

# **EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES PROACTIVA AGUAS DE TUNJA 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**

**Bogotá, Septiembre de 2015**

**PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P**  
**ANÁLISIS 2013 – 2014**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

De acuerdo a la información consignada en el Registro Único de Prestadores de Servicios - RUPS, la empresa PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P, identificada en esta Superintendencia con el numero ID (1847), se encuentra registrada como Sociedades (empresa de servicios públicos), opera como prestador de los servicios de acueducto y alcantarillado, en el Municipio de Tunja en el Departamento de Boyacá, y atiende más de 2500 suscriptores.

A continuación se detallan los aspectos generales de la empresa.

**Tabla 1: Datos generales**

| <b>Aspectos Generales de la Empresa</b>                   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| <b>ID Empresa</b>   | 1847                                |
| <b>Razón Social</b>                                       | PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P |
| <b>Sigla</b>  | PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A        |
| <b>Nit</b>  | 820000671 - 7                       |
| <b>Fecha de registro en RUPS</b>                          |                                     |
| <b>Fecha última Actualización RUPS</b>                    | 30/06/2015                          |
| <b>Fecha de Constitución</b>                              | 01/10/1996                          |
| <b>Fecha de inicio de Operaciones</b>                     | 01/11/1996                          |
| <b>Nombre Representante Legal</b>                         | MANUEL VICENTE BARRERA MEDINA       |
| <b>Cargo Representante Legal</b>                          | REPRESENTANTE LEGAL                 |
| <b>Fecha de Posesión Representante Legal</b>              | 01/10/2014                          |
| <b>Total Servicios Prestados</b>                          | Acueducto y Alcantarillado          |
| <b>Municipios Atendidos Acueducto y Alcantarillado</b>    | Tunja                               |
| <b>Clasificación</b>                                      | Más de 2500 suscriptores            |
| <b>Estado de la Certificación del Municipio en el SGP</b> |                                     |

Fuente: RUPS

**2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS**

**1.1. Aspectos financieros**

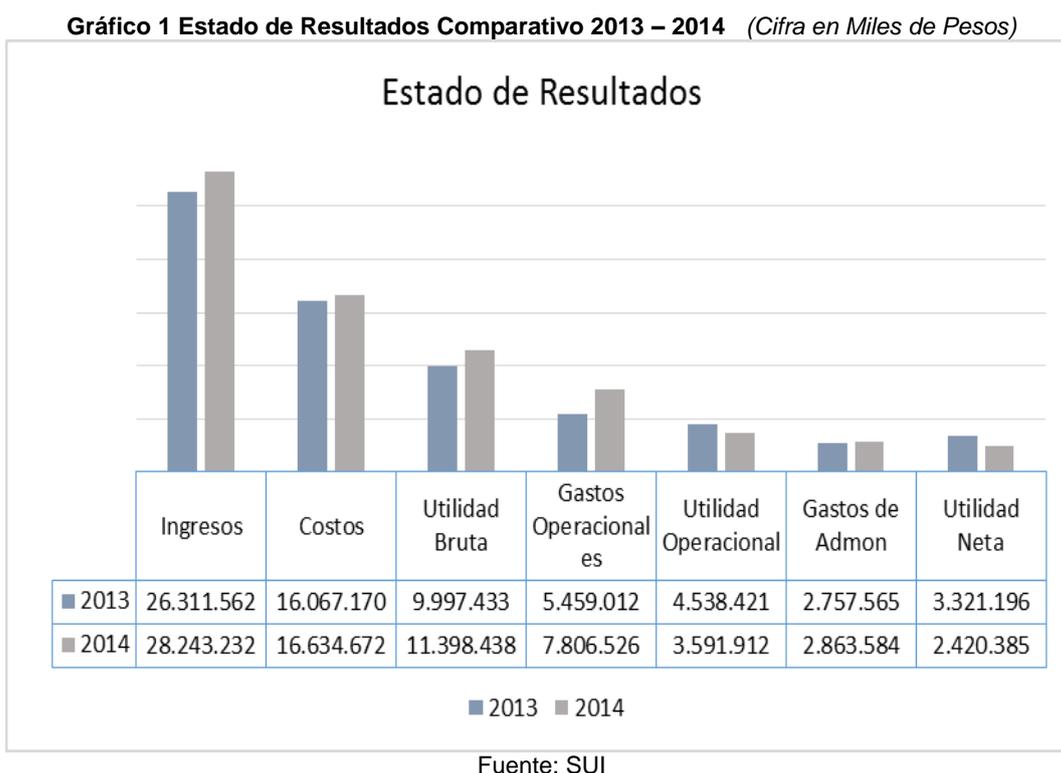
Se procedió a verificar los Estados Financieros y demás anexos contables que el prestador debe reportar al SUI, y se pudo evidenciar que el prestador cargó el Plan Contable de manera Extemporánea el día 18 de junio 18 del 2015, pero no se evidencia

los respectivos anexos Contables que deben estar cargados y debidamente firmados por el contador público, así como el acta de aprobación por parte de la Junta Directiva de la empresa, correspondientes a la vigencia 2014, configurándose en un presunto incumplimiento a lo estipulado en la Resolución 20121300003545 del 14 de febrero del 2012, cuyo plazo venció el pasado 5 de abril, esto además impide que esta Superintendencia ejerza a cabalidad el ejercicio de funciones de vigilancia control otorgado por la Ley 142 de 1.994.

### 2.1.1 Estado de Resultados

Al realizar el respectivo análisis de los Ingresos Totales de la empresa AGUAS DE TUNJA S.A E.S.P vigencia 2014, vemos una importante participación del 97% correspondiente a la venta de servicios de acueducto, alcantarillado, siendo el servicio de acueducto el que genera mayores Ingresos Operacionales, con un valor de \$17.444 millones, seguido del servicio de alcantarillado con \$8.380 millones para el 2014, el restante 3% de los Ingresos Totales se encuentra en la venta de bienes y Otros Ingresos como son financieros y extraordinarios, por ende podemos deducir que el prestador está cumpliendo con el objetivo social de la empresa ya que sus ingresos provienen principalmente de la venta de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

A continuación gráfico ilustrativo.



En cuanto a los Costos de Ventas y Operación, corresponden a erogaciones requeridas por el ente prestador para el desarrollo de las actividades de acueducto y alcantarillado para el año 2014 estos costos ascendieron a la suma de \$16.634 millones equivalente al 59% de los Ingresos Operacionales, los gastos tuvieron una participación del 32% que ascienden a la suma de \$9.188, los cuales se ven reflejado principalmente en las cuentas Sueldos y Salarios, Contribuciones Efectivas, y Provisiones y Agotamiento.

**Tabla 2 Estado de Resultados vigencia 2013 - 2014 (Cifra en Miles de Pesos)**

| DENOMINACION                              | 2013              | %              | 2014              | %              | Variación        | % Var.         |
|---|-------------------|----------------|-------------------|----------------|------------------|----------------|
| <b>INGRESOS</b>                           | <b>26.311.562</b> | <b>100,00%</b> | <b>28.243.232</b> | <b>100,00%</b> | <b>1.931.671</b> | <b>7,34%</b>   |
| VENTA DE BIENES                           | 492.681           | 1,87%          | 636.710           | 2,25%          | 144.029,21       | 29,23%         |
| BIENES COMERCIALIZADOS                    | 492.681           | 1,87%          | 636.710           | 2,25%          | 144.029,21       | 29,23%         |
| VENTA DE SERVICIOS                        | 25.571.922        | 97,19%         | 27.396.400        | 97,00%         | 1.824.478        | 7,13%          |
| SERVICIO DE ACUEDUCTO                     | 16.237.718        | 61,71%         | 17.444.583        | 61,77%         | 1.206.865        | 7,43%          |
| SERVICIO DE ALCANTARILLADO                | 7.812.181         | 29,69%         | 8.380.233         | 29,67%         | 568.052          | 7,27%          |
| OTROS SERVICIOS                           | 1.522.023         | 5,78%          | 1.571.584,39      | 5,56%          | 49.561,38        | 3,26%          |
| <b>COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN</b>       | <b>16.067.170</b> | <b>61,64%</b>  | <b>16.634.672</b> | <b>59,34%</b>  | <b>567.502</b>   | <b>3,53%</b>   |
| COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS              | 16.067.170        | 61,07%         | 16.634.672        | 58,90%         | 567.502          | 3,53%          |
| SERVICIOS PUBLICOS                        | 16.067.170        | 61,07%         | 16.634.672        | 58,90%         | 567.502          | 3,53%          |
| Servicios Públicos                        | 16.067.170        | 61,07%         | 16.634.672        | 58,90%         | 567.502          | 3,53%          |
|   | <b>9.997.433</b>  | <b>38,00%</b>  | <b>11.398.438</b> | <b>40,36%</b>  | <b>1.401.005</b> | <b>14,01%</b>  |
| <b>GASTOS</b>                             | <b>6.923.196</b>  | <b>26,31%</b>  | <b>9.188.175</b>  | <b>32,53%</b>  | <b>2.264.980</b> | <b>32,72%</b>  |
| <b>ADMINISTRACIÓN</b>                     | <b>2.757.565</b>  | <b>10,48%</b>  | <b>2.863.584</b>  | <b>10,14%</b>  | <b>106.019</b>   | <b>3,84%</b>   |
| SUELDOS Y SALARIOS                        | 805.697           | 3,06%          | 847.914           | 3,00%          | 42.216           | 5,24%          |
| CONTRIBUCIONES IMPUTADAS                  | 18.386,38         | 0,07%          | 15.348,08         | 0,05%          | (3.038,30)       | -16,52%        |
| CONTRIBUCIONES EFECTIVAS                  | 126.761           | 0,48%          | 90.234            | 0,32%          | (36.527)         | -28,82%        |
| APORTES SOBRE LA NÓMINA                   | 8.215             | 0,03%          | 583               | 0,00%          | (7.632)          | -92,90%        |
| GENERALES                                 | 1.530.372         | 5,82%          | 1.550.126         | 5,49%          | 19.754           | 1,29%          |
| IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASA          | 268.132           | 1,02%          | 359.379           | 1,27%          | 91.247           | 34,03%         |
| <b>PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIO</b> | <b>2.701.447</b>  | <b>10,27%</b>  | <b>4.942.942</b>  | <b>17,50%</b>  | <b>2.241.495</b> | <b>82,97%</b>  |
| PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCA         | 2.583.606         | 9,82%          | 2.320.196         | 8,22%          | (263.410,33)     | -10,20%        |
| PROVISIONES DIVERSAS                      | 77.672,00         | 0,30%          | 2.564.046         | 9,08%          | 2.486.374,24     | 3201,12%       |
| DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLA          | 28.744            | 0,11%          | 47.275            | 0,17%          | 18.531           | 64,47%         |
| AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES               | 11.425,61         | 0,04%          | 11.425,61         | 0,04%          | -                | 0,00%          |
| <b>Gastos Operacionales</b>               | <b>5.459.012</b>  | <b>20,75%</b>  | <b>7.806.526</b>  | <b>27,64%</b>  | <b>2.347.514</b> | <b>43,00%</b>  |
| <b>Utilidad Operacional</b>               | <b>4.538.421</b>  | <b>17,25%</b>  | <b>3.591.912</b>  | <b>12,72%</b>  | <b>(946.509)</b> | <b>-20,86%</b> |
| OTROS INGRESOS                            | 246.958           | 0,94%          | 210.122           | 0,74%          | (36.837)         | -14,92%        |
| FINANCIEROS                               | 141.720           | 0,54%          | 183.388           | 0,65%          | 41.668           | 29,40%         |
| AJUSTE POR DIFERENCIA EN CAMBIO           | 1.624,75          | 0,01%          | 15.966,47         | 0,06%          | 14.341,72        | 882,70%        |
| EXTRAORDINARIOS                           | 103.613           | 0,39%          | 10.767            | 0,04%          | (92.846)         | -89,61%        |
| OTROS GASTOS                              | 1.464.184         | 5,56%          | 1.381.649         | 4,89%          | (82.535)         | -5,64%         |
| INTERESES                                 | 1.062.513,69      | 4,04%          | 897.912,29        | 3,18%          | (164.601,41)     | -15,49%        |
| AJUSTE POR DIFERENCIA EN CAMBIO           | 11.393,88         | 0,04%          | 84.091,06         | 0,30%          | 72.697,19        | 638,04%        |
| FINANCIEROS                               | 205.881           | 0,78%          | 244.741           | 0,87%          | 38.860           | 18,87%         |
| EXTRAORDINARIOS                           | 184.395           | 0,70%          | 154.905           | 0,55%          | (29.490)         | -15,99%        |
| <b>Utilidad Antes de Impuestos</b>        | <b>3.321.196</b>  | <b>12,62%</b>  | <b>2.420.385</b>  | <b>8,57%</b>   | <b>(900.811)</b> | <b>-27,12%</b> |
| <b>Utilidad Neta</b>                      | <b>3.321.196</b>  | <b>12,62%</b>  | <b>2.420.385</b>  | <b>8,57%</b>   | <b>(900.811)</b> | <b>-27,12%</b> |

Fuente: SUI

Para la vigencia 2014 se presenta un importante incremento de los costos en un 42%, sin embargo, podemos deducir que este comportamiento en los costos va directamente proporcional al aumento de los ingresos operacionales adquiridos por el ente prestador.

Finalmente el prestador generó utilidades Operacionales para el año 2014 de \$3.591 millones, sin embargo estas se vieron disminuidas con respecto al año inmediatamente anterior, esto se debe principalmente al aumento importante en los Gastos en un 32%.

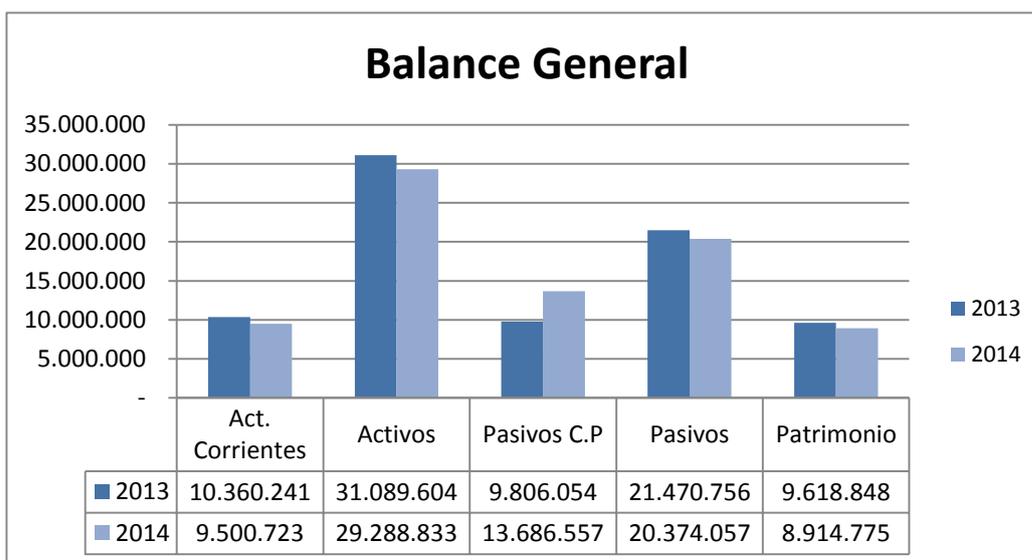
### 2.1.2 Balance general

La estructura del Balance General presenta las principales variaciones correspondientes a las vigencias 2013 y 2014:

Los activos totales se concentran en la porción a largo plazo en un 68%, equivalentes a \$29.288 millones para el 2014, en cuanto a los activos corrientes vemos una variación negativa de los 8% equivalentes a \$860 millones, pasando de \$10.360 millones para el 2013 a \$9.500 para el 2014 esto reflejado principalmente en la cuenta del efectivo.

A continuación gráfica ilustrativa.

Gráfico 2 Balance General 2013 - 2014



Fuente: SUI

Los activos relacionados con la propiedad, planta y equipo presentan una reducción del 16% que en valores absolutos equivalen a \$312 millones para la vigencia 2014, se observa que este comportamiento se ve reflejado principalmente al movimiento en la cuenta contable 1685 Depreciación Acumulada que por el uso y desgaste normal de los equipos va perdiendo su valor en libros.

En cuanto a los Pasivos Totales presenta una disminución de 5% equivalente a \$1.096 millones respecto al año anterior, sin embargo se refleja una importante participación de los mismos en un 69% dentro del Balance, lo que significa que el ente prestador ha tenido que recurrir a la deuda para poder financiar la operación de los servicios, principalmente en las cuentas *Obligaciones Financieras, Financiamiento Interno, Cuentas Por Pagar entre otras.*

**Tabla 3 Estado de Resultados vigencia 2013 - 2014 (Cifra en Miles de Pesos)**

| DENOMINACION  | 2013              | %              | 2014              | %              | Variación          | % Var.        |
|---|-------------------|----------------|-------------------|----------------|--------------------|---------------|
| EFFECTIVO   | 71.354            | 0,23%          | 85.212            | 0,29%          | 13.858             | 19,42%        |
| CAJA  | 1.200             | 0,00%          | 500               | 0,00%          | (700)              | -158,33%      |
| BANCOS Y CORPORACIONES                              | 70.154            | 0,23%          | 84.712            | 0,29%          | 14.558             | 20,75%        |
| INVERSIONES   | 3.130.159         | 10,07%         | 2.210.191         | 7,55%          | (919.967)          | 70,61%        |
| INVERSIONES ADMINISTRACIÓN DE LIQUIDEZ - RENTA VARI | 3.130.159         | 10,07%         | 2.207.691         | 7,54%          | (922.467)          | 70,53%        |
| INVERSIONES PATRIMONIALES CONTROLANTES              | -                 | 0,00%          | 2.500             | 0,01%          | 2.500              | 0,00%         |
| DEUDORES  | 6.392.454         | 20,56%         | 6.515.889         | 22,25%         | 123.435            | 1,93%         |
| INVENTARIOS   | 766.275           | 2,46%          | 689.429           | 2,35%          | (76.845)           | -10,03%       |
| MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS          | 766.275           | 2,46%          | 689.429           | 2,35%          | (76.845)           | -10,03%       |
| <b>Total Activo Corriente</b>                       | <b>10.360.242</b> | <b>33,32%</b>  | <b>9.500.723</b>  | <b>32,44%</b>  | <b>(859.519)</b>   | <b>-8,30%</b> |
| PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO                        | 1.885.889         | 6,07%          | 1.573.705         | 5,37%          | (312.184)          | -16,55%       |
| MAQUINARIA Y EQUIPO                                 | 2.509.142         | 8,07%          | 2.547.503         | 8,70%          | 38.361             | 1,53%         |
| EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO                          | 177.606           | 0,57%          | 177.606           | 0,61%          | -                  | 0,00%         |
| OTROS ACTIVOS                                       | 18.843.474        | 60,61%         | 18.214.405        | 62,19%         | (629.069)          | -3,34%        |
| <b>Total Activos</b>                                | <b>31.089.605</b> | <b>100,00%</b> | <b>29.288.833</b> | <b>100,00%</b> | <b>(1.800.772)</b> | <b>-5,79%</b> |
| OBLIGACIONES FINANCIERAS                            | 3.119.678         | 10,03%         | 3.950.516         | 13,49%         | 830.838            | 26,63%        |
| FINANCIAMIENTO INTERNO                              | 3.011.905         | 9,69%          | 3.880.952         | 13,25%         | 869.047            | 28,85%        |
| INTERESES, COMISIONES Y OTROS GASTOS DE FINANCIAM   | 107.773           | 0,35%          | 69.564            | 0,24%          | (38.209)           | -35,45%       |
| CUENTAS POR PAGAR                                   | 3.197.242         | 10,28%         | 3.925.508         | 13,40%         | 728.266            | 22,78%        |
| OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEC  | 260.913           | 0,84%          | 315.322           | 1,08%          | 54.409             | 20,85%        |
| SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES                    | 260.913           | 0,84%          | 315.322           | 1,08%          | 54.409             | 20,85%        |
| PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES                     | 2.503.876         | 8,05%          | 4.803.008         | 16,40%         | 2.299.132          | 91,82%        |
| PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES                | 2.281.133         | 7,34%          | 2.007.633         | 6,85%          | (273.501)          | -11,99%       |
| PROVISIONES DIVERSAS                                | 222.742           | 0,72%          | 2.795.375         | 9,54%          | 2.572.632          | 1254,98%      |
| OTROS PASIVOS                                       | 724.346           | 2,33%          | 692.203           | 2,36%          | (32.143)           | -4,44%        |
| RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS                        | 724.346           | 2,33%          | 692.203           | 2,36%          | (32.143)           | -4,44%        |
| <b>Total Pasivos Corrientes</b>                     | <b>9.806.055</b>  | <b>31,54%</b>  | <b>13.686.557</b> | <b>46,73%</b>  | <b>3.880.503</b>   | <b>39,57%</b> |
| OBLIGACIONES FINANCIERAS                            | 10.568.452        | 33,99%         | 6.687.500         | 22,83%         | (3.880.952)        | -136,72%      |
| FINANCIAMIENTO INTERNO                              | 10.568.452        | 33,99%         | 6.687.500         | 22,83%         | (3.880.952)        | -136,72%      |
| CUENTAS POR PAGAR                                   | 1.096.249         | 3,53%          | -                 | 0,00%          | (1.096.249)        | -200,00%      |
| ACREEDORES  | 1.096.249         | 3,53%          | -                 | 0,00%          | (1.096.249)        | -200,00%      |
| <b>Total Pasivos</b>                                | <b>21.470.756</b> | <b>69,06%</b>  | <b>20.374.057</b> | <b>69,56%</b>  | <b>(1.096.699)</b> | <b>-5,11%</b> |
| PATRIMONIO INSTITUCIONAL                            | 9.618.849         | 30,94%         | 8.914.775         | 30,44%         | (704.073)          | -7,32%        |
| CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO                           | 2.662.000         | 8,56%          | 2.662.000         | 9,09%          | 0                  | 0,00%         |
| RESERVAS  | 2.215.537         | 7,13%          | 2.547.656         | 8,70%          | 332.120            | 14,99%        |
| RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES                 | 226.691           | 0,73%          | 226.691           | 0,77%          | -                  | 0,00%         |
| RESULTADOS DEL EJERCICIO                            | 3.321.196         | 10,68%         | 2.420.385         | 8,26%          | (900.811)          | -27,12%       |
| <b>Total Patrimonio</b>                             | <b>9.618.849</b>  | <b>30,94%</b>  | <b>8.914.775</b>  | <b>30,44%</b>  | <b>(704.073)</b>   | <b>-7,32%</b> |
| <b>Total Pasivo y Patrimonio</b>                    | <b>31.089.605</b> | <b>100,00%</b> | <b>29.288.833</b> | <b>100,00%</b> | <b>(1.800.772)</b> | <b>-5,79%</b> |

Fuente: SUI

El patrimonio del prestador presentó una disminución del 7% equivalente a \$704 millones, esto debido principalmente a las cuentas del *Resultado del Ejercicio* con una variación de \$900 millones para la vigencia 2014.

Así mismo se observa en la estructura del Balance General que el Patrimonio está por debajo de los Pasivos Totales, lo que ponemos concluir que del 100% los Activos de la Empresa Prestadora el 70% provienen del producto de la deuda, y el 30% por aportes de los socios, lo ideal sería que por razones de fortaleza financiera y solidez, los activos sean financiados en mayor proporción por aportes de los socios, es decir, que entre menos sean los pasivos, más fuerte es la empresa.

Finalmente y como consecuencia el prestador carece de capacidad de endeudamiento, lo cual es poco probable posibles inversiones de crecimiento y expansión de los servicios públicos a corto plazo.

### 2.1.3 Indicadores

Teniendo en cuenta que el análisis se viene realizando con base en los estados financieros cargados al SUI, en donde se ha podido evidenciar variaciones significativas difíciles de interpretar, por la falta de las notas a los estados financieros y la aprobación oficial de los mismos por parte del Contador Público, Junta Directiva, y representante legal, se advierte que el análisis se ha realizado bajo el escenario planteado:

**Tabla 4 Indicador de Rentabilidad 2013 - 2014**

| De Rentabilidad                | Formula   | 2013   | 2014   |
|--------------------------------|---|--------|--------|
| Margen Operacional de Utilidad | $\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$ | 17,41% | 12,81% |
| Margen Neto de Utilidad        | $\frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$         | 12,74% | 8,63%  |
| Rendimiento del Activo         | $\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$          | 14,60% | 12,26% |
| Rendimiento del Patrimonio     | $\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$            | 47,18% | 40,29% |

Fuente: SUI

- **El margen operacional de utilidad** disminuyó con respecto al año 2013, toda vez que paso de 17.41% para el año 2013 al 12.81% para el 2014, esto se debe principalmente al aumento en los Gastos Operacionales que aumentaron significativamente para la vigencia 2014.
- **El margen neto de utilidad** este refleja una leve disminución, pasando de 12.74% al 8.63% para los años 2013 y 2014 respectivamente. A pesar de la disminución el panorama es importante ya que al final de ejercicio el negocio es rentable para la empresa.
- **El rendimiento del activo** frente a la utilidad operacional correspondiente al año 2014 se ve disminuida levemente pasando de 14.6% a 12.26 % para los años

2013 y 2014 respectivamente, que conclusión podríamos decir que los activos totales del prestador continúan generando utilidades importantes en para los dos últimos años.

- **El rendimiento del patrimonio** para el año 2014 fue del 40%, a pesar que se ve disminuido el capital invertido siguen generado ganancias para el ente prestador.

**Tabla 5 Indicador de Liquidez 2013 – 2014**

| De Liquidez        | Formula   | 2013    | 2014        |
|--------------------|---|---------|-------------|
| Razón Corriente    | $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$                     | 1,06    | 0,69        |
| Capital de Trabajo | $\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$                           | 554.187 | (4.185.835) |
| Prueba Ácida       | $\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$ | 0,40    | 0,22        |
| Solidez            | $\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$                             | 1,45    | 1,44        |

Fuente: SUI

- **En la razón corriente**, se observa que en el 2014 desmejoró con respecto al año 2013, por cuanto paso de 1.06 a 0.69 lo que indica que el prestador no cuenta con recursos del efectivo que le permita a la empresa cumplir con las obligaciones a corto plazo, ya que por cada peso que adeuda cuenta con 0.69 pesos.
- **El capital de trabajo** desmejoró notablemente con respecto al año 2013, toda vez que pasó de tener \$554 millones a \$-4.185 millones, lo que significa que el prestador no cuenta con recursos para cancelar sus deudas a corto plazo, ni tampoco tiene con qué cubrir compras o respaldar cualquier eventualidad que se le presente en el ejercicio de la prestación de los servicios públicos.

**Tabla 6 Indicador de Actividad 2013 – 2014**

| De Actividad                 | Formula  | 2013  | 2014  |
|------------------------------|--|-------|-------|
| Numero de Días de la Cartera | $\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$ | 33,36 | 32,74 |
| Rotación de Cartera          | $\frac{360}{\text{Numero de Dias Cartera}}$                        | 10,79 | 11,00 |

Fuente: SUI

- **El indicador de cartera**, refleja que el número de días de pago por parte de los usuarios disminuyó pasando de 33 días a 32 días, lo que indica una mejoría en la gestión de cobro, y una consciente cultura de pago por parte de los usuarios de los servicios públicos del municipio.

## 2.2 Aspectos administrativos

Respecto a la información reportada en SUI, correspondiente a los formatos de Personal por categoría de empleo vigencia 2013 y 2014, se observa lo siguiente:

Tabla 7. Personal por categoría de empleo servicio Acueducto y Alcantarillado

| Planta Persona                | 2013             |                        | 2014             |                        |
|-------------------------------|------------------|------------------------|------------------|------------------------|
|                               | No. de empleados | Salario + prestaciones | No. de empleados | Salario + prestaciones |
| <b>Empleados Públicos</b>     | 0                | 0                      | 0                | 0                      |
| <b>Personal aprendiz</b>      | 3                | 30.009.984             | 7                | 50.398.656             |
| <b>Trabajadores Oficiales</b> | 0                | 0                      | 0                | 0                      |
| <b>Empleados privados</b>     | 131              | 2.486.039.570          | 136              | 2.023.011.833          |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>134</b>       | <b>2.516.049.554</b>   | <b>143</b>       | <b>2.073.410.489</b>   |

Fuente: SUI, Información Administrativa

Una vez analizada la información reportada para los servicios de acueducto y alcantarillado se encuentra que no hay diferencias significativas entre un año y otro, respecto al personal de planta ni a los salarios y prestaciones pagadas.

## 3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

La información con la cual se desarrollan los aspectos técnico-operativos del servicio de acueducto, se basan en su mayoría en lo reportado al SUI para los años 2013 y 2014 contrastado con lo verificado en visita efectuada al prestador en noviembre de 2013 e informe de auditoría externa de gestión de resultados realizado por Auditores Consultores SAS en abril de 2014.

### 3.1 Fuentes de abastecimiento

Según lo verificado en visita se tiene que el sistema de acueducto se abastece principalmente de dos tipos de fuentes hídricas, una superficial que corresponde al embalse del río Teatinos y fuentes subterráneas correspondientes a 12 pozos profundos ubicados al norte y al suroriente de la ciudad denominados: Estadio, Fuente II, Recreacional, y Belalcazar (Zona norte), Batallón Bolívar, Cooservicios II, Pensilvania, San Antonio San Francisco, Cooservicios I, Caminos Vecinales y Silvino Rodríguez (sur-oriente).

Información que se pudo verificar en el Sistema Único de Información – SUI, formulario de Fuentes Subterráneas, en el cual además se puede observar lo siguiente:

Tabla 8. Fuentes subterráneas SUI 2010.

| Nombre del Pozo   | Tiene concesión de aguas | Entidad que expidió la concesión | Fecha inicial de la concesión | Fecha final de la concesión | Caudal adjudicado (L/S) | Caudal de diseño del pozo (L/S) | Método de medición de caudal |
|-------------------|--------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| BATALLON BOLIVAR  | SI                       | CORPOBOYACA                      | 28-01-2005                    | 27-01-2010                  | 14                      | 15                              | Macro medidores              |
| BELALCAZAR        | SI                       |                                  | 28-01-2005                    | 27-01-2010                  | 12                      | 15                              |                              |
| CAMINOS VECINALES | SI                       |                                  | 28-01-2005                    | 27-01-2010                  | 25                      | 26                              |                              |
| COOSERVICIOS I    | SI                       |                                  | 28-01-2005                    | 27-01-2010                  | 16                      | 22                              |                              |
| COOSERVICIOS II   | SI                       |                                  | 28-01-2005                    | 27-01-2010                  | 31                      | 32                              |                              |
| ESTADIO           | SI                       |                                  | 28-01-2005                    | 27-01-2010                  | 25                      | 25                              |                              |
| FUENTE II         | SI                       |                                  | 28-01-2005                    | 27-01-2010                  | 26                      | 14                              |                              |
| PENSILVANIA       | SI                       |                                  | 28-01-2005                    | 27-01-2010                  | 42                      | 42                              |                              |
| RECREACIONAL      | SI                       |                                  | 28-01-2005                    | 27-01-2010                  | 13                      | 13                              |                              |
| SAN ANTONIO       | SI                       |                                  | 28-01-2005                    | 27-01-2010                  | 25                      | 28                              |                              |
| SAN FRANCISCO     | SI                       |                                  | 28-01-2005                    | 27-01-2010                  | 22                      | 22                              |                              |
| SILVINO RODRIGUEZ | SI                       |                                  | 28-01-2005                    | 27-01-2010                  | 34                      | 35                              |                              |

Fuente: SUI

Como se observa en la tabla anterior las concesiones de agua para los 12 pozos se encuentran vencidas, por lo que la empresa presuntamente estaría incumpliendo con lo establecido en el artículo 36 del Decreto 1541 de 1978 y el artículo 25 de la Ley 142 de 1994, por favor actualizar la información del SUI una vez se cuente con las concesiones vigentes.

### 3.2 Captación y aducción de agua

El sistema cuenta con una captación llamada Torre Teatinos de tipo superficial fondo localizado en el Rio Teatino y según información reportada en el SUI, formulario 28. **Registro de Aducciones de Agua**, se tiene:

Tabla 9. Registro de aducción de agua

| Nombre de la Aducción            | Tipo de la Aducción  | Longitud de la Aducción (Km) | Caudal de Diseño(L/S) | Tipo de Diámetro | Tipo de Material |
|----------------------------------|----------------------|------------------------------|-----------------------|------------------|------------------|
| TANQUE CENTRO-TANQUE ORIENTE     | Tubería-Por rebombeo | 2.26                         | 240                   | De 10 a 12 pulg  | Fibra de Vidrio  |
| INTERPOZOS NORTE-LA FUENTE       | Tubería-Por bombeo   | 1                            | 120                   | De 6 a 8 pulg    | PAD              |
| INTERPOZOS ORIENTE-TANQUE CENTRO | Tubería-Por bombeo   | 6.79                         | 190                   | De 6 a 8 pulg    | PAD              |
| TEATINOS- PTAP PICOTA            | Tubería-Por gravedad | 24.01                        | 400                   | De 12 a 24 pulg  | American Pipe    |

Fuente SUI

### 3.4 Sistemas de potabilización

Dado que el prestador no reporta información actualizada en el formulario de Plantas de potabilización, a continuación se encuentra lo verificado en visita:

Planta de Potabilización “La Picota”: Es una planta de tipo convencional con capacidad instalada de 450 l/s, caudal medio de operación 280 l/s. Consta de los siguientes componentes técnicos: torre de aireación, mezcla rápida sobre canaleta Parshall, tres floculadores mecánicos de eje vertical, dos sedimentadores de alta tasa de flujo ascendente, ocho filtros rápidos de flujo descendente, desinfección con cloro gaseoso.

Tanque Centro: Se abastece de los pozos Pensilvania, San Francisco, Batallón, Caminos Vecinales, San Antonio, Silvino Rodríguez, Cooservicios I y II y cuenta con una capacidad de 2.000 metros cúbicos; de allí es posible bombear el agua cruda hacia Tanque Oriente y a la planta de potabilización, por medio de 4 bombas tipo booster con potencia instalada de 150 HP.

Tanque Oriente: Tanque de almacenamiento con capacidad de 1.250 metros cúbicos. Teniendo en consideración que recibe el agua cruda de los pozos profundos, en esta infraestructura, se adelantan los procesos de desinfección mediante cloro gaseoso, y ajuste de pH con cal hidratada. Caudal de salida de 52 l/s.

Pozo San Antonio: Corresponde a un pozo de abastecimiento con una profundidad media de 108 metros. Posee una capacidad instalada de 22 l/s, sin embargo opera en promedio con caudales de 20 y 22 l/s.

Pozo Silvino Rodríguez: Puede proveer alrededor de 28 l/s, cuenta con macromedidor de velocidad totalizador, válvulas de alivio y venteo.

### 3.5 Redes de Distribución y catastro de redes.

La planta cuenta con 6 tuberías de conducción hacia los tanques de almacenamiento y redes de distribución, a saber: tubería en 12 pulgadas al “Tanque La Picota”, tubería en 12 pulgadas al tanque centro, tubería de 14 pulgadas hacia los sectores 20, 19 y 18, una línea de 14 pulgadas hacia el tanque circular, una de 20 pulgadas hacia el tanque San Rafael y una tubería de 3 pulgadas hacia el sector 22.

A continuación información sobre el catastro de redes:

**Tabla 10: Catastro de redes Proactiva Aguas de Tunja 2013 - 2014**

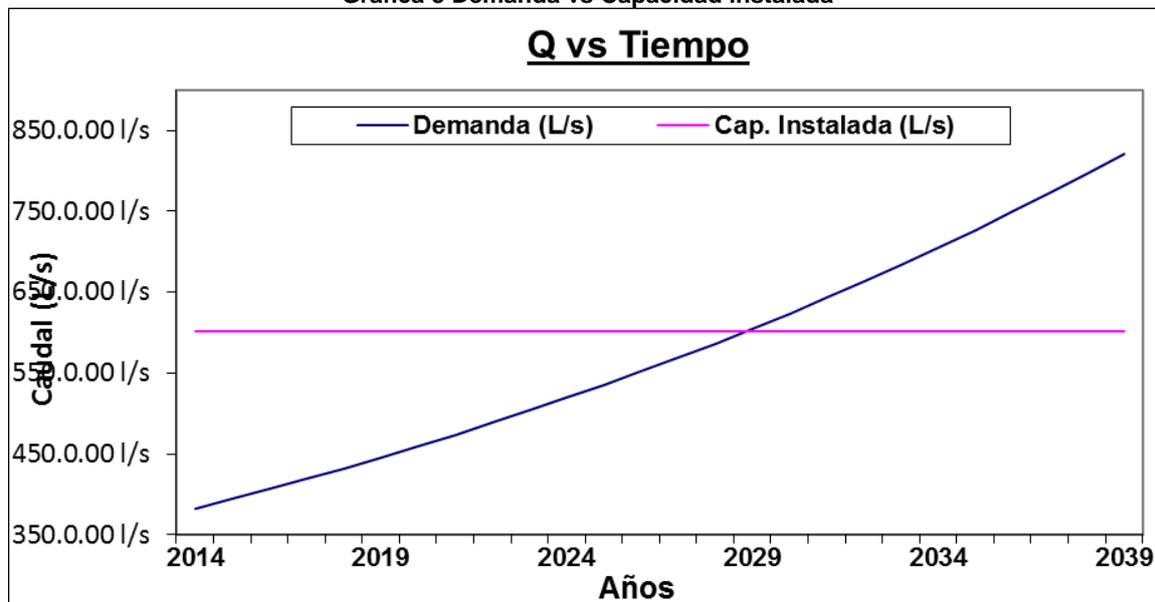
| Sistema           | longitud redes 2013<br>(metros) | longitud redes 2014<br>(metros) | variación longitud<br>redes<br>(metros) |
|-------------------|---------------------------------|---------------------------------|---|
| Aducción          | 34,415.69                       | 34,441.68                       | 25.99                                   |
| Primaria o Matriz | 17,753.50                       | 16,507.34                       | (1,246.16)                              |
| Conducción        | 14,061.62                       | 16,469.58                       | 2,407.96                                |
| Menores           | 350,609.72                      | 353,418.57                      | 2,808.85                                |
| <b>Total</b>      | <b>416,840.53</b>               | <b>420,837.17</b>               | <b>3,996.64</b>                         |

Fuente: Informe de Auditoría 2014

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

La estimación de la demanda de agua potable para el municipio de Tunja se realizó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento calculada con base en los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005, la cual se estimó en 3,10% y la población cabecera proyectada por DANE para el año 2014 equivalente a 177.050 habitantes.

Gráfica 3 Demanda vs Capacidad instalada



Fuente: Cálculos SSPD

Al comparar la demanda estimada frente a la capacidad instalada en las plantas de tratamiento considerando un IANC del 25% y con una tendencia a su reducción, se observa que la infraestructura de tratamiento actual permite cubrir las necesidades de consumo de la población hasta el final del periodo de análisis.

Tabla 113 Cálculo de la demanda de agua potable - RAS

| Proyectada DANE 2014 | Nivel de complejidad | Pérdidas | Dotación Neta | Dotación Bruta | Caudal medio diario (L/s) | Coefficiente K1 | Caudal máximo diario (L/s) | Coefficiente K2 | Caudal máximo horario (L/s) |
|----------------------|----------------------|----------|---------------|----------------|---------------------------|-----------------|----------------------------|-----------------|-----------------------------|
| 177050               | ALTO                 | 25%      | 140           | 187            | 382                       | 1,2             | 459                        | 1,4             | 642                         |

Fuente: Cálculos SSPD – 2015

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

| INDICADOR                       | VARIABLE   | NORMATIVIDAD QUE LO EXIGE  | UNIDAD   | DATO VISITA | REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI |  |
|---------------------------------|--|----------------------------|----------|-------------|-------------------------------|--|
|                                 |  |                            |          |             | SUI                           | ÚLTIMO PERIODO DE REPORTE DE INFORMACIÓN |
| Cobertura de Acueducto          |  |                            | %        | -           | -                             | -  |
| Continuidad                     |  | Resolución CRA 315 de 2005 | %        | -           | 99,39                         | Reporte SUI 2014                         |
|                                 |  | Resolución 2115 de 2007    | (H/día)  | -           | 23,78                         |  |
| Micro medición                  | Usuarios con Micro medición                        | Ley 142 de 1994            | Usuarios | -           | 44146                         | Diciembre 2014                           |
|                                 | Usuarios sin Micro medición                        |                            | Usuarios | -           | 4035                          | Diciembre 2014                           |
|                                 | Cobertura de Micro medición                        |                            | %        | -           | 89.93                         | Diciembre 2014                           |
| Macro medición                  | No. de sectores en red                             | Ley 142 de 1994            | No.      | -           | ND                            | ND                                       |
|                                 | No. de sectores con Macro medición                 |                            | No.      | -           | ND                            |  |
| Índice de Agua no Contabilizada | IANC   |                            | %        | -           | 24                            | A 2014                                   |
| Calidad de Agua                 | Acta de concertación puntos de muestreo            | Resolución 811 de 2008     | Acta     | Si          | Si                            | 2012                                     |
|                                 | Acta de actualización puntos de muestreo           |                            | Acta     | SI          | Si                            | A 2014                                   |
|                                 | Acta de recibo a conformidad de puntos de muestreo |                            | Acta     | Si          | Si                            | A 2014                                   |
|                                 | IRCA Vigilancia y Control 2013                     | Resolución 2115 de 2007    | %        |             |                               | 2013                                     |
|                                 | IRCA Vigilancia y Control 2014                     |                            | %        | 0,41        | 0,41                          | A 2014                                   |

#### Micromedición

Una vez verificada la información reportada en el SUI, se observa que la misma no concuerda con la consignada en el informe de auditoría de 2014, dado que en este se informan que los usuarios que no tienen medidor y medidor dañado son del 0.1%, sin embargo en el SUI se reporta lo siguiente:

**Tabla 12 Valores de micro medición reportados en SUI años 2013 y 2014.**

| Estrato      | 2013                              |                                  |                                | 2014                             |                                  |                                |
|--------------|-----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
|              | No. de suscriptor es sin medición | No. de suscriptores con medición | Cobertura de micromedición (%) | No. de suscriptores sin medición | No. de suscriptores con medición | Cobertura de micromedición (%) |
| Bajo-Bajo    | 230                               | 3402                             | 93.67                          | 345                              | 3073                             | 89.90                          |
| Bajo         | 568                               | 10843                            | 95.02                          | 783                              | 11152                            | 93.43                          |
| Medio-Bajo   | 948                               | 15781                            | 94.33                          | 1319                             | 16182                            | 92.46                          |
| Medio        | 594                               | 7517                             | 92.67                          | 849                              | 7699                             | 90.06                          |
| Medio - Alto | 148                               | 2721                             | 94.84                          | 186                              | 2811                             | 93.79                          |
| Industrial   | 3                                 | 18                               | 85.71                          | 1                                | 20                               | 95.23                          |
| Comercial    | 412                               | 2792                             | 87.14                          | 484                              | 2797                             | 85.24                          |
| Oficial      | 32                                | 167                              | 83.92                          | 27                               | 168                              | 86.15                          |
| Especial     | 8                                 | 70                               | 89.74                          | 9                                | 70                               | 88.60                          |
| Temporal     | 51                                | 182                              | 78.11                          | 32                               | 174                              | 84.46                          |
| <b>TOTAL</b> | <b>2994</b>                       | <b>43493</b>                     | <b>89,51</b>                   | <b>4035</b>                      | <b>44146</b>                     | <b>89,93</b>                   |

En cuanto a los valores reportado en el SUI sobre cobertura de micromedicion, se tiene el 89,51% para el 2013 y el 89,93% en el 2014, evidenciando que la micromedicion se encuentra por debajo del 95% establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

### **Macromedicion**

Según información de la visita se tiene que: La macromedición en la entrada se realiza mediante canaleta Parshall, con un caudal instantáneo de operación de 287 l/s; considerando que el macromedidor ultrasónico salió de operación el día 01 de octubre de 2013 por un daño generado por una descarga eléctrica, la medición se realiza de manera hidráulica según tabla de calibración de la canaleta.

La macromedición en la salida se realiza mediante macromedidores con tecnología electromagnética y ultrasónica.

### **Índice de Agua No Contabilizada – IANC**

Una vez verificado el reporte SUI se tiene que la empresa informa % IANC del 27% en 2013 y 24% para el 2014. Información que guarda relación con lo consignado en el informe de auditoría de 2014, el cual dice que: el indicador reflejado cierra en la vigencia con un porcentaje de 23.77% marcando una disminución de 2.82 puntos porcentuales, en relación con el resultado expuesto al cierre del 2013, dicha disminución se dio principalmente por las estrategias aplicadas para la reducción de pérdidas en redes de distribución.

**Tabla 13 Índice de agua no contabilizado 2014**

| MES                    | I.A.N.C (%) 2013 | Volumen Facturado (M3) 2014 | Volumen Producido (M3) 2014 | I.A.N.C (%) 2014 |
|------------------------|------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------|
| Enero                  | 26.4%            | 589,540                     | 737,737                     | 20.1%            |
| Febrero                | 24.9%            | 555,107                     | 725,689                     | 23.5%            |
| Marzo                  | 28.2%            | 624,804                     | 800,056                     | 21.9%            |
| Abril                  | 27.2%            | 563,267                     | 791,235                     | 28.8%            |
| Mayo                   | 27.6%            | 592,821                     | 783,821                     | 24.4%            |
| Junio                  | 25.1%            | 551,745                     | 756,388                     | 27.1%            |
| Julio                  | 24.0%            | 582,061                     | 783,742                     | 25.7%            |
| Agosto                 | 26.4%            | 573,262                     | 755,123                     | 24.1%            |
| Septiembre             | 25.8%            | 571,824                     | 743,287                     | 23.1%            |
| Octubre                | 29.1%            | 574,576                     | 738,491                     | 22.2%            |
| Noviembre              | 27.4%            | 553,303                     | 697,652                     | 20.7%            |
| Diciembre              | 26.9%            | 541,512                     | 704,512                     | 23.1%            |
| <b>total/ promedio</b> | <b>26.59%</b>    | <b>6,873,823</b>            | <b>9,017,733</b>            | <b>23.77%</b>    |

Fuente Informa Auditoria 2014

### Calidad de agua suministrada

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 14 Índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA 2014**

| IRCA MENSUALES 2014 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | ANUAL |                 |       |          |
|---------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-----------------|-------|----------|
| ENE                 | FEB  | MAR  | ABR  | MAY  | JUN  | JUL  | AGO  | SEP  | OCT  | NOV  | DIC  | IRCA  | Nivel de Riesgo | Meses | Muestras |
|                     | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 1.52 | 1.23 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 4.55 | 0.00 | 0.41  | SIN RIESGO      | 11    | 114      |

El prestador suministro en promedio anual en el año 2014 agua sin riesgo – “Apta para el consumo humano”

El prestador cuenta con las actas de concertación, actualización y recibo a conformidad de puntos y lugares de muestreo y se encuentran reportadas al SUI.

### 3.8 Servicio de alcantarillado

Para los años de análisis 2013 a 2014 el prestador no reporta la información correspondiente a los: Formulario 14. Vertimientos a Cuerpos Receptores, Planta de tratamiento de aguas residuales, tampoco reportó información de PLANES DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS, conforme a lo requerido en la resolución No. SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

La información con que se cuenta es la correspondiente a una visita técnica realizada por esta Superintendencia en el año 2011 y el informe de auditoría de 2014.

## **Fuentes receptoras de residuos líquidos.**

Las principales fuentes receptoras que discurren por la ciudad de Tunja son los ríos Jordán y La Vega.

## **Sistema de Tratamiento de aguas residuales:**

Según informe de auditoría al corte de la vigencia del año 2014, la empresa no efectúa tratamiento de aguas residuales dado que no ha entrado en operación la planta de tratamiento, por lo tanto las aguas servidas van directamente a la fuente receptora que es el río Jordán.

Situación que llama la atención, dado que en visita del año 2011 se pudo establecer la construcción de los tres primeros módulos del sistema de tratamiento, cuya capacidad teórica alcanzaría 340 l/s de tratamiento. Para el caso del primer módulo (120 l/s) se indicó un avance cercano al 95% en obra civil e instalación de equipos mecánicos. Al momento de la visita se tenía pendiente de ejecutar la obra de instalación eléctrica.

Se evidenció la construcción de las siguientes estructuras:

- Estructura de ingreso, cámara de rebose (en concreto reforzado) y rejilla gruesa auto limpiante (equipo mecánico).
- Estructura del desarenador en concreto reforzado con su respectiva canaleta parshall de ingreso.
- Tanque – Reactor anaeróbico, con sus respectivos tuberías de ingreso de aguas residuales, tuberías de descarga de lodos, estructuras laminares de separación de gases, tuberías de captura y extracción de gas metano, tuberías de captura y extracción de ácido sulfídrico, estructura de quemador de gas metano.

Se encontraba en proceso de instalación domos superiores para confinamiento del reactor.

- Un tanque en concreto reforzado con sus respectivas tuberías y difusores de aire instalados (sistema de aireación extendida – lodos activados).
- Dos unidades circulares de sedimentación con sus respectivos barrelodos.
- Dos tanques de espesadores de lodos.
- Caseta de manejo de gases.

Se adelantaban labores de cimentación, mediante la metodología de precarga.

- Labores de replanteo, terraceo y excavación para la cimentación.
- Labores de excavación del Canal de conducción de agua tratadas para disposición final.

## **Sistema de Alcantarillado**

Según lo descrito en el informe de auditoría, el esquema hidráulico de los sistemas de alcantarillado diseñado para la ciudad y servidas, han reflejado en la vigencia mejoras a

partir del aumento en cobertura del sistema buscando independizar los sistemas dando prioridad al sistema sanitario.

**Tabla 15: Sistema de Alcantarillado Proactiva de Aguas de Tunja.**

| Sistema tipo de alcantarillado       | Tipo existente en Tunja | Longitud 2014 en km |
|--------------------------------------|-------------------------|---------------------|
| Sistema de alcantarillado pluvial.   | SI                      | 9,755.5             |
| Sistema de alcantarillado sanitario. | SI                      | 84,701.4            |
| Sistema de alcantarillado combinado  | SI                      | 292,505.2           |
| <b>total</b>                         |                         | <b>386,962.1</b>    |

Fuente: Informe de Auditoria 2014.

### **Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos:**

Respecto al Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos – PSMV en visita de campo se indicó que el PSMV fue presentado por la alcaldía municipal de Tunja a CORPOBOYACÁ y está pendiente la notificación del acto administrativo correspondiente de aprobación, por parte de dicha autoridad ambiental. Por lo que presuntamente se encuentra sin permiso de vertimientos, de lo contrario se debe reportar en el SUI.

## **4. ASPECTOS COMERCIALES**

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

La empresa ha establecido el contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, a sus usuarios, el cual según el último Registro Único de Prestadores – RUPS con radicado 201561847329758 del 01 de junio del 2015 donde se pudo verificar que el CCU cuenta con concepto de legalidad ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA 20122110000451 06/01/2012, por tanto se puede deducir que este se ajusta al modelo establecido en la resolución CRA 375 de 2006.

### **4.2 Suscriptores**

A continuación se presentan la variación de los suscriptores por servicio de acueducto y alcantarillado, reportados por el prestador al Sistema único de Información SUI para la vigencia 2013 y 2014.

#### **4.2.1 Servicios de Acueducto**

Se observa que comparativamente para el año 2014 hubo un crecimiento del 4.2% en el número de suscriptores, lo cual se ve reflejada en 1.910 nuevos suscriptores para el

servicio de acueducto concentrados principalmente en los estratos 3 y 4 los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 16 Suscriptores Acueducto 2013 - 2014**

| SERVICIO  | ESTRATO                   | NUMERO DE SUSCRIPTORES |        | VARIACIÓN | %      |
|-----------|---------------------------|------------------------|--------|-----------|--------|
|           |                           | 2013                   | 2014   |           |        |
| ACUEDUCTO | Estrato 1                 | 3.605                  | 3.534  | -71       | -1,97% |
|           | Estrato 2                 | 11.119                 | 11.522 | 403       | 3,62%  |
|           | Estrato 3                 | 16.474                 | 17.095 | 621       | 3,77%  |
|           | Estrato 4                 | 7.752                  | 8.364  | 612       | 7,89%  |
|           | Estrato 5                 | 2.795                  | 2.955  | 160       | 5,72%  |
|           | Industrial                | 21                     | 21     | 0         | 0,00%  |
|           | Comercial                 | 3.052                  | 3.235  | 183       | 6,00%  |
|           | Oficial                   | 193                    | 195    | 2         | 1,04%  |
|           | <b>Total Suscriptores</b> |                        | 45.011 | 46.921    | 1.910  |

Fuente: SUI

#### 4.2.2 Servicios de Alcantarillado

Para el servicio de alcantarillado podemos ver un panorama similar al de acueducto ya también presenta un incremento del 4.56% en el número de usuarios pasando de 44.673 usuarios a 46.709 para el año 2014, correspondiente a 2036 nuevos suscriptores para el servicio de alcantarillado, a continuación se detalla el respectivo comportamiento:

**Tabla 17 Suscriptores Alcantarillado 2013 - 2014**

| SERVICIO       | ESTRATO                   | NUMERO DE SUSCRIPTORES |        | VARIACIÓN | %     |
|----------------|---------------------------|------------------------|--------|-----------|-------|
|                |                           | 2013                   | 2014   |           |       |
| ALCANTARILLADO | Estrato 1                 | 3.456                  | 3.486  | 30        | 0,87% |
|                | Estrato 2                 | 11.027                 | 11.465 | 438       | 3,97% |
|                | Estrato 3                 | 16.435                 | 17.049 | 614       | 3,74% |
|                | Estrato 4                 | 7.737                  | 8.335  | 598       | 7,73% |
|                | Estrato 5                 | 2.786                  | 2.947  | 161       | 5,78% |
|                | Industrial                | 20                     | 21     | 1         | 5,00% |
|                | Comercial                 | 3.023                  | 3.212  | 189       | 6,25% |
|                | Oficial                   | 189                    | 194    | 5         | 2,65% |
|                | <b>Total Suscriptores</b> |                        | 44.673 | 46.709    | 2.036 |

Fuente: SUI

Así mismo podemos ver que los nuevos suscriptores para los servicios de acueducto y alcantarillado son pertenecientes a los estratos residenciales 2, 3, 4 y un mínimo porcentaje al sector industrial, así mismo se puede analizar que todas las variaciones

IN-F-003 V.1

son positivas los que indica que hubo un crecimiento generalizado para todos los estratos socioeconómicos, donde presta el servicio el ente prestador.

### 4.3 Facturación

#### 4.3.1 Servicio de Acueducto

La facturación del prestador presenta un aumento del 4.76% equivalentes a \$1.018 millones más para el año 2014, esta facturación se concentra en los estratos residenciales 2, 3 y 4, seguido por los suscriptores del uso comercial. Los estratos 1 y sector industrial es donde se concentra menor facturación, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 18 Facturación Acueducto 2013 - 2014

| SERVICIO  | ESTRATO      | FACTURACIÓN TOTAL     |                       | VARIACIÓN            | %            |
|-----------|--------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|--------------|
|           |              | 2013                  | 2014                  |                      |              |
| ACUEDUCTO | Estrato 1    | 983.238.194           | 875.709.066           | -107.529.128         | -10,94%      |
|           | Estrato 2    | 3.718.484.270         | 3.775.500.624         | 57.016.354           | 1,53%        |
|           | Estrato 3    | 6.593.651.531         | 6.313.226.516         | -280.425.015         | -4,25%       |
|           | Estrato 4    | 3.051.698.521         | 3.250.728.027         | 199.029.506          | 6,52%        |
|           | Estrato 5    | 2.161.478.072         | 2.203.836.419         | 42.358.347           | 1,96%        |
|           | Industrial   | 111.294.766           | 119.256.752           | 7.961.986            | 7,15%        |
|           | Comercial    | 3.838.849.299         | 3.909.157.963         | 70.308.664           | 1,83%        |
|           | Oficial      | 945.888.993           | 1.975.723.212         | 1.029.834.219        | 108,87%      |
|           | <b>TOTAL</b> | <b>21.404.583.646</b> | <b>22.423.138.579</b> | <b>1.018.554.933</b> | <b>4,76%</b> |

Fuente: SUI

#### 4.3.2 Servicio de Alcantarillado

Para el servicio de alcantarillado vemos un comportamiento similar al servicio de acueducto, con una facturación total de \$10.744 millones, presentándose una variación del 4.99%, esta se ve reflejada en mayor proporción en los estratos 2, 3, seguido por el sector comercial, como lo indica la siguiente tabla:

Tabla 19 Facturación Alcantarillado 2013 - 2014

| SERVICIO       | ESTRATO      | FACTURACIÓN TOTAL     |                       | VARIACIÓN          | %            |
|----------------|--------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|--------------|
|                |              | 2013                  | 2014                  |                    |              |
| ALCANTARILLADO | Estrato 1    | 413.233.301           | 386.310.422           | -26.922.879        | -6,52%       |
|                | Estrato 2    | 1.713.223.221         | 1.735.811.580         | 22.588.359         | 1,32%        |
|                | Estrato 3    | 3.156.718.841         | 3.010.901.585         | -145.817.256       | -4,62%       |
|                | Estrato 4    | 1.461.175.684         | 1.505.648.373         | 44.472.689         | 3,04%        |
|                | Estrato 5    | 1.054.128.207         | 1.087.934.300         | 33.806.093         | 3,21%        |
|                | Industrial   | 56.344.570            | 54.186.055            | -2.158.515         | -3,83%       |
|                | Comercial    | 1.810.386.124         | 1.836.282.652         | 25.896.528         | 1,43%        |
|                | Oficial      | 568.156.421           | 1.127.321.625         | 559.165.204        | 98,42%       |
|                | <b>TOTAL</b> | <b>10.233.366.369</b> | <b>10.744.396.592</b> | <b>511.030.223</b> | <b>4,99%</b> |

Fuente: SUI

#### 4.4 Subsidios y Contribuciones Acueducto

En cuanto a los Subsidios y Contribuciones facturados para el servicio de acueducto vigencia 2013 y 2014 presenta las siguientes cifras:

Tabla 19 Subsidios y Contribuciones Acueducto 2013 - 2014

| SERVICIO  | ESTRATO      | SUBSIDIOS            |                      | CONTRIBUCIONES       |                      |
|-----------|--------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
|           |              | 2013                 | 2014                 | 2013                 | 2014                 |
| ACUEDUCTO | Estrato 1    | 635.456.126,0        | 624.054.503,0        | ,00                  | ,00                  |
|           | Estrato 2    | 1.257.938.756,0      | 1.311.349.266,0      | ,00                  | ,00                  |
|           | Estrato 3    | 611.279.370,0        | 648.665.153,0        | ,00                  | 11.821,00            |
|           | Estrato 4    | 37.688,0             | 481.902,0            | 11.742,00            | 322.896,00           |
|           | Estrato 5    | 3.247,0              | ,0                   | 762.801.627,00       | 858.957.157,00       |
|           | Industrial   | ,0                   | ,0                   | 40.424.659,00        | 49.056.011,00        |
|           | Comercial    | 29.636,0             | ,0                   | 1.187.996.105,00     | 1.236.797.045,00     |
|           | <b>Total</b> | <b>2.504.744.823</b> | <b>2.584.550.824</b> | <b>1.991.234.133</b> | <b>2.145.144.930</b> |

Fuente: SUI

Se observa que se presentó una mayor facturación de los subsidios para el año 2014 pasando de \$2.504 millones a \$ 2.584 millones, siendo el estrato 2 donde se presenta la mayor asignación de los subsidios otorgados por el Estado.

A si mismo se observa que se concedieron subsidios para el estrato 4 por un valor de \$37.688 y \$481.902 para los años 2013 y 2014, esto va en contravía de los estipulado en el Artículo 125 de la Ley 1450 de 2011 que reza "...en relación a los porcentajes en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.

Por ende se hace necesario que el prestador nos de explicación de este comportamiento.

Tabla 20 Subsidios y Contribuciones Alcantarillado 2013 – 2014

| SERVICIO       | ESTRATO      | SUBSIDIOS            |                      | CONTRIBUCIONES     |                      |
|----------------|--------------|----------------------|----------------------|--------------------|----------------------|
|                |              | 2013                 | 2014                 | 2013               | 2014                 |
| ALCANTARILLADO | Estrato 1    | 301.526.573,0        | 296.898.304,0        | ,00                | ,00                  |
|                | Estrato 2    | 622.764.331,0        | 648.799.964,0        | ,00                | ,00                  |
|                | Estrato 3    | 304.956.553,0        | 323.540.364,0        | ,00                | 299.169,00           |
|                | Estrato 4    | 26.953,0             | 240.953,0            | 5.871,00           | 179.232,00           |
|                | Estrato 5    | 1.624,0              | ,0                   | 379.294.222,00     | 429.685.077,00       |
|                | Industrial   | ,0                   | ,0                   | 19.736.111,00      | 23.600.046,00        |
|                | Comercial    | 5.345,0              | 881,0                | 585.897.741,00     | 606.303.448,00       |
|                | <b>Total</b> | <b>1.229.281.379</b> | <b>1.269.480.466</b> | <b>984.933.945</b> | <b>1.060.066.972</b> |

Fuente: SUI

Así mismo para el servicio de alcantarillado se presenta un similar comportamiento al servicio de acueducto, ya que la mayor concentración de los subsidios se encuentran

para los estratos 2 y 3, la variación está en un 3%, equivalentes a \$40 millones más facturados comparado con el año 2013. Para el servicio de Alcantarillado se observa que se otorgaron subsidios para el estrato 4, es importante que el prestador nos aclare este comportamiento.

## 4.5 Peticiones Quejas y Reclamos

### 4.5.1 Peticiones

Para el servicio de acueducto la empresa recibió 10.769 peticiones para el año 2014 con una variación del 200%, esto se debe reflejado principalmente en la causal cambio de datos básicos, cobro de otros cargos de la empresa, y solicitud de prestación del servicio, esto concuerda con lo anteriormente mencionado en cuanto el aumento de número de suscriptores para el servicio de acueducto y alcantarillado, en cuanto a la causal *cobro de otros cargos de la empresa*, es importante que el prestador nos amplíe el detalle de esta petición ya que suman 4.466 peticiones para el año 2014.

Tabla 21 Peticiones Acueducto y Alcantarillado 2013 - 2014

| TIPO DE TRAMITE | DETALLE CAUSAL                       | 2013        | 2014         |
|-----------------|--------------------------------------|-------------|--------------|
| Petición        | Cambio de datos básicos              | 1481        | 4266         |
|                 | Cambio de medidor o equipo de medida | 23          | 13           |
|                 | Cobro de otros cargos de la empresa  |             | 4466         |
|                 | Solicitud de prestación del servicio | 1727        | 1716         |
|                 | Suspensión por mutuo acuerdo         | 326         | 308          |
|                 | Terminación de contrato              | 21          |              |
| <b>TOTAL</b>    |                                      | <b>3578</b> | <b>10769</b> |

Fuente: SUJ

### 4.5.2 Reclamos 2013 – 2014

Las reclamaciones para el año 2014 tuvieron un descenso del 10.5% para el servicio de acueducto y alcantarillado equivalentes a 830 solicitudes menos para el año 2014, siendo la *causal cobros por promedio* la que mayor descenso presentó, y la causal *cobro de otros cargos de la empresa* fue la que presentó mayor frecuencia con 226 reclamaciones nuevas para el 2014.

Es importante que el prestador nos detalle este tipo de cobros hacia los usuarios e informe las acciones a seguir para reducción esta causal de reclamación.

A continuación se detalla las diferentes causales de reclamación:

**Tabla 22 Reclamaciones Acueducto y Alcantarillado 2013 - 2014**

| TIPO DE TRAMITE          | DETALLE CAUSAL                                      | 2013        | 2014        |
|--------------------------|---|-------------|-------------|
| Reclamación              | Cambio de medidor o equipo de medida                | 109         | 93          |
|                          | Cobro de otros cargos de la empresa                 | 218         | 444         |
|                          | Cobros por servicios no prestados                   | 905         | 275         |
|                          | Condiciones de seguridad o riesgo                   | 43          | 68          |
|                          | Conexión  | 1           | 2           |
|                          | Decisiones de sanción de la ESP                     | 46          | 9           |
|                          | Dirección incorrecta                                | 22          |             |
|                          | Entrega y oportunidad de la factura                 | 189         | 97          |
|                          | Falla en la prestación del servicio por calidad     | 224         | 51          |
|                          | Falla en la prestación del servicio por continuidad | 659         | 667         |
|                          | Inconformidad con el consumo                        | 4588        | 4848        |
|                          | Medidor o cuenta cruzada                            | 155         | 72          |
|                          | Relacionada con cobros por promedio                 | 412         | 108         |
|                          | Tarifa cobrada                                      | 267         | 274         |
| <b>Total Reclamación</b> |   | <b>7838</b> | <b>7008</b> |

Fuente: SUI

## 4.6 Aspectos Tarifarios

### 4.6.1. Tarifas aplicadas

#### 4.6.1.1. Acueducto

La comparación de las tarifas aplicadas reportadas al SUI por la Empresa para el servicio de acueducto para el mes de diciembre de 2013-2014, se presenta a continuación:

**Tabla 23 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 | Diciembre | 1       | 5.284                  | 751                                | 1501                                       | 1501                                  |
|      |           | 2       | 7632                   | 1021                               | 1501                                       | 1501                                  |
|      |           | 3       | 9981                   | 1366                               | 1501                                       | 1501                                  |
|      |           | 4       | 11742                  | 1501                               | 1501                                       | 1501                                  |

| Año  | Mes       | Estrato    | TARIFAS APLICADAS*     |                                    |  |                                       |
|------|-----------|------------|------------------------|------------------------------------|--|---------------------------------------|
|      |           |            | Cargo Fijo usuario/mes | Consumo Básico usuario/mes (\$/m3) | Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3) | Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3) |
|      |           | 5          | 21136                  | 2853                               | 2853                                       | 2853                                  |
|      |           | Comercial  | 18788                  | 2928                               | 2928                                       | 2928                                  |
|      |           | Especial   | 11742                  | 1501                               | 1501                                       | 1501                                  |
|      |           | Industrial | 18788                  | 2928                               | 2928                                       | 2928                                  |
|      |           | Oficial    | 11742                  | 1501                               | 1501                                       | 1501                                  |
| 2014 | Diciembre | 1          | 5.474                  | 778                                | 1555                                       | 1555                                  |
|      |           | 2          | 7907                   | 1058                               | 1555                                       | 1555                                  |
|      |           | 3          | 10340                  | 1415                               | 1555                                       | 1555                                  |
|      |           | 4          | 12165                  | 1555                               | 1555                                       | 1555                                  |
|      |           | 5          | 21897                  | 2955                               | 2955                                       | 2955                                  |
|      |           | Comercial  | 19464                  | 3033                               | 3033                                       | 3033                                  |
|      |           | Especial   | 12165                  | 1555                               | 1555                                       | 1555                                  |
|      |           | Industrial | 19464                  | 3033                               | 3033                                       | 3033                                  |
|      |           | Oficial    | 12165                  | 1555                               | 1555                                       | 1555                                  |

Fuente: SUI \*No incluye CMT

Al comparar cargo fijo y cargo por consumo de Diciembre de 2013 y 2014, para el servicio de acueducto, estos fueron incrementados entre un año y otro.

**Tabla 24 Variación Diciembre 2013- 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 | Diciembre | 1          |                        |                                    |  |                                       | -0,55                      | -0,50                              | 0,00                                       | 0,00                                  |
|      |           | 2          |                        |                                    |  |                                       | -0,35                      | -0,32                              | 0,00                                       | 0,00                                  |
|      |           | 3          |                        |                                    |  |                                       | -0,15                      | -0,09                              | 0,00                                       | 0,00                                  |
|      |           | 4          |                        |                                    |  |                                       |                            |                                    |  |                                       |
|      |           | 5          |                        |                                    |  |                                       | 0,80                       | 0,90                               | 0,90                                       | 0,90                                  |
|      |           | Comercial  |                        |                                    |  |                                       | 0,60                       | 0,95                               | 0,95                                       | 0,95                                  |
|      |           | Especial   |                        |                                    |  |                                       | 0,00                       | 0,00                               | 0,00                                       | 0,00                                  |
|      |           | Industrial |                        |                                    |  |                                       | 0,60                       | 0,95                               | 0,95                                       | 0,95                                  |
| 2014 | Diciembre | 1          | 0,036                  | 0,036                              | 0,036                                      | 0,036                                 | -0,55                      | -0,50                              | 0,00                                       | 0,00                                  |
|      |           | 2          | 0,036                  | 0,036                              | 0,036                                      | 0,036                                 | -0,35                      | -0,32                              | 0,00                                       | 0,00                                  |
|      |           | 3          | 0,036                  | 0,036                              | 0,036                                      | 0,036                                 | -0,15                      | -0,09                              | 0,00                                       | 0,00                                  |
|      |           | 4          | 0,036                  | 0,036                              | 0,036                                      | 0,036                                 |                            |                                    |  |                                       |
|      |           | 5          | 0,036                  | 0,036                              | 0,036                                      | 0,036                                 | 0,80                       | 0,90                               | 0,90                                       | 0,90                                  |

IN-F-003 V.1

| 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) |
|     |     | Comercial  | 0,036                  | 0,036                              | 0,036                                      | 0,036                                 | 0,60                       | 0,95                               | 0,95                                       | 0,95                                  |
|     |     | Especial   | 0,036                  | 0,036                              | 0,036                                      | 0,036                                 | 0,00                       | 0,00                               | 0,00                                       | 0,00                                  |
|     |     | Industrial | 0,036                  | 0,036                              | 0,036                                      | 0,036                                 | 0,60                       | 0,95                               | 0,95                                       | 0,95                                  |
|     |     | Oficial    | 0,036                  | 0,036                              | 0,036                                      | 0,036                                 |                            |                                    |  |                                       |

Fuente: SUI

- Cotejando las tarifas aplicadas del servicio de acueducto en el mes de diciembre de 2013 con las de diciembre de 2014, se presenta una variación de 3,6%, la cual coincide con la permitida en la Ley 142 de 1994, específicamente en lo dispuesto en el Artículo 125.

- 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, y son coincidentes con los acuerdos reportados al SUI del Concejo Municipal mediante los cuales se aprueban los porcentajes de subsidios y contribuciones. Para el año 2013 el Acuerdo Municipal 032 de Noviembre 23 del 2012 y para el año 2014 el Acuerdo Municipal 0001 de Enero 15 del 2014 del Concejo y municipal.

#### 4.6.1.2. Alcantarillado

La comparación de las tarifas aplicadas reportadas al SUI por la Empresa para el servicio de alcantarillado para el mes de diciembre de 2013-2014, se presenta a continuación:

**Tabla 25 Tarifas aplicadas. Alcantarillado**

| 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 | Diciembre | 1          | 2642                   | 375                                | 751  | 751                                   |
|      |           | 2          | 3816                   | 510                                | 751  | 751                                   |
|      |           | 3          | 4990                   | 683                                | 751  | 751                                   |
|      |           | 4          | 5871                   | 751                                | 751  | 751                                   |
|      |           | 5          | 10568                  | 1426                               | 1426                                       | 1426                                  |
|      |           | Comercial  | 9394                   | 1464                               | 1464                                       | 1464                                  |
|      |           | Especial   | 5871                   | 751                                | 751  | 751                                   |
|      |           | Industrial | 9394                   | 1464                               | 1464                                       | 1464                                  |
|      |           | Oficial    | 5871                   | 751                                | 751  | 751                                   |
| 2014 | Diciembre | 1          | 2737                   | 389                                | 778  | 778                                   |

| Año | Mes | Estrato    | TARIFAS APLICADAS*     |                                    |  |                                       |
|-----|-----|------------|------------------------|------------------------------------|--|---------------------------------------|
|     |     |            | Cargo Fijo usuario/mes | Consumo Básico usuario/mes (\$/m3) | Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3) | Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3) |
|     |     | 2          | 3954                   | 529                                | 778  | 778                                   |
|     |     | 3          | 5170                   | 708                                | 778  | 778                                   |
|     |     | 4          | 6082                   | 778                                | 778  | 778                                   |
|     |     | 5          | 10948                  | 1478                               | 1478                                       | 1478                                  |
|     |     | Comercial  | 9732                   | 1516                               | 1516                                       | 1516                                  |
|     |     | Especial   | 6082                   | 778                                | 778  | 778                                   |
|     |     | Industrial | 9732                   | 1516                               | 1516                                       | 1516                                  |
|     |     | Oficial    | 6082                   | 778                                | 778  | 778                                   |

Fuente: SUI \*No incluye CMT

**Tabla 26. Variación Agosto 2013-Diciembre 2014. Subsidios y contribuciones. Alcantarillado**

| 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 | Diciembre | 1          |                        |                                    |  |                                       | -0,55                      | -0,50                              | 0,00                                       | 0,00                                  |
|      |           | 2          |                        |                                    |  |                                       | -0,35                      | -0,32                              | 0,00                                       | 0,00                                  |
|      |           | 3          |                        |                                    |  |                                       | -0,15                      | -0,09                              | 0,00                                       | 0,00                                  |
|      |           | 4          |                        |                                    |  |                                       |                            |                                    |  |                                       |
|      |           | 5          |                        |                                    |  |                                       | 0,80                       | 0,90                               | 0,90                                       | 0,90                                  |
|      |           | Comercial  |                        |                                    |  |                                       | 0,60                       | 0,95                               | 0,95                                       | 0,95                                  |
|      |           | Especial   |                        |                                    |  |                                       | 0,00                       | 0,00                               | 0,00                                       | 0,00                                  |
|      |           | Industrial |                        |                                    |  |                                       | 0,60                       | 0,95                               | 0,95                                       | 0,95                                  |
|      |           | Oficial    |                        |                                    |  |                                       |                            |                                    |  |                                       |
| 2014 | Diciembre | 1          | 0,036                  | 0,037                              | 0,036                                      | 0,036                                 | -0,55                      | -0,50                              | 0,00                                       | 0,00                                  |
|      |           | 2          | 0,036                  | 0,037                              | 0,036                                      | 0,036                                 | -0,35                      | -0,32                              | 0,00                                       | 0,00                                  |
|      |           | 3          | 0,036                  | 0,037                              | 0,036                                      | 0,036                                 | -0,15                      | -0,09                              | 0,00                                       | 0,00                                  |
|      |           | 4          | 0,036                  | 0,036                              | 0,036                                      | 0,036                                 |                            |                                    |  |                                       |
|      |           | 5          | 0,036                  | 0,036                              | 0,036                                      | 0,036                                 | 0,80                       | 0,90                               | 0,90                                       | 0,90                                  |
|      |           | Comercial  | 0,036                  | 0,036                              | 0,036                                      | 0,036                                 | 0,60                       | 0,95                               | 0,95                                       | 0,95                                  |
|      |           | Especial   | 0,036                  | 0,036                              | 0,036                                      | 0,036                                 | 0,00                       | 0,00                               | 0,00                                       | 0,00                                  |
|      |           | Industrial | 0,036                  | 0,036                              | 0,036                                      | 0,036                                 | 0,60                       | 0,95                               | 0,95                                       | 0,95                                  |
|      |           | Oficial    | 0,036                  | 0,036                              | 0,036                                      | 0,036                                 |                            |                                    |  |                                       |

Fuente: SUI

- Al comparar cargo fijo y cargo por consumo de diciembre de 2013 y 2014, para el servicio de alcantarillado, estos fueron incrementados entre un año y otro en 3,6%, lo

cual coincide con lo permitido en la Ley 142 de 1994, específicamente en lo dispuesto en el Artículo 125.

- Los factores de Subsidios y Contribuciones se ven reflejados en las tarifas aplicadas de alcantarillado reportadas por el prestador que se muestran en la tabla anterior, y son coincidentes con los acuerdos reportados al SUI del Concejo Municipal mediante los cuales se aprueban los porcentajes de subsidios y contribuciones. Para el año 2013 el Acuerdo Municipal 032 de Noviembre 23 del 2012 y para el año 2014 el Acuerdo Municipal 0001 de Enero 15 del 2014 del Concejo y municipal.

- 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.

La Clasificación del prestador es Rango II “Nivel de Riesgo Medio”, es decir se encuentra en un punto medio del riesgo financiero, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 27 Indicador IFA 2013 - 2014

| NIVEL DE RIESGO FINANCIERO - IFA |                                      |                   |               |                                |                          |          |                        |          |           |
|----------------------------------|--------------------------------------|-------------------|---------------|--------------------------------|--------------------------|----------|------------------------|----------|-----------|
| ID                               | NOMBRE                               | Liquidez Ajustada | Endeudamiento | Rango Liquidez - Endeudamiento | Eficiencia en el recaudo | Rango ER | Cobertura de Intereses | Rango CI | RANGO IFA |
| 1847                             | PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P. | 0,98              | 0,69          | RANGO III                      | 99,4                     | RANGO I  | 6,09                   | RANGO I  | RANGO II  |

Fuente: SUI

## 5. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Con base en el SUI el prestador tiene pendientes de reportar 108 formularios y formatos correspondientes a los años 2013 y 2014. A continuación se detallan los tópicos que tiene pendiente de reporte:

| TÓPICOS        | REPORTES |                         |                           |
|----------------|----------|-------------------------|---------------------------|
|                | TOTAL    | No. reportes pendientes | No. de reportes radicados |
| Administrativo | 4        |                         | 4                         |

|                                    |            |           |            |
|------------------------------------|------------|-----------|------------|
| <b>Administrativo y Financiero</b> | 76         | 5         | 71         |
| <b>Comercial y de Gestión</b>      | 324        | 14        | 310        |
| <b>Auditor</b>                     | 65         | 2         | 63         |
| <b>Proceso NIF</b>                 | 6          | 0         | 6          |
| <b>Técnico operativo</b>           | 292        | 8         | 284        |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>767</b> | <b>29</b> | <b>738</b> |

Como se evidencia en la tabla anterior, el prestador tiene pendiente el cargue de información comercial y de gestión y demás ítems relacionados con el control y vigilancia que esta Superintendencia ejerce. Por lo anterior se solicita realizar el cargue de manera inmediata, sin perjuicio de las acciones que se adelanten por el incumplimiento.

## **7. ACCIONES DE LA SSPD**

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

A través de la comunicación No. 20144210071371 del 20 de febrero de 2014, se le recordó al prestador los plazos de reporte de informacional al SUI y se le requirió para que de manera inmediata se ponga al día con los reportes que se encuentren en estado pendiente.

Mediante radicado No. 20144230220701 del 25 de abril de 2014 se requirió información acerca del sistema de tratamiento de aguas residuales.

Se informó al prestador mediante radicado 20144230401241 de 17 de julio de 2014 sobre vista de inspección para verificar la conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado en cumplimiento al requerimiento del Juzgado promiscuo municipal Combita Boyacá.

Mediante radicado No. 20144210453121 del 29 de julio de 2014 remitió información acerca de las acciones de mitigación por Fenómeno de Niño - Periodo de Sequía del 2014.

La empresa fue citada a reunión para tratar temas relacionados con la adopción, aplicación y actualización de la estratificación socioeconómica en los servicios públicos domiciliarios, a través de la comunicación No. 20144230487731 de 06 de agosto de 2014.

A través de la comunicación radicada No 20154210267171 del 14 de mayo de 2015, se informó al prestador el % de incumplimiento con el reporte de información al Sistema Único de Información SUI por componentes y se le requirió para que se ponga al día

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El no reporte de toda la información por parte del prestador limita y no le permite a la Superintendencia el desarrollo sus funciones de inspección y vigilancia asignadas por la Ley 142 de 1994 y el Decreto 990 de 2002, por lo anterior el prestador debe reportar la información financiera y técnica de los servicios de acueducto y alcantarillado de acuerdo con la Resolución Compilatoria SSPD 48765 de 2010 conforme a lo definido para prestadores menores.

- El año 2014, la gestión financiera de PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A E.S.P, se caracterizó por un crecimiento generalizado de los ingresos, costos y gastos, esto debido principalmente en el aumento de su facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- A pesar que el prestador cargo en el SUI el Plan Contable este lo realizó de manera extemporánea el día 18 de junio del 2015, siendo fecha de último plazo el 5 de abril de cada año según resolución 20121300003545 de febrero del 2012.
- El prestador no ha cargado las respectivas Notas a los estados Financieros vigencia 2014, generando un presunto incumplimiento a la resolución 20121300003545 de febrero del 2012, siendo fecha de ultimo plazo de cargue el 5 de abril cuyo plazo está ampliamente vencido.
- Se recomienda al prestador socialice con el personal encargado del cargue de la información al SUI, las Resoluciones expedidas por esta Superintendencia en cuanto a información solicitada, plazos y demás disposiciones.
- Se puede afirmar que la información financiera correspondiente al PUC año 2014, guarda coherencia con los principio de contables, sin embargo se hace necesario el cargue de la notas contables para verificar la aprobación de los estados financieros por parte de la junta directiva o quien haga sus veces.
- En cuanto a los Pasivos Totales presentaron una disminución del 5% con respecto al año anterior, sin embargo se refleja una importante participación de los mismos en un 69% dentro del Balance, lo que significa que el ente prestador ha tenido que recurrir a la deuda para poder financiar la operación de los servicios, principalmente en las cuentas *Obligaciones Financieras, Financiamiento Interno, Cuentas Por Pagar entre otras*.
- Así mismo se observa en la estructura del Balance General que el Patrimonio está por debajo de los Pasivos Totales, lo que ponemos concluir que del 100% los Activos de la Empresa Prestadora el 70% provienen del producto de la deuda, y el 30% por aportes de los socios, lo ideal sería que por razones de fortaleza financiera y solidez, los activos sean financiados en mayor proporción por aportes de los socios, es decir, que entre menos sean los pasivos, más fuerte es la empresa.

- Finalmente y como consecuencia el prestador carece de capacidad de endeudamiento, lo cual es poco probable posibles inversiones de crecimiento y expansión de los servicios públicos a corto plazo.
- Los indicadores financieros permitieron realizar el análisis comparativo de los años 2013 y 2014, donde nos arrojaron cifras positivas sin embargo para el año 2014 se vieron disminuidas respecto al año inmediatamente anterior, en especial los indicadores de rentabilidad, por ende se hace importante que el prestador tome las acciones del caso, para que para el futuro inmediato el panorama financiero cambie.
- En cuanto a las peticiones presentadas por el ente prestador, se hace importante nos detalle a causal *cobro de otros cargos de la empresa* ya que fue la que presentó mayor frecuencia para el 2014, así mismo informe las acciones a seguir para la reducción esta causal de reclamación.
- La empresa realizó una actualización de sus tarifas de acueducto y alcantarillado en un 3,6%, en aplicación de lo dispuesto en el Artículo 125 de la Ley 142 de 1994.
- La empresa presuntamente estaría incumpliendo con lo establecido en el artículo 36 del Decreto 1541 de 1978 y el artículo 25 de la Ley 142 de 1994, dado que según información reportada en SUI estas están vencidas; por favor actualizar la información del SUI una vez se cuente con las concesiones vigentes.
- Una vez verificada la información reportada en el SUI, se observa que la misma no concuerda con la consignada en el informe de auditoría de 2014, dado que en este se informan que los usuarios que no tienen medidor y medidor dañado son del 0.1%, sin embargo en el SUI se reporta una cobertura del 89,93% en el año 2014, evidenciando que la micromedición se encuentra por debajo del 95% establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- Por favor verificar la información reportada y dar cumplimiento con la normatividad vigente.
- Para los años de análisis 2013 a 2014 el prestador no reporta la información correspondiente a los: Formulario 14. Vertimientos a Cuerpos Receptores, Planta de tratamiento de aguas residuales, tampoco reportó información de PLANES DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS, conforme a lo requerido en la resolución No. SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.
- Según informe de auditoría al corte de la vigencia del año 2014, la empresa no efectúa tratamiento de aguas residuales dado que no ha entrado en operación la planta de tratamiento, por lo tanto las aguas servidas van directamente a la fuente receptora; situación que llama la atención, dado que en visita del año 2011 se pudo evidenciar la construcción de los tres primeros módulos del sistema de tratamiento.

- Por lo anterior es necesario que el prestador informe el avance de las obras y gestiones con corte a diciembre de 2014, sobre la culminación, puesta en marcha y recibo de la planta de tratamiento de aguas residuales por parte de Proactiva Aguas de Tunja para su administración, operación y mantenimiento.

Proyectó: Libertad Ospina Maldonado – Contratista DTGAA  
Martha Lucía López Sánchez -Contratista DTGAA  
Soraida Serrano Díaz- Contratista – DTGAA

Revisó: Mario Carbonell. Coordinador Grupo Evaluación Integral (A).