

# **EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES**

**AGUAS DEL MORROSQUILLO SA ESP  
ID 22327**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO  
Bogotá, Junio de 2016**

**AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A. E.S.P.**  
**ID 22327**

**Informe de evaluación integral vigencia 2015**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

La prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Santiago de Tolú departamento de Sucre está a cargo de la empresa AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A. E.S.P., desde el 8 de mayo de 2008.

AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A. E.S.P., es una sociedad anónima del orden municipal y clase oficial. A continuación, en la Tabla 1 se detallan los aspectos generales de la empresa.

**Tabla 1. Datos generales**

<b>ID Empresa</b>	22327
<b>Razón Social</b>	AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A. E.S.P.
<b>Sigla</b>	NULLL
<b>Nit</b>	900216922 - 9
<b>Fecha última Actualización RUPS</b>	28 de noviembre de 2014
<b>Fecha de Constitución</b>	24 de abril de 2008
<b>Fecha de inicio de Operaciones</b>	08 de mayo de 2008
<b>Nombre Representante Legal</b>	YAN CARLOS RICARDO BARRAGAN
<b>Cargo Representante Legal</b>	Gerente
<b>Fecha de Posesión Representante Legal</b>	4 de septiembre de 2014
<b>Total Servicios Prestados</b>	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
<b>Clasificación</b>	Más de 2.500
<b>Estado del Prestador</b>	Operativa
<b>Estado de la Certificación del Municipio en el SGP</b>	No Certificada

Fuente: Consulta SUI abril de 2016

**1.1. Indicadores de Gestión**

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

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

Ciudad/ Municipio	SERVICIO	SUSCRIPTORES (1)	COBERTURA (%) (1)	INDICADORES TÉCNICOS – OPERATIVOS AÑO 2014			
				CONTINUIDAD (h/día) (1)	IRCA 2015 (%) (2)	IANC (%) (1)	MICROMEDICIÓN (%) (1)
Santiago de Tolú	Acueducto	3.501	95%*	24 (h/día)	6.21 RIEGO BAJO	ND	ND

Fuente: (1) Visita de inspección mayo de 2016 (2) Enlace SUI- SIVICAP 2015

\*Calculado por la SSPD 60%

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

SERVICIO	COBERTURA (%) (1)	STAR (2)
Alcantarillado	92%*	4 Lagunas de oxidación

Fuente: (1) visita mayo 2016

\*Calculado por la SSPD 49%

## 2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

A continuación, se realiza una descripción del comportamiento de los aspectos administrativos y financieros de la empresa AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A. E.S.P.

### 2.1. Aspectos Administrativos

#### Número de empleados

De acuerdo con la información de personal reportada por el prestador durante la visita de inspección y vigilancia realizada los días 10, 11 y 12 de mayo de 2016, para el año 2015 la empresa contaba con 6 empleados de planta correspondientes al área administrativa.

Particularmente, para el servicio de acueducto se tienen 3 empleados operativos. Para el servicio de alcantarillado se tienen 7 empleados operativos. Así mismo cuentan con 3 empleados operativos que apoyan tanto el componente de acueducto, como el de alcantarillado. Para un total de 13 empleados operativos.

Al revisar el SUI, se encontró que la empresa a la fecha no ha reportado el formato de Personal por Categoría de empleo de las vigencias 2011 hasta 2015. Por consiguiente, no es posible contrastar lo informado con lo reportado.

**Tabla 4.** Datos administrativos

Categoría	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	No. de Empleados	Salario Promedio	No. de Empleados	Salario Promedio
Personal Nómina	6	980833.33	10	963.000
Personal Temporal	0	-	0	-
<b>Total Personal</b>	<b>6</b>		<b>10</b>	

Fuente: Aguas del Morrosquillo S.A. E.S.P.

#### Certificaciones en Competencia Laborales

Ahora bien, ninguno de los empleados administrativos u operarios cuenta con certificación de calidad y procesos documentados, ni certificado de competencias laborales respectivamente, incumpliendo con lo establecido en la Resolución 1570<sup>1</sup> de 2004, y así contar con personal idóneo para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de la empresa.

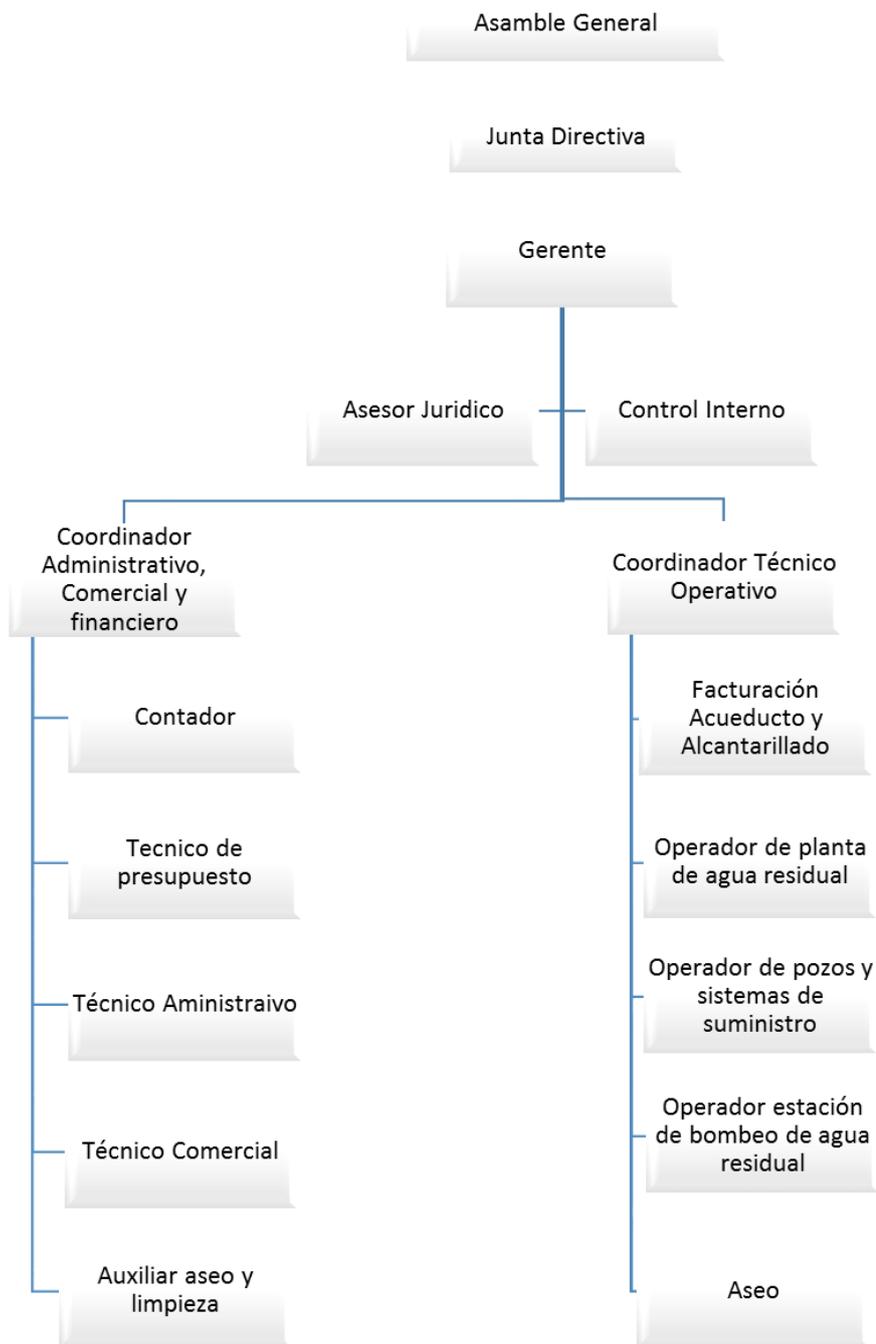
<sup>1</sup> Por la cual se actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras determinaciones.

## Convenciones colectivas

La empresa informa que no cuenta con convenciones colectivas.

A continuación, se presenta la estructura orgánica de la empresa:

**Imagen 1.** Organigrama AGUAS DEL MORROSKUILLO S.A. E.S.P.



Fuente: Aguas del Morrosquillo S.A. E.S.P.

## 2.2. Aspectos financieros

El siguiente análisis de los aspectos financieros se hace con base en la información financiera provista por el prestador durante la visita de inspección y vigilancia realizada los días 10 al 12 de mayo de 2016, debido a que la información financiera de los años 2014 y 2015 no ha sido reportada en SUI de acuerdo con lo establecido en la Resolución compilatoria SSPD 20101300048765<sup>2</sup> del 14 de diciembre de 2010.

### 2.2.1 Estado de Resultados

**Tabla 5. Estado de Resultados 2013- 2014**

Código	Nombre	2014	%	2015	%	Variación	% Var.
<b>4</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>2,117,640,256</b>	<b>100%</b>	<b>4,157,282,946</b>	<b>100%</b>	<b>2,039,642,690</b>	<b>96.32%</b>
<b>43</b>	<b>VENTA DE SERVICIOS</b>	<b>2,107,327,775</b>	<b>99.51%</b>	<b>4,156,291,279</b>	<b>99.98%</b>	<b>2,048,963,504</b>	<b>97.23%</b>
4321	SERVICIO DE ACUEDUCTO	1,581,851,189	74.70%	1,645,407,959	39.58%	63,556,770	4.02%
4322	SERVICIO DE ALCANTARILLADO	174,056,209	8.22%	263,674,532	6.34%	89,618,323	51.49%
4323	SERVICIO DE ASEO	213,912,721	10.10%	684,640,347	16.47%	470,727,626	220.06%
4390	OTROS SERVICIOS	150,536,737	7.11%	1,582,412,179	38.06%	1,431,875,442	951.18%
4395	DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS (DB)	(13,029,081)	-0.62%	(19,843,738)	-0.48%	(6,814,657)	52.30%
<b>7</b>	<b>COSTOS DE PRODUCCIÓN</b>	<b>1,547,237,450</b>	<b>73.06%</b>	<b>3,352,543,734</b>	<b>80.64%</b>	<b>1,805,306,284</b>	<b>116.68%</b>
<b>75</b>	<b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>	<b>1,547,237,450</b>	<b>73.06%</b>	<b>3,352,543,734</b>	<b>80.64%</b>	<b>1,805,306,284</b>	<b>116.68%</b>
7502	ACUEDUCTO	346,028,195	16.34%	1,598,490,869	38.45%	1,252,462,674	361.95%
7503	ALCANTARILLADO	401,293,749	18.95%	298,438,343	7.18%	(102,855,406)	-25.63%
7504	ASEO	799,915,506	37.77%	1,450,425,522	34.89%	650,510,016	81.32%
7505	GAS COMBUSTIBLE	-	0.00%	24,139,000	0.58%	24,139,000	-
7510	GENERALES	-	0.00%	(17,500,000)	-0.42%	(17,500,000)	-
7570	ÓRDENES Y CONTRATOS POR OTROS SERVICIOS	-	0.00%	(1,450,000)	-0.03%	(1,450,000)	-
<b>UB</b>	<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>560,090,325</b>	<b>26.45%</b>	<b>803,747,545</b>	<b>19.33%</b>	<b>243,657,220</b>	<b>43.50%</b>
<b>5</b>	<b>GASTOS</b>	<b>554,060,099</b>	<b>26.16%</b>	<b>790,512,564</b>	<b>19.02%</b>	<b>236,452,466</b>	<b>42.68%</b>
<b>51</b>	<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>390,859,803</b>	<b>18.46%</b>	<b>613,415,068</b>	<b>14.76%</b>	<b>222,555,266</b>	<b>56.94%</b>
5101	SUELDOS Y SALARIOS	148,464,801	7.01%	315,995,519	7.60%	167,530,718	112.84%
5102	CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	6,950,716	0.33%	16,220,800	0.39%	9,270,084	133.37%
5103	CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	26,056,630	1.23%	32,845,328	0.79%	6,788,698	26.05%
5104	APORTES SOBRE LA NÓMINA	4,840,706	0.23%	142,500	0.00%	(4,698,206)	-97.06%
5111	GENERALES	193,546,645	9.14%	234,507,132	5.64%	40,960,487	21.16%
5120	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	11,000,305	0.52%	13,703,789	0.33%	2,703,484	24.58%
<b>GO</b>	<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>390,859,803</b>	<b>18.46%</b>	<b>613,415,068</b>	<b>14.76%</b>	<b>222,555,266</b>	<b>56.94%</b>
<b>UO</b>	<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>169,230,522</b>	<b>7.99%</b>	<b>190,332,476</b>	<b>4.58%</b>	<b>21,101,954</b>	<b>12.47%</b>
<b>48</b>	<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>10,312,481</b>	<b>0.49%</b>	<b>991,667</b>	<b>0.02%</b>	<b>(9,320,814)</b>	<b>-90.38%</b>
4805	FINANCIEROS	312,481	0.01%	207,167	0.00%	(105,314)	-33.70%
4810	EXTRAORDINARIOS	10,000,000	0.47%	784,500	0.02%	(9,215,500)	-92.16%
<b>58</b>	<b>OTROS GASTOS</b>	<b>163,200,296</b>	<b>7.71%</b>	<b>177,097,496</b>	<b>4.26%</b>	<b>13,897,200</b>	<b>8.52%</b>
5805	FINANCIEROS	1,473,627	0.07%	6,735,990	0.16%	5,262,363	357.10%
5815	AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	161,726,669	7.64%	170,361,506	4.10%	8,634,837	5.34%
<b>UN</b>	<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>16,342,707</b>	<b>0.77%</b>	<b>14,226,647</b>	<b>0.34%</b>	<b>(2,116,060)</b>	<b>-12.95%</b>

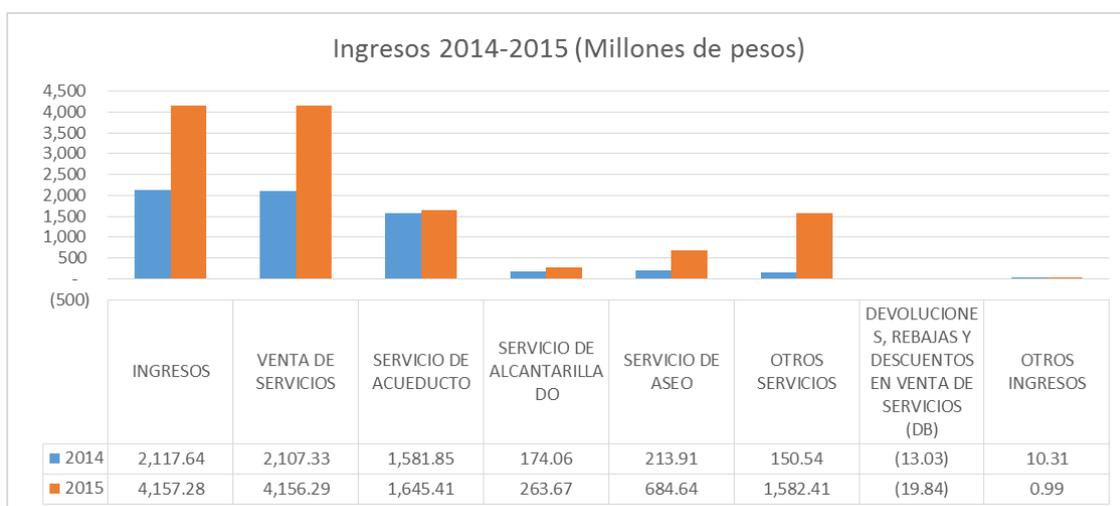
Fuente: Aguas del Morrosquillo - Visita

Los ingresos en 2015 son de \$4.156,2 millones de pesos del cual su principal rubro es la venta de servicios que representan 99,98%. En venta de servicios el de acueducto se presenta como el de mayores ingresos por \$1.645,4 millones de pesos, representando el 39,58%, otros servicios por \$1.582,4 millones de pesos, representado el 38,06%.

La variación de los ingresos de 2015 respecto a 2014 fue 96,32%, cifra bastante llamativa y la cual está dado por otros servicios que pasó de \$150,5 millones de pesos a 1.582,4 millones de pesos, variando por lo tanto 951,18%. Sin embargo, las

<sup>2</sup> Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035

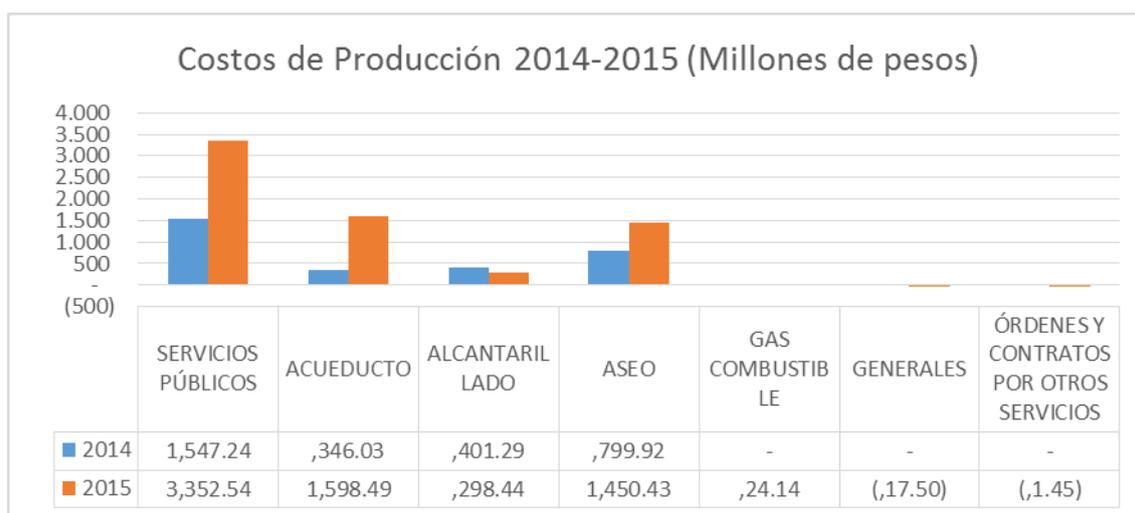
variaciones en los ingresos por servicios de aseo y alcantarillado no se quedan atrás, al ser la variación de 220.06% y 51.49% respectivamente. En cuanto al servicio de acueducto los ingresos aumentaron en 4%.



**Gráfico 1. Comparativo Ingresos 2014-2015**

Debido a la falta de notas a los estados financieros en la información provista por el prestador en la visita no se puede dar explicación del enorme incremento de los ingresos.

Los costos en esta empresa y a diferencia de la mayoría no se encuentran catalogados dentro del plan Único de Cuentas –PUC- en la cuenta 6, costos de ventas y operación, sino en la cuenta 7, costos de producción.



**Gráfico 2. Comparativo Ingresos 2014-2015**

Con una fuerte variación de 116% respecto al 2014 los costos en 2015 registran \$3.352.5 millones de pesos y los cuales representan el 80.64% de los ingresos. Entre

los principales costos encontramos el de acueducto que representa el 38,45% de los ingresos y aumentó 361,95%, el de alcantarillado que representa el 7,18% y disminuyó en 25,63% y aseo que representa el 34,89% y aumentó en 81.32%.

En los costos de producción generales y, órdenes y contratos por otros servicios se presentan con valores negativos, los cuales no se encuentra aclaración debido a la falta de notas a los estados financieros.

Con lo anterior se define la utilidad bruta para 2015 en \$803,7 millones de pesos, lo que da un margen de 19.33%, y respecto al año anterior 43.5% mayor pero menor en margen el cual para 2014 fue de 26.45%.

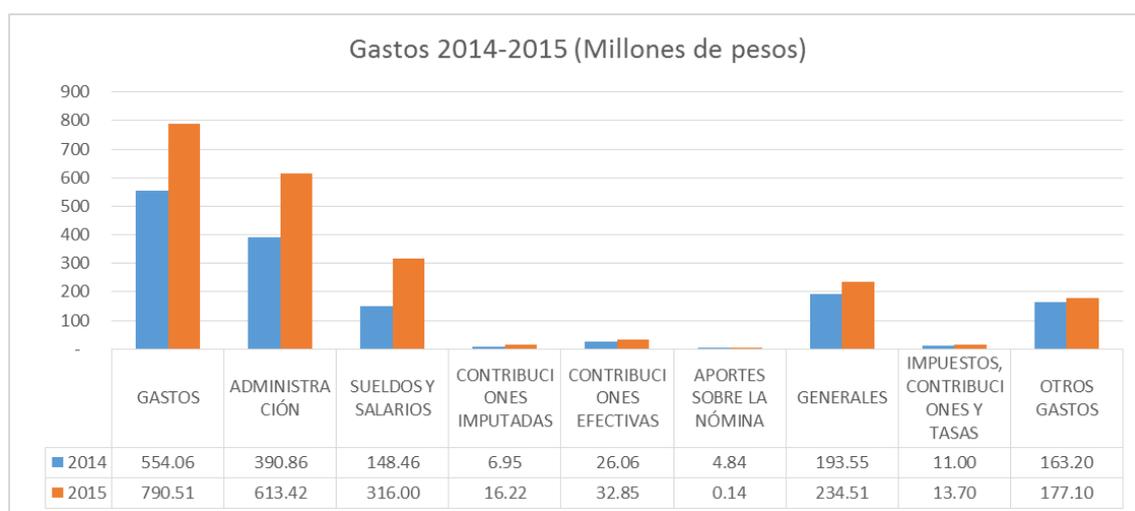
Sin contar con contabilidad separada por servicio de los estados financieros y con la escasa información provista por el prestador se puede calcular la utilidad bruta por servicios, la cual nos presenta en el 2015 para el servicio de acueducto un margen de 2.85%, aunque positiva muestra una fuerte disminución respecto al 2014 que fue de 78.13%, hecho producto del aumento del 361.95% de los costos. En alcantarillado para 2015 la utilidad bruta está en margen negativo de 13.18% y para 2014 fue de un margen negativo de 130.55%, el anterior descenso es fue debido al aumento de los ingresos de este servicio en 51.49% y la disminución de 25.63% de los costos.

**Tabla 6. Utilidad Bruta por Servicios 2014-2015**

Nombre	2014	%	2015	%	Variación	% Var.
INGRESOS ACUEDUCTO	1,581,851,189	100%	1,645,407,959	100%	63,556,770	4.02%
INGRESOS ALCANTARILLADO	174,056,209	100%	263,674,532	100%	89,618,323	51.49%
COSTOS ACUEDUCTO	346,028,195	21.87%	1,598,490,869	97.15%	1,252,462,674	361.95%
COSTOS ALCANTARILLADO	401,293,749	230.55%	298,438,343	113.18%	(102,855,406)	-25.63%
<b>UB ACUEDUCTO</b>	<b>1,235,822,994</b>	<b>78.13%</b>	<b>46,917,090</b>	<b>2.85%</b>	<b>(1,188,905,904)</b>	<b>-96.20%</b>
<b>UB ALCANTARILLADO</b>	<b>(227,237,540)</b>	<b>-130.55%</b>	<b>(34,763,811)</b>	<b>-13.18%</b>	<b>192,473,729</b>	<b>-84.70%</b>

Fuente: Cálculos SSPD

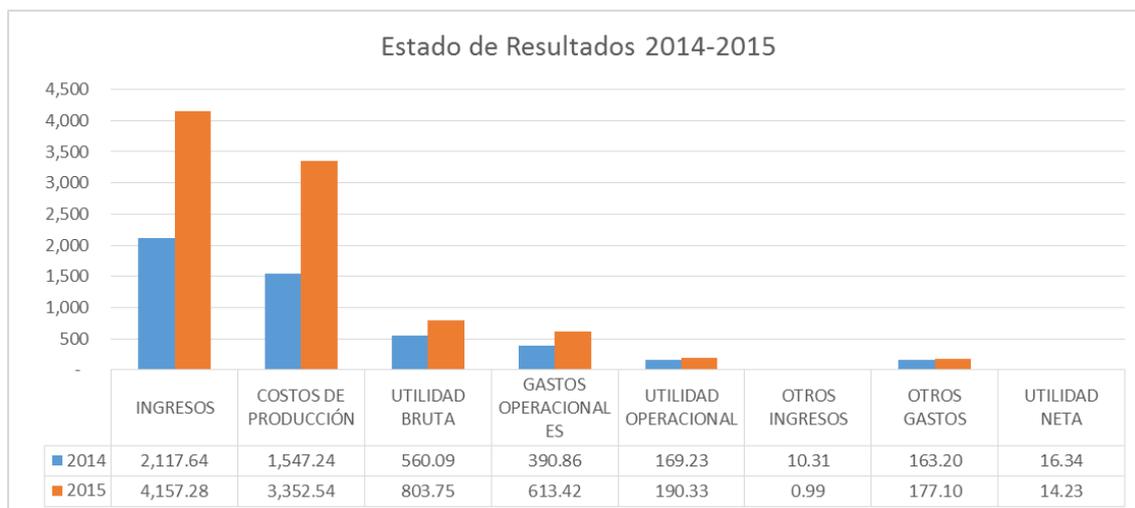
En 2015 los gastos representan el 19,02% de los ingresos, y varían respecto a 2014 de 42,68%, lo que está dado principalmente por el aumento de 56,94% de los operacionales, los cuales están compuestos solamente por los de administración, y que representa 78% de estos.



**Gráfico 3. Comparativa Gastos 2014-2015**

Con un aumento generalizado en todas las cuentas, excepto en la de aportes sobre la nómina, se presentan como los de mayor variación los gastos en sueldos y salarios, y los generales, los cuales aumentaron en 112,84% y 21,16% respectivamente.

A pesar del aumento gran incremento de los ingresos operacionales en 97,23% la utilidad operacional en 2015 aumenta con respecto al año anterior en solo 4,58%, quedando en \$190,3 millones de pesos, lo que se debió al desmesurado aumento de los costos en 116,68% y los gastos en operacionales en 56,94%.



**Gráfico 4. Comparativa Estado de Resultados 2014-2015**

Con otros ingresos de \$991,6 mil pesos y otros gastos por \$177 millones de pesos, los cuales están compuestos principalmente a ajustes de ejercicios anteriores y que representan respecto a los ingresos el 4.1%, la utilidad neta queda en \$14,23 millones de pesos, lo que da como margen el 0.34%

## 2.2.2 Balance General

Con la información provista por el prestador en la visita y debido a la falta de los estados financieros cargados en el SUI, el siguiente balance general carece los pasivos y activos clasificados en corrientes y no corrientes.

**Tabla 7. Balance General 2014 -2015**

Código	Nombre	2014	%	2015	%	Variación	% Var.
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	<b>3,237,366,465</b>	<b>100%</b>	<b>5,710,244,613</b>	<b>100%</b>	<b>2,472,878,148</b>	<b>76.39%</b>
<b>11</b>	<b>EFFECTIVO</b>	<b>39,914,831</b>	<b>1.23%</b>	<b>165,372,822</b>	<b>2.90%</b>	<b>125,457,991</b>	<b>314.31%</b>
1110	BANCOS Y CORPORACIONES	39,914,831	1.23%	165,372,822	2.90%	125,457,991	314.31%
<b>14</b>	<b>DEUDORES</b>	<b>2,726,120,235</b>	<b>84.21%</b>	<b>3,354,847,419</b>	<b>58.75%</b>	<b>628,727,185</b>	<b>23.06%</b>
1408	SERVICIOS PÚBLICOS	3,445,889,647	106.44%	3,897,043,815	68.25%	451,154,169	13.09%
1420	AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	444,027,596	13.72%	408,799,222	7.16%	(35,228,374)	-7.93%
1422	ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	5,060,000	0.16%	5,060,000	0.09%	-	0.00%
1470	OTROS DEUDORES	91,063,244	2.81%	73,031,325	1.28%	(18,031,919)	-19.80%
1475	DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	28,200,000	0.87%	77,533,309	1.36%	49,333,309	174.94%
1480	PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(1,288,120,252)	-39.79%	(1,106,620,252)	-19.38%	181,500,000	-14.09%
<b>16</b>	<b>PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>471,331,400</b>	<b>14.56%</b>	<b>2,103,074,716</b>	<b>36.83%</b>	<b>1,631,743,316</b>	<b>346.20%</b>
1620	MAQUINARIA, PLANTA Y EQUIPO EN MONTAJE	38,960,340	1.20%	38,960,340	0.68%	-	0.00%
1640	EDIFICACIONES	23,739,926	0.73%	23,739,926	0.42%	-	0.00%
1650	REDES, LÍNEAS Y CABLES	96,817,378	2.99%	1,875,228,200	32.84%	1,778,410,822	1836.87%

Código	Nombre	2014	%	2015	%	Variación	% Var.
1655	MAQUINARIA Y EQUIPO	7,217,200	0.22%	7,217,200	0.13%	-	0.00%
1665	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	3,413,300	0.11%	11,417,300	0.20%	8,004,000	234.49%
1670	EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	8,294,000	0.26%	23,984,000	0.42%	15,690,000	189.17%
1675	EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	787,382,480	24.32%	787,382,480	13.79%	-	0.00%
1685	DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(494,493,224)	-15.27%	(664,854,730)	-11.64%	(170,361,506)	34.45%
<b>19</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>	-	<b>0.00%</b>	<b>86,949,656</b>	<b>1.52%</b>	<b>86,949,656</b>	-
1905	GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	-	0.00%	86,949,656	1.52%	86,949,656	-
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>	<b>1,183,895,736</b>	<b>36.57%</b>	<b>3,634,128,267</b>	<b>63.64%</b>	<b>2,450,232,530</b>	<b>206.96%</b>
<b>24</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>931,713,783</b>	<b>28.78%</b>	<b>3,243,130,967</b>	<b>56.79%</b>	<b>2,311,417,184</b>	<b>248.08%</b>
2401	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	268,610,046	8.30%	1,185,748,915	20.77%	917,138,870	341.44%
2425	ACREEDORES	129,306,620	3.99%	1,255,883,829	21.99%	1,126,577,209	871.24%
2436	RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	35,385,878	1.09%	15,915,757	0.28%	(19,470,121)	-55.02%
2440	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	498,411,239	15.40%	550,715,769	9.64%	52,304,530	10.49%
2450	AVANCES Y ANTICIPOS RECIBIDOS	0	0.00%	234,866,697	4.11%	234,866,697	-
<b>25</b>	<b>OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL</b>	<b>37,006,951</b>	<b>1.14%</b>	<b>175,822,297</b>	<b>3.08%</b>	<b>138,815,346</b>	<b>375.11%</b>
2505	SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	37,006,951	1.14%	175,822,297	3.08%	138,815,346	375.11%
<b>27</b>	<b>PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES</b>	<b>215,175,003</b>	<b>6.65%</b>	<b>215,175,003</b>	<b>3.77%</b>	-	<b>0.00%</b>
2705	PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	192,175,436	5.94%	192,175,436	3.37%	-	0.00%
2710	PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	22,999,567	0.71%	22,999,567	0.40%	-	0.00%
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>2,053,470,729</b>	<b>63.43%</b>	<b>2,076,116,347</b>	<b>36.36%</b>	<b>22,645,618</b>	<b>1.10%</b>
<b>32</b>	<b>PATRIMONIO INSTITUCIONAL</b>	<b>2,037,128,022</b>	<b>62.93%</b>	<b>2,061,889,699</b>	<b>36.11%</b>	<b>24,761,677</b>	<b>1.22%</b>
3204	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	10,000,000	0.31%	10,000,000	0.18%	-	0.00%
3215	RESERVAS	6,968,204	0.22%	6,968,204	0.12%	-	0.00%
3225	RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	2,014,373,392	62.22%	2,039,135,070	35.71%	24,761,677	1.23%
3230	RESULTADOS DEL EJERCICIO	3,663,077	0.11%	3,663,077	0.06%	-	0.00%
3258	EFFECTO DEL SANEAMIENTO CONTABLE	2,123,349	0.07%	2,123,349	0.04%	-	0.00%

Fuente: Visita

Los activos en 2015 registran un valor de \$5.710,2 millones de pesos, los cuales están compuesto en gran medida por deudores en 58,75% y por propiedad planta y equipo en 36.83%. Estos últimos son los principales generadores del aumento de los activos en 76.39% respecto al 2014 debido a que el rubro de redes, líneas y cables pasa de un valor \$96,8 millones de pesos en 2014 a \$1.875,2 millones de pesos en 2015.

En deudores, los servicios públicos en 2015 registran un valor de \$3.897 millones de pesos, los cuales representa el 68,25% de los activos y aumentan en 13,09% respecto al 2014. Con 7,16% del total de los activos los avances y anticipos entregados representan otro componente importante en la cuenta de deudores por \$408,7 millones de pesos, y disminuyendo con respecto al 2014 en 7,93%. En cuanto a la provisión para deudores esta tiene una participación de 19,38% de los activos y a pesar del aumento de las otras cuentas de deudores, esta disminuye en 14,09%.

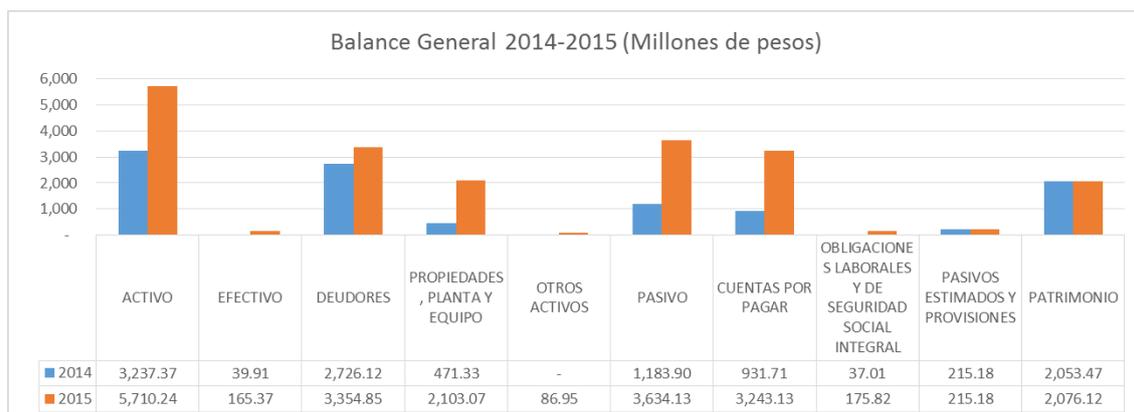


Gráfico 5. Comparativo Balance General 2013-2014

Los pasivos en 2015 registran \$3.634,1 millones de pesos, y representan el 63, 64% de los activos. Entre sus principales cuentas se encuentran las cuentas por pagar que tiene una participación de 89,2%, las obligaciones laborales y de seguridad social con 4,8% de participación y los pasivos estimados con 5,9% de participación. La variación con respecto al 2014 de los pasivos es del 206,96% y el cual está principalmente influenciado por las cuentas por pagar, debido a los rubros de acreedores y adquisición de bienes y servicios nacionales que aumentaron en \$1.126,5 millones de pesos y \$917,1 millones de pesos respectivamente, y lo cual es consecuente con el incremento de la propiedad planta y equipo en los activos.

Sin mayor representación en los pasivos pero si relevante se presenta la cuenta de obligaciones laborales y de seguridad social por el fuerte incremento la cual pasó de \$37 millones de pesos en 2014 a \$175,8 millones de pesos en el 2015, el equivale a una variación de 375,11%.

El patrimonio en 2015 representa el 36,36% de los activos y varía con respecto al 2014 en 1,1%. En el patrimonio se presenta una inconsistencia en la información debido a que las utilidades del periodo están reportadas por el operador en la cuenta 3110, excedentes del ejercicio, la cual no hace parte del Plan Único de Cuentas, siendo el deber ser que se encuentren registradas en la cuenta 3230, resultados del ejercicio.

### 2.2.3 Indicadores Financieros

A continuación, se presenta la tabla con los indicadores financieros, sin embargo no todos se pudieron calcular debido a que, como se mencionó antes, la información financiera provista en la visita por el prestador carece de la especificación de las cuentas en corrientes y no corrientes, lo cual afectó principalmente los cálculos de los de liquidez.

**Tabla 8.** Indicadores Financieros 2013-2014

<b>De Rentabilidad</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Margen Operacional de Utilidad	8.03%	4.58%
Margen Neto de Utilidad	0.78%	0.34%
Rendimiento del Activo	5.23%	3.33%
Rendimiento del Patrimonio	8.24%	9.17%
<b>De Liquidez</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Razón Corriente	ND	ND
Capital de Trabajo	ND	ND
Prueba Ácida	ND	ND

Solidez	2.73	1.57
<b>De Actividad</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Número de Días de la Cartera	588.67	337.55
Rotación de Cartera	0.61	1.07
<b>EBITDA</b>	180,230,827	204,036,266
<b>Margen EBITDA</b>	8.51%	4.91%
<b>Coficiente Operacional</b>	91.97%	95.42%

Fuente: SUI

### Indicadores de rentabilidad:

En 2015 el margen operacional de utilidad y el margen neto de utilidad disminuyen respecto al disminuyen respecto al 2014 al pasar de 8,03% a 4,58% y 1,38 a 0,39% respectivamente. A pesar de incremento de 97,23% de los ingresos, estos indicadores disminuyen mayor aumento de los costos y gastos.

En cuanto al rendimiento del activo este disminuye de 5,23% en 2014 a 3,33% en 2014 por el superior aumento de los activos al de la utilidad operacional. Sin mayor variación en el patrimonio el indicador de rendimiento en el patrimonio aumenta en el 2015 a 9,17% por el incremento de la utilidad operacional en 12,47%.

### Indicadores de liquidez:

Para el cálculo de estos indicadores no se contó con los activos y pasivos clasificados en corrientes, por lo tanto, solo se pudo calcular el indicador de solidez. Este indicador presenta un fuerte retroceso al pasar de 2,73 en 2014 a 1,57 en 2015 debido al aumento del pasivo en 206,96%.

### Indicadores de actividad:

El número de días de la cartera pasa de 588,67 en 2014 a 337,55 en 2015. Esta disminución se presenta por el aumento de los ingresos en operacionales en 97,23% dado en gran medida por el servicio de aseo y otros servicios.

### Ebitda:

El Ebitda presenta un aumento de \$23,8 millones en 2015, aunque la cifra es mayor el margen de este indicador disminuye debido a que las ganancias no aumentaron en la misma proporción de los ingresos.

### Coficiente Operacional:

Este indicador nos dice que los egresos operacionales consumen el 95.42% de los ingresos operacionales, es aumenta con respecto al año anterior debido a que el incremento de los gastos y costos operacionales fue mayor al de los ingresos.

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

#### 3.1 Servicio de Acueducto

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

**Tabla 9.** Indicadores de gestión técnica operativa

Cobertura Acueducto (1)*	Indicadores Técnicos Operativos					
	Continuidad		Calidad de Agua		IANC (%) (2014) (1)	Micro medición (%) (2014) (1)
	Resolución 2115 de 2007 (Horas/día) (2014) (1)	Resolución 315 de 2005 (%) (2014) (1)	IRCA (%) 2015 (2)	Nivel de Riesgo (2)		
95%*	24	24	6.21	BAJO	Nd	Nd

Fuente: (1) Visita mayo de 2016 (2) Enlace SUI- SIVICAP 2015

\*Calculado por la SSPD 60%

#### 3.1.1 Fuentes de Abastecimiento

De acuerdo con lo evidenciado en la visita de inspección realizada en el mes de mayo de 2016, la captación de agua realizada en el municipio de Santiago de Tolú, se efectúa de 7 pozos profundos, como se indica a continuación:

**Tabla 10.** Concesiones de agua de los pozos

Nombre de la fuente	Resolución y fecha de concesión	Fecha de inicio de la autorización	Fecha de final de la autorización	Caudal concesionado (l/s)	Caudal medio captado (l/s)
Pozo San Silvestre	-	-	-	-	12
Pozo Don Antonio	Resolución 0519 de 2011	-	-	-	22
Pozo Pradera	-	-	-	-	12
Pozo Pasa Tiempo	-	-	-	-	
Pozo Tolú Nuevo	-	-	-	-	12
Pozo Rancho Alegre	-	-	-	-	12
Pozo Guerrero	-	-	-	-	12

Fuente: Aguas del Morrosquillo S.A. E.S.P.

Ahora bien, no fue posible verificar el estado de las concesiones de agua de los 7 pozos, teniendo en cuenta que las mismas no reposan en sede de la empresa, por lo que no es posible verificar si se encuentran vigentes, próximas a vencimiento o vencidas, ni los caudales concesiones por CARSUCRE, por lo que presuntamente se incumple con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

No obstante, mediante oficio con radicado SSPD 20155290283142 de 21 de mayo de 2015 CARSUCRE informó lo siguiente:

**Tabla 11. Concesiones de agua CARSUCRE**

Resolución	Fecha de Resolución	Vigencia	Nombre de la persona prestadora a cargo	Municipio
458	31/05/2012	31/05/2017	Aguas del Morrosquillo SA ESP	Vigente
96	08/02/2013	08/02/2018	Aguas del Morrosquillo SA ESP	Vigente
102	08/02/2013	08/02/2018	Aguas del Morrosquillo SA ESP	Vigente
519	28/10/2011	28/10/2016	Aguas del Morrosquillo SA ESP	Vigente

Fuente: CARSUCRE a través de radicado SSPD 20155290283142 de 21 de mayo de 2015

De lo anterior, se entiende que la empresa cuenta con cuatro concesiones de aguas otorgadas mediante las resoluciones relacionadas en la tabla 9, siendo 7 pozos de los que capta. Así mismo, no indica sus condiciones generales como: nombre de la fuente, caudal concesionado, uso y población beneficiada.

De otra parte, no se evidencia información reportada en el SUI de los pozos profundos para abastecimiento del sistema de acueducto. Únicamente se reportó información para la fuente denominada Don Antonio, la cual se clasifica como fuente superficial con un caudal medio diario de 20 l/s.

The image shows a screenshot of the 'acueducto' web application interface. At the top, it displays the logo of the 'Sistema Único de Información de Servicios Públicos SUI' and the 'acueducto consulta de información' header. Below the header, there are navigation options for 'Acueducto/Técnico-operativo/Captación' and a 'calidad del reporte' checkbox. A search filter section includes dropdown menus for 'Año' (set to 'sin escogencia'), 'Departamento' (SUCRE), 'Municipio' (SANTIAGO DE TOLU), and 'Empresa' (AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A. E.S.P.). There are also buttons for 'Generar reporte en formato' with options for XLS, HTML, PDF, and CSV. Below the search filters, the system displays the selected criteria: 'Captación', 'Departamento: SUCRE', 'Municipio: SANTIAGO DE TOLU', and 'Empresa: AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A. E.S.P.'. A table below shows a single record with the following data:

Codigo DANE	Departamento	Municipio	Identificador de la Empresa	Empresa	Nombre	Tipo	Longitud	Minutos Longitud	Segundos Longitud	Latitud	Minutos Latitud	Segundo Latitud	Altitud	Fuente de Captación	Caudal medio Diario (Lts/Seg)	Utiliza equipos de bombeo	Periodo reportado: Fecha inicial	Periodo reportado: Fecha final
70_820	SUCRE	SANTIAGO DE TOLU	22327	AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A. E.S.P.	DON ANTONIO	Superficial Fondo	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	DON ANTONIO	20	\$	01-01-2008	31-12-2008

**Imagen 4. Formulario Captación**  
Fuente: Consulta SUI mayo de 2016

Con respecto a lo anterior, es importante recordar al prestador que los datos que reporta al SUI una vez certificados son oficiales y válidos para todos los efectos de planeación, regulación, vigilancia y control que adelante hacia el prestador esta Superintendencia.

### 3.1.2 Sistema de Abastecimiento

El sistema de abastecimiento del municipio de Santiago de Tolú se compone de 7 pozos profundos y 4 tanques de almacenamiento que se describirán más adelante.

Frente al estado de los pozos, cabe resaltar que si bien cuentan con un área delimitada o casetas, no cuentan con un cerramiento seguro al estar abierto, ni se evidenció que tuvieran punto para la toma de muestras de control de la calidad de agua.

**Tabla 12.** Sistema de Abastecimiento

Estructura	Caudal de Diseño (l/seg)	Tipo de Tratamiento	Instrumentos de Macro medición
Pozo San Silvestre	12	Cloración	SI
Pozo Don Antonio	22	Cloración	SI
Pozo Pradera	12	Cloración	Averiado
Pozo Pasa Tiempo	12	Cloración	SI
Pozo Tolú Nuevo	12	Cloración	SI
Pozo Rancho Alegre	12	Cloración	SI
Pozo Guerrero	12	Cloración	SI
Capacidad Instalada	94		

Fuente: Aguas del Morrosquillo S.A. E.S.P.

De acuerdo con lo anterior se tiene lo siguiente:

- Para el tratamiento del agua captada de los 7 pozos profundos no se cuenta con ningún sistema de tratamiento. Se realiza únicamente desinfección.
- No cuentan con infraestructura de tratamiento.
- No se cuenta con área de laboratorio para realizar análisis de parámetros físico-químicos y microbiológicos, en cada uno de los pozos.
- No se llevan reportes de control de la operación diaria de los 7 pozos.
- No se cuentan con manuales de operación y de mantenimiento de los pozos.

### 3.1.3 Almacenamiento

El municipio de Santiago de Tolú, se encuentra finalizando la obra de dos (2) tanques elevados y dos (2) tanques semienterrados, los cuales ya se encuentran en funcionamiento y están siendo utilizados por la empresa para mejorar el suministro de agua, sin embargo, los tanques no cuentan aún con el cerramiento, instalación del macro medidor a la salida de los tanques, retiro de cubierta vegetal entre otras para ser entregada la obra a satisfacción.

**Tabla 13.** Estructuras de almacenamiento

Ubicación	Capacidad Instalada (mt3)	Estado
Tanque Elevado zona norte	500	Operativo
Tanque semienterrado zona norte	1000	

Ubicación	Capacidad Instalada (mt3)	Estado
Tanque Elevado zona sur	500	
Tanque semienterrado zona sur	1000	Operativo

Fuente: Aguas Del Morrosquillo

### 3.1.4 Macro medición

Los 7 pozos cuentan con macromedidores instalados. El macro medidor del pozo Pradera se encuentra averiado. Ninguno de los tanques o sectores del municipio cuenta con macromedición.

### 3.1.5 Red de Distribución

El municipio de Santiago de Tolú está dividido en 2 circuitos denominados zona norte, y zona sur.

Ahora bien, la zona norte se abastece de los pozos Rancho Alegre, San Silvestre y Guerrero. El caudal captado de dichos pozos es conducido a un tanque elevado con capacidad de 500 m<sup>3</sup>, y a un tanque semienterrado de 1000 m<sup>3</sup>, en donde se realiza cloración mediante cloro granulado.

La zona sur del municipio que contempla tanto la zona centro como la zona sur, se abastece de los pozos denominados Don Antonio, Pradera, Pasa Tiempo y Tolú Nuevo. El caudal captado de dichos pozos es conducido a un tanque elevado con capacidad de 500 m<sup>3</sup>, y a un tanque semienterrado de 1000 m<sup>3</sup>, en donde se realiza cloración mediante cloro gaseoso.

Estos dos sectores de la red no cuentan con instrumentos de macro medición.

De acuerdo con lo anterior, se tiene lo siguiente con respecto a la red de distribución:

- No se cuenta por parte del prestador con un catastro de redes de acueducto actualizado de acuerdo con la información dada durante la visita de inspección.
- No se cuenta con un manual de mantenimiento de las redes de acueducto ni de operación de la red de distribución de acueducto.

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

La estimación de la demanda de agua potable y capacidad instalada del sistema de acueducto para las zonas atendidas por el prestador, no fue posible, toda vez que se carece de la información relacionada con:

- Valores reales del IANC para el año 2015 y obtenidos a través de mediciones con instrumentos técnicos.

### 3.1.7 Indicadores Técnicos - Operativos

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

**Tabla 14.** Indicadores de la prestación del servicio de acueducto

INDICADOR	VARIABLE	NORMATIVIDAD QUE LO EXIGE	UNIDAD	REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI	
				SUI	ÚLTIMO PERIODO DE REPORTE DE INFORMACIÓN
Cobertura de Acueducto			%	95	No reportada
Continuidad		Resolución CRA 315 de 2005	%	100	2015
		Resolución 2115 de 2007	(H/día)	24 h/día	
Micro medición	Usuarios con Micro medición	Ley 142 de 1994	Usuarios	0	2015
	Cobertura de Micro medición Nominal		%	0	
Macro medición	No. De sectores en red	Ley 142 de 1994	No.	2	2015
	No. De sectores con Macro medición		No.	0	
Índice de Agua no Contabilizada	IANC			%	NA
Calidad de Agua	Acta de concertación puntos de muestreo	Resolución 811 de 2008	Acta	No	No reportada
	Acta de actualización puntos de muestreo		Acta	No	No reportada
	Acta de recibo a conformidad de puntos de muestreo		Acta	No	No reportada
	IRCA Vigilancia 2014	Resolución 2115 de 2007	%	6.21	SUI- SIVICAP
	IRCA Control 2014		%	Nd	No reportada

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

### **Cobertura**

Según informa la empresa la cobertura de acueducto es del 95%, sin embargo, no cuentan con bases de datos soportes del cálculo realizado, ni con el histórico de cobertura anual.

### **Continuidad**

El prestador no tiene reportada información del indicador de continuidad para el año 2014, sin embargo, reportó información para los años 2013 y 2015.

A continuación, se realiza comparación de la información reportada en el año 2013 y la reportada en el año 2015, tal y como se muestra a continuación:

Sistema Único de Información de Servicios Públicos SUI  
República de Colombia

acueducto  
consulta de información

acueducto/Comercial/CONTINUIDAD POR MUNICIPIO

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla todos

Generar reporte en formato XLS HTML PDF CSV

AÑO 2013

PERIODO ANUAL

DEPARTAMENTO SUCRE

MUNICIPIO SANTIAGO DE TOLU

EMPRESA AGUAS DEL MORROSKILLO S.A E.S.P.

CONTINUIDAD POR MUNICIPIO

AÑO 2013

PERIODO ANUAL

DEPARTAMENTO SUCRE

MUNICIPIO SANTIAGO DE TOLU

EMPRESA AGUAS DEL MORROSKILLO S.A E.S.P.

Id Empresa	Empresa	Departamento	Municipio	Periodo	Continuidad RSL 2115 (Hora/Dia) por Mes	Clasificación	Continuidad Res 315 (%)
22327	AGUAS DEL MORROSKILLO S.A E.S.P.	SUCRE	SANTIAGO DE TOLU	Anual	24	Continuo	100

Imagen 5. Reporte continuidad año 2013

Fuente: Consulta SUI mayo de 2016

Sistema Único de Información de Servicios Públicos SUI  
República de Colombia

acueducto  
consulta de información

acueducto/Comercial/CONTINUIDAD POR MUNICIPIO

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla todos

Generar reporte en formato XLS HTML PDF CSV

AÑO 2015

PERIODO ANUAL

DEPARTAMENTO SUCRE

MUNICIPIO SANTIAGO DE TOLU

EMPRESA AGUAS DEL MORROSKILLO S.A E.S.P.

CONTINUIDAD POR MUNICIPIO

AÑO 2015

PERIODO ANUAL

DEPARTAMENTO SUCRE

MUNICIPIO SANTIAGO DE TOLU

EMPRESA AGUAS DEL MORROSKILLO S.A E.S.P.

Id Empresa	Empresa	Departamento	Municipio	Periodo	Continuidad RSL 2115 (Hora/Dia) por Mes	Clasificación	Continuidad Res 315 (%)
22327	AGUAS DEL MORROSKILLO S.A E.S.P.	SUCRE	SANTIAGO DE TOLU	Anual	24	Continuo	100

Imagen 6. Reporte continuidad agosto 2015

Fuente: Consulta SUI mayo de 2016

Como se evidencia en el reporte para el año 2013 y 2015, el indicador de continuidad se clasifica como **CONTINUO**, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115<sup>3</sup> de 2007.

<sup>3</sup> Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano

Se insta al prestador a reportar de manera inmediata la información pendiente de suspensiones del servicio y continuidad en la oferta del servicio y dar cumplimiento a los plazos establecidos de cargue en la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765<sup>4</sup> del 14 de diciembre de 2010. Lo anterior, teniendo en cuenta que no hay continuidad en el reporte de información como se evidenció en la información antes citada.

## Micro medición

El prestador presenta la siguiente información reportada en el SUI para el indicador de micro medición en la vigencia 2015:

The screenshot shows the SUI interface with the following filters: Año: 2015, Período: Trimestre 1, Departamento: SUCRE, Municipio: SANTIAGO DE TOLU, Empresa: AGUAS DEL MORROSKILLO S.A E.S.P. Below the filters, a summary table and a detailed data table are displayed.

Año	Período	Departamento	Municipio	Identificador de empresa	Empresa	Estrato	Número de suscriptores sin medición	Número de suscriptores con medición	Cobertura de micromedición (%)
2015	Trimestre 1	SUCRE	TOLU	22327	AGUAS DEL MORROSKILLO S.A E.S.P.	Bajo-Bajo	1,834	ND	ND
2015	Trimestre 1	SUCRE	TOLU	22327	AGUAS DEL MORROSKILLO S.A E.S.P.	Bajo	1,237	ND	ND
2015	Trimestre 1	SUCRE	TOLU	22327	AGUAS DEL MORROSKILLO S.A E.S.P.	Medio-Bajo	70	ND	ND

**Imagen 7.** Reporte de información Micro medición 2015

Fuente: Consulta SUI mayo 2016

Analizada la información reportada se establece que para el primer trimestre del año 2015, 3141 suscriptores no cuentan con micro medición, por lo que la cobertura de micromedición es del 0%.

Ahora bien, de acuerdo a lo evidenciado durante la visita de inspección realizada por esta Superservicios, es claro que a la fecha ningún suscriptor cuenta con un instrumento para la medición de consumos, por lo que efectivamente la cobertura de micromedición en el municipio es del 0%.

No obstante lo anterior, la empresa informó que tiene 3501 suscriptores para el servicio de acueducto, por lo que lo reportado por la empresa al SUI y lo informado durante la visita respecto a los suscriptores no coincide.

<sup>4</sup> Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035

De igual manera, se realizó la consulta desde el año 2009 al 2014 y se presenta la misma información reportada. Se insta al prestador a realizar los respectivos reportes de manera INMEDIATA.

### Macro medición

De acuerdo con lo informado por la empresa durante la visita de inspección realizada, se pudo establecer que en el municipio de Santiago de Tolú tiene establecidos 2 sectores hidráulicos en la red de distribución, en ninguno se tienen instalados instrumentos de macro medición.

### Índice de Agua No Contabilizada - IANC

No se tiene datos reales de pérdidas técnicas ni comerciales para ningún año (2009 al 2015). Lo anterior, ya que se carece de la información relacionada con:

- Volumen de agua producido
- Volumen de agua facturado

Por lo tanto, no es posible determinar el porcentaje de pérdidas del sistema.

### Calidad de Agua Suministrada por Red de Distribución

- **Actas de concertación, materialización y Actualización de puntos o lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua suministrada.**

Realizada consulta desde el año 2009 al 2015, el prestador no tiene reportadas las actas de concertación, materialización y actualización de los puntos y lugares de muestreo de la calidad del agua instalados en la red de distribución. Presuntamente el prestador se encuentra incumpliendo lo establecido en los artículos 2.4.3.6, 2.4.3.7 y 2.4.3.8 de la Resolución compilatoria 20101300048765<sup>5</sup> del 12 de diciembre de 2010.

Es importante mencionar que el prestador actualmente debe contar con un número mínimo de 8 puntos de muestro ubicados en la red de distribución de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008 en cuanto a la población atendida por persona prestadora por municipio (habitantes).

No obstante, la empresa hizo entrega del acta de concertación y materialización de los puntos de muestreo, dentro del cual se establecen 10 puntos de muestreo en el municipio de Santiago de Tolú, firmada el 20 de febrero de 2014, como se relaciona a continuación.

**Tabla 15.** Puntos de muestreo para la calidad del agua

N°	Dirección	Lugar de muestra	Estado
1	Calle 15 Carrera 2 A	Salida tanque de almacenamiento	Inactivo
2	Calle 14 entre Carrera 1 y 2	Parque Infantil (Acuario)	Ok
3	Carrera 1 Puente Pichilin	Puente Pichilin caseta en construcción	Inactivo

<sup>5</sup> Por la cual se adiciona un artículo y se modifica el Anexo de la Resolución Compilatoria SSPD 20094000015085 del 11 de junio de 2009, y se derogan las Resoluciones 20104000001535, 20104000006345 y 20104010018035

N°	Dirección	Lugar de muestra	Estado
4	Carrera 9 calle 3	Urbanización de Betania	Inactivo
5	Calle 19 Carrera 9 Esq	Estadio de Softbol	Ok
6	Carrera 9 entre Calle 15 y 16	Parque Tolcemento	Inactivo
7	Calle 15 entre Carrera 9 y 10	Casera principal en construcción	Inactivo
8	Carrera 6 entre Calle 21 y 22	Colegio Fátima	Inactivo
9	Carrera 1 entre Calle 24 y 25	Casino Cotrafa	Inactivo
10	Calle 32 Carera 2 vía Al Francés	Centro de salud Playa Hermosa	Inactivo

Fuente: Aguas del Morrosquillo - Acta de Materialización Puntos de Muestreo

Cabe aclarar, que dicha información únicamente es válida cuando sea cargada al Sistema Único de Información. Así mismo, la empresa debe adelantar la actualización pertinente ante la Autoridad Sanitaria teniendo en cuenta que a la fecha, como se verificó en visita de inspección solo se encuentran materializados 3 puntos de muestreo para la calidad del agua.

- **Vigilancia de la Calidad del Agua Ejercida por la Autoridad Sanitaria en la Red de Distribución**

Analizada la información del índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA 2015 remitida por el Instituto Nacional de Salud a través del enlace SUI – se presentaron los siguientes resultados:

**Tabla 16.** Índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA 2015

IRCA MENSUAL SIVICAP 2015												MESES	NUMERO DE MUESTRAS TOTALES ANUALES	NIVEL DE RIESGO
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
	1.15		50	1.84	1.23	5.94			10.8	8.88	0.98	8	44	10:10 RIESGO BAJO

Fuente: Enlace SUI- SIVICAP 2015

De acuerdo con los resultados descritos anteriormente, se puede evidenciar que el prestador suministro en 4 meses del año 2015 agua SIN RIESGO, 3 meses agua con RIESGO BAJO y 1 mes agua con un nivel de RIESGO ALTO; es decir que en 4 meses, de los 8 meses reportados, se suministró agua **NO APTA** para el consumo humano.

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

Realizada consulta en el Sistema Único de Información – SUI, se evidencia que el prestador para los años 2014 y 2015 no ha reportado la información de los resultados de las muestras de control de la calidad del agua que debe realizar en los puntos concertados de la red de distribución.

De acuerdo con el análisis hecho no es posible verificar el comportamiento del indicador de calidad del agua desde el control que debe ejercer el prestador en la red de distribución.

Se insta al prestador para que de manera inmediata realice los reportes respectivos de características básicas, no obligatorias y especiales de acuerdo con los plazos establecidos en la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765<sup>6</sup> del 14 de diciembre de 2010.

Durante la vista se informó que la empresa al no contar con un laboratorio para el análisis de las muestras de control (físicoquímicas y microbiológicas) no realiza el mismo, únicamente se realizan prueba de cloro residual en red y pH mediante Kit de colorimetría.

De lo anterior, se entiende que la empresa incumple lo establecido en el artículo 9 de la Resolución 1575 de 2006 respecto a la toma de muestras de control para la calidad del agua.

- **Mapa de Riesgos de las Fuentes de Abastecimiento**

Frente al mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento del sistema de acueducto del municipio de Santiago de Tolú, es importante manifestar, que si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos de acuerdo a lo establecido en el Decreto 4716 de 2010<sup>7</sup>, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación del mismo.

Una vez revisado el sistema de gestión documental ORFEO, no se referencia información remitida en cuanto a la formulación y aprobación del mapa de riesgos por la Autoridad Sanitaria.

Al respecto es importante manifestar que el artículo 2 del Decreto 1575 de 2007 señala que el Mapa de Riesgos de Calidad de Agua es el instrumento que define las acciones de inspección, vigilancia y control de riesgo asociado a las condiciones de calidad de las cuencas abastecedoras de sistemas de suministro de agua para consumo humano, las características físicas, químicas y microbiológicas del agua de las fuentes superficiales o subterráneas de una determinada región, que puedan generar riesgos graves a la salud humana si no son adecuadamente tratadas, independientemente de si provienen de una contaminación por eventos naturales o antrópicos.

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

Una vez la empresa cuente con la formulación del mapa de riesgos y el acto administrativo mediante el cual la autoridad sanitaria adopta el mapa de riesgos de la calidad del agua para consumo humano, deberá remitirlos a esta Superintendencia

---

<sup>6</sup> Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

<sup>7</sup> Por medio de la cual se reglamenta el parágrafo del artículo 15 del Decreto 1575 de 2007.

con el respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución 4716<sup>8</sup> de 2010.

### 3.2 Servicio de Alcantarillado

El sistema de alcantarillado del municipio de Santiago de Tolú se compone de redes combinadas de recolección y evacuación sanitarias y pluviales, con cajas domiciliarias y cámaras de inspección.

En la siguiente tabla se realiza descripción del sistema de alcantarillado del municipio de Santiago de Tolú. No obstante, se aclara que a la fecha el municipio no ha hecho entrega del Sistema de Tratamiento de Agua Residual -STAR a la empresa Aguas del Morrosquillo:

**Tabla 17. Descripción sistema de alcantarillado**

Aspecto	Información del prestador	
	Sanitario	Pluvial
Número de puntos de vertimientos	1 - Caño Guainí	
Número de colectores	2 ( 1 en construcción)	
Número de interceptores	0 interceptores	
Número de cámaras de inspección	-	
Pozos de inspección	-	
Catastro de Redes	Sin información	
Manuales de Mantenimiento y operación de las redes de alcantarillado	La empresa no cuenta con manual de mantenimientos, ni de operación del servicio de alcantarillado	
Equipos para realizar el mantenimiento del sistema alcantarillado en el sector Montecarlo Bajo	1 Vactor	
Nombre fuente receptora	Caño Guainí	
Plan de saneamiento y manejo de vertimientos (PSMV)	NO	
Acto administrativo	-	
Entidad que aprueba PSMV	CARSUCRE	
Otros permisos de vertimientos	No	
Certificaciones en competencias laborales de los operarios del sistema de tratamiento de aguas residuales.	Ningún operario cuenta con certificación laboral	
Caudal total vertido (Aforo de los puntos de vertimiento) y caudal tratado 2013 y 2014	El prestador no ha realizado ni realiza aforos del caudal total vertido	
Caracterizaciones de las aguas	No se han realizado caracterizaciones al agua residual	

<sup>8</sup> Por medio de la cual se reglamenta el parágrafo del artículo 15 del Decreto 1575 de 2007.

Aspecto	Información del prestador
residuales adelantadas por el prestador 2013, 2014 y lo corrido de 2015	vertida.
Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales	No se cuenta con Sistema para el tratamiento de las aguas residuales del municipio. Las mismas son dispuestas sin ningún tratamiento al río Metica.

Fuente: Aguas del Morrosquillo S.A. E.S.P.

De acuerdo con lo anterior se tiene lo siguiente:

- El municipio no cuenta con un catastro de redes de alcantarillado actualizado.
- No se cuenta con manual de operación de las redes de alcantarillado.
- En los puntos de vertimiento actualmente no se realiza aforo de caudales de las aguas residuales vertidas, ni caracterizaciones de los mismos.
- Con respecto al Sistema de Tratamiento de aguas residuales (PTAR) se encuentra en construcción, con recursos del municipio.
- En la actualidad el STAR corresponde a 4 lagunas de oxidación que se encuentran en mal estado.

Al consultar la última actualización del RUPS data del 17 de octubre de 2014, se evidencia que para el servicio de alcantarillado en Santiago de Tolú, la empresa tiene inscritas las actividades de comercialización, recolección, conducción y disposición final.

No se evidencia la actividad complementaria de tratamiento de residuos del servicio de alcantarillado, ya que la empresa no se encuentra operando el sistema de tratamiento de agua residual del municipio.

### **3.3 Plan de Emergencia y Contingencia para el Manejo de Desastres y Emergencias Asociados a la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.**

Con respecto al plan de emergencia y contingencia de los servicios de acueducto y alcantarillado, una vez verificado el Sistema Único de Información – SUI se evidencia que se realizó el cargue oportuno vigencia 2015 de dicho plan.

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

Adicionalmente, el prestador debe tener en cuenta la circular SSPD No. 2015100000024<sup>9</sup> del 3 de junio de 2015, en cuanto al reporte de información al SUI de los planes de contingencia, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

<sup>9</sup> Reporte de información al SUI de los planes de emergencia y contingencia - artículos 3 y 5 de la Resolución 154 del 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio

## 4. ASPECTOS COMERCIALES

A continuación, se describe los aspectos comerciales del prestador:

### 4.1 Contrato de Condiciones Uniformes

Se evidencia en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos - SUI que la prestadora no cuenta con contrato de condiciones uniformes con concepto de legalidad ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.

### 4.2 Peticiones, Quejas y Reclamos



**Imagen 8.** Identificación oficina PQR



**Imagen 9.** Punto de atención PQR

La empresa cuenta con una oficina de atención de las PQR, la cual se encuentra ubicada en la Carrera 3 N° 17-59. El horario de atención es de lunes a viernes de 8 AM a 12:00 PM y de 2:00 PM a 6 PM.

Los fines de semana no se atiende en la oficina de PQR, sin embargo, según informa la empresa, se encuentran los operarios en caso de presentarse alguna emergencia.

Por otra parte, se observó que la empresa no cuenta con cartelera informativa, ni tiene publicado el contrato de condiciones uniformes - CCU, ni las tarifas aplicadas en la actualidad.

Adicionalmente, no cuenta con copias del CCU disponibles para ser entregadas al público. En consecuencia, la empresa se encuentra incumpliendo lo dispuesto en la Resolución CRA 376<sup>10</sup> de 2006 en la cláusula 10, numerales 1 y 2 del capítulo 1.

<sup>10</sup> Por la cual se modifica el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público domiciliario de aseo, contenido en el Anexo 9 de la Resolución CRA 151 de 2001 y se dictan otras disposiciones sobre el particular.

(Cláusula 10. **Publicidad.** El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al suscriptor y/o usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.)

No obstante lo anterior, la empresa prestadora hizo entrega del CCU en medio magnético.

### Estado de las Peticiones, Quejas y Reclamos

El registro de las PQR, se realiza de manera manual (escrita en formato que se anexa al acta), para lo cual se lleva una carpeta por servicio, que contiene los formatos de captura de información de las PQR, es decir, en un mismo formato se registra tanto la PQR como la fecha de atención que se da al usuario. Sobre el particular, es de anotar que la mayoría de quejas y/o reclamos se realizan de manera verbal los cuales son registrados en dicho formato.

Las peticiones que se presentan mediante carta radicada en la empresa se responden igualmente mediante oficio.

Verificadas aleatoriamente las carpetas de PQR por año, se evidencia que en los formatos, únicamente se registra la fecha de atención de la PQR, más no las actividades que se realizaron para dar solución a la problemática que se presenta.

Al respecto, es importante precisar que de acuerdo con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 153 de la Ley 142 de 1994, las Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos deben llevar una relación detallada de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que se dieron a las mismas.

En este sentido, y según los documentos que reposan en la empresa para el año 2014, 2015 y lo corrido de 2016, se presentó un total de **287** quejas relacionadas con los servicios de acueducto y alcantarillado, los cuales corresponden a quejas por taponamiento de las cajas de inspección y rotura de tubería en su mayoría, como se presenta a continuación:

**Tabla 18.** PQR anual

<b>Año</b>	<b>Total de PQR's</b>	<b>Acueducto</b>	<b>Alcantarillado</b>
2014	75	61	14
2015	146	39	107
2016 (Mayo)	66	18	48
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>118</b>	<b>169</b>

Fuente: AGUAS DEL MORROSQUILLO

El tipo de software para manejo del proceso comercial es un desarrollado denominado General Leager PCGA.

### **Negativas de disponibilidad del servicio y conexiones efectivas**

Según informa la empresa no se han realizado, ni se encuentra en registros negativas de disponibilidad de los servicios, ni conexiones efectivas. Se ha realizado la normalización de barrios subnormales por parte de la alcaldía, los cuales en su momento se conectaron a la red de acueducto.

Así mismo se informa que la empresa tiene conexiones fraudulentas no identificadas en el sistema.

### **Suspensiones y cortes del servicio**

No se realiza suspensiones ni cortes del servicio, en las facturas aportadas por la empresa se evidencia suscriptores que deben más de 3 periodos de facturación. Alguno de hasta 71 periodos sin pago.

Lo anterior, incumple lo establecido en el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, modificado por Artículo 19 de la Ley 689<sup>11</sup> de 2001, el cual establece lo siguiente:

*"Artículo 140. Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

*La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas..."*

### **4.3 Suscriptores**

Según la información suministrada por la empresa, AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A. E.S.P., presta el servicio público de acueducto y alcantarillado a usuarios con corte a abril de 2016, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

**2014**

**Tabla 19. Suscriptores 2014**

<b>Estrato / Uso</b>	<b>Acueducto</b>	<b>Alcantarillado</b>
Estrato 1	2343	1665
Estrato 2	1089	1071
Estrato 3	40	42
R1	23	40
R2	15	26
R3	4	6

<sup>11</sup> Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.

<b>Estrato / Uso</b>	<b>Acueducto</b>	<b>Alcantarillado</b>
Industrial	1	-
Oficial	21	21
<b>Total</b>	<b>3.536</b>	<b>2.871</b>

Fuente: AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A. E.S.P.

2015

**Tabla 20. Suscriptores 2015**

<b>Estrato / Uso</b>	<b>Acueducto</b>	<b>Alcantarillado</b>
Estrato 1	2339	1662
Estrato 2	1087	1072
Estrato 3	39	42
R 1	25	42
R 2	16	26
R 3	5	6
Industrial	1	-
Oficial	21	21
<b>Total</b>	<b>3533</b>	<b>2871</b>

Fuente: AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A. E.S.P.

2016

**Tabla 21. Suscriptores 2016**

<b>Estrato / Uso</b>	<b>Acueducto</b>	<b>Alcantarillado</b>
Estrato 1	2327	1663
Estrato 2	1061	1070
Estrato 3	40	42
R 1	29	47
R 2	17	27
R 3	6	6
Industrial	1	-
Oficial	20	20
<b>Total</b>	<b>3.501</b>	<b>2.875</b>

Fuente: AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A. E.S.P.

Al revisar el SUI, se encontró información reportada para el año 2014, registrando 3.141 suscriptores, ahora bien, dentro de la información reportada solo se observan suscriptores registrados en el estrato 1 al estrato 3, lo cual no es consistente con lo manifestado durante la visita por la empresa, pues no se registran suscriptores de los demás estratos y usos.

#### **4.4 Facturación**

La facturación reportada al SUI difiere de la entregada en la visita y carece de la del año 2015, por lo tanto a continuación se presenta la información entregada el prestador en la visita.

**Tabla 22.** Facturación 2014-2015

Servicio	2014	2015
Acueducto	447,096,269	443,324,065
Alcantarillado	174,124,273	173,601,623
Aseo	213,982,201	212,308,072
<b>Total</b>	<b>835,202,743</b>	<b>829,233,760</b>

Fuente: AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A. E.S.P.

La información de facturación representa solo el 32% de los ingresos reportados en los estados financieros de estos tres servicios.

A continuación se exponen otras conclusiones a raíz de la visita:

- La empresa realiza facturación de los tres servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por promedio ya que no tienen micro medidores instalados en el municipio.
- Se realiza la facturación mes a mes.
- En las facturas aportadas por la empresa no se evidencian los m3 promediados que se cobran
- Cuentan con dos puntos de recaudo (SERVISER y Banco Agrario). Dichos puntos se encuentran relacionados al respaldo de la factura.

#### 4.4.1.3 Subsidios y Contribuciones

De acuerdo a lo informado por la gerente en la actualidad, se aplican los factores de subsidio y aporte solidario establecidos en el Acuerdo No. 10 de 2012 para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Santiago de Tolú, el cual según lo manifestado por la empresa no ha sido modificado.

**Tabla 23.** Subsidios y contribuciones

Estrato	Subsidios / Contribuciones (%)
Estrato 1	70
Estrato 2	40
Estrato 3	10
Comercial	50
Industrial	30

Fuente: Acuerdo No. 10 de 2012

Vale la pena destacar que según lo informado por la gerente no se cobra al uso comercial e industrial la contribución respectiva para ninguno de los tres servicios, a pesar que en el acuerdo se estableció dicho porcentaje.

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Debido a la falta de información financiera en el SUI, la clasificación del prestador es en el Nivel de Riesgo III, según como lo establece el Artículo 26 de la Resolución CRA 315<sup>12</sup> de 11 de febrero 2005.

---

<sup>12</sup> Por medio de la cual se establecen las metodologías para clasificar las personas de acueducto, alcantarillado y aseo

*“Las personas prestadoras que no reporten la información de que trata la presente resolución al Sistema Único de Información, SUI, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, se clasificarán en el Nivel de Riesgo III.”*

## 6. REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI

El prestador tiene pendiente el reporte de 882 formatos o formularios al SUI del total de la información comprendida entre los años 2008 al 2015, solicitada mediante Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 24.** Estado de reporte de información al SUI

ID	EMPRESA	AÑO	REPORTES PENDIENTES	REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
22327	AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A E.S.P.	2002	0	1	100
22327	AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A E.S.P.	2003	0	1	100
22327	AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A E.S.P.	2004	0	5	100
22327	AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A E.S.P.	2005	0	5	100
22327	AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A E.S.P.	2006	1	5	83
22327	AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A E.S.P.	2007	0	17	100
22327	AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A E.S.P.	2008	33	158	82
22327	AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A E.S.P.	2009	64	281	81
22327	AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A E.S.P.	2010	100	368	78
22327	AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A E.S.P.	2011	148	286	65
22327	AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A E.S.P.	2012	271	108	28
22327	AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A E.S.P.	2013	59	372	86
22327	AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A E.S.P.	2014	84	315	78
22327	AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A E.S.P.	2015	122	307	71
22327	AGUAS DEL MORROSQUILLO S.A E.S.P.	<b>TOTAL</b>	<b>882</b>	<b>2229</b>	<b>71.64</b>

Fuente: Consulta SUI 2016

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

- Se realizó visita de inspección y vigilancia en desarrollo de las funciones de inspección, control y vigilancia asignadas por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, que modifica el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, al sistema de alcantarillado del municipio de Santiago de Tolú el día 24 de noviembre de 2011.
- Mesa de trabajo realizada el día 25 de febrero de 2013 con el fin de revisar el estado de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Santiago de Tolú a cargo de la empresa Aguas del Morrosquillo.
- Mediante oficio con radicado SSPD N°20154230524231 de 14 de septiembre de 2015 se requirió a la empresa para que remitiera las acciones de mitigación por fenómeno del niño, periodo de sequía del 2015.

---

de acuerdo con un nivel de riesgo.

## 8. CONCLUSIONES

De acuerdo con la evaluación adelantada al prestador conforme la información reportada en SUI, se tiene entre otros aspectos las siguientes conclusiones:

### Aspectos Administrativos:

- Ninguno de los empleados administrativos u operarios cuentan con certificación de calidad y procesos documentados, ni certificado de competencias laborales respectivamente, incumpliendo con lo establecido en la Resolución 1570 de 2004, y así contar con personal idóneo para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de la empresa.

### Aspectos Financieros:

- El nivel de riesgo del operador es III, clasificación más alta, esto debido a la falta de información financiera reportada al SUI, según como lo establece la Resolución CRA 315 de 11 de febrero de 2005.
- La variación de los ingresos de 2015 respecto a 2014 fue 96,32% pasando de \$2.117, millones de pesos a 4.157,2 millones de pesos, cifra bastante llamativa y la cual está dada principalmente por otros servicios que aumentó en 951,18%. Las variaciones en los ingresos por servicios de aseo y alcantarillado no se quedan atrás, al ser de 220,06% y 51,49% respectivamente. En cuanto al servicio de acueducto los ingresos aumentaron en 4%. Debido a la falta de notas a los estados financieros en la información provista por el prestador en la visita no se puede dar explicación de estos grandes incrementos de los ingresos.
- En las cuentas del patrimonio se presume una inconsistencia en la información debido a que las utilidades del periodo están reportadas por el operador en la cuenta 3110, excedentes del ejercicio, la cual no hace parte del Plan Único de Cuentas, siendo el deber ser que se encuentren registradas en la cuenta 3230, resultados del ejercicio.

### Aspectos comerciales:

- La empresa no cuenta con copias del CCU disponibles para ser entregadas al público. En consecuencia, la empresa se encuentra incumpliendo lo dispuesto en la Resolución CRA 376 de 2006 en la cláusula 10, numerales 1 y 2 del capítulo 1.
- No se realiza suspensiones ni cortes del servicio, en las facturas aportadas por la empresa se evidencia suscriptores que deben más de 3 periodos de facturación. Alguno de hasta 71 periodos sin pago.
- La empresa realiza facturación de los tres servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por promedio ya que no tienen micro medidores

instalados en el municipio. Así mismo en las facturas no se evidencian los m3 promediados que se cobran.

- En el acuerdo municipal se estable el cobro de contribución a los usos comercial e industrial de los tres servicios pero según lo informado esto no se lleva a cabo.
- Se evidencia inconsistencias en el número de suscriptores en cuanto a la información reportada al SUI y lo informado en la visita.

### **Aspectos Técnicos Operativos:**

#### **Macro medición**

- Ninguno de los tanques de almacenamiento o sectores del municipio cuenta con macromedición incumpliendo con lo establecido en el artículo 86 de la Resolución 1096<sup>13</sup> de 2000.

#### **Micro medición**

- El porcentaje de cobertura de micromedición es del 0%, por lo que no se encuentra acorde con la meta del 95% establecida en la Ley 142 de 1994, así como lo establecido en la Resolución CRA 151<sup>14</sup> de 2001.

#### **Redes**

- Con respecto a la red de distribución, no se cuenta por parte del prestador con un catastro de redes de acueducto actualizado de acuerdo con la información dada durante la visita de inspección. Así mismo, no se cuenta con un manual de mantenimiento de las redes de acueducto ni de operación de la red de distribución de acueducto.

#### **Cobertura**

- Según informa la empresa la cobertura de acueducto es del 95%, sin embargo, no cuentan con bases de datos soportes del cálculo realizado, ni con el histórico de cobertura anual. Bajo ese entendido, la Superservicios realizó el cálculo de la cobertura de prestación de los servicios, la cual no coincide con la calculada por la empresa teniendo en cuenta que para el servicio de acueducto se tendría una cobertura de 60% y para alcantarillado una cobertura de 49%.

#### **IANC**

- La estimación de la demanda de agua potable y capacidad instalada del sistema de acueducto para las zonas atendidas por el prestador, no fue posible, toda vez que se carece de la información relacionada con los valores reales del IANC para el año 2015 y obtenidos a través de mediciones con instrumentos técnicos.

---

<sup>13</sup> Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS

<sup>14</sup> Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

- Teniendo en cuenta que la empresa no cuenta con micromedidores instalados, ni con macromedidores en red de distribución no es posible realizar el cálculo del IANC.

### Continuidad

- El indicador de continuidad se clasifica como **CONTINUO**, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115<sup>15</sup> de 2007.

### Calidad de agua

- El prestador suministro en 4 meses del año 2015 agua SIN RIESGO, 3 meses agua con RIESGO BAJO y 1 mes agua con un nivel de RIESGO ALTO; es decir que en 4 meses de los 8 meses reportados se presentó suministro de agua **NO APTA** para el consumo humano.
- El prestador actualmente debe contar con un número mínimo de 8 puntos de muestro ubicados en la red de distribución de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 811<sup>16</sup> de 2008 en cuanto a la población atendida por persona prestadora por municipio (habitantes) y a la fecha solo cuentan con 3.
- La empresa no cuenta con laboratorio para realizar los análisis de las muestras de control para la calidad del agua.
- Los puntos de muestreo para la calidad del agua no cuentan con seguridad y se encuentran expuestos. De los 10 puntos materializados con la autoridad sanitaria a la fecha solo se encuentran habilitados 3.
- Es necesario que la empresa realice las acciones respectivas para coordinar el inicio y la culminación exitosa del proceso, con el fin que pueda dar aplicación al mapa de riesgo que acoja la Autoridad Sanitaria, y poder monitorear y realizar los análisis físicos y químicos en la red de distribución de acuerdo con las frecuencias y aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública de acuerdo con el mapa de riesgo aprobado por la Autoridad Sanitaria, lo anterior, con base en lo establecido en la Resolución 2115<sup>17</sup> de 2007, artículo 21°, cuadro 11.
- La empresa no cuenta con un sistema de tratamiento. El tratamiento del agua suministrada a los suscriptores del municipio únicamente pasa por cloración en los tanques de almacenamiento.

---

<sup>15</sup> Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano. Del entonces Ministerio de la Protección Social Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

<sup>16</sup> Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución.

<sup>17</sup> Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano. Del entonces Ministerio de la Protección Social Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

- No se cuenta con bitácoras para el control de caudales producidos y captados en los pozos, así mismo no se entregó información sobre la dosificación de cloro en los pozos y tanques de almacenamiento.

### **Concesiones de agua**

- No fue posible verificar el estado de las concesiones de agua de los 7 pozos, teniendo en cuenta que las mismas no reposan en sede de la empresa, por lo que no es posible verificar si se encuentran vigentes, próximas a vencimiento o vencidas, ni los caudales concesiones por CARSUCRE, por lo que presuntamente se incumple con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142<sup>18</sup> de 1994.

### **Reportes SUI**

- Con respecto a los reportes pendientes que no se encuentran cargados al SUI, es preciso indicar que el no reporte de la información, así como la deficiencia en la calidad de la misma por parte del prestador, limita y/o impide a la Superintendencia el desarrollo de sus funciones de inspección y vigilancia asignadas por la Ley 142 de 1994, por lo que el prestador incumple lo suscrito en la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765<sup>19</sup> del 14 de diciembre de 2010.
- El incumplimiento de lo estipulado en la citada resolución, podría ocasionar sanciones, conforme lo señalado en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994, y que el reporte de la información al SUI a cargo del prestador, debe siempre efectuarse de forma oportuna, consistente y de calidad; ya que dicha información es considerada oficial para todos los efectos previstos en la Ley.

Proyectó: Lina Rodríguez Pinilla – Funcionaria Grupo Evaluación Integral DTGAA  
Juan Manuel Sepúlveda Rojas - Contratista Grupo Evaluación Integral DTGAA

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

Expediente N°2009400351600064E

---

<sup>18</sup> Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones

<sup>19</sup> Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035