

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
AGUAS Y ASEO DE EL PITAL Y AGRADO 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 Y ASEO DE EL PITAL Y AGRADO S.A. E.S.P.

## ANALISIS AÑO 2014

### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La empresa AGUAS Y ASEO DE EL PITAL Y AGRADO S.A. E.S.P. realiza la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios de El Pital y El Agrado, en el departamento del Huila, es una empresa por sociedades de clase mixta e inició operaciones el 12 de junio de 2001.

**Tabla 1.** Datos generales del prestador

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	AGUAS Y ASEO DE EL PITAL Y AGRADO S.A. E.S.P.
<b>SIGLA</b>	A.P.A.
<b>NIT</b>	813007990 - 8
<b>FECHA DE CONSTITUCIÓN</b>	12/06/2001
<b>FECHA DE INICIO DE OPERACIONES</b>	12/06/2001
<b>NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL</b>	LIBARDO CEBALLOS FORERO
<b>CARGO REPRESENTANTE LEGAL</b>	GERENTE
<b>SERVICIOS PRESTADOS</b>	ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
<b>MUNICIPIOS ATENDIDOS</b>	EL PITAL Y EL AGRADO
<b>CLASIFICACIÓN</b>	MÁS DE 2500 SUSCRIPTORES

Fuente: RUPS 2014.

#### 1.1. Indicadores de la Prestación

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 1.** Información Básica

MUNICIPIO	SUSCRIPTORES* (1)		COBERTURA (3) (%)		CONTINUIDAD (HR/DÍA) (1)	COBERTURA MICROMEDICIÓN (%) (1)	IANC (%) (1)	CALIDAD DE AGUA (2)	
	ACUE	ALC	ACU	ALC				IRCA (%)	RIESGO
EL PITAL	1.495	1.406	66	41	24	86,2	N.D	10,05	BAJO
EL AGRADO	1.805	1.665	66	54	24	88,8	20	23,59	MEDIO

Fuente: (1) visita marzo 2015, (2) SIVICAP 2014, (3) Dane 2005, \*Diciembre 2014

## 2. ASPECTOS FINANCIEROS

El análisis del ítem financiero se realizó con base a información recogida en visita y con información suministrada por SUI, de lo cual se tienen las siguientes apreciaciones:

La información financiera y contable del año 2013 fue cargada al SUI el día 31 de marzo de 2014, y se evidencia que para este periodo las notas a los estados financieros no fueron cargadas, lo que determina que el prestador presuntamente incumple con la Resolución Compilatoria. SSPD No -20101300048765 del 14-12-2010. Igualmente sucede con el año 2014 pues se observa que la información financiera fue cargada el 21 de abril de 2015 mientras que las notas al catálogo para ese periodo aún no han sido cargadas al SUI, incumpliendo de esa manera con la resolución en mención.

**Tabla 2. Estado de Resultados comparativo vigencia 2013 – 2014**

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
4	INGRESOS	1.038.296.789	100,00%	1.106.479.281	100,00%	68.182.492	6,57%
43	VENTA DE SERVICIOS	1.036.107.688,00	99,79%	1.103.818.987	99,76%	67.711.299	6,54%
4321	SERVICIO DE ACUEDUCTO	439.137.843,00	42,29%	458.401.701	41,43%	19.263.858	4,39%
4395	DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESC VTA DE SERV (DB)	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
6	COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	585.895.992	56,55%	683.812.282	61,95%	97.916.290	16,71%
63	COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	585.895.992	56,43%	683.812.282	61,80%	97.916.290	16,71%
6360	SERVICIOS PUBLICOS	585.895.992	56,43%	683.812.282	61,80%	97.916.290	16,71%
636001	Servicios Públicos	585.895.992	56,43%	683.812.282	61,80%	97.916.290	16,71%
<b>UB</b>	<b>Utilidad Bruta</b>	<b>450.211.696</b>	<b>43,36%</b>	<b>420.006.705</b>	<b>37,96%</b>	<b>(30.204.991)</b>	<b>-6,71%</b>
5	GASTOS	442.928.677	42,66%	416.818.671	37,67%	(26.110.006)	-5,89%
51	<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>382.756.982</b>	<b>36,86%</b>	<b>380.219.301</b>	<b>34,36%</b>	<b>(2.537.681)</b>	<b>-0,66%</b>
5101	SUELDOS Y SALARIOS	222.352.498	21,42%	238.978.210	21,60%	16.625.712	7,48%
5103	CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	21.351.659	2,06%	14.516.640	1,31%	(6.835.019)	-32,01%
5104	APORTES SOBRE LA NÓMINA	1.395.300	0,13%	-	0,00%	(1.395.300)	-100,00%
5111	GENERALES	83.186.600	8,01%	92.438.556	8,35%	9.251.956	11,12%
5120	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	54.470.925	5,25%	34.285.895	3,10%	(20.185.030)	-37,06%
53	<b>PROVS, AGOT, DEPRS Y AMORTIZACIONES</b>	<b>29.593.212</b>	<b>2,85%</b>	<b>14.492.620</b>	<b>1,31%</b>	<b>(15.100.592)</b>	<b>-51,03%</b>
5304	PROVISIÓN PARA DEUDORES	24.611.000	2,37%	9.179.500	0,83%	(15.431.500)	-62,70%
5314	PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
5330	DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	1.824.840	0,18%	2.433.120	0,22%	608.280	33,33%
5344	AMORTIZACIÓN DE BIENES ENTREGADOS A TERCERO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
5345	AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
<b>GO</b>	<b>Gastos Operacionales</b>	<b>412.350.194</b>	<b>39,71%</b>	<b>394.711.921</b>	<b>35,67%</b>	<b>(17.638.273)</b>	<b>-4,28%</b>
<b>UO</b>	<b>Utilidad Operacional</b>	<b>37.861.502</b>	<b>3,65%</b>	<b>25.294.784</b>	<b>2,29%</b>	<b>(12.566.718)</b>	<b>-33,19%</b>
48	OTROS INGRESOS	2.189.101	0,21%	2.660.294	0,24%	471.193	21,52%
4805	FINANCIEROS	237.050	0,02%	161.294	0,01%	(75.756)	-31,96%
4810	EXTRAORDINARIOS	1.952.051	0,19%	2.499.000	0,23%	546.949	28,02%
4815	AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
58	OTROS GASTOS	30.578.483	2,95%	22.106.750	2,00%	(8.471.733)	-27,70%
5801	INTERESES	26.672.693	2,57%	19.497.612	1,76%	(7.175.081)	-26,90%
5802	COMISIONES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
5805	FINANCIEROS	3.905.790	0,38%	2.609.138	0,24%	(1.296.652)	-33,20%
5810	EXTRAORDINARIOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
5815	AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
<b>UAI</b>	<b>Utilidad Antes de Impuestos</b>	<b>9.472.120,00</b>	<b>0,91%</b>	<b>5.848.328</b>	<b>0,53%</b>	<b>(3.623.792)</b>	<b>-38,26%</b>
<b>UN</b>	<b>Utilidad Neta</b>	<b>9.472.120</b>	<b>0,91%</b>	<b>5.848.328</b>	<b>0,53%</b>	<b>(3.623.792)</b>	<b>-38,26%</b>

Fuente: SUI 2013 - 2014

Para el año 2014 se observa que el prestador se aprovisionó en 15,4 millones de pesos menos que en el 2013, lo que representa una disminución del 62.70%.

Al comparar la cuenta 1407 deudores por prestación de servicios se observa un aumento del 60,02% y en la cuenta 1480 un aumento de 26,44%, situación que frente a un aumento de cartera no es lógico llevar al gasto un menor valor. En consideración a lo anterior, se observan diferencias entre la cuenta 5304 vs. 1480 de más de 10 millones de pesos.

**Grafica 1. Comportamiento del Estado de Resultados vigencia 2013 - 2014**



Fuente: SUI 2013 - 2014

Como se aprecia en el gráfico anterior, se puede establecer que la representación de la utilidad neta frente a los ingresos es muy baja, situación que genera una alerta debido a que se observan unos costos y gastos muy altos, cuya recurrencia puede ocasionar problemas de rentabilidad para el prestador en el futuro.

En 2014 los costos representan el 61,95% y los gastos el 37,67%, situación que genera una utilidad operacional muy baja de 25.2 millones de pesos, situación similar ocurre con el periodo 2013 el cual registra una utilidad operacional de 37.8 millones de pesos.

En los dos periodos analizados la venta por servicios representa más del 67% de los ingresos, situación que refleja un peso considerable y constante, para el prestador.

**Tabla 3. Balance General Comparativo vigencia 2013 – 2014**

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
11	EFFECTIVO	3.828.188,00	0,40%	32.326.829,00	2,58%	28.498.641,00	744,44%
1110	BANCOS Y CORPORACIONES	1.249.330,00	0,13%	28.388.319,00	2,27%	27.138.989,00	2172,28%
14	DEUDORES	264.530.881,00	27,66%	375.196.581,00	29,98%	110.665.700,00	41,83%
1408	SERVICIOS PÚBLICOS	173.980.719,00	18,19%	219.831.526,00	17,56%	45.850.807,00	26,35%
1470	OTROS DEUDORES	3.506.164,00	0,37%	3.498.163,00	0,28%	(8.001,00)	-0,23%
1475	DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
1480	PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(34.714.093,00)	-3,63%	(43.893.593,00)	-3,51%	(9.179.500,00)	26,44%
<b>AC</b>	<b>Total Activo Corriente</b>	<b>268.359.069,00</b>	<b>28,06%</b>	<b>407.523.410,00</b>	<b>32,56%</b>	<b>139.164.341,00</b>	<b>51,86%</b>
16	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	492.285.268,00	51,47%	648.079.687,00	51,78%	155.794.419,00	31,65%
1605	TERRENOS	62.103.300,00	6,49%	62.103.300,00	4,96%	-	0,00%
1635	BIENES MUEBLES EN BODEGA	812.000,00	0,08%	812.000,00	0,06%	-	0,00%
1645	PLANTAS, DUCTOS Y TÚNELES	369.095.722,00	38,59%	444.228.210,00	35,49%	75.132.488,00	20,36%
1655	MAQUINARIA Y EQUIPO	38.155.000,00	3,99%	43.480.000,00	3,47%	5.325.000,00	13,96%
1665	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	8.183.062,00	0,86%	8.183.062,00	0,65%	-	0,00%
1670	EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	27.795.597,00	2,91%	28.143.597,00	2,25%	348.000,00	1,25%
1685	DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(70.398.413,00)	-7,36%	(83.150.482,00)	-6,64%	(12.752.069,00)	18,11%
19	OTROS ACTIVOS	189.560.073,00	19,82%	189.560.073,00	15,15%	-	0,00%
1970	INTANGIBLES	22.167.600,00	2,32%	22.167.600,00	1,77%	-	0,00%
<b>1</b>	<b>Total Activos</b>	<b>956.373.380,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.251.620.140,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>295.246.760,00</b>	<b>30,87%</b>
23	OBLIGACIONES FINANCIERAS	47.460.333,00	4,96%	55.366.666,00	4,42%	7.906.333,00	16,66%
2302	FINANCIAMIENTO INTERNO	47.460.333,00	4,96%	55.366.666,00	4,42%	7.906.333,00	16,66%
24	CUENTAS POR PAGAR	340.020.584,00	35,55%	568.387.792,00	45,41%	228.367.208,00	67,16%
2401	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	56.126.680,00	5,87%	261.353.347,00	20,88%	205.226.667,00	365,65%
2425	ACREEDORES	32.688.421,00	3,42%	53.189.854,00	4,25%	20.501.433,00	62,72%
2436	RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	2.937.464,00	0,31%	12.044.433,00	0,96%	9.106.969,00	310,03%
2440	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	118.173.866,00	12,36%	115.719.376,00	9,25%	(2.454.490,00)	-2,08%
25	OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRA	52.254.746,00	5,46%	47.019.240,00	3,76%	(5.235.506,00)	-10,02%
2505	SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	52.254.746,00	5,46%	47.019.240,00	3,76%	(5.235.506,00)	-10,02%
27	PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	9.447.483,00	0,99%	9.072.283,00	0,72%	(375.200,00)	-3,97%
<b>PC</b>	<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>449.183.146,00</b>	<b>46,97%</b>	<b>679.845.981,00</b>	<b>54,32%</b>	<b>230.662.835,00</b>	<b>51,35%</b>
<b>2</b>	<b>Total Pasivos</b>	<b>493.008.912,00</b>	<b>51,55%</b>	<b>782.407.347,00</b>	<b>62,51%</b>	<b>289.398.435,00</b>	<b>58,70%</b>
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL	463.364.468,00	48,45%	469.212.793,00	37,49%	5.848.325,00	1,26%
3204	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	46.270.000,00	4,84%	46.270.000,00	3,70%	-	0,00%
3225	RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	162.917.524,00	17,03%	162.917.524,00	13,02%	-	0,00%
3230	RESULTADOS DEL EJERCICIO	9.472.120,00	0,99%	5.848.328,00	0,47%	(3.623.792,00)	-38,26%
<b>3</b>	<b>Total Patrimonio</b>	<b>463.364.468,00</b>	<b>48,45%</b>	<b>469.212.793,00</b>	<b>37,49%</b>	<b>5.848.325,00</b>	<b>1,26%</b>
<b>TPP</b>	<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>956.373.380,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.251.620.140,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>295.246.760,00</b>	<b>30,87%</b>

Fuente: SUI 2013 - 2014

Al confrontar la información entregada por el prestador mediante las notas a los estados financieros 2013 y la información cargada en el SUI para el mismo año, se encontraron algunas diferencias en los activos, pasivos y patrimonio, las cuales se especifican en la siguiente tabla:

**Tabla 4. Diferencias entre información cargada en SUI 2013 Vs. Información entregada por el prestador en visita 2015**

FUENTE	ACTIVOS	PASIVOS	PATRIMONIO
SUI 2013	956.373.380	493.008.912	463.364.468
Notas al catálogo 2013 (Visita)	956.933.000	499.060.000	455.783.000
<b>Diferencias</b>	<b>-559.620</b>	<b>-6.051.088</b>	<b>7.581.468</b>

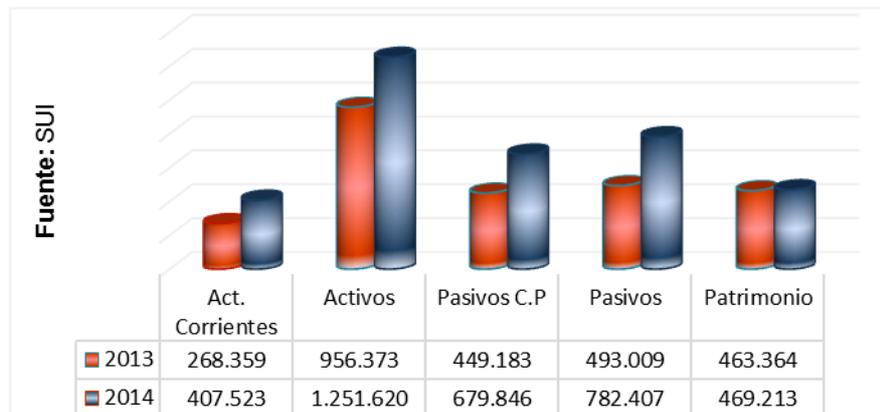
Fuente: SUI – Visita 2015

Las diferencias no pueden ser resueltas a través de las notas a los estados financieros, lo cual advierte presunto incumplimiento a la normatividad vigente establecida en la Resolución No. SSPD-20101300048765 del 14-12-2010 y en la Resolución SSPD 20051300033635 de diciembre de 2005, específicamente en el anexo 1 plan contable, siguientes numerales:

**“4.2.4 Características de la Información Contable:** Racional, Universal, Medible y Comparable (...). **4.2.5 Requisitos de la Información Contable:** Oportuna, Objetiva, Consistente, Relevante, Verificable y Comprensible (...). **4.2.6 Principios de Contabilidad:** ente prestador de servicios públicos domiciliarios , Gestión Continuada o empresa en marcha, Unidad de medida, Periodo, Valuación o medida del valor, Esencia sobre la forma, Realización, Asociación o relación de causalidad, Mantenimiento del patrimonio, Revelación plena, Importancia relativa o materialidad, Prudencia, No-compensación y Características y prácticas de cada actividad.(...)”

**Grafica 2.** Comportamiento del Estado de Resultados vigencia 2013 - 2014

**Comportamiento del Balance General 2013 -2014**  
(valores en miles de pesos)



Fuente: SUI 2013 - 2014

Al comparar 2013 y 2014 se observan variaciones significativas en la cuenta de efectivo, caja, bancos y de fondos en tránsito de 744,44%, -76%, 2172,28% y 237042,86% respectivamente, situación que el prestador debe aclarar.

Se observa un incremento de la cuenta propiedad planta y equipo en un 31,65% debido principalmente a un aumento de las cuentas planta túneles y ductos del 20,36% representando 75 millones de pesos, y de la cuenta equipo de transporte tracción y elevación de 155,19% representando 87 millones de pesos, según el prestador en el marco de la visita de marzo de 2015, lo anterior se debe a inversiones que realizó para el mejoramiento de la prestación de los servicios.

En relación a los pasivos se ven variaciones significativas de las cuentas adquisición de bienes y servicios nacionales y retención en la fuente e impuesto de timbre en 365,65% y 310,03% respectivamente, situación que el prestador debe aclarar. El pasivo no corriente

se ve incrementado en un 134% debido principalmente a que el prestador adquirió obligaciones financieras por un monto de 58 millones de pesos.

Con respecto al patrimonio se observa una disminución significativa en el resultado de ejercicio el cual pasa de 9.472 millones de pesos en 2013 a 5.848 millones de pesos en 2014 teniendo una diferencia del 38,26%, lo anterior genera una alerta debido a que el capital de trabajo y la prestación del servicio en sí, pueden verse amenazados por esta tendencia a la disminución.

- **Indicadores financieros**

**Tabla 5. Indicadores Financieros**

<b>De Rentabilidad</b>	<b>Formula</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	3,66%	2,30%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	0,92%	0,53%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	3,96%	2,02%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	8,17%	5,39%
<b>De Liquidez</b>	<b>Formula</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,60	0,60
Capital de Trabajo	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	(180.824.077)	(272.322.571)
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Deudores}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,01	0,05
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	1,94	1,60
<b>De Actividad</b>	<b>Formula</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Numero de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} * 360}{\text{Ventas Netas}}$	60,58	71,87
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Días Cartera}}$	5,94	5,01
<b>EBITDA</b>		<b>121.925.639</b>	<b>74.073.299</b>
<b>Margen EBITDA</b>		<b>11,77%</b>	<b>6,71%</b>
<b>Coefficiente Operacional</b>		<b>96,55%</b>	<b>97,94%</b>

Fuente: SUI 2013 - 2014

De rentabilidad: se observa un comportamiento desfavorable para la prestación de los servicios debido a que cada año la empresa está siendo menos rentable, generando una alerta, sin embargo cabe mencionar que en visita se reportó una inversión para el año 2014 la cual afecta este indicador para ese año.

De liquidez: para 2015 la empresa no puede adquirir deudas a corto plazo, al realizar la prueba ácida se observa que la empresa no tiene liquidez y se puede corroborar mediante este indicador que el prestador tiene un monto muy alto en la cuenta deudores lo cual afecta negativamente este indicador.

En el mismo sentido se ve que el prestador no tiene capital de trabajo lo que quiere decir que no tiene capital para responder con cualquier eventualidad de la operación, y la recurrencia de 2 años consecutivos genera otra alerta.

Lo anterior sin perjuicio de las acciones que esta superintendencia pueda adelantar según lo estipulado en el Artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

### 3. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1. Número de Empleados

Según información reportada por el prestador en Sistema Único de Información (SUI), la planta de personal para el año 2013 se encontraba conformada de la siguiente manera:

**Tabla 6. Planta de personal 2013**

CATEGORÍA	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	Cant.	Sal. Prom.	%	Cant.	Sal. Prom.	%
Empleados públicos	2	32.972.167	18,9%	2	21.874.308	17,6%
Empleados oficiales	8	63.563.607	36,5%	5	31.633.526	25,4%
Empleados privado	1	11.343.159	6,5%	1	6.790.690	5,5%
Temporales – contratistas	9	66.301.280	38,1%	9	64.181.129	51,6%
Personal aprendiz	0	0	0,0%	0	0	0,0%
Personal pensionado	0	0	0,0%	0	0	0,0%
<b>Total planta de personal</b>	<b>20</b>	<b>174.180.213</b>	<b>100,0%</b>	<b>17</b>	<b>124.479.653</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: SUI 2013

El 38,1% de la planta de personal está compuesta por 9 empleados temporales, lo que representa 66,301 millones de pesos, el 36,5% corresponde a empleados oficiales representando 63,563 millones de pesos, se registran 2 empleados públicos que le representa a la empresa 32,972 millones de pesos, seguido de 1 empleado privado que representa 11,343 millones de pesos del total de la planta de personal. Cabe aclarar que las cifras mostradas en la tabla anterior son las correspondientes al salario promedio anual.

Para el año 2014 el prestador no cargó la información, incumpliendo lo establecido en la Resolución Compilatoria 20101300048765 del 14 de diciembre 2010.

**Tabla 7. Costos y Gastos de Personal**

AÑO	CÓDIGO CUENTA	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL
2013	5101	113.445.052	73.169.028	186.614.080
	5201	0	0	0
	7505	88.166.383	29.415.541	117.581.924
	<b>Total</b>	<b>201.611.435</b>	<b>102.584.569</b>	<b>304.196.004</b>
2014	5101	126.220.638	82.953.932	209.174.570
	5201	0	0	0
	7505	95.984.859	31.841.060	127.825.919
	<b>Total</b>	<b>222.205.497</b>	<b>114.794.992</b>	<b>337.000.489</b>

Fuente: SUI 2013 - 2014

Al comparar los valores reportados en SUI Administrativo y SUI Financiero se tiene que no coinciden los montos registrados, situación que el prestador debe explicar toda vez que al comparar cada una de las categorías de la planta de personal, no se encontró similitud alguna con los montos registrados en el Plan Único de Cuentas (PUC).

#### 4. ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

##### 4.1. Aspectos Técnicos de Acueducto

La empresa tiene a su cargo la prestación del servicio de acueducto en los municipios de El Pital y El Agrado en el departamento del Huila, el cual se realiza mediante un sistema de tratamiento de agua potable interconectado o regional y un sistema individual en el municipio de El Agrado, los cuales se describen a continuación:

##### Sistema Regional

El Municipio de El Pital tiene un sistema de acueducto que es compartido con el Municipio de El Agrado y juntos conforman un sistema regional compartiendo la fuente de abastecimiento, captación, desarenador, línea de aducción y planta de tratamiento de agua.

De acuerdo a lo informado por el prestador en visita de marzo de 2015, el acueducto regional se abastece de la quebrada la Yaguilga mediante una captación de fondo y cuenta con concesión de agua otorgada por la Corporación del Alto Magdalena mediante Resolución 1459 del 16 de agosto de 2012 por un término de 23 años y un caudal de 80l/s, dicha información debe ser actualizada en SUI pues el último reporte es del año 2006 como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 8. Fuentes de Abastecimiento**

NOMBRE DE LA FUENTE	TIPO DE FUENTE	RESOLUCION NO.	ENTIDAD QUE EXPIDIÓ LA CONCESIÓN	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CAUDAL ADJUDICADO (L/S)
Yaguilga (1)	Quebrada	868	Corporación del Alto Magdalena	28/08/2000	28/08/2010	50
Yaguilga (2)	Quebrada	1459	Corporación del Alto Magdalena	16/10/2012	16/10/2035	80

Fuente: (1) Reporte SUI 2006, (2) Visita 2015

La estructura de captación está conformada por una presa de 12,40 m de ancho, un muro lateral de 6,90 m de longitud y el desarenador tiene una capacidad de 76,34 l/s y tiempo de retención de 20 minutos. La aducción es PVC de 8" de 153 ml hasta el desarenador; la conducción de 3.430 ml es de PVC de 10" y 8" hasta la planta de tratamiento de agua ubicada en el Municipio de El Pital.

La PTAP del acueducto regional es del tipo convencional y se realizan los procesos de coagulación con sulfato de aluminio, floculación hidráulica, sedimentación, filtración y desinfección del agua con cloro gaseoso. En la planta se encuentran ubicados dos tanques de almacenamiento de 221m<sup>3</sup> y 317m<sup>3</sup> de capacidad.

En la PTAP hay instalados dos macromedidores, uno en cada línea de distribución, sin embargo, solo el macro de la línea de El Agrado se encuentra operativo.

La planta cuenta con sistema eléctrico de respaldo, pero no con tratamiento para los lodos generados en el proceso de potabilización lo cual contradice lo establecido en el Artículo 119 de la Resolución 1096 de 2000.

En las instalaciones de la planta se está ejecutando la obra de ampliación de la PTAP por parte del PDA, y el prestador no cuenta con la información técnica pues la misma será entregada cuando finalice la obra.

### Sistema El Agrado

El acueducto de la cabecera municipal de El Agrado tiene como fuente alterna de abastecimiento de agua la quebrada Chimbayaco sobre la cual la empresa no tiene permiso de concesión de agua, lo cual contradice lo establecido en el Artículo 25 de la Ley 142 de 1994 y de la cual se toman 20 l/s mediante una captación de fondo la línea de aducción es de 8" de diámetro hasta el desarenador y la conducción se realiza mediante tubería PVC de 8" hasta la planta de tratamiento de agua.

**Tabla 9.** Fuentes de Abastecimiento

NOMBRE DE LA FUENTE	TIPO DE FUENTE	RESOLUCION NO.	ENTIDAD QUE EXPIDIÓ LA CONCESIÓN	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	CAUDAL ADJUDICADO (L/S)
Chimbayaco	Quebrada	NO TIENE	-	-	-	-

Fuente: Visita 2015

La PTAP de El Agrado es de tipo convencional y en ella se realizan los procesos de coagulación, floculación, sedimentación, filtración y desinfección del agua. En el momento de la visita la planta no se encontraba operativa pues el agua que se produce en la PTAP de El Pital cubre la demanda de servicio, en este punto se realiza la postcloración del agua tratada en la PTAP de El Pital.

El acueducto de El Agrado cuenta con dos tanques de almacenamiento de agua de 290 m<sup>3</sup> y 250 m<sup>3</sup> y un tercer tanque que se encuentra en construcción por parte del PDA de 300m<sup>3</sup>.

Esta planta no cuenta con laboratorio de procesos ni tratamiento de los lodos generados en durante el tratamiento, el prestador informa que esta planta quedará fuera de operación cuando inicie la operación de la ampliación de la planta de El Pital.

## 4.2. Indicadores de Prestación del Servicio

### 4.2.1. Calidad del Agua

El prestador cuenta con acta de concertación y materialización de puntos de muestreo del año 2008 con 5 puntos de muestreo en cada municipio, sin embargo, debe realizar la actualización de dichas actas de acuerdo a lo establecido en la Resolución 811 del 2008 y reportar la información al SUI.

En la siguiente tabla se muestran los resultados de vigilancia de calidad de agua del año 2014 para los municipios de El Pital y El Agrado, 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 10.** Índice de Riesgo de Calidad del Agua

MUNICIPIO	IRCA MENSUAL 2014												IRCA ANUAL	
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	Nivel de riesgo
EL PITAL		19,64	1,79	1,94	83,33	1,94	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,93	10,05	Bajo
EL AGRADO		19,64	56,36	98,06	19,64	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	27,09	38,70	23,59	Medio

Fuente: SUI- SIVICAP 2014

De acuerdo con lo anterior, el prestador suministró en promedio para el 2014 agua con IRCA de 10,05% clasificada como riesgo bajo para el municipio de El Pital y de 23,59% riesgo medio para El Agrado, es decir, que la empresa suministró agua no apta para consumo humano, pues es superior del 5,0% de acuerdo con lo exigido en la Resolución 2115 de 2007, por lo cual la empresa deberá realizar las acciones necesarias para mejorar la calidad del agua de manera inmediata

### 4.2.2. Micromedición

De acuerdo con lo informado por el prestador en la visita para el mes de diciembre de 2014 la cobertura de micromedición efectiva es de 88,8% para El Agrado y de 86,2% para El Pital como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 11.** Cobertura Micromedición 2014 - Empresa

MES	EL PITAL			EL AGRADO		
	MEDIDORES FUNCIONANDO	TOTAL MEDIDORES	COBERTUR A EFECTIVA (%)	MEDIDORES FUNCIONANDO	TOTAL MEDIDORES	COBERTUR A EFECTIVA (%)
ENERO	1.351	1.557	86,8	1.516	1.736	87,3
FEBRERO	1.348	1.555	86,7	1.530	1.749	87,5
MARZO	1.347	1.557	86,5	1.544	1.761	87,7
ABRIL	1.344	1.557	86,3	1.553	1.769	87,8

MES	EL PITAL			EL AGRADO		
	MEDIDORES FUNCIONANDO	TOTAL MEDIDORES	COBERTUR A EFECTIVA (%)	MEDIDORES FUNCIONANDO	TOTAL MEDIDORES	COBERTUR A EFECTIVA (%)
MAYO	1.351	1.557	86,8	1.558	1773	87,9
JUNIO	1.346	1.557	86,4	1.566	1.778	88,1
JULIO	1.360	1.560	87,2	1.570	1.781	88,2
AGOSTO	1.358	1.566	86,7	1.574	1.785	88,2
SEPTIEMBRE	1.362	1.572	86,6	1.583	1.792	88,3
OCTUBRE	1.363	1.578	86,4	1.588	1.795	88,5
NOVIEMBRE	1.369	1.584	86,4	1.583	1.787	88,6
DICIEMBRE	1.365	1.584	86,2	1.602	1.804	88,8

Fuente: visita marzo de 2015.

De la tabla anterior, se evidencia que el prestador para todos los meses del año 2014 para los municipios atendidos ha tenido una cobertura de micromedición inferior a la establecida en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 del 95%.

Por otra parte, una vez consultado el SUI para los meses reportados del 2014, el prestador reporta la siguiente información:

**Tabla 12.** Cobertura Micromedición 2014 SUI

MES	EL PITAL	EL AGRADO
	MEDIDORES FUNCIONANDO	MEDIDORES FUNCIONANDO
ENERO	1.480	1.748
FEBRER	1.478	1.761
MARZO	1.477	1.772
ABRIL	1.475	1.772
MAYO	1.475	1.781
JUNIO	1.479	1.780
JULIO	1.483	1.786
AGOSTO	1.486	1.793
OCTUBRE	1.492	1.790
NOVIEMBRE	1.492	1.794

Fuente: SUI

El prestador debe reportar en SUI la información pendiente de los meses de septiembre y diciembre de 2014 y enero, febrero y marzo de 2015 de manera inmediata teniendo en cuenta que los plazos se encuentran ampliamente vencidos y realizar las acciones necesarias para ampliar la cobertura y dar cumplimiento a la mencionada normatividad.

#### 4.2.3. Índice de Agua No Contabilizada – IANC

Teniendo en cuenta que solamente el macromedidor de la línea de conducción del El Agrado se encuentra operativo, solo se cuenta con dicha información para el cálculo del

indicador. Así, de acuerdo a la información suministrada por el prestador durante la visita de marzo de 2015 el IANC para el 2014 fue del 20% como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 13. IANC 2014 El Agrado**

<b>PERIODO</b>	<b>FACTURADO m3</b>	<b>PRODUCIDO m3</b>	<b>IANC %</b>
Enero	29.429	36.786,25	20
Febrero	26.646	33.307,50	20
Marzo	22.958	28.697,50	20
Abril	26.362	32.952,50	20
Mayo	25.615	32.018,75	20
Junio	25.116	31.395,00	20
Julio	29.858	37.322,50	20
Agosto	22.582	28.227,50	20
Septiembre	31.427	39.283,75	20
Octubre	26.450	33.062,50	20
Noviembre	22.165	27.706,25	20
Diciembre	22.424	28.030,00	20
<b>TOTAL</b>	<b>311.032</b>	<b>388.790,00</b>	<b>20</b>

Fuente: visita marzo de 2015

Sin embargo, una vez verificado en SUI lo reportado por el prestador de volumen facturado, la información no coincide con la entregada durante la visita, por lo que el prestador debe explicar las diferencias de la información.

**Tabla 14. Consumos Facturados SUI 2014 El Agrado**

<b>PERIODO</b>	<b>TOTAL CONSUMOS FACTURADOS m3</b>
Enero	27.799
Febrero	27.122
Marzo	24.621
Abril	28.940
Mayo	24.170
Junio	27.343
Julio	29.069
Agosto	26.182
Septiembre	No reporta información
Octubre	27.738
Noviembre	25.466
Diciembre	No reporta información

Fuente: SUI

Adicionalmente, el prestador debe realizar el balance hidráulico iniciando la macromedición en la salida de las plantas para el cálculo del IANC de acuerdo con la metodología establecida en el Anexo 2 de la Resolución CRA 315 de 2005.

#### **4.2.4. Continuidad**

De acuerdo a la información entregada por el prestador durante la visita realizada en marzo de 2015, la continuidad en los municipios atendidos por la empresa es de 24h/día.

#### **4.3. Aspectos Técnicos de Alcantarillado**

El servicio de alcantarillado del casco urbano de los municipios atendidos por la empresa es de tipo sanitario y operan a gravedad.

En el municipio de El Pital un interceptor sanitario unifica los dos puntos de vertimiento directo en uno solo localizado en la quebrada la Cachema, el cual se realiza de manera directa teniendo en cuenta que el municipio de El Pital no cuenta con una planta de tratamiento de aguas residuales - PTAR. El gerente informó en visita realizada en marzo de 2015 que se encuentra en proyecto la construcción de una PTAR por medio del PDA para lo cual ya se adquirió el lote en el cual estará ubicada.

Mediante Resolución 1794 del 2007 expedida por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena aprueba el Plan de Saneamiento y Permiso de Vertimientos por un término de 10 años, sin embargo, en el párrafo segundo de su artículo segundo establece un término de 5 años para el permiso de vertimientos, el cual estaría vencido desde el año 2012, lo cual debe ser aclarado por parte del prestador.

El sistema de alcantarillado del municipio de El Agrado, cuenta con una planta de tratamiento de aguas residuales cribado, desarenador, canaleta Parshall, dos lagunas anaeróbicas y una facultativa el caudal tratado es vertido a la quebrada Chimbayaco.

Mediante Resolución 1810 del 2007 expedida por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena aprueba el Plan de Saneamiento y Permiso de Vertimientos por un término de 10 años, sin embargo, en el párrafo segundo de su artículo segundo establece un término de 5 años para el permiso de vertimientos, el cual estaría vencido desde el año 2012, lo cual debe ser aclarado por parte del prestador.

#### **4.4. Vulnerabilidad**

La empresa cuenta con plan de contingencia para los servicios de acueducto y alcantarillado del año 2013 enfocado a atender los diferentes eventos a los que pudieran estar amenazados o vulnerados en la los municipios del El Pital y El Agrado, allí se describen las acciones de manera general, para lo cual la empresa deberá ajustar éste a un nivel más específico en el que se detalle cada uno de los procesos de operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado, y deberá ajustarse para el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la Resolución 154 de 2014 la cual otorga un plazo de 18 meses contados a partir de la emisión.

## **5. ASPECTOS COMERCIALES**

Para el desarrollo de éste ítem se confrontó la información Reporte Comercial cargada por el prestador para el año 2014 y la información entregada por el mismo en el marco de la visita, y se encontró lo siguiente:

Conforme a lo observado en visita realizada en marzo de 2015, la atención al usuario se realiza de 8:00am a 12:00m y de 1:00pm a 5:00pm, tanto en el municipio de El Pital como en el municipio de El Agrado. Con respecto al abordamiento de PQR se evidenció lo siguiente: 1. No se están registrando todas las PQR, 2. El prestador, solo responde PQR por escrito, a las que llegan a la empresa de la misma manera. 3. Las PQR que llegan de forma verbal se atienden de la misma manera y se envía el apoyo técnico si es necesario, pero no quedan registradas todas. 5. La empresa no le otorga los recursos legales a los cuales el usuario tiene derecho.

### **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 según el último Registro Único de Prestadores – RUPS con radicado 201433108312904 del 25 de marzo de 2014, no cuenta con concepto de legalidad ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, considerando que la fecha de expedición del contrato fue el 1 de enero de 2006, el mismo no se ajusta al modelo establecido en la resolución CRA 375 de 2006.

### **5.2. Suscriptores**

En base a información recogida en visita, se observa que el prestador tiene pendiente el reporte de suscriptores en SUI correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2014, incumpliendo con lo establecido en Resolución SSPD No. 20094000015085 de 2009 la cual establece el cargue mensual de información de suscriptores, también se observan aumentos significativos tanto en acueducto como en alcantarillado en información reportada para septiembre del mismo año en los dos municipios atendidos.

El siguiente análisis se realizó tomando como base información suministrada por el prestador en visita adelantada en marzo de 2015.

**Tabla 15.** Variación Suscriptores Servicio de acueducto y alcantarillado Visita – El Agrado

AGRADO						
SERVICIO	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	DICIEMBRE 2013	DICIEMBRE 2014	DIFERENCIA	DICIEMBRE 2013	DICIEMBRE 2014	DIFERENCIA
Estrato 1	1147	1207	60	1051	1128	77
Estrato 2	484	480	-4	444	443	-1
Estrato 3	46	43	-3	38	36	-2
Estrato 4	0	0	0	0	0	0
Estrato 5	0	0	0	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	0	0
<b>Total Residencial</b>	<b>1677</b>	<b>1730</b>	<b>53</b>	<b>1533</b>	<b>1607</b>	<b>74</b>
Industrial	0	0	0	0	0	0
Comercial	48	55	7	32	39	7
Oficial	20	20	0	19	19	0
Otros	0	0	0	0	0	0
<b>Total No Residencial</b>	<b>68</b>	<b>75</b>	<b>7</b>	<b>51</b>	<b>58</b>	<b>7</b>
<b>Total Suscriptores</b>	<b>1745</b>	<b>1805</b>	<b>60</b>	<b>1584</b>	<b>1665</b>	<b>81</b>

Fuente: Vista al Prestador Marzo de 2015

Se observa que para el 2014 hubo un aumento en la cantidad de suscriptores para el municipio de El Agrado, incrementándose en 60 para el servicio de acueducto y 81 en el servicio de alcantarillado.

**Tabla 16.** Variación Suscriptores Servicio de acueducto y alcantarillado – El Pital

EL PITAL						
SERVICIO	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	DICIEMBRE 2013	DICIEMBRE 2014	DIFERENCIA	DICIEMBRE 2013	DICIEMBRE 2014	DIFERENCIA
Estrato 1	603	628	25	552	580	28
Estrato 2	738	738	0	706	707	1
Estrato 3	9	9	0	8	8	0
Estrato 4	0	0	0	0	0	0
Estrato 5	0	0	0	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	0	0
<b>Total Residencial</b>	<b>1350</b>	<b>1375</b>	<b>25</b>	<b>1266</b>	<b>1295</b>	<b>29</b>
Industrial	0	0	0	0	0	0
Comercial	92	89	-3	81	82	1
Oficial	32	31	-1	29	29	0
Otros	0	0	0	0	0	0
<b>Total No Residencial</b>	<b>124</b>	<b>120</b>	<b>-4</b>	<b>110</b>	<b>111</b>	<b>1</b>
<b>Total Suscriptores</b>	<b>1474</b>	<b>1495</b>	<b>21</b>	<b>1376</b>	<b>1406</b>	<b>30</b>

Fuente: Vista al Prestador Marzo de 2015

Se puede ver un aumento en la cantidad de suscriptores para el municipio de El Pital de 21 en acueducto y 30 en alcantarillado.

Situación que esta corroborada en un incremento proporcional de los ingresos por prestación de servicios (ver tabla 3).

Además de lo anterior se procedió a realizar el análisis comparativo del año 2013 para soportar los datos que el prestador entregó en la visita y los datos que el mismo reporto en el SUI, lo cual se muestra en las tablas 9 y 10.

**Tabla 17.** Comparación suscriptores servicios de acueducto y alcantarillado Visita 2015 Vs. SUI 2013

SERVICIO	AGRADO					
	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	DICIEMBRE 2013 (SUI)	DICIEMBRE 2013 (VISITA 2015)	DIFERENCIA	DICIEMBRE 2013 (SUI)	DICIEMBRE 2013 (VISITA 2015)	DIFERENCIA
Estrato 1	1155	1147	-8	1048	1051	3
Estrato 2	485	484	-1	445	444	-1
Estrato 3	46	46	0	38	38	0
Estrato 4	0	0	0	0	0	0
Estrato 5	0	0	0	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	0	0
<b>Total Residencial</b>	<b>1686</b>	<b>1677</b>	<b>-9</b>	<b>1531</b>	<b>1533</b>	<b>2</b>
Industrial	0	0	0	0	0	0
Comercial	46	48	2	30	32	2
Oficial	20	20	0	19	19	0
Otros	0	0	0	0	0	0
<b>Total No Residencial</b>	<b>66</b>	<b>68</b>	<b>2</b>	<b>49</b>	<b>51</b>	<b>2</b>
<b>Total Suscriptores</b>	<b>1752</b>	<b>1745</b>	<b>-7</b>	<b>1580</b>	<b>1584</b>	<b>4</b>

Fuente: SUI 2013 - Vista al Prestador Marzo de 2015

- Suscriptores Acueducto diciembre 2014: se observa que en información reportada en SUI se registraron 1752 suscriptores mientras que en información recibida en visita para el mismo periodo se registraron 1745 evidenciando una diferencia total de -7 suscriptores.
- Suscriptores Alcantarillado diciembre 2014: se observa que en información reportada en SUI se registraron 1580 suscriptores mientras que en información recibida en visita para el mismo periodo se registraron 1584 evidenciando una diferencia total de 4 suscriptores.

Por lo anterior esta Superintendencia solicita al prestador una aclaración ya que presuntamente se evidencia mala calidad de información según lo establecido en Resolución SSPD 20051300033635 de diciembre de 2005 (mencionada en el tópico financiero), pues entre la cantidad de suscriptores reportados en SUI 2013 y lo entregado en visita, existen diferencias para el municipio de El Agrado.

**Tabla 18.** Comparación suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado  
Visita 2015 – SUI 2013

EL PITAL						
SERVICIO	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	DICIEMBRE 2013 (SUI)	DICIEMBRE 2013 (VISITA 2015)	DIFERENCIA	DICIEMBRE 2013 (SUI)	DICIEMBRE 2013 (VISITA 2015)	DIFERENCIA
Estrato 1	609	603	-6	551	552	7
Estrato 2	738	738	4	704	706	7
Estrato 3	9	9	-2	8	8	0
Estrato 4	0	0	0	0	0	0
Estrato 5	0	0	0	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	0	0
<b>Total Residencial</b>	<b>1356</b>	<b>1350</b>	<b>-4</b>	<b>1263</b>	<b>1266</b>	<b>14</b>
Industrial	0	0	0	0	0	0
Comercial	93	92	-10	83	81	-2
Oficial	32	32	-2	29	29	1
Otros	0	0	0	0	0	0
<b>Total No Residencial</b>	<b>125</b>	<b>124</b>	<b>-12</b>	<b>112</b>	<b>110</b>	<b>-1</b>
<b>Total Suscriptores</b>	<b>1481</b>	<b>1474</b>	<b>-16</b>	<b>1375</b>	<b>1376</b>	<b>13</b>

Fuente: SUI 2013 - Vista al prestador marzo de 2015

- Suscriptores Acueducto diciembre 2014: se observa que en información reportada en SUI se registraron 1481 suscriptores mientras que en información recibida en visita para el mismo periodo se registraron 1474 evidenciando una diferencia total de -16 suscriptores.
- Suscriptores Alcantarillado diciembre 2014: se observa que en información reportada en SUI se registraron 1375 suscriptores mientras que en información recibida en visita para el mismo periodo se registraron 1376 evidenciando una diferencia total de 13 suscriptores.

Por lo anterior esta superintendencia solicita al prestador una aclaración ya que presuntamente se evidencia mala calidad de información según lo establecido en Resolución SSPD 20051300033635 de diciembre de 2005 (mencionada en el tópico financiero), pues entre la cantidad de suscriptores reportados en SUI 2013 para el municipio de El Pital y lo entregado en visita, existen diferencias significativas que llegan a un total de -23 suscriptores en servicio de acueducto y 17 en servicio de alcantarillado.

### 5.3. Facturación

Las siguientes tablas muestran la facturación del prestador en los municipios de El Pital y El Agrado. El análisis de la información se realizó teniendo como referencia el total de la facturación desde enero hasta noviembre de 2014, ya que el prestador no ha cargado la información correspondiente a facturación de diciembre del mismo año al SUI.

**Tabla 19. Facturación Acueducto 2014 – El Agrado (miles de pesos)**

ESTRATO	FACTURACIÓN TOTAL	% FAC. POR ESTRATO	SUBSIDIOS	CONTRIBUCIONES
Estrato 1	256.253.035	52,46%	57.458.502	
Estrato 2	167.689.406	34,33%	19.190.620	2.449
Estrato 3	27.088.900	5,55%	637.845	
Estrato 4		0,00%		
Comercial	16.652.856	3,41%	1.893	2.166.375
Oficial	20.823.903	4,26%		
<b>TOTAL</b>	<b>488.508.100</b>	<b>100,00%</b>	<b>77.288.860</b>	<b>2.168.824</b>

Fuente: SUI 2014

Para el municipio de El Agrado, se observa que la empresa concentra su recaudo en los estratos 1, 2, 3, comercial y oficial, representándole a la empresa un total de \$488,508 millones de pesos, correspondiente la totalidad de la facturación. A su vez, el estrato que mayor facturación representó para la empresa fue el 1, con un total de \$256,253 millones de pesos, representando el 52,46% de la facturación total.

**Tabla 20. Facturación Alcantarillado 2014 – El Agrado (miles de pesos)**

ESTRATO	FACTURACIÓN TOTAL	% FAC. POR ESTRATO	SUBSIDIOS	CONTRIBUCIONES
Estrato 1	228.538.204	65,16%	40.059.738	
Estrato 2	85.995.365	24,52%	13.533.178	1.078
Estrato 3	14.037.981	4,00%	390.588	
Comercial	5.505.540	1,57%	1.420	891.861
Oficial	16.679.968	4,76%		
<b>TOTAL</b>	<b>350.757.058</b>	<b>100,00%</b>	<b>53.984.924</b>	<b>892.939</b>

Fuente: SUI 2014

La facturación del servicio de alcantarillado de igual forma, presenta un comportamiento similar al del servicio de acueducto; los estratos que mayor facturación le representa al prestador en el servicio de alcantarillado son el 1, 2, 3, comercial y oficial, sumando un total de \$350,757 millones de pesos, correspondiente a la totalidad del recaudado por facturación, conforme a lo anterior el estrato que más le facturó al prestador fue el 1, con un total de \$228,538 millones de pesos 65,16%.

**Tabla 21. Facturación Acueducto 2014 - El Pital (miles de pesos)**

ESTRATO	FACTURACIÓN TOTAL	% FAC. POR ESTRATO	SUBSIDIOS	CONTRIBUCIONES
Estrato 1	109.982.822	27,37%	44.173.509	
Estrato 2	223.451.129	55,60%	29.821.474	22.370
Estrato 3	1.230.083	0,31%	143.350	
Estrato 4		0,00%		4.314.570
Comercial	48.455.150	12,06%		
Oficial	18.785.803	4,67%		
<b>TOTAL</b>	<b>401.904.987</b>	<b>100,00%</b>	<b>74.138.333</b>	<b>4.336.940</b>

Fuente: SUI 2014

Se observa que la empresa para el municipio de El Pital, concentra su recaudo en los

estratos 1, 2, 3, comercial y oficial, representándole a la empresa un total de \$401,904 millones de pesos, correspondiente la totalidad de la facturación. A su vez, el estrato que mayor facturación representó para la empresa fue el 2, con un total de \$223,451 millones de pesos, representando el 55,60% de la facturación total.

**Tabla 22.** Facturación Alcantarillado 2014 – El Pital (miles de pesos)

ESTRATO	FACTURACIÓN TOTAL	% FAC. POR ESTRATO	SUBSIDIOS	CONTRIBUCIONES
Estrato 1	60.525.155	24,22%	31.436.605	
Estrato 2	146.168.185	58,49%	21.934.718	16.126
Estrato 3	749.199	0,30%	69.171	
Comercial	29.735.204	11,90%		2.907.684
Oficial	12.734.554	5,10%		
<b>TOTAL</b>	<b>249.912.297</b>	<b>100,00%</b>	<b>53.440.494</b>	<b>2.923.810</b>

Fuente: SUI año 2014

Como se puede observar en la tabla anterior, la facturación del servicio de alcantarillado presenta un comportamiento similar al del servicio de acueducto; los estratos que le representa facturación al prestador para los dos servicios son el 1, 2, 3, comercial y oficial, sumando un total de \$249,912 millones de pesos, correspondiente a la totalidad de recaudado, en este sentido el estrato que más le facturó al prestador fue el 2, con un total de \$146,168 millones de pesos.

#### 5.4. Facturación VS. Recaudo

Según información recogida en visita (2015), en 2013 el prestador facturó un total de 1.035,8 millones de pesos y recaudó un total de 1.044,2 lo que significa que recaudó 9 millones de pesos más de lo que facturó, evidenciando una buena gestión de cartera, tal como se muestra.

**Tabla 23.** Facturación Total 2014 – El Pital. (miles de pesos)

MES	FACTURADO	RECAUDADO
ENERO	83.953.428	48.899.400
FEBRERO	86.957.035	46.110.400
MARZO	85.921.099	134.735.655
ABRIL	84.484.585	110.628.849
MAYO	82.661.222	77.766.987
JUNIO	87.404.265	92.616.399
JULIO	83.029.652	89.786.923
AGOSTO	91.661.502	84.568.744
SEPTIEMBRE	85.648.313	95.251.260
OCTUBRE	89.869.117	86.488.242
NOVIEMBRE	88.005.601	87.813.223
DICIEMBRE	86.268.663	89.609.379
<b>TOTAL</b>	<b>1.035.864.482</b>	<b>1.044.275.461</b>

Fuente: Vista al Prestador Marzo de 2015

Para 2014 el prestador facturó 1.103 millones de pesos y recaudó 1.057, lo cual significa que para este periodo facturo 46 millones más de lo que recaudó, evidenciando una mala gestión de cartera.

**Tabla 24. Facturación Total 2014 – El Pital (miles de pesos)**

MES	FACTURADO	RECAUDADO
ENERO	91.019.712	69.502.272
FEBRERO	91.724.925	112.477.066
MARZO	89.060.828	89.826.127
ABRIL	92.273.370	88.464.258
MAYO	92.333.995	94.896.715
JUNIO	90.170.534	83.294.808
JULIO	94.580.583	78.202.413
AGOSTO	91.406.507	70.925.270
SEPTIEMBRE	93.578.004	129.644.186
OCTUBRE	94.595.723	89.340.567
NOVIEMBRE	92.078.847	63.634.961
DICIEMBRE	90.925.959	87.311.890
<b>TOTAL</b>	<b>1.103.318.987</b>	<b>1.057.520.533</b>

Fuente: Vista al Prestador Marzo de 2015

Lo anterior se corrobora con una disminución significativa de la cuenta 5304 provisión para cartera del 62,70%, situación que no es normal ya que según los montos reportados en SUI de la cuenta 1407, la empresa tuvo un aumento de deudores en 60,07%, por lo cual el prestador tuvo que aprovisionarse en mayor medida, si bien es cierto en 2013 se recuperaron 9 millones de pesos, para 2014 disminuyó el recaudo frente a la facturación total del año en 46 millones de pesos.

#### **5.5. Atención al Cliente Municipio de El Agrado**

- **Peticiones Servicio de Acueducto y Alcantarillado**

A continuación se analizara la información correspondiente a lo cargado en el SUI vs. La información suministrada por el prestador, la metodología utilizada fue verificar en primera instancia la duplicidad de factura, seguido de esto se desagregaron las peticiones y los reclamos, de la misma forma que se desagregaron los servicios de acueducto y alcantarillado, finalmente se hizo la sumatoria de cada uno de los meses tomando como base la causal de petición o reclamo, de lo anterior se encontró lo siguiente:

Según SUI 2014 la empresa recibió para el año 2014 un total de 103 peticiones para el servicio de acueducto en el municipio de El Agrado, de las cuales el 36,9% de las peticiones se concentran en aforo, seguido por el 18,4% correspondiente a solicitud de prestación de servicio.

Se observan peticiones relacionadas con el cambio de medidor y cambio de datos básicos, representan el 15,5% y 11,6% respectivamente.

Según Información suministrada en visita, la empresa recibió para el año 2014 un total de 80 peticiones para el servicio de acueducto en el municipio de El Agrado, de las cuales el 42,5% de las peticiones se concentran en aforo, seguido de un 22,5% correspondiente a solicitud de prestación de servicio.

**Tabla 25.** Peticiones por detalle de causal

<b>TIPO DE TRAMITE</b>	<b>DETALLE CAUSAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO (SUI 2014)</b>		<b>VISITA 2015 (AÑO 2014)</b>
<b>Petición</b>	Aforo	38	34
	Revisiones a las instalaciones y medidor	5	0
	Cambio de datos básicos	12	0
	Cambio de medidor o equipo de medida	16	4
	Condiciones de seguridad o riesgo	7	4
	Inconformidad con el consumo	2	12
	Solicitud de prestación del servicio	19	18
	Suspensión por mutuo acuerdo	4	6
	Falla en la prestación del servicio por continuidad	0	2
<b>Total Petición</b>		<b>103</b>	<b>80</b>

Fuente: SUI 2014 – Visita marzo de 2015

De lo anterior se puede decir que existen inconsistencias en la información reportada en el SUI y la suministrada en el marco de la visita de marzo de 2015, situación que el prestador debe explicar, ya que presuntamente puede estar incurriendo en un reporte de información de mala calidad.

Las principales diferencias, se observan en las causales que el prestador reportó en el sistema, para las cuales no existe un soporte suministrado en la visita, o de igual manera, en reportes que el prestador entrego en visita que no han sido cargados al SUI, constante, que se presenta en los dos municipios de análisis, tanto para el servicio de acueducto como para el de alcantarillado.

Por lo anterior esta superintendencia requiere lo estipulado en el Artículo 2 del Decreto 302 de 2002: del registro o catastro de usuarios.

- Cada entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deberá contar con la información completa y actualizada de sus suscriptores y usuarios, que contenga los datos sobre su identificación, modalidad del servicio que reciben, estados de cuentas y demás que sea necesaria para el seguimiento y control de los servicios.
- La entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, asegurará que la identificación de los inmuebles corresponda a la nomenclatura oficial.
- En casos excepcionales por deficiencias o baja cobertura de la nomenclatura oficial, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá adoptar una nomenclatura provisional.

*“Parágrafo. Es responsabilidad de los suscriptores o usuarios informar a la entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles a las reportadas en el momento de la solicitud de instalación de los servicios”*

Para el año 2014 se recibió una (1) petición para el servicio de alcantarillado por condiciones de seguridad o riesgo.

- **Reclamaciones y recursos servicio de Acueducto y Alcantarillado**

Según SUI 2014, la empresa recibió para el año 2014 un total de 107 reclamaciones para el servicio de acueducto, la principal causal reportada es aforo la cual alcanza un 29%, seguida de la causal solicitud de prestación del servicio con un 27,1%. La causal de reclamación inconformidad en el consumo con un 20,56%, al respecto se solicita al prestador tomar acciones para disminuir dicha causal.

Según información suministrada en la visita, el prestador recibió 136 reclamaciones para el servicio de acueducto, la principal causa de reclamo fue aforo con un 36,02%, seguida de solicitud de prestación del servicio y cambio de medidor las cuales representaron un 22,8% y un 14,7% respectivamente.

**Tabla 26. Reclamos Acueducto por detalle de causal**

<b>TIPO DE TRAMITE</b>	<b>DETALLE CAUSAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO (SUI 2014)</b>	<b>VISITA 2015 (AÑO 2014)</b>	
<b>Reclamación</b>	Aforo	31	49
	Revisiones a las instalaciones y medidor	0	5
	Cambio de datos básicos	0	12
	Cambio de medidor o equipo de medida	8	20
	Condiciones de seguridad o riesgo	5	11
	Falla en la prestación del servicio por continuidad	0	2
	Inconformidad con el consumo	22	0
	Solicitud de prestación del servicio	29	31
	Suspensión por mutuo acuerdo	12	4
	Solidaridad	0	1
	Multiusuario del servicio de aseo	0	1
<b>Total Reclamación</b>		<b>107</b>	<b>136</b>

Fuente: SUI 2014 – Visita marzo de 2015

De lo anterior se puede decir que existen inconsistencias en la información reportada en el SUI y la suministrada en el marco de la visita de marzo de 2015, situación que el prestador debe explicar, ya que presuntamente puede estar incurriendo en un reporte de información de mala calidad.

La empresa recibió para el año 2014 una (1) reclamación para el servicio de alcantarillado, la única causal de reclamación para este servicio son las condiciones de seguridad o riesgo.

## **5.6. Atención al Cliente Municipio de El Pital**

- **Peticiones Servicio de Acueducto**

En primera instancia cabe aclarar que la metodología que se utilizó para realizar esta comparación fue la misma que se utilizó para el municipio del El Agrado. Según SUI la empresa recibió para el año 2014 un total de 57 peticiones para el servicio de acueducto

en el municipio de El Pital, de las cuales el 43,8% de las peticiones se concentran en atención al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones, seguido por el 19,3% correspondiente a solicitud cambio de datos básicos. La empresa debe tomar las acciones con el fin de prestarle al usuario un servicio de calidad.

Según Información suministrada en visita, la empresa recibió para el año 2014 un total de 72 peticiones para el servicio de acueducto en el municipio de El Pital, de las cuales el 59,7% de las peticiones se concentran en inconformidad por la prestación del servicio.

**Tabla 27. Peticiones por detalle de causal**

<b>TIPO DE TRAMITE</b>	<b>DETALLE CAUSAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO (SUI 2014)</b>	<b>VISITA 2015 (AÑO 2014)</b>	
<b>Petición</b>	Atención al usuario en visitas de revisiones	25	10
	Cambio de datos básicos	11	1
	Cambio de medidor o equipo de medida	7	9
	Cobros por servicios no prestados	0	1
	Estrato	2	3
	Inconformidad con el consumo	1	43
	Otros	7	1
	Solicitud de prestación del servicio	0	1
	Suspensión por mutuo acuerdo	4	2
	Multiusuario del servicio de aseo	0	1
<b>Total Petición</b>		<b>57</b>	<b>72</b>

Fuente: SUI 2014 – Visita marzo de 2015

De lo anterior se puede decir que existen inconsistencias en la información reportada en el SUI y la suministrada en el marco de la visita de marzo de 2015, especialmente en la causal inconformidad con el consumo, situación que genera una alerta para esta superintendencia, ya que por su alto porcentaje se puede estar viendo afectada la calidad del servicio estipulada en la Ley 142 de 1994, situación que además, el prestador debe explicar.

Para el año 2014 se recibió 2 peticiones para el servicio de alcantarillado, de las cual está relacionada con otras causales que no están especificadas.

- **Reclamaciones y recursos servicio de acueducto**

Según SUI 2014, la empresa recibió para el año 2014 un total de 73 reclamaciones para el servicio de acueducto en el municipio de El Pital, la principal causal reportada es inconformidad con el consumo, la cual alcanza un 60,27%, situación que el prestador debe explicar, ya que es una constante en las reclamaciones tanto para acueducto como para alcantarillado correspondientes a este municipio, seguida de la causal atención al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones con un 13,69%, al respecto se solicita al prestador tomar acciones para disminuir dicha causal.

Según información suministrada en la visita, el prestador recibió 55 reclamaciones para el servicio de acueducto, la principal causa de reclamo fue atención al usuario en visitas de

revisiones a las instalaciones con un 43,63%, seguida de cambio de datos básicos con 20%.

**Tabla 28. Reclamos Acueducto por detalle de causal**

<b>TIPO DE TRAMITE</b>	<b>DETALLE CAUSAL – SERVICIO DE ACUEDUCTO (S UI 2014)</b>	<b>VISITA 2015 (AÑO 2014)</b>	
<b>Reclamación</b>	Atención al usuario en visitas de revisiones	10	24
	Cambio de datos básicos	1	11
	Cambio de medidor o equipo de medida	9	6
	Cobros por servicios no prestados	1	0
	Estrato	3	2
	Falla en la prestación del servicio por continuidad	0	0
	Inconformidad con el consumo	44	1
	Otros	2	4
	Solicitud de prestación del servicio	1	0
	Suspensión por mutuo acuerdo	2	5
	Multiusuario del servicio de aseo	0	2
	<b>Total Reclamación</b>		<b>73</b>

Fuente: SUI 2014 – Visita marzo de 2015

De lo anterior se puede decir que existen inconsistencias en la información reportada en el SUI y la suministrada en el marco de la visita de marzo de 2015, situación que el prestador debe explicar, ya que presuntamente puede estar incurriendo en un reporte de información de mala calidad.

La empresa recibió para el año 2014 una (1) reclamación para el servicio de alcantarillado, cuya causal corresponde a condiciones de seguridad o riesgo.

### **5.7. Aspectos Tarifarios**

El prestador no ha cargado el Acto de Aprobación de Subsidios y Contribuciones de ninguno de los municipios atendidos según lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD No -20101300048765 del 14-12-2010, sin embargo en el marco de la visita se recibió por parte del prestador, información tarifaria que se relaciona a continuación:

**ACTO DE APROBACIÓN DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES MUNICIPIO DE EL AGRADO:** acuerdo 007 de 2012 en el que se fijan los factores de subsidios y contribuciones a aplicar en las tarifas en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de El Agrado durante la vigencia 2012, modificado por el acuerdo 037 de 2012 por el cual se prorroga la vigencia del acuerdo 007 mencionado anteriormente hasta 31 de diciembre de 2015, de lo anterior se establecen los siguientes subsidios: Residencial estrato 1: 70%, Residencial estrato 2: 40%, Residencial estrato 3: 15%; y la siguientes contribuciones: Residencial estrato 5: 50%, Residencial estrato 6: 60%, comercial: 50%, industrial: 30%.

**ACTO DE APROBACIÓN DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES MUNICIPIO DE EL PITAL:** acuerdo 021 de 2012 en el que se fijan los factores de subsidios y contribuciones

a aplicar en las tarifas en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de El Pital durante que tiene vigencia hasta 31 de diciembre de 2015. De lo anterior se establecen los siguientes subsidios: Residencial estrato 1: 50%, Residencial estrato 2: 40%, Residencial estrato 3: 15%; y la siguientes contribuciones: Residencial estrato 5: 50%, Residencial estrato 6: 60%, comercial: 50%, industrial: 30%.

En relación a las tarifas aplicadas se puede observar que el prestador no suministró el acto de aprobación de tarifas de conformidad con la Resolución Compileria SSPD No - 20101300048765 del 14-12-2010, la cual establece como plazo máximo de cargue el 15 de marzo de cada vigencia.

**Tabla 29. Tarifas aplicadas para el primer semestre de 2014**

ACUEDUCTO											
ESTRATO / USO	TARIFA SIN SUBSIDIO	% SUBSIDIO MUNICIPIO EL PITAL	TARIFA SUBSIDIADA MUNICIPIO EL PITAL	% SUBSIDIO MUNICIPIO AGRADO	TARIFA SUBSIDIADA MUNICIPIO AGRADO	ESTRATO / USO	TARIFA SIN SUBSIDIO	% SUBSIDIO MUNICIPIO EL PITAL	TARIFA SUBSIDIADA MUNICIPIO EL PITAL	% SUBSIDIO MUNICIPIO AGRADO	TARIFA SUBSIDIADA MUNICIPIO AGRADO
Estrato 1	\$4.727,81	70%	\$1.418,34	50%	\$2.363,90	Estrato 1	\$394,61	70%	\$118,38	50%	\$197,31
Estrato 2	\$4.727,81	40%	\$2.836,68	40%	\$2.836,68	Estrato 2	\$394,61	40%	\$236,77	40%	\$236,77
Estrato 3	\$4.727,81	15%	\$4.018,64	15%	\$4.018,64	Estrato 3	\$394,61	15%	\$335,42	15%	\$335,42
Estrato 4	\$4.727,81	0%	\$4.727,81	0%	\$4.727,81	Estrato 4	\$394,61	0%	\$394,61	0%	\$394,61
	TARIFA SIN CONTRIBUCIÓN	% CONTRIBUCIÓN MUNICIPIO EL PITAL	TARIFA CONTRIBUCIÓN MUNICIPIO EL PITAL	% CONTRIBUCIÓN MUNICIPIO DE AGRADO	TARIFA CONTRIBUCIÓN MUNICIPIO EL AGRADO		TARIFA SIN CONTRIBUCIÓN	% CONTRIBUCIÓN MUNICIPIO EL PITAL	TARIFA CONTRIBUCIÓN MUNICIPIO EL PITAL	% CONTRIBUCIÓN MUNICIPIO DE AGRADO	TARIFA CONTRIBUCIÓN MUNICIPIO EL AGRADO
Estrato 5	\$4.727,81	50%	\$7.091,71	50%	\$7.091,71	Estrato 5	\$4.727,81	50%	\$7.091,71	50%	\$7.091,71
Estrato 6	\$4.727,81	60%	\$7.564,49	60%	\$7.564,49	Estrato 6	\$4.727,81	60%	\$7.564,49	60%	\$7.564,49
Comerciales	\$4.727,81	50%	\$7.091,71	50%	\$7.091,71	Comerciales	\$4.727,81	50%	\$7.091,71	50%	\$7.091,71
Industriales	\$4.727,81	30%	\$6.146,15	30%	\$6.146,15	Industriales	\$4.727,81	30%	\$6.146,15	30%	\$6.146,15
Oficiales	\$4.727,81	0%	\$4.727,81	0%	\$4.727,81	Oficiales	\$4.727,81	0%	\$4.727,81	0%	\$4.727,81

Fuente: Visita marzo 2015

**Tabla 30. Tarifas aplicadas para el primer semestre de 2014**

ACUEDUCTO											
ESTRATO / USO	TARIFA SIN SUBSIDIO	% SUBSIDIO MUNICIPIO EL PITAL	TARIFA SUBSIDIADA MUNICIPIO EL PITAL	% SUBSIDIO MUNICIPIO AGRADO	TARIFA SUBSIDIADA MUNICIPIO AGRADO	ESTRATO / USO	TARIFA SIN SUBSIDIO	% SUBSIDIO MUNICIPIO EL PITAL	TARIFA SUBSIDIADA MUNICIPIO EL PITAL	% SUBSIDIO MUNICIPIO AGRADO	TARIFA SUBSIDIADA MUNICIPIO AGRADO
Estrato 1	\$4.898,00	70%	\$1.469,40	50%	\$2.449,00	Estrato 1	\$408,82	70%	\$122,65	50%	\$204,41
Estrato 2	\$4.898,00	40%	\$2.938,80	40%	\$2.938,80	Estrato 2	\$408,82	40%	\$245,29	40%	\$245,29
Estrato 3	\$4.898,00	15%	\$4.163,30	15%	\$4.163,30	Estrato 3	\$408,82	15%	\$347,49	15%	\$347,49
Estrato 4	\$4.898,00	0%	\$4.898,00	0%	\$4.898,00	Estrato 4	\$408,82	0%	\$408,82	0%	\$408,82
	TARIFA SIN CONTRIBUCIÓN	% CONTRIBUCIÓN MUNICIPIO EL PITAL	TARIFA CONTRIBUCIÓN MUNICIPIO EL PITAL	% CONTRIBUCIÓN MUNICIPIO DE AGRADO	TARIFA CONTRIBUCIÓN MUNICIPIO EL AGRADO		TARIFA SIN CONTRIBUCIÓN	% CONTRIBUCIÓN MUNICIPIO EL PITAL	TARIFA CONTRIBUCIÓN MUNICIPIO EL PITAL	% CONTRIBUCIÓN MUNICIPIO DE AGRADO	TARIFA CONTRIBUCIÓN MUNICIPIO EL AGRADO
Estrato 5	\$4.898,00	50%	\$7.347,00	50%	\$7.347,00	Estrato 5	\$408,82	50%	\$613,23	50%	\$613,23
Estrato 6	\$4.898,00	60%	\$7.869,80	60%	\$7.836,80	Estrato 6	\$408,82	60%	\$654,11	60%	\$654,11
Comerciales	\$4.898,00	50%	\$7.347,00	50%	\$7.347,00	Comerciales	\$408,82	50%	\$613,23	50%	\$613,23
Industriales	\$4.898,00	30%	\$6.367,40	30%	\$6.367,40	Industriales	\$408,82	30%	\$531,46	30%	\$531,46
Oficiales	\$4.898,00	0%	\$4.898,00	0%	\$4.898,00	Oficiales	\$408,82	0%	\$408,82	0%	\$408,82

Fuente: Visita marzo 2015

Se observan 2 tarifas aplicadas para los dos municipios, además un incremento en la tarifa sin subsidio, situación que el prestador debe aclarar ya no se puede verificar cuál es la tarifa real aplicada, lo anterior sin perjuicio de las acciones que esta superintendencia pueda adelantar.

## 6. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia realizó para el año 2014 realizado a partir de reporta realizado por parte de la empresa vigencias 2012-2013 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 31.** Indicador financiero agregado

Liquidez Ajustada	Endeudamiento	Rango Liquidez Endeudamiento	Eficiencia en el recaudo	Rango ER	Cobertura de Intereses	Rango CI	RANGO IFA
0,6	0,52	RANGO III	85,1	RANGO I	2,46	RANGO I	RANGO II

Fuente: SUI 2015

La Clasificación del prestador es Rango II “Nivel de Riesgo Medio”, esto debido a que la empresa no reportó la mayoría de las variables de cálculo para el indicador agregado, y como se indica en la resolución 315 de 2005:

*“(...) 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 (...).”*

### 6.1. Informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados

La auditoría externa de la empresa a cargo de ZOLUCIONA LTDA reportó al SUI un informe correspondiente al año 2014 en el cual se destacan las siguientes conclusiones:

*“(...)*

*Analizando los dos indicadores que cita la mencionada Resolución y de acuerdo a la evaluación de los indicadores financieros, concluimos que el servicio de Acueducto ES VIABLE FINANCIERAMENTE, ya que:*

- Su patrimonio es positivo, para este periodo es de \$259.5 millones de pesos. Presenta una disminución de \$-2.08 millones de pesos (1%), resultado de la disminución de la utilidad.*
- El activo cubre totalmente sus obligaciones. Aunque para este periodo presenta un crecimiento del 16% respecto del periodo anterior, al pasar del 8% de endeudamiento en el año 2013 al 22% de endeudamiento para el año 2014; la empresa viene disminuyendo anualmente el pasivo por el pago oportuno de la obligación (sic).*

- Sin embargo, se debe tener en cuenta otros factores financieros asociados al resultado, que pueden en un futuro afectar negativamente la operación del servicio, toda vez que presentan disminución (sic) en los últimos (sic) dos periodos, como es el caso del Capital de Trabajo que ha disminuido en un 76% y 30% entre los años 2012 - 2013 y 2014, asociado al indicador de Liquidez igualmente se ve disminuido en un 2% y 1% en el mismo periodo.  
(...)"

## 7. ESTADO DE REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

El prestador tiene pendiente el reporte de 1.024 formatos o formularios al SUI que equivalen al 22% del total de la información solicitada mediante Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 32.** Estado de reporte de información al SUI

<b>AÑO</b>	<b>REPORTES PENDIENTES</b>	<b>REPORTES RADICADOS</b>	<b>PORCENTAJE DE CARGUE</b>
2002	18	24	57 %
2003	59	46	43 %
2004	87	165	65 %
2005	125	196	61 %
2006	125	128	50 %
2007	87	212	70 %
2008	91	205	69 %
2009	48	375	88 %
2010	55	522	90 %
2011	61	489	88 %
2012	53	490	90 %
2013	53	458	89 %
2014	128	346	72 %
2015	34	34	50 %
<b>TOTAL</b>	<b>1.024</b>	<b>3.690</b>	<b>78 %</b>

Fuente: SUI junio de 2015

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

Para 2014 los formatos que están pendientes para el cargue son los siguientes: 36 formatos de tópico Administrativo y Financiero, 81 formatos del tópico Comercial y de Gestión, de los tópicos NCS, Preparación Obligatoria y Proceso NIF, 1 formato para cada uno, y para el tópico Técnico – Operativo un total de 8 formatos.

## 8. ACCIONES DE LA SSPD

En diciembre de 2011 esta superintendencia concertó un acuerdo de mejoramiento con el prestador por un periodo de dos años, en el cual se incluyeron compromisos que

permitirían mejorar los aspectos financieros, comerciales, administrativos y técnico operativos de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de la empresa, dicho acuerdo fue suscrito el 16 de diciembre de 2011 y remitido al prestador mediante radicado SSPD No. 20114301034731 del 22 de diciembre de 2011. Así, mediante radicado SSPD No. 20134210428201 del 15 de julio de 2013 esta entidad evaluó el quinto informe de avance del acuerdo de mejoramiento y evidenció que de las 90 actividades concertadas cumplió 34 y no cumplió 56, por lo cual se dio por finalizado el acuerdo de mejoramiento.

La Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado en desarrollo de sus funciones realizó en el mes de marzo de 2015 una visita de vigilancia integral a los aspectos comerciales, financieros, administrativos y técnico-operativos de los sistemas de acueducto y alcantarillado de los municipios de El Pital y El Agrado, y cuyo resultado fue remitido al prestador mediante radicado SSPD No. 20154210315461 con el fin de que la empresa realice las acciones necesarias para subsanar las alertas evidenciadas durante la visita y se mejoren las condiciones de prestación de los servicios.

## **9. CONCLUSIONES**

### **Aspectos Administrativos**

El 38.1% de la planta de personal está compuesta por 9 empleados temporales lo que representa 66,301 millones de pesos, el 36.5% corresponde a empleados oficiales representando 63,563 millones de pesos, se registran 2 empleados públicos que le representa a la empresa 32,972 millones de pesos, seguido de 1 empleado privado que representa 11,343 millones de pesos del total de la planta de personal.

Para el año 2014 el prestador no cargó la información, incumpliendo lo establecido en la Resolución Compilatoria 20101300048765 del 14 de diciembre 2010.

Al comparar los valores reportados en SUI Administrativo y SUI Financiero se tiene que no coinciden los montos registrados, situación que el prestador debe explicar toda vez que al comparar cada una de las categorías de la planta de personal, no se encontró similitud alguna con los montos registrados en el Plan único de Cuentas (PUC).

### **Aspectos Financieros**

Es necesario que el prestador allegue a esta superintendencia las Notas al Catálogo de la vigencia 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](mailto:sspd@superservicios.gov.co), para la realización del respectivo trámite.

Para el año 2014 se observa que el prestador se aprovisionó por 15,4 millones de pesos menos que en 2013 disminuyendo en 62.70%, al compararla con la cuenta 1407 deudores por prestación de servicios se observa un aumento del 60,02% y en la cuenta 1480 un aumento de 26,44%, situación que frente a un aumento de cartera no es lógico llevar al gasto un menor valor. Analizando lo anterior, se observan diferencias en las cuentas 5304 vs. 1480 de más de 10 millones de pesos, por lo cual esta superintendencia solicita una aclaración relacionada con el cálculo de las Provisión de Cartera.

La representación de la utilidad neta frente a los ingresos es muy baja, situación que genera una alerta debido a que se observan unos costos y gastos muy altos, cuya recurrencia puede ocasionar problemas de rentabilidad para el prestador en el futuro.

En los dos periodos analizados la venta por servicios representa más del 67% de los ingresos, situación que refleja un peso considerable y constante, para el prestador.

Al confrontar la información entregada por el prestador mediante las notas a los estados financieros 2013 y la información cargada en el SUI para el mismo año, se encontraron algunas diferencias en los activos, pasivos y patrimonio, las cuales el prestador debe aclarar, ya que la información suministrada carece de veracidad y oportunidad para la realización de este análisis, conforme a lo establecido en la Resolución Compilatoria y sus respectivos anexos.

Se encontró que en las subcuentas 140808, 140809 y 140810 solo se relacionan los subsidios asignados para el municipio de El Pital y no se discriminan los subsidios para el municipio del El Agrado.

Al comparar 2013 y 2014 se observan variaciones significativas en la cuenta de efectivo, caja, bancos y de fondos en tránsito de 744,44%, -76%, 2172,28% y 237042,86% respectivamente, situación que el prestador debe aclarar.

Se observa un incremento de la cuenta propiedad planta y equipo en un 31,65% debido principalmente a un aumento de las cuentas planta túneles y ductos del 20,36% representando 75 millones de pesos, y de la cuenta equipo de transporte tracción y elevación de 155,19% representando 87 millones de pesos, según el prestador en el marco de la visita de marzo de 2015, lo anterior se debe a inversiones que realizó para el mejoramiento de la prestación de los servicios.

Con respecto al patrimonio se observa una disminución significativa en el resultado de ejercicio el cual pasa de 9.472 millones de pesos en 2013 a 5.848 millones de pesos en 2014 teniendo una diferencia del 38,26%, lo anterior genera una alerta debido a que el capital de trabajo y la prestación del servicio en sí, pueden verse amenazados por esta tendencia a la disminución.

Indicador de rentabilidad: se observa un comportamiento desfavorable para la prestación de los servicios debido a que cada año la empresa está siendo menos rentable, generando una alerta, sin embargo cabe mencionar que en visita se reportó una inversión para el año 2014 la cual afecta este indicador para ese año.

Indicador de liquidez: para 2015 la empresa no puede adquirir deudas a corto plazo, al realizar la prueba ácida se observa que la empresa no tiene liquidez y se puede corroborar mediante este indicador que el prestador tiene un monto muy alto en la cuenta deudores lo cual afecta negativamente este indicador.

En el mismo sentido se ve que el prestador no tiene capital de trabajo lo que quiere decir que no tiene capital para responder con cualquier eventualidad de la operación, y la recurrencia de 2 años consecutivos genera otra alerta.

## Aspectos Comerciales

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 según el último Registro Único de Prestadores – RUPS con radicado 201433108312904 del 25 de marzo de 2014, no cuenta con concepto de legalidad ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, considerando que la fecha de expedición del contrato fue el 1 de enero de 2006, el mismo no se ajusta al modelo establecido en la resolución CRA 375 de 2006.

El prestador tiene pendiente el reporte de cantidad de suscriptores en SUI correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2014, presuntamente incumpliendo con lo establecido en Resolución SSPD No. 20094000015085 de 2009 la cual establece el cargue mensual de información de suscriptores, también se observan aumentos significativos tanto en acueducto como en alcantarillado en información reportada para septiembre del mismo año en los dos municipios atendidos.

Se observa que la empresa para el municipio de El Pital, concentra su recaudo en los estratos 1, 2, 3, comercial y oficial, representándole a la empresa un total de \$401,904 millones de pesos, correspondiente a la totalidad de la facturación. A su vez, el estrato que mayor facturación representó para la empresa fue el 2, con un total de \$223,451 millones de pesos, representando el 55,60% de la facturación total.

La facturación del servicio de alcantarillado presenta un comportamiento similar al del servicio de acueducto; los estratos que le representa facturación al prestador para los dos servicios son el 1, 2, 3, comercial y oficial, sumando un total de \$249,912 millones de pesos, correspondiente a la totalidad de recaudado, en este sentido el estrato que más le facturó al prestador fue el 2, con un total de \$146,168 millones de pesos.

Para 2014 el prestador facturó 1.103 millones de pesos y recaudó 1.057, lo cual significa que para este periodo facturó 46 millones más de lo que recaudó, evidenciando una mala gestión de cartera.

Para el año 2014 el prestador recibió un total de 107 reclamaciones para el servicio de acueducto en el municipio de EL Agrado, la principal causal reportada es aforo la cual alcanza un 29%, seguida de la causal solicitud de prestación del servicio con un 27,1%. La causal de reclamación inconformidad en el consumo con un 20,56%, al respecto se solicita al prestador tomar acciones para disminuir dicha causal.

Para el año 2014 un total de 73 reclamaciones para el servicio de acueducto en el municipio de El Pital, la principal causal reportada es inconformidad con el consumo, la cual alcanza un 60,27%, situación que el prestador debe explicar, ya que es una constante en las reclamaciones tanto para acueducto como para alcantarillado correspondientes a este municipio, seguida de la causal atención al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones con un 13,69%, al respecto se solicita al prestador tomar acciones para disminuir dicha causal.

De lo anterior se puede decir que existen inconsistencias en la información reportada en el SUI y la suministrada en el marco de la visita de marzo de 2015, situación que el

prestador debe explicar, ya que presuntamente puede estar incurriendo en un reporte de información de mala calidad.

El prestador no ha cargado el Acto de Aprobación de Subsidios y Contribuciones de ninguno de los municipios atendidos según lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD No -20101300048765 del 14-12-2010. Sin embargo en el marco de la visita se recibió por parte del prestador mencionado Acto para los 2 municipios.

En relación a las tarifas aplicadas se puede observar que el prestador no suministró el acto de aprobación de tarifas de conformidad con la Resolución Compilatoria SSPD No -20101300048765 del 14-12-2010, la cual establece como plazo máximo de cargue el 15 de marzo de cada vigencia.

Además se observan 2 tarifas aplicadas para los dos municipios, además un incremento en la tarifa sin subsidio, situación que el prestador debe aclarar ya no se puede verificar cuál es la tarifa real aplicada, lo anterior sin perjuicio de las acciones que esta superintendencia pueda adelantar.

### **Aspectos Técnicos**

Las plantas de tratamiento de agua potable no cuentan con tratamiento para los lodos generados en el proceso de potabilización, lo cual, presuntamente incumple lo establecido en el Artículo 119 de la Resolución 1096 de 2000.

La empresa no cuenta con permiso de concesión de agua de la quebrada Chimbayaco que es usada como fuente alterna para abastecer el acueducto de la cabecera municipal de El Agrado, lo anterior, contradice lo establecido en el Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

De acuerdo con los resultados de vigilancia de calidad de agua del año 2013 y 2014 para los municipios atendidos por la empresa, reportados por la autoridad sanitaria al SIVICAP, la empresa suministró agua no apta para el consumo humano, con riesgo bajo para la salud humana en el municipio de El Pital y con riesgo medio para el municipio del El Agrado pues el IRCA promedio para el 2013 y 2014 fue superior al 5% conforme a lo establecido en la Resolución 2115 del 2007, por lo cual la empresa deberá realizar las acciones necesarias para mejorar la calidad del agua de manera inmediata.

La cobertura de micromedición efectiva para el año 2014 fue 88,8% para El Agrado y de 86,2% para El Pital, inferior a la establecida en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 del 95%.

El prestador debe reportar en SUI la información Facturación Acueducto IGAC pendiente de los meses de septiembre y diciembre de 2014 y enero, febrero y marzo de 2015 de manera inmediata teniendo en cuenta que los plazos se encuentran ampliamente vencidos.

Teniendo en cuenta que solamente el macromedidor de la línea de conducción del El Agrado se encuentra operativo, solo se cuenta con dicha información para el cálculo del indicador, de acuerdo a la información suministrada por el prestador en visita de marzo de 2015 el IANC fue de 20% para el 2014, sin embargo, una vez verificado en SUI lo

reportado por el prestador de volumen facturado, la información no coincide con la entregada durante la visita mencionada, por lo que el prestador debe explicar las diferencias de la información, y debe realizar el balance hidráulico iniciando la macromedición en la salida de las plantas para el cálculo del IANC de acuerdo con la metodología establecida en el Anexo 2 de la Resolución CRA 315 de 2005.

Mediante Resolución 1794 del 2007 y 1810 del 2007 expedidas por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena se aprueba el Plan de Saneamiento y Permiso de Vertimientos por un término de 10 años para el municipio de El Pital y El Agrado respectivamente, sin embargo, en el párrafo segundo del artículo segundo de cada resolución se establece un término de 5 años para el permiso de vertimientos, por lo cual dichos permisos estarían vencidos desde el año 2012, contradiciendo lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

Proyectó: Laura Marcela Ruiz, Carlos Alberto Aguirre- Contratistas Grupo de Evaluación Integral  
Revisó: Armando Ojeda Acosta – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)