

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
AVANZADAS SOLUCIONES DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

AVANZADAS SOLUCIONES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P

ANALISIS AÑO 2014

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

AVANZADAS SOLUCIONES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P. en adelante ASAA S.A. E.S.P., es una empresa privada constituida como sociedad anónima el 2 de noviembre del 2000 con el nombre de AGUAS DE LA GUAJIRA S.A. E.S.P. e inició la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado a partir del 01 de mayo del 2001 mediante contrato de operación, rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura suscrito con el municipio de Riohacha con una duración de 20 años.

El 13 de septiembre del 2014 se realizó la venta de las acciones mayoritarias de la empresa, cambiando de razón social a AVANZADAS SOLUCIONES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.

Tabla 1. Datos generales del prestador

RAZÓN SOCIAL	AVANZADAS SOLUCIONES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P.
SIGLA	ASAA S.A. E.S.P.
NIT	825001677 - 3
FECHA DE CONSTITUCIÓN	02/11/2000
FECHA DE INICIO DE OPERACIONES	01/12/2000
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL	WILLIAM MEDINA GARCIA
CARGO REPRESENTANTE LEGAL	GERENTE
SERVICIOS PRESTADOS	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
MUNICIPIOS ATENDIDOS	RIOHACHA
CLASIFICACIÓN	MÁS DE 2500 SUSCRIPTORES
ESTADO DE LA CERTIFICACIÓN DEL MUNICIPIO EN EL SGP	CERTIFICADO PARA LA VIGENCIA 2013

Fuente: RUPS.

1.1. INDICADORES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

Tabla 2. Información Básica 2015

MUNICIPIO	SUSCRIPTORES* (1)		COBERTURA (2) (%)		CONTINUIDAD (HR/DÍA) (3)	COBERTURA* MICROMEDICIÓN (%) (1)	IANC** (%) (3)	CALIDAD DE AGUA (4)	
	ACUE	ALC	ACU	ALC				IRCA (%)	RIESGO
RIOHACHA	27.182	23.781	86	72	9,5	39	70	5,47	BAJO

Fuente: (1) SUI 2015, (2) Dane 2005 (3) visita junio 2015, (4) SIVICAP 2014, *Junio 2015, **Mayo 2015

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Aspectos Financieros

El prestador certificó en el Sistema Único de Información (SUI) la información financiera para el año 2014, el 13 de marzo de 2015, las notas a los estados financieros del 2014 fueron cargadas al SUI el 9 de junio de 2015, por lo tanto cumple parcialmente con lo estipulado en la resolución SSPD No 20121300003545 de febrero de 2012, la cual establece como plazo máximo para el cargue del Plan Contable y sus respectivos anexos hasta el 5 de abril de cada vigencia.

De la información reportada por el prestador se observa lo siguiente:

Tabla 3. Estado de resultados (expresada en pesos)

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
4	INGRESOS	11.174.405.366	100,00%	13.425.489.735	100,00%	2.251.084.369	20,15%
43	VENTA DE SERVICIOS	9.668.810.581	86,53%	13.158.635.113	98,01%	3.489.824.532	36,09%
4321	SERVICIO DE ACUEDUCTO	4.818.674.173	43,12%	6.618.262.613	49,30%	1.799.588.440	37,35%
4322	SERVICIO DE ALCANTARILLADO	5.383.414.935	48,18%	7.046.236.035	52,48%	1.662.821.100	30,89%
4390	OTROS SERVICIOS	495.642.138	4,44%	1.008.886.140	7,51%	513.244.002	103,55%
4395	DEVOLUCIONES, REB Y DESC EN VTA DE SERV (DB)	(1.028.920.665)	-9,21%	(1.514.749.675)	-11,28%	(485.829.010)	47,22%
6	COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	4.138.768.798	42,81%	7.552.931.494	57,40%	3.414.162.696	82,49%
UB	Utilidad Bruta	5.530.041.783	49,49%	5.605.703.619	41,75%	75.661.836	1,37%
5	GASTOS	6.679.005.681	59,77%	5.721.238.163	42,61%	(957.767.518)	-14,34%
51	ADMINISTRACIÓN	3.271.941.952	29,28%	3.792.001.162	28,24%	520.059.210	15,89%
5101	SUELDOS Y SALARIOS	689.103.833	6,17%	1.182.050.064	8,80%	492.946.231	71,53%
5102	CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	21.528.354	0,19%	18.195.251	0,14%	(3.333.103)	-15,48%
5103	CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	104.527.138	0,94%	135.072.581	1,01%	30.545.443	29,22%
5104	APORTES SOBRE LA NÓMINA	7.958.800	0,07%	4.300.000	0,03%	(3.658.800)	-45,97%
5111	GENERALES	1.636.688.105	14,65%	1.428.824.824	10,64%	(207.863.281)	-12,70%
5120	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	812.135.722	7,27%	1.023.558.442	7,62%	211.422.720	26,03%
53	PROVISIONES, AGOT, DEP Y AMORT	2.494.427.857	22,32%	1.186.680.407	8,84%	(1.307.747.450)	-52,43%
5304	PROVISIÓN PARA DEUDORES	1.912.534.031	17,12%	772.581.927	5,75%	(1.139.952.104)	-59,60%
5313	PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	550.498.447	4,93%	326.064.933	2,43%	(224.433.514)	-40,77%
5330	DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLAN Y EQ	20.580.609	0,18%	24.031.908	0,18%	3.451.299	16,77%
5331	DEPRECIACIÓN DE BS EN "LEASING FINANCIERO"	-	0,00%	22.870.837	0,17%	22.870.837	1,93%
5345	AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	10.814.770	0,10%	41.130.802	0,31%	30.316.032	280,32%
GO	Gastos Operacionales	5.766.369.809	51,60%	4.978.681.569	37,08%	(787.688.240)	-13,66%
UO	Utilidad Operacional	(236.328.026)	-2,11%	627.022.050	4,67%	863.350.076	-365,32%
48	OTROS INGRESOS	1.505.594.785	13,47%	266.854.622	1,99%	(1.238.740.163)	-82,28%
4805	FINANCIEROS	18.063.823	0,16%	28.572.521	0,21%	10.508.698	58,18%
4807	UTILIDAD POR EL MÉTODO DE PART PATR.	-	0,00%	142.119.603	1,06%	142.119.603	53,26%
4810	EXTRAORDINARIOS	1.487.530.962	13,31%	86.166.507	0,64%	(1.401.364.455)	-94,21%
4815	AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	-	0,00%	9.995.991	0,07%	9.995.991	3,75%
58	OTROS GASTOS	912.635.872	8,17%	742.556.594	5,53%	(170.079.278)	-18,64%
5801	INTERESES	124.657.713	1,12%	570.789.898	4,25%	446.132.185	357,89%
5805	FINANCIEROS	6.828.236	0,06%	10.605.600	0,08%	3.777.364	55,32%
5806	PÉRDIDA POR EL MÉTODO DE LA PART PATR	-	0,00%	30.041.822	0,22%	30.041.822	4,05%
5810	EXTRAORDINARIOS	569.165.456	5,09%	71.314.616	0,53%	(497.850.840)	-87,47%
5815	AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	211.984.467	1,90%	59.804.658	0,45%	(152.179.809)	-71,79%
UAI	Utilidad Antes de Impuestos	356.630.887	3,19%	151.320.078	1,13%	(205.310.809)	-57,57%
UN	Utilidad Neta	356.630.887	3,19%	151.320.078	1,13%	(205.310.809)	-57,57%

Fuente: SUI 2015

Los ingresos se incrementaron en 20,15%, comportamiento que obedece al incremento ingresos por venta de servicios tanto de acueducto como de alcantarillado en 37,35% y 30,89% respectivamente. También se ve un considerable incremento de la cuenta 4390 – otros servicios– en 103,56%, representando 513 millones de pesos, los cuales según las notas a los estados financieros 2014, corresponden a:

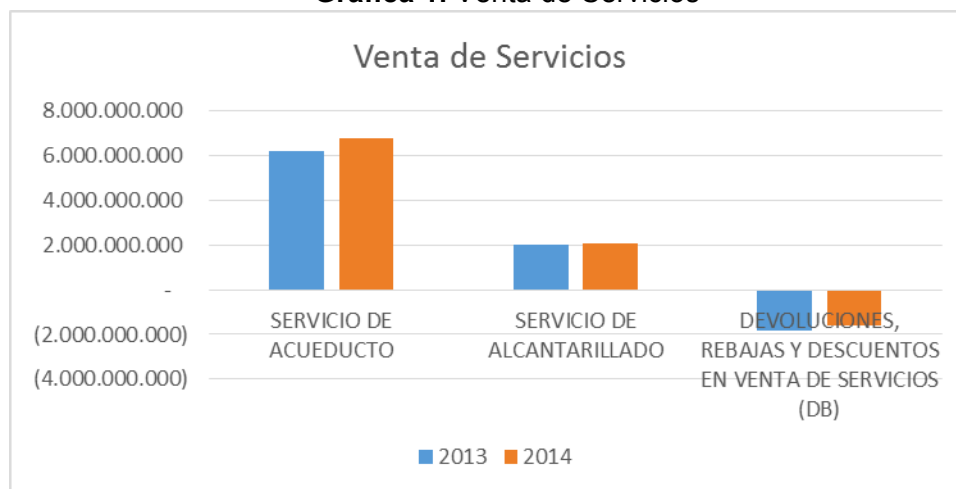
Tabla 4. Detalle de la cuenta otros servicios (expresada en pesos)

OTROS SERVICIOS	Dic-2013	Dic-2014
Interventoría de obras	323.041.548	307.496.322
Gerencia de obras	0	0
Subsidios micro medidores	82.243.444	271.281.052
Arrendamientos vehículo vector	2.977.035	0
Ins. Venta y reub. Sist micro medición	78.991.269	420.644.146
Ins. Venta tuberías y accesorios	0	837.531
Recargos por reinstalación	0	563.024
Otros recargos por mora	2.015.043	1.262.918
Otros diversos	6.373.800	5.801.147
Devoluciones rebajas y descuentos	(120.970)	0
Total	495.521.168	1.008.886.140

Fuente: SUI 2015(Notas a los Estados Financieros 2014)

En contraste a este considerable aumento, la utilidad neta disminuyó en -57,57%, situación que se debe a un incremento significativo de los costos de ventas y operación del 82,49%.

Grafica 1. Venta de Servicios



Fuente: SUI 2015

Los costos de venta de servicios se vieron aumentados en 82,49% situación que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5. Costo de Venta y Prestación de Servicios (en millones de pesos)

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	2013	%	2014	%	Var.	% Var.
7505	SERVICIOS PERSONALES	1.090	26,37%	2.194	29,04%	1.104	101,33%
7510	GENERALES	184	4,46%	284	3,76%	100	54,10%
7515	DEPRECIACIONES	8	0,20%	216	2,85%	207	2496,39%

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	2013	%	2014	%	Var.	% Var.
7517	ARRENDAMIENTOS	131	3,17%	312	4,13%	181	138,14%
7530	COSTO DE BIENES Y SERVICIOS PÚBLICOS	10	0,24%	10	0,13%	0	0,00%
7535	LICENCIAS CONTRIBUCIONES Y REGALIAS	11	0,26%	13	0,17%	2	19,81%
7537	CONSUMO DE INSUMOS DIRECTOS	629	15,22%	610	8,07%	-19	-3,04%
7540	ÓRDENES Y CONTRATOS DE MMTO Y REP.	406	9,81%	82	1,08%	-324	-79,88%
7542	HONORARIOS	386	9,34%	731	9,67%	345	89,30%
7545	SERVICIOS PÚBLICOS	328	7,94%	319	4,22%	-9	-2,74%
7550	OTROS COSTOS DE OPERACIÓN Y MMTO	202	4,90%	608	8,05%	406	200,74%
7560	COSTOS POR SEGROS	109	2,65%	100	1,32%	-9	-8,51%
7565	IMPUESTOS	337	8,15%	728	9,63%	391	116,06%
7570	ÓRDENES Y CONTRATOS POR OTROS SERV.	307	7,43%	1346	17,82%	1.039	338,39%
7595	TRANSEFERENCIA DE COSTOS POR SERV.	4.138	100%	7.552	100%	3.414	82,49%

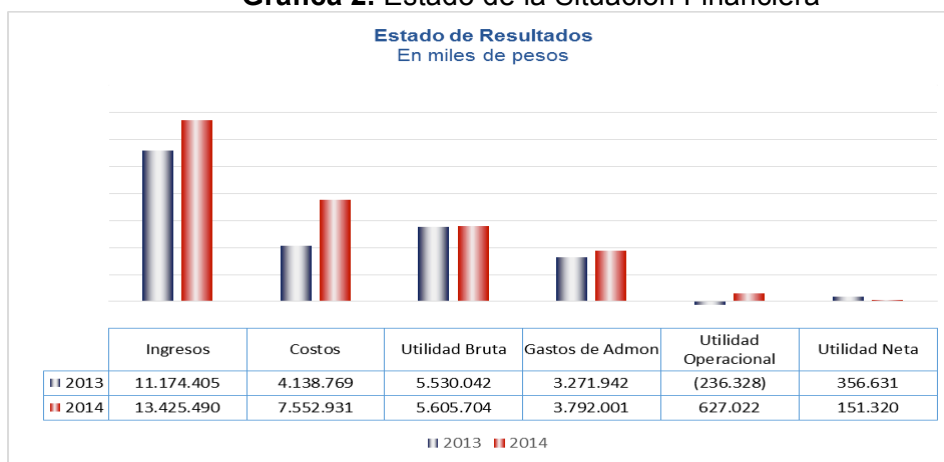
Fuente: SUI 2015 (Notas a los Estados Financieros 2014)

En primera instancia, los costos que mayor variación tuvieron fueron: de personal incrementándose en 101%, siendo sueldos, incapacidades y prima extralegal, cesantías, dotaciones y suministros, costos médicos y drogas, salario integral, entre otras.

Por otro lado, la cuenta costo por órdenes y otros contratos de otros servicios, se vio incrementada en 338%, pasando de \$307,1 millones a \$1.346,3. Además el costo por depreciaciones y amortizaciones aumentó en 2485% pasando de \$8,3 millones a \$215,4, situaciones por las cuales esta superintendencia solicita que el prestador explique estos comportamientos, toda vez que los costos en 2014 representan un incremento significativo frente a 2013. Lo anterior enmarcado en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

La Utilidad Bruta se incrementó en 1,37%, situación que refleja una pobre gestión con relación a los costos, a pesar de un incremento de los ingresos, tal como se muestra en la siguiente gráfica.

Grafica 2. Estado de la Situación Financiera



Fuente: SUI 2015

Se observa que la utilidad operacional disminuyó -365,32%, situación que obedece al considerable incremento de la cuenta gastos de administración de 15,89%, cuyas subcuentas más representativas fueron: sueldos y salarios, contribuciones efectivas e Impuestos, contribuciones y tasas; mientras que los gastos generales se incrementaron en 243,6%.

La cuenta provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones disminuyó -52.43%, debido a una reducción significativa de la subcuenta provisión para deudores, pasando de \$1.912,5 millones en 2013 a \$772,5 millones en 2014.

La cuenta otros ingresos se redujo -82,28% representando 1.238 millones, la cuenta otros gastos, se redujo en 170 millones (-18,64%) con respecto a 2013. La utilidad neta disminuyó en -57,57%.

Por todo lo anterior esta superintendencia solicita una aclaración de las cuentas mencionadas, ya que no son comportamientos comunes, y por lo tanto requiere que el prestador explique: la disminución de la cuenta 5304 –provisión para deudores–, la excesiva disminución de la utilidad neta, así como el considerable aumento de la cuenta intereses.

Tabla 6. Balance General (expresada en pesos)

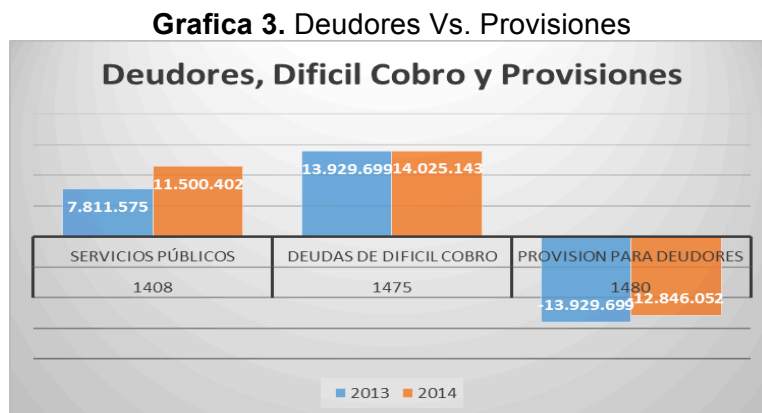
Código	DENOMINACIÓN	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
11	EFFECTIVO	317.555.596	2,44%	67.934.904	0,37%	(249.620.692)	-78,61%
1105	CAJA	7.205.662	0,06%	6.445.682	0,03%	(759.980)	-10,55%
1110	BANCOS Y CORPORACIONES	310.349.934	2,39%	61.489.222	0,33%	(248.860.712)	-80,19%
14	DEUDORES	11.250.419.519	86,60%	15.273.139.832	82,21%	4.022.720.313	35,76%
1408	SERVICIOS PÚBLICOS	7.811.575.318	60,13%	11.500.401.726	61,90%	3.688.826.408	47,22%
1420	AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	576.725.124	4,44%	1.900.634.829	10,23%	1.323.909.705	229,56%
1422	ANTICIPOS O SALDOS POR IMP Y CONTR	166.515.906	1,28%	386.742.431	2,08%	220.226.525	132,26%
1425	DEPÓSITOS ENTREGADOS	2.476.092.029	19,06%	884.660	0,00%	(2.475.207.369)	-99,96%
1470	OTROS DEUDORES	219.511.142	1,69%	305.384.974	1,64%	85.873.832	39,12%
1475	DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	13.929.699.488	107,22%	14.025.143.221	75,49%	95.443.733	0,69%
1480	PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(13.929.699.488)	-107,22%	(12.846.052.009)	-69,14%	1.083.647.479	-7,78%
15	INVENTARIOS	176.977.942	1,36%	170.135.782	0,92%	(6.842.160)	-3,87%
1518	MAT PARA LA PREST DE SERVICIOS	176.977.942	1,36%	169.642.413	0,91%	(7.335.529)	-4,14%
AC	Total Activo Corriente	11.744.953.057	90,41%	15.511.210.518	83,49%	3.766.257.461	32,07%
16	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	101.866.801	0,78%	346.159.687	1,86%	244.292.886	239,82%
1655	MAQUINARIA Y EQUIPO	62.076.236	0,48%	180.705.287	0,97%	118.629.051	191,10%
1660	EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO	-	0,00%	5.800.414	0,03%	5.800.414	0,03%
1665	MUEBLES, ENSERES Y EQ DE OFICINA	80.606.883	0,62%	182.616.048	0,98%	102.009.165	126,55%
1670	EQUIPOS DE COM Y COMPUTACIÓN	176.965.605	1,36%	203.750.803	1,10%	26.785.198	15,14%
1675	EQUIPO DE TRAN TRACCIÓN Y ELEV	-	0,00%	47.279.996	0,25%	47.279.996	0,25%
1680	EQUIPOS DE COMED DESP HOT	2.189.810	0,02%	3.082.778	0,02%	892.968	40,78%
1685	DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(282.959.733)	-2,18%	(340.063.639)	-1,83%	(57.103.906)	20,18%
19	OTROS ACTIVOS	1.144.443.705	8,81%	2.556.872.899	13,76%	1.412.429.194	123,42%
1905	GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	214.469.085	1,65%	221.717.620	1,19%	7.248.535	3,38%
1910	CARGOS DIFERIDOS	397.324.959	3,06%	382.817.189	2,06%	(14.507.770)	-3,65%
1915	OBRA Y MEJORAS EN PROPAD AJENA	343.158.875	2,64%	1.464.800.136	7,88%	1.121.641.261	326,86%
1941	BIENES ADQ EN "LEASING FINANCIERO"	-	0,00%	314.813.160	1,69%	314.813.160	1,69%
1942	DEPRE BIENES "LEA-FINANCIERO"(CR)	-	0,00%	(56.115.838)	-0,30%	(56.115.838)	-0,30%
1970	INTANGIBLES	281.947.110	2,17%	360.365.496	1,94%	78.418.386	27,81%
1975	AMORT ACUMULADA DE INTANES (CR)	(92.456.324)	-0,71%	(131.524.864)	-0,71%	(39.068.540)	42,26%
1	Total Activos	12.991.263.563	100,00%	18.578.820.885	100,00%	5.587.557.322	43,01%
23	OBLIGACIONES FINANCIERAS	-	0,00%	127.265.364	0,69%	127.265.364	1,64%
2302	FINANCIAMIENTO INTERNO	-	0,00%	67.539.256	0,36%	67.539.256	53,07%
2322	INT, COM Y OTROS GAS DE FIN INTERNO	-	0,00%	59.726.108	0,32%	59.726.108	46,93%
24	CUENTAS POR PAGAR	4.737.710.972	36,47%	4.719.733.937	25,40%	(17.977.035)	-0,38%
2401	ADQUISICIÓN DE BS Y SS NACIONALES	371.419.871	2,86%	536.190.981	2,89%	164.771.110	44,36%
2425	ACREEDORES	1.518.138.942	11,69%	2.959.188.365	15,93%	1.441.049.423	94,92%
2436	RET FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	95.037.680	0,73%	51.523.723	0,28%	(43.513.957)	-45,79%
2437	RET IMP DE IND Y COM POR PAGAR – ICA	4.283.491	0,03%	1.362.381	0,01%	(2.921.110)	-68,19%
2440	IMPU, CONTR Y TASAS POR PAGAR	1.437.911.635	11,07%	93.408.487	0,50%	(1.344.503.148)	-93,50%
2445	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – IVA	14.688.902	0,11%	19.728.075	0,11%	5.039.173	34,31%
2450	AVANCES Y ANTICIPOS RECIBIDOS	2.141.423	0,02%	4.467.975	0,02%	2.326.552	108,65%
2455	DEPÓSITOS RECIBIDOS DE TERCEROS	246.207.570	1,90%	116.411.333	0,63%	(129.796.237)	-52,72%
2460	CRÉDITOS JUDICIALES	71.899.672	0,55%	47.615.344	0,26%	(24.284.328)	-33,78%

Código	DENOMINACIÓN	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
2490	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	975.981.786	7,51%	889.837.273	4,79%	(86.144.513)	-8,83%
25	OBLIGACIONES LAB Y DE SEG SOC INTE	136.726.253	1,05%	209.543.787	1,13%	72.817.534	53,26%
2505	SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	136.726.253	1,05%	209.543.787	1,13%	72.817.534	53,26%
27	PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	235.496.436	1,81%	920.452.208	4,95%	684.955.772	290,86%
2705	PROVISIÓN PARA OBLS FISCALES	-	0,00%	235.435.216	1,27%	235.435.216	25,58%
2710	PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	139.265.892	1,07%	-	0,00%	(139.265.892)	-100,00%
2790	PROVISIONES DIVERSAS	96.230.544	0,74%	685.016.992	3,69%	588.786.448	611,85%
29	OTROS PASIVOS	1.986.970.907	15,29%	1.764.207.082	9,50%	(222.763.825)	-11,21%
2905	RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	1.782.970.907	13,72%	1.469.577.365	7,91%	(313.393.542)	-17,58%
2915	CRÉDITOS DIFERIDOS	204.000.000	1,57%	294.629.717	1,59%	90.629.717	44,43%
PC	Total Pasivos Corrientes	7.096.904.568	54,63%	7.741.202.378	41,67%	644.297.810	9,08%
23	OBLIGACIONES FINANCIERAS	-	0,00%	8.397.693.503	45,20%	8.397.693.503	50,08%
2302	FINANCIAMIENTO INTERNO	-	0,00%	8.397.693.503	45,20%	8.397.693.503	50,08%
24	CUENTAS POR PAGAR	4.236.899.677	32,61%	491.879.717	2,65%	(3.745.019.960)	-88,39%
2490	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	4.236.899.677	32,61%	491.879.717	2,65%	(3.745.019.960)	-88,39%
27	PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	-	0,00%	139.265.892	0,75%	139.265.892	0,83%
2710	PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	-	0,00%	139.265.892	0,75%	139.265.892	0,83%
2	Total Pasivos	11.333.804.245	87,24%	16.770.041.490	90,26%	5.436.237.245	47,96%
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL	1.657.459.318	12,76%	1.808.779.395	9,74%	151.320.077	9,13%
3204	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	2.000.000.000	15,39%	2.000.000.000	10,76%	-	0,00%
3225	RESULTADOS DE EJER ANTERIORES	(1.239.944.302)	-9,54%	(883.313.416)	-4,75%	356.630.886	-28,76%
3230	RESULTADOS DEL EJERCICIO	356.630.887	2,75%	151.320.078	0,81%	(205.310.809)	-57,57%
3245	REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	540.772.733	4,16%	540.772.733	2,91%	-	0,00%
3	Total Patrimonio	1.657.459.318	12,76%	1.808.779.395	9,74%	151.320.077	9,13%
TPP	Total Pasivo y Patrimonio	12.991.263.563	100,00%	18.578.820.885	100,00%	5.587.557.322	43,01%

Fuente: SUI 2015

Con respecto al balance general, en 2014 se puede observar que el 11 –efectivo– disminuyó -78,61%; la cuenta 14 –deudores– se incrementó en 35,76% representando 4.022 millones, lo cual se debe, al aumento de la subcuenta 1408 –servicios públicos– del 47,22%, representando un monto de 3.688 millones, en el mismo sentido, se puede ver que la subcuenta 1480 –provisión para deudores– disminuyó -7,78% siendo 1.083 millones. También se ve un incremento de las subcuentas: 1420 –avances y anticipos entregados– en 229,56% y 1422 –anticipos o saldos a favor por impuestos y contribuciones– de 132%, situaciones que se ven reflejadas en el aumento del activo corriente en 32,07%.

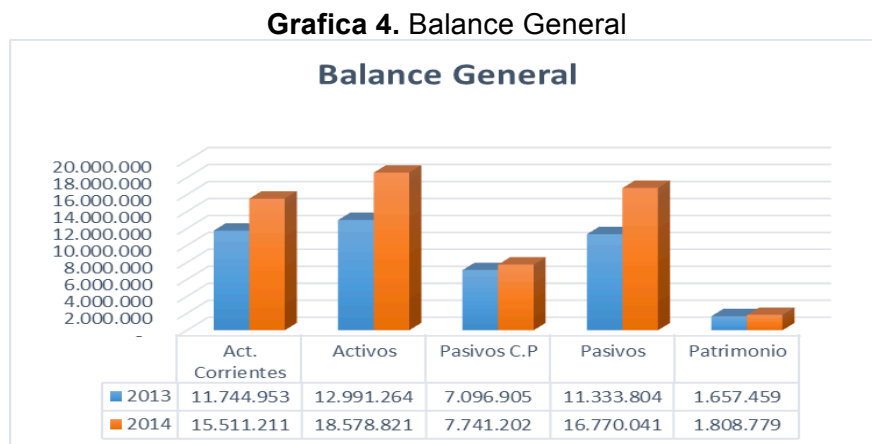
Con respecto a la subcuenta deudas de difícil cobro (mayores a 360 días), existe un aumento de tan solo 0,69% representando una variación de 96,4 millones, tal como se muestra en la siguiente gráfica:



Fuente: SUI 2015

Por lo anterior esta superintendencia solicita que el prestador aclare el incremento de estos montos, además que remita a esta dependencia las políticas de recaudo de cartera, así como la conciliación de las cuentas 1480 y 5304.

Se observa un crecimiento significativo de los pasivos a largo plazo tal como se muestra en la siguiente gráfica.



Fuente: SUI 2015

Los pasivos en 2014 aumentan en 47,96% siendo relevante el peso de las obligaciones financieras a corto representando un total de 127 millones, la cual, según las notas a los estados financieros (2014), contratos "leasing" banca comercial corto plazo representa el 53,07% de las obligaciones financieras, y la subcuenta intereses créditos bancarios representa el 46,93%, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 7. Obligaciones Financieras (expresada en pesos)

OBLIGACIONES FINANCIERAS	dic-14	dic-13
Banca Comercial a Corto Plazo	39.991	-
Banca Comercial a Largo Plazo	8.200.000.000	-
Contratos "leasing" Banca Comercial Corto Plazo	67.499.265	-
Contratos "leasing" Banca Comercial Largo Plazo	197.693.503	-
Intereses Créditos Bancarios	59.726.108	-
TOTAL	8.524.958.867	-

Fuente: SUI 2015 (notas a los estados financieros 2014)

Además de lo anterior se observa un incremento de \$1.441 millones en la cuenta de corto plazo 2425 –acreedores–.

En los pasivos a largo plazo, la variación más significativa se genera en la cuenta 23 –cuentas por pagar–, de -88,39% representando en cifras una reducción de \$3.745 millones. Situación que el prestador debe aclarar toda vez que en las notas a los estados financieros no se encuentra una explicación a este comportamiento. En cuanto al patrimonio se ve un incremento del 9,13% correspondiente al monto de 151 millones, siendo, la utilidad del ejercicio.

Indicadores Financieros

Tabla 8. Rentabilidad

De Rentabilidad	Fórmula	2013	2014
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	-2,90%	4,86%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	4,37%	1,17%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	-1,82%	3,37%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	-14,26%	34,67%

Fuente: SUI 2015

Este indicador ha presentado grandes variaciones, en primera instancia se observa un aumento en el margen operacional pasando de -2,9% en 2013 a 4,8% en 2014, seguido de esto se ve una disminución del margen neto, que pasa de 4,3% a 1,17%, lo cual se debe al sustancial aumento de los costos, a pesar de registrar una disminución de -14,34% en los gastos, a su vez, se muestra un aumento predominante del rendimiento del patrimonio que pasó de -11,26% a un 34,67%, obedeciendo al considerable incremento de \$863 millones en la utilidad operacional.

Tabla 9. Liquidez

De Liquidez	Fórmula	2013	2014
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,65	2,00
Capital de Trabajo	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}}{\text{Activo Corriente}}$	4.648.048.489	7.770.008.140
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Deudores}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,07	0,03
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	1,15	1,11

Fuente: SUI 2015

El cuadro se ve una disminución significativa en la prueba ácida, la cual indica que el prestador en 2014 redujo significativamente su capacidad de pago a corto plazo, ya que por cada peso adeudado solo se cuenta con 0,03 centavos; el capital de trabajo se incrementó en \$3.122 millones.

Tabla 10. Actividad

De Actividad	Fórmula	2013	2014
Número de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} * 360}{\text{Ventas Netas}}$	496,15	426,50
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Número de Días Cartera}}$	0,73	0,84
EBITDA		3.070.235.553	2.837.260.899
Margen EBITDA		31,75%	21,56%
Coficiente Operacional		121,34%	97,21%

Fuente: SUI 2015

Se muestra que la empresa ha mejorado este indicador al reportar un mejoramiento en el número de días de cartera pasando de 496,15 a 426,50, el cual continúa representando un plazo prolongado para que sus deudores se pongan al día en sus obligaciones, por lo

tanto la rotación de cartera mejoró, pasando de 0,73 a 0,84 el número de veces en convertir una deuda en efectivo. Por otro lado se observa una mejora relacionada con el coeficiente operacional ya que en 2013 representó 121,34% mientras que en 2014 fue del 97,21%, lo que significa que la operación fue más efectiva resultado del incremento de los ingresos por venta de servicios.

3. Aspectos Administrativos

3.1. Número de Empleados

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

Tabla 11. Personal por Categoría de Empleo 2014

CATEGORIA	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	Cantidad	Salario y Prestaciones	Cantidad	Salario Promedio
Empleados Privados	69	\$151.287.670	54	\$165.467.164
Personal Aprendiz	5	\$2.436.105	7	\$3,581,943
Total Planta de Personal	69	\$151.287.670	60	\$151,027,155

Fuente: SUI

4. ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

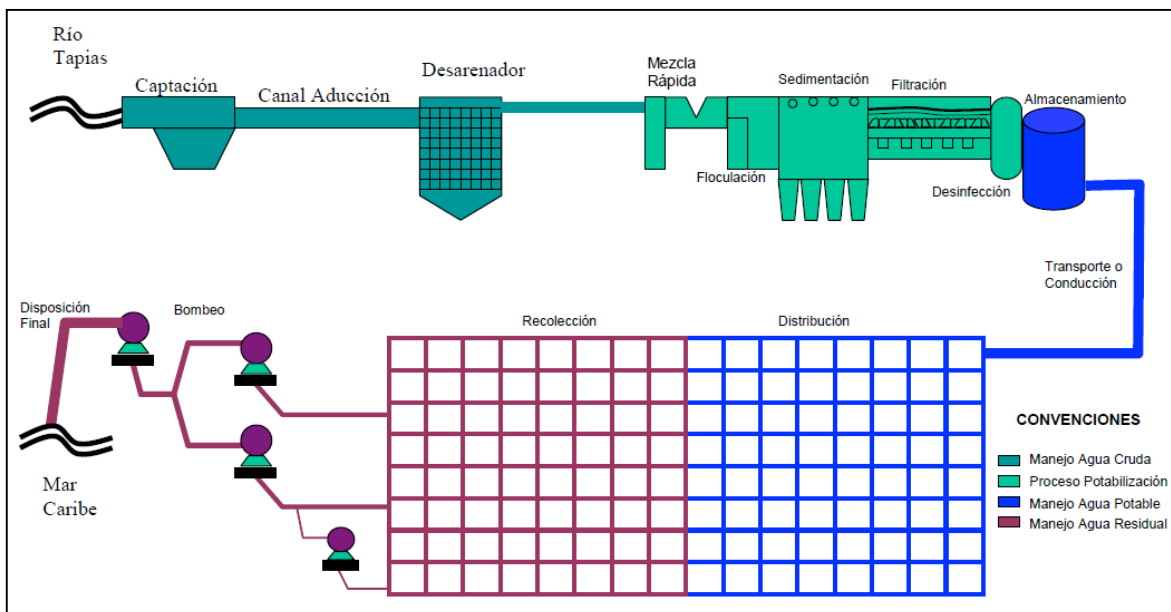


Imagen 1. Esquema Sistema Acueducto y Alcantarillado (fuente: ASAA S.A. E.S.P.)

4.1. Aspectos Técnicos de Acueducto

La ciudad de Riohacha es abastecida mediante un sistema de acueducto que opera a gravedad y se abastece de la fuente hídrica Río Tapias, cuenta con concesión de aguas

otorgada por CORPOGUAJIRA mediante Resolución 2320 del 2003 por una vigencia de 5 años y prorrogable tres meses después de manera indefinida, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 12. Información Fuentes Superficiales

Nombre de la fuente	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)
Río Tapias	CORPOGUAJIRA	2003	Indefinido	560

Fuente: Visita 2015

La empresa capta sus aguas mediante una bocatoma lateral a 1km aproximadamente de la PTAP y a la cual se le garantiza el nivel de aguas mínimo mediante un dique en concreto reforzado. La aducción se realiza mediante un canal rectangular de 1,50m de ancho, en una longitud de 64m, hasta una caseta de compuertas en la que el flujo se puede orientar hacia una dársena de presedimentación de capacidad de 23.000m³ o directamente hacia los desarenadores. Dicha dársena en la actualidad no se encuentra en operación.

La Planta de Tratamiento de Agua Potable - PTAP es de tipo convencional con una capacidad de diseño de 560l/s y se encuentra compuesta por cámara de aquietamiento, vertedero de cresta, mezcla rápida hidráulica, dosificación del coagulante (policloruro de aluminio), medidor ultrasónico de flujo, seis (6) módulos de floculadores hidráulicos tipo Alabama conformados por dos (2) módulos independientes, seis (6) módulos de sedimentación de alta tasa con placas inclinadas tipo hexagonal, doce (12) filtros de flujo descendente, cámara de desinfección con cloro gaseoso, tanques de almacenamiento de 1.500m³ y 4.500m³, laboratorio de operación y dos (2) plantas eléctricas.

De acuerdo con lo evidenciado durante la visita realizada los días 18 y 19 de febrero de 2014, la PTAP no cuenta con permiso de vertimientos ni tratamiento de los lodos generados en los procesos de potabilización, sin embargo, de acuerdo a lo informado por el prestador en visita de junio de 2015 ya se iniciaron los análisis al lodo generado en el sistema con el fin de determinar el tratamiento más adecuado para el mismo y de esta forma dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 119 de la Resolución 1096 del 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico y a lo establecido en el Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

4.2. Indicadores de Prestación del Servicio

4.2.1. Calidad del Agua

De acuerdo con la información disponible de vigilancia reportado por el INS a través del enlace SIVICAP- SUI el indicador IRCA para la vigencia 2013 fue de 12,10% los meses con mayor valor son abril (14,0%), junio (11,1%), julio (23,4%) y noviembre (22%) para los meses de agosto, septiembre y octubre el indicador se mantuvo en cero, para el año 2014 los meses con mayor valor son junio (14,0%) y julio (11,1%) como se muestra a continuación:

Tabla 13. Índice de Riesgo de Calidad del Agua 2013 - 2014

AÑO	IRCA MENSUAL												IRCA ANUAL			
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA%	RIESGO	MESES	MUESTRAS
2013	-	-	-	14,0	-	11,1	23,4	0,0	0,0	0,0	22,0	-	12,10	BAJO	7	47
2014	-	-	-	-	-	14,51	14,42	0,00	0,00	-	0,00	0,00	5,47	BAJO	6	37

Fuente: SUI- SIVICAP 2013 y 2014

De acuerdo con la tabla anterior, el prestador suministró agua con IRCA de 12,10% en el 2013 y de 5,47% en el 2014 clasificado como Riesgo Bajo, es decir, agua no apta para consumo humano de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, sin embargo, para el 2014 se observa el mejoramiento del indicador respecto del año 2013.

4.2.2. Micromedición

Según lo reportado por el prestador al SUI para el mes de junio de 2015 la empresa para el municipio de Riohacha presenta una cobertura promedio de micromedición efectiva del 39% como se muestra a continuación:

Tabla 14. Índice de Micromedición Efectiva

ESTRATO O USO	SUSCRIPTORES SIN MEDICIÓN	SUSCRIPTORES CON MEDICIÓN	COBERTURA %
1	9.992	3.471	26
2	4.942	3.377	41
3	1.191	2.730	70
4	85	225	73
5	16	97	86
Comercial	338	584	63
Oficial	37	75	67
Especial	-	1	-
Provisional	1	20	95
TOTAL	16.602	10.580	39

Fuente: SUI - junio 2015

De acuerdo con la información de la tabla anterior, la empresa contradice lo establecido en la Ley 142 de 1994 debido a que la cobertura de micromedición efectiva es inferior al 95%.

4.2.3. Índice de Agua No Contabilizada - IANC

De acuerdo a la información suministrada por el prestador durante la visita de junio de 2015, el IANC para el año 2014 fue en promedio del 75% y para los meses de enero a mayo del 2015 fue de 70% de acuerdo a lo que muestra la siguiente tabla:

Tabla 15. Índice de Agua No Contabilizada 2014 - 2015

AÑO	MES	VOLUMEN PRODUCIDO (m ³)	VOLUMEN FACTURADO (m ³)	IANC
2014	Enero	1.345.334	285.126	79%
	Febrero	1.216.840	285.067	77%

AÑO	MES	VOLUMEN PRODUCIDO (m ³)	VOLUMEN FACTURADO (m ³)	IANC
	Marzo	1.219.277	308.696	75%
	Abril	1.306.368	314.882	76%
	Mayo	1.325.808	320.785	76%
	Junio	1.283.040	323.811	75%
	Julio	1.337.861	338.968	75%
	Agosto	1.325.808	338.225	74%
	Septiembre	1.306.368	339.310	74%
	Octubre	1.349.914	360.038	73%
	Noviembre	1.306.368	380.109	71%
	Diciembre	1.349.914	389.644	71%
	TOTAL	15.672.900	3.984.661	75%
2015	Enero	1.349.914	403.125	70%
	Febrero	1.328.141	404.493	70%
	Marzo	1.349.914	408.220	70%
	Abril	1.306.368	393.022	70%
	Mayo	1.341.878	399.366	70%
	TOTAL	6.676.215	2.008.226	70%

Fuente: visita junio 2015

De acuerdo con lo anterior, el indicador el IANC fue superior al 30% reconocido regulatoriamente en el cobro de tarifas, dicho indicador es afectado directamente por la longitud de la conducción pues la PTAP se encuentra ubicada aproximadamente a 45km de la ciudad de Riohacha.

4.2.4. Continuidad

La distribución del servicio de acueducto se realiza por sectores: Centro, Centro Histórico, Bugarvilla 1, Bugarvilla 2 y Dividivi, así, de acuerdo a la información suministrada por el prestador durante la visita de junio de 2015 la continuidad es la siguiente:

Tabla 16. Índice de Continuidad enero - mayo 2015

SECTOR	POBLACIÓN	SERVICIO PRESTADO PROMEDIO ENE-MAY (horas/mes)	PROPORCIÓN	ÍNDICE DE CONTINUIDAD (h/d)
Centro	43.195	424	5.573.712	9,5
Centro Histórico	7.690	725	18.297.402	
Bugarvilla 1	15.372	196	3.012.912	
Bugarvilla 2	49.378	196	9.678.088	
Dividivi	16.880	101	1.701.504	
TOTAL	132.515		382.63618	

Fuente: visita junio 2015

Teniendo en cuenta la información anterior y de acuerdo con fórmula establecida en la Resolución 2115 de 2007 para los meses de enero a mayo de 2015 es de 9,5 h/d considerada insuficiente por la misma resolución.

4.3. Aspectos Técnicos de Alcantarillado

El sistema de alcantarillado de Riohacha se construyó como sanitario, sin embargo, funciona como combinado evacuando aguas residuales domésticas y aguas lluvias en conjunto, cuenta con cuatro estaciones de bombeo intermedias y una estación final que descarga las aguas al mar Caribe, con una cobertura del servicio de 72%.

De acuerdo a lo informado por la empresa durante la visita de junio de 2015, con la ejecución de contratos de mantenimiento de redes de alcantarillado sanitario y de ejecución de obras para el mejoramiento y optimización de las estaciones de bombeo de aguas residuales No. 1, 2 y 3, la empresa informó que se recuperaron 17km lineales de red de diferentes sectores de la ciudad y que se beneficiaron 30 barrios de la ciudad.

Adicionalmente, se evidenció en la mencionada visita que se encuentra en ejecución un plan de mantenimiento preventivo de las redes de alcantarillado, en el cual se divide la ciudad en 10 sectores y se programa la limpieza de las redes con una duración de 9 meses, y una vez termina el cronograma del plan se da inicio nuevamente al mismo, el mantenimiento preventivo y correctivo a las redes de alcantarillado se realiza con equipo de succión-presión, roto-sonda y una cámara de poste para la inspección de las redes.

El sistema de alcantarillado del municipio no cuenta con Planta de Tratamiento de Aguas Residuales - PTAR, por lo cual se descarga de manera directa al mar Caribe, la empresa cuenta con permiso de vertimientos otorgado por CORPOGUAJIRA mediante Resolución No. 1225 de 2007.

Por otra parte el sistema de alcantarillado pluvial es operado por la Alcaldía, sin embargo, la empresa opera dos estaciones de bombeo de aguas lluvia con el fin de no se afecte la operación del sistema sanitario.

4.4. Vulnerabilidad

Mediante radicado SSPD No.20115290647272 del 12 de diciembre de 2011, se remitió el Plan de Contingencia relacionado con el evento de avalancha presentada en el año 2011.

Bajo el radicado SSPD No. 20125290054372 del 3 de febrero de 2012, la empresa remitió comunicado en el que anexa el Manual de Emergencia código AG-MA-01-RO y Plan de Contingencia.

En la visita realizada en junio de 2015 el prestador entregó el plan de contingencia actualizado en el 2014 en el cual se definen los diferentes escenarios que pueden afectar la prestación del servicio, su nivel de criticidad, las acciones a emprender y los respectivos responsables, también, incluye la descripción detallada del sistema y la operación, las estrategias y contactos de apoyo en caso de emergencia, por lo anterior, el plan de contingencia cumple con lo establecido en el artículo 5 del Decreto 3102 de 1997 que establece que las empresas prestadoras deben *“Elaborar un plan de contingencia, en donde se definan las alternativas de prestación del servicio en situaciones de*

emergencia”; y con el artículo 201 del a Resolución 1096 del 2000 “(...)El plan de contingencia debe incluir procedimientos generales de atención de emergencias y procedimientos específicos para cada escenario de riesgo identificado.”.

5. ASPECTOS COMERCIALES

A continuación se analizarán los principales aspectos comerciales teniendo como fuente de soporte SUI para los años 2013 y 2014.

5.1. Contrato de Condiciones Uniformes

Se observa que dicho contrato cuenta con el concepto de legalidad No. 2714 para acueducto y alcantarillado expedido el 11/08/2004 y se actualizó el 04/11/2012, por tanto se puede establecer que el modelo establecido se ajusta conforme a lo establecido en la resolución CRA 375 de 2006, lo anterior inmerso dentro de radicado de actualización de RUPS No. 201533137324277 de 3 de marzo de 2015.

5.2. Suscriptores

Tabla 17. Variación de suscriptores 2013 – 2014

ESTRATO	ACUEDUCTO				ALCANTARILLADO			
	2013	2014	VAR.	(%) VAR	2013	2014	VAR.	(%) VAR
Estrato 1	5.912	9.041	3.129	52,93%	4.120	6.987	2.867	69,59%
Estrato 2	7.823	8.515	692	8,85%	7.122	7.795	673	9,45%
Estrato 3	3.234	3.309	75	2,32%	3.179	3.262	83	2,61%
Estrato 4	298	285	-13	-4,36%	267	279	12	4,49%
Estrato 5	114	117	3	2,63%	117	116	-1	-0,85%
Total Residencial	17.381	21.267	3.886	22,36%	14.805	18.439	3.634	24,55%
Industrial	0	0	0	0	0	1	1	0,03%
Comercial	705	752	47	6,67%	676	719	43	6,36%
Oficial	109	110	1	0,92%	93	94	1	1,08%
Especial	8	6	-2	-25,00%	6	5	-1	-16,67%
Multiusuario mixto	10	10		0,00%	9	9		0,00%
Total No Residencial	832	878	46	5,53%	784	828	44	5,61%
Total Suscriptores	18.213	22.145	3.932	21,59%	15.589	19.267	3.678	23,59%

Fuente: SUI 2015

En 2014 la variación para el servicio de acueducto es de 3.932 suscriptores, representando su mayor incremento en estrato 1 de 3.129 suscriptores; también, se ve un aumento significativo en los estratos 2 y 3. Con respecto al servicio de alcantarillado la variación total para el año 2014 fue de 3.679 suscriptores, presentando un aumento de 2.867 suscriptores en estrato 1 y un incremento significativo en estratos 2 y 3. Con respecto a los usos no residenciales, se ve que aumentaron en tan solo 46 suscriptores representando el 5,53% con relación al año 2013.

En 2014 se llega a un total de 22.129 suscriptores para el servicio de acueducto y un total 19.253 suscriptores para el servicio de alcantarillado, lo cual quiere decir que 2.876 suscriptores no cuentan con el servicio de alcantarillado, lo cual puede deberse a las bajas coberturas de redes que tiene el sistema de alcantarillado.

5.3. Facturación

Las siguientes tablas muestran la facturación total por servicio y por año registrados por el prestador en SUI, el análisis de la información se realizó teniendo como referencia el total de la facturación correspondiente a los años 2013 y 2014.

Tabla 18. Facturación por Servicio 2013 - 2014

ESTRATO	ACUEDUCTO				ALCANTARILLADO			
	2013	2014	VARIACIÓN	Var. (%)	2013	2014	VARIACIÓN	Var. (%)
Estrato 1	26.939.567.000	26.535.546.779	-404.020.221	-1,50%	23.920.126.828	22.506.802.922	-1.413.323.906	-5,91%
Estrato 2	57.638.008.590	51.273.360.325	-6.364.648.265	-11,04%	67.593.206.864	59.348.761.359	-8.244.445.505	-12,20%
Estrato 3	18.366.586.661	16.146.439.505	-2.220.147.156	-12,09%	25.301.388.038	21.408.330.720	-3.893.057.318	-15,39%
Estrato 4	3.112.523.219	2.383.443.701	-729.079.518	-23,42%	3.731.668.218	3.094.981.887	-636.686.331	-17,06%
Estrato 5	611.664.891	569.962.141	-41.702.750	-6,82%	845.984.261	746.442.984	-99.541.277	-11,77%
Total Residencial	106.668.350.361	96.908.752.451	-9.759.597.910	-9,15%	121.392.374.209	107.105.319.872	-14.287.054.337	-11,77%
Industrial						9.162.138	9.162.138	-0,06%
Comercial	9.184.514.919	9.080.099.224	-104.415.695	-1,14%	12.263.641.453	11.757.367.524	-506.273.929	-4,13%
Oficial	1.046.790.404	2.198.424.217	1.151.633.813	110,02%	2.999.324.437	3.452.775.397	453.450.960	15,12%
Especial	7.569.106.840	829.481.243	-6.739.625.597	-89,04%	11.290.716	18.787.570	7.496.854	66,40%
Multiusuario mixto	18.857.800	12.905.324	-5.952.476	-31,57%	21.414.528	21.216.632	-197.896	-0,92%
Total No Residencial	17.819.269.963	12.120.910.008	-5.698.359.955	-31,98%	15.295.671.134	15.259.309.261	-36.361.873	-0,24%
Total Suscriptores	124.487.620.324	109.029.662.459	-15.457.957.865	-12,42%	136.688.045.343	122.364.629.133	-14.323.416.210	-10,48%

Fuente: SUI 2015

Se observa que en 2014 del total de facturación, el servicio de acueducto disminuyó -12,42%, el servicio de alcantarillado presenta una reducción de -10,48%; presentando la mayor variación en estrato 2 para los dos servicios, representando un total de \$-6.364 millones en acueducto y -8.244 millones en alcantarillado, la mayor concentración de facturación se presenta en el sector residencial que representa más del 90% del total general, y se muestra que el prestador para el año 2014 facturó en uso industrial un total de \$9,1 millones.

Por otro lado cabe mencionar que la reducción en la facturación en 2014 se debe a las gestiones comerciales que ha realizado la empresa como los planes de descuento en los intereses de mora para recuperación de cartera, pues hubo incremento por venta de los servicios de acueducto y alcantarillado, y en la cantidad de suscriptores.

5.4. Subsidios y Contribuciones

En primera instancia se observa que el prestador incumple lo establecido en el artículo 125 de la ley 1450 de 2011, al otorgar subsidios al uso comercial, sin embargo, para 2014 ya no se reporta dicha inconsistencia, y por lo tanto se nota la corrección, tal como se muestra a continuación:

Tabla 19. Subsidios por servicios

ESTRATO	ACUEDUCTO				ALCANTARILLADO			
	2013	2014	VARIACIÓN	Var. (%)	2013	2014	VARIACIÓN	Var. (%)
Estrato 1	532.253.069	920.300.701	388.047.632	72,91%	492.602.373	891.681.660	399.079.287	81,01%
Estrato 2	513.853.662	873.281.738	359.428.076	69,95%	660.371.057	1.012.618.102	352.247.045	53,34%
Estrato 3	83.720.603	108.201.347	24.480.744	29,24%	125.112.571	137.765.612	12.653.041	10,11%
Estrato 4								
Estrato 5								

ESTRATO	ACUEDUCTO				ALCANTARILLADO			
	2013	2014	VARIACIÓN	Var. (%)	2013	2014	VARIACIÓN	Var. (%)
Total residencial	1.129.827.334	1.901.783.786	771.956.452	68,33%	1.278.086.001	2.042.065.374	763.979.373	59,78%
Industrial								
Comercial	2.500		-2.500	-100,00%				
Oficial								
Especial								
Multiusuario mixto	248.146	60.719	-187.427	-75,53%	322.145	78.579	-243.566	-75,61%
Total no residencial	250.646	60.719	-189.927	-75,77%	322.145	78.579	-243.566	-75,61%
TOTAL	1.130.077.980	1.901.844.505	771.766.525	68,29%	1.278.408.146	2.042.143.953	763.735.807	59,74%

Fuente: SUI 2015

Por otro lado se ve que los subsidios se redujeron para el uso multiusuario en -75,53% y 75,61%, tanto en acueducto como en alcantarillado.

Tabla 20. Contribuciones por servicio

ESTRATO	ACUEDUCTO				ALCANTARILLADO			
	2013	2014	VARIACIÓN	Var. (%)	2013	2014	VARIACIÓN	Var. (%)
Estrato 1	0	0	0	0	0	0	0	0
Estrato 2	0	0	0	0	0	0	0	0
Estrato 3	0	0	0	0	0	0	0	0
Estrato 4	0	0	0	0	0	0	0	0
Estrato 5	70.088.791	13.851.091	-56.237.700	-80,24%	88.148.764	17.711.431	-70.437.333	-79,91%
Total residencial	70.088.791	13.851.091	-56.237.700	-80,24%	88.148.764	17.711.431	-70.437.333	-79,91%
Industrial	0	0	0	0	0	1.717.693	1.717.693	-6,70%
Comercial	128.087.283	170.096.541	42.009.258	32,80%	163651666	206712759	43.061.093	26,31%
Oficial	0	0	0	0	0	0	0	0
Especial	0	0	0	0	0	0	0	0
Multiusuario mixto	345.110	205.329	-139.781	-40,50%	229.127	264.745	35.618	15,55%
Total no residencial	128.432.393	170.301.870	41.869.477	32,60%	163.880.793	208.695.197	44.814.404	27,35%
TOTAL	198.521.184	184.152.961	-14.368.223	-7,24%	252.029.557	226.406.628	-25.622.929	-10,17%

Fuente: SUI 2015

En el uso industrial se registra un aporte de 1,7 millones, al compararlo con el total facturado que fue de 9,1 millones, se observa que el porcentaje aportado fue del 18,7%, contradiciendo lo establecido en los acuerdos municipales de subsidios y contribuciones los cuales establecen el 30% (ver tabla 27).

5.5. Atención al Cliente

En 2013 el prestador recibió 3.570 PQR, mientras que para 2014 fueron 4.852, lo que representa un incremento de 1.282 trámites. A continuación se realizará el análisis detallado por servicio y por causal.

5.5.1. PQR Servicio de Acueducto

Se observa en 2014 un aumento en la cantidad de peticiones, como en el total de recurso de reposición subsidiario de apelación, en contraste se ve que las reclamaciones disminuyeron en 1.855, situación que se muestra detalladamente a continuación:

Tabla 21. Peticiones (Acueducto 2013 – 2014)

Causal	2013		2014	
	Número	Accede total o parcialmente	Número	Accede total o parcialmente
Otros	523	344	422	366
Cambio de datos básicos	101	97	174	164
Cambio de medidor o equipo de medida	68	22	67	57
Solicitud de prestación del servicio	63	54	325	299
Descuento por predio desocupado	26	22	42	40
Terminación de contrato	6	0	1	0
Cobro de otros cargos de la empresa	4	4	37	35
Suspensión por mutuo acuerdo	4	3	12	7
Capacitaciones y otra información	2	1	0	0
Servicios especiales	1	0	0	0
Total	798	547	1080	968

Fuente: SUI 2015

De acuerdo a lo que se muestra, hay un aumento en el número de peticiones: de 798 en 2013 a 1080 en 2014. La causal con mayor petición para los dos años fueron las peticiones catalogadas como “Otros” (los cuales comprendieron para el periodo de la muestra causales como “cotizaciones para acometida” y “actualización de disponibilidad”), seguido por cambio de datos en el 2013 y solicitudes de prestación de servicio en el 2014. La empresa en gran medida accede a las peticiones que le son presentadas, total o parcialmente, de acuerdo a lo reportado en el SUI e ilustrado en el cuadro precedente.

Tabla 22. Reclamaciones (Acueducto 2013 – 2014)

Causal	2013		2014	
	Número	Accede total o parcialmente	Número	Accede total o parcialmente
Relacionada con cobros por promedio	1988	1017	15	15
Inconformidad con el consumo	642	197	3	3
Descuento por predio desocupado	161	95	93	93
Falla en la prestación del servicio por continuidad	161	58	38	21
Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	126	39	0	0
Cobro Múltiple	109	41	0	0
Otros	68	38	87	58
Cobros por servicios no prestados	67	26	0	0
Estrato	20	13	0	0
Solidaridad	10	2	0	0

Causal	2013		2014	
	Número	Accede total o parcialmente	Número	Accede total o parcialmente
Silencio Administrativo Positivo	3	1	0	0
Atención al usuario en sede de la empresa	2	2	6	5
Cobros inoportunos	1	1	0	0
Decisiones de sanción de la ESP	1	1	0	0
Entrega y oportunidad de la factura	1	0	8	5
Tarifa cobrada	1	1	0	0
Cambio de medidor o equipo de medida	0	0	35	20
Condiciones de seguridad o riesgo	0	0	1	0
Falla en la prestación del servicio por calidad	0	0	1	0
Total	3361	1532	287	220

Fuente: SUI 2015

En cuanto a las reclamaciones de acueducto, en principio se ve una disminución considerable, en la que se reducen de 3361 en 2013 a 287 en el año 2014. Las causales con mayor reclamaciones en el 2013 fueron por cobros promedios realizados e inconformidad con el servicio. Ya en el 2014, fue por predios desocupados y otras causales de reclamación (las cuales no son especificadas por la empresa en el reporte SUI).

Sigue preocupando sin embargo el porcentaje de reclamaciones que son aceptadas total o parcialmente por la empresa. Para el 2013, el 45.58% de las reclamaciones fueron respondidas favorablemente a los suscriptores, mientras que en el 2014, el porcentaje fue de 76.66%. Lo anterior muestra un problema de gestión comercial y/o fallas en la prestación del servicios que deben mejorar para presentar un mejor servicio a los usuarios.

Sin embargo, respecto al reporte de recursos, tanto de reposición como los recursos de reposición y en subsidio apelación, para el servicio de acueducto, se observan discrepancias con los reportes de peticiones, quejas y reclamos, toda vez que existe un numero mayor de recursos que de peticiones y quejas, tal y como lo ilustra el siguiente cuadro:

Tabla 23. Recurso de Reposición, y Reposición y subsidio Apelación (Acueducto 2013 – 2014)

Causal	2013		2014	
	Número	Accede total o parcialmente	Número	Accede total o parcialmente
Cobro de otros cargos de la empresa	5	5	13	4
Cobro Múltiple	122	64	627	332

Cobros inoportunos	5	0	13	1
Cobros por servicios no prestados	120	56	369	213
Descuento por predio desocupado	16	13	24	15
Estrato	9	9	25	20
Falla en la prestación del servicio por continuidad	32	8	837	443
Inconformidad con el consumo	253	38	1097	80
Medidor o cuenta cruzada	1	1	28	15
Multiusuario del servicio de aseo	2	1	4	1
Otros	17	8	80	25
Pago sin abono a cuenta	2	2	2	1
Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	18	3	15	10
Relacionada con cobros por promedio	405	137	1790	270
Silencio Administrativo Positivo	0	0	3	0
Solidaridad	4	1	3	0
Suspensión por mutuo acuerdo	2	0	0	0
Tarifa cobrada	2	0	0	0
Total	1017	347	4932	1430

Fuente: SUI 2015

Dicha diferencia requiere una aclaración en el reporte, toda vez que no resulta claro la manera de proceder para el análisis de la información.

5.5.2. PQR Servicio de Alcantarillado

En cuando a las peticiones, quejas, reclamos y recursos para el servicio de alcantarillado, en el periodo de comparación fue el siguiente:

Tabla 24. Peticiones (Alcantarillado 2013 – 2014)

Causal	2013		2014	
	Número	Accede total o parcialmente	Número	Accede total o parcialmente
Otros	43	42	118	111
Solicitud de prestación del servicio	36	32	128	120
Cobros por servicios no prestados	12	10	0	0
Descuento por predio desocupado	4	4	2	2
Falla en la prestación del servicio por calidad	3	2	1	0
Servicios especiales	3	3	3	2

Causal	2013		2014	
	Número	Accede total o parcialmente	Número	Accede total o parcialmente
Cambio de datos básicos	2	2	3	3
Suspensión por mutuo acuerdo	1	1	1	1
Terminación de contrato	1	0	0	0
Falla en la prestación del servicio por continuidad	0	0	1	0
Silencio Administrativo Positivo	0	0	4	1
Total	105	96	261	240

Fuente: SUI 2015

En cuanto al reporte de quejas y reclamos, se presenta la misma situación del reporte de acueducto de PQRs, al igual que acueducto, las razones de queja en 2013 está encabezada por quejas y reclamos por cobros promedio, y aquellas de 2014 por otros no especificados en el reporte:

Tabla 25. Reclamaciones (Alcantarillado 2013 – 2014)

Causal	2013		2014	
	Número	Accede total o parcialmente	Número	Accede total o parcialmente
Relacionada con cobros por promedio	93	65	0	0
Cobros por servicios no prestados	23	15	0	0
Otros	12	12	5	5
Inconformidad con el consumo	3	1	0	0
Falla en la prestación del servicio por calidad	1	1	4	4
Total	132	94	9	9

Fuente: SUI 2015

Sin embargo, es necesario mencionar que dichas cifras no coinciden con el número y los temas de reclamación que se reportan para los recursos de reposición y reposición y en subsidio apelación del año 2014:

Tabla 26.Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación Alcantarillado 2013 – 2014

Causal	2013		2014	
	Número	Accede total o parcialmente	Número	Accede total o parcialmente
Cobros por servicios no prestados	32	19	182	139
Relacionada con cobros por promedio	15	4	16	0
Inconformidad con el consumo	10	0	4	1
Cobro Múltiple	3	1	6	3
Descuento por predio desocupado	3	3	1	0
Falla en la prestación del servicio por calidad	1	0	2	1
Cobro de otros cargos de la empresa	0	0	1	1
Cobros inoportunos	0	0	1	0
Otros	0	0	3	0
Total	64	27	216	145

Fuente: SUI 2015

De acuerdo a lo reportado, no existen peticiones o quejas por cobros por servicios no prestados en el 2014, pero existen recursos de estas quejas. Dicha situación del reporte debe ser resulta con el fin que sea posible hacer un análisis de la información comercial a profundidad.

5.6. Aspectos Tarifarios

Tarifas Aplicadas

De acuerdo con la información reportada al Sistema único de información, en el año 2014 la empresa Avanzadas Soluciones de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P. aplicó las siguientes tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Riohacha – La Guajira, en los periodos de enero a diciembre:

Tabla 27. Tarifas Aplicadas Acueducto 2014

Estrato	Enero a Marzo de 2014				Abril a Diciembre de 2014			
	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complem.	Consumo Suntuario	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complem.	Consumo Suntuario

1	1.381	632	1.265	1.265	1.431	655	1.310	1.310
2	1.658	759	1.265	1.265	1.717	786	1.310	1.310
3	2.348	1.075	1.265	1.265	2.433	1.114	1.310	1.310
4	2.763	1.265	1.265	1.265	2.862	1.310	1.310	1.310
5	4.144	1.897	1.897	1.897	4.294	1.965	1.965	1.965
6	4.421	2.024	2.024	2.024	4.580	2.096	2.096	2.096
Industrial	3.592	1.644	1.644	1.644	3.721	1.703	1.703	1.703
Comercial	4.144	1.897	1.897	1.897	4.294	1.965	1.965	1.965
Oficial	2.763	1.265	1.265	1.265	2.862	1.310	1.310	1.310

Fuente: SUI; *No incluye CMT

Tabla 28. Tarifas Aplicadas Alcantarillado 2014

Estrato	Enero a Marzo de 2014				Abril a Diciembre de 2014			
	Cargo Fijo	Vertimiento Básico	Vertimiento Complem.	Vertimiento Suntuario	Cargo Fijo	Vertimiento Básico	Vertimiento Complem.	Vertimiento Suntuario
1	1.956	806	1.612	1.612	2.026	835	1.670	1.670
2	2.347	967	1.612	1.612	2.432	1.002	1.670	1.670
3	3.325	1.370	1.612	1.612	3.445	1.420	1.670	1.670
4	3.912	1.612	1.612	1.612	4.053	1.670	1.670	1.670
5	5.868	2.418	2.418	2.418	6.079	2.505	2.505	2.505
6	6.259	2.580	2.580	2.580	6.484	2.672	2.672	2.672
Industrial	5.085	2.096	2.096	2.096	5.269	2.171	2.171	2.171
Comercial	5.868	2.418	2.418	2.418	6.079	2.505	2.505	2.505
Oficial	3.912	1.612	1.612	1.612	4.053	1.670	1.670	1.670

Fuente: SUI; *No incluye CMT

En los cuadros anteriores se evidencia que la empresa realizó un incremento de sus tarifas en el mes de abril, situación que es concordante con los acumulados puntuales de acuerdo con la información publicada por el DANE, en la que se presentó un acumulado del 3.6% para el mes de febrero de 2014¹.

Sin embargo, para el caso de la información reportada en el Sistema Único de Información - SUI, en los meses de enero y febrero del año 2014 no se reportó las tarifas aplicadas del uso industrial, por lo tanto se le solicita revisar esta situación y proceder con los ajustes correspondientes.

Subsidios y Contribuciones

A continuación se muestra una comparación entre los porcentajes de subsidios establecidos en el Acuerdo del Concejo Municipal de Riohacha; y los porcentajes aplicados por la empresa, calculados a partir de las tarifas que se reportan en el SUI.

Tabla 29. Subsidios y Contribuciones Acueducto Establecidos Vs. Aplicados 2014

Estrato	% Sub y Cont. Establecido	% Sub y Cont. Aplicado
	Acuerdo No. 017 de 2013	Sistema Único de Información

¹ De acuerdo con la información del SUI, es posible que el porcentaje calculado no sea exacto el 3.6% debido a que los valores del consumo no incluyen el componente de tasas ambientales y que el SUI trunca los decimales que se reportan para todos los componentes.

	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complem.	Consumo Suntuario	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complem.	Consumo Suntuario
1	-50,0%	-50,0%	0,0%	0,0%	-50,0%	-50,0%	0,0%	0,0%
2	-40,0%	-40,0%	0,0%	0,0%	-40,0%	-40,0%	0,0%	0,0%
3	-15,0%	-15,0%	0,0%	0,0%	-15,0%	-15,0%	0,0%	0,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	50%	50%	50%	50%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%
6	ND	ND	ND	ND	60,0%	60,0%	60,0%	60,0%
Industrial	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%
Comercial	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%
Oficial	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fuente: SUI

Tabla 30. Subsidios y Contribuciones Alcantarillado Establecidos Vs. Aplicados 2014

Estrato	% Sub y Cont. Establecido				% Sub y Cont. Aplicado			
	Acuerdo No. 017 de 2013				Sistema Único de Información			
	Cargo Fijo	Vert. Básico	Vert. Complem.	Vert. Suntuario	Cargo Fijo	Vert. Básico	Vert. Complem.	Vert. Suntuario
1	-50,0%	-50,0%	0,0%	0,0%	-50,0%	-50,0%	0,0%	0,0%
2	-40,0%	-40,0%	0,0%	0,0%	-40,0%	-40,0%	0,0%	0,0%
3	-15,0%	-15,0%	0,0%	0,0%	-15,0%	-15,0%	0,0%	0,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
5	50%	50%	50%	50%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%
6	ND	ND	ND	ND	60,0%	60,0%	60,0%	60,0%
Industrial	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%
Comercial	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%
Oficial	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fuente: SUI

En los cuadros anteriores se evidencia que en el reporte realizado al Sistema Único de Información – SUI, la empresa reporta unas tarifas para el estrato 6, sin embargo en el Acuerdo de Concejo Municipal No. 017 de 2013 no se define un factor de aporte solidario para este estrato. Así mismo, al revisar las facturas reportadas al SUI en PDF, se evidenció que no se reportan facturas para este estrato.

6. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia realizó para el año 2014 la clasificación IFA, correspondiente a la información financiera reportada por la Empresa al SUI, de acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005.

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

Tabla 31. Indicador financiero agregado

LIQUIDEZ AJUSTADA	ENDEUDAMIENTO	RANGO L-E	EFICIENCIA EN RECAUDO	RANGO ER	COBERTURA DE INTERESES	RANGO CI	RANGO IFA
-------------------	---------------	-----------	-----------------------	----------	------------------------	----------	-----------

1,63	0,87	RANGO II	42,16	RANGO III	29,12	RANGO I	RANGO II
------	------	----------	-------	-----------	-------	---------	----------

Fuente: SUI

La Clasificación del prestador es Rango II “Nivel de Riesgo Medio”, esto debido a que la empresa tiene baja eficiencia en recaudo y un alto nivel de endeudamiento.

6.1. Informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados

La auditoría externa de la empresa a cargo de la firma E-CON S.A.S reportó en SUI el análisis correspondiente al año 2014, sin embargo, una vez analizado el mismo no se ajusta a lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 pues el mismo no conceptúa sobre la situación global del prestador.

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

El prestador tiene pendiente el reporte de 69 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.

Tabla 32. Estado de Reporte de Información al SUI.

AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2002	0	105	100 %
2003	2	117	98 %
2004	2	245	99 %
2005	6	364	98 %
2006	1	311	99 %
2007	2	365	99 %
2008	2	290	99 %
2009	4	346	98 %
2010	6	412	98 %
2011	11	383	97 %
2012	10	382	97 %
2013	2	371	99 %
2014	3	339	99 %
2015	18	132	88 %
TOTAL	69	4.162	98 %

Fuente: SUI 2015

8. ACCIONES DE LA SSPD

La superintendencia en el año 2012 sancionó a la empresa con la imposición de multa por valor de \$102.000.000 por no suministrar agua apta para el consumo humano. En la actualidad, la investigación No. 2012440350600018E en contra de la empresa, fue sancionada con multa de \$340.000.000 mediante Resolución SSPD No. 20144400038605

y actualmente se encuentra en etapa de resolución del recurso de reposición interpuesto por la empresa, por lo cual no se encuentra en firme.

Los días 10 y 11 de junio de 2015 se realizó una visita ordenada mediante auto de pruebas del 29 de mayo de 2015 con el fin de verificar los correctivos y mejoras adelantadas con relación a los cargos objeto de reproche en la investigación No. 2012440350600018E.

Por otra parte, los días 25 y 26 de noviembre de 2013, se realizó visita a la empresa en la cual informó el cambio de socios de la empresa y el cambio de la razón social, así mismo, informó las acciones realizadas en el plan de choque que incluye una inversión por \$4.200 millones, esta entidad remitió el informe de la visita al prestador mediante radicado SSPD No. 20134210824281 del 9 de diciembre de 2013.

Durante el 2014, se realizaron diferentes acciones de seguimiento a la prestación de los servicios en el municipio, tales como la visita de vigilancia integral realizada el 18 y 19 de febrero de 2014 y cuyo informe resultado fue remitido al prestador mediante radicado SSPD No. 20144210308341 de junio de 2014 y en el cual se solicitó al prestador la firma de un plan de acción para el mejoramiento de la prestación de los servicios.

La concertación de las metas y actividades a realizar por parte de la empresa se realizó en mesas de trabajo realizadas el 12 de junio de 2014, el 7 de julio de 2014, el 28 de noviembre de 2014, el 4 de diciembre de 2014 y el 17 de julio de 2015. Así, el 31 de julio de 2015 se firmó un Acuerdo de Mejoramiento entre ASAA SA ESP y esta superintendencia que permitirá a la empresa bajo el esquema de vigilancia especializada incrementar cobertura de micromedición, incrementar el recaudo, implementar nuevo marco tarifario, cumplir Índice de Riesgo para la Calidad del Agua – IRCA, incrementar continuidad del servicio acueducto y cumplir permisos ambientales.

También, el 28 de noviembre de 2014 esta superintendencia realizó una mesa técnica en la ciudad de Riohacha con los vocales de control, las empresas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas y representantes de las alcaldías municipales, en la cual se generaron compromisos por parte de la empresa para la revisión de la facturación por promedio en conjunto con el vocal de control.

En octubre de 2014 se realizó la evaluación integral al prestador la cual fue remitida mediante radicado SSPD No. 20144210639941 requiriendo acciones para mejorar las condiciones de prestación de los servicios en la ciudad.

9. CONCLUSIONES

- Esta superintendencia solicita una aclaración de las cuentas: costos de personal la cual presenta un incremento de 101%; costos por órdenes y otros contratos de otros servicios, que se incrementó en 338%; y costos por depreciaciones y amortizaciones, la cual se incrementó en 2485% pasando de \$8,3 millones a \$215 millones.

- Se observa considerable incremento de la cuenta gastos de administración del 15,89%, de lo anterior se solicita una aclaración de las cuentas: sueldos y salarios, contribuciones efectivas e impuestos, y contribuciones y tasas; y de la reducción significativa de la subcuenta provisión para deudores, pasando de 1.843 millones a 860 millones.
- La cuenta deudores por servicios públicos se incrementó en 47,22%, representando 3.688 millones. También se ve un incremento de las cuentas avances y anticipos entregados en 229,56%; y anticipos o saldos a favor por impuestos y contribuciones en 132%, situaciones que se ven reflejadas en el aumento del activo corriente del 32,07%.
- Con respecto a la cuenta deudas de difícil cobro, se ve que existe un aumento de 0,69%, representando una variación de 96,4 millones Vs. una disminución de la cuenta provisión para deudores en -7,78 la cual representa por su naturaleza crédito 1.083 millones. Por lo anterior esta superintendencia solicita que el prestador aclare el incremento de estos montos, además que remita a esta dependencia las políticas de recuperación de cartera, así como la conciliación de las cuentas 1480 y 5304.
- Los pasivos aumentan en 47,96% siendo relevante el aumento de las obligaciones financieras a corto y largo plazo representando un total de 8.524 millones.
- La rentabilidad ha presentado grandes variaciones debido al aumento de los ingresos vs. unas bajas utilidades, a su vez se ve un aumento predominante en el rendimiento del patrimonio que pasó de -11,26% a un 34,67%.
- En 2014 se observa, un incremento en el capital de trabajo, sin embargo se ve una disminución significativa en la prueba ácida, la cual indica que el prestador en 2014 redujo significativamente su capacidad de pago a corto plazo, ya que por cada peso adeudado solo se cuenta con 0,03 centavos, para respaldar la deuda.
- El prestador ha mejorado su indicador rotación de cartera, pasando de 0,73 a 0,84, tardando menos veces en convertir en efectivo una deuda, lo anterior debido a una mejora en la gestión en el número de días de cartera.
- Los suscriptores aumentaron en 3.932 para el servicio de acueducto y 3.678 para el servicio de alcantarillado, siendo relevante la variación del estrado 2, el uso residencial tuvo una variación del 22.36% y del 24.55% respectivamente, mientras que el uso no residencial tan solo aumento en 5.53% y 5.61%.
- Existen diferencias en la cantidad de suscriptores, en el servicio de acueducto en 2014 se llega a un total de 22.129 suscriptores y en el servicio de alcantarillado a un total de 19.253 suscriptores, lo anterior quiere decir que 2.876 suscriptores del servicio de acueducto no tomaron el servicio de alcantarillado para ese periodo, posiblemente a la baja cobertura de la red de alcantarillado.

- Del total de facturación por servicios en 2014, el servicio de acueducto disminuyó - 8,51%, el servicio de alcantarillado se redujo en -11,06%, la mayor disminución de facturación se presentó en estrato 2 de -5,49% en acueducto y -6,17% en alcantarillado, la mayor concentración de facturación se presenta en el sector residencial que representa más del 90% para acueducto y alcantarillado.
- El prestador requiere aclarar la información de reporte de las Peticiones, Quejas y Reclamos para el año 2014, toda vez que los recursos de reposición y de reposición y en subsidios apelación, no concuerdan con el numero de recursos y quejas registrados en el Sistema Único de Información por la Empresa.
- La PTAP no cuenta con permiso de vertimientos ni tratamiento de los lodos generados en los procesos de potabilización, lo cual contradice lo establecido en el Artículo 119 de la Resolución 1096 del 2000 y a lo establecido en el Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.
- De acuerdo con los resultados de vigilancia de la Secretaria Departamental de Salud el IRCA en promedio para el año 2013 fue de 12,1%, riesgo bajo, y para el año 2014 fue de 5,47% riesgo bajo, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 2115 del 2007, es decir, que la empresa suministró agua no apta para consumo humano.
- La continuidad de acuerdo con fórmula establecida en la Resolución 2115 de 2007 para los meses de enero a mayo de 2015 es de 9,5 h/d considerada insuficiente por la misma resolución.
- La cobertura de la micromedición para el mes de junio de 2015 fue del 39%, lo cual contradice lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- El IANC para el año 2014 fue en promedio del 75% y para los meses de enero a mayo del 2015 fue de 70%, superior al 30% reconocido regulatoriamente en el cobro de tarifas, dicho indicador es afectado directamente por la longitud de la conducción pues la PTAP se encuentra ubicada aproximadamente a 45km de la ciudad de Riohacha
- El sistema de alcantarillado del municipio no cuenta con Planta de Tratamiento de Aguas Residuales - PTAR, por lo cual se descarga de manera directa al mar Caribe
- El 31 de julio de 2015 se firmó un Acuerdo de Mejoramiento entre ASAA SA ESP y esta superintendencia que permitirá a la empresa bajo el esquema de vigilancia especializada incrementar cobertura de micromedición, incrementar el recaudo, implementar nuevo marco tarifario, cumplir Índice de Riesgo para la Calidad del Agua – IRCA, incrementar continuidad del servicio acueducto y cumplir permisos ambientales.
- La auditoría externa de la empresa a cargo de la firma E-CON S.A.S reportó en SUI el análisis correspondiente al año 2014 que no se ajusta a lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

- La empresa debe revisar la información reportada en los formatos de tarifas aplicadas en los meses de enero y febrero de 2014 tanto para acueducto como para alcantarillado. Lo anterior puesto que no aparece la información del uso industrial.
- La empresa debe mantener actualizado el reporte de las tarifas aplicadas, facturas en PDF y los acuerdos de subsidios y contribuciones en el SUI de acuerdo con los plazos establecidos en la Resolución SSPD No. 20101300048765 de 2010.

Proyectó: Laura M. Ruiz – Carlos A. Aguirre- Antonio Cervantes - Contratistas Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Revisó: Diego Alejandro García - Contratista Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Gloria Patricia González Coordinadora Grupo de Evaluación Integral

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