

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

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

Fuente: RUPS

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

1.1. Aspectos financieros

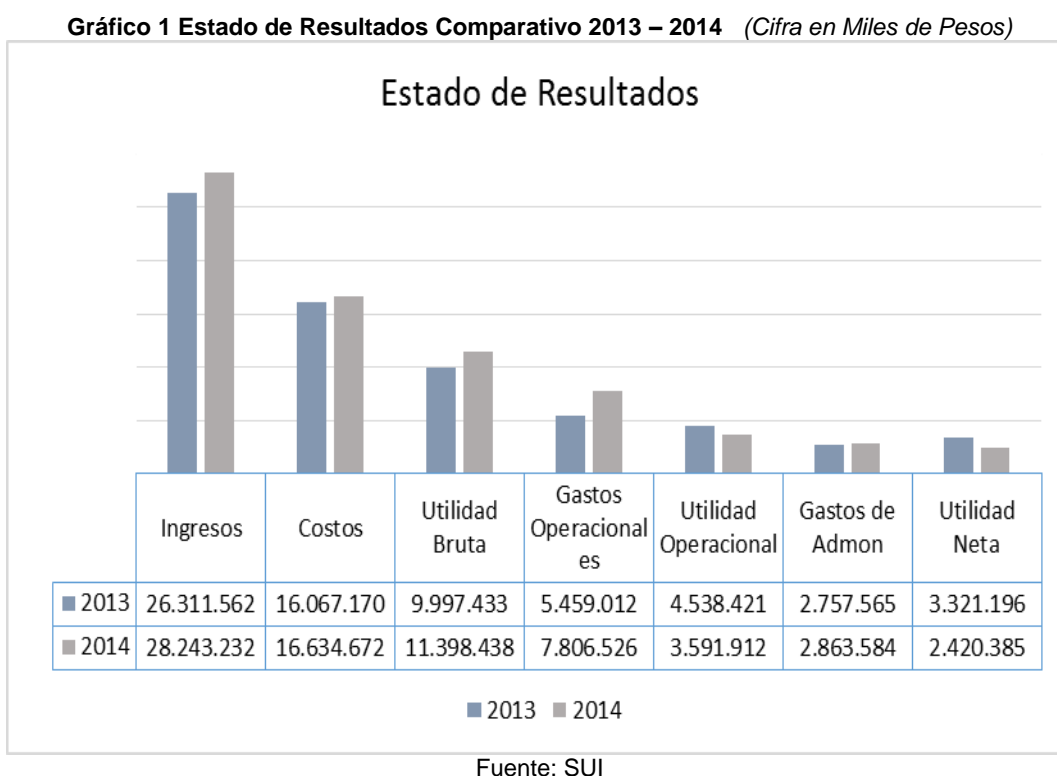
Se procedió a verificar los Estados Financieros y demás anexos contables que el prestador debe reportar al SUI, y se pudo evidenciar que el prestador cargó el Plan Contable de manera Extemporánea el día 18 de junio 18 del 2015, pero no se evidencia

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.
INGRESOS	26.311.562	100,00%	28.243.232	100,00%	1.931.671	7,34%
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%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	16.067.170	61,64%	16.634.672	59,34%	567.502	3,53%
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%
	9.997.433	38,00%	11.398.438	40,36%	1.401.005	14,01%
GASTOS	6.923.196	26,31%	9.188.175	32,53%	2.264.980	32,72%
ADMINISTRACIÓN	2.757.565	10,48%	2.863.584	10,14%	106.019	3,84%
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%
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIO	2.701.447	10,27%	4.942.942	17,50%	2.241.495	82,97%
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%
Gastos Operacionales	5.459.012	20,75%	7.806.526	27,64%	2.347.514	43,00%
Utilidad Operacional	4.538.421	17,25%	3.591.912	12,72%	(946.509)	-20,86%
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%
Utilidad Antes de Impuestos	3.321.196	12,62%	2.420.385	8,57%	(900.811)	-27,12%
Utilidad Neta	3.321.196	12,62%	2.420.385	8,57%	(900.811)	-27,12%

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%.

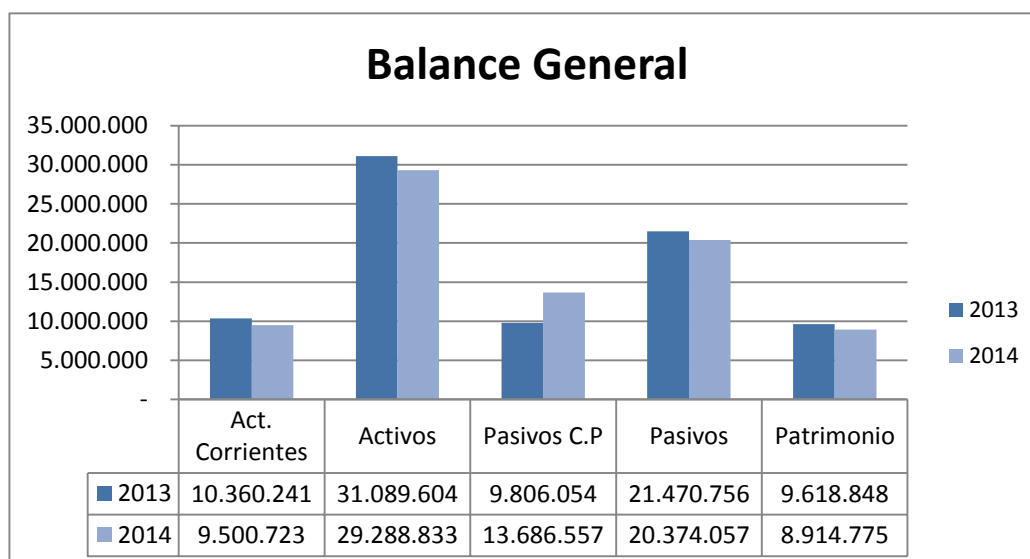
2.1.2 Balance general

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 VARIABLE	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%
Total Activo Corriente	10.360.242	33,32%	9.500.723	32,44%	(859.519)	-8,30%
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%
Total Activos	31.089.605	100,00%	29.288.833	100,00%	(1.800.772)	-5,79%
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 FINANCIAMIENTO	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 INTEGRALES	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%
Total Pasivos Corrientes	9.806.055	31,54%	13.686.557	46,73%	3.880.503	39,57%
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%
Total Pasivos	21.470.756	69,06%	20.374.057	69,56%	(1.096.699)	-5,11%
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%
Total Patrimonio	9.618.849	30,94%	8.914.775	30,44%	(704.073)	-7,32%
Total Pasivo y Patrimonio	31.089.605	100,00%	29.288.833	100,00%	(1.800.772)	-5,79%

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
Empleados Públicos	0	0	0	0
Personal aprendiz	3	30.009.984	7	50.398.656
Trabajadores Oficiales	0	0	0	0
Empleados privados	131	2.486.039.570	136	2.023.011.833
TOTAL	134	2.516.049.554	143	2.073.410.489

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 (suroriente).

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

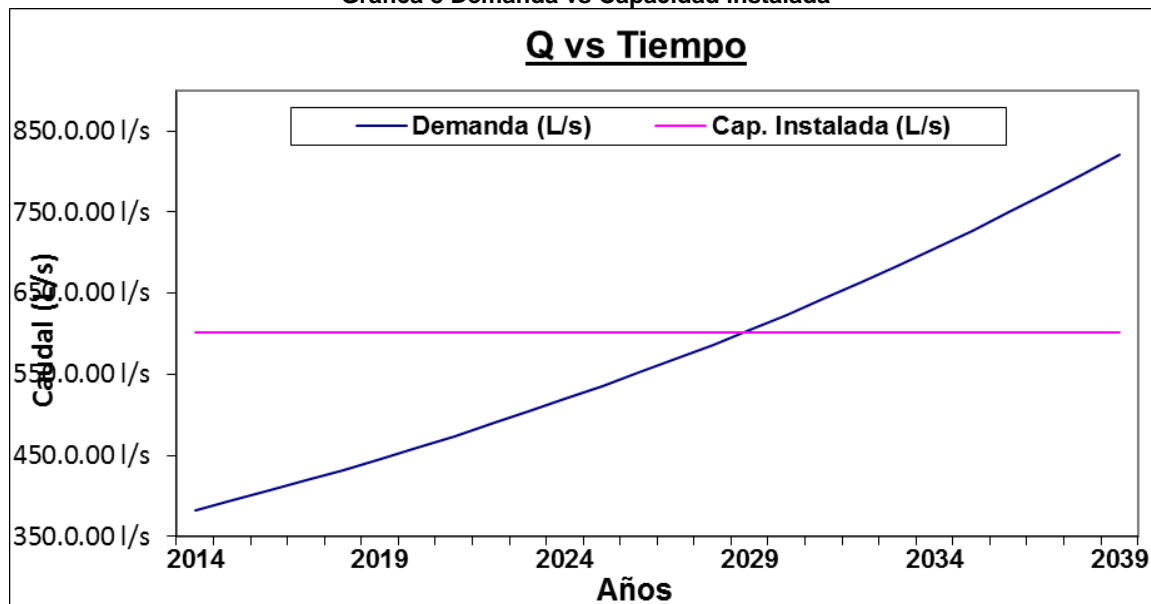
Sistema	longitud redes 2013 (metros)	longitud redes 2014 (metros)	variación longitud redes (metros)
Aducción	34,415.69	34,441.68	25.99
Primaria o Matriz	17,753.50	16,507.34	(1,246.16)
Conducción	14,061.62	16,469.58	2,407.96
Menores	350,609.72	353,418.57	2,808.85
Total	416,840.53	420,837.17	3,996.64

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
TOTAL	2994	43493	89,51	4035	44146	89,93

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%
total/ promedio	26.59%	6,873,823	9,017,733	23.77%

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
total		386,962.1

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%
	Total Suscriptores		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%
	Total Suscriptores		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

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%
	TOTAL	21.404.583.646	22.423.138.579	1.018.554.933	4,76%

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%
	TOTAL	10.233.366.369	10.744.396.592	511.030.223	4,99%

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
	Total	2.504.744.823	2.584.550.824	1.991.234.133	2.145.144.930

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
	Total	1.229.281.379	1.269.480.466	984.933.945	1.060.066.972

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	
TOTAL		3578	10769

Fuente: SUI

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
Total Reclamación		7838	7008

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
		Oficial								
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

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

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).