

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
AQUAMANÁ E.S.P.  
ID 4**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

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

**AQUAMANÁ E.S.P.**  
**ID 4**  
**Informe de evaluación integral vigencia 2014**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

La prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Villamaría departamento de Caldas está a cargo del prestador AQUAMANÁ E.S.P., desde el 02 de marzo de 1998.

AQUAMANÁ E.S.P., es una empresa industrial y comercial del estado, del orden municipal. En la Tabla 1 se detallan los aspectos generales de la empresa.

**Tabla 1. Datos generales**

<b>ID Empresa</b>	4
<b>Razón Social</b>	AQUAMANÁ E.S.P.
<b>Sigla</b>	NULL
<b>Nit</b>	810001898-1
<b>Fecha de registro en RUPS</b>	31 de diciembre de 1995
<b>Fecha última Actualización RUPS</b>	4 de abril de 2014
<b>Fecha de Constitución</b>	10 de septiembre de 1996
<b>Fecha de inicio de Operaciones</b>	2 de marzo de 1998
<b>Nombre Representante Legal</b>	Gerardo Ramírez Gómez
<b>Cargo Representante Legal</b>	Gerente
<b>Fecha de Posesión Representante Legal</b>	13 de agosto de 2012
<b>Total Servicios Prestados</b>	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
<b>Clasificación</b>	Más de 2500 suscriptores
<b>Estado de la Certificación del Municipio en el SGP</b>	Certificado

Fuente: Consulta SUI

**1.1. Indicadores de Gestión**

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

**Tabla 2. Indicadores de la prestación del servicio de acueducto**

SERVICIO	SUSCRIPTORES (1)	COBERTURA (%) (2)	CONTINUIDAD (h/día) (3)	IRCA 2014 (%) (4)	IANC (%) (5)	MICROMEDICIÓN (%) (6)	FUNCIONAMIENTO PTAP
Acueducto	10.568	88	23.8	1.33	31.70	93.05	Gravedad

Fuente: (1) Consulta SUI último dato noviembre 2014. (2) Datos AQUAMANÁ E.S.P., visita mayo 2015. (3) Datos AQUAMANÁ E.S.P., visita mayo 2015. (4) Enlace SUI-SIVICAP Datos 2014. (5) Datos AQUAMANÁ E.S.P., visita mayo 2015. (6) último reporte SUI noviembre 2014.

**Tabla 3.** Indicadores de la prestación del servicio de alcantarillado

SERVICIO	SUSCRIPTORES (1)	COBERTURA (%) (2)	PTAR (3)
Alcantarillado	9.861	91	No se tiene

Fuente: (1) Último reporte SUI noviembre 2014. (2) Datos AQUAMANA E.S.P., visita mayo 2015. (3) Datos AQUAMANÁ E.S.P., visita mayo 2015

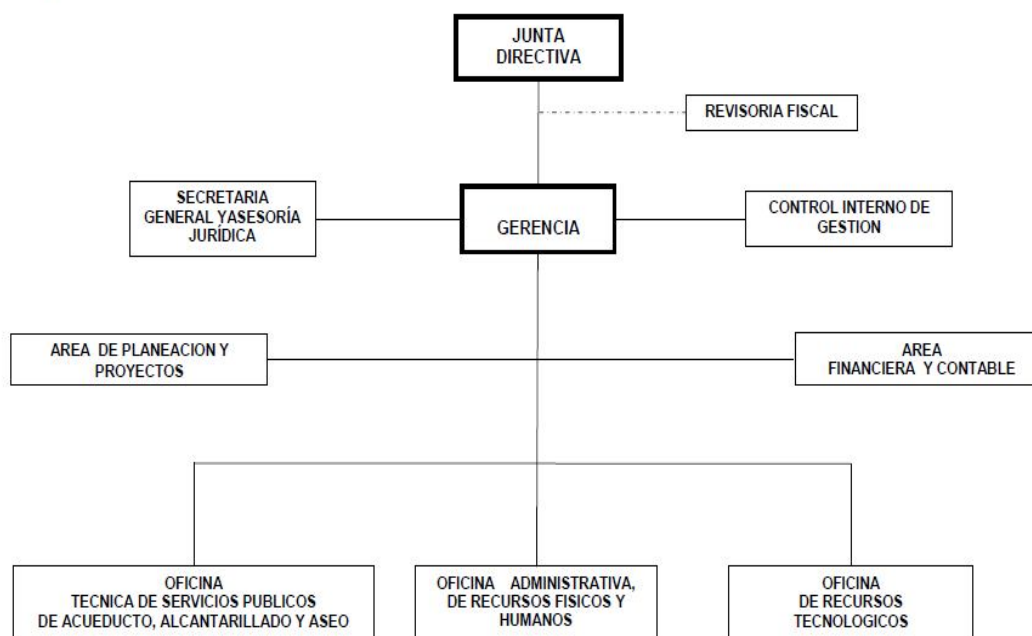
## 2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

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

### 2.1. Aspectos Administrativos

De acuerdo con la visita adelantada durante los días 21 al 22 de mayo de 2015, la empresa presenta la siguiente estructura administrativa:

**Ilustración 1** Organigrama



Fuente: AQUAMANÁ., Visita 21 al 22 de mayo de 2015

Según la información suministrada por parte de la empresa durante la visita adelantada durante los días 21 al 22 de mayo de 2015, AQUAMANÁ E.S.P., cuenta con un total de 118 empleados, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 4.** Datos administrativos

Categoría	Cantidad	Salario promedio
Libre nombramiento y remoción	24	\$ 1.297.365

Categoría	Cantidad	Salario promedio
Trabajadores Oficiales Acueducto y Alcantarillado.	16	\$ 1.403.937
Contratos a término fijo	67	\$ 674.024
Personal por prestación de servicios	11	\$ 1.105.353

Fuente: AQUAMANA E.S.P., visita mayo de 2015

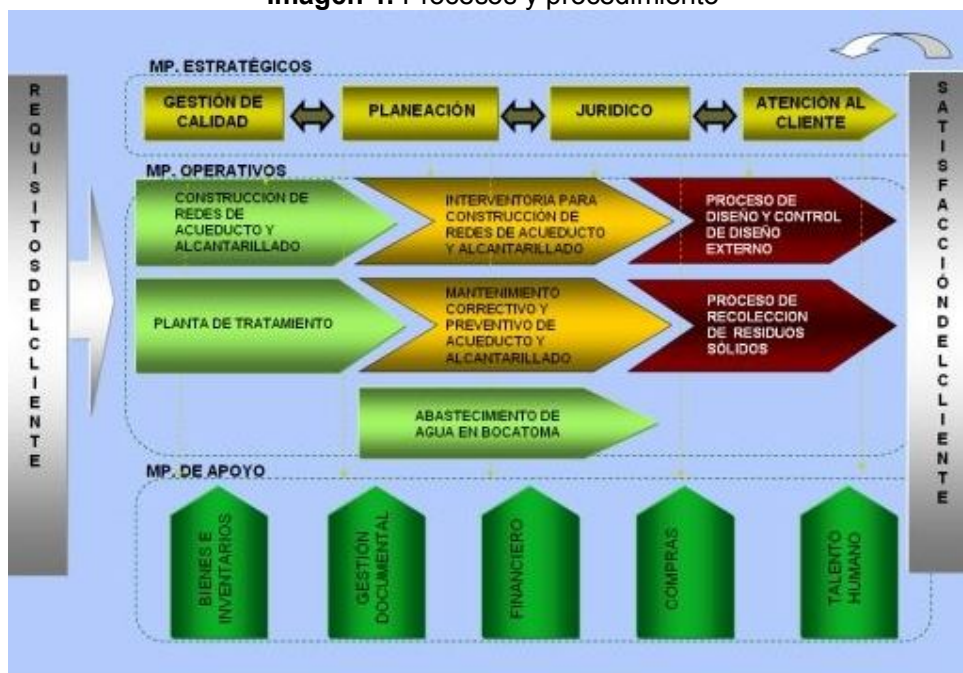
La última información reportada por el prestador al Sistema Único de Información SUI con relación a la categoría de empleo es del año 2014, y no coincide con la información suministrada en visita, ya que en el reporte del SUI solo se referencian 47 empleados en total.

## 2.2. Control Interno

En la visita adelantada en el mes de mayo de 2015, se evidenció que la empresa se encuentra certificada por Bureau Veritas en la norma ISO 9001:2008.

El prestador cuenta con los siguientes procesos:

Imagen 1. Procesos y procedimiento



Fuente: AQUAMANA E.S.P., Visita mayo 2015

En la empresa AQUAMANA E.S.P., se cuenta con una convención colectiva de trabajo del año 2004, firmada entre el representante legal de AQUAMANA E.S.P, en su momento y el Sindicato de trabajadores y empleados de los municipios del departamento de Caldas – SINTRAEMMU.

## 2.3. Aspectos Financieros

Los estados financieros del prestador se encuentran reportados en el SUI, debidamente certificados y dictaminados. Las notas a los Estados Financieros del año

2013 fueron reportadas al SUI el 10 de marzo de 2015, mientras que las correspondientes al año 2014 no lo han realizado, incumpliendo con los plazos establecidos en la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, la cual indica como fecha de reporte el 5 de abril de cada año.

Se deja como observación que revisada el Acta No. 003 del 29 de marzo de 2014 donde se reunió la Junta Directiva de AQUAMANÁ E.S.P., para entre otros temas aprobar los estados financieros del año 2013 según el punto No. 2 de la misma, no se efectuó ninguna aprobación de los Estados Financieros sino se efectuó una descripción de sus resultados y la problemática que los afectaba.

### 2.3.1 Estado de Resultados

Al comparar la información entregada durante la visita adelantada en el mes de mayo de 2015, de los estados financieros con los cargados en el plan contable en el SUI, se evidencian algunas inconsistencias que se detallan a continuación y que ameritan aclaración a cada una de ellas por parte del prestador:

Al efectuar la comparación de los Balances Generales años 2013 y 2014 entregado en visita frente a lo reportado en SUI encontramos las siguientes diferencias de clasificación de cuentas del PUC:

**Tabla 5. Diferencias Balance General SUI vs Visita años 2013- 2014**

DENOMINACION	SUI	VISITA	DIFERENCIAS	SUI	VISITA	DIFERENCIAS
EFFECTIVO	812.666	812.666	-	541.679	541.679	-
INVERSIONES	56.866	56.866	-	98.762	98.762	-
DEUDORES	1.324.637	1.061.219	263.418	1.859.691	1.470.565	389.126
INVENTARIOS	45.783	45.783	-	13.238	13.239	(1)
OTROS ACTIVOS	17.971.096	106.698	17.864.398	17.972.469	108.069	17.864.400
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>20.211.048</b>	<b>2.083.232</b>	<b>18.127.816</b>	<b>20.485.839</b>	<b>2.232.314</b>	<b>18.253.525</b>
DEUDORES	-	263.415	(263.415)	-	389.127	(389.127)
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	5.246.099	5.246.097	2	5.086.345	5.086.344	1
OTROS ACTIVOS	-	17.864.399	(17.864.399)	-	17.864.399	(17.864.399)
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>5.246.099</b>	<b>23.110.496</b>	<b>(17.864.397)</b>	<b>5.086.345</b>	<b>23.339.870</b>	<b>(18.253.525)</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>25.457.147</b>	<b>25.193.728</b>		<b>25.572.184</b>	<b>25.572.184</b>	<b>-</b>

Fuente: SUI y Visita 2013-2014

En cuanto a la comparación de los Estados de Pérdidas y Ganancias de los años 2013 - 2014 frente a la información reportada en SUI se destaca que el prestador no cumplió con el reporte de gastos según las cuentas del PUC ya que se presenta diferencias en la Utilidad Operacional de la empresa debido a un presunto error en la clasificación de los Gastos.

**Tabla 6. Diferencias Pérdidas y Ganancias SUI vs Visita años 2013- 2014**

DENOMINACION	SUI	VISITA	DIFERENCIAS	SUI	VISITA	DIFERENCIAS
GASTOS DE OPERACIÓN	0	282.583	-282.583	0	409.588	-409.588
OPERACIONES INTERINSTITUCIONALES	0	26.665	-26.665	0	51.040	-51.040
UTILIDAD O DEFICIT DE OPERACIÓN	226.298	-82.954	309.252	611.422	150.797	460.625
EXCEDENTE O PERDIDA DEL EJERCICIO	-86.257	-86.258	1	156.965	156.970	-5

Fuente: SUI y Visita 2013-2014

Teniendo en cuenta las diferencias mencionadas anteriormente, se procede a efectuar el análisis de los Estados Financieros 2013- 2014 y cuyos resultados son los siguientes:

### 2.3.1.1 Estado de Resultados y Análisis

**Tabla 7. Estado de Resultados 2013- 2014**

DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
<b>INGRESOS</b>	<b>4.851.903.595</b>	<b>100,00%</b>	<b>5.537.677.090</b>	<b>100,00%</b>	<b>685.773.495</b>	<b>14,13%</b>
VENTA DE SERVICIOS	4.828.389.782,00	99,52%	5.491.543.671,00	99,17%	663.153.889,00	13,73%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	2.082.545.947,00	42,92%	2.503.238.245,00	45,20%	420.692.298,00	20,20%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	892.655.729,00	18,40%	1.044.314.358,00	18,86%	151.658.629,00	16,99%
SERVICIO DE ASEO	1.672.645.992,00	34,47%	1.678.791.997,00	30,32%	6.146.005,00	0,37%
SERVICIOS INFORMÁTICOS	24.552.178,00	0,51%	15.029.869,00	0,27%	(9.522.309,00)	-38,78%
OTROS SERVICIOS	155.989.936,00	3,22%	251.309.479,00	4,54%	95.319.543,00	61,11%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS (DB)	-	0,00%	(1.140.277,00)	-0,02%	(1.140.277,00)	0,00%
<b>COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN</b>	<b>3.312.297.491</b>	<b>68,60%</b>	<b>3.533.112.079</b>	<b>64,34%</b>	<b>220.814.588</b>	<b>6,67%</b>
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	3.312.297.491,00	68,27%	3.533.112.079,00	63,80%	220.814.588,00	6,67%
SERVICIOS PUBLICOS	3.312.297.491,00	68,27%	3.533.112.079,00	63,80%	220.814.588,00	6,67%
Servicios Públicos	3.312.297.491,00	68,27%	3.533.112.079,00	63,80%	220.814.588,00	6,67%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>1.516.092.291</b>	<b>31,25%</b>	<b>1.958.431.592</b>	<b>35,37%</b>	<b>442.339.301</b>	<b>29,18%</b>
<b>GASTOS</b>	<b>1.625.863.886,00</b>	<b>33,51%</b>	<b>1.847.599.940,00</b>	<b>33,36%</b>	<b>221.736.054,00</b>	<b>13,64%</b>
<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>1.185.328.257,00</b>	<b>24,43%</b>	<b>1.323.041.674,00</b>	<b>23,89%</b>	<b>137.713.417,00</b>	<b>11,62%</b>
SUELDOS Y SALARIOS	744.714.819,00	15,35%	815.062.812,00	14,72%	70.347.993,00	9,45%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	113.553.071,00	2,34%	85.094.612,00	1,54%	(28.458.459,00)	-25,06%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	9.595.160,00	0,20%	270.994,00	0,00%	(9.324.166,00)	-97,18%
GENERALES	241.293.107,00	4,97%	319.041.740,00	5,76%	77.748.633,00	32,22%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	76.172.100,00	1,57%	103.571.516,00	1,87%	27.399.416,00	35,97%
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	104.465.978,00	2,15%	23.967.354,00	0,43%	(80.498.624,00)	-77,06%
PROVISIÓN PARA DEUDORES	73.447.344,00	1,51%	-	0,00%	(73.447.344,00)	-100,00%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	31.018.634,00	0,64%	23.967.354,00	0,43%	(7.051.280,00)	-22,73%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>226.298.056</b>	<b>4,66%</b>	<b>611.422.564</b>	<b>11,04%</b>	<b>385.124.508</b>	<b>170,18%</b>
OTROS INGRESOS	23.513.813,00	0,48%	46.133.419,00	0,83%	22.619.606,00	96,20%
FINANCIEROS	5.420.389,00	0,11%	7.065.194,00	0,13%	1.644.805,00	30,34%
EXTRAORDINARIOS	18.093.424,00	0,37%	39.068.225,00	0,71%	20.974.801,00	115,92%
OTROS GASTOS	336.069.651,00	6,93%	500.590.912,00	9,04%	164.521.261,00	48,95%
FINANCIEROS	10.214.535,00	0,21%	7.056.191,00	0,13%	(3.158.344,00)	-30,92%
EXTRAORDINARIOS	309.251.004,00	6,37%	493.534.721,00	8,91%	184.283.717,00	59,59%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	16.604.112,00	0,34%	-	0,00%	(16.604.112,00)	-100,00%
<b>Utilidad Antes de Impuestos</b>	<b>(86.257.782,00)</b>	<b>-1,78%</b>	<b>156.965.071,00</b>	<b>2,83%</b>	<b>243.222.853,00</b>	<b>-281,97%</b>
<b>Utilidad Neta</b>	<b>(86.257.782)</b>	<b>-1,78%</b>	<b>156.965.071</b>	<b>2,83%</b>	<b>243.222.853</b>	<b>-281,97%</b>

Fuente: SUI 2013-2014

Los Ingresos Totales del prestador presentan un incremento del 14,3% producto del incremento tanto de la venta de servicios como de los Otros Ingresos.

Por su parte, los Ingresos Operacionales registraron un incremento en términos absolutos de más de \$663 millones que corresponden porcentualmente al 13,73% originado por el aumento de los ingresos provenientes de la venta del servicio de acueducto y alcantarillado que fueron los que en mayor parte contribuyeron a esa variación generado principalmente por:

- El aumento de 326.663 metros cúbicos en el año 2014 según información entregada en la visita.
- El aumento de 1.082 suscriptores en el año 2014 según información entregada en la visita.

El Costo de Venta de Bienes y Prestación de Servicios, que representa para el año 2013 y 2014 el 68,60% y 64,34% de los Ingresos Operacionales respectivamente,

presentó un incremento del 6,67%, pero es notorio su descenso en el año 2014 de alrededor de 4 puntos frente a los ingresos.

Como consecuencia del aumento de los Ingresos Operacionales en mayor proporción que los costos y el comportamiento del Costo de Venta, la Utilidad Bruta registra para el período analizado un incremento del 29,18% que en términos absolutos representa una variación de más de \$442 millones.

Los Gastos en general, presentaron un incremento del 13,64%, sin embargo al analizar sus principales cuentas se observa que los Gastos Generales crecieron en mayor proporción que los Gastos de Administración (debido al incremento de la cuenta Impuestos, contribuciones y Tasas), pero realmente es importante mencionar el comportamiento de la cuenta Provisiones que disminuyó un 77% y que merece una explicación por parte de la empresa ya que su variación fue de más de \$80 millones en comparación con el año 2013 generado por la disminución en la provisión de la cuenta deudores mientras que el total de la cartera incremento un 40%.

Debido a que los Costos y Gastos crecieron en menor porcentaje respecto de los ingresos la utilidad operacional registró un aumento del 170,18% que en términos absolutos corresponde a más de \$385 millones.

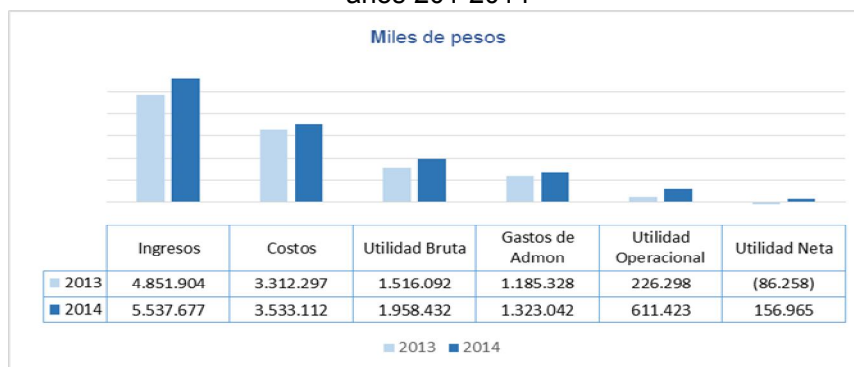
Los Otros Ingresos para esta empresa no representan mayor incidencia pues corresponde al 0,48% y 0,83% de los Ingresos del prestador a pesar de haberse casi duplicado su variación con respecto al año 2013.

Por el contrario, los Otros Gastos representan para el prestador un gran impacto con relación a sus ingresos ya que por un lado tienen una participación del 6,93% y 9,04% respectivamente y por el otro lado registraron un incremento de más del 48% durante el período analizado correspondiendo en mayor proporción a los Gastos Extraordinarios que merecen una explicación por parte del prestador ya que en las notas a los estados financieros no se encuentra revelación alguna que dé cuenta de esta situación.

La Utilidad Neta del ejercicio del año 2014 fue de más de \$156 millones con una variación en términos absolutos de más de \$243 millones durante el período analizado destacándose el hecho de la recuperación financiera ya que venía de obtener pérdida de más de \$86 millones en 2013 y sus cuatro (4) años anteriores; sin embargo, se precisa resaltar el hecho del impacto negativo de los otros gastos sobre la Utilidad final del ejercicio reconociendo que éstos corresponden a actividades que no son propiamente del objeto social de la empresa y que requieren por parte de la empresa una estrategia para su disminución a fin de obtener mayor rentabilidad.

En el siguiente gráfico a manera de síntesis se puede observar el comportamiento de las principales cuentas del Estado de Pérdidas y Ganancias para 2013-2014:

**Gráfico 1. Comportamiento principales cuentas del Estado de Pérdidas y Ganancias años 201-2014**



Fuente: Cálculos SSPD

### 2.3.1.2 Balance general

**Tabla 8. Balance General 2013 -2014**

DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
EFFECTIVO	812.666.551	3,19%	541.679.135	2,12%	(270.987.416)	-33,35%
CAJA	44.845.559	0,18%	45.785.590	0,18%	940.031	2,10%
BANCOS Y CORPORACIONES	767.820.992	3,02%	495.893.545	1,94%	(271.927.447)	-35,42%
INVERSIONES	56.866.803	0,22%	98.762.535	0,39%	41.895.732	73,67%
DEUDORES	1.324.637.162	5,20%	1.859.691.845	7,27%	535.054.683	40,39%
PRESTACION DE SERVICIOS	44.730.316	0,18%	54.893.724	0,21%	10.163.408	22,72%
SERVICIOS PUBLICOS	934.054.840	3,67%	1.154.475.470	4,51%	220.420.630	23,60%
ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	58.422.650	0,23%	132.142.400	0,52%	73.719.750	126,18%
OTROS DEUDORES	24.011.691	0,09%	129.049.617	0,50%	105.037.926	437,44%
DEUDAS DE DIFICIL COBRO	554.523.363	2,18%	749.160.701	2,93%	194.637.338	35,10%
PROVISION PARA DEUDORES (CR)	(291.105.698)	-1,14%	(360.030.067)	-1,41%	(68.924.369)	23,68%
INVENTARIOS	45.783.236	0,18%	13.238.986	0,05%	(32.544.250)	-71,08%
OTROS ACTIVOS	17.971.096.302	70,59%	17.972.469.403	70,28%	1.373.101	0,01%
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	3.644.017	0,01%	3.721.164	0,01%	77.147	2,12%
CARGOS DIFERIDOS	59.897.464	0,24%	59.089.826	0,23%	(807.638)	-1,35%
OBRAS Y MEJORAS EN PROPIEDAD AJENA	-	0,00%	14.518.021	0,06%	14.518.021	0,00%
INTANGIBLES	53.389.999	0,21%	53.389.999	0,21%	-	0,00%
AMORTIZACION ACUMULADA DE INTANGIBLES (CR)	(10.232.661)	-0,04%	(22.647.090)	-0,09%	(12.414.429)	121,32%
VALORIZACIONES	17.864.397.483	70,17%	17.864.397.483	69,86%	-	0,00%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>20.211.050.054</b>	<b>79,39%</b>	<b>20.485.841.904</b>	<b>80,11%</b>	<b>274.791.850</b>	<b>1,36%</b>
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	5.246.099.207	20,61%	5.086.345.271	19,89%	(159.753.936)	-3,05%
TERRENOS	433.056.740	1,70%	433.056.740	1,69%	-	0,00%
EDIFICACIONES	337.259.509	1,32%	453.008.770	1,77%	115.749.261	34,32%
PLANTAS, DUCTOS Y TUNELES	7.961.578.943	31,27%	7.961.578.943	31,13%	-	0,00%
REDES, LINEAS Y CABLES	3.181.872.269	12,50%	3.400.211.950	13,30%	218.339.681	6,86%
MAQUINARIA Y EQUIPO	253.721.981	1,00%	247.511.282	0,97%	(6.210.699)	-2,45%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	109.885.152	0,43%	116.153.045	0,45%	6.267.893	5,70%
EQUIPOS DE COMUNICACION Y COMPUTACION	84.339.936	0,33%	90.448.935	0,35%	6.108.999	7,24%
EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCION Y ELEVACION	345.678.569	1,36%	601.678.569	2,35%	256.000.000	74,06%
DEPRECIACION ACUMULADA (CR)	(7.461.393.892)	-29,31%	(8.217.302.963)	-32,13%	(756.009.071)	10,13%
<b>Total Activos</b>	<b>25.457.149.261</b>	<b>100,00%</b>	<b>25.572.187.175</b>	<b>100,00%</b>	<b>115.037.914</b>	<b>0,45%</b>
CUENTAS POR PAGAR	1.084.285.403	4,26%	1.031.290.411	4,03%	(52.994.992)	-4,89%
ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	166.613.767	0,65%	125.216.905	0,49%	(41.396.862)	-24,85%
ACREEDORES	75.172.710	0,30%	53.553.716	0,21%	(21.618.994)	-28,76%
RETENCION EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	5.491.000	0,02%	20.802.000	0,08%	15.311.000	278,84%
RETENCION DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO POR PAGAR - I	598.882	0,00%	1.939.767	0,01%	1.340.885	223,90%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	149.029.617	0,59%	184.133.142	0,72%	35.103.525	23,55%
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - IVA	4.254.693	0,02%	7.816.595	0,03%	3.561.902	83,72%
AVANCES Y ANTICIPOS RECIBIDOS	683.124.734	2,68%	604.924.835	2,37%	(78.199.899)	-11,45%
CREDITOS JUDICIALES	-	0,00%	32.903.451	0,13%	32.903.451	0,00%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	352.516.249	1,38%	375.639.031	1,47%	23.122.782	6,56%
SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	352.516.249	1,38%	375.639.031	1,47%	23.122.782	6,56%
OTROS PASIVOS	25.581.318	0,10%	13.526.356	0,05%	(12.054.962)	-47,12%
RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	25.581.318	0,10%	13.526.356	0,05%	(12.054.962)	-47,12%
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>1.462.382.970</b>	<b>5,74%</b>	<b>1.420.455.798</b>	<b>5,55%</b>	<b>(41.927.172)</b>	<b>-2,87%</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>1.462.382.970</b>	<b>5,74%</b>	<b>1.420.455.798</b>	<b>5,55%</b>	<b>(41.927.172)</b>	<b>-2,87%</b>
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	23.994.766.291	94,26%	24.151.731.377	94,45%	156.965.086	0,65%
CAPITAL FISCAL	7.466.395.830	29,33%	7.470.415.854	29,21%	4.020.024	0,05%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	(1.253.789.242)	-4,93%	(1.340.047.032)	-5,24%	(86.257.790)	6,88%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	(86.257.782)	-0,34%	156.965.071	0,61%	243.222.853	-281,97%
SUPERAVIT POR VALORIZACION	17.864.397.485	70,17%	17.864.397.484	69,86%	(1)	0,00%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL INCORPORADO	4.020.000	0,02%	-	0,00%	(4.020.000)	-100,00%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>23.994.766.291</b>	<b>94,26%</b>	<b>24.151.731.377</b>	<b>94,45%</b>	<b>156.965.086</b>	<b>0,65%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>25.457.149.261</b>	<b>100,00%</b>	<b>25.572.187.175</b>	<b>100,00%</b>	<b>115.037.914</b>	<b>0,45%</b>

Fuente: SU1



Dentro de la estructura del Activo Total, el Activo Corriente registra para los años 2013-2014 una participación del 79,39% y 80,11%, mientras que el Activo No-Corriente lo hacen con el 20,61% y 19,89% respectivamente.

El Activo Corriente presentó un leve crecimiento del 1,36% que en términos absolutos equivale a más de \$274 millones destacándose las cuentas de Otros Deudores con una variación del 437,44% y la cuenta Anticipos de Impuestos que registró una variación de más del 126%

Es importante resaltar que del activo corriente el 70,59%, está representado por la cuenta Otros Activos, seguido de la cuenta Deudores que corresponde a deudores de servicios.

Según el Informe del Revisor Fiscal a diciembre de 2014, la situación de la cartera y su provisión se describe en la siguiente tabla:

**Imagen 2. Situación cartera y provisión a diciembre de 2014**

<b>AQUAMANA E.S.P.</b>						
<b>PROVISION CARTERA DICIEMBRE 2014</b>						
<b>PERIODO FACTURADO NOVIEMBRE 2014</b>						
			General		Individual	
Periodo Actual	381.394.318,00					
30 días	63.741.463,00					
60 días	8.282.245,00					
90 días	29.389.356,00					
180 días	7.603.933,00		5%	380.196,65		
270 días	8.059.730,00			0,00		
360 días	3.885.702,00	11.945.432,00	10%	388.570,20		
2 años	29.963.335,00			0,00		
3 años	271.445.417,00			0,00		
4 años	40.430.747,00			0,00		
5 años y mas	749.160.701,00	1.091.000.200,00	15%	112.374.105,15	33%	360.030.066,00
<b>Total</b>	<b>1.593.356.947,00</b>			<b>113.142.872,00</b>		<b>360.030.066,00</b>
Deudas de Difícil Recaudo	749.160.701,00					
	<b>844.196.246,00</b>					
Acuerdos de Pago al Día	<b>268.351.373,00</b>					
	<b>1.112.547.619,00</b>					
<b>Vr Cartera</b>	<b>1.593.356.947,00</b>					
Acuerdos de Pago	<b>268.351.373,00</b>					
Deuda Aseo Neira Contable	<b>15.095.017,00</b>					
	<b>1.876.803.337,00</b>					

Fuente: AQUAMANÁ E.S.P.

Comparada la cifra que menciona el revisor fiscal del valor de la cartera a diciembre de 2014 frente a la cifra que reporta la empresa al SUI se refleja una diferencia de \$17.111.492 que requiere una explicación por parte de la empresa, más cuando el valor de la provisión si coincide en este análisis efectuado.

Los Activos No Corrientes presentaron una disminución en términos absolutos de más de \$159 millones correspondientes a una variación del -3,05% generado por las cuentas depreciación acumulada y maquinaria y equipo.

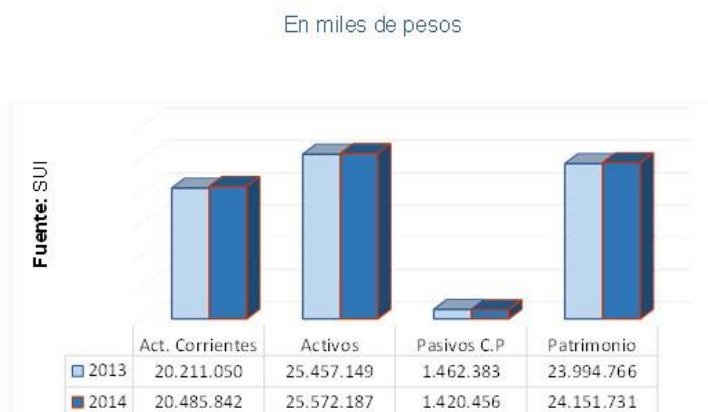
El endeudamiento de la empresa está dado en el corto plazo con un poco más del 5% sobre el Total Pasivo y Patrimonio en los dos años analizados destacándose una

disminución en gran parte de sus cuentas salvo retención en la fuente e industria y comercio e IVA, y obligaciones laborales.

El Patrimonio observa un leve incremento del 0,65% generado en el resultado del ejercicio por más de \$156 millones.

En el siguiente gráfico a manera de síntesis se puede observar el comportamiento o variaciones de las principales cuentas del Balance General 2013-2014:

**Gráfico 2.** Comportamiento principales cuentas del Balance General años 201-2014



### 2.3.1.3 Indicadores y Análisis

**Tabla 9.** Indicadores Financieros 2013-2013

<b>De Rentabilidad</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Margen Operacional de Utilidad	4,69%	11,13%
Rendimiento del Activo	0,89%	2,39%
Rendimiento del Patrimonio	0,94%	2,53%
<b>De Liquidez</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Razón Corriente	13,82	14,42
Capital de Trabajo	18.748.667.084	19.065.386.106
Prueba Ácida	12,91	13,11
Solidez	17,41	18,00
<b>De Actividad</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Numero de Días de la Cartera	69,64	75,68
Rotación de Cartera	5,17	4,76
<b>EBITDA</b>	<b>406.936.134</b>	<b>738.961.434</b>
Rentabilidad EBITDA	8,39%	13,34%
Coficiente Operacional	95,31%	88,87%

Fuente: SUJ

- **Rentabilidad:** la empresa para el año 2014 mejoró sus indicadores de rentabilidad con relación al Margen Operacional y Neto debido al incremento de la Utilidad Operacional y Neta como al aumento de los Ingresos Operacionales que para el año 2014 fueron mayores.

Con relación al Rendimiento del Activo y del Patrimonio si bien es cierto, que tanto la Utilidad de Operación como el Activo Total y Patrimonio del prestador aumentaron para el año 2014, el comportamiento del índice obedece al resultado del ejercicio al obtener utilidad neta después de 5 años de pérdida continúa.

La rentabilidad del prestador mejoró entre otros aspectos por el incremento en sus ingresos operacionales producto de la venta de servicios y por menor aumento de los Gastos Administrativos y en especial por la disminución de la cuenta Provisiones.

- **La liquidez** del prestador registró un leve crecimiento en sus indicadores entre otros aspectos por la variación del saldo de la cuenta Deudores y por la disminución de sus cuentas por pagar y acreedores, pero debe efectuarse una revisión y mantener una alarma respecto a este indicador por cuanto depende en gran medida del comportamiento de la cartera y su rotación.
- **El endeudamiento** del prestador tuvo un leve descenso en el año 2014 pero lo más notorio es su poco endeudamiento que apenas alcanza el 5% del pasivo el cual es a corto plazo.
- **La cartera** del prestador para el año 2014 aumentó de 69 a 75 días reflejándose esto en la disminución de la rotación generado no solamente por el aumento de las deudas de los suscriptores sino también de la cuenta Otros Deudores en donde el crecimiento fue mayor en términos porcentuales pero en valores absolutos el incremento real se dio por el aumento de la cartera producto de la venta de servicios de acueducto y alcantarillado en especial.

Ahora bien, al comparar el indicador de rotación de cartera generado como producto de la información registrada en SUI, el cual arroja 75 días para el año 2014 con la información plasmada por el revisor fiscal en el informe del año 2014, se observa que más del 61% de la cartera se encuentra mayor a 90 días y de ésta el 40% se encuentra como deuda de difícil cobro con una antigüedad mayor a 5 años poniendo en riesgo de liquidez al prestador si no se adopta estrategias comerciales eficaces de manera inmediata.

También se trata de efectuar una comparación entre las cifras reportadas por el prestador como cuentas por cobrar a diciembre 31 de 2014, frente a las cifras entregadas por la Jefe financiera sobre la cartera de 2013 y 2014 pero no fue posible porque al parecer se presenta un error de cifras entre recaudo y cartera, pero también es importante resaltar que la empresa no ha reportado al SUI esta información.

**Imagen 3. Cartera año 2013**

2013			
EDAD	VR FACTURADO	VR RECAUDO	VR CARTERA
180 DIAS	\$ 123.075.704	\$ 96.008.773	\$ 27.066.931
270 DIAS	\$ 11.269.272	\$ -	\$ 11.269.272
360 DIAS	\$ 3.308.677	\$ 81.795	\$ 3.226.882
2 AÑOS	\$ 125.538.281	\$ 318.989	\$ 125.219.292
3 AÑOS	\$ 41.772.257	\$ 667.234	\$ 41.105.023
4 AÑOS	\$ 157.665.331	\$ 114.624	\$ 157.550.707
5 AÑOS	\$ 490.239.584	\$ -	\$ 490.239.584
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 952.869.106</b>	<b>\$ 97.191.415</b>	<b>\$ 855.677.691</b>

Fuente: AQUAMANÁ E.S.P., Visita mayo 2015

**Imagen 4. Cartera año 2014 visita**

2014			
2014	VR FACTURADO	CARTERA	VR RECAUDADO
180 DIAS	\$ 166.439.594	\$ 107.725.470	\$ 58.714.124
270 DIAS	\$ 9.379.769	\$ 556.048	\$ 8.823.721
360 DIAS	\$ 5.208.072	\$ 340.868	\$ 4.867.204
2 AÑOS	\$ 31.256.114	\$ 87.838	\$ 31.168.276
3 AÑOS	\$ 295.956.979	\$ -	\$ 295.956.979
4 AÑOS	\$ 30.357.003	\$ 67.924	\$ 30.289.079
5 AÑOS	\$ 763.767.406	\$ 1.444.074	\$ 762.323.332
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.302.364.937</b>	<b>\$ 110.222.222</b>	<b>\$ 1.192.142.715</b>

Fuente: AQUAMANÁ E.S.P., Visita mayo 2015

- **EL EBITDA** del prestador le da una viabilidad en el desarrollo de sus operaciones, siendo más eficiente el prestador en el año 2014 y su coeficiente operacional le muestra una utilidad operacional de más del 10% del total de los ingresos, indicando que el prestador empleó estrategias financieras que le permitieron obtener mayor rentabilidad.

#### 2.3.1.4 Eficiencia Laboral

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

**Tabla 10. Eficiencia Laboral**

AÑO	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	Total anual consumos facturados	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)	Total anual consumos facturados	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)
	(m3)			(m3)		
2013	1.771.239	839.928.097	474	1.658.971	502.457.776	303

Fuente: SUI

De los resultados obtenidos se observa que para los servicios de acueducto y alcantarillado para el año 2013 fueron \$474 y \$303 respectivamente. No se puede efectuar ninguna comparación con el año 2014 por cuanto el prestador no ha reportado la información de consumos facturados y tampoco proporcionó esa información en la visita. Se le solicita a la empresa para que de forma inmediata efectúe el correspondiente reporte al SUI.

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

#### 3.1 Servicio de Acueducto

A continuación se evidencian los indicadores de gestión técnica, los cuales serán desarrollados más adelante.

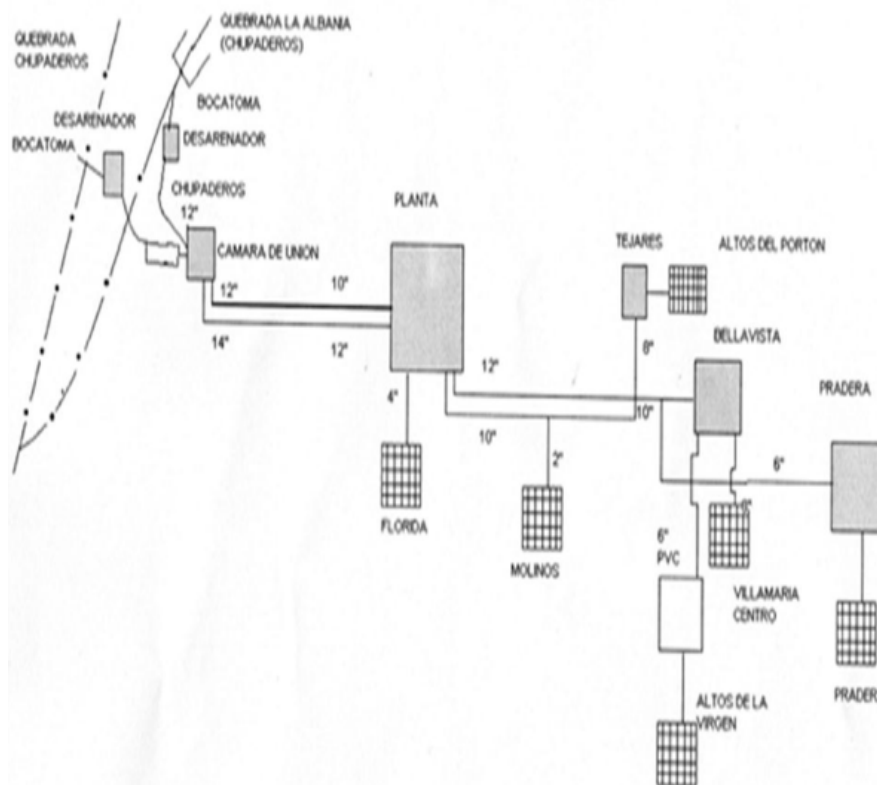
**Tabla 11.** Indicadores de gestión

Cobertura Acueducto (%) (1)	Continuidad 2115 (Horas/día) (2014) (2)	Continuidad 315 (%) (2014) (3)	IANC (Promedio 2014) (%) (4)	IRCA (%) 2014 (5)	Micro medición (%) (2014) (6)
88	23.8	ND	31.70	1.33	93.05

Fuente: (1) Dato visita mayo 2015. (2) y (3) Visita prestador mayo de 2015. (3) Datos AQUAMANÁ E.S.P., visita mayo 2015. (4) Dato visita mayo 2015. (5) Enlace SUI-SIVICAP Datos 2014. (6) Último reporte SUI noviembre 2014.

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

**Ilustración 2.** Esquema del sistema de abastecimiento



Fuente: AQUAMANÁ E.S.P., visita 21 y 22 de mayo de 2015

### 3.1.1 Fuentes de Abastecimiento

En relación con las fuentes de agua que se emplean para el abastecimiento del acueducto del municipio de Villamaría, se evidenció que en el SUI se encuentra información reportada por el prestador para el año 2012. A continuación se describe la siguiente información:

**Tabla 12.** Fuentes de abastecimiento

Variables	Información SUI - 2012	Visita
Nombre de la fuente	Romeral	Chupaderos Chupaderitos
Tipo de fuente superficial natural	Quebrada	Quebradas
Tiene concesión de aguas	Si	Si
Entidad que expidió la concesión	CORPOCALDAS	CORPOCALDAS
Fecha inicial de la autorización	12/02/2008	13/02/2008
Fecha final de la autorización	13/02/2018	ND
Caudal adjudicado (L/S)	30.9	309.074
Caudal mínimo diario en época seca (L/S)	0.06	ND
Caudal máximo diario en época de lluvia (L/S)	0.08	ND
Caracterización de agua cruda	No	No
Caudal medio diario en la fuente (L/S)	0.07	ND
Agua captada (M3)	1766166	ND
Fecha de cargue	23/07/2013	-

Fuente: Consulta SUI y visita 21 y 22 de mayo de 2015

De conformidad con lo evidenciado en la visita adelantada por la SSPD durante los días 21 y 22 de mayo de 2015 y comparando la información reportada por el prestador al SUI, se evidencia que:

- El prestador no presenta información reportada al SUI de las quebradas Chupaderos y Chupaderitos, de las cuales actualmente se capta agua para tratamiento y distribución en el sistema de acueducto.
- Solamente se evidenció en visita la concesión de agua de la quebrada Chupaderos, mediante resolución No. 035 del 13 de febrero de 2008.
- Presuntamente el prestador no cuenta con concesión de agua de la quebrada Chupaderitos que le permita captar agua.
- En visita el prestador no suministró información de captación de agua, ni su respectiva concesión de la fuente Romeral.

Esta Superintendencia realiza un llamado de atención al prestador debido a que no ha realizado el reporte de la información completa al SUI. Así mismo el SUI no refleja la realidad de la operación de las dos fuentes de abastecimiento que actualmente tiene la empresa.

### 3.1.2 Captación

Con respecto a la estructura de captación de agua de las fuentes de abastecimiento, se evidenció que en el SUI la última información reportada por el prestador es del año 2009. A continuación se compara la información reportada con la suministrada en la visita del mes de mayo de 2015:

**Tabla 13. Estructuras de Captación**

Variables	Información SUI - 2009	Visita
<b>Nombre</b>	Romeral	Chupaderos Chupaderitos o Albania
<b>Tipo</b>	Superficial Fondo	Bocatoma superficial lateral y lateral de fondo.
<b>Fuente de Captación</b>	Quebrada Romeral	Quebradas Chupaderos y Chupaderitos
<b>Periodo reportado fecha final</b>	1/01/2009	-

Fuente: Consulta SUI y visita 21 al 22 de mayo de 2015

De acuerdo con lo evidenciado en la visita adelantada el sistema de acueducto del Municipio, se cuenta con 2 estructuras de captación de tipo lateral y de fondo que operan por gravedad con una antigüedad de 19 años.

En la información reportada al SUI no se evidencia registros de las estructuras de captación de las quebradas Chupaderos y Chupaderitos o Albania. Comparada la información suministrada en visita con la reportada al SUI, la misma presenta inconsistencias y no refleja la realidad de operación de las estructuras de captación.

En las dos captaciones de acuerdo con lo informado por el prestador en visita, no se cuenta con instrumentos de macro medición para reportar el caudal captado en dichas estructuras para tratamiento.

### 3.1.3 Aducción

En cuanto a la información de la estructura de aducción de agua cruda, la última información reportada por el prestador al SUI relacionada con el registro de dicho componente es del año 2009. A continuación se describe lo reportado en el SUI:

**Tabla 14. Aducción de agua**

Variable	SUI - 2009
<b>Nombre aducción</b>	Romeral
<b>Tipo aducción</b>	Tubería por Gravedad
<b>Longitud Km</b>	5
<b>Material</b>	Cloruro de Polivinilo (PVC)
<b>Diámetro</b>	De 6" a 8"
<b>Caudal diseño (l/s)</b>	25
<b>Fecha instalación</b>	30/08/1993
<b>Fecha de inicio de operaciones</b>	30/08/1994

Fuente: Consulta SUI

De acuerdo con los documentos suministrados por el prestador en la visita adelantada durante los días 21 al 22 de mayo de 2015 y comparando la información reportada por el prestador al SUI, se evidencia que:

- La información reportada en el SUI no es coincidente con la información suministrada en visita, ya que se cuenta en la actualidad con 2 líneas de aducción que salen de las captaciones de las quebradas Chupaderos y Chupaderitos, con un diámetro de 12", una edad aproximada de 17 años de construcción en PVC y AC y con una longitud cada una de 2.946 mt y 1.116 mt respectivamente.
- En el SUI no se cuenta con la información de las actuales condiciones de operación de las estructuras de aducción.

### 3.1.4 Sistema de Potabilización

El prestador actualmente se encuentra operando el sistema de tratamiento de agua potable ubicado en la vereda la Florida del municipio de Villamaría.

La última información reportada por el prestador al SUI del sistema de potabilización es del año 2013, el cual presenta las siguientes características:

**Tabla 15.** Sistema de potabilización año 2013

<b>Variables</b>	<b>Datos SUI</b>
<b>Año</b>	2013
<b>Número PTAP</b>	2841
<b>Nombre sistema potabilización</b>	Planta de Tratamiento la Florida
<b>Estado</b>	Activo
<b>Procesos</b>	Mezcla Rápida, Floculación, Filtración, Sedimentación, Desinfección
<b>Fecha construcción</b>	09/04/1986
<b>Fecha inicio operación</b>	14/08/1986
<b>Procesos</b>	Si
<b>Caudal diseño</b>	180

Fuente: Consulta SUI

En la visita adelantada a la Planta de Tratamiento de Agua Potable se identificaron los siguientes procesos Cámara de llegada, Mezcla rápida (Canaleta Parshall), Coagulación, floculación, sedimentación, filtración y desinfección.

El sistema de tratamiento presenta las siguientes condiciones técnicas y de diseño:

- Caudal de diseño de la PTAP: 180 lt/seg.
- Caudal de operación: 170 lt/seg.
- Tipo de coagulante utilizado: Sulfato de aluminio granulado tipo B
- Estabilización de pH: Cal apagada
- Desinfección: cloro gaseoso

Adicionalmente se pudo evidenciar entre otros aspectos los siguientes:

- En el sistema de tratamiento no se cuenta con tanque de almacenamiento de agua tratada, que permita tener el tiempo prudencial del contacto del cloro para el proceso de desinfección.
- En el libro de registro o de control que se lleva en la planta de tratamiento de agua potable, no se evidenció referenciada información del agua suministrada a las redes de conducción, ni los resultados de los análisis físico, químicos y microbiológicos adicionales definidos en el mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento.
- En la planta de tratamiento se ubica un área de laboratorio de proceso el cual no se encuentra acreditado ni participa en el PICCAP.



### 3.1.5 Almacenamiento

En el área urbana del municipio de Villamaría el prestador AQUAMANÁ E.S.P., cuenta con 4 tanques de compensación o distribución del agua que llega por las redes de conducción desde el sistema de tratamiento de agua potable, los cuales presentan las siguientes características:

**Tabla 16.** Tanques de compensación o distribución

TANQUE	VOLUMEN (M3)	SISTEMA CONSTRUCTIVO	ESTADO
Bellavista	550	Concreto Reforzado	Enterrado
Alto de la Virgen	1.200	Concreto Reforzado	Semienterrado
Pradera	400	Concreto Reforzado	Semienterrado
Tejares	350	Concreto Reforzado	Superficial

Fuente: AQUAMANÁ E.S.P., Visita 21 y 22 de mayo de 2015.

### 3.1.6 Conducción de Agua

A partir de la última información reportada por el prestador al SUI del año 2012, la línea de conducción presenta las siguientes características:

**Tabla 17.** Línea de conducción

Variables	Información SUI 2012
Número Conducción	3021 3022
Nombre	Bella Vista Tejares
Caudal de diseño (l/s)	180 las dos
Longitud km	3.2 las dos
Material	Cloruro de Polivinilo (PVC)
Diámetro	De 10" a 12"
Macro medición	Si
Estado	Activo

Fuente: Consulta SUI

Según lo informado por el prestador en visita la red de conducción de la Planta de Tratamiento de Agua Potable hasta la red de distribución del municipio de Villamaría viene desde 12" hasta 6" en AC.

Analizada la información suministrada en visita y lo reportado por el prestador al SUI, no coinciden los datos de los diámetros de las dos tuberías y el material. Es importante que el prestador verifique la información reportada y realice las aclaraciones respectivas.

### 3.1.7 Macro medición

El prestador cuenta con los siguientes instrumentos de macro medición, de acuerdo con la información suministrada en la visita adelantada en el mes de mayo de 2015:

**Tabla 18.** Macro medición

Línea de conducción	Macro medidor
4" y 6"	2
10" y 12"	2

Fuente: AQUAMANÁ E.S.P., Visita 21 y 22 de mayo de 2015.

Corroborada la información suministrada con la que debe reportar el prestador al SUI se evidencia información del año 2008 la cual no es congruente con la información suministrada en visita, dado que según lo reportado solo se cuentan con dos instrumentos de macro medición ubicados solo en dos líneas de conducción, que se encuentran en funcionamiento.


### 3.1.8 Redes de Distribución

La red de distribución cuenta con 5 sectores de servicio, los cuales para su abastecimiento dependen de los tanques Bellavista, Alto de la Virgen, Pradera y Tejares, los cuales cada uno cuenta con su respectivo instrumento de macro medición, la red de distribución funciona en su totalidad por gravedad.

Uno de los cinco sectores “Florida” depende directamente de las redes de la PTAP.

Analizada la información reportada por el prestador al SUI del año 2014, concuerda la información de los cinco sectores, sin embargo no es congruente la información de los instrumentos de macro medición dado que en el reporte solo se mencionan 2 y no 4 como fueron informados en la visita adelantada en el mes de mayo de 2015, tal y como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 5. Distribución de agua potable



The screenshot shows the SUI web interface with the following filters: Año: 2014, Empresa: AQUAMANA E.S.P., Departamento: CALDAS, Municipio: VILLAMARIA. The table below is the data returned by the query.

Empresa	Departamento	Municipio	Modo de distribución	Volumen de agua distribuida por bombeo (m <sup>3</sup> /año)	Volumen de agua distribuida por gravedad (m <sup>3</sup> /año)	Volumen de agua tratada en bloque suministrada por otra entidad (m <sup>3</sup> /año)	Entidad que suministra el agua en bloque	Volumen de agua distribuida en pilas públicas (m <sup>3</sup> /año)	Volumen de agua distribuida en carrofanques (m <sup>3</sup> /año)	Volumen de agua distribuida en red (m <sup>3</sup> /año)	Volumen total de agua producida (m <sup>3</sup> /año)	Cuenta con catastro de redes	Fecha última actualización catastro de redes	Cantidad de daños por kilometro de red de distribución	Cuenta con macromedición de caudales	Sectores de servicio: número de sectores de servicio en la red	Sectores de servicio con macromedición
AQUAMANA E.S.P.	CALDAS	VILLAMARIA	No Aplica	0	1,960,993	No Aplica	No Aplica	1,000	0	1,960,993	No Aplica	Si	31/12/2012	1	Si	5	2

Fuente: Consulta SUI

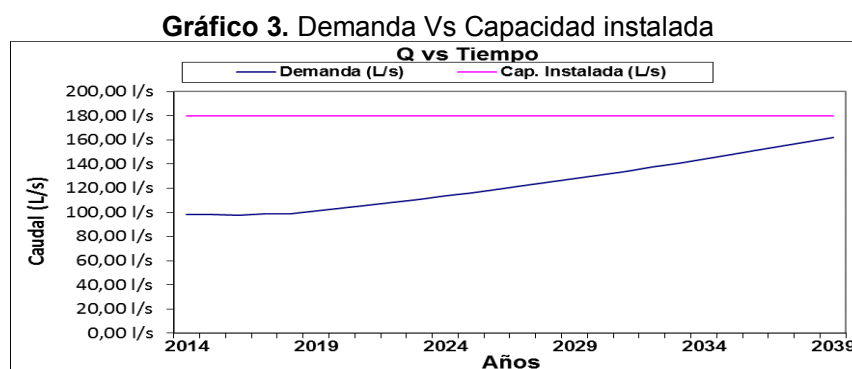
Con respecto al catastro de redes de acueducto en la visita adelantada en el mes de mayo de 2015, el jefe de servicios públicos de la empresa informó que “( ) *solamente se cuenta con un catastro de redes de la zona alto de la virgen (Tanque) que cubre el 50% del Villamaría del año 2014, para las redes restantes del municipio no se cuenta con información de catastro de redes ( )*”.

Analizada la información que el prestador reportó al SUI para el año 2014, evidenciada en la imagen 5, no es congruente con lo suministrado en visita en cuanto a la actualización del catastro de redes.

### 3.1.9 Demanda y Capacidad Instalada del Sistema de Acueducto

La estimación de la demanda de agua potable para el municipio de Villamaría se realizó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento calculada con base en los censos realizados por el DANE para los años 2005 al 2015, la cual se estimó en 2.40% y la población cabecera proyectada por DANE para el año 2015 equivalente a 46.479 habitantes.

Al realizar la comparación de la demanda estimada frente a la capacidad instalada total del sistema de tratamiento de agua potable (180 lt/seg), y con un índice de pérdidas – IANC del 31.70% promedio para el año 2014 con una tendencia a su reducción en 4 años al 25%, se puede establecer que la infraestructura actual cubre las necesidades de consumo de la población hasta el año 2039, sin embargo el prestador debe prestar atención a la reducción de las pérdidas para que el sistema actual cubra por un periodo más largo las necesidades de consumo, como se presenta en el siguiente gráfico:



Fuente: Cálculos SSPD

### 3.1.10 Resumen de las condiciones técnicas actuales del servicio de acueducto.

De acuerdo con los valores suministrados por el prestador en la visita y lo reportado al SUI, a continuación se realiza el cálculo de las condiciones actuales del servicio de acueducto en el municipio de Villamaría, con base en la población total del municipio para 2015.

**Tabla 19.** Cálculo condiciones actuales de la prestación del servicio de acueducto

VARIABLES	CANTIDAD	UNIDAD
Producción diaria	16.841	m <sup>3</sup> /día
Menos IANC (37.01% Promedio meses de enero a marzo de 2015)	<b>5.339</b>	m <sup>3</sup> /día
Total de agua disponible para consumo	<b>11.502</b>	m <sup>3</sup> /día
Requerimiento RAS	5.693	m <sup>3</sup> /día

Fuente: Cálculos SSPD con datos visita marzo 2014 y RAS

El sistema de tratamiento del municipio de Villamaría produce actualmente 16.841 m<sup>3</sup>/día de agua (estimada de acuerdo con los datos suministrados por la empresa en la visita de acuerdo con el caudal suministrado datos macro medidor en promedio para los meses de enero a marzo de 2015. Considerando el requerimiento de agua para el municipio de Villamaría conforme a lo establecido en el RAS, es suficiente para

abastecer diariamente a la población (24 hr/día), lo cual se debe ver reflejado en el indicador de continuidad.

### 3.1.11 Indicadores de la prestación del servicio de acueducto

A continuación se realiza un análisis de los indicadores de prestación del servicio

**Tabla 20.** Indicadores de la prestación del servicio de acueducto

INDICADOR	VARIABLE	NORMATIVIDAD QUE LO EXIGE	UNIDAD	DATO VISITA	REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI	
					SUI	ÚLTIMO REPORTE DE INFORMACIÓN AÑO 2014
Suscriptores	-	-	No.	11.751	10.568	Noviembre 2014
Cobertura de Acueducto	-	-	%	88	-	-
Continuidad	-	Resolución CRA 315 de 2005	%	ND	ND	ND
		Resolución 2115 de 2007	(H/día)	23.8	ND	
Micro medición	Usuarios con Micro medición	Ley 142 de 1994	Usuarios	10.924	9.834	Noviembre 2014
	Usuarios sin Micro medición		Usuarios	566	734	
	Cobertura de Micro medición		%	95.07	93.05	
Macro medición	No. De sectores en red	Ley 142 de 1994	No.	5	5	Año 2014
	No. De sectores con Macro medición		No.	4	2	
Índice de Agua no Contabilizada IANC	IANC	CRA 315 de 2005	%	31.70	ND	ND
Calidad de Agua	Acta de concertación puntos de muestreo	Resolución 811 de 2008	Acta	Si	Si	Año 2009
	Acta de Conformidad puntos de muestreo		Acta	No	Si	Año 2014
	IRCA Vigilancia SIVICAP - 2014	Resolución 2115 de 2007	%	1.33	-	-
	IRCA Control – SUI promedio anual 2014		%	ND	ND	No se referencia reporte de información

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

#### Suscriptores

Comparada la información suministrada por el prestador en visita para el mes de noviembre de 2014 con la información reportada al SUI para el mismo mes (último dato cargado al SUI), se presenta una diferencia de 1.183 suscriptores con lo

reportado. El prestador debe presentar las respectivas aclaraciones y subsanar sea necesario el reporte al SUI.

### Continuidad

La continuidad en el año 2014 en el municipio de Villamaría de acuerdo con las datos suministrados por el prestador en la visita del mes de mayo de 2015, fue en promedio de 23.8 horas/día, lo que significa un suministró continuo del servicio de acueducto, de acuerdo con lo establecido en la resolución 2115 de 2007.

Sin embargo, el prestador no ha reportado la información del indicador para el año 2014, con el fin de corroborar lo informado en visita, como se muestra a continuación:

**Imagen 6. Reporte continuidad SUI**

acueducto/Comercial/CONTINUIDAD POR MUNICIPIO  
 (Para formato HTML) N° Registros en pantalla todos Generar reporte en formato XLS HTML PDF CSV

AÑO: 2014  
 PERIODO: ANUAL  
 DEPARTAMENTO: CALDAS  
 MUNICIPIO: VILLAMARIA  
 EMPRESA: AQUAMANA E.S.P.

---

CONTINUIDAD POR MUNICIPIO  
 AÑO: 2014  
 PERIODO: ANUAL  
 DEPARTAMENTO: CALDAS  
 MUNICIPIO: VILLAMARIA  
 EMPRESA: AQUAMANA E.S.P.

Id Empresa	Empresa	Departamento	Municipio	Periodo	Continuidad RSL 2115 (Hora/Día) por Mes	Clasificación	Continuidad Res 315 (%)
------------	---------	--------------	-----------	---------	---	---------------	-------------------------

Fuente: Consulta SUI

De igual manera, en la consulta realizada se pudo verificar que no se referencia información cargada para los años 2011, 2012 y 2013. Solo se referencia información del mes de enero de 2015, en la cual se evidencia una continuidad de 24 h/día, tal como se muestra en la siguiente imagen:

**Imagen 7. Reporte continuidad SUI**

Ubicacion_Geografica	Prestador	Servicio	Tiempo	Mensual	
				Indice de Continuidad Resolución 315 - Municipio (%)	Indice de continuidad Resolución 2115 - Municipio (horas)
VILLAMARIA	4-AQUAMANA E.S.P.	ACUEDUCTO	2005	100.0%	24.0horas
			2006	99.7%	23.9horas
			2007	98.3%	23.8horas
			2008	99.3%	23.8horas
			2009	100.0%	24.0horas
			2010	100.0%	24.0horas
			2015	100.0%	24.0horas

Fuente: Consulta SUI O3

### Micro medición

De acuerdo con el último reporte de información del prestador al SUI del mes de noviembre de 2014, se evidencia una cobertura de micro medición por debajo de lo establecido regulatoriamente (95%). Para el mes de diciembre de 2014 el prestador no

ha reportado información, con el fin de poder calcular la cobertura de micro medición anual, como se muestra en la siguiente imagen:

**Imagen 8.** Reporte micro medición al SUI

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

Acueducto/Comercial/Micromedición

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

Generar reporte en formato: XLS HTML PDF CSV

Año: 2014  
 Período: Diciembre  
 Departamento: CALDAS  
 Municipio: VILLAMARÍA  
 Empresa: sin escogencia  
 AGUAS DE MANIZALES S.A.E.S.P.

Usted podrá visualizar reportes en tres formatos diferentes:  
 HTML: Despliega el reporte como una página Web en este espacio.  
 PDF: Despliega el reporte en formato de Adobe Acrobat Reader (Para que se despliegue en este espacio deberá tener instalado el plugin respectivo [Descarguelo aquí](#)).  
 CSV: Despliega el reporte en formato csv (Archivo plano separado por comas para utilizar con hoja de cálculo).  
 Excel: Despliega el reporte en formato XLS (Formato Excel).

Fuente: Consulta SUI

Sin embargo de acuerdo con los datos suministrados por el prestador en la visita adelantada en el mes de mayo de 2015, para el mes de diciembre de 2014 la cobertura presenta un comportamiento acorde con lo establecido regulatoriamente.

De acuerdo con lo anterior, se insta al prestador para que de manera inmediata realice el reporte de información del mes de diciembre de 2014.

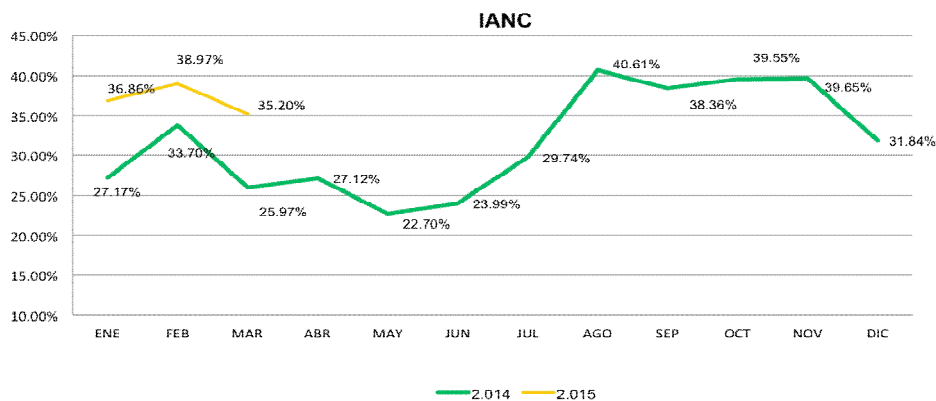
### Macro medición

De acuerdo con la información reportada al SUI del año 2014, se evidencian 5 sectores de servicio en la red, con 2 instrumentos de macro medición. Información que no es congruente con la suministrada en visita que se establecieron 4 macro medidores en los 5 sectores.

### Índice de Agua no Contabilizada

Con respecto al indicador, se analizó la información suministrada en visita con los datos de los volúmenes de agua suministrados y facturados del año 2014 y los meses de enero a marzo de 2015. El indicador presentó el siguiente comportamiento:

**Gráfico 4.** Comportamiento IANC



Fuente: Cálculos AQUAMANÁ E.S.P., años 2014 y los meses de enero a marzo de 2015

De acuerdo con el gráfico 4 se puede apreciar que en promedio para el año 2014 se presentó un IANC del 31.70% superior a lo establecido regulatoriamente (30%).

De igual manera, realizando un análisis de la información para los meses de enero, febrero y marzo de 2015 el indicador presentó en promedio un 37.01% nuevamente superior a lo establecido regulatoriamente.

Se realizó consulta en el SUI y el último reporte hecho por el prestador es del año 2013, presentando valores del indicador de 48%. No se referencia información reportada por parte del prestador para el año 2014, con el fin de corroborar los datos suministrados en visita, como se muestra en la siguiente imagen:

**Imagen 9. Reporte IANC al SUI**

Ubicacion_Geografica	Prestador	Tiempo	Periodicidad
Departamento	Prestador	Año	Anual
NO APLICA	4-AQUAMANA E.S.P.	2002	100.0%
		2003	44.0%
		2005	61.0%
		2006	43.0%
		2007	54.0%
		2008	53.0%
		2009	53.0%
		2010	49.0%
		2011	-18.0%
		2012	51.0%
		2013	48.0%

Fuente: Consulta SUI O3

### Calidad de Agua Suministrada por Red de Distribución

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

Analizada la información reportada por el prestador al SUI, solo se evidencia reporte de un acta final de recibo a conformidad de los puntos y lugares de muestreo de la calidad del agua para consumo humano firmada el 26 de octubre de 2012, para 4 puntos de muestreo, reportada en los años 2009 al 2015.

En la visita adelantada en el mes de mayo de 2015, el prestador suministró un acta de concertación de puntos y lugares de muestreo firmada entre el prestador y la Secretaría de Salud de Caldas el día 14 de abril de 2014, concertando 6 puntos de muestreo, no suministró el acta de recibo a conformidad de dichos puntos.

En el SUI no se evidencia el reporte del acta suministrada en visita, ni tampoco el acta de recibo a conformidad de dichos puntos.

El artículo 3° de la Resolución 811 de 2008, establece el número mínimo de puntos de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua que se deben ubicar en la red de distribución. Analizado dicho artículo y comparando la información del número de suscriptores y la población atendida por persona prestadora por municipio (habitante), el prestador debería contar mínimo con 8 puntos de muestreo, por lo que se evidencia un presunto incumplimiento al citado artículo.

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

Analizada la información del índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA 2014 remitida por el Instituto Nacional de Salud a través del enlace SUI – SIVICAP y mediante el radicado SSPD No. 20155290189082 del 15 de abril de 2015, se presentaron los siguientes resultados:

**Tabla 21.** Índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA 2014

IRCA MENSUAL SIVICAP 2014												MESES	NÚMERO DE MUESTRAS TOTALES ANUALES
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
	0,00	0,71	0,00	0,82	6,45	3,61	0,00	3,01	0,00	0,35	0,00	11	48

Fuente: Enlace SUI - SIVICAP 2014

De acuerdo con los resultados expuestos anteriormente se evidencia que presuntamente en el mes de junio del año 2014 se suministró agua con nivel de riesgo Bajo – “Agua no apta para el consumo humano”.

- **Control de la Calidad del Agua Ejercido por la Empresa en la Red de Distribución**

Realizada consulta en el SUI, el prestador no ha reportado la información de los resultados de control de la calidad del agua potable que debe realizar en los puntos de muestreo para la vigencia 2014. Por lo tanto, no es posible verificar el comportamiento que tuvo el indicador de calidad del agua desde el control que debe ejercer el prestador en la red de distribución.

En la visita adelantada en el mes de mayo de 2015, el prestador suministró copia de 23 resultados de muestras de control de la calidad del agua tomadas para lo corrido de 2015, en las cuales se evidenciaron presuntos incumplimientos en 5 muestras que presentaron parámetros de color aparente, turbiedad, mesófilos, hierro, coliformes totales y E.coli, por fuera de los valores máximos establecidos regulatoriamente (encontrando un presunto incumplimiento).

En la información entregada por la empresa en visita no fue suministrada información de los resultados de control para la vigencia 2014.

Al respecto, es preciso indicar las frecuencias de muestreo que debe realizar el prestador en los puntos concertados de la red de distribución de acuerdo con los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, así:

( )

**ARTÍCULO 21.- FRECUENCIAS Y NÚMERO DE MUESTRAS DE CONTROL DE LA CALIDAD FÍSICA Y QUÍMICA DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO QUE DEBE EJERCER LA PERSONA PRESTADORA.** El control de los análisis físicos y químicos debe realizarse en la red de distribución por parte de las personas prestadoras. Se sujetará como mínimo a las siguientes frecuencias y número de muestras de acuerdo con la población atendida, el mapa de riesgo y lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción.



**Cuadro No. 11** Frecuencias y número de muestras de control de la calidad física y química del agua para consumo humano que debe ejercer la persona prestadora en la red de distribución.

<b>Población atendida por persona por municipio (habitantes)</b>	<b>Características</b>	<b>Frecuencia Mínima</b>	<b>Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia</b>
20.000 – 100.000	Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro residual libre o residual del desinfectante usado.	Diaria	1
	Alcalinidad, Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, Residual del Coagulante Utilizado	Quincenal	1
	COT, Fluoruros	Anual	2
	Aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgos o la Autoridad Sanitaria	De acuerdo con lo exigido en el mapa de riesgo	De acuerdo con lo exigido en el mapa de riesgo

**ARTÍCULO 22o.- FRECUENCIAS Y NÚMERO DE MUESTRAS DE CONTROL DE LA CALIDAD MICROBIOLÓGICA DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO QUE DEBE EJERCER LA PERSONA PRESTADORA.** El control para los análisis microbiológicos de coliformes totales y E.coli a realizar al agua para consumo humano por las personas prestadoras en la red de distribución, se sujetará como mínimo, a las frecuencias y número de muestras de acuerdo con la población atendida, definidos en el cuadro No.12 de la presente Resolución.

**Cuadro No. 12** Frecuencias y número de muestras de control para los análisis microbiológicos de Coliformes Totales y E. Coli que deben ejercer las personas prestadoras en la red de distribución.

<b>Población atendida por persona por municipio (habitantes)</b>	<b>Frecuencia Mínima</b>	<b>Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia</b>
20.000 – 100.000	Semanal	8

( )”.

De acuerdo con los resultados suministrados, se muestra a continuación el consolidado de las muestras suministradas:

**Tabla 22.** Consolidado muestras de control

<b>ANO</b>	<b>MES</b>	<b>Fecha de la Toma</b>	<b>Punto de Muestreo</b>	<b>No. De muestras tomadas</b>
	Enero	19 de enero	Punto 1	4
		21 de enero	Punto 1	
		26 de enero	Punto 1	
		28 de enero	Punto 1	
	Febrero	2 de febrero	Hogar amigos del niño	5
		4 de febrero	Antiguo matadero punto 1	
		9 de febrero	Hogar amigos del niño	
		16 de febrero	Bellavista punto 2	
		23 de febrero	Bellavista punto 2	
		2 de marzo	Bellavista punto 2	
4 de marzo		Bellavista punto 2		

ANO	MES	Fecha de la Toma	Punto de Muestreo	No. De muestras tomadas
2015	Marzo	9 de marzo	Bellavista punto 2	5
		16 de marzo	Bellavista punto 2	
		30 de marzo	Bellavista punto 2	
	Abril	6 de abril	Alcaldía punto 6	5
		8 de abril	Alcaldía punto 6	
		15 de abril	Alcaldía punto 6	
		20 de abril	Alcaldía punto 6	
		27 de abril	Alcaldía punto 6	
	Mayo	4 de mayo	Alcaldía municipal	4
		6 de mayo	Palacio municipal	
11 de mayo		Palacio municipal		
20 de mayo		Palacio municipal		

Fuente: ACUAMANA E.S.P., Visita mayo 2015

Analizadas cada una de las muestras presuntamente el prestador no está dando cumplimiento a la frecuencia de muestreo de las características físicas y químicas de Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro residual libre, residual del desinfectante usado, residual del coagulante utilizado; y de las características microbiológicas de coliformes totales y E.coli.

De igual manera, presuntamente el prestador no está dando cumplimiento a los plazos establecidos en el artículo 34° en la toma de muestras de los parámetros de COT, residual del coagulante utilizado, nitritos, fluoruros, Giardia y Cryptosporidium, ya que de acuerdo con las muestras suministradas no se evidencian resultados de dichos parámetros.

Los resultados de control de la calidad del agua suministrados en la visita del mes de mayo de 2015, fueron analizados en el laboratorio de "Acueductos la ENEA S.A.S. E.S.P.", sin embargo, el laboratorio no se encuentra autorizado para realizar análisis físicos, químicos y microbiológicos al agua para el consumo humano en la Resolución 1615 del 2015.

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

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

Es de resaltar, que si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos de acuerdo a lo establecido en el Decreto 4716 de 2010<sup>1</sup>, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación del mismo.

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

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

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

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

### 3.2 Servicio de Alcantarillado

De acuerdo con la última información reportada por el prestador al SUI del año 2012, el tipo de sistema de drenaje de las aguas residuales generadas en el municipio corresponde al tipo combinado y en concreto reforzado. El sistema de alcantarillado opera el 100% por gravedad.

Se tiene la siguiente descripción en términos de longitud y materiales consecuente con el último reporte al SUI:

**Tabla 23.** Redes alcantarillado reporte 2012

Longitud	Material
40211	Concreto Reforzado

Fuente: Consulta SUI

De acuerdo con lo reportado y lo verificado en visita se evidencian diferencias de información ya que según lo informado por el prestador las redes del alcantarillado tienen aproximadamente 70 km.

En el SUI el prestador no ha reportado información de los vertimientos a cuerpos receptores desde el año 2009. De acuerdo con la información suministrada por el prestador en visita del mes de mayo de 2015, se cuenta con 9 puntos de vertimiento siendo la fuente principal el Río Chinchiná. Sin embargo, analizada la información del PSMV aprobado por la Corporación Autónoma Regional de Caldas – CORPOCALDAS, mediante la resolución No. 148 del 12 de marzo 2010, se evidencian las siguientes fuentes receptoras quebradas La Pradera, La Coca, Las Granjas, Molinos, Tejares, La Diana, La Floresta y El Descache. El prestador debe dar claridad con respecto a los puntos de vertimiento y reportar la información de manera inmediata.

Con relación al catastro actualizado de las redes del servicio de alcantarillado, en visita adelantada en el mes de mayo de 2015, el prestador informó que “( ) Dentro del PSMV se encuentra inmersa la información de la actualización del catastro de redes de alcantarillado del municipio ( )”. Analizada la información en el PSMV no se referencia información de las redes de alcantarillado del municipio ni la actualización del catastro de las mismas como indicó el prestador en visita. Presuntamente la

empresa no está dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 102 de la resolución 1096 de 2000.

El sistema de alcantarillado no cuenta con planta de tratamiento de aguas residuales, las aguas son vertidas sin ningún tratamiento al río Chinchiná, pese que se cuenta desde el año 2010 con PSMV aprobado por CORPOCALDAS.

En los puntos de vertimiento no se cuenta con aforos de caudales de las aguas residuales vertidas, ni caracterizaciones de los mismos. Presuntamente el prestador está incumpliendo lo establecido en el artículo 149 y 150 de la Resolución 1096 de 2000.

El prestador en visita suministró la relación de 5 operarios del sistema de alcantarillado que cuentan con certificaciones en competencias laborales del SENA. Sin embargo no fueron suministrados los respectivos certificados para verificar lo informado por el prestador.

### **3.3 Plan de Emergencia y Contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.**

El prestador cuenta con un plan de emergencia y contingencia formulado en agosto del año 2013.

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

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

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

## **4. ASPECTOS COMERCIALES**

A continuación se describe los aspectos comerciales del prestador:

### **4.1 Contrato de Condiciones Uniformes**

Durante la visita adelantada en el mes de mayo de 2015, el Secretario Jurídico de la empresa suministró en medio físico el contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para la empresa AQUAMANA E.S.P., Se solicitó el concepto de legalidad de la CRA para lo cual el prestador informó que no contaba con ese documento pero en su reemplazo entregó un oficio donde menciona: *“Ante la solicitud de la SSP, de suministrar copia del concepto de*

*legalidad del CCU, la empresa AQUAMANA E.S.P. realizó búsqueda del mismo en el archivo de la empresa, pero no se encontró ningún documento sobre el tema. Es de aclarar que la empresa AQUAMANA E.S.P. adoptó el Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, siguiendo el modelo propuesto por la Comisión de Regulación de Agua Potable CRA, en la Resolución CRA 375 de 2006, como se puede evidenciar en la página 1 del CCU”.*

Es importante mencionar que en el momento de la visita el CCU no se encontró publicado en la cartelera de la sede principal de la empresa, ni disponible para consulta y entrega a los suscriptores.

#### **4.2 Análisis de Facturas**

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

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

- a) El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio*
- b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio*
- c) Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro*
- d) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio*
- e) Período de facturación del servicio*
- f) El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y el cargo por aportes de conexión, si es pertinente.*
- g) Los cargos por concepto de reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.*
- h) Lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.*
- i) La comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres períodos inmediatamente anteriores.*
- j) Valor de los subsidios, si son del caso, o el de los factores de contribución, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.*
- k) Valor y fechas de pago oportuno.*

*En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero éstos se distinguirán, nítidamente, de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa...”.*

Conforme a lo anterior, se procedió a revisar una de las facturas que la empresa entregó en la visita para poder efectuar el cumplimiento de los requisitos y cuya imagen se registra a continuación:

Imagen 10. Modelo factura

**Datos del Usuario**  
 Nombre: FLOREZ LIBARDO  
 Dirección: C.E. 12, 17 PARTE ALTA ALTO DEL PORTON  
 Clase Usuario: RESIDENTIAL  
 Estrato: -N.D.-

**Factura de Venta de Servicios Públicos**  
 No. 407396  
 Fecha Emisión: May/21/2015  
 Fact. Desde: Mar - Mar 2015

**Detalle de Cargos Facturados**

ACUEDUCTO	MS	VIR UNIT.	VIR MES	ALCANTARILLADO	MS	VIR UNIT.	VIR MES
Carga Fija			2,272	Carga Fija			1,418
0 - 20 (Consumo Básico)	13	993	17,291	0 - 20 (Vertimiento Básico)	18	369	6,651
21 - 40 (Consumo Completo)	0	0	0	21 - 40 (Vertimiento Completo)	0	0	0
> 40 (Consumo Sumatorio)	0	0	0	> 40 (Vertimiento Sumatorio)	0	0	0
<b>TOTAL CONSUMO POR USUARIO</b>			<b>17,291</b>	<b>TOTAL VERTIMIENTO POR USUARIO</b>			<b>6,651</b>
<b>ASEO</b>			<b>223</b>	<b>OTROS CARGOS</b>			<b>0</b>
Barrido y Limpieza (TIL)			223	Deuda Anterior			0
Recolección y Transporte (TRT)			0	Valor del Subsidio			-7,770
Disposición Final (TDF)			0	Valor del Aporte Solidario			0
Tramo Excedentes (TEE)			0	Recargo por Mora			0
Manejo de Recusado			0	Descuentos y Ajustes			0
<b>TOTAL ASEO POR USUARIO</b>			<b>223</b>	Tasa Uso Acueducto			0
				Tasa Recontributiva Alcantarillado			0

**TOTAL A PAGAR: 26,014**

**CUPÓN DE PAGO (EMPRESA)**  
 Nombre del Usuario: FLOREZ LIBARDO  
 No. de Factura: 407396  
 Fecha Emisión: May/21/2015  
 Fecha máxima de pago: May/31/2015  
**TOTAL A PAGAR: 26,014**

Fuente: AQUAMANÁ, Visita mayo 2015

Del análisis de la anterior, en la factura se observa que el prestador incumple los siguientes requisitos:

- No cuenta con la dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro (dirección de correspondencia).
- No cuenta con el valor del subsidio para el servicio de acueducto.

Por lo anterior, se le solicita al usuario para que aclare y/o corrija los parámetros básicos para la expedición de facturas de servicios públicos a sus suscriptores.

4.3 Peticiones, Quejas y Reclamos

Para el año 2014, la causal de "Otros" en el servicio de alcantarillado presenta el mayor reporte de incidencia con el 100% del total de reclamaciones presentadas y para el servicio de acueducto según lo reportado en SUI no se registró ninguna causal de reclamación como lo indica la siguiente tabla:

Tabla 24. Causales de Reclamo 2014

TIPO_TRAMITE	DETALLE_CAUSAL	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Reclamaciones	Otros	0	12
Total Reclamación		0	12

Fuente: SUI 2014

Respecto al trámite de peticiones, la causal que más incidencia tuvo en el año 2014 para el servicio de Acueducto fue “Inconformidad en el consumo” con el 98,5% y para el servicio de alcantarillado la empresa no reportó al SUI ninguna causal como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 25. Causales de Peticiones año 2014**

TIPO_TRAMITE	DETALLE_CAUSAL	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Petición	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1	0
	Condiciones de seguridad o riesgo	1	0
	Inconformidad en el consumo	276	0
	Multiusuario del servicio de aseo	1	0
	Tarifa Cobrada	1	0
<b>Total Reclamación</b>		<b>280</b>	<b>0</b>

Fuente: SUI 2014

En la visita adelantada en el mes de mayo de 2015, el prestador entregó la siguiente información relacionada con las PQR tramitadas en los años 2013 y 2014, como se resume en la siguiente tabla:

**Tabla 26. Causales de PQR año 2013 - 2014**

DETALLE CAUSAL	2013	%	2014	%
Llaves	347	19%	268	13%
Medidores	0	0%	143	7%
Daño contador	146	8%	0	0%
Tubo Reventado	175	9%	180	9%
Tapa mal colocada	1	0%	10	0%
Fuga Interna	0	0%	1	0%
Filtraciones	20	1%	27	1%
Reposición alcantarillado	11	1%	32	2%
Tapa recamara deteriorada	2	0%	6	0%
Bajar tapa recamara	2	0%	0	0%
Recamara tapada	14	1%	5	0%
Trabajos inconclusos	11	1%	4	0%
Correr Contador	42	2%	45	2%
Voltear contador	1	0%	1	0%
Topes	99	5%	142	7%
Independizar	84	5%	87	4%
Caja Tapa	61	3%	38	2%
Colocar contador	595	32%	269	13%
Despegar contador	1	0%	1	0%
Colocar contador prueba	0	0%	5	0%
Visitar	182	10%	166	8%
Robo reja	7	0%	3	0%
Reja suelta	4	0%	3	0%
Hacer andén	2	0%	2	0%
Colocar Imbornal	0	0%	2	0%
Invornal tapado	24	1%	21	1%
Irrespeto funcionario	0	0%	1	0%
Taponar servicio	12	1%	1	0%
Servicio Nuevo	1	0%	1	0%
Cambio Medidor	0	0%	249	12%
Reconexión/reinstalación	3	0%	11	1%
Servicio Directo	0	0%	12	1%
Medidor Pegado	0	0%	355	17%
<b>TOTAL</b>	<b>1847</b>	<b>100%</b>	<b>2091</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información entregada en la visita

Como se puede apreciar en la tabla anterior, para el año 2013 la empresa informó en la visita un total de 1847 PQR donde la causal que mayor incidencia registra es “colocar contador” y en el año 2014 la causal de mayor reclamación o solicitud fue “medidor pegado”.

Nótese que las estadísticas de PQR reportadas por el prestador al SUI y las entregadas en la visita, no coinciden, por tanto es importante una explicación inmediata por parte de la empresa.

#### 4.4 Atención al Usuario

La empresa AQUAMANÁ E.S.P., cuenta con una sede ubicada en la calle 9 No 4-29 plaza principal del municipio de Villamaría. Cuenta con 1 punto de atención ubicado en la parte de la entrada principal de la sede. El horario de atención de la empresa es de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

En la visita adelantada en el mes de mayo de 2015 no se encontró instalada cartelera de información al suscriptor ni la publicación de tarifas vigentes, ni la disponibilidad del contrato de condiciones uniformes para entrega a los usuarios.

El prestador informó en la visita que atiende reclamaciones o peticiones de manera presencial, de manera telefónica y escrita. Cuenta con los formatos debidamente pre impresos para que los usuarios puedan efectuar sus peticiones, quejas y reclamos.

La atención de suscriptores en el tema de PQR se maneja a través del software denominado SIGAM (Sistema Integrado General Aplicativo Municipal) en el cual las PQR son recibidas y registradas de acuerdo con la clase de reclamación recibida en donde el software la cataloga por detalle de código según sea el caso. Posteriormente, se imprime la solicitud formato "ACTA DE SOLICITUD" en donde se describe el requerimiento dado por el usuario, luego ésta acta es llevada al jefe de servicios públicos para atender dicha solicitud y programar la atención requerida.

#### 4.5 Suscriptores

A continuación se presenta la información de los suscriptores por servicio, de acuerdo con la información suministrada por el prestador en la visita adelantada en mayo de 2015 y comparada con la información reportada por el prestador al SUI año 2014:

**Tabla 27. Variación de suscriptores 2014**

MES	SUI	VISITA	DIFERENCIA	SUI	VISITA	DIFERENCIA
	ACUEDUCTO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	ALCANTARILLADO	
ene / 2014	10.066	11.195	-1.129	9.506	11.263	-1.757
feb / 2014	10.066	11.205	-1.139	10.038	10.688	-650
mar / 2014	10.066	11.205	-1.139	10.038	10.913	-875
abr / 2014	10.265	11.404	-1.139	9.674	10.843	-1.169
may / 2014	10.304	11.465	-1.161	9.702	10.895	-1.193
jun / 2014	10.320	11.516	-1.196	9.732	10.943	-1.211
jul / 2014	10.328	11.531	-1.203	9.742	10.957	-1.215
ago / 2014	10.390	11.596	-1.206	9.789	11.007	-1.218
sep / 2014	10.443	11.664	-1.221	9.821	11.054	-1.233
oct / 2014	10.478	11.704	-1.226	9.849	11.087	-1.238
nov / 2014	10.568	11.751	-1.183	9.861	11.110	-1.249

Fuente: Visita mayo 2015 y consulta SUI junio 2015

Al comparar el reporte de información al SUI sobre el número de suscriptores del año 2014 para los servicios de acueducto y alcantarillado en la anterior tabla se observa que para los dos servicios y en todos los meses de enero a noviembre de 2014 se observa diferencias entre el número de suscriptores reportados al SUI y los datos entregados en la visita que requieren una explicación inmediata por parte del prestador.

Lo anterior significa, que en todos los meses analizados se encuentra menos cantidad



de usuarios reportados en SUI que la información para cada mes que entregó la empresa en la visita.

#### 4.6 Tarifarias Aplicadas

##### 4.6.1 Acueducto

A continuación se cotejan las tarifas aplicadas reportadas al SUI por la Empresa para el servicio de acueducto, en los meses de agosto de 2013 frente a diciembre de 2014. La información de tarifas para diciembre de 2013 no ha sido reportada:

**Tabla 28.** Tarifas aplicadas. Acueducto

Año	Mes	Estrato	TARIFAS APLICADAS*			
			Cargo Fijo usuario/mes	Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3)
2013	Agosto	1	1286	335	335	335
		2	1301	343	343	343
		3	1362	363	363	363
		4	1362	375	375	375
		6	2043	562	562	562
		Comercial	2043	562	562	562
		Industrial	2043	562	562	562
		Oficial	1362	375	375	375
2014	Diciembre	1	1286	335	335	335
		2	1301	343	343	343
		3	1362	363	363	363
		4	1362	375	375	375
		6	2043	562	562	562
		Comercial	2043	562	562	562
		Industrial	2043	562	562	562
		Oficial	1362	375	375	375

Fuente: SUI \*No incluye CMT

**Tabla 29.** Variación Agosto 2013-Diciembre 2014. Subsidios y contribuciones. Acueducto

Año	Mes	Estrato	VARIACIONES				SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			
			Cargo Fijo usuario/mes	Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3)	Cargo Fijo usuario/mes	Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3)
2013	Agosto	1					-0,06	-0,11	-0,11	-0,11
		2					-0,04	-0,09	-0,09	-0,09
		3					0,0	0,0	0,0	0,0
		4								
		6								
		Comercial					0,5	0,5	0,5	0,5
		Industrial					0,5	0,5	0,5	0,5
		Oficial								
2014	Diciembre	1	0	0	0	0	-0,06	-0,11	-0,11	-0,11
		2	0	0	0	0	-0,04	-0,09	-0,09	-0,09

Año	Mes	Estrato	VARIACIONES				SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			
			Cargo Fijo usuario/mes	Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3)	Cargo Fijo usuario/mes	Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3)
		3	0	0	0	0	0,00	-0,03	-0,03	-0,03
		4	0	0	0	0				
		6	0	0	0	0				
		Comercial	0	0	0	0	0,50	0,50	0,50	0,50
		Industrial	0	0	0	0	0,50	0,50	0,50	0,50
		Oficial	0	0	0	0				
		1					-0,06	-0,11	-0,11	-0,11

Fuente: SUI

- Al comparar las tarifas aplicadas del servicio de acueducto en el mes de agosto de 2013 con las de diciembre de 2014, no se presentan variaciones.
- Los factores de subsidios y contribuciones se ven reflejados en las tarifas aplicadas de acueducto reportadas por el prestador que se muestran en la tabla anterior, los cuales no son coincidentes con el Acuerdo 019 del 19 de diciembre de 2012 y Acuerdo 037 de noviembre 28 de 2013 del Concejo municipal mediante el cual se aprueban los porcentajes de subsidios y contribuciones.

#### 4.6.2 Alcantarillado

A continuación se coteja la información de tarifas aplicadas reportadas al SUI por la empresa para el mes de diciembre de los años 2013 y 2014, para el servicio de alcantarillado:

**Tabla 30.** Tarifas aplicadas. Alcantarillado

Año	Mes	Estrato	TARIFAS APLICADAS*			
			Cargo Fijo (usuario/mes)	Vertimiento Básico (\$/m3)	Vertimiento Complementario (\$/m3)	Vertimiento Suntuario (\$/m3)
2013	Diciembre	1	1246	325	325	325
		2	1260	332	332	332
		3	1319	352	352	352
		4	1319	363	363	363
		Comercial	1979	545	545	545
		Industrial	1979	545	545	545
		Oficial	1319	363	363	363
2014	Diciembre	1	1246	325	325	325
		2	1260	332	332	332
		3	1319	352	352	352
		4	1319	363	363	363
		Comercial	1979	545	545	545
		Industrial	1979	545	545	545
		Oficial	1319	363	363	363

Fuente: SUI \*No incluye CMT

**Tabla 31.** Variación Diciembre 2013-Diciembre 2014. Subsidios y contribuciones. Alcantarillado

Año	Mes	Estrato	VARIACIONES				SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			
			Cargo Fijo (usuario/mes)	Vertimiento Básico (\$/m3)	Vertimiento o Complementario (\$/m3)	Vertimiento o Suntuario (\$/m3)	Cargo Fijo (usuario/mes)	Vertimiento Básico (\$/m3)	Vertimiento o Complementario (\$/m3)	Vertimiento Suntuario (\$/m3)
2013	Diciembre	1					-0,06	-0,10	-0,10	-0,10
		2					-0,04	-0,09	-0,09	-0,09
		3					0,0	0,0	0,0	0,0
		4								
		Comercial					0,50	0,50	0,50	0,50
		Industrial					0,50	0,50	0,50	0,50
		Oficial								
2014	Diciembre	1	0	0	0	0	-0,06	-0,10	-0,10	-0,10
		2	0	0	0	0	-0,04	-0,09	-0,09	-0,09
		3	0	0	0	0	0,00	-0,03	-0,03	-0,03
		4	0	0	0	0				
		Comercial	0	0	0	0	0,50	0,50	0,50	0,50
		Industrial	0	0	0	0	0,50	0,50	0,50	0,50
		Oficial	0	0	0	0				

Fuente: SUI

- Al comparar las tarifas aplicadas del servicio de alcantarillado en el mes de diciembre de 2013 y diciembre de 2014, no se presentan variaciones.
- Los factores de subsidios y contribuciones se ven reflejados en las tarifas aplicadas de acueducto reportadas por el prestador que se muestran en la tabla anterior, los cuales no son coincidentes con el Acuerdo 019 del 19 de diciembre de 2012 y Acuerdo 037 de noviembre 28 de 2013 del Concejo municipal mediante el cual se aprueban los porcentajes de subsidios y contribuciones.
- Revisado el aplicativo SUI, se evidencia que la empresa ha reportado los acuerdos del Concejo municipal mediante los cuales se aprueban los porcentajes de subsidios y contribuciones

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La superintendencia realizó para el periodo entre el año 2012 y 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 de acuerdo con el siguiente detalle:

**Tabla 32.** Indicadores de la gestión

Liquidez Ajustada	Endeudamiento	Rango Liquidez - Endeudamiento	Eficiencia en el recaudo	Rango ER	Cobertura de Intereses	Rango CI	RANGO IFA
13,79	6%	RANGO I	90,06%	RANGO I	85,71%	RANGO I	RANGO I

Fuente: SUI

De la anterior información se puede apreciar que el prestador quedó clasificado en

Rango I, “Bajo Riesgo” ya que sus indicadores financieros dan cuenta el bajo endeudamiento que registra, tiene un buen recaudo, registro Utilidad Operativa , pero tiene que buscar una estrategia para bajar sus Otros Gastos que afectan el resultado final del ejercicio. Igualmente, tiene un adecuado porcentaje de reporte al SUI pero se le solicita completar la información del año 2014 para permitir que la SSPD pueda ejercer de manera más detallada el análisis de la gestión empresarial.

## 6. REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI

El prestador tiene pendiente el reporte de 79 formatos o formularios al SUI que equivalen al 2% del total de la información solicitada mediante Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 33.** Estado de reporte de información al SUI

AÑO	REPORTES PENDIENTES	REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2002	0	121	100%
2003	0	147	100%
2004	0	303	100%
2005	0	350	100%
2006	0	293	100%
2007	0	368	100%
2008	0	364	100%
2009	1	433	99%
2010	1	488	99%
2011	1	473	99%
2012	0	475	100%
2013	1	424	99%
2014	51	365	87%
2015	24	38	61%
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>4642</b>	<b>98%</b>

Fuente: SUI consulta

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

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el desarrollo de sus funciones de vigilancia y control a la empresa AQUAMANÁ E.S.P., ha realizado las siguientes acciones en el año 2014 y lo corrido de 2015:

Mediante el radicado SSPD No. 20144210070271 del 20 de febrero de 2014, se requirió al prestador realizar de manera inmediata los reportes que se encontraban en estado pendiente en el SUI.

Mediante el radicado SSPD No. 20144210452341 del 29 de julio de 2014, se requirió al prestador acciones de mitigación por el fenómeno del niño periodo de sequía del año 2014.

Mediante el radicado SSPD No. 20144230647671 del 7 de octubre de 2014, en el cual se solicitó al prestador la información concerniente al CMI y el reporte al SUI de los proyectos de inversión.

Mediante el radicado SSPD No. 20144230823041 el 30 de diciembre de 2014, se requirió al prestador verificación de la información financiera reportada al SUI para los periodos 2012 y 2013.

Visita de inspección y vigilancia adelantada durante los días 21 al 22 de mayo de 2015, con el fin de verificar el estado de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en el municipio de Villamaría.

Mediante el radicado SSPD No. 20154210295541 del 27 de mayo de 2015, se citó al prestador a participar en la mesa de trabajo de servicios públicos domiciliarios convocada por esta Superintendencia, desarrollada el 5 de junio en la ciudad de Manizales.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Aspectos Financieros y Comerciales**

- Los Estados Financieros correspondientes al año 2013 no han sido aprobados por la Junta Directiva de AQUAMANA según acta No. 003 de Marzo 29 de 2014.
- En el desarrollo del presente informe se presentan varias diferencias entre los estados financieros reportados al SUI y los entregados en la visita que requieren de manera inmediata una revisión por parte de la empresa a fin de adoptar los correctivos para solucionar el tema de la aparente mala calidad de la información.
- Según la Revisoría Fiscal de la empresa, la Entidad presentó oportunamente la información requerida por los entes Administradores y de Control, pero continua con incumplimiento en los informes que se deben enviar al SUI y que se constituyen en Insumo para la Certificación del Municipio.
- El comportamiento durante los años 2013 - 2014 de las cuentas como Provisiones y Gastos Extraordinarios merecen un análisis y explicación por parte del prestador ya que en sus notas a los estados financieros no se encuentra revelación al respecto.
- En cuanto a la Gestión del Riesgo, se observa que dentro de la documentación entregada por el prestador en la visita se encuentra un informe del revisor fiscal a 2014 que da cuenta que no se efectúan ni se han planteado reuniones mensuales del Comité de Riesgos, para analizar los riesgos más significativos para AQUAMANA E.S.P: liquidez, crédito, contraparte y jurídico y tampoco no se ha delegado ni establecido el área especializada en la Gestión de Riesgos.
- Se evalúa periódicamente la cartera según parámetros de la CGN en el tema contable pero no se observa un análisis de todas las áreas de la empresa para adoptar estrategias eficaces que solucionen y eviten el aumento proporcional de esta cuenta.
- Se evidencia graves problemas en el desarrollo del software que maneja la parte comercial de la empresa en especial lo relacionado con la cartera y sus

acuerdos de pago afectando notoriamente el saldo cuenta deudores ya que se consideran como cartera efectiva.

- Existe un porcentaje alto de cartera vencida en la Empresa, lo cual trae consigo una alarma inmediata en la gestión de la liquidez de la empresa y demuestra estrategias gerenciales inadecuadas en su manejo.
- Las facturas de muestra entregadas en la visita incumplen algunos requisitos exigidos por la normatividad.
- Se encuentra inconsistencias entre la información de PQR entregada en la visita y lo reportado por la empresa al SUI que requiere un análisis, explicación y correcciones según sea el caso.

### **Aspectos Tarifarios**

- A la fecha, el prestador dio aplicación de la metodología dispuesta en la Resolución CRA 287 de 2004, mediante la cual se establece la metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Debe revisar sus reportes pendientes de tarifas aplicadas para los servicios de acueducto y alcantarillado al SUI conforme lo dispuesto en la Resolución compilatoria SSPD 20101300048765 de 2010.
- Debe manifestarse sobre los subsidios aplicados por la empresa para los servicios de acueducto y alcantarillado tanto en cargo fijo como en el cargo por consumo en los años 2013 y 2014 ya que no corresponden con los establecidos en los Actos de Aprobación de Factores de Subsidios y Contribuciones reportados por el prestador.

### **Aspectos Técnicos Operativos**

- De acuerdo con la información analizada con respecto a las concesiones de agua en la resolución 035 de 2008 no se referencia información reportada al SUI del permiso de concesión para la captación de agua de la quebrada Chupaderitos. Presuntamente el prestador se encontraría incumpliendo lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.
- En la captación no se encuentran instalados instrumentos de Macro medición. Presuntamente el prestador se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 1 de la Resolución 668 del 19 de junio de 2003.
- El libro de control que se lleva en PTAP, no se encuentra completo de acuerdo con los lineamientos establecidos en el artículo 23 de la resolución 2115 de 2007. Se insta al prestador a realizar los ajustes respectivos y dar cumplimiento al citado artículo de manera completa.
- El prestador AQUAMANÁ E.S.P., no cuenta con permiso de vertimientos otorgado por CORPOCALDAS para la disposición de los residuos sólidos y líquidos producto de los mantenimientos realizados a la Planta de Tratamiento de Agua Potable. Presuntamente se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

- En el municipio se cuenta con 5 sectores de servicio en la red de distribución, de los cuales solamente el sector denominado alto de la Virgen cuenta con catastro de redes de acueducto y alcantarillado del año 2014 que cubre solamente el 50% del municipio. Presuntamente el prestador se encontraría incumpliendo lo establecido en el artículo 102 de la Resolución 1096 de 2000.
- El prestador no ha reportado al SUI información del indicador de continuidad para los años 2011, 2012, 2013 y 2014, y los meses de febrero a mayo de 2015. Se insta al prestador para que de manera inmediata realice los reportes pendientes.
- De acuerdo con datos suministrados por el prestador en visita adelantada en el mes de mayo de 2015, para el año 2014 el promedio del IANC es superior a lo establecido regulatoriamente para el cobro de tarifas (Artículo 2.4.3.14 de la Resolución CRA 151 de 2001). El prestador debe adelantar de manera mediana un plan de pérdidas que le permita en el corto plazo cumplir con la regulación vigente, e informarlo a esta Superintendencia.

No se referencia información para el año 2014 y los meses de enero a mayo de 2015 reportada al SUI. Se insta al prestador a realizar los reportes pendientes de manera inmediata.

- Solo se identificaron 6 puntos de muestro para la vigilancia y el control de la calidad del agua en red de distribución de acuerdo con el acta de concertación del año 2014. Presuntamente el prestador se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 3° de la Resolución 811 de 2008, dado que comparando la información del número de suscriptores y la población atendida por persona prestadora por municipio (habitante), el prestador debería contar mínimo con 8 puntos de muestreo, por lo que se evidencia un presunto incumplimiento al citado artículo. Se insta al prestador a realizar las acciones correspondientes.
- De acuerdo con la información analizada no fue suministrada acta de recibo a conformidad de los puntos de muestreo y tampoco se encuentra reportada al SUI. Presuntamente el prestador se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 7° de la Resolución 811 de 2008.
- En el SUI no se referencia reportada el acta de concertación de puntos de muestreo suministrada en visita, ni el acta de conformidad de la misma. Presuntamente el prestador se encontraría incumpliendo lo establecido en los artículos 2.4.3.6, 2.4.3.7 y 2.4.3.8 de la en la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.
- De acuerdo con el último reporte del prestador al SUI para el indicador de micro medición del mes de noviembre de 2014, la cobertura está por debajo de lo establecido regulatoriamente, El prestador no ha reportado información para el mes de diciembre de 2014. Se insta al prestador para que de manera inmediata realice el reporte pendiente.
- Analizada la información de vigilancia de la calidad del agua de la vigencia 2014 que ejerce la Autoridad Sanitaria, si bien el prestador presentó en promedio anual un suministro de agua “Sin Riesgo”, en el mes de junio el

promedio mensual presentó un nivel de riesgo “Bajo” - agua no apta para el consumo humano, presentando en una muestra de dicho mes incumplimiento en el parámetro de Cloro residual, por fuera del valor máximo aceptable en el artículo 9° de la Resolución 2115 de 2007.

- En los meses de julio y septiembre del año 2014, se presentaron dos muestras con nivel de riesgo “Medio” – Agua no apta para consumo humano, con presuntos incumplimientos también en el parámetro de cloro residual. El prestador debe informar las acciones que adelantó y adelanta para dar cumplimiento a la normatividad vigente.
- Presuntamente el prestador no está cumpliendo con las frecuencias mínimas establecidas en los artículos 21, 22 y 34 de la Resolución 2115 de 2005 para las muestras de control que debe realizar en los puntos de muestreo de calidad del agua, ubicados en la red de distribución.
- De acuerdo con los 23 resultados de las muestras de control para lo corrido de 2015 suministrados en visita (mayo 2015), se evidencian presuntos incumplimientos en 5 muestras que presentaron parámetros de color aparente, turbiedad, mesófilos, hierro, coliformes totales y E.coli, por fuera de los valores máximos establecidos regulatoriamente (encontrando un presunto incumplimiento).
- Los resultados de 23 muestras de control de calidad para los meses de enero a mayo de 2015 suministrados en visita (Mayo 2015) fueron analizadas en el laboratorio de “Acueductos la ENEA S.A.S. E.S.P.”, sin embargo, el laboratorio no se encuentra autorizado para realizar análisis físicos, químicos y microbiológicos al agua para el consumo humano que establece la Resolución 1615 de 2015.
- El prestador no ha reportado en el SUI, los resultados de las muestras de control tomadas en los puntos concertados de la red de distribución para los años 2009 a 2014. Presuntamente el prestador se encuentra incumpliendo lo establecido en el párrafo 1 del artículo 16 de la Resolución 2115 de 2007, y los artículos 2.4.3.10, 2.4.3.15 y 2.4.3.18 de la Resolución Compilatoria 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010
- El prestador no cuenta aún con el plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario de las 2 fuentes de abastecimiento del sistema de acueducto del municipio de Villamaría, que establece el Decreto 4716 de 2010. Es de resaltar, que si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación del mismo.

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



El prestador debe informar los avances que se tengan de la formulación de los mapas de riesgos de cada una de las fuentes de abastecimiento. Una vez se cuente con el acto de aprobación del mapa de riesgos, deberá remitirlo a esta Superintendencia junto con el plan de trabajo correctivo, de acuerdo con lo establecido en el párrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010.

- En el municipio no se cuenta con sistema de tratamiento de aguas residuales.
- No se realizan aforos de caudales en los vertimientos de aguas residuales, ni caracterizaciones de las mismas. Presuntamente el prestador está incumpliendo lo establecido en el artículo 149 y 150 de la Resolución 1096 de 2000.
- El plan de contingencia no cumple aún con los lineamientos de la resolución 154 de 2014. Se insta al prestador a realizar los ajustes correspondientes y cumplir con los plazos establecidos para tal fin y dar cumplimiento a la circular SSPD No. 20151000000024 del 3 de junio de 2015.
- Con respecto a las competencias laborales de los operarios de los servicios de acueducto y alcantarillado, el prestador debe continuar con las actualizaciones respectivas conforme lo establecido en la Resolución 1570 de 2004.

Proyectó: Janeth Briceño García - Contratista Profesional Grupo Evaluación Integra DTGAA  
Martha Lucía López Sánchez - Contratista Profesional Grupo Evaluación Integra DTGAA  
Johanna Milena Cortés Quiroga - Contratista Profesional Especializada grupo Evaluación Integral DTGAA

Revisó: Gloria Patricia González Giraldo - Coordinadora Grupo Evaluación Integral DTGAA (A)

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