

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P.**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
Bogotá, Junio de 2015**

AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P.

ANÁLISIS 2013- 2014

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La empresa AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P. es una sociedad anónima, constituida con escritura pública No. 705 de 1998, la cual ha sido reformada por las escrituras No. 900 del 31 de Julio de 2000, 612 del 13 de abril de 2009, 630 del 08 de abril de 2010, 0178 del 3 de febrero de 2012. La última reforma fue realizada el 05 de julio de 2012 según escritura pública 1403 de la notaria segunda de Buga e inscrita el 06 de julio de 2012 bajo el número 5021 del libro IX.

De acuerdo con el RUPS, la información general de la empresa es la siguiente:

Tabla 1. Información del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios

Razón Social	AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P.
Sigla	AGUABUGA S.A. E.S.P.
Tipo de Sociedad	SOCIEDAD ANÓNIMA / CLASE MIXTA / OPERATIVA
Representante Legal	GUSTAVO JARAMILLO GONZÁLEZ
Fecha de constitución	12/06/1998
Fecha de inicio de operaciones	14/09/1998
Servicios prestados	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
Municipios atendidos	GUADALAJARA DE BUGA
Estado certificación SGP	CERTIFICADO
Fecha de última actualización RUPS	27/07/2012
Auditor	ASESORIA Y AUDITORIAS INTEGRALES

Fuente: Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios – RUPS-. Actualización

Con la expedición de la Ley 142 del 11 de julio de 1994, las Empresas Municipales de Buga se vieron obligadas a transformar su naturaleza jurídica y a limitar su competencia especializándose para la prestación de cada uno de los servicios en forma eficiente garantizando la viabilidad económica de los mismos, por tanto, en el tercer trimestre de 1998, se constituyó la sociedad AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P. con el objeto de prestar los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

La empresa suscribió un contrato con SERVIGENERALES S.A. E.S.P. para la tercerización de la gestión comercial, el cual fue firmado el 19 de Enero de 1.999 y cuya fecha de inicio fue el día 26 de Enero de 1.999, este contrato posteriormente se convirtió en contrato de mandato comercial sin representación. El objeto del mismo, es ejecutar en forma integral el manejo del sistema comercial en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en el municipio de Guadalajara de Buga, así como el desarrollo de todas las actividades complementarias necesarias para una adecuada gestión, bajo los lineamientos y limitantes establecidos por el ordenamiento jurídico colombiano a las empresas prestadoras de servicios públicos.

AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P. y SERVIGENERALES S.A. E.S.P. cuentan con Convenio de Facturación Conjunta y administración de recaudo con la Empresa BUGUEÑA DE ASEO S.A. E.S.P.

1.1. INDICADORES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

De conformidad con la información disponible en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, algunas de las características e indicadores de la prestación del servicio de acueducto, se indican en la siguiente tabla:

Tabla 2. Información Técnica Básica Acueducto 2014

Suscriptores	Cobertura acueducto***	Tipo de acueducto	Continuidad***		IANC*** (%)	Calidad del agua****	
			Resolución 2115 de 2007 (horas/días)	Resolución 315 de 2005 (%)		IRCA (%)	NIVEL DE RIESGO
32.541* 32.937**	99,91%	Bombeo Gravedad	24	-	40,67%	0,54	SIN RIESGO

* Dato promedio 2014- SUI

** Dato Diciembre de 2014- SUI

*** Dato Diciembre 2014- Radicado SSPD No. 20155290344352

**** SIVICAP Octubre a Diciembre 2014

Tabla 3. Información Técnica Básica Alcantarillado 2014

Suscriptores*	Cobertura Alcantarillado ***	Tipo de alcantarillado***	Funcionamiento alcantarillado***	Sistema de Tratamiento	PSMV/Permiso de vertimiento****
32.542* 32.937**	98,57%		Gravedad	NO	NO

* Dato promedio SUI 2014

** Dato Diciembre de 2014- SUI

*** Dato Diciembre 2014- Radicado SSPD No. 20155290344352

**** Dato SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

A continuación se realiza una descripción del comportamiento de los aspectos administrativos y financieros de la empresa.

2.1. ASPECTOS FINANCIEROS

Una vez verificada la información publicada en el SUI, se evidencia que el plan contable del año 2013 fue cargado el 20 de febrero de 2014, la información del año 2014 fue cargada 13 de marzo de 2015.

Además se observa que las notas al catálogo de los cuatro últimos periodos contables aún no han sido cargadas al SUI, situación que contradice lo estipulado en la resolución SSPD No 20121300003545 de febrero de 2012, la cual establece como plazo máximo para el cargue del Plan Contable y sus respectivos anexos hasta el 5 de abril de cada vigencia.

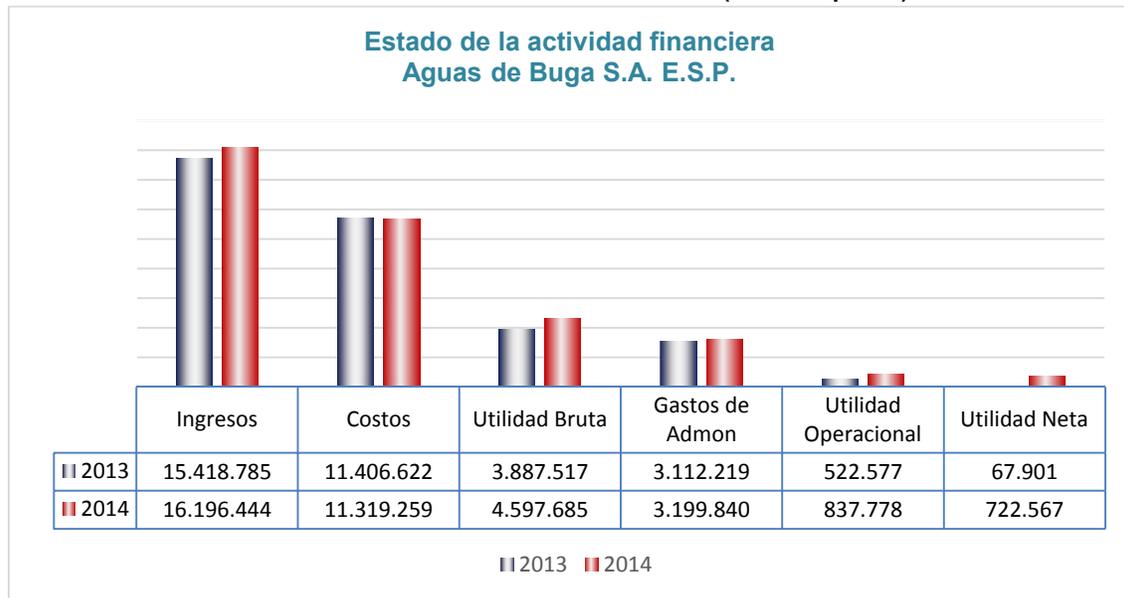
Tabla 4. Estado de Resultados

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
4	INGRESOS	15.418.784.599	100,00%	16.196.444.252	100,00%	777.659.653	5,04%
43	VENTA DE SERVICIOS	15.294.138.595	99,19%	15.916.943.661	98,27%	622.805.066	4,07%
4321	SERVICIO DE ACUEDUCTO	10.057.991.092	65,23%	10.501.673.260	64,84%	443.682.168	4,41%
4322	SERVICIO DE ALCANTARILLADO	5.275.573.715	34,22%	5.437.512.954	33,57%	161.939.239	3,07%
4395	DEVOL., REB. Y DESC. EN VENTA DE SERV	(39.426.212)	-0,26%	(22.242.553)	-0,14%	17.183.659	-43,58%
6	COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	11.406.621.856	74,58%	11.319.258.505	71,11%	(87.363.351)	-0,77%
63	COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	11.406.621.856	73,98%	11.319.258.505	69,89%	(87.363.351)	-0,77%
6360	SERVICIOS PUBLICOS	11.406.621.856	73,98%	11.319.258.505	69,89%	(87.363.351)	-0,77%
636001	Servicios Públicos	11.406.621.856	73,98%	11.319.258.505	69,89%	(87.363.351)	-0,77%
UB	Utilidad Bruta	3.887.516.739	25,21%	4.597.685.156	28,39%	710.168.417	18,27%
5	GASTOS	3.944.261.884	25,58%	4.154.619.016	25,65%	210.357.132	5,33%
51	ADMINISTRACIÓN	3.112.218.923	20,18%	3.199.840.210	19,76%	87.621.287	2,82%
5101	SUELDOS Y SALARIOS	1.518.536.586	9,85%	1.555.931.283	9,61%	37.394.697	2,46%
5102	CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	11.645.551	0,08%	5.009.550	0,03%	(6.636.001)	-56,98%
5103	CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	244.728.336	1,59%	186.856.695	1,15%	(57.871.641)	-23,65%
5104	APORTES SOBRE LA NÓMINA	16.664.646	0,11%	842.200	0,01%	(15.822.446)	-94,95%
5111	GENERALES	885.590.125	5,74%	1.021.955.198	6,31%	136.365.073	15,40%
5120	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	435.053.679	2,82%	429.245.284	2,65%	(5.808.395)	-1,34%
53	PROV., AGOT., DEPRE. Y AMORTI.	252.720.550	1,64%	560.066.778	3,46%	307.346.228	121,62%
5304	PROVISIÓN PARA DEUDORES	8.796.951	0,06%	14.050.704	0,09%	5.253.753	59,72%
5313	PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALE	125.514.000	0,81%	429.601.000	2,65%	304.087.000	242,27%
5330	DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANT	88.468.867	0,57%	77.905.747	0,48%	(10.563.120)	-11,94%
5345	AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	29.940.732	0,19%	38.509.327	0,24%	8.568.595	28,62%
GO	Gastos Operacionales	3.364.939.473	21,82%	3.759.906.988	23,21%	394.967.515	11,74%
UO	Utilidad Operacional	522.577.266	3,39%	837.778.168	5,17%	315.200.902	60,32%
48	OTROS INGRESOS	124.646.004	0,81%	279.500.591	1,73%	154.854.587	124,24%
4805	FINANCIEROS	48.141.190	0,31%	43.060.313	0,27%	(5.080.877)	-10,55%
4810	EXTRAORDINARIOS	76.504.814	0,50%	236.440.278	1,46%	159.935.464	209,05%
58	OTROS GASTOS	579.322.411	3,76%	394.712.028	2,44%	(184.610.383)	-31,87%
5801	INTERESES	486.440.243	3,15%	343.791.972	2,12%	(142.648.271)	-29,32%
5805	FINANCIEROS	15.450.060	0,10%	11.122.853	0,07%	(4.327.207)	-28,01%
5810	EXTRAORDINARIOS	77.432.108	0,50%	39.797.203	0,25%	(37.634.905)	-48,60%
UAI	Utilidad Antes de Impuestos	67.900.859	0,44%	722.566.731	4,46%	654.665.872	964,15%
531301	Provision de Renta y Complementarios	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
UN	Utilidad Neta	67.900.859	0,44%	722.566.731	4,46%	654.665.872	964,15%

Fuente: SUI 2015

En primera instancia se observa una mejora significativa de la Utilidad Antes de Impuesto incrementándose en 964,15%, comportamiento que no es normal debido a que dicha mejora se debe al aumento de la cuenta Otros Ingresos Extraordinarios en 209,05% representando \$159,9 millones de pesos y a la disminución significativa de las cuentas Otros Gastos por Intereses y Otros Gastos Extraordinarios \$142.6 millones de pesos y \$37.6 millones de pesos.

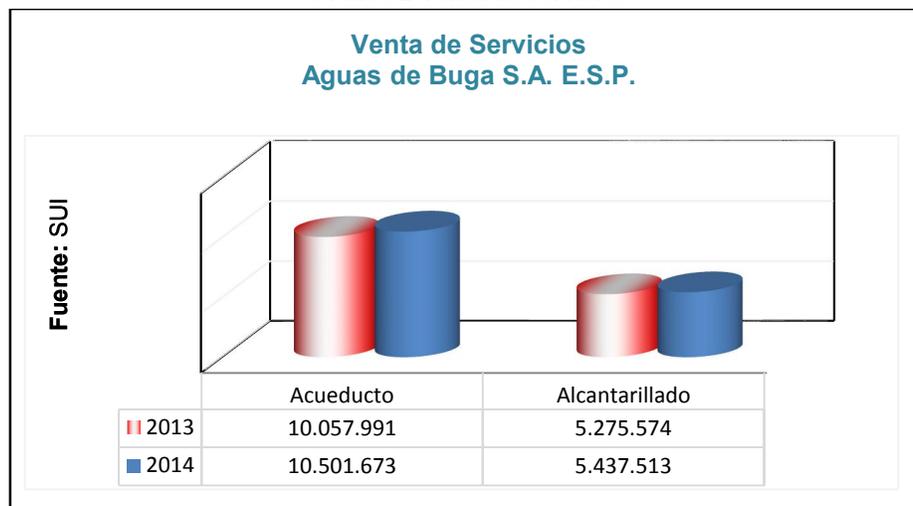
Gráfico 1 Estado de la actividad financiera (miles de pesos)



Fuente: SUI 2015

Analizada la información financiera se evidencia un leve incremento en los ingresos durante los años 2013 y 2014 situación que se ve reflejada en un aumento en la venta de servicio de acueducto y de alcantarillado, alcanzando la suma de 605,6 millones de pesos, lo cual se corrobora con el crecimiento de 3.175 en número de suscriptores.

Gráfico 2 Venta de servicios



Fuente: SUI 2015

La venta de servicios, vio incrementada en 4,41% en el servicio de acueducto, y en 3,07% en el servicio de alcantarillado, lo cual representa 443,6 millones de pesos y 161,9 millones de pesos respectivamente, situación que es favorable para el prestador ya que muestra eficiencia comercial en el recaudo, situación que será analizada con detalle más adelante.

Por otro lado, la Utilidad Bruta se vio incrementada en 18,27% representando para la empresa 710,1 millones de pesos, a pesar que los gastos administrativos se incrementaron apenas en un 2,82%, se registró una Utilidad Operacional de 837,7 millones de pesos lo cual representa un incremento del 60,32%, en comparación al año 2013.

Además se observa que la cuenta provisión para deudores se incrementó en 59,72% pasando de 8.796,9 millones de pesos en 2013 a 14.050,7 millones de pesos en 2014 reportando una variación de 5.253,7 millones de pesos, situación que el prestador debe aclarar ya que presuntamente puede estar incurriendo en gastos inoficiosos, por lo anterior esta superintendencia solicita la información concerniente al cálculo de estas provisiones, así como la metodología de cálculo y la conciliación de Facturación vs. Recaudo por mes a partir de 31 de diciembre de 2013 con cierre en 31 de diciembre de 2014.

Tabla 5. Balance General

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
11	EFFECTIVO	294.167.953	2,41%	1.584.308.426	10,99%	1.290.140.473	438,57%
1110	BANCOS Y CORPORACIONES	294.066.573	2,41%	1.584.207.046	10,99%	1.290.140.473	438,72%
14	DEUDORES	3.055.456.795	25,08%	5.018.042.721	34,81%	1.962.585.926	64,23%
1408	SERVICIOS PÚBLICOS	2.342.981.236	19,23%	2.614.593.100	18,14%	271.611.864	11,59%
1420	AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	202.161.405	1,66%	1.706.986.078	11,84%	1.504.824.673	744,37%
1422	ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTR	426.528.684	3,50%	621.565.296	4,31%	195.036.612	45,73%
1470	OTROS DEUDORES	124.550.870	1,02%	128.262.538	0,89%	3.711.668	2,98%
1475	DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
1480	PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(40.765.400)	-0,33%	(53.364.291)	-0,37%	(12.598.891)	30,91%
15	INVENTARIOS	328.353.584	2,70%	443.015.061	3,07%	114.661.477	34,92%
1510	MERCANCIAS EN EXISTENCIA	32.107.388	0,26%	130.199.793	0,90%	98.092.405	305,51%
1518	MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	296.246.196	2,43%	312.815.268	2,17%	16.569.072	5,59%
AC	Total Activo Corriente	3.727.181.558	30,60%	7.094.380.060	49,21%	3.367.198.502	90,34%
16	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	507.981.897	4,17%	470.031.997	3,26%	(37.949.900)	-7,47%
1655	MAQUINARIA Y EQUIPO	483.791.635	3,97%	509.628.558	3,54%	25.836.923	5,34%
1685	DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(1.341.412.186)	-11,01%	(1.436.534.657)	-9,96%	(95.122.471)	7,09%
19	OTROS ACTIVOS	7.946.674.632	65,23%	6.851.419.679	47,53%	(1.095.254.953)	-13,78%
1910	CARGOS DIFERIDOS	582.943.269	4,79%	451.232.006	3,13%	(131.711.263)	-22,59%
1915	OBRAS Y MEJORAS EN PROPIEDAD AJENA	6.140.137.378	50,40%	5.328.883.923	36,97%	(811.253.455)	-13,21%
1942	DEPRECIACIÓN DE BIENES ADQUIRIDOS EN "LEASING -FIN	(524.658.425)	-4,31%	(648.428.734)	-4,50%	(123.770.309)	23,59%
1970	INTANGIBLES	552.365.233	4,53%	589.374.394	4,09%	37.009.161	6,70%
1975	AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE INTANGIBLES (CR)	(429.589.584)	-3,53%	(491.063.671)	-3,41%	(61.474.087)	14,31%
1999	VALORIZACIONES	260.039.789	2,13%	260.039.789	1,80%	0	0,00%
1	Total Activos	12.181.838.087	100,00%	14.415.831.736	100,00%	2.233.993.649	18,34%
23	OBLIGACIONES FINANCIERAS	486.173.962	3,99%	413.343.528	2,87%	(72.830.434)	-14,98%
2302	FINANCIAMIENTO INTERNO	469.512.817	3,85%	405.128.551	2,81%	(64.384.266)	-13,71%
2322	INTERESES, COMISIONES Y OTROS GASTOS DE FINANCIAM	16.661.145	0,14%	8.214.977	0,06%	(8.446.168)	-50,69%
24	CUENTAS POR PAGAR	1.296.004.698	10,64%	2.016.253.299	13,99%	720.248.601	55,57%
2401	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	42.846.388	0,35%	720.212.340	5,00%	677.365.952	1580,92%
2425	ACREEDORES	387.057.132	3,18%	460.674.120	3,20%	73.616.988	19,02%
2436	RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	52.045.344	0,43%	81.578.959	0,57%	29.533.615	56,75%
2437	RETENCIÓN DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO PC	13.723.992	0,11%	15.220.531	0,11%	1.496.539	10,90%
2440	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	705.880.775	5,79%	523.885.305	3,63%	(181.995.470)	-25,78%
2445	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - IVA	20.544.492	0,17%	14.839.100	0,10%	(5.705.392)	-27,77%
2450	AVANCES Y ANTICIPOS RECIBIDOS	60.000.000	0,49%	0	0,00%	(60.000.000)	-100,00%
2455	DEPÓSITOS RECIBIDOS DE TERCEROS	13.906.575	0,11%	199.842.944	1,39%	185.936.369	1337,04%
25	OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INT	455.462.201	3,74%	436.036.015	3,02%	(19.426.186)	-4,27%
2505	SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	455.462.201	3,74%	436.036.015	3,02%	(19.426.186)	-4,27%
PC	Total Pasivos Corrientes	2.237.640.861	18,37%	2.865.632.842	19,88%	627.991.981	28,06%
23	OBLIGACIONES FINANCIERAS	5.532.320.871	45,41%	6.421.021.429	44,54%	888.700.558	16,06%
2302	FINANCIAMIENTO INTERNO	5.532.320.871	45,41%	6.421.021.429	44,54%	888.700.558	16,06%
2	Total Pasivos	7.769.961.732	63,78%	9.286.654.271	64,42%	1.516.692.539	19,52%
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL	4.411.876.355	36,22%	5.129.177.465	35,58%	717.301.110	16,26%
3204	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	173.829.000	1,43%	173.829.000	1,21%	0	0,00%
3215	RESERVAS	3.904.841.087	32,05%	3.972.741.946	27,56%	67.900.859	1,74%
3230	RESULTADOS DEL EJERCICIO	67.900.859	0,56%	722.566.731	5,01%	654.665.872	964,15%
3240	SUPERÁVIT POR VALORIZACIÓN	260.039.788	2,13%	260.039.788	1,80%	0	0,00%
3245	REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	5.265.621	0,04%	0	0,00%	(5.265.621)	-100,00%
3	Total Patrimonio	4.411.876.355	36,22%	5.129.177.465	35,58%	717.301.110	16,26%
TPP	Total Pasivo y Patrimonio	12.181.838.087	100,00%	14.415.831.736	100,00%	2.233.993.649	18,34%

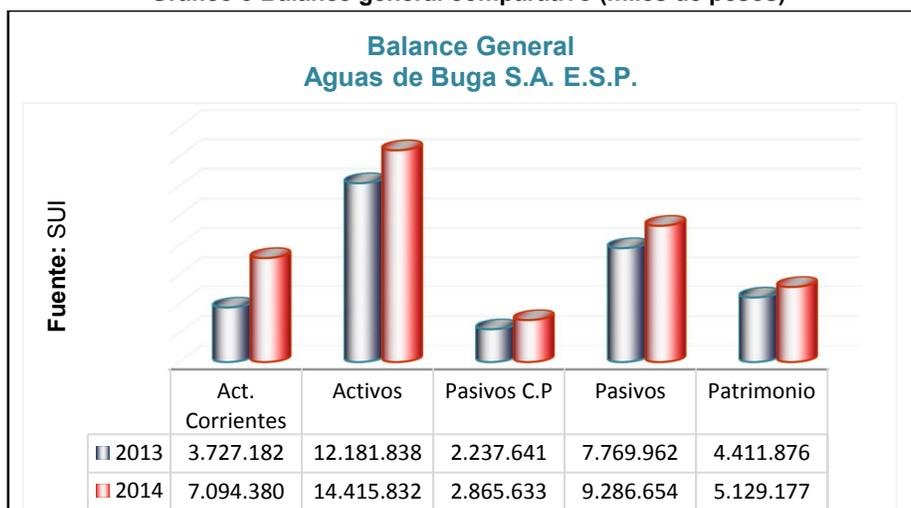
Fuente: SUI 2014

Se observa un aumento significativo en Activos Totales de 18,34%, debido principalmente al considerable aumento de Activos Corrientes en 90,34%, y a la notable disminución del Activo no Corriente.

En la cuenta Deudas de difícil cobro no se registró ningún monto, además la cuenta 1480 Provisión para Deudores se vio incrementada en un 30,91%, por lo que esta superintendencia solicita la conciliación detallada de la cuenta 1480 y su contrapartida 5304. Además debe aclarar, el considerable aumento de la cuenta 2401 Adquisición de Bienes y Servicios Nacionales en 1580,92% y de la cuenta Depósitos Recibidos de Terceros en 1337,04%.

Por otro lado es necesario conocer el motivo de la disminución de la cuenta revalorización del patrimonio en un 100%, la cual según Anexo 1 de la Resolución Compilatoria, representa el valor del incremento patrimonial por concepto de la aplicación de los ajustes integrales por inflación a las cuentas de patrimonio, de acuerdo con las normas legales vigentes y que debe tener su contrapartida en la cuenta 490512, la cual no está registrada en el PUC del prestador.

Gráfico 3 Balance general comparativo (miles de pesos)



Fuente: SUI 2015

Se observa un considerable aumento de los Activos Corrientes vs. un leve aumento de los Pasivos a Corto Plazo, de igual forma se aprecia que tanto los activos totales y los pasivos totales se incrementaron proporcionalmente.

Por todo lo anterior, es necesario que el prestador cumpla con el cargue de las notas a los estados financieros de los años 2013 y 2014, las cuales deben contener la firma de los responsables y el acta de aprobación de la junta de socios. Y además remita una explicación detallada sobre el movimiento de estas cuentas.

2.2. Indicadores financieros

A continuación se muestran los datos más relevantes de los indicadores de Rentabilidad, Liquidez, Actividad y EBITDA.

Tabla 6. Indicadores de rentabilidad

De Rentabilidad	Fórmula	2013	2014
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Ingresos de Operación}}$	3,44%	5,36%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Ingresos de Operación}}$	3,44%	4,62%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	4,29%	5,81%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	11,84%	16,33%

Fuente: SUI 2015

Se pueden observar unas variaciones significativas, las cuales corresponden al Margen Operacional de Utilidad pasando de 3,44% en 2013 a 5,36% en 2014, obedeciendo al considerable aumento de la Utilidad Operacional del 60,32% y al aumento sustancial de Ingresos Operacionales, situación mencionada anteriormente.

Por el mismo motivo se ven afectados todos los indicadores de rentabilidad, sin embargo resalta el considerable aumento del Rendimiento del Patrimonio, que pasó de 11,84% en 2013 a 16,33% en 2014, situación que obedece al aumento del patrimonio en 717,3 millones de pesos.

Tabla 7. Indicadores de liquidez

De Liquidez	Fórmula	2013	2014
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,67	2,48
Capital de Trabajo	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}}{\text{Activo Total}}$	1.489.540.697	4.228.747.218
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Deudores}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,30	0,72
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	1,57	1,55

Fuente: SUI 2015

En general los indicadores de liquidez presentaron un panorama positivo, debido a un aumento considerable de los Activos Corrientes de 3.367,1 millones de pesos, teniendo en cuenta también, el leve aumento de los Pasivos Corrientes de 627,9 millones de pesos y al considerable incremento del patrimonio de 717,3 millones de pesos. Se observa una mejora en la Prueba Ácida, sin embargo se nota que el prestador no está en capacidad de endeudamiento a corto plazo, debido al sustancial peso de la cuenta Deudores.

Tabla 8. Indicadores de actividad

De Actividad	Fórmula	2013	2014
Numero de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} * 360}{\text{Ventas Netas}}$	55,60	60,19
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Días Cartera}}$	6,47	5,98

Fuente: SUI 2015

Dentro del indicador de Actividad se observa un aumento en los días de recuperación de cartera situación que se corrobora con el aumento de las provisiones para deudores. El índice de rotación de cartera disminuyó, lo cual quiere decir que cada 5,98 días la empresa adquiere un nuevo deudor.

Tabla 9. EBITDA

EBITDA	1.210.351.495	1.827.090.230
Rentabilidad EBITDA	7,91%	11,48%
Coefficiente Operacional	97,38%	96,43%

Fuente: SUI 2015

Este indicador evidencia una mejora en el coeficiente operacional y en el porcentaje de Rentabilidad EBITDA, presentando una variación del 97,38% al 96,43%, lo que indica que los costos operacionales para el año 2014 disminuyeron considerablemente y reflejan un buen manejo operativo.

3. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1. NÚMERO DE EMPLEADOS

Según la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información, la planta de personal para los años 2013 y 2014, se encontraba conformada de la siguiente manera:

Tabla 10. Personal por Categoría de Empleo 2013-2014

CATEGORÍA	ACUEDUCTO				ALCANTARILLADO			
	2013		2014		2013		2014	
	Cantidad	Salario	Cantidad	Salario	Cantidad	Salario	Cantidad	Salario
Empleados Públicos	0	0	0	0		0		0
Empleados Oficiales	0	0	0	0		0		0
Empleados Privados	102	2.180.953.834	96	2.940.615.126	28	1.055.609.482	34	960.344.641
Temporales-	0	0	0	0	0	0		0
Personal Aprendiz	4	16.758.066	4	29.240.458	2	8.379.033		
Personal Pensionado	0	0	0	0		0	0	0
Total Planta de Personal	102	2.180.953.834	96	2.940.615.126	28	1.055.609.482	34	960.344.641

Fuente: SUI 2013-2014

Al respecto se observa, que si bien se presentó una disminución en el número de empleados para el servicio de acueducto, se dio un incremento en el salario entre los dos años, en el caso del servicio de alcantarillado se presenta la situación contraria, a pesar de incrementarse el número de empleados, disminuyó el salario.

3.2. INDICADORES DE PERSONAL

De acuerdo con los cálculos realizados por el SUI, con base en la información reportada por la empresa, los siguientes son los indicadores laborales:

Tabla 11. Indicadores de Personal

Departamento	Municipio	Empresa	Indice de eficiencia laboral acueducto (empleados por m3 comercializado en el período)	Empleados por suscriptor(empleados por cada 1000 suscriptores)	Personal técnico-operativo por longitud de la red (empleados por cada 100 km de red)	Pago promedio de personal (\$/empleado)
VALLE	BUGA	AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P.	.0000145138	3.29	0.03	26,477,883.67
VALLE	BUGA	AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P.	.0000135609	2.94	0.02	41,255,003.11

Fuente: SUI 2013- 2014

3.2.1. Eficiencia Laboral

La eficiencia laboral de la empresa para el servicio de acueducto se calculó con la información del plan contable y comercial para los años 2013 y 2014, reportada por el prestador en el Sistema Único de Información-SUI.

Tabla 12. Eficiencia Laboral

AÑO	Total Anual Consumos Facturados	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)
2.013	7.027.813	2.803.134.355	\$399
2.014	7.079.193	2.802.801.347	\$396

Fuente: SUI 2013 - 2014

De los resultados obtenidos se observa que el costo de personal por metro cúbico facturado en el 2013 fue de \$399 y para el año 2014 de \$396.

3.2.2. Empleados por cada mil suscriptores

Con los anteriores resultados se puede observar que la empresa ha mantenido en valores similares, la eficiencia laboral para el período analizado a pesar de tener unos metros facturados de más en el año 2014.

Tabla 13. Empleados por cada mil suscriptores

VARIABLES	Acueducto		Alcantarillado	
	2013	2014	2013	2014
No. de empleados	102	96	28	34
No. de suscriptores	31.702	32.937	31702	32937
Empleados por cada mil suscriptores	3,22	2,91	0,88	1,03

Fuente: SUI 2013 - 2014

3.3. Competencias laborales

El personal según lo indicado en el informe de auditoría del año 2014 reportado al SUI por ASESORIA Y AUDITORIAS INTEGRALES, la empresa cuenta con certificación en competencias laborales de conformidad con lo señalado en la Resolución 1570 de 2004. La certificación fue expedida el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. En el año 2014 se hizo capacitación y evaluación en las siguientes normas:

IN-F-003 V.1

Tabla 14. Normas competencias laborales certificadas

AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P.
EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES REALIZADAS EN EL AÑO 2014
Ejecutar la intervención de las redes del sistema de acueducto con las normas técnicas vigentes 280201129
Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos 280201198
Generar la información de los procedimientos técnicos y/o administrativos para apoyar a toma de las decisiones empresariales 280201122
Ejecutar actividades operativas de redes del sistema de acueducto de acuerdo con los procedimientos establecidos 280201128

Fuente: Informe auditoría 2014- ASESORIA Y AUDITORIAS INTEGRALES

4. ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

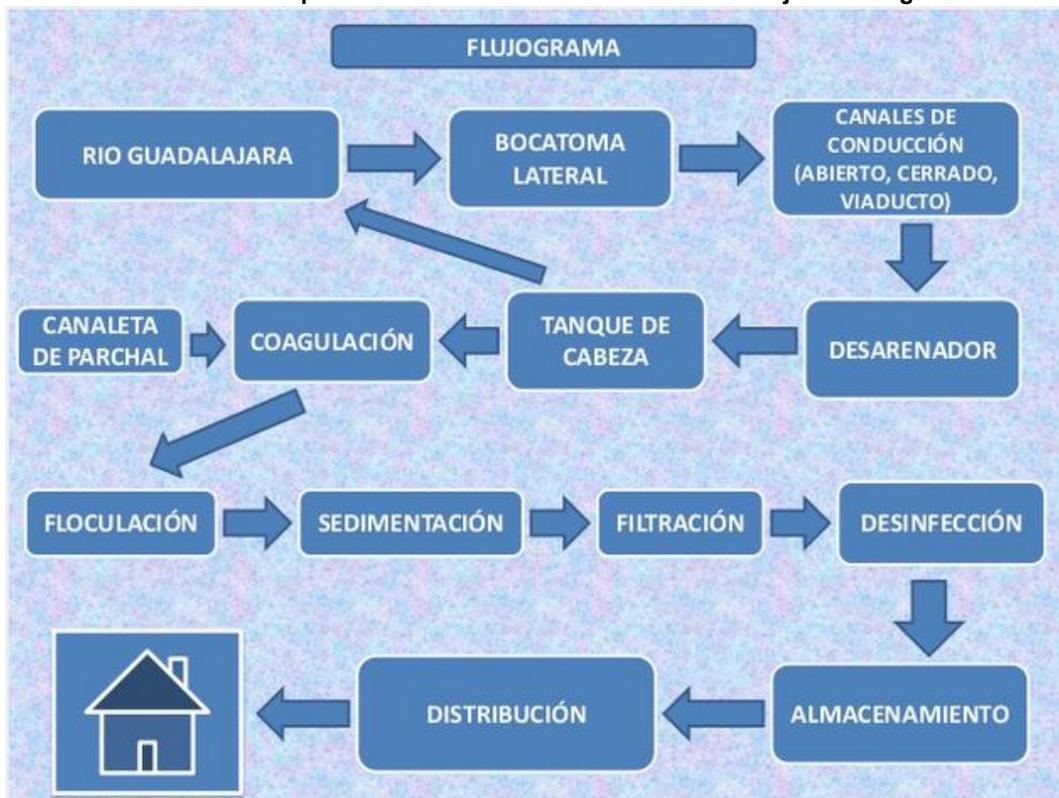
4.1. ASPECTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

En esta sección se realiza una breve descripción del sistema, conforme la información reportada por el prestador en SUI:

4.1.1. ESQUEMA DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE

El sistema de acueducto que abastece el municipio de Guadalajara de Buga, funciona por gravedad y bombeo, la captación de agua se realiza del río Guadalajara. El esquema de suministro de agua potable, se presenta a continuación:

Gráfico 4 Esquema Sistema de abastecimiento Guadalajara de Buga



Fuente: Diapositivas Aguas de Buga S.A. E.S.P.

4.1.2. DEMANDA Y CAPACIDAD INSTALADA

De acuerdo con los cálculos realizados a partir de lo dispuesto en el RAS 2000, el cual fue adoptado en la Resolución No. 1096 de 2000 modificado mediante la Resolución No. 2320 de 2009, esta última emitida por el antiguo Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, para, se determinó que los caudales demandados son los siguientes:

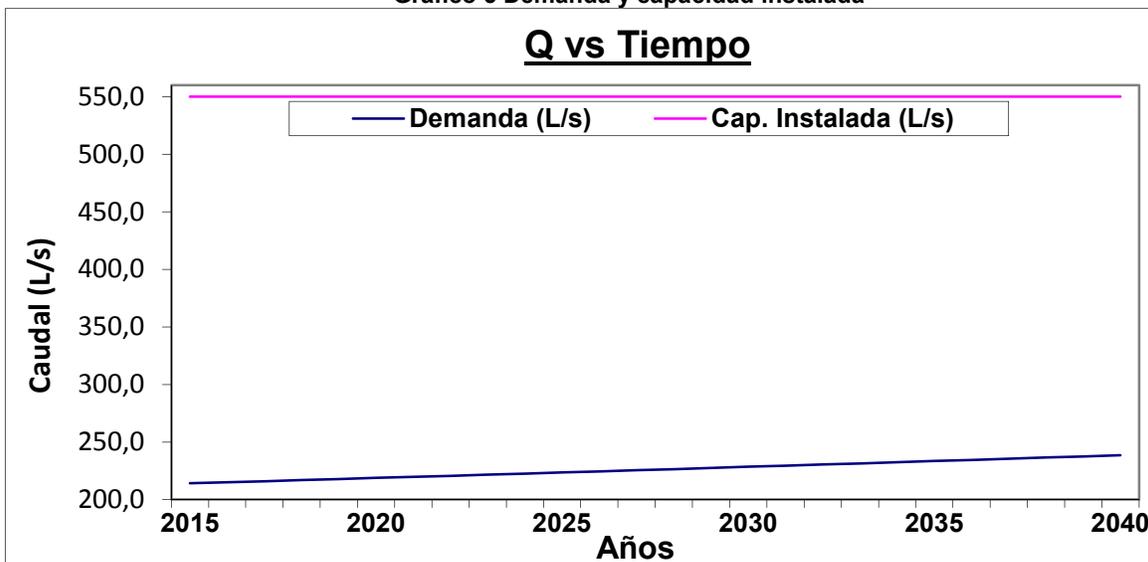
Tabla 15. Cálculos de las demandas RAS

Población	Proyectada DANE 2015	Nivel de complejidad	Pérdidas	Dotación Neta	Dotación Bruta	Caudal medio diario (L/s)	Coefficiente K1	Caudal máximo diario (L/s)	Coefficiente K2	Caudal máximo horario (L/s)
Cabecera	99.106	ALTO	25%	140 L/hab.d	187 L/hab.d	214,12 l/s	1,2	256,94 l/s	1,4	359,72 l/s

Fuente: Cálculos SSPD – 2015

La estimación de la demanda de agua potable para el municipio durante los próximos 30 años, se realizó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento estimada con base en los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005, del 0,43% para el municipio de Guadalajara de Buga una población cabecera proyectada por DANE para el año 2015 equivalente a 99.106 habitantes y unas pérdidas del 25%, obteniendo el siguiente gráfico:

Gráfico 5 Demanda y capacidad instalada



Fuente Cálculos SSPD

Como se indica en la Tabla 15, el municipio de Guadalajara de Buga, requiere un caudal medio diario de 214,12 l/s teniendo en cuenta el porcentaje de pérdidas máximas establecidas del 25%. El sistema produce un caudal suficiente para atender la demanda de la población toda vez que la capacidad instalada es de la planta de tratamiento en funcionamiento es de 550 l/s, sin embargo, se deben realizar gestiones para disminuir las pérdidas de agua y en consecuencia reducir el volumen de agua a tratar, lo que se verá reflejado en una disminución de los costos de tratamiento.

4.1.3. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO

La descripción de los componentes que hacen parte del sistema de acueducto se realizó con base en la información reportada por el prestador al SUI y la registrada en el informe de auditoría 2014:

4.1.3.1. Fuente de abastecimiento y Captación

El prestador registró como fuente superficial de abastecimiento el Río Guadalajara, el cual dispone de concesión de aguas emitida por la CVC, como se indica a continuación:

Tabla 16. Registro de fuentes SUI

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)
Río Guadalajara	RIO	SI	CVC	13-12-1999	31-12-2050	550

Fuente SUI 2012

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca -CVC- autorizó extraer 550 l/seg del río Guadalajara, mediante Resolución SGA No. 415 de 1999, otorgada inicialmente a las Empresas Municipales de Buga EMBUGA y transferida a AGUAS DE BUGA S.A. ESP, por un período indefinido mediante la Resolución 001043 de 2002.

4.1.3.2. Captación

La captación de agua se realiza por bombeo sobre el río Guadalajara, la cual es de tipo superficial lateral denominada “Guadualejo”, para el año 2012 captaba un caudal de 432 l/s, según información reportada por el prestador en SUI.

Según la información consignada por el auditor de la empresa, la bocatoma cuenta con una reja, una cámara de admisión, un canal de limpieza, un muro transversal de realce y un muro de contención longitudinal. Esta estructura presenta un aceptable estado, tiene una capacidad de captación aproximada del orden de los 800 lts/seg.

Existe un sistema de emergencia localizado en inmediaciones de la planta, con el cual se capta mediante bombeo un caudal de 250 lps, que se utilizarían en la eventualidad de que la captación principal o la conducción sufrieran algún tipo de percance que impidiera su funcionamiento.

4.1.3.3. Aducción

El agua es transportada desde la captación hasta un desarenador. Según información reportada al SUI por la empresa para el año 2014, la aducción se conforma de la siguiente manera:

Tabla 17. Características Aducción

Tipo de proceso	Clase de ducto	Tipo de sección transversal	Diámetro nominal (Pulgadas)	Área sección transversal (M2)	Longitud en Km	Material tubería
Aducción	CANAL	Área Sección Transversal	ND	240	10140	ND
Aducción	TUNEL	Área Sección Transversal	ND	360	17010	ND

Fuente: SUI 2014

Cabe mencionar que se presentan inconsistencias en la información de longitud de las líneas de aducción registradas, considerando que se observan valores de longitudes superiores a 10.000 km como se observa en la tabla anterior.

4.1.3.4. Conducción

La conducción de agua cruda se realiza desde el desarenador hasta la planta de potabilización por un canal abierto, y con una capacidad de transporte de 650 lts/seg. La longitud total de conducción es de 1.054 m discriminados en canales a cielo abierto, túneles y sifón en acero. Lo anterior, según información descrita en el informe de auditoría de la empresa del año 2014.

La empresa reporta para el año 2014, los siguientes datos con respecto a la conducción.

Tabla 18. Características Conducción

Tipo de proceso	Clase de ducto	Tipo de sección transversal	Diámetro nominal (Pulgadas)	Área sección transversal (M2)	Longitud en Km	Material tubería
Conducción	TUBERIA	Diámetro Nominal	960	ND	62400	AC Asbesto Cemento

Fuente: SUI 2014

La anterior información, no corresponde con los datos consignados por el auditor en el informe del año 2014.

4.1.3.5. Sistema de potabilización de agua

La planta de tratamiento de agua potable, denominada “La Cristalina”, fue construida por la Sociedad Acueducto de Buga S.A. en el año 1940. En los años 60, se realizó una optimización incrementando la capacidad instalada de 180 l/s a 360 l/s. Posteriormente, entre los años 1986 y 1988 se ejecutaron obras de optimización aumentando su capacidad a 550 l/s.

La PTAP, cuenta con un tanque de cabeza con estructura de rebose y de retorno para devolver el agua sobrante al río. Así mismo, de este tanque se lleva el agua al tanque de coagulación.

El agua entra al tanque de coagulación por medio de una canaleta Parshall, donde se realiza su medición. Se realizan los procesos de coagulación (sulfato de aluminio), floculación en unidades de funcionamiento hidráulico, proceso de sedimentación combinada con una estructura de tipo convencional y una segunda de alta tasa con placas planas paralelas, filtración en medio mixto de arena, grava y antracita de flujo ascendente, a la salida de estos filtros se realiza macromedición, posteriormente se realiza el proceso de desinfección con cloro gaseoso.

El agua tratada es almacenada en cuatro tanques con una capacidad total de 12.800 m³, los cuales cuentan con macromedidor.

Según información remitida por la empresa, mediante radicado SSPD No. 20155290344352 del 19 de junio de 2015, el siguiente es el volumen de agua tratada, durante los años 2013 y 2014:

Tabla 19. Volumen de agua tratada en m3 2013- 2014

VOLUMEN DE AGUA TRATADA (M3)		
AÑO	2013	2014
Enero	1.023.211	997.271
Febrero	1.082.158	1.026.386
Marzo	966.438	910.556
Abril	1.046.901	1.051.174
Mayo	1.026.057	1.004.760
Junio	1.041.794	1.065.974
Julio	1.001.056	1.014.245
Agosto	1.038.210	1.000.813
Septiembre	1.014.336	1.001.490
Octubre	1.003.915	97.2461,75
Noviembre	1.020.545	92.6482,00
Diciembre	956.890	100.1605,00
TOTALES	2.221.512	11.973.218

Fuente: Radicado SSPD No. 20155290344352

Lo anterior indica que durante los dos años analizados, se presentó una disminución del volumen de agua producida, sin afectar el suministro de agua a la población, lo que se puede relacionar con las gestiones que la empresa se encuentra realizando para la disminución de las pérdidas de agua, tanto técnicas como comerciales.

4.1.3.6. Red de distribución

Conforme la información del auditor, el sistema de distribución se compone de 115,68 kms de tubería de red menor y 45,103 kms de red matriz, distribuida a lo largo del casco urbano del municipio y unos corregimientos aledaños. La distribución es por gravedad, el sistema cuenta con 4 tanques reguladores de presión y de almacenamiento.

La red está dividida en dos subsistemas independientes alimentados por tuberías, los cuales cerca del 65% están compuestos de PVC y el 35% de asbesto cemento con diámetros entre 3 y 24 pulgadas.

Según el auditor en el año 2014, se continuó realizando la actualización del catastro de redes, además, informa que cuenta con manuales de operación del sistema.

Según la información reportada por el prestador en SUI, las siguientes son las características de la red de distribución:

Tabla 20. Características Red de Distribución

Tipo de proceso	Clase de	Tipo de sección	Diámetro nominal	Área sección	Longitud en	Material tubería
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diámetro Nominal	150	ND	600	ND
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diámetro Nominal	150	ND	9000	HG (Hierro Galvanizado)
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diámetro Nominal	150	ND	71400	HF (Hierro Fundido)
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diámetro Nominal	1230	ND	327489	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diámetro Nominal	3420	ND	944607	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diámetro Nominal	210	ND	31200	ND
Rede menor	TUBERIA	Diámetro Nominal	210	ND	451800	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diámetro Nominal	270	ND	48000	HF (Hierro Fundido)
Rede menor	TUBERIA	Diámetro Nominal	270	ND	105900	HG (Hierro Galvanizado)
Rede menor	TUBERIA	Diámetro Nominal	810	ND	2833500	PVC Cloruro de Polivinilo

Fuente: SUI 2014

Conforme la tabla anterior, se observan inconsistencias en la información relacionada con la longitud de las tuberías.

De acuerdo con la información reportada por la empresa en SUI, el volumen de agua distribuido fue el siguiente para los años 2013 y 2014:

Tabla 21. Características Distribución de agua en red

Característica	2013	2014
Volumen de agua distribuida por bombeo (m3/año)	309,467.8	304,337.5
Volumen de agua distribuida por gravedad (m3/año)	12,184,884.8	12,160,272.1
Volumen de agua distribuida en red (m3/año)	12,494,352.6	12,464,609.6
Volumen total de agua producida (m3/año)	No Aplica	No Aplica
Cuenta con catastro de redes	Si	Si
Fecha última actualización catastro de redes	19/12/2011	19/12/2011
Cantidad de daños por kilómetro de red de distribución	0.34225	0.42593
Cuenta con macromedición de caudales	Si	Si
Sectores de servicio: Número de sectores de servicio en la red	2	2
Sectores de servicio con macromedición	2	2

Fuente: SUI 2014

Se observa una disminución de 30.000 m3 distribuidos en red entre los años 2013 y 2014, que puede estar relacionada con acciones realizadas por la empresa para la disminución del IANC, lo que hace que la cantidad de agua producida sea inferior al igual y por tanto que se disminuya el volumen de agua distribuida.

4.1.3.7. Control y vigilancia calidad del agua

Control de calidad del agua

La empresa realiza el control de la calidad del agua en un laboratorio propio, debidamente certificado, en el que se realizan análisis de calidad de agua tanto fisicoquímicos como microbiológicos.

Según el informe de auditoría, durante el año 2014, se realizaron análisis de laboratorio a 2.210 muestras de la planta durante el proceso de potabilización y 1.950 muestras en los puntos de muestreo en la red de distribución.

En el mes de septiembre de 2014 se realizó la capacitación en la norma ISO ICE 17025 Acreditación de laboratorios con la presencia de las áreas que tienen injerencia con el laboratorio e igualmente se dio capacitación sobre Validación de Métodos solo al personal del laboratorio de control de calidad.

Adicionalmente a los análisis de laboratorio realizados en su propio laboratorio, la empresa contrató análisis de la calidad de agua tratada con un laboratorio externo en el año 2014. El estudio lo realizó la empresa HIDROAMBIENTAL LTDA que tiene laboratorio acreditado por el IDEAM según Resolución 0246 de septiembre 10 de 2007 y extensión según Resolución 0939/11.

Vigilancia de calidad del agua

Conforme la información del SIVICAP, se encuentra información sobre la vigilancia realizada por la autoridad ambiental, disponible solo para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2014.

Concertación y materialización de puntos de muestreo de calidad del agua en red de distribución

Para el año 2011, la empresa reportó el acta de concertación de puntos de muestreo de calidad del agua, suscrita entre la Secretaría Departamental de Salud del Valle y el prestador el día 22 de septiembre de 2008, así mismo, se observa el reporte del acta de recibo a conformidad de la materialización con firma del día 19 de noviembre de 2008.

En el año 2012, reporta certificación expedida por la Secretaría Departamental de Salud del Valle, en la que se indica que no se han realizado actualizaciones de los puntos en el año mencionado, y un acta de toma de muestra, cabe mencionar que la empresa debe reportar las actas de toma de cada una de las muestras recolectadas con la autoridad sanitaria, conforme lo establecido en el artículo 8 de la Resolución 811 de 2008. Así mismo reporta certificado de la calidad el agua suministrada en el año 2012 expedido por la autoridad sanitaria, documento que no corresponde con lo solicitado en los formatos del SUI.

Al verificar la documentación reportada para el año 2013, solo reporta el acta de conformidad del año 2008 y para el año 2014, solo reporta el acta de concertación del año 2008. En este sentido, la empresa debe aclarar si a partir del año 2012, se han realizado actualizaciones de los puntos de muestreo, así mismo, reportar todas y cada una de las actas de toma de muestras suscritas con la autoridad sanitaria durante estos dos años.

Se verifica el acta de actualización de puntos de muestreo del 22 de septiembre de 2014, en la que se establecieron los siguientes puntos de muestreo:

Tabla 22. Puntos de muestreo de calidad del agua- Municipio de Guadalajara de Buga

Puntos de muestreo de la zona Urbana*	
Punto No. 2	Zona Centro, Barrio José María Cabal, Colegio San Vicente de Paul, Cra. 15 7-09
Punto No. 10	Zona Norte, Barrio Jorge Eliecer Gabán, hospital Divino Niño, cra.15 26A15
Punto No.5	Barrio Fuenmayor, calle 18 9-54, antejardín de la Fiscalía
Punto No.9	Zona Sur, Barrio El Albergue, Estadio Hernando Azcarate Martínez, Cra.12 5S-49
Punto No.7	Zona Sur-Occidente, Barrio PaloBlanco, Parque lineal entrada al Barrio Paloblanco
Punto No.1	Zona Oriental, Barrio AltoBonito, Sede de la Escuela Manuel Antonio Sanclemente, Cra.6E 12-10
Puntos extremos de la red*	
Punto No. 3	Salida Norte, Empresa Concentrados S.A.
Punto No. 6	Salida Sur, Quebrada Seca, Escuela Antonio Guendica, cra. 12 salida sur
	Salida Occidental, Puerto Berlín, carretera vía Buga-Mediacanoa, Escuela Jesús Berlín
Punto No. 4	
Punto No. 8	Salida Sur.Occidental, Bodega Operativa de Buga Aseo; cra. 16 con callejón Alma Viva
Puntos de muestreo zona urbana adicionales**	
Punto No. 11	Zona Nor-Oriental, Barrio San José Obrero, calle 30 11-117
Punto No. 13	Zona Centro-Occidental, Barrio Sucre, Empresa Agrograin Ltda, cra. 18 14-21 (Punto No. 12); Zona Sur-Occidental, Supermercado Carrefour, calle 4a 23- 46
Punto No. 14	Barrio Santa Rita, calle 88 18-49
Punto No.15	Zona Centro-Oriental, Barrio la Revolución, Escuela Coronel Carlos Montufar, calle 11 2-07

Fuente: * Acta de concertación de puntos de muestreo de calidad del agua (22 de septiembre de 2008)

** Acta de recibo a conformidad de la materialización (19 de noviembre de 2008)

4.1.4. Registros de afectación en la prestación del servicio de acueducto

En el SUI registró que no se presentaron eventos que afectaron la infraestructura del servicio de acueducto, de acuerdo con lo verificado para los formularios 55 y 56, de vulnerabilidad de acueducto, para los años 2013 y 2014.

4.1.5. Análisis indicadores técnicos del servicio de acueducto

4.1.5.1. Cobertura

Según información remitida por la empresa, mediante radicado SSPD No. 20155290344352 del 19 de junio de 2015, la siguiente es la cobertura del servicio de acueducto para el año 2014, la cual fue calculada con base en la información de viviendas suministrada por la Secretaría de Planeación del municipio de Guadalajara de Buga y con la información de suscriptores de la empresa, mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Cobertura} = \frac{\text{No. de clientes acueducto}}{\text{No. de viviendas}}$$

Tabla 23. Cobertura acueducto Municipio de Guadalajara de Buga 2014

Periodo	Nº de clientes acueducto	Nº de viviendas	Efectividad	
			Mensual	Acum. Anual
ene-14	32172	32203	99,90%	99,90%
feb-14	32298	32329	99,90%	99,90%
mar-14	32549	32580	99,90%	99,90%
abr-14	32576	32607	99,90%	99,90%
may-14	32659	32690	99,91%	99,90%
jun-14	32725	32756	99,91%	99,90%
jul-14	32772	32803	99,91%	99,90%
ago-14	32808	32839	99,91%	99,90%
sep-14	32852	32883	99,91%	99,90%
oct-14	32905	32936	99,91%	99,91%
nov-14	32937	32968	99,91%	99,91%
dic-14	32988	33019	99,91%	99,91%

Fuente: Radicado SSPD No. 20155290344352

De acuerdo con lo anterior, la cobertura del servicio de acueducto fue de 99,91% al mes de diciembre de 2014, se observa un crecimiento cada mes tanto en el número de viviendas del municipio como en el número de suscriptores del servicio de acueducto, por tal motivo, no se refleja un crecimiento significativo en el porcentaje de cobertura del servicio.

4.1.5.2. Continuidad

Según la información disponible, reportada en el Sistema Único de Información (SUI) durante los meses de enero a agosto de 2013 la continuidad promedio del servicio en el municipio de Guadalajara de Buga fue de 23,84 horas/día, cabe mencionar que no se encontró información reportada para los meses subsiguientes, ni para el año 2014. La continuidad del servicio para los meses reportados fue la siguiente:

Tabla 24. Continuidad Enero - Agosto 2013- SUI

Periodo	Continuidad RSL 2115 (Horas/Día) por Mes	Clasificación	Continuidad Res 315 (%)
Enero	23.86	Continuo	100
Febrero	23.96	Continuo	100
Marzo	23.98	Continuo	100
Abril	23.95	Continuo	100
Mayo	23.05	Suficiente	97.08
Junio	23.96	Continuo	100
Julio	23.98	Continuo	100
Agosto	23.97	Continuo	100
Anual	23.84	Continuo	99.64

Fuente: SUI 2013

Lo anterior, indica que conforme la Resolución 2115 de 2007, el suministro de agua por parte de la empresa se clasificó como “Continuo” en los meses de enero a abril y de junio a agosto de 2013 y como “Suficiente” en el mes de mayo del mismo año.

El indicador de continuidad para los años 2013 y 2014, que se presenta a continuación, es el indicado por la empresa en el radicado SSPD No. 20155290344352 del 19 de junio de 2015, con el cual remitió información técnica de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

La metodología utilizada por la empresa para el cálculo de la continuidad contempla el número de suspensiones no avisadas en la prestación del servicio, así mismo se consideró lo siguiente:

1. Se tomó la población del casco urbano + la población de los centros poblados en los cuales presta el servicio (año 2011) tomando como fuente la página web Alcaldía Municipal
2. Se tomó el crecimiento vegetativo para Colombia (0.99%), fuente DANE, con el fin de actualizar la Base poblacional para los años 2013 y 2014

Tabla 25. Tasa de crecimiento poblacional DANE

CALCULO POBLACIONAL		
AÑO	C. VEGETATIVO	Ttl. Poblac
2011		107414
2012	0,99%	108477
2013	0,99%	109540
2014	0,99%	110603

Fuente: Radicado SSPD No. 20155290344352

3. Se aplicó la fórmula y parámetros contenidos en la Resolución 2115 de 2007, página 11.

A continuación se presentan los datos de continuidad con los parámetros de cálculo:

Tabla 26. Continuidad Guadalajara de Buga 2013- AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P.

POBLACION AREA DE INFLUENCIA DE AGUAS DE BUGA				109540	AÑO	2013
MES	SUSPENSION DISTRIBUCION (Horas)	MOTIVO	# HORAS PRESTADA EN EL MES EN EL SECTOS (Nhs)	% HORAS PRESTADAS DIA	PUNTAJE	IC
ENERO	0,00		730	24,00	20	CONTINUO
FEBRERO	0,00		730	24,00	20	CONTINUO
MARZO	0,00		730	24,00	20	CONTINUO
ABRIL	14,00	Turbiedad	716	23,54	20	CONTINUO
MAYO	7,00	Turbiedad	723	23,77	20	CONTINUO
JUNIO	0,00		730	24,00	20	CONTINUO
JULIO	0,00		730	24,00	20	CONTINUO
AGOSTO	0,00		730	24,00	20	CONTINUO
SEPTIEMBRE	0,00		730	24,00	20	CONTINUO
OCTUBRE	0,00		730	24,00	20	CONTINUO
NOVIEMBRE	10,00	Turbiedad y empalme tubería	720	23,67	20	CONTINUO
DICIEMBRE	0,00		730	24,00	20	CONTINUO

Fuente: Radicado SSPD No. 20155290344352

Conforme lo anterior, la continuidad promedio del año 2013 fue de 23,91%, lo que indica que el suministro de agua fue “Continuo”, según lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

Tabla 27. Continuidad Guadalajara de Buga 2013- AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P.

POBLACION AREA DE INFLUENCIA DE AGUAS DE BUGA				110603	AÑO	2014
MES	SUSPENSION DISTRIBUCION (Horas)	MOTIVO	# HORAS PRESTADA EN EL MES EN EL SECTOS (Nhs)	% HORAS PRESTADAS DIA	PUNTAJE	IC
ENERO	0,00		730	24,00	20	CONTINUO
FEBRERO	0,00		730	24,00	20	CONTINUO
MARZO	12,50	Turbiedad	718	23,59	20	CONTINUO
ABRIL	0,00		730	24,00	20	CONTINUO
MAYO	0,00		730	24,00	20	CONTINUO
JUNIO	0,00		730	24,00	20	CONTINUO
JULIO	0,00		730	24,00	20	CONTINUO
AGOSTO	0,00		730	24,00	20	CONTINUO
SEPTIEMBRE	0,00		730	24,00	20	CONTINUO
OCTUBRE	22,00	Cambio tubería (02), valv. T. pino(03)	708	23,28	20	CONTINUO
NOVIEMBRE	0,00		730	24,00	20	CONTINUO
DICIEMBRE	0,00		730	24,00	20	CONTINUO

Fuente: Radicado SSPD No. 20155290344352

El índice de continuidad promedio del año 2014 fue de 23,90 horas/día, según lo indicado en la tabla anterior, por tanto, el suministro de agua fue “Continuo”.

4.1.5.3. Micromedición

La cobertura de micromedición en el municipio de Guadalajara de Buga, fue la siguiente para el mes de diciembre de 2013 y 2014, de acuerdo con la información comercial reportada por el prestador en SUI:

Tabla 28. Cobertura Micromedición Diciembre 2013- 2014 SUI

Estrato	2013				2014			
	Número de suscriptores sin medición	Número de suscriptores con medición	Total suscriptores	Cobertura micromedición	Número de suscriptores sin medición	Número de suscriptores con medición	Total suscriptores	Cobertura micromedición
	No	No	No	%	No	No	No	%
Alto	9	92	101	91,1	8	90	98	91,8
Bajo	769	12340	13109	94,1	558	13230	13788	96,0
Bajo-Bajo	432	5002	5434	92,1	319	5758	6077	94,8
Comercial	170	1861	2031	91,6	132	1932	2064	93,6
Especial	5	49	54	90,7	4	54	58	93,1
Industrial	7	50	57	87,7	6	51	57	89,5
Medio	114	2120	2234	94,9	100	2289	2389	95,8
Medio-Alto	73	1331	1404	94,8	69	1388	1457	95,3
Medio-Bajo	413	5969	6382	93,5	327	6121	6448	94,9
Oficial	33	128	161	79,5	31	132	163	81,0
Total	2025	28942	30967	93,5	1554	31045	32599	95,2

Fuente: SUI 2013- 2014

La cobertura de micromedición promedio presentó valores de 93,5% y 95,2% para el mes de diciembre de 2013 y 2014 respectivamente, se observa que para el año 2014, solo en los estratos bajo, medio y medio- alto se presentaron coberturas superiores al 95%.

Los valores de cobertura presentados en la tabla para cada estrato en los dos años analizados, indican que la empresa presenta un presunto incumplimiento de la meta del 95% esperada a partir de la promulgación de la Ley 142 de 1994, así como, lo establecido en la resolución CRA 151 de 2001, respecto de los plazos otorgados para la instalación de micromedidores a todos sus suscriptores así: “(...) de 4 años contados a partir de julio de 1997 para los estratos 1 y 2, y de 2 años a partir de la misma fecha para el resto de usos y estratos.”

Para el grupo de usuarios sin micromedición, el prestador no estaría, además, garantizando el derecho consagrado en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, de facturar los consumos de acuerdo con la medición.

4.1.5.4. Índice de Agua No Contabilizada- IANC

Para el cálculo del Índice de Agua No Contabilizada- IANC, se toma como base la información remitida por el prestador, mediante radicado SSPD No. 20155290344352 del 19 de junio de 2015, sobre el volumen de agua tratada y la información de Consumos Facturados en m3 por Municipio, reportados por el prestador en SUI, para los años 2013 y 2014:

Tabla 29. IANC 2013- 2014

AÑO	2013			2014		
	Volumen de agua tratada (m3)*	Total Consumos Facturados (m3)**	IANC	Volumen de agua tratada (m3)*	Total Consumos Facturados (m3)**	IANC
Enero	1.023.211	560.095	45%	997.271	576.454	42%
Febrero	1.082.158	623.069	42%	1.026.386	623.054	39%
Marzo	966.438	579.487	40%	910.556	586.934	36%
Abril	1.046.901	556.283	47%	1.051.174	585.183	44%
Mayo	1.026.057	597.638	42%	1.004.760	613.453	39%
Junio	1.041.794	563.549	46%	1.065.974	575.379	46%
Julio	1.001.056	591.906	41%	1.014.245	605.293	40%

AÑO	2013			2014		
	Volumen de agua tratada (m3)*	Total Consumos Facturados (m3)**	IANC	Volumen de agua tratada (m3)*	Total Consumos Facturados (m3)**	IANC
Agosto	1.038.210	584.340	44%	1.000.813	593.002	41%
Septiembre	1.014.336	598.108	41%	1.001.490	596.609	40%
Octubre	1.003.915	599.443	40%	972.461,75	582.662	40%
Noviembre	1.020.545	577.834	43%	926.482,00	561.524	39%
Diciembre	956.890	596.061	38%	1.001.605,00	579.646	42%
TOTALES	12.221.512	7.027.813	42%	11.973.218	7.079.193	41%

Fuente: * Radicado SSPD No. 20155290344352

** SUI 2013 - 2014:

El valor del IANC fue de 42% para el año 2013 y de 41% para el 2014. Estos valores sobrepasan en el nivel máximo aceptable de pérdidas establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA, para efectos tarifarios, en la metodología tarifaria vigente – Resolución 287 de 2004- aplicable a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, que reconoce un porcentaje máximo de pérdidas o Índice de Agua No Contabilizada (IANC) de 30% *el cual fue fijado en el artículo 2.4.3.14 de la Resolución 151 de 2001.*

4.1.6. Calidad del Agua

En la siguiente tabla se muestran los resultados de vigilancia de calidad de agua del año 2013 y 2014 para el municipio de Guadalajara de Buga, reportados por la autoridad sanitaria al SIVICAP y remitida por el Instituto Nacional de Salud – INS a esta superintendencia mediante el enlace SUI-SIVICAP:

Tabla 30. IRCA Guadalajara de Buga - 2013

IRCA MENSUAL 2013												IRCA ANUAL 2013			
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	Nivel riesgo	Meses	Muestras
	0,0	0,0		0,2	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,17	SIN RIESGO	10	52

Fuente: SUI- SIVICAP 2013

Tabla 31. IRCA Guadalajara de Buga - 2014

IRCA MENSUAL 2013												IRCA ANUAL 2013			
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	Nivel riesgo	Meses	Muestras
-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,17	0,00	0,00	0,06	SIN RIESGO	3	30

Fuente: SUI- SIVICAP 2013

De acuerdo con la tabla anterior el prestador suministró agua con IRCA de 0,17% - Sin Riesgo en el municipio de Guadalajara de Buga durante el año 2013 y con un IRCA de 0,06 % Sin riesgo, en el último trimestre del año 2014; es decir, agua apta para consumo humano de acuerdo con la clasificación establecida en la Resolución 2115 de 2007, la cual indica que el valor del IRCA debe ser inferior al 5% para que esta sea apta.

Cabe aclarar, que considerando que para el año 2014, solo se contaba con información de vigilancia de calidad disponible para los tres últimos meses del año, el indicador presentado anteriormente, no refleja el comportamiento del indicador del año completo.

4.2. ASPECTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

4.2.1. Descripción del sistema de alcantarillado

En esta sección se realiza una descripción del sistema de alcantarillado, conforme la información consignada en el informe de auditoría del año 2013 realizado por ASESORIA Y AUDITORIAS INTEGRALES y la información reportada por el prestador en SUI.

El sistema de alcantarillado del Municipio Guadalajara de Buga es de tipo combinado el cual funciona por gravedad. La red de alcantarillado presenta las siguientes características, según la información reportada por la empresa en SUI para el año 2012 (información disponible):

Tabla 32. Red alcantarillado

Tipo de Alcantarillado	Tipo de proceso	Clase de ducto	Tipo de sección transversal	Diámetro nominal (Pulgadas)	Área promedio (M2)	Longitud en Km	Material tubería
Combinado	Colectores Matrices	Box Culvert	Área Sección Transversal	ND	6	1004	Concreto reforzado
Combinado	Colectores Matrices	Box Culvert	Área Sección Transversal	ND	14	7208	OTROS
Combinado	Colectores Matrices	Tubería	Diámetro Nominal	34	ND	22	AC Asbesto Cemento
Combinado	Colectores Matrices	Tubería	Diámetro Nominal	62	ND	303	Fibra de Vidrio
Combinado	Colectores Matrices	Tubería	Diámetro Nominal	250	ND	686	PVC Cloruro de Polivinilo
Combinado	Colectores Matrices	Tubería	Diámetro Nominal	335	ND	24931	Concreto reforzado
Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Box Culvert	Área Sección Transversal	ND	0	99	OTROS
Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	Diámetro Nominal	24	ND	90	AC Asbesto Cemento
Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	Diámetro Nominal	39	ND	363	Fibra de Vidrio
Combinado	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	Diámetro Nominal	455	ND	128625	Concreto reforzado
Pluvial	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	Diámetro Nominal	8	ND	9460	PVC Cloruro de Polivinilo

Fuente: SUI 2012

Conforme lo anterior, el alcantarillado es 95% combinado y 5% pluvial, la longitud total de la red es la siguiente:

Tabla 33. Longitud de Red alcantarillado

Tipo de Alcantarillado	Clase de ducto	Longitud en Km
Combinado	Box Culvert	8311
	Tuberia	155020
Pluvial	Tuberia	9460
Total general		172791

Fuente: SUI 2012

No se cuenta con sistema de tratamiento de agua residual, por tanto, la empresa debe pagar a la Corporación Autónoma Regional del Valle –CVC, una tasa retributiva y elaborar un plan de saneamiento y manejo de vertimientos para cumplir con la meta de reducción de contaminación.

Por las condiciones topográficas del municipio de Buga, flujo del agua residual en red de alcantarillado va en sentido oriente a occidente, los colectores descargan en acequias y éstas en campos de riego, cuyos excedentes llegan sin tratamiento previo al río Cauca. Según datos del auditor, el volumen de vertimientos durante el año 2013 fue de 6.618.935 metros cúbicos de acuerdo con la información obtenida en la empresa.

La empresa, no ha reportado información sobre los puntos de vertimiento, ni sobre el catastro de redes actualizado.

4.2.2. Cobertura del servicio de alcantarillado

Según información remitida por la empresa, mediante radicado SSPD No. 20155290344352 del 19 de junio de 2015, la siguiente es la cobertura del servicio de alcantarillado para el año 2014, la cual fue calculada con base en la información de viviendas suministrada por la Secretaría de Planeación del municipio de Guadalajara de Buga y con la información de suscriptores de la empresa, mediante la siguiente fórmula:

$$Cobertura = \frac{\text{No. de cientes alcantarillado}}{\text{No. de viviendas}}$$

Tabla 34. Cobertura alcantarillado Municipio de Guadalajara de Buga 2014

Periodo	Nº de Clientes Alcantarillado	Nº de viviendas	EFECTIVIDAD	
			Mensual	Acum. Anual
Enero	31530	31733	99,36%	99,36%
Febrero	31543	31859	99,01%	99,18%
Marzo	31907	32110	99,37%	99,25%
Abril	31934	32137	99,37%	99,28%
Mayo	32017	32220	99,37%	99,29%
Junio	32084	32554	98,56%	99,17%
Julio	32131	32601	98,56%	99,08%
Agosto	32165	32635	98,56%	99,02%
Septiembre	32210	32680	98,56%	98,97%
Octubre	32264	32734	98,56%	98,93%
Noviembre	32297	32767	98,57%	98,89%
Diciembre	32348	32818	98,57%	98,87%

Fuente: Radicado SSPD No. 20155290344352

De acuerdo con lo anterior, la cobertura del servicio de alcantarillado fue de 98,57% al mes de diciembre de 2014, se observa un crecimiento cada mes tanto en el número de viviendas del municipio como en el número de suscriptores del servicio de alcantarillado, por tal motivo, no se refleja un crecimiento significativo en el porcentaje de cobertura del servicio.

4.3. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos

Aguas de Buga S.A. E.S.P. tiene Plan de Saneamiento y Permiso de Vertimientos (PSMV) aprobado por la autoridad ambiental, mediante Resolución 0100 número 0550-0237 de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca del día 29 de mayo de 2013.

5. ASPECTOS COMERCIALES

A continuación se describe los aspectos comerciales del prestador:

5.1. CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

La empresa ha establecido el contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado a sus usuarios, el cual cuenta con concepto de legalidad ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) número 20082110074151, considerando que la fecha de expedición del contrato fue el 30 de marzo de 2000, y que se actualizó el 04 de noviembre de 2008, se puede establecer el modelo establecido se ajusta conforme a lo establecido en la resolución CRA 375 de 2006, por tanto cumple con este requisito.

5.2. SUSCRIPTORES

A continuación se presentan la variación de los suscriptores por servicio, con base a información tomada de SUI anual de los periodos 2013 y 2014, para su respectiva comparación.

Tabla 35. Comparación Suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado 2013 – 2014

Servicio	(SUI ANUAL 2013 - 2014)					
	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	SUI 2013	SUI 2014	DIFE- RENCIA	SUI 2013	SUI 2014	DIFE- RENCIA
Estrato 1	5.434	6.077	643	5.434	6.078	644
Estrato 2	13.109	13.788	679	13.109	13.788	679
Estrato 3	6.382	6.448	66	6.382	6.449	67
Estrato 4	2.234	2.389	155	2.234	2.389	155
Estrato 5	1.404	1.457	53	1.405	1.457	52
Estrato 6	101	98	-3	101	98	-3
Total Residencial	28.664	30.257	1.593	28.665	30.259	1.594
Industrial	57	57	0	57	57	0
Comercial	2.031	2.064	33	2.031	2.064	33
Oficial	161	163	2	161	162	1
Otros	0	0	0	0	0	0
Total No Residencial	2.249	2.284	35	2.249	2.283	34
Total Suscriptores	30.913	32.541	1.628	30.914	32.542	1.628

Fuente: SUI 2013- 2014

En primera instancia se puede decir que la cantidad de suscriptores en acueducto y alcantarillado tiene una cantidad muy similar.

Se observan variaciones significativas de suscriptores en los servicios en mención, llegando a un total de 1.628 suscriptores, situación que corrobora el incremento en los ingresos por venta de servicios.

Los estratos con mayor representación en los dos periodos de análisis son el 1 y 2, llegando a un total de 1.322 suscriptores cuyo peso porcentual equivale al 83% del total residencial y el 81,2% del total de suscriptores.

5.3. FACTURACIÓN POR SERVICIO

La siguiente tabla muestra la variación de facturación del prestador en el municipio de Guadalajara de Buga, además el porcentaje de representación de cada uno de los estratos. El análisis se realizó teniendo como referencia información correspondiente a facturación total del año 2013 y 2014 proveniente del SUI.

Tabla 36. Facturación Acueducto y Alcantarillado 2013 – 2014

ESTRATO	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	FACTURACIÓN TOTAL (2013)	FACTURACIÓN TOTAL (2014)	Var. (%)	FACTURACIÓN TOTAL (2013)	FACTURACIÓN TOTAL (2014)	Var. (%)
Estrato 1	1.543.201.022	1.582.223.494	2,5%	749.714.568	772.075.848	3,0%
Estrato 2	3.995.452.972	4.122.995.799	3,2%	2.150.560.050	2.249.660.761	4,6%
Estrato 3	2.181.761.550	2.209.414.104	1,3%	1.205.215.801	1.207.822.390	0,2%
Estrato 4	823.756.959	874.642.829	6,2%	414.888.136	450.748.063	8,6%
Estrato 5	784.512.084	855.836.445	9,1%	395.273.567	460.755.040	16,6%
Estrato 6	82.942.833	85.019.777	2,5%	42.109.949	43.276.455	2,8%
Industrial	344.450.015	388.366.883	12,7%	275.832.335	226.429.957	-17,9%
Comercial	1.799.194.456	2.069.202.181	15,0%	729.122.418	998.963.444	37,0%
Oficial	2.116.313.205	1.979.852.296	-6,4%	1.762.235.349	2.874.960.257	63,1%
TOTAL	13.671.585.096	14.167.553.808	3,6%	7.724.952.173	9.284.692.215	20,2%

Fuente: SUI 2013- 2014

Para 2014 en el servicio de acueducto, se observa que la empresa concentra su recaudo en los estratos 1, 2, 3, con un total de \$7.914,6 millones de pesos, representándole el 55,86% del total de facturación, por otro lado se observa una concentración de recaudo por facturación en los estratos comercial y oficial sumando un monto total de 4.049,0 millones de pesos, representando el 28,57% del total de facturación.

A su vez, los estratos con mayor variación para los periodos de análisis fueron el 4 y 5, con un incremento del 6,2% y 9,1% respectivamente, de igual manera se observa que los estratos comercial e industrial se incrementaron en 15% y 12,7% respectivamente.

5.4. SUBSIDIOS

Según el Acuerdo No. 068 de 2013 los subsidios aplicados en el municipio de Guadalajara de Buga corresponden a:

Tabla 37. Factores de Subsidios aplicados Acueducto y Alcantarillado

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	ESTRATO	ÍTEM A SUBSIDIAR
Porcentaje total a subsidiar 34,26%	Uno	Cargo fijo acueducto, cargo fijo alcantarillado, Consumo básico, Vertimiento.
Porcentaje total a subsidiar 34,26%	Dos	Cargo fijo acueducto, cargo fijo alcantarillado, Consumo básico, Vertimiento.
Porcentaje total a subsidiar 34,26%	Tres	Cargo fijo acueducto, cargo fijo alcantarillado, Consumo básico, Vertimiento.

Fuente: SUI 2015

Lo anterior reposa en SUI con su respectiva certificación de 13 de enero de 2015.

Tabla 38. Subsidios Aplicados Acueducto y Alcantarillado 2013 – 2014

ESTRATO	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	SUBSIDIOS (2013)	SUBSIDIOS (2014)	Var. (%)	SUBSIDIOS (2013)	SUBSIDIOS (2014)	Var. (%)
Estrato 1	402.458.122	470.231.595	16,8%	209.949.663	248.011.577	18,1%
Estrato 2	597.913.978	634.218.660	6,1%	318.954.337	342.915.371	7,5%
Estrato 3	74.785.764	76.530.408	2,3%	40.248.717	42.301.096	5,1%
Estrato 4						
Estrato 5						
Estrato 6						
Industrial						
Comercial						
Oficial						
TOTAL	1.075.157.864	1.180.980.663	9,8%	569.152.717	633.228.044	11,3%

Fuente: SUI 2015

Lo anterior muestra los subsidios aplicados a los estratos 1, 2, 3 del municipio de Guadalajara de Buga, en el servicio de acueducto se observa un incremento en los montos subsidiados pasando de 1.075,1 millones de pesos en 2013 a 1.180,9 millones de pesos en 2014 representando el 9,8%, el estrato con mayor porcentaje de subsidio es el 1 con un 16,8%.

En el servicio de alcantarillado también se observa un aumento de estos montos, pasando de 569,1 millones de pesos en 2013 a 633,2 millones de pesos en 2014 representando el 11,3%, de igual manera que en acueducto el estrato con mayor participación de subsidios fue el 1 con 18,1%

5.5. CONTRIBUCIONES

Según el Acuerdo No. 068 de 2013 los aportes solidarios en el municipio de Guadalajara de Buga corresponden a:

Tabla 39. Subsidios Aplicados Acueducto y Alcantarillado 2013 – 2014

ESTRATO	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO QUE DEBEN APORTAR
Cinco	50%
Seis	60%
Comercial	50%
Industrial	30%

Fuente: SUI 2015

Lo anterior reposa en SUI con su respectiva certificación de 13 de enero de 2015.

Tabla 40. Aportes Solidarios Acueducto y Alcantarillado 2013 – 2014

ESTRATO	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	COTRIBUCIONES (2013)	CONTRIBUCIONES (2014)	Var. (%)	COTRIBUCIONES (2013)	COTRIBUCIONES (2014)	Var. (%)
Estrato 1						0%
Estrato 2						0%
Estrato 3						0%
Estrato 4						
Estrato 5	203.213.936	206.407.656	1,6%	115708198	111364537	-3,8%
Estrato 6	27.491.652	26.924.276	-2,1%	14905863	13864304	-7,0%
Industrial	69.269.430	77.023.810	11,2%	35858152	38773321	8,1%
Comercial	363.808.204	372.373.288	2,4%	180646123	171528880	-5,0%
Oficial						
TOTAL	663.783.222	682.729.030	2,9%	347.118.336	335.531.042	-3,3%

Fuente: SUI 2015

En el servicio de acueducto se observa un leve incremento de 2,9%, en el servicio de alcantarillado se ve una disminución de 3,3%.

5.6. ATENCIÓN AL CLIENTE

5.6.1. PQR Servicio de Acueducto

En general el prestador ha disminuido la cantidad de peticiones, reclamos y recursos de reposición, evidenciando una mejora significativa en la prestación del servicio, teniendo en cuenta el incremento de suscriptores corroborado en el recaudo por prestación de servicio. Situación que se muestra detalladamente a continuación:

Tabla 41. Peticiones Servicio de Acueducto 2013 - 2014

TRÁMITE	DETALLE CAUSAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO	2013	2014	DIF.	(%)
Petición	Aforo		7	7	0,2%
	Cambio de datos básicos	3	7	4	0,0%
	Cambio de medidor o equipo de medida	211	54	-157	-9,5%
	Capacitaciones y otra información	15	26	11	-0,1%
	Cobro de otros cargos de la empresa	21	35	14	-0,2%
	Condiciones de seguridad o riesgo	12	60	48	0,9%
	Falla en la prestación del servicio por continuidad	1		-1	-0,1%
	Otros	1434	1418	-16	-37,6%
	Servicios especiales	56	108	52	-0,1%
	Silencio Administrativo Positivo	1		-1	-0,1%
	Solicitud de prestación del servicio	2081	965	-1116	-82,9%
	Suspensión por mutuo acuerdo	6	11	5	0,0%
	Terminación de contrato	17	26	9	-0,2%
Total Petición		3858	2717	-1141	-129,6%

Fuente: SUI 2015

Se presentó una disminución de 1.141 peticiones para 2014, pasando de 3.858 en 2013 a 2.717 peticiones en 2014 representando -129%. La mayor reducción se muestra en la causal “solicitud de prestación del servicio”, en -82,9%.

Tabla 42. Reclamaciones Servicio de Acueducto 2013 - 2014

TRÁMITE	DETALLE CAUSAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO	2013	2014	DIF.	(%)
Reclamación	Atención al usuario en sede de la empresa		1	1	0,1%
	Cambio de medidor o equipo de medida	14	15	1	-0,7%
	Cobro de otros cargos de la empresa	24	12	-12	-2,0%
	Condiciones de seguridad o riesgo	15	3	-12	-1,5%
	Conexión	1		-1	-0,1%
	Descuento por predio desocupado	105	146	41	-3,5%
	Estrato	30	32	2	-1,5%
	Falla en la prestación del servicio por calidad	1	1	0	-0,1%
	Falla en la prestación del servicio por continuidad	29		-29	-3,2%
	Inconformidad con el consumo	980	785	-195	-65,0%
	Medidor o cuenta cruzada	9	13	4	-0,3%
	Otros	468	56	-412	-48,7%
	Pago sin abono a cuenta	1	1	0	-0,1%
	Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	2		-2	-0,2%
	Relacionada con cobros por promedio	74	1	-73	-8,1%
	Servicios especiales	3		-3	-0,3%
	Solicitud de prestación del servicio	48	24	-24	-4,0%
	Suspensión por mutuo acuerdo	3	10	7	0,2%
Total Reclamación		1807	1100	-707	-139,1%

Fuente: SUI 2015

Se ve una disminución sustancial de 139%, situación que se debe a la reducción de reclamos por “inconformidad del consumo” del 65%, también se observa una disminución de la causal “otros”.

Tabla 43. Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación Servicio de Acueducto 2013 - 2014

TRÁMITE	DETALLE CAUSAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO	2013	2014	DIF.	(%)
Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación	Aforo	2		-2	-8,0%
	Cambio de medidor o equipo de medida		1	1	2,0%
	Cobro de otros cargos de la empresa	3	3	0	-6,0%
	Descuento por predio desocupado	11		-11	-44,0%
	Estrato	3		-3	-12,0%
	Inconformidad con el consumo	26		-26	-104,0%
	Otros	5	14	9	8,0%
	Total		50	18	-32

Fuente: SUI 2015

Las disminuciones más significativas se dan en las causales “inconformidad con el consumo” de 104% y “descuento por predio desocupado” de 44%.

5.6.2. PQR Servicio de Alcantarillado

Al igual que en el servicio de alcantarillado se ven disminuciones significativas con respecto a Peticiones y Reclamos tal como se muestra en las tablas 12 y 13, con respecto a Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación se observan datos que no son relevantes para realizar un comparativo.

Tabla 44. Peticiones Servicio de Alcantarillado 2013 - 2014

TRÁMITE	DETALLE CAUSAL – SERVICIO DE ALCANTARILLADO	2013	2014	DIF.	(%)
Petición	Capacitaciones y otra informacion	1		-1	-0,4%
	Cobro de otros cargos de la empresa	1	2	1	0,0%
	Condiciones de seguridad o riesgo	297	456	159	-27,2%
	Otros	68	6	-62	-25,6%
	Servicios especiales	50	126	76	5,1%
	Solicitud de prestación del servicio	90	144	54	-7,1%
Total Petición		507	734	227	-55,2%

Fuente: SUI 2015

Las peticiones para el año 2014 disminuyeron en un 55%, debido principalmente a las causales “condiciones de seguridad o riesgo” de 27,2% y “otros” de 25,6%.

Tabla 45. Reclamaciones Servicio de Alcantarillado 2013 - 2014

TRÁMITE	DETALLE CAUSAL – SERVICIO DE ALCANTARILLADO	2013	2014	DIF.	(%)
Reclamación	Cobro de otros cargos de la empresa	4	3	-1	-20,8%
	Condiciones de seguridad o riesgo	147	4	-143	-1208,3%
	Otros	7		-7	-58,3%
Total Reclamación		158	7	-151	-1287,5%

Fuente: SUI 2015

La disminución más significativa se observa en la causal “condiciones de seguridad o riesgo” de 1208,3%, pasando de 147 reclamaciones a 3.

Por las disminuciones descritas anteriormente esta superintendencia solicita una explicación detallada de las acciones que la empresa ha llevado a cabo para disminuir mencionadas causales.

5.7. ASPECTOS TARIFARIOS

El marco regulatorio para los servicios de acueducto y alcantarillado mediante Resolución CRA 287 de 2004 y la Circular 004 del 22 de septiembre de 2006 estableció la manera en que las empresas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deben reportar al Sistema Único de Información –SUI- la información correspondiente al estudio de costos y tarifas.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta superintendencia procedió a consultar el Sistema Único de Información evidenciando que el prestador certificó el cargue del estudio de costos para los servicios de acueducto y alcantarillado en el Modelo de Verificación de Costos y Tarifas (MOVET) el 21 de noviembre de 2007.

5.7.1. Tarifas aplicadas

5.7.1.1. Tarifas aplicadas Acueducto

Una vez revisada la información reportada en el SUI, se identificó que la empresa en el año 2013 no reportó la información de tarifas aplicadas para el mes de noviembre.

Con el fin de identificar variaciones en las tarifas, se procedió a cotejar las tarifas aplicadas en el mes de diciembre de 2013 con las de diciembre de 2014:

Tabla 46. Comparación tarifas aplicadas en el mes de diciembre de 2013 y diciembre de 2014
Servicio de acueducto

Año	Mes	Estrato	TARIFAS APLICADAS				PORCENTAJE DE VARIACION			
			CF	CB	CC	CS	CF	CB	CC	CS
2013	Diciembre	1	\$3.948	\$ 698	\$1.028	\$1.028	-	-	-	-
		2	\$4.708	\$ 834	\$1.029	\$1.029	-	-	-	-
		3	\$5.522	\$ 978	\$1.029	\$1.029	-	-	-	-
		4	\$5.812	\$1.029	\$1.029	\$1.029	-	-	-	-
		5	\$8.718	\$1.544	\$1.544	\$1.544	-	-	-	-
		6	\$9.300	\$1.647	\$1.647	\$1.647	-	-	-	-
		Comercial	\$8.718	\$1.544	\$1.544	\$1.544	-	-	-	-
		Industrial	\$7.556	\$1.338	\$1.338	\$1.338	-	-	-	-
		Oficial	\$5.812	\$1.029	\$1.029	\$1.029	-	-	-	-
2014	Diciembre	1	\$3.821	\$ 677	\$1.030	\$1.030	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
		2	\$4.708	\$ 834	\$1.030	\$1.030	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
		3	\$5.522	\$ 978	\$1.030	\$1.028	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
		4	\$5.812	\$1.030	\$1.030	\$1.030	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
		5	\$8.718	\$1.545	\$1.545	\$1.545	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
		6	\$9.300	\$1.648	\$1.648	\$1.648	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
		Comercial	\$8.718	\$1.545	\$1.545	\$1.545	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
		Industrial	\$7.556	\$1.339	\$1.339	\$1.339	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
		Oficial	\$5.812	\$1.030	\$1.030	\$1.030	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: SUI – SSPD

De la anterior tabla, se identifica que durante la vigencia del año 2014, la empresa no realizó aumentos en las tarifas del servicio de acueducto.

En cuanto a la aplicación de los factores de subsidios y contribuciones, a continuación se muestran los porcentajes aplicados por la empresa en el mes de diciembre de 2014:

Tabla 1. Porcentajes de subsidios y contribuciones aplicados por la empresa
Diciembre del año 2014

Año	Mes	Estrato	TARIFAS APLICADAS				PORCENTAJE DE SUBSIDIO Y/O CONTRIBUCION			
			CF	CB	CC	CS	CF	CB	CC	CS
2014	Diciembre	1	\$3.821	\$ 677	\$1.030	\$1.030	34,26%	34,27%	0,00%	0,00%
		2	\$4.708	\$ 834	\$1.030	\$1.030	19,00%	19,03%	0,00%	0,00%
		3	\$5.522	\$ 978	\$1.030	\$1.028	4,99%	5,05%	0,00%	0,19%
		4	\$5.812	\$1.030	\$1.030	\$1.030	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
		5	\$8.718	\$1.545	\$1.545	\$1.545	-50,00%	-50,00%	-50,00%	-50,00%
		6	\$9.300	\$1.648	\$1.648	\$1.648	-60,01%	-60,00%	-60,00%	-60,00%
		Comercial	\$8.718	\$1.545	\$1.545	\$1.545	-50,00%	-50,00%	-50,00%	-50,00%
		Industrial	\$7.556	\$1.339	\$1.339	\$1.339	-30,01%	-30,00%	-30,00%	-30,00%
		Oficial	\$5.812	\$1.030	\$1.030	\$1.030	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: SUI – SSPD

Comparando los factores de subsidios y contribuciones aplicados por la empresa con los establecidos en el Acuerdo No. 68 de 2013, se identificó que los porcentajes de subsidios aplicados en el cargo fijo del estrato 3, consumo básico del estrato 1 y 2, presentan ligeras variaciones. A su vez se identificó un porcentaje de subsidio en el consumo suplementario del estrato 3, el cual no está aprobado en el mencionado Acuerdo. Finalmente se observa una ligera variación en el porcentaje de contribución aplicado por la empresa en el cargo fijo para el estrato 6 y uso industrial.

5.7.1.2. Tarifas aplicadas Alcantarillado

Una vez revisada la información reportada en el SUI, se identificó que la empresa en el año 2013 no reportó la información de tarifas aplicadas para el mes de noviembre. En el año 2014, no reportó las tarifas aplicadas para el mes de enero y julio. A su vez se evidenció que para el mes de noviembre del año 2014, duplicaron la información de tarifas para cada estrato y uso con valores totalmente diferentes a los que venía aplicando.

Con el fin de identificar variaciones en las tarifas, se procedió a cotejar las tarifas aplicadas en el mes de diciembre de 2013 con las de diciembre de 2014:

Tabla 47. Comparación tarifas aplicadas en el mes de diciembre de 2013 y diciembre de 2014
Servicio de alcantarillado

Año	Mes	Estrato	TARIFAS APLICADAS				PORCENTAJE DE VARIACIÓN			
			CF	VB	VC	VS	CF	VB	VC	VS
2013	Diciembre	1	\$1.390	\$ 396	\$ 601	\$ 601	-	-	-	-
		2	\$1.658	\$ 519	\$ 641	\$ 641	-	-	-	-
		3	\$1.945	\$ 609	\$ 641	\$ 641	-	-	-	-
		4	\$2.047	\$ 641	\$ 641	\$ 641	-	-	-	-
		5	\$3.071	\$ 962	\$ 962	\$ 962	-	-	-	-
		6	\$3.275	\$1.026	\$1.026	\$1.026	-	-	-	-
		Comercial	\$3.071	\$ 962	\$ 962	\$ 962	-	-	-	-
		Industrial	\$2.661	\$ 834	\$ 834	\$ 834	-	-	-	-
		Oficial	\$2.047	\$ 641	\$ 641	\$ 641	-	-	-	-
2014	Diciembre	1	\$1.346	\$ 429	\$ 652	\$ 652	0%	0%	0%	0%
		2	\$1.658	\$ 528	\$ 652	\$ 952	0%	0%	0%	0%
		3	\$1.945	\$ 619	\$ 652	\$ 652	0%	0%	0%	0%
		4	\$2.047	\$ 652	\$ 652	\$ 652	0%	0%	0%	0%
		5	\$3.071	\$ 978	\$ 978	\$ 978	0%	0%	0%	0%
		6	\$3.275	\$1.043	\$1.043	\$1.043	0%	0%	0%	0%
		Comercial	\$3.071	\$ 978	\$ 978	\$ 978	0%	0%	0%	0%
		Industrial	\$2.661	\$ 848	\$ 848	\$ 848	0%	0%	0%	0%
		Oficial	\$5.812	\$2.047	\$ 652	\$ 652	0%	0%	0%	0%

Fuente: SUI – SSPD

Como se puede observar en la tabla anterior, durante la vigencia del año 2014 la empresa no realizó aumentos en las tarifas del servicio de alcantarillado.

En cuanto a la aplicación de los factores de subsidios y contribuciones, a continuación se muestran los porcentajes aplicados por la empresa:

**Tabla 48. Porcentajes de subsidios y contribuciones aplicados por la empresa
Diciembre de 2014**

Año	Mes	Estrato	TARIFAS APLICADAS				PORCENTAJES DE SUBSIDIOS Y/O CONTRIBUCIONES			
			CF	VB	VC	VS	CF	VB	VC	VS
2014	Diciembre	1	\$1.346	\$ 429	\$ 652	\$ 652	34,25%	34,20%	0,00%	0,00%
		2	\$1.658	\$ 528	\$ 652	\$ 952	19,00%	19,02%	0,00%	-46,01%
		3	\$1.945	\$ 619	\$ 652	\$ 652	4,98%	5,06%	0,00%	0,00%
		4	\$2.047	\$ 652	\$ 652	\$ 652	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
		5	\$3.071	\$ 978	\$ 978	\$ 978	-50,02%	-50,00%	-50,00%	-50,00%
		6	\$3.275	\$1.043	\$1.043	\$1.043	-59,99%	-59,97%	-59,97%	-59,97%
		Comercial	\$3.071	\$ 978	\$ 978	\$ 978	-50,02%	-50,00%	-50,00%	-50,00%
		Industrial	\$2.661	\$ 848	\$ 848	\$ 848	-30,00%	-30,06%	-30,06%	-30,06%
		Oficial	\$5.812	\$2.047	\$ 652	\$ 652	-183,93%	-213,96%	0,00%	0,00%

Fuente: SUI – SSPD

Comparando los factores de subsidios y contribuciones aplicados por la empresa con los establecidos en el Acuerdo No. 68 de 2013, se identificó que los porcentajes de subsidios aplicados en el cargo fijo del estrato 1 y 3, vertimiento básico del estrato 1, 2 y 3, presentan ligeras variaciones respecto a los aprobados por el Concejo Municipal. También se identifica en la contribución del cargo fijo en el estrato 5, 6 y comercial, vertimiento básico, complementario y suntuario estrato 6 y comercial ligeras variaciones en los porcentajes aplicados. Por otro lado, se identificó un porcentaje de subsidio en el vertimiento suntuario del estrato 2, el cual no está aprobado en el mencionado Acuerdo. Finalmente se observa que la empresa se encuentra aplicando un porcentaje de contribución en la tarifa del uso oficial, lo cual contraviene lo establecido en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011.

6. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia realizó para el año 2013 la clasificación IFA, correspondiente a la información financiera reportada por la Empresa al SUI, de acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005.

Al realizar el respectivo análisis, la empresa presenta el nivel máximo de riesgo financiero, de acuerdo con el siguiente detalle.

Tabla 49. Indicador financiero agregado

Liquidez Ajustada	Endeudamiento	Rango Liquidez Endeudamiento	Eficiencia en el recaudo	Rango ER	Cobertura de Intereses	Rango CI	RANGO IFA
1,42	0,64	RANGO II	98,26	RANGO I	6,3	RANGO I	RANGO I

Fuente: SUI 2015

La Clasificación del prestador es Rango I “Nivel de Riesgo Bajo”, esto debido a que la empresa reportó la mayoría del total de las variables de cálculo para el indicador agregado, y como se indica en la resolución 315 de 2005:

IN-F-003 V.1

“(…) artículo 26: Reporte de información. Las personas prestadoras deberán reportar la información necesaria para el cálculo de los indicadores de primer y segundo nivel al Sistema Único de Información, SUI.

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

AUDITORIA EXTERNA DE GESTIÓN Y RESULTADOS (AEGR)

Conforme la información reportada para el año 2014, por el auditor ASESORIA Y AUDITORIAS INTEGRALES, la siguiente es la matriz de riesgos:

Tabla 50. Matriz de Riesgos 2014

Indicador	Hace 3 años	Hace 2 años	Hace 1 años	Año Presente Empresa	Año Presente Auditor	Evolución	Concepto del AEGR	calidad	Auditor
liquidez y endeudamiento	0	0	0	0	I	Se Mantiene	Según los lineamientos del artículo sexto de la resolución 315 de 2005 y por la liquidez ser mayor a 1.1 y el endeudamiento menor al 60 por ciento este indicador se ubica en el rango i o nivel superior. La mejora observada ocurre por la liquidez en el 2013 estaba en 2.19 y el endeudamiento en 48,96 por ciento, ambos para el año 2014 mejoraron la liquidez aumento y el endeudamiento bajo.	La información base para la estimación de los indicadores financieros fue tomada de la reportada por el prestador al sui. se ajustan a los estados financieros enviados por el contador de la empresa	auditorias y asesorías integra
eficiencia del recaudo	0	0	0	0	I	Se Mantiene	Siguiendo los lineamientos del artículo sexto de la resolución CRA 315 de 2005 y por reflejar una eficiencia de recaudo mayor al 85 por ciento este indicador se clasifica en nivel de riesgo i o nivel superior. Esta eficiencia se ha mantenido durante los años 2013 y 2014.	La información base para la estimación de los indicadores financieros fue tomada de la reportada por el prestador al sui. Se ajustan a los estados financieros enviados por el contador de la empresa.	auditorias y asesorías integra
cobertura de intereses	0	0	0	0	I	Se Mantiene	Acorde con los lineamientos de la resolución CRA 315 de 2005 se refleja un indicador de cobertura de intereses mayor a 1 por ello el rango en que se ubica este indicador es i o nivel superior y se mantiene con respecto al respecto a 2013. El indicador mejoro porque en 2013 había dado 9.27 porque los gastos financieros disminuyeron en el 2014.	La información base para la estimación de los indicadores financieros fue tomada de la reportada por el prestador al sui. Se ajustan a los estados financieros enviados por el contador de la empresa.	auditorias y asesorías integra
indicador financiero agregado	0	0	0	0	I	Se Mantiene	El indicador financiero agregado- IFA- resulto en rango i equivalente a riesgo bajo. Los indicadores que componen el IFA presentaron una mejora considerable con respecto a 2013. La liquidez subió a 2.84 el endeudamiento bajo a 44.76 por ciento la cobertura de intereses subió hasta 15.81 y la eficiencia del recaudo estuvo en 98.50 por ciento.	La información base para la estimación de los indicadores financieros fue tomada de la reportada por el prestador al sui. se ajustan a los estados financieros enviados por el contador de la empresa	auditorias y asesorías integra
calidad agua	ND	ND	ND	ND	I	Se Mantiene	La empresa Aguas de Buga S.A ESP suministro durante 2014 agua apta para el consumo humano con un índice de riesgo de calidad de	La información fue debidamente suministrada por el operador.	auditorias y asesorías integra

Indicador	Hace 3 años	Hace 2 años	Hace 1 años	Año Presente Empresa	Año Presente Auditor	Evolución	Concepto del AEGR	calidad	Auditor
							agua de 0.0 por ciento lo cual lo ubica en un nivel i o superior. Se hacen análisis fisicoquímicos y bacteriológicos sobre 15 puntos de muestreo que hay en la ciudad de Buga.		
agua no contabilizada	ND	ND	ND	ND	II	Se Mantiene	El índice de agua no contabilizada IANC sigue estando en rango ii es decir en un nivel intermedio entre 35 y 45. la empresa sigue trabajando para disminuir este porcentaje a niveles más razonables	La información fue debidamente suministrada por el operador.	auditorias y asesorías integra
cumplimiento cobertura	ND	ND	ND	ND	I	Se Mantiene	la cobertura en el 2014 se mantiene en el nivel i superior, es decir mayor al 95 por ciento tiene una cobertura del 100 por ciento en el municipio de Buga es el único prestador del servicio	La información fue debidamente suministrada por el operador.	auditorias y asesorías integra
Continuidad	ND	ND	ND	ND	I	Se Mantiene	El nivel del indicador de continuidad del suministro de agua potable que ofrece aguas de Buga al municipio mejora porque llego a la meta del 100 por ciento se mantiene por encima del 95 por ciento y lo ubica en el rango i nivel superior.	La información fue debidamente suministrada por el operador.	auditorias y asesorías integra
indicador operativo y de calidad agregado acueduct	ND	ND	ND	ND	I	Se Mantiene	el indicador operativo de calidad agregado IOCA se ubica en el rango i o nivel superior debido a que la calidad de agua el cumplimiento y la continuidad están en el nivel 1 y el IANC está en 40,67 por ciento o rango ii lo que permite mantener la calificación IOCA al rango i. el nivel de riesgo se mantiene en el mismo del periodo anterior	Fue tomada con base en la resolución 315 del 2005 de la CRA.	auditorias y asesorías integra

Fuente: SUI 2014

7. CARGUE DE INFORMACIÓN AL SUI

A continuación se observa el porcentaje de cargue de información al SUI en los periodos 2013 y 2014:

Tabla 51. Estado reporte de Información SUI

AÑO	REPORTES PENDIENTES	REPORTES RADICADOS	(%) CARGUE
2013	5	314	98%
2014	8	280	97%

Fuente: SUI 2015

Para 2014 los formatos que están pendientes para el cargue son los siguientes: Ejecución de Proyectos de Inversión para el servicio de Acueducto (tópico financiero), Concepto indicadores Primer Nivel en el servicio de Acueducto, Análisis y Evaluación de Puntos Específicos en el servicio de alcantarillado, Matriz de Riesgo para el servicio de Alcantarillado, novedades en el servicio de Alcantarillado y viabilidad Financiera (tópico Auditor), los dos reportes restantes corresponden al servicio de Aseo, lo cuales no serán evaluados dentro de éste estudio.

8. ACCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA

La Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado adelantó las siguientes acciones de vigilancia y control:

- Mediante radicado 20134200053031 del 14 de febrero de 2014, se realizó requerimiento sobre Afectación de los sistemas de acueducto y alcantarillado con ocasión del sismo presentado el 9 de febrero de 2013, con epicentro en el municipio de Ospina- Nariño. La empresa da respuesta con radicado 20135290150812 el 05 de abril de 2013, en la que indica que no se presentaron afectaciones en los sistemas.
- Control tarifas aplicadas en el municipio de Guadalajara de Buga, del año 2006 al 2012, se remite resultado con radicado 20134210218831 del 02 de mayo de 2013. La empresa presenta aclaraciones con radicado 20135290377622 del 29 de julio de 2013. Se realizó seguimiento y requerimientos mediante radicados 20134210602341 del 19 de septiembre de 2013 y 20134210750171 del 14 de noviembre de 2013.
- Se solicita el reporte al SUI de la información pendiente, con radicado 20134230441871 de 18 de julio de 2013 y 20144210071881 del 20 de febrero de 2014.
- Mesa de trabajo el día 8 de octubre de 2013 con el auditor de la empresa, con el fin de conocer el informe de gestión AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P del año 2012.
- Con el radicado 20134200728581 del 05 de noviembre de 2013, se envían los resultados de los Análisis de la estratificación y se solicitan acciones.
- Remisión Informe Seguimiento a Inversiones - Control Tarifario Componente Plan de Inversiones 2004-2013 (primer semestre). Radicado 20134230826921 del 10 de diciembre de 2013. Se realiza reunión el día 12 de junio de 2014 y seguimiento con radicado 20144230253711 del 14 de 2014 y 20144210581411 del 18 de septiembre de 2014.
- Mesa técnica departamento del Valle del Cauca para tratar temas inherentes a los Servicios Públicos Domiciliarios los días 11 y 12 de febrero de 2014. Seguimiento compromisos de la empresa con radicado 20144210162141 del 20 de marzo de 2014.
- Mediante radicado 20144210453221 del 29 de julio de 2014, se realiza solicitud de acciones de mitigación por Fenómeno de Niño - Periodo de Sequía del 2014. Se realiza nuevo requerimiento con radicado 20144210670291 del 16 de octubre de 2014.
- Se realizan requerimientos a la empresa sobre las tarifas aplicadas en el año 2014, con radicados 20144210231481 del 05 de mayo de 2014, 20144210341671 del 25 de junio de 2014, 20144210731101 del 14 de noviembre de 2014.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis de la información contenida en este informe de gestión se presentan las siguientes conclusiones:

ASPECTOS FINANCIEROS

- Es necesario que el prestador allegue a esta superintendencia las Notas al Catálogo de las vigencias 2011, 2012, 2013 y 2014, Acta de Reunión de Socios, Balance General, Estado de Resultados, Estado de la Actividad Financiera, Estado de Flujo de Efectivos, Estado de Cambios en la Situación Financiera, Estado de Cambios en el Patrimonio, todo lo anterior en formato PDF, se recomienda utilizar el correo electrónico de la entidad: sspd@superservicios.gov.co, para la realización del respectivo trámite.
- Esta Dependencia solicita una explicación relacionada con el incremento sustancial de la Utilidad Antes de Impuesto de 964,15%, y del comportamiento de las cuentas Otros Ingresos Extraordinarios Otros Gastos por Intereses y Otros Gastos Extraordinarios.
- Se observa un leve aumento de los ingresos durante los años 2013 y 2014, situación que se debe a un aumento en la Venta de Servicios, tanto en acueducto como en alcantarillado, alcanzando la suma de 605,6 millones de pesos, lo cual se corrobora con un aumento de 3.175 en número de suscriptores, por lo último esta superintendencia solicita conocer el motivo del aumento en la cantidad de suscriptores.
- La Utilidad Bruta se vio incrementada en 18,27% representando para la empresa 710,1 millones de pesos, a pesar que los gastos administrativos se incrementaron apenas en un 2,82%, se registró una Utilidad Operacional de 837,7 millones de pesos lo cual representa un incremento del 60,32%, en comparación al año 2013.
- Además se observa que la cuenta 5380 Provisión para Deudores se incrementó en 59,72% pasando de 8.796,9 millones de pesos en 2013 a 14.050,7 millones de pesos en 2014 reportando una variación de 5.253,7 millones de pesos, situación que el prestador debe aclarar ya que presuntamente puede estar incurriendo en gastos inoficiosos, por lo anterior esta superintendencia solicita la información concerniente al cálculo de estas provisiones, así como la metodología de cálculo y la conciliación de Facturación vs. Recaudo por mes a partir de 31 de diciembre de 2013 con cierre en 31 de diciembre de 2014.
- En la cuenta Deudas de difícil cobro no se registró ningún monto, además la cuenta 1480 Provisión para Deudores se vio incrementada en un 30,91%, por lo que esta superintendencia solicita la conciliación detallada de la cuenta 1480 y su contrapartida 5304. Además una aclaración relacionada con el considerable aumento de la cuenta 2401 Adquisición de Bienes y Servicios Nacionales en 1580,92% y de la cuenta Depósitos Recibidos de Terceros en 1337,04%.
- Se observan variaciones significativas que corresponden al Margen Operacional de Utilidad pasando de 3,44% en 2013 a 5,36% en 2014, obedeciendo al considerable aumento de la Utilidad Operacional del 60,32% y al aumento sustancial de Ingresos Operacionales.

- Los indicadores de liquidez presentaron un panorama positivo, debido a un aumento considerable de los Activos Corrientes de 3.367,1 millones de pesos, teniendo en cuenta también, el leve aumento de los Pasivos Corrientes de 627,9 millones de pesos y al considerable incremento del patrimonio de 717,3 millones de pesos.
- El indicador de Actividad presenta un aumento en Días de Recuperación de Cartera y en el índice de rotación de cartera una leve disminución.
- Este indicador evidencia una mejora en el coeficiente operacional y en el porcentaje de Rentabilidad EBITDA, presentando una variación del 97,38% al 96,43%, lo que indica que los costos operacionales para el año 2014 disminuyeron considerablemente y reflejan un buen manejo operativo.

ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

ACUEDUCTO

- El municipio de Guadalajara de Buga, requiere un caudal medio diario de 214,12 l/s teniendo en cuenta el porcentaje de pérdidas máximas establecidas del 25%. El sistema produce un caudal suficiente para atender la demanda de la población toda vez que la capacidad instalada es de la planta de tratamiento en funcionamiento es de 550 l/s, sin embargo, debe realizar gestiones para disminuir las pérdidas de agua y en consecuencia reducir el volumen de agua a tratar, lo que se verá reflejado en una disminución de los costos de tratamiento.
- Se presentan inconsistencias en la información reportada en SUI para el año 2014, con relación a la longitud de las líneas de aducción registradas, considerando que se observan valores de longitudes superiores a 10.000 km como se observa en la tabla anterior.
- La información que la empresa reporta para el año 2014, con respecto a la conducción, no corresponden con los datos consignados por el auditor en el informe del año 2014.
- Según la información reportada por el prestador en SUI, se observan inconsistencias en la información relacionada con la longitud de las tuberías de la red de distribución.
- Al verificar la documentación reportada para el año 2013, solo reporta el acta de conformidad del año 2008 y para el año 2014, solo reporta el acta de concertación del año 2008. En este sentido, la empresa debe aclarar si a partir del año 2012, se han realizado actualizaciones de los puntos de muestreo, así mismo, reportar todas y cada una de las actas de toma de muestras suscritas con la autoridad sanitaria durante estos dos años.
- Según la información disponible, reportada en el Sistema Único de Información (SUI) durante los meses de enero a agosto de 2013 la continuidad promedio del servicio en el municipio de Guadalajara de Buga fue de 23,84 horas/día, cabe mencionar que no se encontró información reportada para los meses subsiguientes, ni para el año 2014.

- El suministro de agua por parte de la empresa se clasificó como “Continuo” en los meses de enero a abril y de junio a agosto de 2013 y como “Suficiente” en el mes de mayo del mismo año.
- La cobertura de micromedición promedio presentó valores de 93,5% y 95,2% para el mes de diciembre de 2013 y 2014 respectivamente, se observa que para el año 2014, solo en los estratos bajo, medio y medio- alto se presentaron coberturas superiores al 95%. Lo anterior indica que la empresa presenta un presunto incumplimiento de la meta del 95% esperada a partir de la promulgación de la Ley 142 de 1994. Para el grupo de usuarios sin micromedición, el prestador no estaría, además, garantizando el derecho consagrado en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, de facturar los consumos de acuerdo con la medición.
- El valor del IANC fue de 42% para el año 2013 y de 41% para el 2014. Estos valores sobrepasan en el nivel máximo aceptable de pérdidas establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA, *para efectos tarifarios*, en la metodología tarifaria vigente – Resolución 287 de 2004- aplicable a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, que reconoce un porcentaje máximo de pérdidas o Índice de Agua No Contabilizada (IANC) de *30% el cual fue fijado en el artículo 2.4.3.14 de la Resolución 151 de 2001*.
- El prestador suministró agua con IRCA de 0,17% - Sin Riesgo en el municipio de Guadalajara de Buga durante el año 2013 y con un IRCA de 0,06 % Sin riesgo, en el último trimestre del año 2014; es decir, agua apta para consumo humano de acuerdo con la clasificación establecida en la Resolución 2115 de 2007, la cual indica que el valor del IRCA debe ser inferior al 5% para que esta sea apta.
- Cabe aclarar, que considerando que para el año 2014, solo se contaba con información de vigilancia de calidad disponible para los tres últimos meses del año, el indicador presentado anteriormente, no refleja el comportamiento del indicador del año completo.

ALCANTARILLADO

- No se cuenta con sistema de tratamiento de agua residual, por tanto, la empresa debe pagar a la Corporación Autónoma Regional del Valle –CVC, una tasa retributiva y elaborar un plan de saneamiento y manejo de vertimientos para cumplir con la meta de reducción de contaminación. Por lo anterior, la empresa debe informar las acciones realizadas para implementar un sistema de tratamiento de las aguas residuales.
- La empresa, no ha reportado al SUI la información sobre los puntos de vertimiento, ni sobre el catastro de redes actualizado.

ASPECTOS COMERCIALES

- El contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos cuenta con concepto de legalidad ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) número 20082110074151, se puede establecer el modelo establecido se ajusta conforme a lo establecido en la resolución CRA 375 de 2006, por tanto cumple con este requisito.

- Se observan variaciones significativas de suscriptores en los servicios en mención, llegando a un total de 1.628 suscriptores, situación que corrobora el incremento en los ingresos por venta de servicios.
- Para 2014 en el servicio de acueducto, se observa que la empresa concentra su recaudo en los estratos 1, 2, 3, con un total de \$7.914,6 millones de pesos, representándole el 55,86% del total de facturación, por otro lado se observa una concentración de recaudo por facturación en los estratos comercial y oficial sumando un monto total de 4.049,0 millones de pesos, representando el 28,57% del total de facturación.
- Tanto para el servicio de acueducto, como para el servicio de alcantarillado el prestador ha disminuido la cantidad de peticiones, reclamos y recursos de reposición, evidenciando una mejora significativa en la prestación del servicio, teniendo en cuenta el incremento de suscriptores corroborado en el recaudo por prestación de servicio. Por lo anterior esta superintendencia solicita una explicación detallada de las acciones que la empresa ha llevado a cabo para disminuir mencionadas causales.

ASPECTOS TARIFARIOS

- La empresa no ha reportado en el SUI las tarifas aplicadas de los servicios de acueducto y alcantarillado del mes de noviembre de 2013.
- En el servicio de alcantarillado, no ha reportado las tarifas del mes de enero y julio del año 2014. A su vez, duplicó la información de tarifas en el mes de noviembre de 2014 para cada estrato y uso, con valores totalmente diferentes a los que venía aplicando.
- En cuanto a la aplicación de los factores de subsidios y contribuciones, se identificó que los porcentajes aplicados por la empresa, en algunos casos tienen ligeras variaciones a los aprobados por el Concejo Municipal. A su vez aplicó unos porcentajes no aprobados y específicamente en el servicio de alcantarillado para el uso oficial se encuentra aplicando un factor de contribución el cual contraviene lo establecido en la Ley 1450 de 2011. (ver los numerales 1.1.1 y 1.1.2).

Proyectó: Carlos Alberto Aguirre Unigarro- Contratista Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
 Natalia Bernate Suárez- Contratista Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
 Javier Eduardo Araujo Reyes- Contratista Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
 Revisó: Armando Ojeda Acosta- Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (A)