - Manizales recibidos a título de concesión como redes de acueducto y alcantarillado, plantas de tratamiento, edificaciones y terreno.

En síntesis, para el período analizado los Otros Activos representa el 74,90% del Total del Activo, seguido del activo corriente con el 14,40% y otras cuentas (inversiones, deudores no corrientes y propiedad, planta y equipo) con el 10,97%.

En cuanto al Pasivo Total que representa para el año 2013 y 2014 los \$63.099.529.177 y \$81.928.155.344 respectivamente generaron un aumento del 29,84% debido al incremento tanto de las obligaciones financieras a largo plazo como a las cuentas por pagar en más de \$ 1.053.255.159 y las obligaciones laborales que tuvieron un incremento del 5,28% y los recaudos a favor de terceros.

Es importante mencionar que el mayor endeudamiento de la empresa se da a Largo Plazo el cual representó en el año 2014 un 35,37% del Pasivo Total, mientras que en el año 2013 era del 27,24% presentando una variación en términos absolutos de \$18.740.373.000 .El endeudamiento a corto plazo pasó de ser en el 2013 el 11,50% del Pasivo Total a tener una participación del 10,55%.

En la siguiente tabla se deja entrever una diferencia que se presenta entre la información reportada al SUI y la entregada en la visita, esto debido a que el valor de los intereses por pagar el prestador los reportó en la cuenta 2322 Intereses, Comisiones y Otros Gastos de Financiamiento Interno y en el Balance General firmado figura como cuentas por pagar:

Tabla 12. Diferencias Obligaciones Financieras Corto Plazo 2014(miles)

CUENTA	SUI	VISITA	DIFERENCIA
Obligaciones financiera CP	1.811.579	1.253.338	558.241

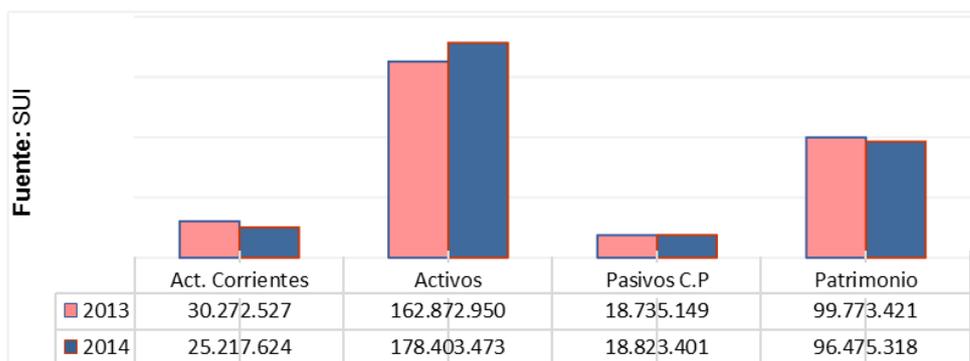
Es de advertir que para poder garantizar el pago de sus obligaciones financieras, como se mencionó arriba, el prestador ha pignorado sus rentas por la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en un 120% o 130% dependiendo del valor de la deuda y la entidad financiera. A manera de ejemplo se cita la deuda con Bancolombia por \$11.000 millones a una tasa del IPC + 6,60 EA cuyo porcentaje de pignoración es del 130% donde el servicio de la deuda para 2014 es de \$179 millones y la renta pignorada es de \$233 millones.

Dentro del Patrimonio se aprecia una disminución del 3,31% dado por el comportamiento de la Utilidad del Ejercicio y por la revalorización del patrimonio. Es importante que la empresa aclare el valor real del ejercicio contable para el año 2014 ya que según la información reportada en SUI se menciona una cifra de \$1.724 millones y en la información entregada en la visita la Utilidad Neta del ejercicio es de \$3.424 registrando una diferencia de \$1.700 millones que debe aclarar el prestador y que afecta la variación del Patrimonio de la empresa por la cuenta Resultado del Ejercicio.

Para una mejor comprensión de las variaciones registradas en las principales cuentas del Balance General en el período 2013 - 2014 se incluye el siguiente gráfico que resalta el comportamiento del Activo Corriente, del Total de los Activos, del Pasivo a Corto Plazo del Pasivo Total y del Patrimonio:

Gráfico 2. Balance General

Balance General En miles de pesos



2.3.4 Indicadores Financieros:

Tabla 13. Indicadores financieros

De Rentabilidad	2013	2014
Margen Operacional de Utilidad	1,93%	0,56%
Rendimiento del Activo	0,65%	0,17%
Rendimiento del Patrimonio	1,05%	0,31%
De Liquidez	2013	2014
Razón Corriente	1,62	1,34
Capital de Trabajo	11.537.378.923	6.394.223.283
Prueba Ácida	0,64	0,65
Solidez	2,58	2,18
De Actividad	2013	2014
Numero de Días de la Cartera	65,32	65,29
Rotación de Cartera	5,51	5,51
EBITDA	9.993.353.929	9.444.051.880
Rentabilidad EBITDA	16,21%	15,72%
Coficiente Operacional	98,04%	99,41%

Fuente: SUI 2013-2014

- Rentabilidad:** La empresa registró durante el período 2013 – 2014 una caída en sus indicadores del margen operacional, rendimiento del activo y del patrimonio, debido a la disminución de la Utilidad Operacional que tuvo por valor de \$1.051.787.636 en 2013 y \$303.670.740 en el 2014. Lo anterior

porque los Costos y Gastos representan el 70% de los Ingresos para los años analizados respectivamente.

La rentabilidad del prestador se vio afectada por la caída de los Otros Servicios provenientes de los convenios suscritos de los planes departamentales de Agua del Magdalena y Agua de Caldas.

- **Liquidez:** Si bien es cierto la razón corriente presenta un indicador favorable, es menester recordar que la mayor representación del Activo Corriente está en la cuenta Deudores con un valor total de \$18.257.085.597 para el 2013 y de \$\$12.893.668.795 para el 2014.
- **Actividad:** La cartera del prestador en su recuperación se demora 65 días para 2013 y 2014 y lo hace 5 veces al año, lo cual indica una situación que demuestra al parecer un buen manejo en las estrategias comerciales por parte del prestador.

Ahora bien, en la siguiente tabla se muestra a información de cartera que entregó el prestador en el momento de la visita adelantada en el mes de mayo de 2015:

Tabla 14. Clasificación de la cartera por edades servicio acueducto año 2014

Cuenta	Descripción	Total	No vencida	Vencida 1 a 30 días	Vencida 31 a 60 días	Vencida 61 a 90 días	Vencida 91 a 120 días	Vencida 121 a 150 días	Vencida 151 a 180 días	Vencida 181 a 360 días	Vencida mayor de 360 días	TOTAL VENCIDA
210	Servicios de Acueducto	5.518.186.662	4.602.124.774	644.577.279	77.407.000	18.881.250	13.923.801	9.351.557	8.295.703	30.157.391	113.467.907	916.061.888
220	Deudas de Difícil Cobro Servicios Públicos	222.492.031	0	0	0	0	67.861	467.578	414.785	30.157.392	191.384.415	222.492.031
240	Provisión Servicios Públicos	-222.492.031	0	0	0	0	-67.861	-467.578	-414.785	-30.157.392	-191.384.415	-222.492.031

Fuente: SUI y Visita

Tabla 15. Clasificación de la cartera por edades servicio alcantarillado año 2014

Cuenta	Descripción	Total	No vencida	Vencida 1 a 30 días	Vencida 31 a 60 días	Vencida 61 a 90 días	Vencida 91 a 120 días	Vencida 121 a 150 días	Vencida 151 a 180 días	Vencida 181 a 360 días	Vencida mayor de 360 días	TOTAL VENCIDA
310	Servicio de Alcantarillado	2.523.348.108	2.038.855.100	413.716.547	46.737.794	10.103.328	6.147.928	4.359.631	3.427.780	0	0	484.493.008
320	Deudas de Difícil Cobro-Servicios Públicos	72.979.662	0	0	0	0	353.939	21.798	17.139	12.089.503	60.146.850	72.629.229
340	Provisión Servicios Públicos	-72.979.662	0	0	0	0	-353.939	-21.798	-17.139	-12.089.503	-60.146.850	-72.629.229

Fuente SUI y Visita

Allí se puede observar que para el servicio de acueducto el 21% del valor de la cartera vencida es mayor a 61 días y para el servicio de alcantarillado sólo el 5% es mayor a 61 días, lo cual significa que efectivamente la cartera está rotando 5 veces en el año lo cual significa que el prestador no presenta problema de liquidez.

Es posible observar que el total de la cartera por edades no coincide con el valor que se reporta en los estados financieros del prestador entregados en la visita del mes de mayo de 2015 para el servicio de acueducto, situación que debe aclarar el prestador, pero igualmente es importante rescatar que las cuentas de difícil cobro mayor a 91 días se encuentra totalmente provisionadas.

2.3.5 Eficiencia Laboral

La eficiencia laboral de la empresa para los servicios de acueducto y alcantarillado se calculó con la información del plan contable y comercial, reportada por el prestador en el Sistema Único de Información - SUI.

Tabla 16. Eficiencia Laboral

AÑO	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	Total anual consumos facturados	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)	Total anual consumos facturados	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)
	(m3)			(m3)		
2013	17.760.240	7.947.891.184	448	16.433.407	3.122.791.455	190
2014	17.782.562	8.029.248.723	452	16.308.496	3.002.190.996	184

Fuente: SUI 2013-2014

De los resultados obtenidos se observa que para el servicio de acueducto correspondiente a los años 2013 y 2014 fueron \$448 y \$452 respectivamente, lo que evidencia que para el año 2014 por el aumento de los costos anuales de personal la empresa fue menos eficiente comparado con el año 2013.

En cuanto al servicio de alcantarillado para los años 2013 y 2014 se observan que el valor por M3 es de \$190 y \$184 mostrando mejor eficiencia en el año 2014 comparado con el año 2013.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1 Servicio de Acueducto

A continuación se presenta en general el comportamiento de los indicadores de gestión técnica, los cuales serán desarrollados de manera independiente más adelante.

Tabla 17. Indicadores de gestión

Ciudad/ Municipio atendido	Cobertura Acueducto (%)	Continuidad 2115 (Horas/día) (2014)	Continuidad 315 (%) (2014)	IANC (Promedio 2014) (%)	IRCA (%) 2014	Micro medición (2014) (%)
Manizales	99.98	23.9	99.8	27.0	1.06	98.67
Sector la Florida – Villamaría		24	100			94.34

Fuente: Consulta SUI datos reportados vigencia 2014.

La estructura del sistema de abastecimiento del servicio de acueducto es la siguiente:

Ilustración 2. Esquema del sistema de abastecimiento



Fuente: AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P., visita 19 y 20 de mayo de 2015

3.1.1 Fuentes de abastecimiento

En relación con las fuentes de agua que se emplean para el abastecimiento del acueducto de la ciudad de Manizales y a los usuarios del sector la Florida del municipio de Villamaría, se evidenció que en el SUI se encuentra reportada información para el año 2014 así:

Imagen 2. Formulario 4 Fuentes Superficiales

Sistema Único de Información de Servicios Públicos SUI
 República de Colombia
acueducto
 consulta de información

Acueducto/Técnico-operativo/Formulario 4. Fuentes Superficiales

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla: todos

Generar reporte en formato: XLS HTML PDF CSV

Año: 2014

Empresa: AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.

Formulario 4. Fuentes Superficiales																						
Año 2014																						
Empresa AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.																						
Id Empresa	Empresa	Departamento	Municipio	Nombre de la fuente	Tipo de fuente superficial natural	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)	Caudal mínimo diario en época seca (L/S)	Caudal máximo diario en época de lluvia (L/S)	Caracterización de agua cruda	Caudal diario en la fuente (L/S)	Agua captada (M ³)	Fecha inicio de periodo de reporte	Fecha final de periodo de reporte	Fecha de aforo de caudal mínimo en la fuente en épocas secas	Hora de aforo de caudal mínimo en la fuente en épocas secas	Fecha de aforo de caudal máximo en la fuente en épocas de lluvia	Hora de aforo de caudal máximo en la fuente en épocas de lluvia	Fecha de cargue
1781	AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	CALDAS	VILLAMARÍA	Río Chinchina	RIO	SI	CORPOCALDAS	13-02-2008	04-08-2045	1000	744	7641	SI	1331	16672083	ND	ND	22-08-2014	7	24-04-2014	7	02-06-2015
1781	AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	CALDAS	MANIZALES	Río Blanco	RIO	SI	CORPOCALDAS	28-07-2008	27-07-2020	324	220	1287	SI	415	572630	ND	ND	09-09-2014	10	23-11-2014	10	02-06-2015
1781	AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	CALDAS	VILLAMARÍA	Quebrada California	QUEBRADA	SI	CORPOCALDAS	13-02-2008	04-08-2045	480	156	2533	SI	634	78840	ND	ND	01-09-2014	8	10-10-2014	8	02-06-2015
1781	AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	CALDAS	VILLAMARÍA	Quebrada Cajones	QUEBRADA	SI	CORPOCALDAS	14-09-1999	13-09-2009	310	157	1037	SI	428	3457046	ND	ND	05-09-2014	7	09-12-2014	7	02-06-2015
1781	AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	CALDAS	VILLAMARÍA	Quebrada Romeral	QUEBRADA	SI	INDERENA	05-05-1993	02-09-2013	155	130	4534	SI	543	4096800	ND	ND	08-09-2014	7	24-04-2014	7	02-06-2015
1781	AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	CALDAS	MANIZALES	Quebrada Pinares	QUEBRADA	SI	CORPOCALDAS	19-12-2013	26-03-2019	120	52	342	SI	110	514037	ND	ND	08-07-2014	9	10-05-2014	9	02-06-2015
1781	AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	CALDAS	MANIZALES	Quebrada La Guerra	QUEBRADA	NO	ND	ND	ND	ND	4	22	SI	13	252288	ND	ND	10-09-2014	11	05-03-2014	11	02-06-2015
1781	AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	CALDAS	MANIZALES	Quebrada La Ye	QUEBRADA	SI	CORPOCALDAS	28-07-2008	27-07-2020	114	35	592	SI	128	308237	ND	ND	11-08-2014	7	11-05-2014	7	02-06-2015
1781	AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	CALDAS	MANIZALES	Quebrada Olivares	QUEBRADA	SI	CORPOCALDAS	14-09-1999	13-09-2009	84	10	163	SI	83	473040	ND	ND	09-09-2014	7	14-05-2014	7	02-06-2015

Fuente: Consulta SUI

Analizada la información suministrada por el prestador en visita adelantada en el mes de mayo de 2015, se tiene lo siguiente en cuanto a las fuentes de abastecimiento y su respectiva concesión de aguas:

Tabla 18. Fuentes de abastecimiento

Fuente de Abastecimiento	Tipo	Tiene concesión	Resolución	Vigencia	Caudal concesionado (l/seg)	Estado actual de la concesión
Río Blanco, Quebradas Olivares, la Ye y Arenosa	Superficial	Si	396 del 2010	10 años	600	Vigente
Quebrada La Guerra	Superficial	Si	030 del 2011	5 años	20	Vigente
Quebrada Pinares	Superficial	Si	648 de 2013, Recurso No. 363 de 2014	No informa	120	No informa
Aguas Termales	No informa	Si	049 de 2006 Recurso 0425	10 años	8.9	Vigente
Río Chinchiná	Superficial	Si	035 de 2008	No tiene límite de vencimiento	1.000	Vigente

Fuente: Datos visita 19 al 20 de mayo de 2015

Comparada la información suministrada por el prestador en la visita y lo reportado por el mismo al SUI para la vigencia 2014, se evidencia lo siguiente:

- De acuerdo con lo reportado por el prestador al SUI se evidencian 9 fuentes superficiales de abastecimiento de agua al sistema de acueducto, de ellas las quebradas olivares, romeral y cajones presentan la concesión de aguas presuntamente vencida en dicho reporte, pese a que se evidencia fecha de cargue el 2 de junio de 2015
- El prestador no ha reportado al SUI la información de la fuente de abastecimiento Quebrada la Guerra con su respectiva concesión de aguas.
- De acuerdo con la estructura del sistema no se evidencia información reportada al SUI de la quebrada la Arenosa y Termales.
- No coincide en el SUI la información del Caudal concesionado de las Quebradas Olivares, la Ye Arenosa y Río Blanco, con la información suministrada en visita.

Esta Superintendencia realiza un llamado de atención al prestador debido a que no ha realizado el reporte de la información completa al SUI, y se evidencia aún información de concesiones vencidas. Así mismo el SUI actualmente no estaría reflejando la realidad de la operación de las fuentes de abastecimiento que actualmente tiene la empresa, por lo que se insta al prestador a verificar los reportes y realizar las acciones correctivas al respecto.

3.1.2 Captación

Con respecto a las estructuras de captación de agua de las fuentes de abastecimiento, el prestador reportó en el año 2014 la siguiente información:

Tabla 19. Estructuras de captación reporte información SUI 2014

Nombre Captación	Ubicación	Fuente de Captación
Romerales	Villamaría	Quebrada Romeral
Cajones	Villamaría	Quebrada Cajones
Pinares	Manizales	Quebrada Pinares
La Ye	Manizales	Quebrada la Ye
Chinchiná	Villamaría	Río Chinchiná
Olivares	Manizales	Quebrada Olivares
Río Blanco	Manizales	Río Blanco
California	Villamaría	Quebrada California

Fuente: Consulta SUI

En la información reportada al SUI no se evidencia registros de las estructuras de captación de las quebradas la Arenosa, la Guerra y Termales. Se requiere al prestador su pronunciamiento al respecto y realizar los reportes de manera inmediata al SUI.

3.1.3 Aducción

En cuanto a la información de las líneas de aducción de agua cruda, la última información reportada por el prestador al SUI relacionada con el registro de dicho componente es del año 2013. A continuación se describe lo reportado en el SUI:

Tabla 20. Líneas de aducción de agua

NUADU	NOMBRE_ADUCCION	DESC_TIPO_COND	MATERIAL	DIAMETRO	CAUDAL_DISENO	FECHA_INS_TALACION	FCH_INI_OPERACIONES	ESTADO
8836	BLANCO	Gravedad-Canal-Cerrado	Concreto Reforzado	Mayor 24 pulg	300	01/01/51	02/01/51	ACTIVO
8836	BLANCO	Gravedad-Canal-Cerrado	Concreto Reforzado	Mayor 24 pulg	300	01/01/51	02/01/51	
8837	PINARES	Gravedad-Canal-Cerrado	Concreto Reforzado	Mayor 24 pulg	300	01/01/51	02/01/51	ACTIVO
8837	PINARES	Gravedad-Canal-Cerrado	Concreto Reforzado	Mayor 24 pulg	300	01/01/51	02/01/51	
8838	YE	Tubería-Por gravedad	Concreto Reforzado	De 12 a 24 pulg	120	01/01/51	02/01/51	ACTIVO
8838	YE	Tubería-Por gravedad	Concreto Reforzado	De 12 a 24 pulg	120	01/01/51	02/01/51	
8839	OLIVARES	Gravedad-Canal-Cerrado	Concreto Reforzado	Mayor 24 pulg	100	01/01/51	02/01/51	ACTIVO
14392	Blanco	Gravedad-Canal-Cerrado	Concreto Reforzado	Mayor 24 pulg	300	01/01/51	01/01/13	ACTIVO
14393	Pinares	Gravedad-Canal-Cerrado	Concreto Reforzado	Mayor 24 pulg	300	01/01/51	01/01/13	ACTIVO
14394	Ye	Tubería-Por gravedad	Concreto Reforzado	De 12 a 24 pulg	120	01/01/51	01/01/13	ACTIVO
8831	CHINCHINA	Gravedad-Canal-Cerrado	Concreto Reforzado	Mayor 24 pulg	1000	01/01/71	02/01/71	ACTIVO
8831	CHINCHINA	Gravedad-Canal-Cerrado	Concreto Reforzado	Mayor 24 pulg	1000	01/01/71	02/01/71	
8832	CAJONES	Gravedad-Canal-Cerrado	Concreto Reforzado	Mayor 24 pulg	310	02/01/71	03/01/71	ACTIVO
8833	ROMERALES	Tubería-Por gravedad	Concreto Cilindro Acero (CCP)	De 12 a 24 pulg	185	01/06/91	02/06/91	ACTIVO
8834	CALIFORNIA	Tubería-Por gravedad	Concreto Cilindro Acero (CCP)	De 12 a 24 pulg	260	01/06/96	02/06/96	ACTIVO
8834	CALIFORNIA	Tubería-Por gravedad	Concreto Cilindro Acero (CCP)	De 12 a 24 pulg	260	01/06/96	02/06/96	
8835	TERMALES	Tubería-Por gravedad	Cloruro de Polivinilo (PVC)	De 8 a 10 pulg	200	01/02/01	02/02/01	ACTIVO
14395	California	Tubería-Por gravedad	Concreto Cilindro Acero (CCP)	De 12 a 24 pulg	260	01/06/96	01/01/13	ACTIVO
14396	Chinchina	Gravedad-Canal-Cerrado	Concreto Reforzado	Mayor 24 pulg	1000	01/01/71	01/01/13	ACTIVO

Fuente: Consulta SUI

De acuerdo con lo reportado por el prestador al SUI, se evidencia duplicidad en la información de las líneas de aducción río blanco, pinares, la Ye, Chinchiná y california. Se insta al prestador a verificar la información reportada y si es el caso solicitar las reversiones respectivas.

3.1.4 Sistema de potabilización

El sistema de acueducto cuenta con 2 sistemas de tratamiento de agua potable denominados Luis Prieto I, II y Niza ubicados dentro del casco urbano de la ciudad de Manizales y a las afueras del municipio de Villamaría.

De acuerdo con la información suministrada por el prestador en la visita de mayo de 2015 se tienen las siguientes estructuras de potabilización:

Tabla 21. Plantas de tratamiento de agua potable.

Nombre de la PTAP	Tipo	Procesos	Caudal de Diseño (L/s)	Caudal de Operación (L/s)	Tipo de Coagulante utilizado	Tipo de desinfectante utilizado
Luis Prieto Gómez I	Convencional Compacta	Presedimentación, desarenación, coagulación, floculación por manto de lodos, sedimentación, filtración mono capa y desinfección.	660	1.200	Sulfato de aluminio sólido y líquido tipo B, alcalinizante cal hidratada, agua termal del parque natural los Nevados	Cloro gaseoso
Luis Prieto Gómez II	Convencional	Resedimentación, desarenación, coagulación, floculación mecánicas, sedimentación de alta tasa, filtración con lecho de doble capa y desinfección.	800			
Niza	Convencional de alta tasa	coagulación, floculación convencional, sedimentación de flujo horizontal, filtración con lecho de doble capa y desinfección	1.200	600	Sulfato de aluminio sólido, poli cloruro de aluminio.	Cloro gaseoso
Caudal Total de Operación				1.800		

Fuente: Visita mayo de 2015 - Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

Analizada la información suministrada en visita y comparada con la información reportada por el prestador al SUI del año 2008, se presenta consistencias de información.

En la visita adelantada al sistema de tratamiento se pudo evidenciar entre otros aspectos lo siguiente:

- El prestador AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P., no cuenta con permiso de vertimientos otorgado por CORPOCALDAS para la disposición de los residuos sólidos y líquidos producto de los mantenimientos realizados a las Plantas de Tratamiento de Agua Potable Luis Prieto Gómez I, II y Niza. Al respecto es importante manifestar, que el prestador debe informar a la Supe servicios las gestiones adelantadas y los resultados de las mismas, con el fin de contar con los respectivos permisos.

3.1.5 Almacenamiento

De acuerdo con la información suministrada por el prestador en visita adelantada en el mes de mayo de 2015, se cuenta con 64 tanques de almacenamiento ubicados en diferentes puntos de la ciudad de Manizales operados por gravedad, la capacidad total de almacenamiento de dichos tanques es de 114.184 m³. De los 64 tanques 15 no se encuentra en funcionamiento.

3.1.6 Conducción de agua

A partir de la última información reportada por el prestador al SUI, las líneas de conducción presentan las siguientes características:

Tabla 22. Líneas de conducción reporte año 2014

NUCOND	NOMBRE_CONDUCCION	DESC_TIPO_CONDUCCION	LONGITUD	MATERIAL	DIAMETRO	CAUDAL_DISENO	MACROMEDICION	ESTADO
5087	Conducción 20in Luis Prieto Gomez - Planta Niza	TUBERIA POR GRAVEDAD	7,25	Concreto Cilindro Acero (CCP)	De 12 a 24 pulg	500	SI	ACTIVO
5088	Conducción 28in Luis Prieto Gomez - Planta Niza	TUBERIA POR GRAVEDAD	7,62	Hierro Fundido (HF)	Mayor 24 pulg	770	SI	ACTIVO
5089	Distribución-T27 Villahermosa 14in AC	TUBERIA POR GRAVEDAD	3,18	Asbesto Cemento AC	De 12 a 24 pulg	143	SI	ACTIVO
5090	Conduccion Edif. Cervantes - Fundadores 12in HF	TUBERIA POR GRAVEDAD	3,29	Hierro Fundido (HF)	De 10 a 12 pulg	152	NO	ACTIVO
5091	Conduccion Edif. Cervantes - Puerto Nuevo - Bellas Artes 12in HF	TUBERIA POR GRAVEDAD	5,21	Hierro Fundido (HF)	De 10 a 12 pulg	119	NO	ACTIVO
5092	Conduccion Edif. Cervantes - Teatro Fundadores 15in Acero	TUBERIA POR GRAVEDAD	3,17	Acero (A)	De 12 a 24 pulg	266	NO	ACTIVO
5093	Conduccion Edif. Cervantes - Teatro Fundadores 9in Acero	TUBERIA POR GRAVEDAD	3,19	Acero (A)	De 8 a 10 pulg	71	NO	ACTIVO
5094	Conduccion T10 Adoratrices-T11 Pio XII	TUBERIA POR GRAVEDAD	0,93	Polietileno (PE)	De 2 a 4 pulg	21	NO	ACTIVO
5095	Conduccion T23 - Edif. Cervantes 12in HD	TUBERIA POR GRAVEDAD	1,59	Hierro Dúctil	De 10 a 12 pulg	95	NO	ACTIVO
5096	Conduccion TDistribución Salida 18in Acero - Edif. Cervantes	TUBERIA POR GRAVEDAD	1,62	Acero (A)	De 12 a 24 pulg	124	SI	ACTIVO
5097	Conduccion Tq Puerto Nuevo - Tq 5 Chipre	TUBERIA POR GRAVEDAD	0,43	Hierro Fundido (HF)	De 6 a 8 pulg	95	NO	ACTIVO
5097	Conduccion Tq Puerto Nuevo - Tq 5 Chipre	TUBERIA POR GRAVEDAD	0,43	Hierro Fundido (HF)	De 6 a 8 pulg	95	NO	
5098	Conduccion Tq. Villahermosa a Tq. El Caribe I	TUBERIA POR GRAVEDAD	1,62	Asbesto Cemento AC	De 6 a 8 pulg	50	NO	ACTIVO
5099	Derivación salida 16in AC T23-T12 Chipre	TUBERIA POR GRAVEDAD	7,18	Asbesto Cemento AC	De 12 a 24 pulg	67	NO	ACTIVO
5100	Plan Maestro 1973 16in AC	TUBERIA POR GRAVEDAD	7,34	Asbesto Cemento AC	De 12 a 24 pulg	190	SI	ACTIVO
5101	Plan Maestro 1992 Distribucion-El Cable 24in AC	TUBERIA POR GRAVEDAD	2,25	Asbesto Cemento AC	De 12 a 24 pulg	903	SI	ACTIVO
5102	Plan Maestro 1992 El Cable - San Antonio 24in AC	TUBERIA POR GRAVEDAD	8,1	Asbesto Cemento AC	De 12 a 24 pulg	428	NO	ACTIVO
5103	Plan Maestro 1992 San Antonio - El Arenillo 16in AC	TUBERIA POR GRAVEDAD	1,33	Asbesto Cemento AC	De 12 a 24 pulg	238	NO	ACTIVO
5104	T23A Derivacion 16in AC Ciudadela del Norte	TUBERIA POR GRAVEDAD	3,86	Cloruro de Polivinilo (PVC)	De 8 a 10 pulg	95	NO	ACTIVO
5105	Conduccion T27 Villahermosa - T32 La Carola	TUBERIA POR GRAVEDAD	0,53	Cloruro de Polivinilo (PVC)	De 8 a 10 pulg	143	NO	ACTIVO
5106	T23B Derivación 14in HF	TUBERIA POR GRAVEDAD	2,17	Hierro Fundido (HF)	De 12 a 24 pulg	100	NO	ACTIVO

Fuente: Consulta SUI

3.1.7 Red de Distribución

La red de distribución de acuerdo con lo informado por el prestador en la visita adelantada en el mes de mayo de 2015, presenta la siguiente longitud:

Tabla 23. Redes de acueducto

ACUEDUCTO (ML)		
Total Distribución		860.022,78
Distribución. Rural	287.518,18	
Distribución. Urbano	572.504,61	

Fuente: AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P., Visita mayo 2015

La red de distribución se encuentra sectorizada en 51 sectores de servicio, en los que se encuentran ubicados 23 instrumentos de macro medición. En el sector la Florida del municipio de Villamaría la red de distribución no se encuentra sectorizada ni se cuenta con instrumentos de macro medición.

Analizada la información reportada al SUI año 2014 con la suministrada en visita por el prestador se presentan congruencias de información, tal y como se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen 3. Información sectores de servicio en la red Manizales y sector La Florida municipio de Villamaría.

DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE																	
Año 2014																	
Empresa AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.																	
Departamento CALDAS																	
Empresa	Departamento	Municipio	Modo de distribución	Volumen de agua distribuida por bombeo (m ³ /año)	Volumen de agua distribuida por gravedad (m ³ /año)	Volumen de agua tratada en bloque suministrada por otra entidad (m ³ /año)	Entidad que suministra el agua en bloque	Volumen de agua distribuida en pilas públicas (m ³ /año)	Volumen de agua distribuida en carrotanques (m ³ /año)	Volumen de agua distribuida en red (m ³ /año)	Volumen total de agua producida (m ³ /año)	Cuenta con catastro de redes	Fecha última actualización catastro de redes	Cantidad de daños por kilómetro de red de distribución	Cuenta con macromedición de caudales	Sectores de servicio: Número de sectores de servicio en la red	Sectores de servicio con macromedición
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	CALDAS	MANIZALES	No Aplica	0	24,334,919	No Aplica	No Aplica	0	135	24,334,919	No Aplica	Si	31/12/2014	1.35	Si	51	23
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	CALDAS	VILLAMARIA	No Aplica	0	77,840	No Aplica	No Aplica	0	0	77,840	No Aplica	Si	31/12/2014	1.636	No	0	0
				0	24,412,759			0	135	24,412,759							

Fuente: Consulta SUI

Analizada la información suministrada por el prestador en visita de mayo de 2015, a continuación se presenta en general el estado de las líneas de aducción, conducción y distribución.

Tabla 24. Estado de las redes

ESTADOS DE RED ACUEDUCTO		
ESTADO FISICO	Mts Lineal	%
Bueno	582.984,45	60,30
Regular	40.438,90	4,18
Malo	17.206,92	1,78
N.D. (No Datos)	326.247,41	33,74
TOTAL	966.877,67	100,00

Fuente: AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P., Visita mayo 2015

Del estado de las redes se puede identificar que el 39,7% de las redes necesitaría una intervención puntual por parte el prestador, para contar con el 100% de las mismas en buen estado. Se requiere al prestador informar a esta Superintendencia las acciones correctivas y preventivas que ha emprendido y emprenderá para contar con las redes del sistema de acueducto en buen estado, lo que garantice una eficiente prestación del servicio en términos de calidad y continuidad.

El último catastro de redes actualizado por la empresa AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P., es de diciembre de 2014. Sin embargo, en la última visita adelantada al prestador en mayo de 2015, se pudo evidenciar que el catastro de redes del sistema de acueducto se actualiza permanentemente dependiendo de daños que se tengan y sean reportados por usuarios, por obras de optimización, empaques nuevos o inconsistencias en obras que se estén realizando; el catastro se lleva en el sistema de información denominado "SEGOVIA".

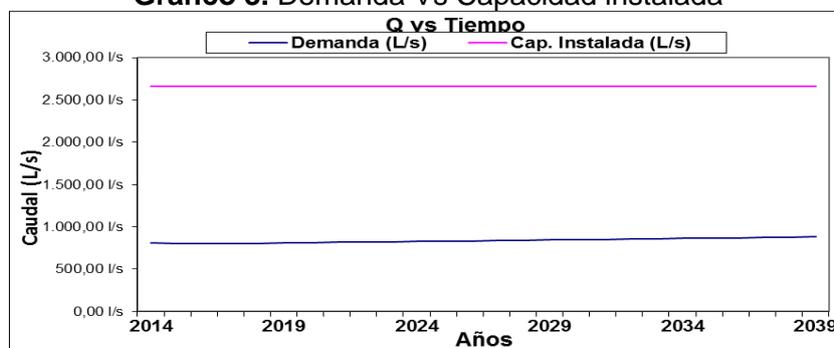
3.1.8 Demanda y Capacidad Instalada del Sistema de Acueducto

La estimación de la demanda de agua potable para la Ciudad de Manizales y el sector la Florida del municipio de Villamaría, se realizó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento calculada con base en los censos realizados por el DANE para los años 2005 al 2014, la cual se estimó en 0.43% y la población cabecera proyectada por DANE para el año 2014 equivalente a 367.223 habitantes.

Al realizar la comparación de la demanda estimada frente a la capacidad instalada total de los dos sistemas de tratamiento de agua potable (2.660 lt/seg), y con un índice de pérdidas – IANC del 27.0% promedio para el año 2014 y con una tendencia a su reducción en 3 años al 25%, se puede establecer que la infraestructura actual cubre las necesidades de consumo de la población hasta el año 2039 contando el sector la Florida del municipio de Villamaría.

Sin embargo, el prestador debe continuar prestando atención a la reducción de las pérdidas para que el sistema actual cubra por un periodo más largo las necesidades de consumo, como se presenta en el siguiente gráfico:

Gráfico 3. Demanda Vs Capacidad instalada



Fuente: Cálculos SSPD

3.1.9 Resumen de las condiciones técnicas del servicio de acueducto

De acuerdo con los valores suministrados por el prestador en la visita y lo reportado al SUI, a continuación se realiza el cálculo de las condiciones actuales del servicio de acueducto, con base en la población total del municipio para 2014.

Tabla 25. Cálculo condiciones actuales de la prestación del servicio de acueducto

VARIABLES	CANTIDAD	UNIDAD
Producción diaria	71.394	m ³ /día
Menos IANC (27%)	19.276	m ³ /día
Total de agua disponible para consumo	52.117	m ³ /día
Requerimiento RAS	51.416	m ³ /día

Fuente: Cálculos SSPD con datos visita marzo 2014 y RAS

El sistema de tratamiento del municipio de Villamaría produce 71.394 m³/día de agua (estimada de acuerdo con los datos suministrados por la empresa en la visita de acuerdo con el caudal producido en los dos sistemas de tratamiento en el año 2014). Considerando el requerimiento de agua para la ciudad de Manizales conforme a lo establecido en el RAS, es suficiente para abastecer diariamente a la población (24 hr/día), lo cual se debe verse reflejado en el indicador de continuidad.

3.1.10 Indicadores de la prestación del servicio de acueducto

A continuación se realiza un análisis puntual de los indicadores de prestación del servicio de acueducto en la Ciudad de Manizales como en sector la Florida del municipio de Villamaría.

Tabla 26. Indicadores de la prestación del servicio de acueducto

CIUDAD/MUNICIPIO DE PRESTACIÓN	INDICADOR	VARIABLE	NORMATIVIDAD QUE LO EXIGE	UNIDAD	REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI	
					SUI	ÚLTIMO PERIODO DE REPORTE DE INFORMACIÓN
Manizales Villamaría	Cobertura de Acueducto	-	-	%	-	-
Manizales	Continuidad	-	Resolución CRA 315 de 2005	%	99.8	Año 2014
			Resolución 2115 de 2007	(H/día)	23.9	
Villamaría		-	Resolución CRA 315 de 2005	%	100	
			Resolución 2115 de 2007	(H/día)	24	
Manizales	Micro medición	Usuarios con Micro medición	Ley 142 de 1994	Usuarios	98.189	Año 2014
		Usuarios sin Micro medición		Usuarios	1.320	
		Cobertura de Micro medición		%	98.67	
Villamaría		Usuarios con Micro medición		Usuarios	217	
		Usuarios sin Micro medición		Usuarios	13	
		Cobertura de Micro medición		%	94.34	
Manizales	Macro medición	No. De sectores en red	Ley 142 de 1994	No.	51	Año 2014
		No. De sectores con Macro medición		No.	23	
Villamaría		No. De sectores en red		No.	0	
		No. De sectores con Macro medición		No.	0	
Manizales Villamaría	Índice de Agua no Contabilizada IANC	IANC	CRA 315 de 2005	%	27.0	Año 2014
Manizales Villamaría	Calidad de Agua	Acta de concertación puntos de muestreo	Resolución 811 de 2008	Acta	Si	Año 2009
		Acta de materialización puntos de muestreo		Acta	Si	Año 2010
		Acta de actualización puntos de muestreo		Acta	Si	Año 2014
		IRCA Vigilancia SIVICAP - 2014		%	1.06	-
		IRCA Control – SUI promedio anual 2014		%	0,24	Reporte resultados meses de enero a diciembre de 2014 al SUI

De la tabla de indicadores de gestión técnica operativa se puede establecer entre otros aspectos los siguientes:

Continuidad

De acuerdo con los datos reportados por el prestador para la Ciudad de Manizales y el sector la Florida del municipio de Villamaría se evidencia que en el año 2014, la empresa suministró de manera continua el servicio de acueducto, de acuerdo con lo establecido en la resolución 2115 de 2007.

Sin embargo, en la visita adelantada en el mes de mayo de 2015, los datos del indicador de continuidad no coinciden con lo reportado al SUI para el sector la Florida del municipio de Villamaría que presentó resultados de 23.98 h/día. Es preciso que el prestador presente las aclaraciones al respecto.

Micro medición

De acuerdo con el reporte de información del prestador al SUI del año 2014, la cobertura de micro medición anual en la ciudad de Manizales presentó un buen comportamiento de acuerdo con lo establecido regulatoriamente.

Sin embargo, en el SUI no se evidencia información de la cobertura de micro medición en la zona rural el Remanso, El Tablazo y Panorama. En la visita adelantada en el mes de mayo de 2015, no fue suministrada dicha información. Se requiere al prestador informar a esta Superintendencia el número de usuarios con y sin micro medición para la zona rural en mención, con el fin de establecer la cobertura en dicha zona.

Para el sector la Florida en el municipio de Villamaría de acuerdo con lo reportado por el prestador al SUI para el año 2014, la cobertura de micro medición presentó resultados por debajo de lo establecido regulatoriamente (95%). Se insta al prestador a informar las acciones que adelantó y adelanta para dar cumplimiento a lo establecido en la regulación vigente.

En visita adelantada en el mes de mayo de 2015, se identificó que el prestador cuenta con un programa de ahorro y uso eficiente del agua aprobado por la Corporación Autónoma Regional de Caldas – CORPOCALDAS, mediante resolución No. 421 del 26 de julio de 2010, por un periodo de cinco (5) años. Se insta al prestador informar si ya cuenta con la actualización del citado programa.

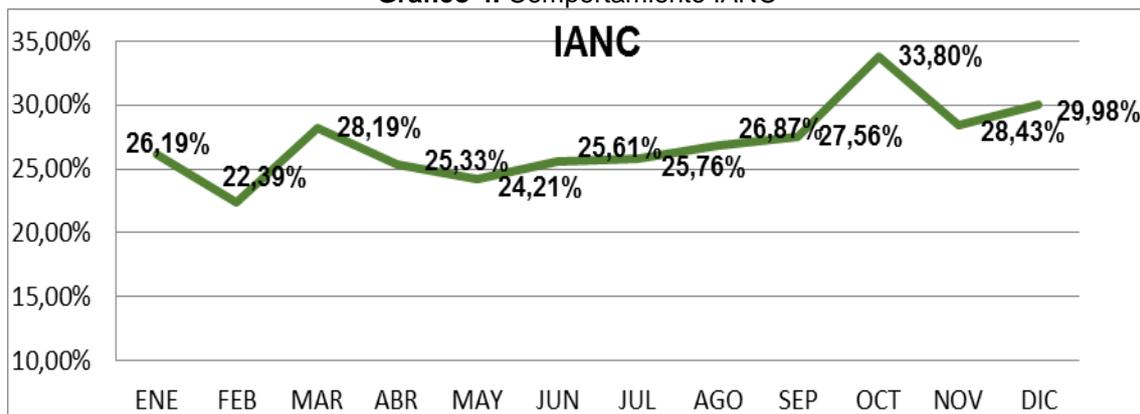
Macro medición

La información reportada por el prestador al SUI del año 2014, coincide con la información suministrada en la visita adelantada en el mes de mayo de 2015. El prestador cuenta con 23 instrumentos de macro medición en los 51 sectores hidráulicos de servicio.

Índice de Agua no Contabilizada

Con respecto al indicador, se analizó la información suministrada en visita con el fin de verificar el comportamiento del indicador con los datos de los volúmenes de agua suministrados y facturados del año 2014, el cual presentó el siguiente comportamiento:

Gráfico 4. Comportamiento IANC



Fuente: Datos Aguas de Manizales S.A. E.S.P.

De acuerdo con el gráfico 4 se puede evidenciar que el promedio del indicador para el año 2014 presentó un buen comportamiento dentro de lo establecido en la regulación vigente. Sin embargo, se puede apreciar que en el mes de octubre de 2014 el indicador presentó valores superiores a lo establecido regulatoriamente.

La Superservicios hace un llamado de alerta al prestador en el control de las pérdidas tanto técnicas como comerciales, con el fin de seguir desarrollando acciones tanto correctivas como preventivas que permitan mantener el indicador dentro la regulación vigente, y que no genere afectaciones a los usuarios.

La información suministrada por el prestador en visita del mes de mayo de 2015, se comparó con la información reportada por el prestador al SUI para el año 2014 y se evidencias congruencias de información.

Calidad de agua suministrada por red de distribución

- **Actas de concertación, materialización y actualización de los puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua suministrada por red de distribución.**

De acuerdo con lo verificado en la visita del mes de mayo de 2015 el prestador cuenta con las actas de concertación, materialización y actualización de puntos y lugares de muestreo firmadas con la Autoridad Sanitaria de Caldas.

Analizada la última acta de actualización de puntos y lugares de muestreo firmada con la autoridad sanitaria el 20 de enero de 2015 y suministrada en el momento de la visita se identifican 39 puntos, de ellos uno se encuentra ubicado en el sector alto de la Virgen en el municipio de Villamaría, y otro ubicado en el barrio o sector vereda la Ciria y patio bonito, sin embargo no es clara la ubicación dado que se según la información dada por el prestador en visita solo se atienden la zona rural el Remanso, El Tablazo y Panorama. Se requiere al prestador presentar las aclaraciones respectivas.

Revisando los reportes en SUI el prestador presenta cargada un acta de actualización de puntos y lugares de muestreo firmada el 7 de febrero de 2014 en donde se identifican 25 puntos. No se evidencia reporte del acta de actualización firmada el 20 de enero de 2015. Se insta al prestador a realizar el reporte respectivo de manera inmediata.

- **Vigilancia de la calidad del agua ejercida por la autoridad sanitaria en la red de distribución**

Con relación a la calidad del agua suministrada por red de distribución, se analizó la información remitida por el Instituto Nacional de Salud a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante el radicado SSPD No. 20155290189082 del 15 de abril de 2015, de la cual se presentan los siguientes resultados:

Tabla 27. Índice de Riesgo de la Calidad del Agua 2014

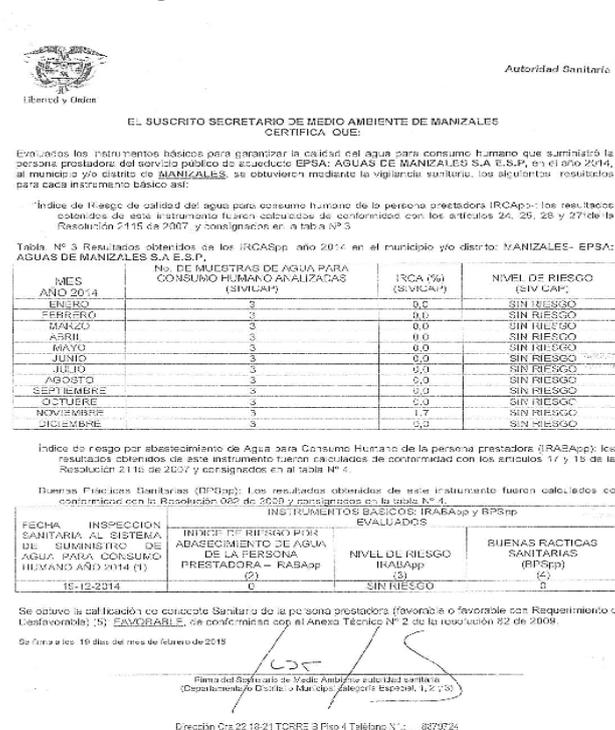
IRCA MENSUAL SIVICAP 2014												MESES	NUMERO DE MUESTRAS TOTALES ANUALES
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
0,00	0,58	0,00	0,00	4,36	8,72	0,00	0,00	0,00	0,00	0,87		11	28

Fuente: SIVICAP - INS

Analizada la información por mes se evidencia que en 10 meses del año 2014 se suministró agua apta para el consumo humano. Sin embargo, en el mes de junio hubo un presunto suministro de agua no apta para el consumo humano, presentando incumplimientos en los parámetros de color y turbiedad por fuera de los valores máximos aceptables en el artículo 2° de la Resolución 2115 de 2007.

El prestador en reunión adelantada el pasado 12 de junio de 2015 suministró copia de la certificación sanitaria expedida por la Autoridad Sanitaria del departamento de Caldas, en la cual se observan los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA 2014:

Imagen 4. Certificación Sanitaria



Fuente: Secretaria de medio ambiente autoridad sanitaria

De acuerdo con lo anterior, en la certificación sanitaria para el mes de junio de 2014, se evidencia que no hubo ningún riesgo detectable, situación contraria a la información suministrada por el Instituto Nacional de Salud a través del enlace SUI-SIVICAP.

Analizada la información del SIVICAP web para el mes de junio de 2014, se evidencia aun la muestra con nivel de riesgo medio, la cual incide en el nivel de riesgo bajo registrado por la Autoridad Sanitaria al SIVICAP, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen 5. SIVICAP Web 2014

Persona Prestadora	Nº de Muestra	Fecha de Toma	Finalidad	IRCA Basico	IRCA Especial	IRCA	Nivel de riesgo
AGUAS DE MANIZALES S.A E.S.P	682	03/06/2014	Vigilancia	0,00	0,00	0,00	SIN RIESGO
	683	09/06/2014	Vigilancia	0,00	0,00	0,00	SIN RIESGO
	696	09/06/2014	Vigilancia	17,44	0,00	17,44	MEDIO

Fuente: SIVICAP Web, consulta junio 2015

Evidenciado lo anterior, no es clara la información certificada por la Autoridad Sanitaria y la que se encuentra actualmente reportada al SIVICAP web. Se insta al prestador a adelantar las gestiones necesarias ante la Autoridad Sanitaria y el Instituto Nacional de Salud - INS con el fin de verificar los reportes de información que se están realizando, y adelantar la respectiva solicitud de controversia ante el INS si es el caso.

- **Control de la calidad del agua ejercido por el prestador en la red de distribución**

Analizada la información de control que debe reportar el prestador al SUI para el año 2014, se evidencian 1.727 resultados de muestras, de las cuales 23 presentaron un Índice de Riesgo de la Calidad del Agua - IRCA superior al 5% con un nivel de riesgo "Medio" para los meses enero, febrero, marzo, octubre, noviembre y diciembre, en los que presuntamente hubo un suministro de agua no apta para consumo humano. Los principales parámetros analizados que presentaron valores superiores a lo establecido regulatoriamente fueron turbiedad y cloro residual.

Al respecto es preciso indicar al prestador, que debe continuar adelantando todas las acciones correctivas y preventivas que permitan suministrar en toda época del año y en todos los puntos que conforman la red de distribución agua apta para el consumo humano y dar cumplimiento a la normatividad a la que se encuentra sujeto.

Se insta al prestador informar las posibles causas que incidieron en los resultados y las acciones correctivas y preventivas adelantadas para que el nivel de riesgo Medio por muestra no se vuelva a presentar.

De acuerdo con las características especiales que debe reportar al SUI el prestador, no se evidencian resultados para COT, el cual el prestador ya debe estar analizando de acuerdo con los plazos establecidos en el artículo 34º de la Resolución 2115 de 2007, y lo establecido en el mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento acordado con la Autoridad Sanitaria.

- **Mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento**

Analizada la información suministrada por el prestador en la visita adelantada en el mes de marzo de 2015, no se cuenta aún con la formulación del mapa de riesgos de las 10 fuentes de abastecimiento del sistema de acueducto.

Es de resaltar, que si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos de acuerdo a lo establecido en el Decreto 4716 de 2010¹, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación del mismo.

Al no tener la empresa mapa de riesgo formulado y aprobado por la Autoridad Sanitaria, no se puede establecer el cumplimiento en la toma de muestras de aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria.

Para lo anterior, es necesario que la empresa realice las acciones respectivas para coordinar el inicio y la culminación exitosa del proceso, con el fin que pueda dar aplicación al mapa de riesgo que acoja la Autoridad Sanitaria, y poder monitorear y realizar los análisis físicos y químicos en la red de distribución de acuerdo con las frecuencias y aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública de acuerdo con el mapa de riesgo aprobado por la Autoridad Sanitaria, lo anterior, con base en lo establecido en la resolución 2115 de 2007, artículo 21º, cuadro 11.

Una vez la empresa cuente con la formulación del mapa de riesgos y el acto administrativo mediante el cual la autoridad sanitaria adopta el mapa de riesgos de la calidad del agua para consumo humano, deberá remitirlos a esta Superintendencia con el respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el párrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010.

3.2 Servicio de Alcantarillado

El prestador AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P., opera el servicio de alcantarillado en la Ciudad de Manizales. El sistema de alcantarillado es de tipo combinado (Pluvial y sanitario) el 98,76% incluida la zona rural; y un 1,24% pluvial. El alcantarillado funciona por gravedad (no existen estaciones de bombeo).

En el sector la Florida del municipio de Villamaría no se cuenta con redes de alcantarillado, solamente se tiene un interceptor que pasa sobre la vía panamericana

¹ Por medio de la cual se reglamenta el parágrafo del artículo 15 del Decreto 1575 de 2007.

jurisdicción de la ciudad de Manizales el cual recoge las aguas residuales del mencionado sector.

Con respecto a la longitud de las redes del servicio de alcantarillado, se tiene la siguiente información, de acuerdo con los documentos suministrados por el prestador en la visita adelantada en el mes de mayo de 2015:

Tabla 28. Redes de alcantarillado

ALCANTARILLADO (ML)	
Total Pluvial	6.825,76
Total Combinado	506.084,50
Col. Secundario Rural	21.166,33
Col. Secundario Urbano	455.616,93
Interceptor	29.301,23
GRAN TOTAL	512.910,26

Fuente: AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P., Visita mayo 2015

A continuación se presenta el estado de las redes de alcantarillado, de acuerdo con la información suministrada por el prestador en la visita adelantada en el mes de mayo de 2015:

Tabla 29. Estado redes de alcantarillado

ESTADO RED ALCANTARILLADO		
ESTADO FISICO	Mts Lineal	%
Bueno	252.484,31	49,89
Regular	109.371,33	21,61
Malo	12.568,93	2,48
N.P (No posible)	2.382,37	0,47
N.D (No Inspección.)	129.277,56	25,54
TOTAL	506.084,50	100,00

Fuente: AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P., Visita mayo 2015

Analizada la información se pudo identificar que para el 50,1% de las redes se necesitaría una intervención puntual por parte del prestador, para contar con el 100% de estas en buen estado.

Realizada consulta en el SUI de acuerdo con la última información reportada por el prestador del año 2014, se tienen los siguientes datos:

Tabla 30. Redes alcantarillado reporte 2014

Periodicidad	Tipo de Alcantarillado	Tipo de proceso	Clase de ducto	Tipo de sección transversal	Diámetro nominal (Pulgadas)	Área promedio (M2)	Longitud en Km	Material tubería
Anual	Combinado	Interceptores	Box Culvert	Area Sección Transversal		19	407	Concreto reforzado
Anual	Combinado	Interceptores	Tubería	Diámetro Nominal	12		23	Acero
Anual	Combinado	Interceptores	Tubería	Diámetro Nominal	36		84	HD (Hierro Dúctil)
Anual	Combinado	Interceptores	Tubería	Diámetro Nominal	45		55	PE (Polietileno)
Anual	Combinado	Interceptores	Tubería	Diámetro Nominal	150		19	Fibra de Vidrio

Periodicidad	Tipo de Alcantarillado	Tipo de proceso	Clase de ducto	Tipo de sección transversal	Diámetro nominal (Pulgadas)	Área promedio (M2)	Longitud en Km	Material tubería
Anual	Combinado	Interceptores	Tubería	Diámetro Nominal	240		309	Concreto reforzado
Anual	Combinado	Interceptores	Tubería	Diámetro Nominal	1108		2029	OTROS
Anual	Combinado	Interceptores	Tubería	Diámetro Nominal	20169		25788	PVC Cloruro de Polivinilo
Anual	Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Box Culvert	Área Sección Transversal		470	8145	Concreto reforzado
Anual	Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Canal Abierto	Área Sección Transversal		2	95	Concreto reforzado
Anual	Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	Diámetro Nominal	18		19	Fibra de Vidrio
Anual	Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	Diámetro Nominal	120		51	HD (Hierro Dúctil)
Anual	Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	Diámetro Nominal	181		462	GRES
Anual	Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	Diámetro Nominal	338		215	Acero
Anual	Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	Diámetro Nominal	622		1180	PE (Polietileno)
Anual	Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	Diámetro Nominal	18995		17139	Concreto reforzado
Anual	Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	Diámetro Nominal	46483		79439	PVC Cloruro de Polivinilo
Anual	Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	Diámetro Nominal	150883		366906	OTROS
Anual	Pluvial	Interceptores	Canal Abierto	Área Sección Transversal		2	80	Concreto reforzado
Anual	Pluvial	Interceptores	Tubería	Diámetro Nominal	320		198	PVC Cloruro de Polivinilo
Anual	Pluvial	Red Menor de Alcantarillado	Box Culvert	Área Sección Transversal		42	749	Concreto reforzado
Anual	Pluvial	Red Menor de Alcantarillado	Canal Abierto	Área Sección Transversal		21	864	Concreto reforzado
Anual	Pluvial	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	Diámetro Nominal	159		126	Concreto reforzado
Anual	Pluvial	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	Diámetro Nominal	1415		1959	OTROS
Anual	Pluvial	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	Diámetro Nominal	2853		2247	PVC Cloruro de Polivinilo

Fuente: Consulta SUI

Analizada la información reportada por el prestador se evidencian datos coherentes con lo informado en visita.

El servicio de alcantarillado no cuenta con planta de tratamiento de aguas residuales, las aguas son vertidas sin ningún tratamiento en el río Chinchiná y la quebrada Olivares, pese que se cuenta desde el año 2009 con PSMV aprobado por CORPOCALDAS, mediante resolución 025 de 2009, modificada por la Resolución 420 de 2014.

De acuerdo con la documentación suministrada por el prestador en visita del mes de mayo de 2015, se evidenciaron los siguientes permisos de vertimientos:

- Resolución No. 247 del 2009, por medio de la cual se otorgó permiso de vertimientos de agua residual sobre la quebrada Boletas, proveniente de 75 viviendas y de la Escuela Antonio Nariño, localizadas en la vereda San Peregrino, previo tratamiento. En la resolución no se evidencia su vigencia.

- Resolución No. 628 de 2010 por medio de la cual se otorgó permiso de vertimientos a la quebrada la Francia, las aguas residuales domésticas provenientes de las viviendas ubicadas en la vereda Alto Tablazo previo tratamiento, por una vigencia de 5 años.

Analizados los plazos la misma estaría próxima a vencerse, por lo que se insta al prestador a realizar las acciones pertinentes para su renovación

- Resolución No. 621 de 2013 por medio de la cual se otorgó permiso de vertimientos a la quebrada el Rosario las aguas residuales domesticas provenientes de las viviendas ubicadas en la vereda Bajo Tablazo previo tratamiento. En la resolución no se evidencia su vigencia.

Para la zona rural del Remanso y Panorama de acuerdo con la documentación suministrada en la visita no se evidencian permisos de vertimientos. Presuntamente se encontraría incumpliendo lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994. Se requiere al prestador pronunciarse al respecto.

En los puntos de vertimiento actualmente no se cuenta con aforos de caudales de las aguas residuales vertidas.

De acuerdo con la información suministrada por el prestador en la visita, 27 operarios del sistema de alcantarillado cuentan con certificaciones en competencias laborales del SENA de los años 2010, 2012 y 2013. Al respecto es importante mencionar que el prestador debe adelantar las respectivas actualizaciones conforme lo establece la Resolución 1570 de 2004.

3.3 Plan de Contingencia y emergencia servicios de acueducto y alcantarillado

El prestador en visita suministro copia del plan de contingencia y emergencia el cual está siendo actualizado según los lineamientos de la Resolución 154 de 2014. El prestador en la visita manifestó que *“(...) se encuentra en ajustes el tema de la valoración de inventario del recurso económico teniendo en cuenta que se está tratando de buscar dado que no es clara en la respectiva resolución (...)”*.

Al respecto, es de manifestar que el plan de contingencia debe contener los lineamientos que establece la Resolución 154 de 2014 la cual da plazo hasta el 19 de septiembre de 2015 de realizar los ajustes, dirigido a garantizar la prestación de los servicios públicos, ante la ocurrencia de eventos de variabilidad climática y de origen antrópico.

Adicionalmente es preciso mencionar que se debe tener en cuenta la circular SSPD No. 20151000000024 del 3 de junio de 2015, en cuanto al reporte de información al SUI de los planes de contingencia, de acuerdo con lo establecido en los artículos 3 y 5 de la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Es de aclarar que la formulación y actualización del plan de contingencia y emergencia no exime al prestador de la obligación de adelantar acciones preventivas y prepararse para los eventos contingentes, de tal manera que se reduzcan los efectos que puedan generar situaciones adversas no solo para la calidad y continuidad en la prestación de los servicios, sino que a su vez puedan generar perjuicios graves a los usuarios.

4. ASPECTOS COMERCIALES

A continuación se describe los aspectos comerciales del prestador:

4.1 Contrato de Condiciones Uniformes

Durante la visita la empresa hizo entrega del contrato de condiciones uniformes el cual fue suscrito por el Representante legal de la empresa el 16 de agosto de 2013 y se encuentra codificado interiormente como O-CM-NS-D02. El mismo se encontró publicado en la cartelera de la sede principal de la empresa, y está disponible para consulta y entrega a los suscriptores.

Igualmente, es importante mencionar que la CRA mediante radicado 20132110065751 del 25 de septiembre de 2013 otorgó concepto de legalidad.

4.2 Análisis de la factura

En el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001, se establecen los elementos que deberá contener como mínimo la factura expedida por la persona prestadora, a saber:

“...CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- FACTURACIÓN: La factura expedida por la persona prestadora deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:

- a) El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio*
 - b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio*
 - c) Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro*
 - d) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio*
 - e) Período de facturación del servicio*
 - f) El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y el cargo por aportes de conexión, si es pertinente.*
 - g) Los cargos por concepto de reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.*
 - h) 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.*
 - i) La comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres períodos inmediatamente anteriores.*
 - j) Valor de los subsidios, si son del caso, o el de los factores de contribución, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.*
 - k) Valor y fechas de pago oportuno.*
- En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero éstos se distinguirán, nítidamente, de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa...”.*

Conforme a lo anterior, se procedió a revisar la factura que se registran en la siguiente imagen:

4.3 Peticiones, Quejas y Reclamos

Durante el desarrollo de la visita el prestador presentó las estadísticas de PQR correspondientes a los años 2013 y 2014 extractadas de una consulta en SUI.

En la siguiente tabla se observa las peticiones recibidas por el prestador para los años 2013 y 2014:

Tabla 31. Peticiones 2013-2014

TIPO TRAMITE	DETALLE CAUSSAL	2013		2014	
		Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Petición	Atencion al usuario en sede de la empresa	4		67	
	Cambio de datos basicos	731		801	
	Cambio de medidor o equipo de medida	37		47	
	Capacitaciones y otra informacion	42		41	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	94		77	
	Descuento por predio desocupado	2		1	
	Otros	778		934	
	Pago sin abono a cuenta	11	11	26	23
	Silencio Administrativo Positivo	1			
	Solicitud de prestacion del servicio	503	485	417	398
	Terminacion de contrato	710	683	505	471
	Condiciones de seguridad o riesgo			1	
	Cobro de otros cargos de la empresa			3	
	Tarifa cobrada			1	
	Atencion al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario			1	
Total Petición	2913	1179	2922	892	

Fuente: SUI 2013-2014

De la anterior información anterior se puede apreciar que para el servicio de acueducto la causal que mayor incidencia registra tanto para el año 2013 como para 2014 es "Otros" seguida de "cambio de datos básicos. Para el servicio de alcantarillado la causal "terminación de contrato" es la mayor participación seguida de "Solicitud prestación de servicios para los dos años de estudio.

En cuanto al tema de reclamaciones, la siguiente tabla muestra el resumen de las mismas a saber:

Tabla 32. Reclamaciones 2013 - 2014

TIPO TRAMITE	DETALLE CAUSSAL	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Reclamacion	Atencion al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	1		25	
	Cambio de medidor o equipo de medida	29		40	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	30		2	
	Cobro de otros cargos de la empresa	3		216	93
	Cobro Multiple	366	79	4	4
	Cobros inoportunos	1	1	2	2
	Cobros por servicios no prestados	9	6	10	
	Descuento por predio desocupado	1		104	99
	Direccion incorrecta	50	34	15	
	Entrega y oportunidad de la factura	111	103	134	131
	Estrato	77	56	45	35
	Inconformidad con el consumo	2		1530	1448
	Medidor o cuenta cruzada	1409	1325	96	
	Otros	74		4	
	Pago sin abono a cuenta	1		96	90
	Relacionada con cobros por promedio	60	58	3	
	Solidaridad	7	5	2	
	Subsidios y contribuciones	104		5	5
	Suspension por mutuo acuerdo			1	
	Tarifa cobrada			98	
Total Reclamacion	2335	1667	2432	1907	

Fuente: SUI 2013-2014

En la tabla anterior se puede mencionar que para el servicio de acueducto la causal que mayor incidencia presenta es “ Medidor o cuenta cruzada” para los años 2013 y 2014; sin embargo para el año 2013 la otra causal que mayor participación presenta es “Cobro múltiple” mientras que en 2014 la segunda causal es “entrega y oportunidad de la factura.

Ahora, para el servicio de alcantarillado “Inconformidad en el consumo” y Entrega oportunidad de la factura” son las causales que más se repiten durante el período analizado.

4.4 Seguimiento a una reclamación con recursos

La empresa entregó en la visita toda la documentación correspondiente a la reclamación que efectuó el suscriptor con cuenta 80060 con nombre de cliente NANCY LONDOÑO quien manifestaba en su derecho de petición que no contaba con el servicio de alcantarillado porque su predio tiene pozo séptico. La empresa dentro de los términos de ley procedió a efectuar visita técnica en la que constató lo dicho por el cliente y el prestador procedió a retirar de la facturación el servicio de alcantarillado del usuario y también a abonar el valor correspondiente a las últimas 5 facturas según la ley 142 de 1994.

Posteriormente, la usuaria hizo uso de los recursos de Reposición y de Apelación manifestando su inconformismo con el abono de tan sólo el valor correspondiente a los últimos 5 facturas y solicita le efectúen el abono de todos los períodos desde cuando la empresa le empezó a cobrar por el servicio de alcantarillado debido a que demuestra que en una factura del 2004 ese servicio no se le estaba cobrando y solicita que revisen en los medios electrónicos que tiene el prestador para que a partir de esa fecha le efectúen el reverso.

En tal sentido, Aguas de Manizales, se pronuncia legalmente en los siguientes términos:

Ahora bien, en relación con la devolución de los cobros no autorizados, La Resolución CRA 294 de 2004, señala que los prestadores de Servicios Públicos de Acueducto y Saneamiento básico que, hayan hecho cobros no autorizados deberán reembolsar a los usuarios “el monto pagado de lo cobrado sin autorización, durante el tiempo transcurrido desde el momento del pago, hasta su devolución”.

De igual manera el artículo 1 de la precitada Resolución establece la identificación de los cobros no autorizados. Cuando los organismos de control o el prestador del servicio, de oficio o a petición del suscriptor o usuario encuentren que se han realizado cobros no autorizados, el prestador del servicio recalculará el valor cobrado, con el propósito de corregir el valor de la factura del servicio o ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes según sea el caso.

Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de condiciones uniformes.



Que por lo antes expuesto, Aguas de Manizales S.A.E.S.P reembolsará el monto pagado de lo cobrado sin autorización, durante el tiempo transcurrido, reliquidado el concepto de servicio de alcantarillado desde el periodo de septiembre de 2008 hasta el periodo de marzo de 2014.

Se aclara que los periodos de los meses de marzo a julio de 2014 ya se descontaron los valores por concepto de alcantarillado

Por lo anterior, se procede a realizar la devolución de \$728.265.00, por parte de la oficina de Tesorería, por medio de cheque, o de tener una cuenta Bancaria, le solicitamos informarnos un número de la misma, para realizar la consignación respectiva, la mencionada oficina estará comunicándose con usted, cuando el mismo esté dispuesto.

DECISIÓN: Con base en lo expuesto, Aguas de Manizales S.A. E.S.P., revoca lo resuelto en el escrito de respuesta al Reclamo N° 2551340, objeto del Recurso y, en tal sentido, se ordena la reliquidación del concepto de servicio de alcantarillado desde el periodo de septiembre de 2008 hasta el periodo de marzo de 2014.

De esta forma el prestador resolvió en término y satisfactoriamente la reclamación de la usuaria, pero sería importante que la empresa revisara detenidamente estos casos de cobros no autorizados a fin de no vulnerar los derechos de los suscriptores.

Clasificación			
Observación	REVISION DEL CONSUMO		
Descripción	USUARIO INDICA QUE LE ESTAN COBRANDO EL ALCANTARILLADO, ADUCE QUE EN EL PREDIO NO HAY, INDICA QUE TIENE POZO SEPTICO. SOLICITA REVISION		
Tipo de radicación	Motivo de la radicación		
01 Reclamo	38	Cobro por Servicios No prestados	
Información suscriptor			
Suscriptor	80060		
Cliente	JORGE OCTAVIO LOPEZ VILLA	Cedula de Ciudadania	19234574
Dirección	V A LA LINDA ANT DE EL PALO ENS FABR	Barrio	Rurales
Cliente a notificar			
Cliente	NANCY LONDOÑO	Cedula de Ciudadania	42092213
Dirección cliente	V.A LA LINDA ANT DE EL PALO ENS FABR	Barrio	
Departamento	Caldas	Población	MANIZALES

4.5 Atención al Usuario

Como se observa en la siguiente foto, la empresa cuenta con un punto de atención al cliente, ubicado en la sede de la empresa, la cual se encuentra ubicada en la Avenida Kevin Ángel # 59 - 181 Manizales / Caldas.

Fotografía 1. Punto de Atención



Dicho punto cuenta tanto con la oficina del Coordinador de Atención al cliente y de consulta de expedientes- consultas como con la oficina del líder de atención al cliente como se observa en las siguientes imágenes:

Fotografía 2. Oficina Atención al cliente



Fotografía 3. Oficina Líder atención al cliente



El horario de atención en la empresa es de lunes a jueves de 7:30am a 12:30pm y 2:00 pm a 6:00pm y los viernes hasta las 5:00 pm. El horario en Sala de Atención es de 8:00am a 4:30pm de lunes a viernes en Jornada Continua.

En el punto de atención al cliente se aprecia un espacio donde se encuentra ubicado el digiturno, una sala de espera para comodidad de los clientes mientras esperan su turno para atención, un módulo de pago de la Red Multicolor, ventanillas de recaudo y cupo fácil que tiene relación con la solicitud, reclamación o inquietudes de los clientes sobre otros servicios. Estos servicios se pueden corroborar a través de las siguientes imágenes:

Fotografía 4. Imagen Digiturno



Fotografía 5. Sala de espera





El punto de atención al cliente además cuenta con una oficina de carteras y convenios según se aprecia en la siguiente imagen:

Fotografía 8. Oficina Cartera y Convenios



Igualmente, dentro del punto de atención al cliente se encuentra una ventanilla para efectuar el trámite de solicitudes de acueducto, según la siguiente imagen:

Fotografía 9. Ventanilla de Solicitudes Acueducto



También se observa dentro del punto de atención al cliente una ventanilla de correspondencia:

Fotografía 10. Ventanilla de Correspondencia



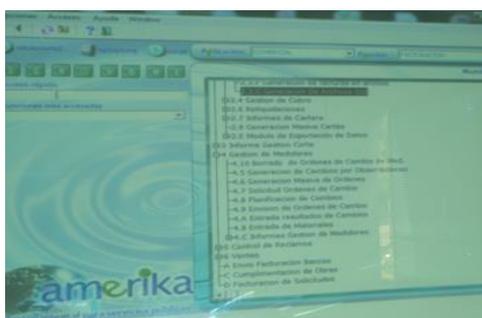
Se encuentra a la entrada del punto de atención al cliente una cartelera que cuenta información al usuario como carta de trato digno a los usuarios, Contrato de Condiciones Uniformes, Aviso de Privacidad, Política tratamiento de datos personales y política general de atención al cliente:

Fotografía 11. Cartelera Punto de atención al cliente



La empresa cuenta con el software llamado ERP AMERIKA que contiene los módulos administrativo, financiero, técnico y comercial; en este último encontramos los módulos de lectura, facturación, gestión de medidores, recaudos, cartera, PQRs, altas y bajas de inmuebles, facturación de otros de conceptos, gestión de órdenes de trabajo, entre otros, como lo muestra las siguientes imágenes:

Fotografía 12. Imagen Menú atención al cliente



Fotografía 13. Opciones de una reclamación



En la Oficina de atención al cliente se evidencio la utilización de diferentes formatos para la recepción y respuesta de las reclamaciones o peticiones por parte de los suscriptores.

También, la empresa ha venido realizando diferentes campañas con sus suscriptores en aras de empoderarlos y concientizarlos en el manejo eficiente del agua. Se pueden mencionar las siguientes:

- Gestores del Agua
- Guardianes del Agua
- Ruta del agua
- Conexiones Nuevas
- Gestión Social en Obras Civiles
- Aguas Toca su Puerta
- Limpieza de Sumideros

4.5.1 Canales de Recaudo

El proceso de Cartera de Aguas de Manizales ofrece múltiples alternativas para que sus usuarios paguen sus compromisos oportunamente:

- PSE (Pago Seguro en Línea) en www.aguasdemanizales.com.co
- Débito Automático con Bancolombia
- Pagos electrónicos con Davivienda y Colpatria
- Con Todas las tarjetas débito desde los Punto Pago de Redeban ubicados en toda la ciudad
- Cajeros ATH y Servibanca
- En efectivo en supermercados Mercaldas
- En cualquier oficina de Susuerte
- En Coostrachec oficina pasaje comercial Alcaldía de Manizales
- En efectivo en las ventanillas de los bancos: Sudameris, Occidente, BCSC, Bogotá, Corpbanca, Popular, Colpatria, Helm Bank
- Con cualquier medio de pago en las oficinas de Aguas de Manizales en la Av. Kevin Ángel N. 59 – 181

4.6 Suscriptores

A continuación se presenta la información de los suscriptores por servicio informados por la empresa en la visita:

Tabla 33. Suscriptores Servicio de Acueducto y Alcantarillado 2013

Periodo	Acueducto			Alcantarillado		
	2.013	2.014	Diferencia	2.013	2.014	Diferencia
Enero	96.554	98.407	1.853	92.589	94.384	1.795
Febrero	96.765	98.578	1.813	92.814	94.592	1.778
Marzo	97.034	98.847	1.813	93.068	94.799	1.731
Abril	97.220	99.034	1.814	93.253	94.966	1.713
Mayo	97.390	99.307	1.917	93.416	95.222	1.806
Junio	97.602	99.510	1.908	93.631	95.410	1.779
Julio	97.737	99.643	1.906	93.725	95.542	1.817
Agosto	97.715	99.775	2.060	93.727	95.659	1.932
Septiembre	97.811	99.961	2.150	93.822	95.824	2.002
Octubre	98.061	100.191	2.130	94.061	96.024	1.963
Noviembre	98.155	100.358	2.203	94.137	96.173	2.036
Diciembre	98.307	100.470	2.163	94.339	96.268	1.929
Promedio	97.529	99.507	1.978	93.549	95.405	1.857

Fuente: Información entregada en la Visita

De la anterior tabla se observa que el total de suscriptores promedio para el año 2013 y 2014 para el servicio de acueducto es de 97.529 y 99.507 respectivamente con una variación porcentual del 2% equivalente a un crecimiento en promedio de 1.978 suscriptores.

Con relación al servicio de alcantarillado, se observa que para los años 2013 y 2014 el total promedio es de 93.549 y 95.405 respectivamente con un crecimiento de 1.857 suscriptores que corresponde porcentualmente al 1,98%.

Ahora bien, al consultar en SUI la información correspondiente a los suscriptores para el año 2013-2014, se encuentra los resultados de la siguiente tabla:

Tabla 34. Suscriptores reportados SUI 2013-2014

ESTRATO	2013		2014	
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Estrato 1	7.662	6.703	8.068	6.993
Estrato 2	21.517	20.254	21.247	20.068
Estrato 3	33.666	33.251	34.521	34.030
Estrato 4	14.523	14.173	15.012	14.688
Estrato 5	5.500	5.376	5.391	5.251
Estrato 6	8.223	7.835	8.865	8.459
Industrial	202	57	204	61
Comercial	5.649	5.432	5.649	5.436
Oficial	399	346	405	346
Especial	296	244	317	256
Temporal	63		60	
TOTAL	97.700	93.671	99.739	95.588

Fuente: SUI 2013-2014

Al comparar la información de suscriptores entregados en la visita frente a lo reportado en SUI para las vigencias 2013 y 2014 tanto para el servicio de alcantarillado como acueducto, encontramos las diferencias que se encuentran relacionadas en la siguiente tabla y que desde luego el prestador debe responder de manera inmediata:

Tabla 35. Diferencias en el número de suscriptores Visita Vs Reporte SUI

SERVICIO	AÑO	VISITA	SUI	DIFERENCIA
ACUEDUCTO	2.013	97.529	97.700	171
	2.014	99.507	99.739	232
ALCANTARILLADO	2.013	93.549	93.671	122
	2.014	95.405	95.588	183

Fuente: SUI 2013-2014

4.7 Tarifarias Aplicadas

De acuerdo con la información reportada al Sistema único de información, en el año 2014 la empresa Aguas de Manizales S.A. E.S.P., aplicó las siguientes tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado en las áreas de prestación de Manizales y

Villamaría, en los periodos de enero a diciembre:

Acueducto - Manizales*								
Estrato	Enero a Marzo de 2014				Abril a Diciembre de 2014			
	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complem.	Consumo Suntuuario	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complem.	Consumo Suntuuario
1	2.965	628	1.281	1.281	3.072	650	1.328	1.328
2	3.631	769	1.281	1.281	3.761	797	1.328	1.328
3	5.143	1.089	1.281	1.281	5.329	1.128	1.328	1.328
4	6.051	1.281	1.281	1.281	6.269	1.328	1.328	1.328
5	9.077	1.922	1.922	1.922	9.403	1.991	1.991	1.991
6	9.682	2.050	2.050	2.050	10.030	2.124	2.124	2.124
Industrial	7.866	1.666	1.666	1.666	8.150	1.726	1.726	1.726
Comercial	9.077	1.922	1.922	1.922	9.403	1.991	1.991	1.991
Oficial	6.051	1.281	1.281	1.281	6.269	1.328	1.328	1.328
* No incluye CMT								

Alcantarillado - Manizales*								
Estrato	Enero a Marzo de 2014				Abril a Diciembre de 2014			
	Cargo Fijo	Vert. Básico	Vert. Complem.	Vert. Suntuuario	Cargo Fijo	Vert. Básico	Vert. Complem.	Vert. Suntuuario
1	1.829	430	878	878	1.894	446	909	909
2	2.239	527	878	878	2.320	546	909	909
3	3.172	746	878	878	3.286	773	909	909
4	3.732	878	878	878	3.866	909	909	909
5	5.597	1.316	1.316	1.316	5.799	1.364	1.364	1.364
6	5.971	1.404	1.404	1.404	6.186	1.455	1.455	1.455
Industrial	4.851	1.141	1.141	1.141	5.026	1.182	1.182	1.182
Comercial	5.597	1.316	1.316	1.316	5.799	1.364	1.364	1.364
Oficial	3.732	878	878	878	3.866	909	909	909
* No incluye CMT								

Acueducto - Villamaría*								
Estrato	Enero a Marzo de 2014				Abril a Diciembre de 2014			
	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complem.	Consumo Suntuuario	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complem.	Consumo Suntuuario
1	4.659	987	1.281	1.281	4.827	1.022	1.328	1.328
2	5.264	1.115	1.281	1.281	5.454	1.155	1.328	1.328
3	6.051	1.217	1.281	1.281	6.269	1.261	1.328	1.328
4	6.051	1.281	1.281	1.281	6.269	1.328	1.328	1.328
5	9.077	1.922	1.922	1.922	9.403	1.991	1.991	1.991
6	9.682	2.050	2.050	2.050	10.030	2.124	2.124	2.124
Comercial	9.077	1.922	1.922	1.922	9.403	1.991	1.991	1.991
* No incluye CMT								

Alcantarillado - Villamaría*								
Estrato	Enero a Marzo de 2014				Abril a Diciembre de 2014			
	Cargo Fijo	Vert. Básico	Vert. Complem.	Vert. Suntuuario	Cargo Fijo	Vert. Básico	Vert. Complem.	Vert. Suntuuario
1	2.873	676	878	878	2.977	700	909	909

Alcantarillado - Villamaría*								
Estrato	Enero a Marzo de 2014				Abril a Diciembre de 2014			
	Cargo Fijo	Vert. Básico	Vert. Complem.	Vert. Suntuario	Cargo Fijo	Vert. Básico	Vert. Complem.	Vert. Suntuario
2	3.247	764	878	878	3.363	791	909	909
3	3.732	834	878	878	3.866	864	909	909
4	3.732	878	878	878	3.866	909	909	909
5	5.597	1.316	1.316	1.316	5.799	1.364	1.364	1.364
6	5.971	1.404	1.404	1.404	6.186	1.455	1.455	1.455
Comercial	5.597	1.316	1.316	1.316	5.799	1.364	1.364	1.364
* No incluye CMT								

En los cuadros anteriores se evidencia que la empresa realizó un incremento de sus tarifas en el mes de abril, situación que es concordante con los acumulados puntuales de acuerdo con la información publicada por el DANE, en la que se presentó un acumulado del 3.6% para el mes de febrero de 2014².

4.7.1 Subsidios y Contribuciones

A continuación se muestra una comparación entre los porcentajes de subsidios establecidos en los acuerdos de los Concejos Municipales de Manizales y Villamaría; y los porcentajes aplicados por la empresa, calculados a partir de las tarifas que se reportan en el SUI.

Acueducto - Manizales								
Estrato	% Sub y Cont. Establecido				% Sub y Cont. Aplicado			
	Acuerdo No. 0827 de 2013				Sistema Único de Información			
	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complem.	Consumo Suntuario	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complem.	Consumo Suntuario
1	-51%	-51%	0%	0%	-51%	-51%	0%	0%
2	-40%	-40%	0%	0%	-40%	-40%	0%	0%
3	-15%	-15%	0%	0%	-15%	-15%	0%	0%
4	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
6	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
Industrial	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%
Comercial	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
Oficial	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Alcantarillado - Manizales								
Estrato	% Sub y Cont. Establecido				% Sub y Cont. Aplicado			
	Acuerdo No. 0827 de 2013				Sistema Único de Información			
	Cargo Fijo	Vert. Básico	Vert. Complem.	Vert. Suntuario	Cargo Fijo	Vert. Básico	Vert. Complem.	Vert. Suntuario
1	-51%	-51%	0%	0%	-51%	-51%	0%	0%
2	-40%	-40%	0%	0%	-40%	-40%	0%	0%
3	-15%	-15%	0%	0%	-15%	-15%	0%	0%
4	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

² De acuerdo con la información del SUI, es posible que el porcentaje calculado no sea exacto el 3.6% debido a que los valores del consumo no incluyen el componente de tasas ambientales y que el SUI trunca los decimales que se reportan.

Alcantarillado - Manizales								
Estrato	% Sub y Cont. Establecido				% Sub y Cont. Aplicado			
	Acuerdo No. 0827 de 2013				Sistema Único de Información			
	Cargo Fijo	Vert. Básico	Vert. Complem.	Vert. Suntuario	Cargo Fijo	Vert. Básico	Vert. Complem.	Vert. Suntuario
5	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
6	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
Industrial	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%
Comercial	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
Oficial	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Acueducto - Villamaría								
Estrato	% Sub y Cont. Establecido				% Sub y Cont. Aplicado			
	Acuerdo No. 037 de 2013				Sistema Único de Información			
	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complem.	Consumo Suntuario	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complem.	Consumo Suntuario
1	-23%	-23%	0%	0%	-23%	-23%	0%	0%
2	-13%	-13%	0%	0%	-13%	-13%	0%	0%
3	0%	-5%	0%	0%	0%	-5%	0%	0%
4	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5	NP	NP	NP	NP	50%	50%	50%	50%
6	NP	NP	NP	NP	60%	60%	60%	60%
Comercial	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
Industrial	30%	30%	30%	30%	NR	NR	NR	NR

NP = No se presenta un porcentaje para este estrato/Usó

NR = No se reporta este estrato/uso en las tarifas aplicadas del SUI

Alcantarillado - Villamaría								
Estrato	% Sub y Cont. Establecido				% Sub y Cont. Aplicado			
	Acuerdo No. 037 de 2013				Sistema Único de Información			
	Cargo Fijo	Vert. Básico	Vert. Complem.	Vert. Suntuario	Cargo Fijo	Vert. Básico	Vert. Complem.	Vert. Suntuario
1	-23%	-23%	0%	0%	-23%	-23%	0%	0%
2	-13%	-13%	0%	0%	-13%	-13%	0%	0%
3	0%	-5%	0%	0%	0%	-5%	0%	0%
4	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5	NP	NP	NP	NP	50%	50%	50%	50%
6	NP	NP	NP	NP	60%	60%	60%	60%
Comercial	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
Industrial	30%	30%	30%	30%	NR	NR	NR	NR

NP = No se presenta un porcentaje para este estrato/Usó

NR = No se reporta este estrato/uso en las tarifas aplicadas del SUI

En los cuadros anteriores se evidencia que aunque la empresa presuntamente aplica los porcentajes establecidos en los acuerdos municipales, en el Acuerdo No. 037 de 2013 establece un factor de contribución para el uso industrial, pero la empresa no reporta una tarifa para estos usuarios en Villamaría.

De igual forma, la empresa reporta una tarifa para los usuarios de los estratos 5 y 6, pero en el Acuerdo No. 037 de 2013, el Concejo Municipal de Villamaría no establece

factor de contribución en estos estratos.

5. REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI

El prestador tiene pendiente el reporte de 102 formatos o formularios al SUI que equivalen al 2% del total de la información solicitada mediante Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 36. Estado de reporte de información al SUI

ID	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
1781	2002	0	107	100 %
1781	2003	0	115	100 %
1781	2004	0	236	100 %
1781	2005	0	273	100 %
1781	2006	0	198	100 %
1781	2007	0	204	100 %
1781	2008	0	206	100 %
1781	2009	1	382	99 %
1781	2010	3	733	99 %
1781	2011	2	725	99 %
1781	2012	0	708	100 %
1781	2013	0	682	100 %
1781	2014	3	655	99 %
1781	2015	93	285	75 %
1781	TOTAL	102	5509	98 %

Fuente: Consulta SUI

De acuerdo con lo anterior, se requiere que la empresa realice el reporte de información de manera inmediata, toda vez que el no reporte impide a la Superservicios realizar las acciones de vigilancia y control sobre la empresa.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados

La auditoría externa del prestador está a cargo de CROWE HORWATH CO S.A., quien reportó al SUI para la vigencia 2014 el análisis de los indicadores de gestión de resultados de la vigencia 2014, teniendo la siguiente información:

Imagen 7. Resultado indicadores de gestión 2014

Indicador	Año Presente Empresa	Año Presente Auditor	Evolución	Concepto del AEGR	calidad	Auditor
liquidez y endeudamiento	0	I	Se Mantiene	El indicador de liquidez y endeudamiento permanece en rango i para este periodo la liquidez ajustada registra una valor de 1.44 y un endeudamiento total del 45.92 por ciento	La informacion reportada al sui por aguas de manizales sa esp corresponde a estados financieros reales y dictaminados por la revisoria fiscal	crowehorwath
eficiencia del recaudo	0	I	Se Mantiene	El indicador de eficiencia en el recaudo para el periodo auditado fue de 99 por ciento esto se da por la cultura de pago en la ciudad de manizales	La informacion reportada al sui concerniente a la construccion de este indicador corresponde a cifras reales sobre facturacion y recaudo generada por el sistema comercial de la empresa	crowehorwath
cobertura de intereses	0	I	Se Mantiene	La cobertura de intereses para el año 2011 fue de 4.24 respecto el año anterior se presenta un deterioro en el indicador relacionado con la disminución de la utilidad operativa y el incremento en los gastos financieros	la informacion reportada al sui por aguas de manizales sa esp corresponde a estados financieros reales y dictaminados por la revisoria fiscal	crowehorwath
indicador financiero agregado	0	I	Se Mantiene	Todos los indicadores que componen el indicador financiero agregado se encuentran en rango i por lo tanto este tambien lo esta de acuerdo con la metodologia establecida en la resolucion cra 315 de 2005	La informacion reportada al sui por aguas de manizales sa esp corresponde a estados financieros reales y dictaminados por la revisoria fiscal	crowehorwath
calidad agua	ND	I	Se Mantiene	De acuerdo con los datos obtenidos a los analisis realizados a la calidad del agua se aprecia que el irca para este periodo se mantiene en niveles inferiores a 5	La informacion reportada en este periodo corresponde a informacion real registrada en los resultados de laboratorio de calidad de agua	crowehorwath
agua no contabilizada	ND	I	Se Mantiene	Este indicador se encuentra en un nivel inferior al 30 por ciento la empresa ha venido ejecutando acciones para reducir este indicador y permanentemente se le hace seguimiento	La informacion reportada al sui corresponde a informacion real sobre el indice de agua no contabilizada de acuerdo con las planillas de mediciones de macro medidores e informes de facturacion	crowehorwath
cumplimiento cobertura	ND	I	Se Mantiene	La meta para el indicador de cobertura planteada en el plan de gestion y resultados es de 99.98 por ciento a diciembre de 2014 la cobertura urbana era de 99.98 por ciento la cobertura rural de 68.66 por ciento	La informacion reportada corresponde a informacion real de acuerdo a los calculos realizados con base en informacion oficial	crowehorwath
continuidad	ND	I	Se Mantiene	De acuerdo con la informacion registrada en el periodo evaluado se garantizó una continuidad del 100 por ciento en la prestacion del servicio de acueducto	La informacion reportada al sui corresponde a informacion real de acuerdo con los cálculos realizados con base en los registros del proceso de redes	crowehorwath
indicador operativo y de calidad agregado acueducto	ND	I	Se Mantiene	El indicador operativo agregado se encuentra en el rango i este es la combinacion de los indicadores operativos en el año auditado todos estos indicadores se encontraron en rango i	La informacion reportada al sui corresponde a informacion real	crowehorwath

Fuente: SUI 2014

De igual manera, se presenta a continuación el resultado de la calificación dada por la firma auditora en cuanto a la matriz de riesgo tanto para acueducto como para alcantarillado:

Imagen 8. Matriz de riesgo acueducto

Calificación Matriz de Riesgos Acueducto							
							2014
Empresa	Macroproceso	Proceso	Riesgo	Probabilidad	Magnitud	Calificación de Riesgo	Control
AGUAS DE MANIZALES S.A.E.S.P.	Administrativo	Código de buen gobierno	AUSENCIA DE CODIGO DE BUEN GOBIERNO DOCUMENTADO	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Inexistente
AGUAS DE MANIZALES S.A.E.S.P.	Financiero	Contable	ERRORES EN LA DECLARACION DE IMPUESTOS	Media	Medio	Riesgo Medio	Eficiente
AGUAS DE MANIZALES S.A.E.S.P.	Tecnico-Operativo	Aducci ^o n	DAÑOS EN LAS REDES DE ADUCCION	Media	Alto	Riesgo Alto	Eficiente
AGUAS DE MANIZALES S.A.E.S.P.	Financiero	Gesti ^o n de Cartera	FALTA DE SEGUIMIENTO A GRANDES CLIENTES	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
AGUAS DE MANIZALES S.A.E.S.P.	Tecnico-Operativo	Almacenamiento	DEFICIENCIAS EN LA INFRAESTRUCTURA DE ALMACENAMIENTO	Media	Alto	Riesgo Alto	Eficiente
AGUAS DE MANIZALES S.A.E.S.P.	Comercial	Recaudo	DISMINUCION EN EL RECAUDO	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
AGUAS DE MANIZALES S.A.E.S.P.	Otros	Sistemas de informaci ^o n	FALTA DE SOPORTE A CLIENTES INTERNOS	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
AGUAS DE MANIZALES S.A.E.S.P.	Tecnico-Operativo	Distribuci ^o n	FALTA DE COMUNICACI ^o N EN CIERRES PROGRAMADOS	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
AGUAS DE MANIZALES S.A.E.S.P.	Comercial	Facturaci ^o n	DEFICIENCIAS EN EL PROCESO DE LECTURAS	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
AGUAS DE MANIZALES S.A.E.S.P.	Comercial	Atenci ^o n al cliente	INCREMENTO EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
AGUAS DE MANIZALES S.A.E.S.P.	Financiero	Presupuestal	DEFICIENCIAS EN LA RECEPCION DE INFORMACION DE INGRESOS	Media	Medio	Riesgo Medio	Eficiente
AGUAS DE MANIZALES S.A.E.S.P.	Tecnico-Operativo	Captaci ^o n	DISMINUCI ^o N EN LA OFERTA HIDRICA	Baja	Alto	Riesgo Medio	Eficiente
AGUAS DE MANIZALES S.A.E.S.P.	Tecnico-Operativo	Tratamiento	ALTOS NIVELES DE TURBIEDAD	Media	Alto	Riesgo Alto	Eficiente

Fuente: SUI 2014

Imagen 9. Matriz de riesgo alcantarillado

Calificación Matriz de Riesgos Alcantarillado							2014
Año							2014
Empresa	Macroproceso	Proceso	Riesgo	Probabilidad	Magnitud	Calificación de Riesgo	Control
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	Financiero	Presupuestal	INCREMENTO EN LOS COSTOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA.	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	Financiero	Contable	ENVÍO INOPORTUNO DE LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR LOS ENTES DE VIGILANCIA Y CONTROL	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Transporte	DAÑOS EN LAS REDES DE ALCANTARILLADO	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	Comercial	Recaudo	INSUFICIENCIA DE LOS PUNTOS AUTORIZADOS PARA RECIBIR PAGOS	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	Comercial	Facturación Recaudo	RETRASOS EN LA ENTREGA DE FACTURACIÓN.	Media	Medio	Riesgo Medio	Eficiente
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Disposición final de aguas residuales	VERTIMIENTOS DE AGUAS RESIDUALES SIN AUTORIZACION	Baja	Alto	Riesgo Medio	Eficiente
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	Administrativo	Código de buen gobierno	AUSENCIA DE DOCUMENTACION DE LAS POLITICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO	Alta	Bajo	Riesgo Medio	Inexistente
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	Financiero	Gestión de Cartera	INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS OBLIGACIONES CONTRAIDAS CON LA EMPRESA	Media	Bajo	Riesgo Medio	Eficiente
AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.	Comercial	Atención al cliente	FALTA DE EJECUCIÓN DE LAS SOLUCIONES CONTENIDAS EN LAS RESPUESTAS A LOS USUARIOS.	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente

Fuente: SUI 2014

De acuerdo con lo anterior, se requiere al prestador informar que acciones adelantó o adelanta frente a las alertas manifestadas por la firma auditora en cuanto a los riesgos, tanto para acueducto como para alcantarillado.

6. ACCIONES DE LA SSPD

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el desarrollo de sus funciones de vigilancia y control a la empresa AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P., ha realizado las siguientes acciones:

Según Resolución SSPD No. 20124400032535 del 17 de octubre de 2012, esta Superintendencia sancionó con multa por valor de \$1.100.000.000 por la violación al inciso segundo del artículo 153 de la Ley 142 de 1994 al no registrar las PQR presentadas por los usuarios y el trámite y respuesta dado a las mismas y violación al artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y por incumplimiento al artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes, y por la falta de continuidad en el servicio de acueducto.

Dicha Resolución fue confirmada el 13 de marzo de 2013 y quedó en firme el 3 de diciembre de 2013, en la cual se requirió al prestador para que allegara los planes de acción que permitieran mejorar la prestación del servicio frente a las amenazas naturales y antrópicas, así como mejoramiento en los aspectos asociados a la atención al usuario.

La falla presentada en la continuidad del servicio se dio a consecuencia del evento de contingencia presentado en el año 2011, según la información reportada por la empresa en la visita de abril de 2014 se adelantan obras y acciones, para mejorar los

procesos en la prestación de dichos servicios y generar un mayor respaldo al sistema frente a eventos contingentes, en el marco del denominado “Plan Blindaje”.

Se adelantó durante los días 1 y 2 de abril de 2014, visita de vigilancia a los sistemas de acueducto y alcantarillado del municipio de Manizales. Mediante el radicado SSPD No. 20144230380771 del 10 de julio de 2014, se remitió a la empresa el informe de visita, solicitando las acciones necesarias para subsanar la totalidad de observaciones y conclusiones contenidas en el informe.

De otra parte, mediante el radicado 20144210453021 del 29 de julio de 2014, se requirió a la empresa Aguas de Manizales S.A. E.S.P., acciones de mitigación por el Fenómeno del Niño – periodo de sequía del 2014.

En el mes de diciembre de 2014, se realizó evaluación integral a la empresa Aguas de Manizales S.A. E.S.P., analizando la información reportada al SUI de la vigencia 2013 y la suministrada en la visita del mes de abril de 2014.

Visita de inspección y vigilancia adelantada durante los días 19 y 20 de mayo de 2015, con el fin de verificar el estado de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado en la Ciudad de Manizales.

Mediante el radicado SSPD No. 20154210295491 del 27 de mayo de 2015, se citó al prestador a participar en la mesa de trabajo de servicios públicos domiciliarios convocada por esta Superintendencia, desarrollada el 5 de junio en la ciudad de Manizales.

Se realizó esa de trabajo realizada el día 12 de junio de 2015, con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el prestador en la mesa del 5 de junio de 2015 realizada en la ciudad de Manizales.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Aspectos Financieros

- El prestador no ha reportado al SUI la información correspondiente a las notas de los estados financieros correspondiente al año 2014 incumpliendo lo estipulado en la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 que estipula como plazo para la entrega de dicha información el 5 de abril de cada año.
- En el proceso del análisis financiero a la entidad se evidenciaron varias diferencias entre la información entregada durante la visita de los estados financieros con los cargados en el plan contable en SUI que se desarrollan en dicho tópico y que requiere las explicaciones por parte del prestador.
- Los Ingresos Totales de la empresa presentaron una disminución del 0,71% generado por la cuenta Otros Servicios, pero es importante aclarar que los ingresos por la venta de los servicios de acueducto y alcantarillado registraron un aumento de más del 3%
- Para el prestador la Utilidad Neta del año 2014 que incluyó en sus estados financieros entregados en la visita ascendió a más de \$3.424 millones mientras que el valor reportado en SUI es por más de \$1.724 millones registrándose una

diferencia de \$1.700 millones que requieren una explicación inmediata por parte del prestador.

Aspectos Comerciales

- Los suscriptores tienen acceso al contrato de condiciones uniformes pero no a la publicación de las tarifas que le son aplicadas periódicamente debido a que ésta última información no se encuentra publicada en la cartelera de la empresa.
- La empresa registró una disminución de sus indicadores financieros de rentabilidad en el año 2014 debido a la disminución de la Utilidad Operativa. Así mismo, es importante resaltar que la liquidez de la empresa a pesar de presentar una leve disminución no registra un riesgo para la empresa porque su cartera de difícil cobro se encuentra totalmente provisionada; sin embargo, es importante que el prestador revise el valor de la cartera incorporado en los estados financieros entregados en la visita ya que no coincide con lo reportado en SUI.
- El prestador debe ajustar la factura a los parámetros establecidos en el anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001.
- En cuanto a las Peticiones de los suscriptores las mayores causales fueron “otro” y “terminación de contrato para los servicios de acueducto y alcantarillado”, mientras que en el tema de reclamaciones en el servicio de acueducto su mayor causal fue “medidor o cuenta cruzada” y para el servicio de alcantarillado “Inconformidad en el consumo” cuyo número de reclamaciones fueron para el año 2013 un total de 1.530 y para el año 2014 fueron 1.448

Aspectos Tarifarios

- La empresa debe revisar el reporte de tarifas aplicadas en el municipio de Villamaría, puesto que los estratos y usos reportados en el SUI en los formatos tarifas aplicadas no coinciden con los que se encuentran contenidos en el Acuerdo No. 037 de 2013.

Aspectos Técnicos Operativos

- De acuerdo con los reportes de información al SUI año 2014, con respecto a las concesiones de agua de las fuentes de abastecimiento quebradas olivares, Romeral y cajones presuntamente se encuentran vencidas en dicho reporte, información que no es coherente con lo informado en la visita del mes de mayo de 2015. Se requiere al prestador realizar los reportes respectivos.
- Se presenta una cobertura baja para acueducto (69.91%) y alcantarillado (19.22%) en las veredas la zona rural el Remanso, El Tablazo y Panorama. Se insta al prestador informar las acciones adelantadas para ampliar la cobertura en dichas zonas.
- No se cuenta con permisos de vertimientos de los residuos generados en los mantenimientos de las PTAP; ni tratamiento de los lodos generados en los procesos de potabilización. Presuntamente el prestador estaría incumpliendo lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

- Analizado el comportamiento del indicador de IANC promedio para el año 2014, presenta un buen comportamiento relacionado con la normatividad vigente. Sin embargo, el prestador debe dar continuidad al plan de pérdidas que adelanta para lograr disminuir el indicador a una meta del 25%. Se requiere al prestador informar los avances y sus respectivos soportes en cuanto al plan de pérdidas.
- No es clara en el acta de actualización de puntos y lugares de muestreo firmada con la autoridad sanitaria el 20 de enero de 2015, los puntos ubicados en el barrio o sector vereda la Ciria y patio bonito, dado que según la información suministrada por el prestador en visita solo se atienden la zona rural el Remanso, El Tablazo y Panorama.
- Analizada la información de vigilancia de la calidad del agua de la vigencia 2014 que ejerce la Autoridad Sanitaria, se pudo evidenciar que presuntamente en el mes de junio el promedio mensual presentó un nivel de riesgo "Bajo" - agua no apta para el consumo humano, presentando incumplimientos en los parámetros de color y turbiedad.
- De acuerdo con los resultados de control de la calidad del agua ejercido por el prestador en el año 2014, se evidenciaron 23 muestras con resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua - IRCA superior al 5% con un nivel de riesgo "Medio" para los meses enero, febrero, marzo, octubre, noviembre y diciembre. Se requiere al prestador informar las posibles causas que incidieron en los resultados y las acciones correctivas y preventivas adelantadas frente a los resultados descritos.
- El prestador no cuenta aún con el plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario de las fuentes de abastecimiento del sistema de acueducto de la ciudad de Manizales, que establece el mapa de riesgos según Decreto 4716 de 2010. Se insta al prestador informar las gestiones adelantadas desde su competencia, e informar si a la fecha se cuenta con Acto administrativo expedido por la respectiva autoridad sanitaria.
- Analizado el estado de las redes de acueducto se pudo identificar que para el 39,7% se necesitaría una intervención puntual por parte del prestador, para contar con el 100% de estas en buen estado. Se requiere al prestador informar las acciones adelantadas con sus respectivos soportes de ejecución, que permitan contar con el 100% de las redes en buen estado.
- Existen deficiencias de tratamiento en los puntos de vertimientos, no se cuenta con Planta de Tratamiento de Aguas Residuales y no se realizan aforos de caudal en los puntos de vertimiento. Presuntamente el prestador está incumpliendo lo establecido en el artículo 149 ítem 1 de la Resolución 1096 de 2000. Se requiere al prestador informar las acciones adelantadas al respecto.
- Analizado el estado de las redes de alcantarillado se pudo identificar que para el 50,1% se necesitaría una intervención puntual por parte el prestador, para contar con el 100% de estas en buen estado. Se requiere al prestador informar las acciones adelantadas con sus respectivos soportes de ejecución, que permitan contar con el 100% de las redes en buen estado.

- Para la zona rural del Remanso y Panorama de acuerdo con la documentación suministrada en la visita del mes de mayo de 2015 no se evidencian permisos de vertimientos. Presuntamente el prestador estaría incumpliendo lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994. Se insta al prestador a dar cumplimiento al citado artículo e informar las acciones que al respecto se encuentra realizando.
- El prestador debe tener en cuenta la circular SSPD No. 20151000000024 del 3 de junio de 2015, en cuanto al reporte de información al SUI de los planes de contingencia, de acuerdo con lo establecido en los artículos 3 y 5 de la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Se sigue evidenciando vulnerabilidad ante eventos de deslizamientos de tierra en el área de influencia de los sistemas de potabilización Luis Prieto Gómez y Niza afectando las tuberías de aducción y conducción, esto ocasionado por precipitaciones altas en las fuentes de abastecimiento expuestas a avalanchas. Se requiere que el prestador informe las acciones que adelanta frente al tema de vulnerabilidad.

Proyectó: Janeth Briceño García - Contratista Profesional Grupo Evaluación Integra DTGAA
Antonio Cervantes - Contratista Profesional Grupo Evaluación Integra DTGAA
Johanna Milena Cortés Quiroga - Contratista Profesional Especializada grupo Evaluación Integral DTGAA

Revisó: Gloria Patricia González Giraldo - Coordinadora Grupo Evaluación Integral DTGAA
Miriam Bertilda Álvarez Gari – Asesora DTGAA

Aprobó: Luis Fernando Ramos Parra - Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado