

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A.
E.S.P.**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO**

Bogotá, marzo de 2017

PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P.
ANÁLISIS 2014 – 2015 - 2016

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PRESTADOR

SUMARIO

Este documento pretende mostrar de manera integral el estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la Isla de San Andrés, mediante la vigilancia y seguimiento del prestador, con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente.

Dentro de los antecedentes previos al desarrollo del presente documento, es importante mencionar aspectos de especial relevancia, los cuales pueden afectar directamente la continuidad y calidad en la prestación de dichos servicios en el corto y mediano plazo, los cuales se mencionan a continuación:

- La reducción de la producción de agua potable para abastecimiento de la isla de San Andrés, consecuencia de los fenómenos de variabilidad climática y sequías presentadas en los últimos años (fenómeno de “El Niño” e intensos veranos), los cuales llevaron al Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, expedir el 15 de abril de 2016 un Decreto de Calamidad Pública por “Desabastecimiento de Agua Potable” por un término de seis (6) meses y extendido según Decreto 0429 del 14 de octubre de 2016 por otros seis (6) meses adicionales. Esto genera restricciones en la frecuencia de distribución a los usuarios residenciales y comerciales de la isla.

Al 2014 se reportaban valores de producción superiores a 58 l/s y a 2016 se observaron valores medios de 54 l/s. En la planta de potabilización Duppy Gully en 2014 se tenían valores de producción mensuales de 16 a 15 l/s y en el 2016 se encontraron valores de producción mensuales hasta de 9 l/s.

- Elevado incremento de la demanda del servicio de agua potable como consecuencia de un incremento en la población flotante en el Archipiélago de San Andrés (turismo), aun cuando muchos de los usuarios se autoabastecen de los servicios de acueducto y alcantarillado, mediante la explotación de pozos profundos propios, recolección de aguas lluvias, carrotanques o plantas desalinizadoras para el abastecimiento de agua potable (sector hotelero), y soluciones individuales de pozos sépticos residenciales para la disposición de aguas residuales (sector rural residencial).

Las proyecciones de población estimadas por el DANE, muestran que para el 2017 se cuenta con una población residente aproximada de 72.000 habitantes. Sin embargo, la afluencia de turistas y población flotante puede duplicar dicho valor, y consecuentemente la necesidad de contar con capacidad de producción que supere la actual acompañado con un agresivo programa de control de agua no contabilizada.

- Proyecto de modificación y/o ajustes a las condiciones y términos del contrato de operación de la infraestructura de acueducto y alcantarillado firmado en septiembre de 2005, con vigencia de 15 años, entre Aguas de San Andrés S.A. E.S.P. y el prestador Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

- Sostenibilidad económica y financiera en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el mediano plazo, bajo el escenario de la ampliación y expansión de la infraestructura de dichos servicios e incorporación de nuevos proyectos de inversión dirigidos a mejorar la cobertura, calidad y continuidad. Lo anterior, incluyendo una prevista ampliación de la planta desalinizadora a 25 l/s.

A continuación, se presenta el informe de evaluación integral de la prestación de los mencionados servicios que incorpora información de los años 2014, 2015 y 2016, éste último año condicionado a los resultados finales de los estados financieros que reporte el prestador en abril de 2017.

Se relacionan los datos generales del prestador de acuerdo con la información registrada en el Registro Único de Prestadores – RUPS, y la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada en el mes de febrero:

Tabla 1. Datos generales

ID. Prestador	20511		
Razón social	Proactiva Aguas del Archipiélago S.,A. E.S.P.		
Sigla	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.,A. E.S.P.		
Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima DE Clase Privada		
NIT	9000042248-4		
Fecha de constitución	17/08/2005		
Inicio de operaciones	1/10/2005		
Servicios prestados	Acueducto y Alcantarillado		
Área de Prestación	San Andres		
Fecha Registro en RUPS	10/07/2006 mediante Radicado 2006720511100386		
Clasificación	Más de 2500 suscriptores		
Zona Rural Atendida	Sectores de la Loma, el Cove y San Luis		
Representante legal	ELIZABETH YOUNG DUFFIS		
Fecha de Posesión	22/11/2009		
Estado de la certificación del Archipiélago de San Andres, Providencia y Santa Catalina - SGP 2015	Certificado – Resolución SSPD 20154010053385 DE 30/09/2016		
Última actualización de RUPS	Aprobada 2014: 23/09/2014		
	Aprobada 2015: 22/04/2015		
	Aprobada 2016: 20/05/2016		
Auditorita Externa de Gestión y Resultados - AEGR	Saenz Auditores Consultores S.A.		
Contrato de Condiciones Uniformes	Reportado en SUI "Contrato 20511_325156 103.zip".		
	Fecha de expedición	Fecha de Actualización	Fecha de Acto de Legalidad
	10/03/2006	1/06/2016	CRA No. 20076000018381 del 08 de mayo de 2007
Contrato de Operación	Suscrito el 08 de septiembre de 2005 de noviembre de 1989. Cuenta con 8 Otro sí al Contrato de operación, el último firmado en marzo de 2014.		
Periodo de Ejecución del contrato de Operación	Hasta 30/09/2020		
	CLAUSULA 4 PLAZO DEL CONTRATO El plazo de ejecución de este Contrato será de 15 años, contados a partir del día de suscripción del Acta de Inicio y Entrega de los Bienes que la CONTRATANTE entregará en tenencia al OPERADOR. El Contrato de Operación estará vigente desde el día de suscripción del Acta de Inicio y Entrega de los Bienes del Contrato hasta el día de la liquidación del mismo, independientemente de la causa de la terminación del Contrato. Por lo tanto se entenderá que el Contrato estará vigente hasta su liquidación final, la cual deberá realizarse en todos los casos dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la fecha de terminación del Contrato. La duración del contrato podrá ser prorrogada, por una sola vez, por mutuo acuerdo entre las partes contratantes, previa definición de los nuevos indicadores de cobertura, continuidad y calidad.		

Fuente: Consulta SUI – Visita enero, febrero 2017 Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

1.1 Actualización RUPS

De acuerdo con lo establecido en el artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010¹, la periodicidad para que anualmente el prestador realice las actualizaciones del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS es la siguiente:

Imagen 1. Periodicidad de Actualización

Artículo 1.1.1.4 PERIODICIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN	
Los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información según los formatos dispuestos en el RUPS para tal fin, por lo menos una (1) vez al año según el siguiente calendario de reporte:	
Distribución según último dígito del ID	Periodos para realizar la actualización
Prestadores cuyo ID termine en 0 y 1	En el primer mes del año, antes del 30 de enero
Prestadores cuyo ID termine en 2 y 3	En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine en 4 y 5	En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo
Prestadores cuyo ID termine en 6 y 7	En el cuarto mes del año, antes del 30 de abril
Prestadores cuyo ID termine en 8 y 9	En el quinto mes del año, antes del 30 de mayo

Ahora bien, la Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015², en la cual se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS:

Imagen 2. Reporte SUPS

ARTÍCULO SEXTO.- Actualización. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y sus actividades complementarias, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, de acuerdo con el Anexo pertinente de la presente Resolución, en las siguientes fechas:	
1. Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y actividades complementarias a los mismos, en los periodos señalados en el siguiente cuadro:	
DISTRIBUCIÓN SEGUN ULTIMO DÍGITO DEL ID	PERIODOS PARA REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN
Prestadores cuyo ID termine en 0 y 1	En el primer mes del año, antes del 30 de enero
Prestadores cuyo ID termine en 2 y 3	En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine en 4 y 5	En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo
Prestadores cuyo ID termine en 6 y 7	En el cuarto mes del año, antes del 30 de abril
Prestadores cuyo ID termine en 8 y 9	En el quinto mes del año, antes del 30 de mayo

De acuerdo con lo anterior, para PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P., la actualización debe ser realizada en el **“primer mes del año, antes del 30 de enero”**.

Verificada la información de actualizaciones de RUPS se pudo observar que para los años 2014 y 2015 el prestador realizó las actualizaciones pertinentes las cuales han sido solicitadas con posterioridad a la fecha que le corresponde al prestador de acuerdo a la imagen anterior. En lo que respecta a 2016 a la fecha de la visita se encuentra rechazada por mesa de ayuda de fecha 20 de enero de 2017, como se muestra a continuación:

¹ 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.

² Por la cual se establecen los requisitos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro único de Prestadores –RUPS para su inscripción, actualización y cancelación

Imagen 3. Consulta RUPS

Resultados de la consulta										
#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
1	20511	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		2006420511100386	18/04/2006			🔍 📄 📄
2	20511	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		2007820511109120	03/08/2007			🔍 📄 📄
3	20511	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		2008120511113144	25/01/2008			🔍 📄
4	20511	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		2008820511117587	04/08/2008			🔍 📄
5	20511	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2010220511163347	17/02/2010			🔍 📄
6	20511	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2010620511180329	23/06/2010			🔍 📄
7	20511	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20101220511199911	23/12/2010			🔍 📄
8	20511	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2011520511209641	13/05/2011			🔍 📄
9	20511	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2012120511238837	03/01/2012			🔍 📄
10	20511	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		2012420511247238	03/04/2012			🔍 📄
11	20511	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		2012720511253926	03/07/2012			🔍 📄
12	20511	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		2013320511284604	19/03/2013			🔍 📄
13	20511	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		20131120511310473	18/11/2013			🔍 📄
14	20511	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		2014920511322258	15/09/2014			🔍 📄
15	20511	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		2015320511325156	25/03/2015			🔍 📄
16	20511	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA		20151120511336879	10/11/2015	20165290158422	15/03/2016	🔍 📄 📄
17	20511	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA POR MESA DE AYUDA	DAAA_JMMORA	2017120511358002	20/01/2017			🔍 📄 📄

Fuente: RUPS – marzo 2017

Se concluye entonces que presuntamente hubo un incumplimiento de la empresa a lo establecido en el artículo sexto de la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015.

Por otro lado, en la última actualización en estado aprobada del año 2016, se pudo observar que la empresa de auditoría externa SAENZ AUDITORES CONSULTORES S.A, identificada con NIT 830039560 - 3, contratada por el prestador, tiene vigencia del contrato desde 30/10/2005 hasta 29/10/2017, tal y como se muestra a continuación:

Imagen 4. Consulta RUPS – Auditor Externo de Gestión y Resultados

Auditor externo de gestión y resultados		
Información básica		
Razón social	SAENZ AUDITORES CONSULTORES S.A.	Vigencia de contrato actual DESDE 30/10/2005 HASTA 29/10/2016
Sigla	NIT 830039560	DV 3

Fuente: RUPS – marzo 2017

1.2 Contrato de Condiciones Uniformes - CCU

El CCU es de 10 de marzo de 2016 no registra modificaciones a la fecha de visita 1/02/2017, cuenta con Concepto de Legalidad de la CRA (radicación CRA 20076000018381 del 08 de mayo de 2007).

Imagen 5. Reporte del CCU

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

Clasificación

Mas de 2500 suscriptores

Empresa

PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P.

Departamento	Empresa	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
SAN ANDRES	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P.	1	20511	2016-06-01	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	01	2006-03-10	2007-05-08	SI	-	2007-05-08	contrato_20511_325156_103.zip

Fuente: SUI 2015- 2016

1.3 Indicadores de la Prestación de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado

De conformidad con la información disponible en el Sistema Único de Información – SUI, y con base en la información suministrada por el prestador en la visita adelantada en enero de 2017, algunas de las características e indicadores de la prestación del servicio de acueducto para los años de análisis, se indican en la siguiente tabla. Estos indicadores se desarrollarán en el capítulo 3 de la presente evaluación integral:

Tabla 2. Indicadores

AÑO	SUSCRIPTORES (1)		COBERTURA (2) (%)		COBERTURA MICROMEDICIÓN - Diciembre (%) (3)	IANC (%) (3)
	ACUE	ALC	ACU	ALC		
2014	8358	4959	ND	ND	79,6%	69%
2015	8421	5013	59%	34%	79,6	68%
2016	8721	5106	ND	ND	76%	61%

Fuente: (1) Visita SSPD enero – febrero de 2017, (2) Presentación Contrato de Operación San Andrés Isla Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. (3) Informes de Gestión Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P., (ND) dato no disponible

La continuidad está condicionada a lo establecido en el contrato de operación suscrito entre Aguas de San Andrés S.A. E.S.P. y Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. en septiembre de 2005, y posteriormente modificado según otrosí #6 firmado en septiembre de 2008, el cual estableció las metas y alcances del indicador de continuidad como se muestra a continuación:

“Alcanzar después de los 60 meses de operación los siguientes niveles de continuidad:

*Sector hotelero: 24 horas/día
 Sario bay: 24 horas/día
 Residencial: 24 horas/día
 San Luis: 24 horas/día*

Mantener la disponibilidad en el suministro de agua potable en otros sectores, que permita satisfacer el consumo básico subsidiable en los siguientes términos:

Sector Natania: 1 vez de suministro del servicio por semana

<i>Sector Almendros:</i>	<i>1 vez de suministro del servicio por semana</i>
<i>Sector Cove:</i>	<i>2 vez de suministro del servicio por semana</i>
<i>Sector La Loma</i>	<i>“para el caso de la LOMA se atenderá diariamente por subsectores, de manera que cada subsector o barrio tenga frecuencia mínima de una vez cada 20 días que será mejorada según disponibilidad de agua”</i>

De la visita de inspección realizada por esta Superintendencia en 2017, obtuvimos los siguientes datos de continuidad:

- Sector hotelero: 24 horas /día
- Sector Sarie Bay: 24 horas/ día
- Sector centro residencial: 12 horas/ día
- Sector Almendros: 2 veces a la semana
- Sector Natania: 1 vez por semana
- Sector La Loma: 1 vez cada 18 días
- Sector San Luis: 4 veces por semana
- Cove: 4 veces por semana

Encontramos que existe dificultad en homologar los indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado bajo las condiciones de operación, condiciones de autoabastecimiento de usuarios, especificaciones contractuales y disponibilidad de agua en la isla. Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. asume la prestación del servicio también en el área rural de la isla. Según la auditoría externa de gestión y resultados las coberturas de acueducto y alcantarillado alcanzan valores de 67% y 50%, respectivamente.

En este sentido los indicadores regulatorios y los indicadores contractuales son comparables bajo criterios especiales de análisis, consecuente con lo expuesto en la presente evaluación.

1.4 Resumen de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado

El sistema de acueducto de la Isla de San Andrés se encuentra conformado por dos sistemas de potabilización a saber: Sistema Planta de Ablandamiento “Duppy Gully” que soporta aproximadamente al 25% de la producción (principalmente zona rural) y el Sistema Planta Desalinizadora que abastece 75% restante. La producción actual cercana a los 60 l/s no alcanza a suplir la demanda de población residente y flotante, cuyo valor puede superar los 150 l/s. Al respecto es necesario indicar que considerando el turismo como la principal fuente de ingresos de la Isla, la población flotante puede en un momento dado duplicar la población residente, distorsionando los modelos de demanda de agua normalmente aplicados para el archipiélago continental.

Esta situación obliga a crear condiciones particulares de operación, comparadas con los municipios de la zona continental. En este sentido, gran parte de los usuarios de la zona hotelera y zona residencial, recurren a otras fuentes alternas de abastecimiento de agua tales como pozos propios, compra de carrotanques y aguas lluvias.

El sistema Planta de Ablandamiento se abastece de 13 pozos, sujetos a restricciones operativas de caudal regulados por la autoridad ambiental, para controlar la sobre explotación y abatimiento del nivel de pozos, como consecuencia de la sequía presentada en los últimos años. La Planta Desalinizadora ubicada al norte de la isla –

adyacente al aeropuerto “Rojas Pinilla”, con tecnología de ósmosis inversa, se abastece de 3 pozos y un cuarto destinado al monitoreo. Provee de agua potable a la zona céntrica y hotelera de la Isla.

Las principales vulnerabilidades del sistema de acueducto de la Isla de San Andrés están asociadas a las sequías, baja disponibilidad del agua dulce y la total dependencia del servicio de energía eléctrica, para impulsar el agua a los usuarios conectados al servicio.

Respecto al servicio de alcantarillado, si bien las redes instaladas comparadas con las de acueducto corresponden solamente a un 30% de la longitud de estas últimas, recogen las aguas residuales de todos los usuarios conectados al servicio, impulsadas por tres estaciones de bombeo consecutivas: Bombeo N.1, Bombeo N.2 y Bombeo N.3; y de esta última son enviadas al emisario submarino instalado al nor – occidente de la isla.

En los mismos términos que el sistema de acueducto, muchos usuarios no se encuentran vinculados al sistema de alcantarillado, y poseen sistemas de disposición individuales, pozos sépticos o plantas propias de aguas residuales, dada la baja cobertura de redes y aspectos socioeconómico, actualmente en discusión por parte de la autoridad territorial, nacional y prestador, para dar sostenibilidad económica y financiera a los servicios bajo la normatividad vigente en materia ambiental y de servicios públicos.

El sistema de alcantarillado presenta alta vulnerabilidad por la colmatación de las redes consecuencia de la acumulación de grasas (zona comercial y hotelera), arenas, mareas y altas precipitaciones, considerando que este sistema fue diseñado solo para la disposición de aguas residuales domésticas. Presenta alta dependencia del servicio de energía eléctrica, dado que toda su operación se realiza por bombeo.

En el numeral 3 se especificarán las condiciones técnicas operativas de los servicios de acueducto y alcantarillado en mayor detalle.

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Aspectos Financieros

La empresa certificó en el Sistema Único de información (SUI) sus estados financieros para los años 2014 y 2015. No obstante, aquella información financiera correspondiente a la vigencia 2016 aún no ha sido avalada por la junta directiva de la empresa y, en consecuencia, no ha sido certificada en el SUI. Así las cosas, la información de 2016 corresponde a lo entregado por la prestadora en el desarrollo de la visita y se cataloga como preliminar, lo que implica que puede ser objeto de modificaciones posteriores a la publicación de esta Evaluación.

2.1.1 Balance General

Para la vigencia 2014-2015 (ver tabla 3), del activo corriente se observa un incremento del 97,93% en la cuenta de *deudores*, lo cual, de acuerdo con las notas a los estados financieros de 2015 avaladas por la revisora fiscal en febrero de 2016, obedece a que *“A partir de 2015 se inició la contabilización del desbalance entre subsidios y contribuciones, a cargo de la Gobernación de San Andrés. Las deudas de Difícil cobro han sido provisionadas en un 100% dado el dilatado tiempo de morosidad que*

presentan". Más adelante se harán las precisiones respectivas sobre este tema, dado que también tiene incidencia en el estado de resultados.

En cuanto a los pasivos corrientes, se evidenció un aumento en la deuda por concepto de *impuestos, contribuciones y tasas*, superior a 309 millones de pesos respecto del valor registrado en 2014, con la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina (CORALINA), por concepto de tasa retributiva por vertimientos (servicio de alcantarillado), de acuerdo con lo explicado en las notas adjuntas a los estados financieros de 2015.

Por su parte, para el período 2015-2016 (ver tabla 4), la cuenta *inversiones* del activo corriente registró un aumento del 13,2% y corresponde a recursos en Fondos de Valores, destinados a la ejecución de inversiones para la expansión de los servicios de acueducto y alcantarillado en la Isla de San Andrés (*Notas a los estados financieros 2016, aún no avaladas por la revisora fiscal*). Además, se registra un incremento del 40,87% en la cuenta *deudas de difícil cobro*, el cual obedece al reconocimiento del desbalance entre subsidios y contribuciones, comentado anteriormente.

Los pasivos corrientes se redujeron -2,06% debido, de una parte, a la reducción en las *obligaciones financieras* que pasaron de \$253.024.166 en 2015 a \$193.417.816 en 2016 y, de otra, a los *impuestos, contribuciones y tasas*, que presentaron un descenso del -26,37%.

Tabla 3. Balance General. Vigencias 2014-2015

DENOMINACION	2014	%	2015	%	Variación 2014-2015	Variación % 2014-2015
EFFECTIVO	213.965.518	1,54%	19.611.105	0,26%	(194.354.413)	-90,83%
CAJA	2.000.000	0,01%	2.000.000	0,03%	-	0,00%
BANCOS Y CORPORACIONES	211.965.518	1,53%	17.611.105	0,23%	(194.354.413)	-91,69%
INVERSIONES	995.639.756	7,17%	617.707.004	8,11%	(377.932.752)	-37,96%
INVERSIONES ADMINISTRACIÓN DE LIQUIDEZ - DEUDORES	995.639.756	7,17%	617.707.004	8,11%	(377.932.752)	-37,96%
DEUDORES	1.639.824.635	11,81%	3.245.693.279	42,59%	1.605.868.644	97,93%
SERVICIOS PÚBLICOS	384.465.269	2,77%	2.422.840.392	31,79%	2.038.375.123	530,18%
AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	164.011.434	1,18%	214.791.269	2,82%	50.779.835	30,96%
ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	188.693.501	1,36%	320.734.855	4,21%	132.041.354	69,98%
OTROS DEUDORES	902.654.430	6,50%	287.326.764	3,77%	(615.327.666)	-68,17%
DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	6.965.376.550	50,18%	7.378.644.070	96,82%	413.267.520	5,93%
PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(6.965.376.549)	-50,18%	(7.378.644.071)	-96,82%	(413.267.522)	5,93%
INVENTARIOS	714.153.620	5,15%	624.856.806	8,20%	(89.296.814)	-12,50%
MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	714.153.620	5,15%	624.856.806	8,20%	(89.296.814)	-12,50%
Total Activo Corriente	3.563.583.529	25,67%	4.507.868.194	59,15%	944.284.665	26,50%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	848.163.546	6,11%	642.347.003	8,43%	(205.816.543)	-24,27%
TERRENOS	40.000.000	0,29%	-	0,00%	(40.000.000)	-100,00%
MAQUINARIA Y EQUIPO	1.097.608.473	7,91%	1.171.421.218	15,37%	73.812.745	6,72%
EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO	19.643.255	0,14%	19.643.255	0,26%	-	0,00%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	164.814.563	1,19%	171.494.887	2,25%	6.680.324	4,05%
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	483.530.380	3,48%	755.154.096	9,91%	271.623.716	56,18%
EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y	607.818.012	4,38%	613.335.612	8,05%	5.517.600	0,91%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(1.565.251.137)	-11,28%	(2.088.702.065)	-27,41%	(523.450.928)	33,44%
OTROS ACTIVOS	9.468.091.755	68,21%	2.470.957.917	32,42%	(6.997.133.838)	-73,90%
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	417.101.850	3,01%	545.983.428	7,16%	128.881.578	30,90%
OBRAS Y MEJORAS EN PROPIEDAD AJENA	8.830.354.737	63,62%	1.797.724.296	23,59%	(7.032.630.441)	-79,64%
INTANGIBLES	479.240.897	3,45%	239.936.074	3,15%	(239.304.823)	-49,93%
AMORTIZACIÓN ACUMULADA INTANGIBLES (CR)	(258.605.729)	-1,86%	(112.685.881)	-1,48%	145.919.848	-56,43%
Total Activos	13.879.838.830	100,00%	7.621.173.114	100,00%	(6.258.665.716)	-45,09%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	140.875.020	1,01%	253.024.166	3,32%	112.149.146	79,61%
FINANCIAMIENTO INTERNO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
CUENTAS POR PAGAR	1.499.432.938	10,80%	1.866.093.874	24,49%	366.660.936	24,45%
ADQUISICIÓN BIENES Y SERVICIOS	540.520.288	3,89%	453.999.469	5,96%	(86.520.819)	-16,01%
ADQUISICIÓN BIENES Y SERVICIOS EXTERIOR	11.398.952	0,08%	16.844.734	0,22%	5.445.782	47,77%
ACREEDORES	529.057.556	3,81%	561.449.870	7,37%	32.392.314	6,12%
RETEFUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	11.968.182	0,09%	15.433.163	0,20%	3.464.981	28,95%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	12.976.492	0,09%	322.742.270	4,23%	309.765.778	2387,13%
DEPÓSITOS RECIBIDOS DE TERCEROS	9.558.286	0,07%	-	0,00%	(9.558.286)	-100,00%
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	392.662.530	2,83%	495.624.368	6,50%	102.961.838	26,22%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	249.646.975	1,80%	227.841.398	2,99%	(21.805.577)	-8,73%
SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	249.646.975	1,80%	227.841.398	2,99%	(21.805.577)	-8,73%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	968.614.588	6,98%	1.139.956.165	14,96%	171.341.577	17,69%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	80.817.889	0,58%	80.817.889	1,06%	-	0,00%
PROVISIONES DIVERSAS	887.796.699	6,40%	1.059.138.276	13,90%	171.341.577	19,30%
Total Pasivos Corrientes	2.858.569.521	20,60%	3.486.915.603	45,75%	628.346.082	21,98%
OTROS PASIVOS	15.672.465.376	112,92%	8.950.391.115	117,44%	(6.722.074.261)	-42,89%
INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	8.950.391.118	64,48%	8.950.391.115	117,44%	(3)	0,00%
CRÉDITOS DIFERIDOS	6.722.074.258	48,43%	-	0,00%	(6.722.074.258)	-100,00%
Total Pasivos	18.531.034.897	133,51%	12.437.306.718	163,19%	(6.093.728.179)	-32,88%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	(4.651.196.067)	-33,51%	(4.816.133.604)	-63,19%	(164.937.537)	3,55%
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	3.000.000.000	21,61%	3.000.000.000	39,36%	-	0,00%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	(6.870.326.554)	-49,50%	(7.651.183.360)	-100,39%	(780.856.806)	11,37%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	(795.846.116)	-5,73%	(164.950.244)	-2,16%	630.895.872	-79,27%
REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	14.976.603	0,11%	-	0,00%	(14.976.603)	-100,00%
Total Patrimonio	(4.651.196.067)	-33,51%	(4.816.133.604)	-63,19%	(164.937.537)	3,55%
Total Pasivo y Patrimonio	13.879.838.830	100,00%	7.621.173.114	100,00%	(6.258.665.716)	-45,09%

Fuente: SUI.

Tabla 4. Balance General. Vigencias 2015-2016

DENOMINACION	2015	%	2016	%	Variación 2015-2016	Variación % 2015-2016
EFFECTIVO	19.611.105	0,26%	3.372.766	0,06%	(16.238.339)	-82,80%
CAJA	2.000.000	0,03%	2.000.000	0,03%	-	0,00%
BANCOS Y CORPORACIONES	17.611.105	0,23%	1.372.766	0,02%	(16.238.339)	-92,21%
INVERSIONES	617.707.004	8,11%	698.743.215	11,52%	81.036.211	13,12%
INVERSIONES ADMINISTRACIÓN DE LIQUIDEZ -	617.707.004	8,11%	698.743.215	11,52%	81.036.211	13,12%
DEUDORES	3.245.693.279	42,59%	2.502.701.541	41,26%	(742.991.738)	-22,89%
SERVICIOS PÚBLICOS	2.422.840.392	31,79%	1.312.206.227	21,63%	(1.110.634.165)	-45,84%
AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	214.791.269	2,82%	124.436.349	2,05%	(90.354.920)	-42,07%
ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR						
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	320.734.855	4,21%	563.173.726	9,28%	242.438.871	75,59%
OTROS DEUDORES	287.326.764	3,77%	502.885.240	8,29%	215.558.476	75,02%
DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	7.378.644.070	96,82%	10.394.195.951	171,36%	3.015.551.881	40,87%
PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(7.378.644.071)	-96,82%	(10.394.195.951)	-171,36%	(3.015.551.880)	40,87%
INVENTARIOS	624.856.806	8,20%	456.008.922	7,52%	(168.847.884)	-27,02%
MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DE						
SERVICIOS	624.856.806	8,20%	456.008.922	7,52%	(168.847.884)	-27,02%
Total Activo Corriente	4.507.868.194	59,15%	3.660.826.443	60,35%	(847.041.751)	-18,79%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	642.347.003	8,43%	430.070.293	7,09%	(212.276.710)	-33,05%
TERRENOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
MAQUINARIA Y EQUIPO	1.171.421.218	15,37%	1.196.123.706	19,72%	24.702.488	2,11%
EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO	19.643.255	0,26%	19.643.255	0,32%	-	0,00%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	171.494.887	2,25%	182.294.887	3,01%	10.800.000	6,30%
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	755.154.096	9,91%	763.142.939	12,58%	7.988.843	1,06%
EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y	613.335.612	8,05%	613.335.612	10,11%	-	0,00%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(2.088.702.065)	-27,41%	(2.344.470.107)	-38,65%	(255.768.042)	12,25%
OTROS ACTIVOS	2.470.957.917	32,42%	1.974.636.967	32,56%	(496.320.950)	-20,09%
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	545.983.428	7,16%	430.111.263	7,09%	(115.872.165)	-21,22%
OBRAS Y MEJORAS EN PROPIEDAD AJENA	1.797.724.296	23,59%	1.412.288.681	23,28%	(385.435.615)	-21,44%
INTANGIBLES	239.936.074	3,15%	294.914.316	4,86%	54.978.242	22,91%
AMORTIZACIÓN ACUMULADA INTANGIBLES (CR)	(112.685.881)	-1,48%	(162.677.292)	-2,68%	(49.991.411)	44,36%
Total Activos	7.621.173.114	100,00%	6.065.533.703	100,00%	(1.555.639.411)	-20,41%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	253.024.166	3,32%	193.417.816	3,19%	(59.606.350)	-23,56%
FINANCIAMIENTO INTERNO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
CUENTAS POR PAGAR	1.866.093.874	24,49%	2.195.318.938	36,19%	329.225.064	17,64%
ADQUISICIÓN BIENES Y SERVICIOS	453.999.469	5,96%	381.265.891	6,29%	(72.733.578)	-16,02%
ADQUISICIÓN BIENES Y SERVICIOS EXTERIOR	16.844.734	0,22%	12.105.735	0,20%	(4.738.999)	-28,13%
ACREEDORES	561.449.870	7,37%	906.995.460	14,95%	345.545.590	61,55%
RETEFUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	15.433.163	0,20%	12.507.567	0,21%	(2.925.596)	-18,96%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR						
PAGAR	322.742.270	4,23%	237.637.868	3,92%	(85.104.402)	-26,37%
DEPÓSITOS RECIBIDOS DE TERCEROS	-	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	495.624.368	6,50%	675.248.470	11,13%	179.624.102	36,24%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD						
SOCIAL INTEGRAL	227.841.398	2,99%	231.645.047	3,82%	3.803.649	1,67%
SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	227.841.398	2,99%	231.645.047	3,82%	3.803.649	1,67%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	1.139.956.165	14,96%	794.536.917	13,10%	(345.419.248)	-30,30%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	80.817.889	1,06%	80.817.889	1,33%	-	0,00%
PROVISIONES DIVERSAS	1.059.138.276	13,90%	713.719.028	11,77%	(345.419.248)	-32,61%
Total Pasivos Corrientes	3.486.915.603	45,75%	3.414.918.719	56,30%	(71.996.884)	-2,06%
OTROS PASIVOS	8.950.391.115	117,44%	8.950.391.118	147,56%	3	0,00%
INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	8.950.391.115	117,44%	8.950.391.118	147,56%	3	0,00%
CRÉDITOS DIFERIDOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Total Pasivos	12.437.306.718	163,19%	12.365.309.837	203,86%	(71.996.881)	-0,58%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	(4.816.133.604)	-63,19%	(6.299.776.133)	-103,86%	(1.483.642.529)	30,81%
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	3.000.000.000	39,36%	3.000.000.000	49,46%	-	0,00%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	(7.651.183.360)	-100,39%	(7.816.426.788)	-128,87%	(165.243.428)	2,16%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	(164.950.244)	-2,16%	(1.483.642.528)	-24,46%	(1.318.692.284)	799,45%
REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Total Patrimonio	(4.816.133.604)	-63,19%	(6.299.776.133)	-103,86%	(1.483.642.529)	30,81%
Total Pasivo y Patrimonio	7.621.173.114	100,00%	6.065.533.703	100,00%	(1.555.639.411)	-20,41%

Fuente: SUI y Radicado SSPD 20175290063292 de 3 de febrero de 2017

2.1.3 Estado de Resultados

De la información reportada para los años 2014-2015 (ver tabla 5) observamos que los ingresos pasaron de \$10.479.905.094 en 2014 a \$10.532.930.031 en 2015, debido

principalmente al incremento en las *ventas por servicios de alcantarillado* en 20,54%. Y dado que se redujeron los *costos de ventas* en -3,71%, la *utilidad bruta* aumentó 34,27%.

Así mismo, los *gastos* se redujeron principalmente por la contracción en el rubro *provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones* que bajó -38,08%, soportado, según las notas a los estados financieros de 2015 avaladas por la revisora fiscal en febrero de 2016, en un “*análisis detallado del comportamiento histórico de acuerdo al recaudo y morosidad para su recuperación*”.

Finalmente, la cuenta *intereses* que hace parte de la cuenta *otros gastos*, registró un crecimiento del 184,73% y el componente de *otros ingresos* se redujo -13,66%, lo que incidió significativamente en el resultado de la *utilidad neta* de 2015: -\$164.950.244.

Tabla 5. Estado de Resultados. Vigencias 2014-2015

DENOMINACION	2014	%	2015	%	Variación 2014-2015	Variación % 2014-2015
INGRESOS	10.479.905.094	100,00%	10.532.930.031	100,00%	53.024.937	0,51%
VENTA DE SERVICIOS	10.298.919.051,00	98,27%	10.376.659.127,00	98,52%	77.740.076,00	0,75%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	5.064.454.249,00	48,33%	5.426.487.488,00	51,52%	362.033.239,00	7,15%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	3.945.112.719,00	37,64%	4.755.399.984,00	45,15%	810.287.265,00	20,54%
OTROS SERVICIOS	1.289.352.083,00	12,30%	194.771.655,00	1,85%	(1.094.580.428,00)	-84,89%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	9.089.323.473	86,73%	8.752.523.185	83,10%	(336.800.288)	-3,71%
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	9.089.323.473,00	86,73%	8.752.523.185,00	83,10%	(336.800.288,00)	-3,71%
Utilidad Bruta	1.209.595.578	11,54%	1.624.135.942	15,42%	414.540.364	34,27%
GASTOS	2.186.427.737,00	20,86%	1.945.357.090,00	18,47%	(241.070.647,00)	-11,03%
ADMINISTRACIÓN	776.776.912,00	7,41%	823.342.369,00	7,82%	46.565.457,00	5,99%
SUELDOS Y SALARIOS	294.383.503,00	2,81%	290.696.441,00	2,76%	(3.687.062,00)	-1,25%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	545.700,00	0,01%	482.891,00	0,00%	(62.809,00)	-11,51%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	41.313.889,00	0,39%	47.111.616,00	0,45%	5.797.727,00	14,03%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	-	0,00%	244.600,00	0,00%	244.600,00	0,00%
GENERALES	353.060.431,00	3,37%	425.911.770,00	4,04%	72.851.339,00	20,63%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	87.473.389,00	0,83%	58.895.051,00	0,56%	(28.578.338,00)	-32,67%
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	870.215.348,00	8,30%	538.837.876,00	5,12%	(331.377.472,00)	-38,08%
PROVISIÓN PARA DEUDORES	793.981.257,00	7,58%	413.267.521,00	3,92%	(380.713.736,00)	-47,95%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	-	0,00%	55.072.000,00	0,52%	55.072.000,00	0,00%
PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PROVISIONES DIVERSAS	46.997.999,00	0,45%	43.365.000,00	0,41%	(3.632.999,00)	-7,73%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	24.284.338,00	0,23%	27.133.355,00	0,26%	2.849.017,00	11,73%
AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	4.951.754,00	0,05%	-	0,00%	(4.951.754,00)	-100,00%
Utilidad Operacional	(437.396.682)	-4,17%	261.955.697	2,49%	699.352.379	-159,89%
OTROS INGRESOS	180.986.043,00	1,73%	156.270.904,00	1,48%	(24.715.139,00)	-13,66%
FINANCIEROS	110.011.385,00	1,05%	93.300.509,00	0,89%	(16.710.876,00)	-15,19%
EXTRAORDINARIOS	70.974.658,00	0,68%	62.970.395,00	0,60%	(8.004.263,00)	-11,28%
OTROS GASTOS	539.435.477,00	5,15%	583.176.845,00	5,54%	43.741.368,00	8,11%
INTERESES	63.792.433,00	0,61%	181.636.014,00	1,72%	117.843.581,00	184,73%
FINANCIEROS	66.422.381,00	0,63%	68.878.211,00	0,65%	2.455.830,00	3,70%
EXTRAORDINARIOS	408.848.999,00	3,90%	331.730.474,00	3,15%	(77.118.525,00)	-18,86%
Utilidad Antes de Impuestos	(795.846.116,00)	-7,59%	(164.950.244,00)	-1,57%	630.895.872,00	-79,27%
Provision de Renta y Complementarios	0	0,00%	0	0,00%	-	0,00%
Utilidad Neta	(795.846.116)	-7,59%	(164.950.244)	-1,57%	630.895.872	-79,27%

Fuente: SUI

Para la vigencia 2015-2016, si bien los *ingresos* aumentaron 20,35%, los *costos de ventas y operación* registraron un alza de 25,68%, que afectó la *utilidad bruta*, pues disminuyó en -35,92%, respecto del resultado de 2015. En cuanto a los *gastos*, estos presentaron un incremento de 118,65% debido en su gran mayoría al aumento en la cuenta de *provisión para deudores*, que pasó de \$413.267.521 en 2015 a \$3.015.551.880 en 2016, debido a las *provisiones por subsidios* tanto en acueducto

como en alcantarillado. De allí que la *utilidad operacional* para el 2016 haya sido de \$-2.975.960.124.

Tabla 6. Estado de Resultados. Vigencias 2015-2016

DENOMINACION	2015	%	2016	%	Variación 2015-2016	Variación % 2015-2016
INGRESOS	10.532.930.031	100,00%	12.676.420.165	100,00%	2.143.490.134	20,35%
VENTA DE SERVICIOS	10.376.659.127,00	98,52%	12.040.813.916	94,99%	1.664.154.789	16,04%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	5.426.487.488,00	51,52%	6.191.993.976	48,85%	765.506.488	14,11%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	4.755.399.984,00	45,15%	5.138.622.026	40,54%	383.222.042	8,06%
OTROS SERVICIOS	194.771.655,00	1,85%	710.197.914	5,60%	515.426.259	264,63%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	8.752.523.185	83,10%	11.000.015.554	86,78%	2.247.492.369	25,68%
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	8.752.523.185,00	83,10%	11.000.015.554	86,78%	2.247.492.369	25,68%
Utilidad Bruta	1.624.135.942	15,42%	1.040.798.362	8,21%	(583.337.580)	-35,92%
GASTOS	1.945.357.090,00	18,47%	4.253.602.747,60	33,56%	2.308.245.658	118,65%
ADMINISTRACIÓN	823.342.369,00	7,82%	943.873.567,07	7,45%	120.531.198	14,64%
SUELDOS Y SALARIOS	290.696.441,00	2,76%	274.006.000,00	2,16%	(16.690.441)	-5,74%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	482.891,00	0,00%	778.197,00	0,01%	295.306	61,15%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	47.111.616,00	0,45%	39.190.482,00	0,31%	(7.921.134)	-16,81%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	244.600,00	0,00%	-	0,00%	(244.600)	-100,00%
GENERALES	425.911.770,00	4,04%	565.769.822,87	4,46%	139.858.053	32,84%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	58.895.051,00	0,56%	64.129.065,20	0,51%	5.234.014	8,89%
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	538.837.876,00	5,12%	3.072.884.918,44	24,24%	2.534.047.042	470,28%
PROVISIÓN PARA DEUDORES	413.267.521,00	3,92%	3.015.551.880,44	23,79%	2.602.284.359	629,69%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	55.072.000,00	0,52%	-	0,00%	(55.072.000)	-100,00%
PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PROVISIONES DIVERSAS	43.365.000,00	0,41%	42.000.000,00	0,33%	(1.365.000)	-3,15%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	27.133.355,00	0,26%	15.333.038,00	0,12%	(11.800.317)	-43,49%
AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Utilidad Operacional	261.955.697	2,49%	(2.975.960.124)	-23,48%	(3.237.915.821)	-1236,05%
OTROS INGRESOS	156.270.904,00	1,48%	635.606.249,30	5,01%	479.335.345	306,73%
FINANCIEROS	93.300.509,00	0,89%	93.584.171,45	0,74%	283.662	0,30%
EXTRAORDINARIOS	62.970.395,00	0,60%	542.022.077,85	4,28%	479.051.683	760,76%
OTROS GASTOS	583.176.845,00	5,54%	236.844.262,09	1,87%	(346.332.583)	-59,39%
INTERESES	181.636.014,00	1,72%	86.674.639,00	0,68%	(94.961.375)	-52,28%
FINANCIEROS	68.878.211,00	0,65%	76.226.690,39	0,60%	7.348.479	10,67%
EXTRAORDINARIOS	331.730.474,00	3,15%	73.942.932,70	0,58%	(257.787.541)	-77,71%
Utilidad Antes de Impuestos	(164.950.244,00)	-1,57%	(2.577.198.136,55)	-20,33%	(2.412.247.893)	1462,41%
Provision de Renta y Complementarios	0	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Utilidad Neta	(164.950.244)	-1,57%	(2.577.198.137)	-20,33%	(2.412.247.893)	1462,41%

Fuente: SUI y Radicado SSPD 20175290063292 de 3 de febrero de 2017

Ahora bien, en cuanto al *incremento en la provisión para deudores* en la vista adelantada, se consultó a la Jefe de Contabilidad de Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P., quien explicó que producto del desbalance entre subsidios y aportes solidarios, aumentó la provisión de los subsidios. Como soporte, mediante radicado SSPD 20175290063292 de 3 de febrero de 2017 remitió en archivo Excel, el correspondiente balance de subsidios y aportes solidarios para las vigencias 2015 y 2016, de donde se sustrajo la siguiente información:

Tabla 7. Balance de subsidios y aportes solidarios (2015-2016)

Servicio Público	2015 (pesos)	2016 (pesos)	Variación porcentual
Acueducto	-680.293.289	-853.722.966	25,5%
Alcantarillado	-378.534.360	-438.711.990	15,9%
Total	-1.058.827.650	-1.292.434.956	22,1%

Fuente: Radicado SSPD 20175290063292 de 3 de febrero de 2017

En la misma visita consultamos este tema a la Gerente General y constató que dadas las dificultades en la negociación de la nueva tarifa con Bonus Banca de Inversión, que

comenzó en el segundo quinquenio de operación del contrato, el Gobierno Nacional no les ha reconocido el desbalance en subsidios y aportes solidarios, lo que hizo que los socios de la empresa decidieran aumentar la provisión por subsidios.

En lo que concierne al cubrimiento del desbalance en subsidios y aportes solidarios vale la pena mencionar que, en la Cláusula QUINTA del Otrosí no. 6 al Contrato suscrito en 2005, se estipuló lo siguiente:

“QUINTA - Modificar la cláusula 26 del Contrato, la cual en adelante quedará así:

CLÁUSULA 26. APORTES DE LA CONTRATANTE CON CARGO A LOS RECURSOS APORTADOS POR EL DEPARTAMENTO AL ENCARGO FIDUCIARIO.

De conformidad con lo establecido en el Contrato, EL DEPARTAMENTO trasladará al Encargo Fiduciario los siguientes aportes provenientes de la Ley 715 de 2001 modificada por la Ley 1176 de 2007 y el Decreto 028 de 2008 (...), acorde con los recursos asignados al Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y comprometidos para este efecto de acuerdo con la Ordenanza Departamental No. 003 de marzo 18 de 2004.

Año de Operación	LEY 715 de 2001 Vigencias futuras aplicadas para el proceso
1	712.500.000
2	712.500.000
3	712.500.000
4	712.500.000
5	712.500.000
6	712.500.000
7	712.500.000
8	712.500.000
9	498.750.000

(...)

PARÁGRAFO SEGUNDO: Los recursos señalados en esta cláusula, serán destinados por el OPERADOR para cubrir el déficit de subsidios. (...)
(Subrayado fuera de texto original).

De allí que en la Mesa de trabajo No. 3 llevada a cabo el 11 de agosto de 2016³ en virtud del Contrato de Consultoría Especializada No. PAF-ATF-CE-021-2015 celebrado entre Fiduciaria Bogotá S.A. y Bonus Banca de Inversión S.A.S, se abordara lo referente a la reclamación por parte de Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.,

³ Celebrada entre Aguas de San Andrés S.A E.S.P., la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Proactiva Aguas del Archipiélago S.A E.S.P, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Bonus Banca de Inversión SAS y Gestión y Resultados SAS. Fuente: Documento Borrador Acta de Reunión Mesa de Trabajo No.3, suministrado por Proactiva Aguas del Archipiélago S.A E.S.P.

respecto del pago del desbalance de subsidios y contribuciones entre los años 2008 al 2015, pues según Proactiva SA ESP, a pesar de lo dispuesto en el Otrosí No.6, los recursos asignados no cubrían el valor total de los subsidios de acuerdo al esquema tarifario y los porcentajes de subsidios y contribuciones asignados a los suscriptores. Las partes acordaron analizar jurídicamente el reconocimiento de la deuda y la metodología de cálculo del balance.

2.1.4 Cartera por Edades

De acuerdo con la información aportada por Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. mediante Radicado SSPD 20175290063292 de 3 de febrero de 2017, encontramos los siguientes registros de cartera total por edades para las tres vigencias objeto de análisis:

Tabla 8. Cartera Total por edades 2014

ESTRATO/USO	0 - 3 Meses	4 - 7 Meses	8 - 11 Meses	12 - 15 Meses	16 - 19 Meses	Más de 20 Meses	Total	%Part/Total
Oficial	15.063.871	2.097.218	1.472.632	1.062.856	760.551	341.437.668	361.894.796	5,0%
Residencial 1	15.350.799	15.040.133	13.674.777	12.806.473	14.026.970	274.001.701	344.900.853	4,7%
Residencial 2	79.213.903	93.880.654	89.786.701	85.113.847	93.738.448	1.857.809.947	2.299.543.500	31,6%
Residencial 3	68.136.555	62.916.248	55.359.010	48.791.878	53.752.663	1.088.635.707	1.377.592.061	18,9%
Residencial 4	36.427.914	34.679.508	32.634.451	34.318.881	32.640.821	687.289.410	857.990.985	11,8%
Residencial 5	25.312.454	19.709.297	24.919.187	22.366.145	27.843.595	461.461.361	581.612.039	8,0%
Residencial 6	4.053.636	3.721.900	3.402.880	3.083.860	2.745.592	68.599.589	85.607.457	1,2%
Comercial	57.255.796	40.595.219	55.853.496	37.845.676	42.586.798	375.147.960	609.284.945	8,4%
Industrial	16.082.052	19.919.521	15.723.288	88.048.467	19.386.654	42.041.727	201.201.709	2,8%
Subtotal	316.896.980	292.559.698	292.826.422	333.438.083	287.482.092	5.196.425.070	6.719.628.345	92,4%
Otros	41.399.050	24.019.451	17.043.429	9.187.499	18.541.531	446.379.591	556.570.551	7,6%
Total	358.296.030	316.579.149	309.869.851	342.625.582	306.023.623	5.642.804.661	7.276.198.896	100,0%

Fuente: Radicado SSPD 20175290063292 de 3 de febrero de 2017

Tabla 9. Cartera Total por edades 2015

ESTRATO/USO	0 - 3 Meses	4 - 7 Meses	8 - 11 Meses	12 - 15 Meses	16 - 19 Meses	Más de 20 Meses	Total	%Part/Total
Oficial	32.843.900	18.219.073	1.328.278	961.330	1.195.600	345.049.426	399.597.607	5,0%
Residencial 1	15.931.277	14.965.374	12.448.019	13.039.352	13.226.402	306.160.658	375.771.082	4,7%
Residencial 2	89.178.059	90.642.355	81.700.095	82.618.366	85.965.447	2.074.825.516	2.504.929.838	31,6%
Residencial 3	80.417.982	81.599.821	54.424.563	51.461.046	52.513.006	1.165.557.213	1.485.973.631	18,7%
Residencial 4	45.752.594	38.705.410	35.801.209	31.508.049	28.371.608	746.869.244	927.008.114	11,7%
Residencial 5	31.276.765	21.202.050	20.497.260	18.528.938	13.583.568	522.051.009	627.139.590	7,9%
Residencial 6	5.817.867	3.385.204	3.190.200	4.159.824	2.977.520	76.536.426	96.067.041	1,2%
Comercial	64.601.221	32.943.014	39.555.199	28.724.224	27.070.087	422.615.444	615.509.189	7,8%
Industrial	53.737.287	7.010.407	2.325.216	9.336.480	19.919.521	144.512.342	236.841.253	3,0%
Subtotal	419.556.952	308.672.708	251.270.039	240.337.609	244.822.759	5.804.177.278	7.268.837.345	91,6%
Otros	104.811.234	19.656.476	58.744.491	18.387.067	16.690.653	448.364.427	666.654.348	8,4%
Total	524.368.186	328.329.184	310.014.530	258.724.676	261.513.412	6.252.541.705	7.935.491.693	100,0%

Fuente: Radicado SSPD 20175290063292 de 3 de febrero de 2017

Tabla 10. Cartera Total por edades 2016

ESTRATO/USO	0 - 3 Meses	4 - 7 Meses	8 - 11 Meses	12 - 15 Meses	16 - 19 Meses	Más de 20 Meses	Total	%Part/Total
Oficial	51.774.394	9.136.477	3.175.782	1.445.073	1.195.874	345.310.574	412.038.174	4,8%
Residencial 1	17.451.642	18.676.320	15.430.784	14.204.613	12.918.803	337.208.512	415.890.674	4,9%
Residencial 2	94.339.291	107.762.948	97.214.848	91.803.278	81.466.246	2.270.254.793	2.742.841.404	32,0%
Residencial 3	86.143.276	82.896.409	70.663.759	60.959.839	54.441.364	1.250.719.469	1.605.824.116	18,7%
Residencial 4	52.969.055	55.575.536	45.346.245	39.973.460	33.052.920	804.909.224	1.031.826.440	12,0%
Residencial 5	29.958.813	28.730.589	22.895.524	17.814.528	15.678.618	393.282.266	508.360.338	5,9%
Residencial 6	7.467.904	9.928.341	8.932.062	7.944.919	3.055.101	79.919.149	117.247.476	1,4%
Comercial	79.883.326	59.375.907	60.662.554	31.276.810	21.893.158	461.682.551	714.774.306	8,3%
Industrial	63.484.023	14.673.882	36.712.617	48.641.352	6.926.879	83.254.641	253.693.394	3,0%
Subtotal	483.471.724	386.756.409	361.034.175	314.063.872	230.628.963	6.026.541.179	7.802.496.322	91,1%
Otros	137.593.825	91.538.456	19.770.407	13.672.434	9.024.791	493.472.210	765.072.123	8,9%
Total	621.065.549	478.294.865	380.804.582	327.736.306	239.653.754	6.520.013.389	8.567.568.445	100,0%

Fuente: Radicado SSPD 20175290063292 de 3 de febrero de 2017

Como se puede observar, para las tres vigencias la cartera de los suscriptores estrato 2 es la que más pesa en el total, pues representa en promedio el 31,7%, seguida del estrato 3 que corresponde en promedio al 18,8% de la cartera total. Igualmente, el estrato que presenta la mayor morosidad (más de 20 meses) es el estrato 2, con una participación del 34,8% en el 2016. Vale la pena destacar que la cartera del estrato 5 ha tenido un comportamiento decreciente a lo largo del período analizado, pues en el 2014 representaba el 8% del total y para el 2016 su participación fue del 5,9%. Finalmente, la cartera de 16 a 19 meses ha presentado una reducción entre 2014 y 2016 de -21,7%.

2.1.5 Indicadores Financieros

Con base en la información financiera disponible en SUI y en el Radicado SSPD 20175290063292 de 3 de febrero de 2017, a continuación presentamos los principales indicadores financieros:

Tabla 11. Indicadores Financieros 2014-2016

De Rentabilidad	Fórmula	2014	2015	2016
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	-4,25%	2,52%	-24,72%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de Neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	-4,25%	-1,59%	-21,40%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	-3,15%	3,44%	-49,06%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	9,40%	-5,44%	47,24%
De Liquidez	Fórmula	2014	2015	2016
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,25	1,29	1,07
Capital de Trabajo	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	705.014.008	1.020.952.591	245.907.724
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,00	1,11	0,94
Endeudamiento	Fórmula	2.014	2.015	2016
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	0,75	0,61	0,49
Apalancamiento	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$	-3,98	-2,58	-1,96
Concentración a Corto Plazo	$\frac{\text{Pasivo Corriente} * 100}{\text{Pasivo Total}}$	15,43%	28,04%	27,62%
Concentración a Largo Plazo	$\frac{\text{Pasivo a Largo Plazo} * 100}{\text{Pasivo Total}}$	84,57%	71,96%	72,38%
De Actividad	Fórmula	2014	2015	2016
Número de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} * 360}{\text{Ventas Netas}}$	13,44	84,06	39,23
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Días Cartera}}$	26,79	4,28	9,18
EBITDA		520.292.055	859.688.624	161.053.860
Rentabilidad EBITDA		4,96%	8,16%	1,27%
Coeficiente Operacional		104,25%	97,48%	124,72%

Fuente: SUI y Radicado SSPD 20175290063292 de 3 de febrero de 2017

Rentabilidad: si bien la empresa obtuvo un margen operacional positivo en 2015, para la vigencia 2016 fue de -24,72%, igual comportamiento tuvo el rendimiento del activo, que para 2016 fue de -49,06%. Lo anterior debido al descenso importante en la utilidad operacional del año 2016, ocasionada por la provisión para deudores. Así mismo, se observó un coeficiente operacional superior al 100% en 2016, lo que guarda concordancia con la pérdida operacional del año. Finalmente, el EBITDA presenta un

descenso por el aumento en los gastos que obedece, como ya se mencionó, al aumento en la provisión para deudores.

Liquidez: Como el activo corriente disminuyó de 2015 a 2016, la empresa cuenta con un respaldo menor frente a sus obligaciones. Y si descontamos los inventarios, el respaldo por activos líquidos, resulta insuficiente, dado que por su naturaleza operativa es una empresa que depende de ellos.

Endeudamiento: Observamos que el mayor endeudamiento de la empresa se concentra en el largo plazo, para todas las vigencias en cuestión. En cuanto al apalancamiento (Leverage), si bien el patrimonio presenta un descenso a lo largo de las tres vigencias, los pasivos se han visto reducidos en -33,3% de 2014 a 2016 mejorando el índice, aunque aún continúa siendo negativo.

Actividad: en cuanto al número de días otorgados a los deudores para el pago de sus obligaciones, evidenciamos una reducción significativa en el 2016 respecto del 2015, lo que puede traducirse en una mejora en la gestión de la cartera.

2.1.6 Avance Implementación Normas NIIF

De acuerdo con el seguimiento al proceso de convergencia hacia los nuevos marcos normativos pudimos identificar que el prestador se clasificó en el Grupo 1 (NIIF Plenas) en el formulario NIF-A-0001 - Información General NIF, requerido mediante la Resolución SSPD 2013130002405, y posteriormente, mediante los radicados 20155290014592 y 20155290429562 solicitó el cambio al Grupo 2 - Pymes. Este cambio de grupo se considera oficial con la certificación de lo requerido en la Resolución SSPD 20141300004095. A la fecha el prestador tiene pendiente por certificar al Sistema Único de Información – SUI, todo lo correspondiente a:

- Resolución SSPD 20141300004095 del 21/02/2014
- Resolución SSPD 20151300020385 del 29/07/2015
- Resolución SSPD 20161300013475 del 19/05/2015

Se aclara que la certificación de la información requerida en las resoluciones ya indicadas, debe ser sucesiva, por lo cual debe certificar la totalidad de información de la resolución 20141300004095, para que el sistema le habilite el cargue de la resolución SSPD 20151300020385 y así sucesivamente.

Una vez el prestador certifique su nueva clasificación deberá permanecer en dicho grupo para el reporte de toda información requerida en las siguientes resoluciones.

Se le recuerda al prestador que el proceso de adopción del nuevo marco normativo es de carácter obligatorio, dentro de los plazos establecidos por el Gobierno Nacional en los períodos de preparación obligatoria, transición y aplicación.

2.1.7 Eficiencia Laboral

En cuanto a la eficiencia laboral (ver tabla 12), que se describe como la razón entre los gastos de personal y el consumo facturado, y cuyo cálculo se efectuó con base en la información reportada por el prestador en el SUI, podemos decir que los gastos de personal por m³ facturado para el servicio de acueducto se ha reducido, debido al aumento del 14,2% en el consumo facturado. En contraste, para el servicio de alcantarillado, los gastos de personal por m³ facturado aumentaron por el propio incremento de los gastos de personal en 19,8%.

La vigencia 2016 no fue objeto de análisis debido a que la información aún no se encuentra reportada en el SUI porque no ha sido avalada por la junta directiva de la empresa y la preliminar no está desagregada por servicio.

Tabla 12. Eficiencia laboral 2014-2015

Año	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	Consumo facturado	Gastos de personal	Eficiencia laboral	Consumo facturado	Gastos de personal	Eficiencia laboral
2014	546.889	1.301.768.224	2.380	695.295	512.542.369	737
2015	624.748	1.319.388.291	2.112	725.403	614.348.890	847

Fuente: SUI

2.1.8 Causal de Liquidación – Revisoría Fiscal

En los informes presentados tanto en 2014 como en 2015 por la revisora fiscal, la conclusión general es que *“La compañía continúa en causal de liquidación, conforme lo señalado en el Código del Comercio artículo 457 numeral 2 por presentar pérdidas que han reducido su patrimonio neto por debajo del cincuenta por ciento (50%) del capital suscrito.”*

Dado lo anterior, la Superintendencia de Sociedades remitió a esta Superintendencia, oficio con radicado SSPD 20135290524562 de 8 de octubre de 2013, en el que informó que:

“(...) le fue solicitada documentación a la sociedad de la referencia, con el fin de conocer las medidas adoptadas por los órganos de administración encaminadas a solucionar la situación jurídica de la sociedad respecto a la causal de liquidación por pérdidas (...), fueron allegadas copias de las actas de reuniones de asamblea y de junta directiva de la sociedad (...).

Es así, que en el acta No. 10 de Reunión Ordinaria de Asamblea de Accionistas, celebrada el 21 de marzo de 2013, se dijo en el punto 8:

...para cambiar esta situación se tiene previsto hacer una capitalización una vez se concrete el proceso de negociación de la tarifa iniciado el año 2010 (...), se anota que los recursos aprobados para hacer la capitalización provienen de los recursos aportados por los socios que se tienen en calidad de préstamo (\$10.450MM que son del tipo quasiequity) que arrojarían inmediatamente un patrimonio positivo...

Lo anterior significa que ya fueron tomadas las medidas por la Asamblea de Accionistas, (el día 21 de marzo de 2013) en el sentido de realizar una capitalización de acreencias (...).

En atención a lo señalado por la Superintendencia de Sociedades, es claro que, si el proceso de negociación de la tarifa no se cierra exitosamente, la solución planteada por Proactiva Aguas del Archipiélago S.A E.S.P. a la causal de liquidación, no podría ser implementada.

Al respecto es importante precisar que para el 11 de agosto de 2016, fecha en la que se llevó a cabo la Mesa de Trabajo No.3⁴, aún se encontraban analizando la tarifa desde el punto de vista jurídico y financiero para el tercer quinquenio; después de analizar las propuestas de Bonus Banca de Inversión SAS y de Proactiva Aguas del Archipiélago S.A E.S.P., el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio “(...) recomendó a los participantes elevar dicha consulta al Sr. Gobernador de la Isla con el fin de exponer los escenarios analizados durante la presente mesa de trabajo, evidenciar la necesidad de subsidios que se requieren para el cierre financiero del contrato de operación y a partir de ahí tomar las decisiones que sean más beneficiosas para las partes.”

Así las cosas, no es posible emitir un concepto definitivo en torno a la conclusión del informe de revisoría fiscal, pues si bien son evidentes las dificultades financieras que viene atravesando la empresa, las mismas responden a elementos que requieren ser concertados con otras entidades del orden nacional y departamental.

2.1.9 Informe Auditoria Externa

De acuerdo con el Informe de Auditoría Externa y Gestión de Resultados elaborado por Sáenz Auditores Consultores S.A.S. para la vigencia 2015, observamos que si bien el Indicador Financiero Agregado (IFA) se encuentra en rango bajo, la empresa se encuentra en causal de liquidación debido a la acumulación de pérdidas (artículo 457 del Código de Comercio). En palabras de los auditores: “*Los índices de rentabilidad no son alentadores para la entidad, esto en medida por el bajo recaudo, hace que la empresa de manera permanente provisione las cuentas por cobrar lo cual genera aumento de gastos, así como el IANC alto hechos que deterioran la rentabilidad de la compañía.*”

Por su parte, el Indicador Operativo y de Calidad Agregado (IOCA) se ubicó en el 2015 en Rango III debido al porcentaje de cobertura (67% en acueducto y 50% en alcantarillado). No obstante, los auditores señalaron que teniendo en cuenta “*los compromisos del prestador inmersos en el contrato de concesión según Otro si No. 6 para el año 9 de operación nos permite concluir que no existe en mediano y corto plazo exposiciones a riesgo para la prestación del servicio en escenarios normales de la operación y que puedan ser perceptibles en evidencia técnica por parte de la AEGR.*”

En cuanto al tópico técnico, los auditores indicaron que el estado de las licencias requeridas por la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago de San Andrés Providencia y Santa catalina, “*Coralina*” para el uso de agua, están debidamente vigentes y la empresa cumple con los condicionamientos en materia de reposición y mantenimiento de cuencas hidrográficas. Además, el Índice de agua no contabilizada (IANC) para el 2015 presentó una reducción de 0.64 puntos porcentuales con respecto a 2014.

⁴ Celebrada entre Aguas de San Andrés S.A E.S.P., la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Proactiva Aguas del Archipiélago S.A E.S.P, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Bonus Banca de Inversión SAS y Gestión y Resultados SAS. Fuente: Documento Borrador Acta de Reunión Mesa de Trabajo No.3, suministrado por Proactiva Aguas del Archipiélago S.A E.S.P.

Finalmente en lo que concierne al Índice de riesgo de calidad de agua (IRCA), tanto para el 2014 como para el 2015 se presentaron casos puntuales de presunto incumplimiento en algunas de las variables de inspección lo cual, según los auditores, *“fue producto de intervenciones en el sistema y afectaciones por parte de agentes externos, (...) para lo cual esta AEGR realizó seguimiento a las acciones adelantadas al sistema de distribución por parte del prestador, evidenciándose en los resultados posteriores la efectividad de las mismas, para lo cual no amerita relacionar observación.”*

Tabla 13. Índice de riesgo de calidad de agua – IRCA
2014-2015

Mes	IRCA 2014	IRCA 2015
Enero	1.580	0.000
Febrero	0.000	0.000
Marzo	0.040	0.000
Abril	0.000	0.040
Mayo	0.000	0.000
Junio	0.000	0.000
Julio	0.000	0.000
Agosto	0.000	0.000
Septiembre	0.000	0.000
Octubre	0.590	0.000
Noviembre	0.120	0.000
Diciembre	1.090	1.280
Promedio (IRCA)	0.285	0.110

Fuente: Auditoría Externa de Gestión y Resultados 2016 (análisis vigencia 2015).

2.2 Aspectos Administrativos

De acuerdo con la información administrativa suministrada por la prestadora mediante Radicado SSPD 20175290063292 de 3 de febrero de 2017, se tiene que Proactiva Aguas del Archipiélago S.A E.S.P. cuenta con 103 empleados a 2016, de los cuales 57 son empleados directos y 46 son indirectos (ver tabla 14).

Tabla 14. Total de empleados y salarios promedio 2014-2016

Año	Empleados Directos	Empleados Indirectos	Total	Salario promedio por empleado (pesos)	Total Salario promedio al año (pesos)
2014	66	36	102	1.237.927	1.515.222.265
2015	65	38	103	1.287.705	1.591.603.178
2016	57	46	103	1.311.259	1.620.716.628

Fuente: Radicado SSPD 20175290063292 de 3 de febrero de 2017.

Sin embargo, al comparar el valor total que representa la nómina de la empresa, respecto de los gastos de personal (ver tabla 15), se evidencia una diferencia para las tres vigencias objeto de análisis, lo que debe ser explicado por la prestadora.

Tabla 15. Gastos de personal 2014-2016

Rubro	2014 (pesos)	2015 (pesos)	2016 (pesos)
Sueldos y salarios	294.383.503	290.696.441	274.006.000
Servicios personales	1.519.927.090	1.643.040.740	1.471.471.536
Total	1.814.310.593	1.933.737.181	1.745.477.536

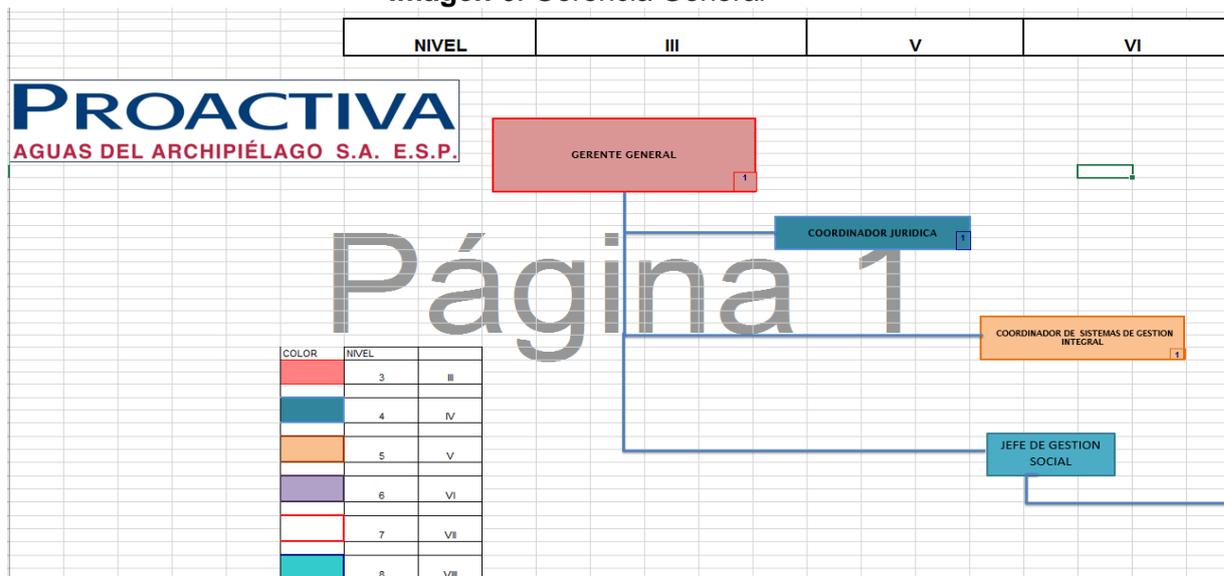
Fuente: SUI y Radicado SSPD 20175290063292 de 3 de febrero de 2017.

2.2.1 Estructura Orgánica

La estructura organizacional de PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P., cuenta con el organigrama que comprende cinco grupos denominados: Gerencia general, gerencia administrativa y financiera, gerencia comercial, gerencia de operaciones y gerencia de planeación y construcciones, los cuales se reflejan en las siguientes imágenes:

a) Gerencia General

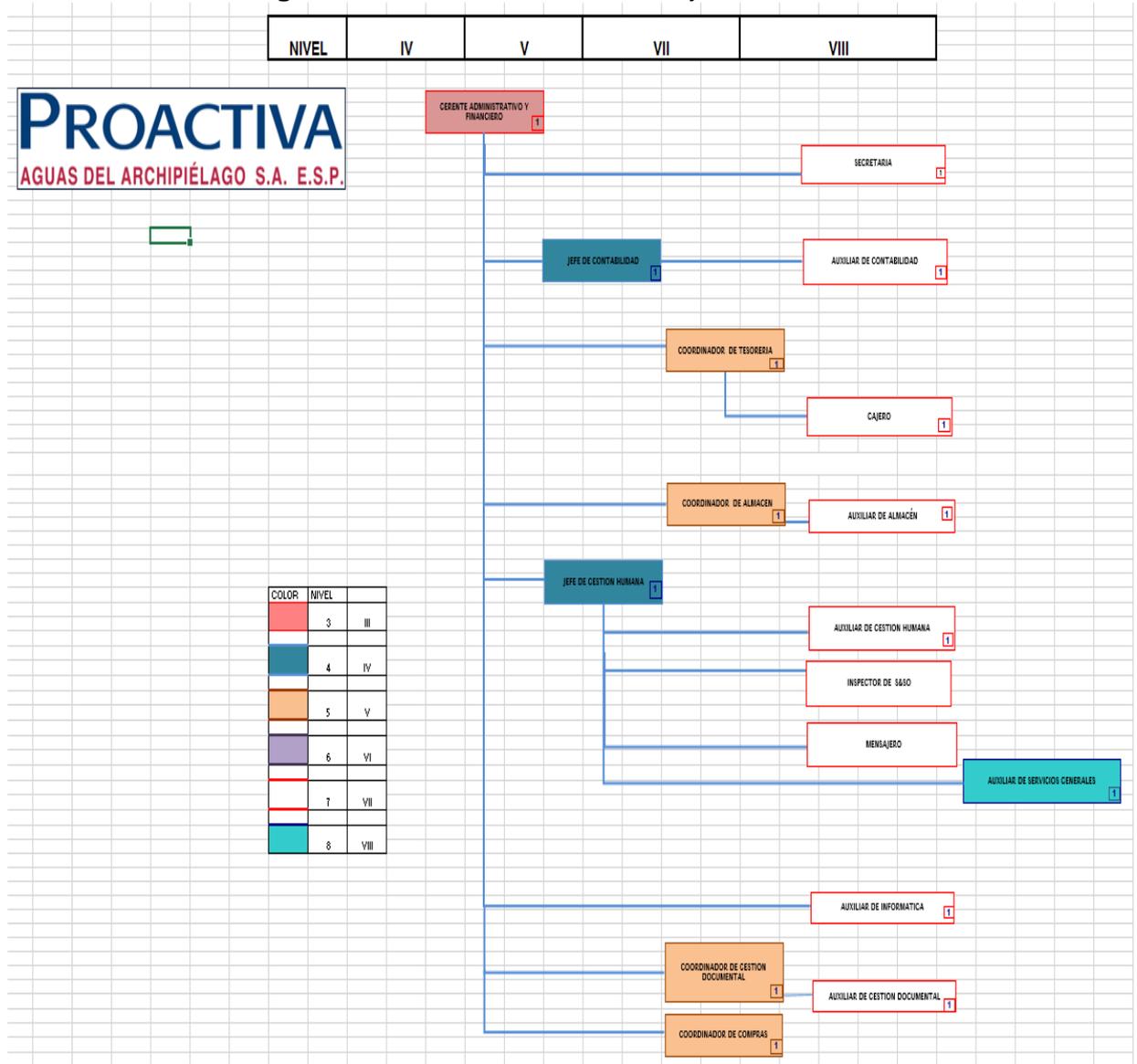
Imagen 6. Gerencia General



Fuente: Visita al Prestador enero, febrero 2017

b) Gerencia Administrativa y Financiera

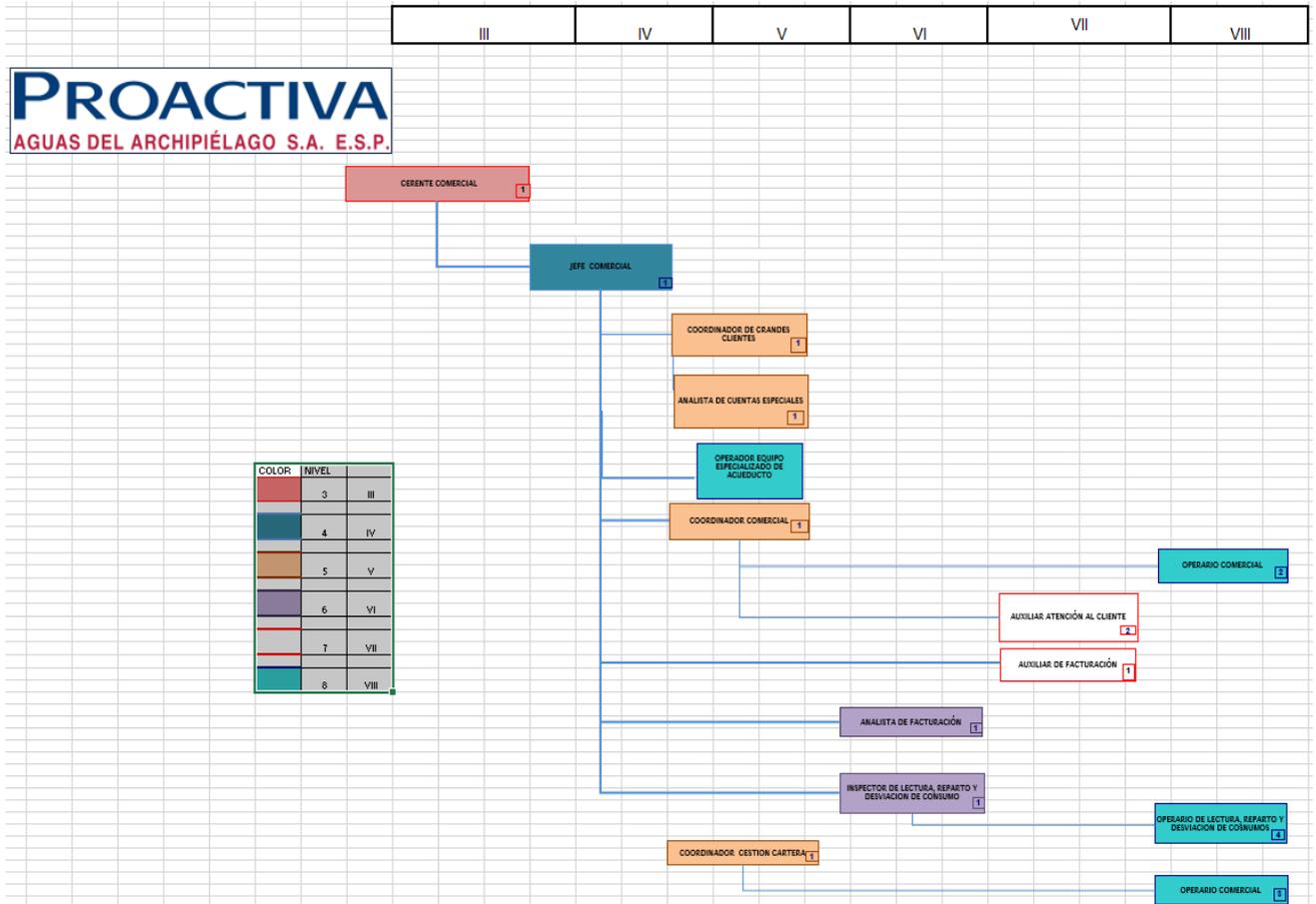
Imagen 7. Gerencia de administrativa y financiera



Fuente: Visita al Prestador enero, febrero 2017

c) Gerencia Comercial

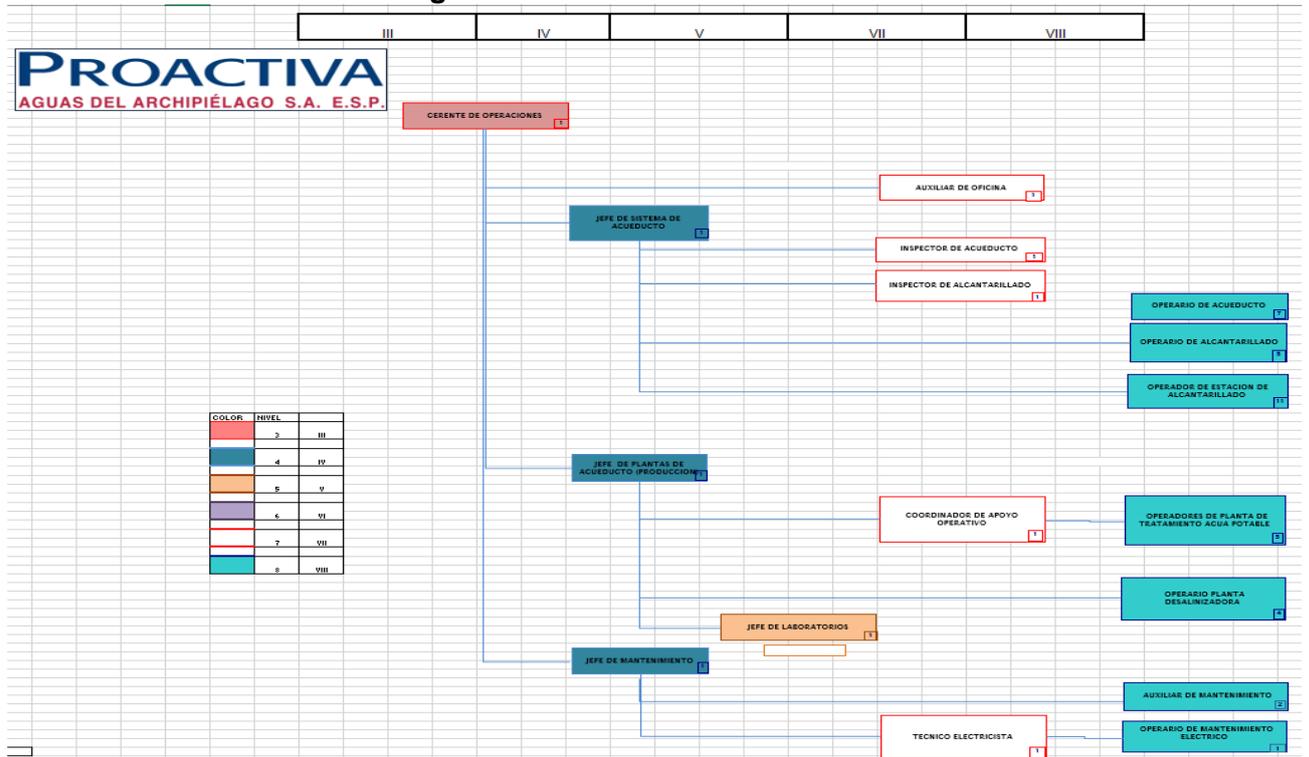
Imagen 8. Gerencia comercial



Fuente: Visita al Prestador enero, febrero 2017

4. Gerencia de Operaciones

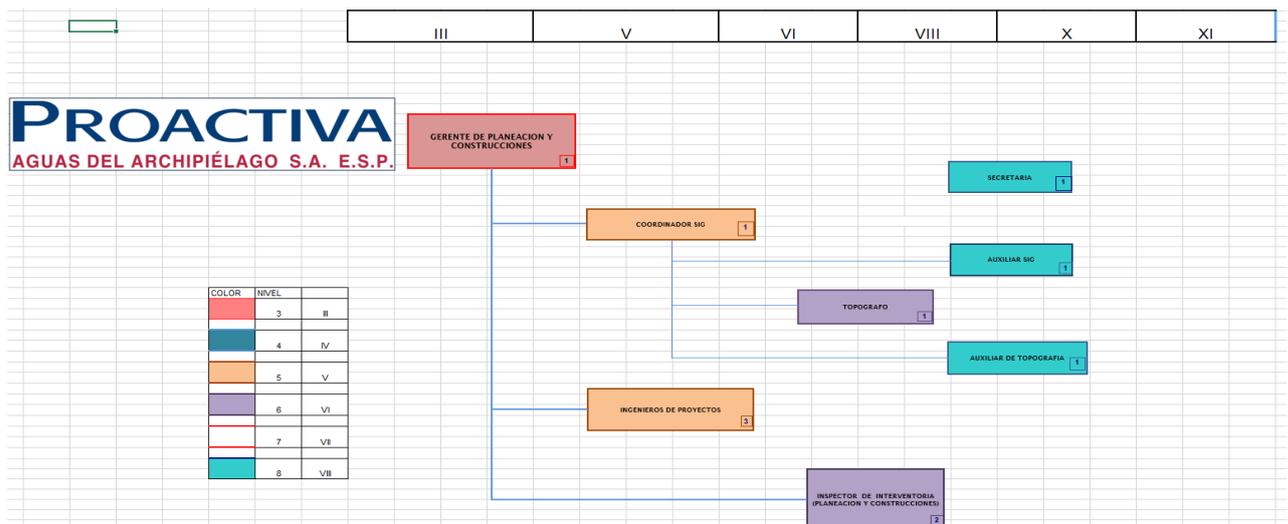
Imagen 9. Gerencia comercial



Fuente: Visita al Prestador enero, febrero 2017

5. Gerencia de Planeación y Construcciones

Imagen 10. Gerencia de planeación y construcciones



Fuente: Visita al Prestador enero, febrero 2017

2.2.2 Competencias Laborales Personal Administrativo

En documentación entregada por Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. en la visita realizada los días 30 y 31 de enero y 1 y 2 de febrero de 2017, obtuvimos el listado de competencias laborales del personal administrativo junto con los certificados respectivos que se relacionan a continuación:

Tabla 16. Listado competencias laborales personal administrativo

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGOS	CODIGO NORMAS DE CERTIFICACION
ADA LUZ CORREA QUIROZ	JEFE COMERCIAL	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
ARGENIDA MORALES FUENTES	Coord. Compras	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
BRIGETTE MYLES FORBES	Coord. Comercial	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
CLAUDIA GOMEZ BROWN	Secretaria	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
CLEMENTE SOLANO VARGAS	Coord. Gestion Integral	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
CONSUELO GOMEZ MACEA	Aux Contabilidad	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
JHOM LEWIS PAJARO	Coord Tesoreria	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
LUCIA DIAZ RAMOS	Secretaria	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
SANDRA GARCIA BARRIGA	Jefe Gestión Humana	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
YANIXA BRITTON	Aux Gestión Social	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
YESENIA VARGAS	Aux Gestión Social	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
JOETA WILLIAMS NELSON	Ins SISO	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
LEILA ARRIETA BLANCO	Aux ATC	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

Es preciso mencionar que la conformación técnica y operativa de la infraestructura de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en una isla (zona oceánica) no es típica si se compara con la infraestructura de poblaciones abastecidas por fuentes superficiales con disponibilidad de agua dulce, pocas fluctuaciones en la demanda, características de suelos aproximadamente homogéneas y recursos energéticos disponibles.

Para el caso particular de la isla de San Andrés se presentan otras características disímiles frente a ciudades y municipios de la zona continental, dentro de los cuales se mencionan los siguientes:

- Si bien se presenta una gran oferta de agua correspondiente al agua marina salada, para el caso de provisión de agua potable dulce se generan restricciones en la disponibilidad de la misma. Esto es, se puede tener la cantidad suficiente, pero no en condiciones de calidad apropiadas para convertirla en potable dulce para el consumo humano.

- Los recursos de agua cruda dulce (correspondiente a pozos) son limitados frente a la cantidad de población que reside y visita la isla anualmente. Por mantener una actividad económica basada en el turismo y comercio, se estima que residen cerca de 72.000 habitantes y visitan anualmente la isla alrededor de 1,4 millones de personas. Esta distorsión genera la necesidad de establecer otras metodologías para la estimación de la demanda y dimensionamiento de la infraestructura tanto de acueducto como de alcantarillado.
- La mayor parte de población residente como visitante se ubica sobre la zona norte costera, donde las condiciones de suelo pueden variar desde roca coralina hasta suelos conformados por arena o sedimentos marinos. Sus implicaciones son importantes al generar proyectos de inversión en infraestructura de redes, tanques, plantas o estaciones de bombeo, tanto en costos como en metodologías de construcción y operación.
- A diferencia de la zona continental colombiana donde se presenta una topografía montañosa y se aprovecha el potencial gravitacional para el diseño, construcción y operación de sistema de acueducto y alcantarillado (en términos del fluido agua), las pequeñas diferencias de cotas o conformación relativamente llana de la isla, obliga a recurrir de fuentes alternas de generación de energía eléctrica como la gasolina o el diesel, para impulsar el agua y llevarla a las edificaciones de la isla. Estos insumos (gasolina, diesel o gas) no se producen en la isla, por lo tanto tienen que importarse de la zona continental para la provisión del servicio de energía eléctrica.
- Frente a un ambiente salino, los elementos de la infraestructura de los servicios deben considerar técnicas y esquemas de mantenimiento más rigurosos y especializados de tal manera que preserven la funcionalidad y consecuentemente la calidad y continuidad en la prestación de los servicios.

A la fecha de esta evaluación integral, el sistema de acueducto es soportado por dos plantas para potabilizar el agua, una denominada planta desalinizadora (ósmosis inversa) y otra de ablandamiento (tecnología convencional – floculación, sedimentación, filtración) con una capacidad de diseño sumada de aproximadamente 120 l/s, y condiciones operativas bajas (caudal medio de 54 a 60 l/s) por limitaciones de disponibilidad de recurso de agua dulce.

La infraestructura del servicio de acueducto depende operativamente del servicio de energía eléctrica, por lo que se cuenta con estaciones de bombeo y bombes de pozos profundos.

La demanda de agua potable para la población residente y visitante (150 l/s aprox) supera ampliamente la capacidad operativa de la infraestructura. Bajo estas circunstancias, se presenta gran cantidad de usuarios industriales (hoteles) o residentes que se autoabastecen mediante pozos, carrotanques o aguas lluvias, que no demandan caudales del servicio de acueducto.

En similares condiciones se encuentra la infraestructura del servicio de alcantarillado. Es una infraestructura de redes sanitarias. La mayor parte de las estas se encuentran instaladas sobre la zona norte de la isla (mayor concentración de personas) y toda la operación de drenaje de aguas residuales se ejecuta mediante sistemas de bombeo y disposición final mediante un emisario submarino. Consecuente con lo anterior se encuentran tuberías de alcantarillado cuyo flujo de agua residual opera presurizado y con condiciones de diseño diferentes a los alcantarillados que operan a flujo libre (acción del potencial gravitacional).

Comprende principalmente tres estaciones de bombeo de aguas residuales, que recogen los vertimientos y operan en serie bombeando desde la estación No.1 a la No.2, de allí a la No. 3 y de esta última al emisario submarino.

La mayor problemática del servicio está asociada a la carencia de redes, caudales de infiltración de aguas marinas, incorporación de grasas a las tuberías e incorporación de arenas, todas ellas dificultando la operación del sistema.

Igual que el servicio de acueducto, esto conlleva a que muchos usuarios acudan a soluciones individuales de disposición de residuos líquidos, como tanques sépticos, trampas de grasas o plantas de tratamiento de aguas residuales. Sin embargo, el sector hotelero, zona centro y residencial, los usuarios hacen uso de las redes de alcantarillado, donde se recogen aguas residuales procedentes de fuentes alternas, lo que con lleva a que el prestador facture más volúmenes por concepto de alcantarillado que de acueducto.

3.1. Sistema de Acueducto

Concesiones de agua potable

El prestador tiene concesión de aguas expedida por CORALINA, para los 17 pozos que abastecen la planta potabilización (ablandamiento) Duppy Gully, cuya vigencia venció en enero de 2017.

El prestador probó que mediante oficio No.1602663 del 4 de noviembre, solicitó a CORALINA la renovación de la concesión de dichos pozos.

A continuación, presentamos consulta realizada al SUI, donde se muestran los caudales adjudicados para la producción de agua potable a la isla de San Andrés.

Tabla 17. Concesiones de agua y caudales adjudicados

Planta de potabilización	Nombre del Pozo	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)	Fecha última modificación
Duppy Gully	10	CORALINA	15/12/2005	15/12/2010	5,38	6	22/08/2011
	13	CORALINA	15/12/2005	15/12/2010	3	3	22/08/2011
	14	CORALINA	15/12/2005	15/12/2010	1	1	22/08/2011
	15	CORALINA	15/12/2005	15/12/2010	1	1	22/08/2011
	15_A	CORALINA	15/12/2005	15/12/2010	1	1	22/08/2011
	23	CORALINA	15/12/2005	15/12/2010	1,5	2	22/08/2011
	25	CORALINA	15/12/2005	15/12/2010	1	1	22/08/2011
	27	CORALINA	15/12/2005	15/12/2010	1	1	22/08/2011
	3	CORALINA	15/12/2005	15/12/2010	2,5	3	22/08/2011
	4	CORALINA	15/12/2005	15/12/2010	4,5	5	22/08/2011
	6	CORALINA	15/12/2005	15/12/2010	1,79	2	22/08/2011
	7	CORALINA	15/12/2005	15/12/2010	3	3	22/08/2011
	8	CORALINA	15/12/2005	15/12/2010	2,58	3	22/08/2011

Desalinizadora	A	CORALINA	21/12/2006	21/12/2011	35	35	22/08/2011
	B	CORALINA	21/12/2006	21/12/2011	35	35	22/08/2011
	C	CORALINA	21/12/2006	21/12/2011	35	35	22/08/2011
	D	CORALINA	21/12/2006	21/12/2011	35	35	22/08/2011

Fuente: Consulta SUI – enero 2017

Para la planta Desalinizadora, el prestador tiene concesión de aguas expedida por CORALINA, según resolución 899 de diciembre de 2012, para los tres pozos, caudal máximo de explotación de 140 l/s, cuya vigencia es hasta diciembre de 2017. El prestador informó que el trámite de renovación lo realizará tres meses antes de su vencimiento. El valor de extracción medio de estos pozos se estima en 90 l/s a 100 l/s, con una producción de agua potable media de 43 l/s para los años 2014, 2015 y 2016.

El siguiente cuadro muestra la producción media de los pozos que abastecen la planta de potabilización Duppy Gully

Tabla 18. Producción de pozos a la Planta de potabilización Duppy Gully

AÑO	PRODUCCIÓN MEDIA l/s
2012	16
2013	16
2014	15
2015	14
2016	11

Fuente: Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. – enero 2017

La producción de agua regulada por la autoridad ambiental CORALINA, dependiente del nivel de abatimiento y agotamiento del pozo, muestra una disminución en los últimos años, consecuencia de la sequía que no solo afectó la isla de San Andrés, sino a todo el territorio colombiano. Por lo tanto, la planta de potabilización Duppy Gully trabajó con menores caudales y a su vez menor producción y envío hacia la isla.

Plantas de potabilización.

La infraestructura del sistema de acueducto de San Andrés Isla, posee dos (2) sistemas de tratamiento de agua potable, que administra y opera el prestador a saber: Sistema de Ablandamiento “Duppy Gully” y Sistema Planta Desalinizadora, operando bajo los siguientes parámetros generales:

Planta Duppy Gully

Dicha planta es abastecida mediante 13 pozos sobre zona de loma en la parte central de la isla, que aportan un caudal medio de 20 a 15 litros por segundo, dependiendo del nivel de abatimiento de los pozos, consecuencia de las épocas de sequía de los últimos años. Su capacidad teórica de diseño alcanza los 60 l/s

Posee sistema de macromedición a la entrada de la planta mediante sistema canaleta Parshall (registro de niveles). De igual manera posee sistema de macromedición a la salida (macromedidores mecánicos velocidad) a los diferentes tanques de suministro como se muestra en las fotografías siguientes:

Fotografía 1 Canaleta Parshall de ingreso
Planta Duppy Gully



Fuente: informe visita enero 2017

Encontramos en operación los siguientes procesos: bombeo de la cámara de llegada a la planta, sistema de adición de cal, proceso de floculación, sedimentación de alta taza, filtración, y desinfección con adición de hipoclorito de sodio, registrando los siguientes parámetros de operación y procesamiento de agua:

- Caudal medio de salida: 15 l/s
- pH: 7,7
- Alcalinidad: 196 mg/l
- Turbiedad: 0,3 UNT
- Dureza total: 248 mg/l
- Cloro residual: 1,3 mg/l

A enero de 2017, el prestador operaba con 13 pozos de 17 disponibles, consistente con los criterios y limitaciones de lo exigido por la autoridad ambiental CORALINA, con el objeto de proteger los niveles de los acuíferos.

Esta planta posee una planta diesel de respaldo para la generación de energía eléctrica y suplir el fluido eléctrico en el evento de fallas por parte de la empresa que suministra el servicio de energía.

Al final del proceso se envía el agua tratada a un tanque de almacenamiento ubicado en los mismos predios de la planta, donde se encuentra una estación de bombeo que distribuye el agua a los siguientes tanques:

- Tanque San Luis con un caudal medio de 300 m³/día (volumen de dicho tanque de 520 m³)
- Tanque La Loma 800 m³/día (volumen 1080 m³) distribuye al sector Mission Hill – La Loma
- Tanque Cove 100 m³/día (200 m³) distribuye sector Cove.

Fotografía 2 y 3 Macromedidores de salida de Duppy Gully a los tanque San Luis, La Loma y Cove



Fuente: informe visita enero 2017

El prestador cuenta con laboratorio de control de calidad de agua potable ubicado en los predios de esta planta y lleva controles diarios de operación, sobre parámetros como pH, alcalinidad, turbiedad, dureza total, cloro residual, coliformes totales y coliformes fecales.

Así mismo, cuenta con manuales de operación que se encuentran en medio magnético para consulta (según políticas internas del grupo empresarial Proactiva – Veolia)

Planta Desalinizadora

Ubicada en la zona norte de la isla, cerca de la pista del aeropuerto, se abastece de cuatro pozos de agua salada, encontrando las siguientes condiciones generales de operación:

Operación de la planta con un caudal medio de entrada de 100 l/s y caudal de salida de 50 l/s (caudal de rechazo para un proceso de ósmosis inversa en la planta desalinizadora). Posee sistema de macromedición en los pozos que envían agua directamente a la mencionada planta (medición de entrada) y macromedición a la salida para control de caudales de producción como se muestra en la siguiente fotografía.

Fotografía 4. Macromedidor de salida
Planta Desalinizadora



Fuente informe de Visita enero de 2017

- Producción a enero 2017: 50 l/s
- Dos pozos en operación, un pozo para monitoreo, y un pozo de suplencia.
- La planta no tiene sistema de respaldo de energía eléctrica.
- La planta desalinizadora tiene dos módulos de tratamiento, en los siguientes procesos: filtración (multicapa arena, grava, antracita), filtración multietapa, bombas de elevación de presión, filtros de membrana y procesos de ósmosis inversa.
- Primer módulo con producción media diaria de 90 m3/hora. Segundo módulo 95 m3/hora.
- Dosificación de carbonato de sodio. El prestador informa que no se está dosificando hipoclorito de calcio, por dificultades de trámites de este químico con la oficina de estupefacientes.
- Sistema de bombeo al tanque Cliff (2000 m3 – tres tanques de esta zona).

La siguiente tabla muestra la producción media de la planta desalinizadora para los últimos tres años:

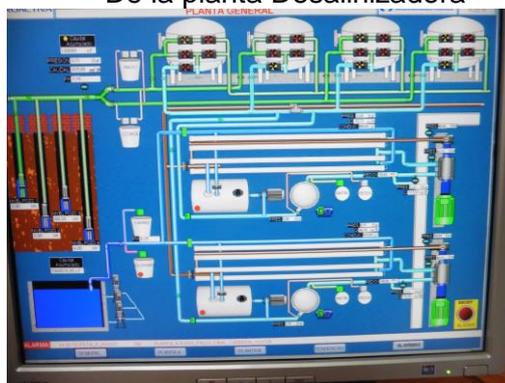
Tabla 19. Producción de la Planta de Desalinizadora

AÑO	2014	2015	2016
PRODUCCIÓN MEDIA L/s	43	43	43

Fuente: Proactiva Aguas del Archipiélago S.A.E.S.P. – enero 2017

Al igual que la planta Duppy Gully, la planta desalinizadora cuenta con manuales de operación y mantenimiento. Teniendo en cuenta que corresponde a una planta instalada en el año 2007, posee mayor tecnología de operación que se realiza en línea y bajo un control sistematizado. No obstante, también se llevan registros manuales de operación y seguimiento.

Fotografía 5. Control de Operación en Línea De la planta Desalinizadora



Fuente informe de Visita enero de 2017

Sistema de Distribución

El sistema de potabilización correspondiente a la Planta Desalinizadora abastece principalmente a la zona norte de la Isla, donde se ubica la zona hotelera, comercial, residencial (Almendros, Sarie Bay, y Natania).

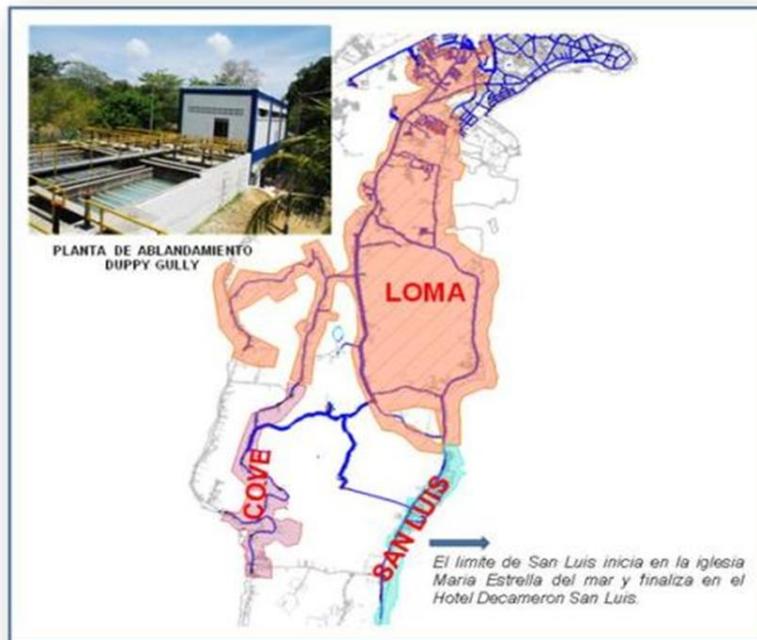
La zona rural (centro y sur de la Isla sectores Loma, San Luis y Cove principalmente) abastecida principalmente por la planta de ablandamiento Duppy Gully, como se ilustra en las siguientes figuras:

Figura 1. Zonas del servicio de acueducto abastecidas por la Planta desalinizadora



Fuente: visita 30 enero a 2 de febrero de 2017 – Descripción Servicio de Acueducto – Proactiva Aguas del Archipiélago S.A.E.S.P.

Figura 2. Zonas del servicio de acueducto abastecidas por la Planta Ablandadora Duppy Gully



Fuente: visita 30 enero a 2 de febrero de 2017 – Descripción Servicio de Acueducto – Proactiva Aguas del Archipiélago S.A.E.S.P.

A diciembre de 2016 se estima una longitud total de redes de 108,4 km, que incluyen redes de distribución, conducciones y aducciones. Aproximadamente el 44% se concentra en la zona urbana (zona hotelera, centro, Sarie Bay, Almendros y Natania) y el 56% en la zona rural (zona Loma, Cove, San Luis).

Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. cuenta con contrato de condiciones uniformes – CCU, con fecha de actualización 08 de mayo de 2007, reportado en el SUI, en el que se observa que no se incluye información correspondiente a los parámetros de presión para la distribución del servicio de acueducto. No obstante, dado que la operación de la red se realiza de manera sectorizada, el prestador mantiene control de presiones para la distribución a los diferentes sectores, según los criterios indicados contractualmente.

La empresa de acuerdo a lo reportado en el informe de visita del febrero de 2017 cuenta con un catastro de redes actualizado a diciembre de 2016 con un total de 108.397 metros de redes, distribuidas de la siguiente manera:

ADUCCION	3.596
CONDUCCION	10.698
DISTRIBUCION	94.103
TOTAL	108.397

Tabla 20. Cuantificación de longitud redes de distribución por sector, material y diámetro

LONGITUD RED DE DISTRIBUCIÓN POR SECTORES (m)										
Diametro	Material	Hotelero	Centro	Sarie Bay	Almendros	Natania	Loma	San Luis	Cove	TOTAL
1 1/2"	PVC	164.00								164.00
2"		66.30	103.52	190.00	205.80	1,353.90	7,245.60	46.30	669.44	9,880.86
3"		3,309.40	4,762.55	3,825.97	5,095.25	3,786.00	13,926.51	1,184.00	4,231.66	40,121.34
4"		3,325.10	158.30	2,252.07	1,255.13	1,217.60	11,221.30	2,696.89	540.40	22,666.79
6"		1,246.61	1,397.00	486.00	727.72					3,857.33
8"			959.60	1,085.10		396.70	729.00	39.02		3,209.42
10"		1,292.79		669.08	609.23					2,571.10
12"				557.23		226.60				783.83
14"				1,386.90						1,386.90
3"		Asbesto Cemento				322.35		1,996.52		
4"								327.94		327.94
6"					332.92			613.30		946.22
8"						32.70		751.39		784.09
12"						1,080.20				1,080.20
90mm	PEAD	120.00	523.40		937.40	74.00	330.20	708.70		2,693.70
110mm							650.30			650.30
160mm							661.00			661.00
TOTAL		9,360.20	7,904.37	10,452.35	9,485.80	8,167.70	36,760.43	6,367.54	5,441.50	94,103.89

Fuente: visita 30 enero a 2 de febrero de 2017 – Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

Una vez consultada esta información encontramos que es consistente con los datos reportados en el SUI, para el año 2015.

El prestador igualmente registra y genera registros de mantenimiento de las redes, los cuales se clasifican según los criterios mostrados en la siguiente tabla:

Tabla 21. Mantenimiento Redes Acueducto 2016

ACTIVIDADES	Nº	%
PROGRAMA DE IANC	13	8%
REPARACION ACOMETIDAS	6	17%
REPARACION RED	4	25%
DAÑO POZO	0	0%
TAPONAMIENTO DE ACOMETIDAS	3	33%
MANTENIMIENTO MICROMEDIDOR	4	25%
TAPONAMIENTO DE LA RED	3	33%
INSTALACION DE VALVULA	0	0%
OTROS	17	6%
TOTAL	50	100%

Fuente: visita 30 enero a 2 de febrero de 2017 – Estadística de mantenimientos rede acueducto – Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

El prestador genera un programa de mantenimiento anual que contempla las redes de distribución, tanques de almacenamiento, plantas potabilizadoras y macromedidores. No obstante, no encontramos evidencia del grado de cumplimiento de tal programación.

Por otra parte, la red de distribución y reporte de presiones tienen condicionamientos relacionados con el contrato de operación como se establece en la cláusula tercera del otrosí #6 del referido contrato así:

“(…)12.1. Continuidad del servicio de agua potable. El OPERADOR se compromete a mantener una disponibilidad en el suministro de agua potable de manera continua a todos los usuarios de acueducto del sector North End en los circuitos de Centro, Hotelero y Sarie Bay y en el sector San Luis a partir del momento y durante el número de horas al día indicados en la tabla que se incluye a continuación, con presión mínima de 10 mca en los días corrientes y con presión mínima de 5 mca en los días de temporada alta. Se entiende como días de temporada alta los días de los meses de enero, junio, julio y diciembre y la semana santa. (…)”

Para el resto de la isla, el contrato de operación no refiere valores de presiones y establece el compromiso de mantener una disponibilidad de suministro de agua que permita satisfacer el consumo básico subsidiable.

En este sentido se muestran los resultados para finales del año 2016 de presiones según sector así:

- Valor de variación de presiones:
- Sector Hotelero: 2 - 9 mca.
 - San Luis: 1 – 3 mca.
 - Residencial: 1 – 8 mca
 - Barrio Almendros: 2 – 14 mca.

Comparando estos valores con los establecidos por norma, las presiones de servicio se encuentran por debajo de los rangos establecidos en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS (10 – 15 mca).

En el mismo sentido, estas presiones están por debajo de los valores incorporados en el Contrato de Condiciones Uniformes CCU equivalente a lo establecido en el contrato de operación así:

“(...) CCU. 5.3. Presión de servicio. Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P., se compromete a mantener una disponibilidad en el suministro de agua potable de 10 mca en los días corrientes y con presión mínima de 5 mca en los días de temporada alta (...)”

Análisis de la producción.

La producción de agua potable para los últimos tres años ha presentado una reducción de 58 l/s (2014) a 54 l/s (2016), en parte atribuida a las épocas de sequía que afecta la recarga de los acuíferos.

Es preciso advertir que gran parte de los usuarios se auto abastecen a partir de pozos propios, agua lluvia, carrotanques, o plantas desalinizadoras, o bien con posibilidad de conexión, no hacen uso del sistema de acueducto, lo que distorsiona una proyección típica de demanda para el dimensionamiento y necesidades del sistema.

Si bien las proyecciones DANE estiman una población cercana a los 72.000 habitantes para el 2017, la afluencia de turistas traducida en población flotante podría duplicar las demandas del servicio si estas toman en cuenta las condiciones y parámetros determinados por la regulación económica vigente.

Por otra parte, a pesar que se presenta menor longitud de redes de alcantarillado respecto a la longitud de acueducto, y muchos usuarios tienen sus propias soluciones de disposición final de aguas residuales, grandes usuarios (hoteles y zona céntrica) hacen uso del servicio de alcantarillado, al que llegan aguas servidas de las fuentes alternas (pozos, lluvias, carrotanques, desalinizadoras, entre otras). En este sentido, las pocas redes de alcantarillado recogen más agua residual de la que se produce en acueducto.

Con base en lo informado por el prestador, los sistemas de bombeo de aguas residuales disponen en el emisario submarino alrededor de 120 l/s procedentes del sistema de alcantarillado. Si se toma en consideración un coeficiente de retorno del 80% de la cantidad de agua con la que se abastecen los usuarios, ascendería a 150 l/s (dividiendo 120 l/s por 0,80).

La demanda actual de agua para la Isla de San Andrés superaría los 150 l/s, sin tener en cuenta las pérdidas de agua (IANC). Comparando con la capacidad operativa de la infraestructura (43 l/s planta desalinizadora y 15 l/s Duppy Gully) 58 l/s son incapaces de abastecer a la población residente y flotante de San Andrés Isla.

1.3 Indicadores de la Prestación del Servicio de Acueducto

Teniendo en cuenta que el esquema institucional de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, corresponde a un contrato de operación con el prestador Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P., y las condiciones de la prestación de los servicios, entre ellas, restricciones impuestas por la autoridad

ambiental para la explotación de pozos, la ejecución de obras por parte del Gobierno Nacional, restricciones viales, entre otras mencionadas contractualmente, los indicadores de la prestación se fijaron de manera contractual principalmente sobre los siguientes aspectos:

- Continuidad del servicio de agua potable.
- Capacidad disponible de producción de agua potable.
- Suscriptores de acueducto.
- Nuevos suscriptores de alcantarillado
- Calidad del agua
- Entrada en operación del emisario submarino.

Posteriormente, según otrosí #6 firmado en septiembre de 2008, se modificaron las metas y alcances de dichos indicadores como se evidenció con anterioridad y con las siguientes condiciones:

- Capacidad disponible de producción de agua potable del año 4 en adelante, capacidad de producción de agua potable de 82 l/s en verano y 87 l/s en invierno. Capacidad mínima de producción de cuarenta litros por segundo (40 l/s)
- Suscriptores de acueducto (incremento gradual de suscriptores hasta alcanzar al año 15 del contrato 11.200).
- Nuevos suscriptores de alcantarillado (incorporar usuarios de alcantarillado anualmente hasta alcanzar 9.305 suscriptores al finalizar el contrato)
- Índice de Agua No Contabilizada (IANC). Alcanzar al año 15 de un valor de IANC de 37,5%.

No obstante lo anterior, teniendo en cuenta las condiciones disímiles de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado respecto a las características de poblaciones típicas de la zona continental del país, especialmente frente a características como el abastecimiento por fuentes superficiales o pozos de agua dulce, condiciones regulares de demanda, pocos usuarios con autoabastecimiento, poca variación en la población flotante, entre otras, a continuación presentamos la estimación de indicadores con equivalencia a los establecidos en la regulación económica vigente:

Cobertura media de acueducto y alcantarillado:

La cobertura de acueducto se estima en 59%. Se indica que muchos de los usuarios se autoabastecen mediante pozos, aguas lluvias, carrotaques o plantas desalinizadoras.

La cobertura de alcantarillado se estimó en 34% para el 2015. Es preciso indicar que igualmente se presentan usuarios que tienen soluciones individuales como pozos sépticos o plantas de tratamiento de aguas residuales, así como usuarios que tienen la posibilidad de ser conectados a las redes de alcantarillado, pero son renuentes a hacerlo.

Micromedición:

Respecto del indicador de micromedición es pertinente tener en cuenta aspectos sociales, como la renuencia de los usuarios a ser medidos y aspectos técnicos como la continuidad en la prestación del servicio. Dadas las condiciones incorporadas en el

contrato de operación, se presentan sectores donde el servicio de acueducto solamente se provee una vez por semana o cada 18 días.

Estos aspectos obligan a replantear la estrategia de ampliación de cobertura de medición, de tal manera que la funcionalidad de los micromedidores sea consecuente con la provisión del servicio, continuidad, sectorización y niveles de presiones.

Si bien el prestador presenta acciones de normalización de un proceso de instalación de medidores dentro de plan de reducción del Índice de Agua No Contabilizada, 2017 – 2018, el prestador no tiene cuantificado ni dimensionado el alcance del subprograma de medición. Es así como no se evidenciaron las causales principales de reemplazo, diseño de las principales rutas de normalización, edad y estado del actual parque de medidores, tipos de medidor, diámetros, entre otros aspectos.

Para el análisis del comportamiento del indicador de micromedición años 2014, 2015, y 2016 verificamos la última información reportada por el prestador al SUI, con los siguientes resultados presentados por el prestador en la visita realizada en enero 2017.

Tabla 22. Cobertura de Micromedición

Estrato	Cobertura de micromedición (%) 2014	Cobertura de micromedición (%) 2015	Cobertura de micromedición (%) 2016
Estrato 1	66,8	66,7	63,1
Estrato 2	66,9	66,7	62,9
Estrato 3	86	85,8	84,4
Estrato 4	97,6	97,7	82,6
Estrato 5	98,1	98,2	92
Estrato 6	100	100	98
Comercial	98,7	98,9	98,6
Especial	86,7	86,7	70
Industrial	74,5	75	66,2
Oficial	89,2	90,9	88,6
TOTALES	79,6	79,6	76

Fuente: visita 30 enero a 2 de febrero de 2017 – Estadística de Cobertura de micromedición por estrato Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

Una vez cotejada dicha información con la reportada por el prestador al sistema SUI, se presentan diferencias en los datos cargados para los años referidos (según SUI valores de indicador de 71,5%, 64,8% y 55% para los años respectivos de 2014, 2015 y 2016)

Tabla 23. Cobertura de Micromedición por sector

Sector	Porcentaje
Almendros	88
Centro Residencial	74
Cove	60
Hotelero	99
Loma	64
Natania	86
San Luis	52
Serie Bay	91
Diciembre 2016	76

Fuente: visita 30 enero a 2 de febrero de 2017 – Estadística de micromedición por sector

Índice de Agua No Contabilizada - IANC

Según la metodología establecida en la Resolución CRA 688 de 2014, se reconoce a los prestadores un nivel de pérdidas de 6 m³/usuario/mes (IPUF), el cálculo y seguimiento del indicador de agua no contabilizada se toma con base en la ecuación establecida en la Resolución CRA 315 de 2005 y contrato de operación suscrito por el prestador. Para el caso de la anterior regulación (Resolución 287 de 2004) se reconocía un IANC de 30% para ser incorporado en el esquema tarifario.

Teniendo en cuenta las particularidades de prestación del servicio de acueducto en la isla, dicho contrato estimó reducir el IANC de un valor inicial de 73,25% a un valor de 37,5% al finalizar el plazo contractual, como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 24. Gradualidad contractual en la reducción del IANC

AÑO DE OPERACIÓN	IANC (%)
4	73,25
5	67,5
6	62
7	56,5
8	52
9	48,75
10	45,75
11	43,5
12	42
13	40,5
14	39
15	37,5

Fuente: Contrato de Operación Aguas de San Andrés E.S.P. – Proactiva Aguas del Archipiélago S.A.E.S.P. OTROSÍ #6

A noviembre de 2016 el valor de IANC se estimó en 61%, presuntamente incumpliendo tanto la metodología tarifaria, como el valor incorporado en los términos de gradualidad contractual, la cual equivalía a alcanzar en 2016 un IANC de 43,5%.

La siguiente tabla muestra una reducción muy marginal del IANC en los últimos años:

Tabla 25. Índice de Agua No Contabilizada – IANC

AÑO	2014	2015	2016
IANC	69%	68%	61%

Fuente: visita 30 enero a 2 de febrero de 2017 – Informes de Gestión Proactiva Aguas del Archipiélago S.A.E.S.P.

Si bien, el prestador no cuenta con la totalidad de la micromedición, los anteriores valores son estimados con base en los metros cúbicos facturados con medición y metros cúbicos equivalentes de los usuarios con tarifa sin medición.

El prestador plantea un Programa de Reducción del IANC, para ejecutar en los años 2017 y 2018, cuyas principales actividades están enfocadas a controlar fugas, mejorar

la medición de volúmenes, control de presiones, y mejorar procesos de facturación, no se presenta con claridad los valores o niveles de IANC que se pretenden alcanzar.

Respecto a este indicador se puede evidenciar una baja efectividad de las acciones que adelanta el prestador comparado con los niveles de IANC que se proyecta alcanzar contractualmente y comparada con la metodología tarifaria.

Índice de Continuidad:

Consecuente con lo mencionado al inicio de este numeral, este indicador está sujeto a los parámetros establecidos en el contrato de operación. A continuación, presentamos los resultados del Índice de Continuidad para el año 2016:

Tabla 26. Índice de Continuidad por sector

Sector	Horas/día
Hotelero	24
Serie Bay	24
Centro Residencial	12
Almendros	2 veces a la semana
Natania	1 vez por semana
La Loma	1 vez cada 18 días
San Luis	4 veces por semana
Cove	4 veces por semana

Fuente: visita 30 enero a 2 de febrero de 2017 – Informes de Gestión Proactiva Aguas del Archipiélago S.A.E.S.P.

Calidad del agua por Red de Distribución

1. Actas de concertación, actualización y recibo a conformidad de puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua

El prestador tiene identificados 23 puntos de monitoreo: Sin embargo, tiene materializados cerca de 15 puntos de muestreo de calidad del agua potable, sobre los que se realiza la toma de muestras tanto de control como de vigilancia por parte de la Secretaría de Salud Departamental.

Según oficio #8774 de fecha 23 de septiembre de 2013 la Gobernación del Departamento de Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina remitió al prestador, acta de concertación de puntos de muestreo en los siguientes sitios:

- Boluevar Sarie Bay C 1 A – 32.
- Punta Hansa
- Barrio Cocal diagonal bodega Yamaha.
- Entrada casas fiscales Infantería de Marina.
- Cabañas Altamar entre entradas 1 y 2
- Modelo III contiguo pista aeropuerto.
- Diagonal casa del Educador Cra 6ª
- Loma Barak punto final.
- Bigh Electrosan Bajo Mn 1 C – 20 casa del frente.
- Frente a hotel Decameron.
- Subida Loma del Mexicano UNAL 50 m.

- Frente a infantería de marina.
- Barrio obrero Diagonal Tienda comunal car. 2 cll. 17
- Tanque El Cove.
- Tanque San Luis.
- Tanque Cliff.
- Tanque La Loma.
- Tanque Planta Desalinizadora.
- Tanque Planta de Ablandamiento.
- Av. Atlántico diagonal Bancolombia.
- Av. Providencia al lado del edificio Yamaha.
- Barrio Corales entrada.
- Av. Newball frente al hotel Sunrise Beach.

Una vez consultado el Sistema Único de Información SUI evidenciamos que tienen cargadas las actas que corresponden a toma de muestras de agua y puntos de muestreo de los años 2009 y 2010, reportados al SUI en julio de 2011 y octubre de 2013, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 27. Reporte de Actas de Concertación Puntos de Muestreo Calidad del Agua

ACTAS CALIDAD DEL AGUA						
Año		2009				
Departamento		ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA				
Municipio		SAN ANDRÉS				
Nombre de la empresa		PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P.				
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	SAN ANDRÉS	20511	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P.	CALIDAD ACTAS DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO RANGO 3 (PDF o TIFF)	ACTA CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO.pdf	2011-07-05 09:51:57
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	SAN ANDRÉS	20511	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P.	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERÍSTICAS BÁSICAS RANGO 3 PDF	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS RANGO 3 A.O 2009.pdf	2013-10-09 18:17:32

Fuente Sistema Único de Información SUI febrero de 2017

En este sentido, el prestador no tiene actualizados los reportes de actas ni concertación de los puntos de muestreo para los años 2014 a 2016. En desarrollo de la visita adelantada en febrero de 2017, esta Superintendencia requirió al prestador para que adelantara las gestiones respectivas con el objeto de actualizar las actas con la Autoridad Sanitaria Departamental y realizar los reportes correspondientes.

2. Vigilancia de la calidad del agua suministrada por red de distribución

A continuación, presentamos los resultados de la vigilancia de calidad del agua para la isla de San Andrés, reportados por la autoridad sanitaria al SIVICAP, administrado por el Instituto Nacional de Salud para el prestador Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P., y remitidos a través del enlace SUI – SIVICAP mediante los radicados SSPD 20165290249792 de 21 de abril de 2016 (SIVICAP 2015) y 20175290052542 de 30 de enero de 2017 (SIVICAP 2016).

Tabla 28. Reporte Indicador de Riesgo de Calidad del Agua –IRCA

Instituto Nacional de Salud INS

AÑO	IRCA mensuales												MESES	NUMERO DE MUESTRAS
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
2014	14,6	0,2	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	15,0	12	66
2015	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	0,3	0,0	0,2	0,3	0,3	12	69
2016	1,0	3,0	0,0	0,0	0,0		2,3	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	11	35

Fuente: SIVICAP 2014, 2015 y 2016

Esta Superintendencia evidencia un presunto incumplimiento en los meses de enero y diciembre de 2014, generando un nivel de riesgo Bajo y Medio, respectivamente y cuyas causas podrían estar asociadas al presunto incumplimiento de los parámetros de “cloro residual” y presencia de “coliformes”.

Con base en lo anterior, en ejercicio de las funciones conferidas en el artículo 79 de la ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 del 2001 y el Decreto 990 de 2002, y como resultado del ejercicio de la inspección y vigilancia por parte de la Dirección técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, se solicitó apertura de investigación administrativa por presunto incumplimiento de la Resolución 2115 de 2007.

Mediante Resolución SSPD 20164400064545 de 1 de diciembre de 2016, esta Superintendencia impuso una sanción económica a PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A E.S.P. frente a la que la empresa interpuso recurso de reposición que está siendo analizado por la Superintendencia al momento de elaboración de esta Evaluación.

3. Control de la calidad del agua suministrada por red de distribución

A continuación, se presenta el reporte de muestras de calidad del agua realizadas por el prestador Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. para los años 2014, 2015 y 2016.

Tabla 29. Reporte Indicador de Riesgo de Calidad del Agua –IRCA al SUI

Numero Período	IRCA Reportado (%) 2014	IRCA Calculado 2014	Nivel de Riesgo 2014	IRCA Reportado (%) 2015	IRCA Calculado 2015	Nivel de Riesgo 2015	IRCA Reportado (%) 2016	IRCA Calculado 2016	Nivel de Riesgo 2016
Enero	1,59	0,95	SIN RIESGO	0	0	SIN RIESGO	0	0	SIN RIESGO
Febrero	0	0	SIN RIESGO	0	0	SIN RIESGO	0	0	SIN RIESGO
Marzo	0,04	0,04	SIN RIESGO	0	0	SIN RIESGO	0	0	SIN RIESGO
Abril	0	0	SIN RIESGO	0	0,03	SIN RIESGO	0	0	SIN RIESGO
Mayo	0	0	SIN RIESGO	0	0	SIN RIESGO	1,06	0	SIN RIESGO
Junio	0	0	SIN RIESGO	0	0	SIN RIESGO	0,58	0,58	SIN RIESGO
Julio	0	0	SIN RIESGO	0	0	SIN RIESGO	0	0	SIN RIESGO
Agosto	0	0	SIN RIESGO	0	0	SIN RIESGO	0,04	0,04	SIN RIESGO
Septiembre	0	0	SIN RIESGO	0	0	SIN RIESGO	0,15	0,12	SIN RIESGO
Octubre	0,6	0,59	SIN RIESGO	0	0	SIN RIESGO	0	0,05	SIN RIESGO
Noviembre	0,13	0,12	SIN RIESGO	0	0	SIN RIESGO	0	0	SIN RIESGO
Diciembre	1,01	0	SIN RIESGO	1,28	1,28	SIN RIESGO	0	0	SIN RIESGO

Fuente Sistema Único de Información SUI febrero de 2017

Es pertinente indicar que valores del IRCA sobre los muestreos realizados por el prestador difieren de los realizados por la Autoridad Sanitaria Departamental de San Andrés, para los meses de enero y diciembre de 2014, en consideración a que el

prestador reporta mayor número de muestras de control realizadas que según consulta al SUI. Para dichos meses reporta un porcentaje de cumplimiento de muestras básicas del 125% para enero y 116% para diciembre.

En este sentido, el prestador debe realizar la solución de controversia con dicha autoridad en caso de que se requiera.

Competencias Laborales operarios acueducto y alcantarillado

A continuación presentamos el listado de personal operario que presenta certificados de competencias laborales.

Tabla 30. Listado de personal certificado en competencias laborales

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGOS	CODIGO NORMAS DE CERTIFICACION
A DA LUZ CORREA QUIROZ	JEFE COMERCIAL	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
ARGENIDA MORALES FUENTE	Coord. Compras	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
BRIGETTE MYLES FORBES	Coord. Comercial	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
CLAUDIA GOMEZ BROWN	Secretaria	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
CLEMENTE SOLANO VARGAS	Coord. Gestion Integral	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
CONSUELO GOMEZ MACEA	Aux Contabilidad	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
JHOM LEWIS PAJARO	Coord Tesoreria	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
JOETA WILLIAMS NELSON	Ins SISO	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
LEILA ARRIETA BLANCO	Aux ATC	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
LUCIA DIAZ RAMOS	Secretaria	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
SANDRA GARCIA BARRIGA	Jefe Gestión Humana	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
Y ANIXA BRITTON	Aux Gestión Social	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
Y ESEÑA VARGAS	Aux Gestión Social	1. Código: 210601010: Servicio al Cliente 2. Código: 210601001: Producir Documentos
LACIDES JAMES EVANS	Insp. ACUEDUCT Y ALCANT	1. Código: 280201198: Cumplir con las practicas de seguridad y salud en el Trabajo
JIM ONEIL HENRY	Insp. ACUEDUCT Y ALCANT	1. Código: 280201198: Cumplir con las practicas de seguridad y salud en el Trabajo
JUAN CARLOS BARRIOS	Operario de Acueducto	1. Código: 280201198: Cumplir con las practicas de seguridad y salud en el Trabajo
DIVORN STEELE	Operario de Acueducto	1. Código: 280201198: Cumplir con las practicas de seguridad y salud en el Trabajo
SERGIO QUIMBAY	Operario de Acueducto	1. Código: 280201198: Cumplir con las practicas de seguridad y salud en el Trabajo
VICTOR GOMEZ	Aux Mantenimiento	1. Código: 280201198: Cumplir con las practicas de seguridad y salud en el Trabajo
ARMANDO GUZMAN	Electricista	1. Código: 280201198: Cumplir con las practicas de seguridad y salud en el Trabajo
DEBIS PUELLO	Operario Alcantarillado	1. Código: 280201198: Cumplir con las practicas de seguridad y salud en el Trabajo
CASTOR CARRASCAL	Operario Planta Desalinizadora	1. Código: 280201198: Cumplir con las practicas de seguridad y salud en el Trabajo
JOSE HEREDIA JIMENEZ	Operario Estacion de Alcantarillado	1. Código: 280201198: Cumplir con las practicas de seguridad y salud en el Trabajo
CALIXTO HARVEY OROZCO	Operario Alcantarillado	1. Código: 280201198: Cumplir con las practicas de seguridad y salud en el Trabajo
LUIS CARLOS GUERRERO	Aux Electricista	1. Código: 280201198: Cumplir con las practicas de seguridad y salud en el Trabajo
ARTURO LEVER	Aux Mantenimiento	1. Código: 280201198: Cumplir con las practicas de seguridad y salud en el Trabajo

Fuente: visita 30 enero a 2 de febrero de 2017 – Información aportada por Proactiva Aguas del Archipiélago S.A.E.S.P

Si bien, el prestador reportó el listado de operarios con certificado de competencias, correspondientes a “prácticas de seguridad y salud en el trabajo”, no evidenciamos que la totalidad del personal (cerca de 45 operarios) que labora en los diferentes componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, (estaciones de bombeo, plantas de potabilización y redes) cuente con las respectivas certificaciones en las labores que ejecutan.

3.2. Servicio de Alcantarillado

A continuación, se presenta una descripción general del sistema de alcantarillado operado por el prestador.

Estación de bombeo de aguas residuales – EBAR No.3

Posee tres bombas operativas, una operando, otra en suplencia y otra en stock. Cuenta con planta de generación eléctrica de respaldo, en caso de fallas en el fluido eléctrico.

Esta EBAR recibe las aguas residuales domésticas procedentes de toda la red de alcantarillado de la isla, las aguas residuales procedentes de los pozos sépticos y aguas de trampas de grasas del sector hotelero que son transportadas mediante vehículo presión – succión (vactor).

De esta estación de bombeo parte directamente al emisario submarino, impulsando un valor medio de caudal de 120 l/s.

Es preciso indicar que se dan valores medios, teniendo en cuenta que en horas del día se generan los mayores picos de caudal de aguas servidas y de noche llega muy poco caudal, de tal manera que se apagan las bombas hasta el nivel mínimo de operación (entrada a tubo lleno para evitar olores y cavitación).

El prestador cuenta con manuales de operación, y se encuentran en medio magnético para consulta (según políticas internas del grupo empresarial Proactiva – Veolia).

Estación de bombeo de aguas residuales – EBAR No.2.

Esta estación posee cuatro bombas instaladas y cuatro en operación. Recibe las aguas servidas del sector hotelero y las aguas servidas del colector principal procedente de la EBAR 1 y que llega a la EBAR 2.

De allí se bombea a la estación EBAR 3. La estación de bombeo No. 2 posee planta de generación de energía eléctrica de respaldo frente a posibles fallas del fluido eléctrico.

Estación de bombeo de aguas residuales – EBAR No.1.

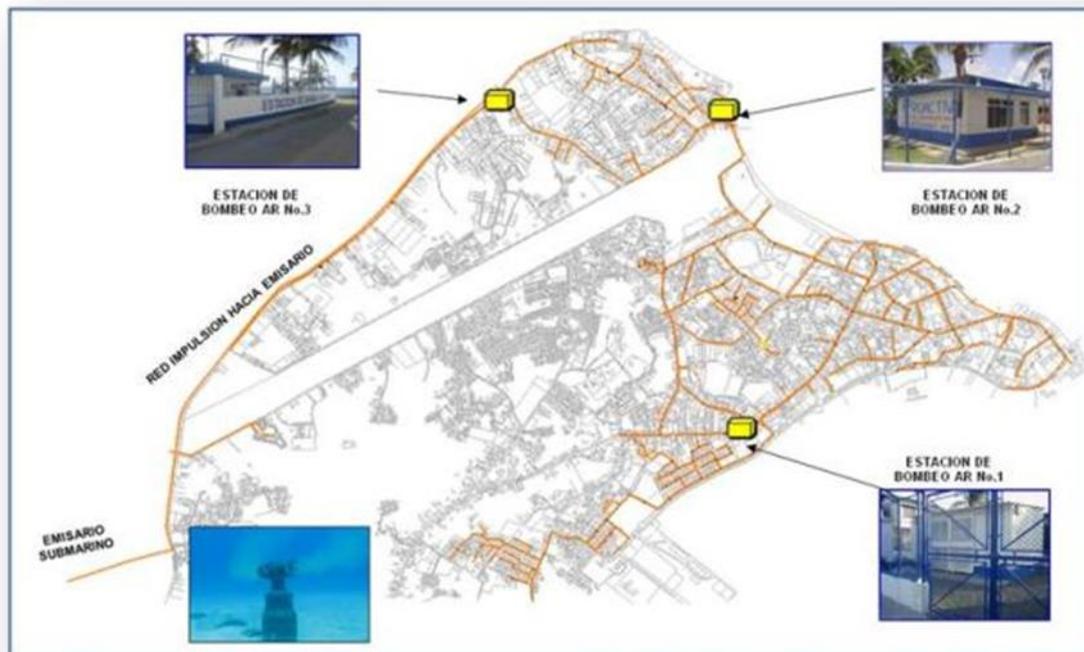
Esta estación recoge las aguas residuales del sector residencial y una parte del sector hotelero (este último por el colector Newball).

Posee tres bombas, una operando y las otras dos en suplencia. Como sistema de respaldo de energía posee una planta de generación de energía eléctrica de respaldo frente a posibles fallas del fluido eléctrico.

El prestador cuenta con manuales de operación, y se encuentran en medio magnético para consulta (según políticas internas del grupo empresarial Proactiva – Veolia)

Esquema de recolección de aguas residuales.

Figura 3. Esquema de recolección de aguas residuales – Zona Norte San Andrés



Fuente: visita 30 enero a 2 de febrero de 2017 – Descripción Servicio de Acueducto – Proactiva Aguas del Archipiélago S.A.E.S.P.

La empresa, de acuerdo con lo reportado en el informe de visita de febrero de 2017, cuenta con un catastro de redes de alcantarillado actualizado a diciembre de 2016, con un total de 36.387 metros de redes, distribuidas como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 31. Cuantificación de longitud redes de recolección alcantarillado por diámetro

REDES DE ALCANTARILLADO POR DIAMETRO	
DIAMETRO	LONGITUD
3	172.4
4	3.191.000
6	1754.41
8	20413.19
10	2495
12	877.37
14	622
16	4188.28
18	2803.33
20	91.58
21	233.4
27	396
30	782.5
34	751.18
500mm	4.868.391
TOTAL	36,386.58

Fuente: visita 30 enero a 2 de febrero de 2017 – Proactiva Aguas del Archipiélago S.A.E.S.P.

Es pertinente mencionar que si bien la cobertura de redes de acueducto es mayor a la cobertura en redes de alcantarillado, estas últimas transportan mayor caudal que el distribuido por las primeras, teniendo en cuenta que el sistema de alcantarillado recoge las aguas residuales generadas por el sector Hotelero y comercial, que se abastece de fuentes alternativas de acueducto como pozos, agua lluvia y carrotanques, los cuales no entran en la facturación de acueducto, pero son contabilizadas en el sistema de alcantarillado ya que su retorno ingresa a dichas redes.

Emisario submarino

Características principales:

- Diámetro: 18"
- Material: Polietileno de alta densidad.
- Longitud: 2.000 m terrestre
400 m marítimos
- Profundidad máxima: 35 metros.
- Caudal de diseño: 300 l/s (caudal pico máximo: 350 l/s)

Respecto de los permisos ambientales, se indica que según resolución 507 de noviembre de 1997, expedida por CORALINA, esta autoridad otorga la licencia ambiental del emisario submarino, con una vigencia que está condicionada a la construcción, operación y vida útil del proyecto de emisario.

Por otra parte, para su implementación CORALINA expidió la resolución 017 del 20 de enero del 2012, por la cual modifica el programa de vigilancia y monitoreo de los vertimientos del emisario submarino al mar caribe.

Los informes correspondientes al monitoreo del emisario son remitidos por el prestador a la autoridad ambiental en cumplimiento de lo exigido por dicha resolución.

4. ASPECTOS COMERCIALES

Es importante precisar que para el análisis del tópico comercial se tuvo en cuenta, tanto la información suministrada por la empresa en el momento de la visita, como la reportada al Sistema Único de información - SUI, toda vez que la información comercial se encuentra completa, acorde y consecuente, a continuación, se describen los principales aspectos comerciales del prestador para los años 2014, 2015 y 2016.

4.1 Suscriptores

En este aspecto se presenta la comparación de los suscriptores por los servicios de acueducto y alcantarillado, que para el caso de San Andrés y de acuerdo con lo informado y entregado por el prestador en el momento de la visita realizada del 30 de enero al 2 de febrero de 2017, los usuarios se encuentran clasificados como **No Renuentes** y **Renuentes**

Tabla 32. Variación de suscriptores Acueducto No Renuentes
2014 - 2015 – 2016

ESTRATO	ACUEDUCTO							
	2014		2015		2016		Variación 2014 - 2015	Variación 2015 - 2016
	No.	%	No.	%	No.	%		
Estrato 1	742	8,88%	745	8,85%	803	9,21%	3	58
Estrato 2	3138	37,54%	3.160	37,53%	3.275	37,55%	22	115
Estrato 3	2528	30,25%	2.526	30,00%	2.655	30,44%	-2	129
Estrato 4	411	4,92%	435	5,17%	442	5,07%	24	7
Estrato 5	485	5,80%	490	5,82%	476	5,46%	5	-14
Estrato 6	38	0,45%	50	0,59%	49	0,56%	12	-1
Industrial	94	1,12%	96	1,14%	71	0,81%	2	-25
Comercial	827	9,89%	823	9,77%	850	9,75%	-4	27
Oficial	65	0,78%	66	0,78%	70	0,80%	1	4
Especial	30	0,36%	30	0,36%	30	0,34%	0	0
TOTALES	8358	100,00%	8.421	100,00%	8.721	100,00%	63	300

Fuente: Consulta SUI – Visita al Prestador enero, febrero 2017

Tabla 33. Variación de suscriptores Alcantarillado No Renuentes
2014 - 2015 – 2016

ESTRATO	ALCANTARILLADO							
	2014		2015		2016		Variación 2014 - 2015	Variación 2015 - 2016
	No.	%	No.	%	No.	%		
Estrato 1	151	3,04%	151	1,79%	172	3,37%	0	21
Estrato 2	517	10,43%	535	6,35%	577	11,30%	18	42
Estrato 3	1717	34,62%	1.683	19,99%	1.701	33,31%	-34	18
Estrato 4	525	10,59%	521	6,19%	511	10,01%	-4	-10
Estrato 5	514	10,36%	511	6,07%	520	10,18%	-3	9
Estrato 6	69	1,39%	82	0,97%	82	1,61%	13	0
Industrial	48	0,97%	48	0,57%	49	0,96%	0	1
Comercial	1365	27,53%	1.429	16,97%	1.441	28,22%	64	12
Oficial	41	0,83%	41	0,49%	42	0,82%	0	1
Especial	12	0,24%	12	0,14%	11	0,22%	0	-1
TOTALES	4959	100,00%	5.013	59,53%	5.106	100,00%	54	93

Fuente: Consulta SUI – Visita al Prestador enero, febrero 2017

El comportamiento de los suscriptores No Renuentes durante las vigencias objeto de análisis para el servicio de acueducto presenta un incremento de 63 suscriptores de 2014 a 2015, mientras que de 2015 a 2016 aumentaron en 300 y en alcantarillado de 2014 a 2015 aumentaron en 54 y de 2015 a 2016 en 93.

Como se evidencia, en ambos servicios el mayor incremento se presentó de 2015 a 2016, por usuarios nuevos, ya que analizada la información de la tabla siguiente correspondiente a suscriptores renuentes, muestra que permanecieron estáticos en las tres vigencias, es decir no hubo reducción en los mismos como para aumentar los no renuentes.

Tabla 34. Variación de Suscriptores Renuentes Acueducto
2014, 2015 – 2016

ESTRATO	ACUEDUCTO							
	2014		2015		2016		Variación 2014 - 2015	Variación 2015 - 2016
	No.	%	No.	%	No.	%		
Estrato 1	76	0,91%	123	1,46%	139	1,59%	47	16
Estrato 2	279	3,34%	384	4,56%	517	5,93%	105	133
Estrato 3	380	4,55%	500	5,94%	566	6,49%	120	66
Estrato 4	94	1,12%	133	1,58%	145	1,66%	39	12
Estrato 5	134	1,60%	142	1,69%	83	0,95%	8	-59
Estrato 6	23	0,28%	25	0,30%	34	0,39%	2	9
Industrial	3	0,04%	3	0,04%	5	0,06%	0	2
Comercial	412	4,93%	434	5,15%	551	6,32%	22	117
Oficial	9	0,11%	10	0,12%	10	0,11%	1	0
Especial	6	0,07%	11	0,13%	11	0,13%	5	0
TOTALES	1416	16,94%	1.765	20,96%	2.061	23,63%	349	296

Fuente: Consulta SUI – Visita al Prestador enero, febrero 2017

Tabla 35. Variación Suscriptores Renuentes Alcantarillado
2014, 2015 – 2016

ESTRATO	ALCANTARILLADO							
	2014		2015		2016		Variación 2014 - 2015	Variación 2015 - 2016
	No.	%	No.	%	No.	%		
Estrato 1	26	0,52%	26	0,31%	26	0,51%	0	0
Estrato 2	54	1,09%	54	0,64%	54	1,06%	0	0
Estrato 3	106	2,14%	106	1,26%	106	2,08%	0	0
Estrato 4	51	1,03%	51	0,61%	51	1,00%	0	0
Estrato 5	7	0,14%	7	0,08%	7	0,14%	0	0
Estrato 6	4	0,08%	4	0,05%	4	0,08%	0	0
Industrial	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0
Comercial	88	1,77%	88	1,05%	88	1,72%	0	0
Oficial	4	0,08%	4	0,05%	4	0,08%	0	0
Especial	2	0,04%	2	0,02%	2	0,04%	0	0
TOTALES	342	6,90%	342	4,06%	342	6,70%	0	0

Fuente: Consulta SUI – Visita al Prestador enero, febrero 2017

Los usuarios Renuentes en acueducto incrementaron en 349 suscriptores 2014 a 2015, mientras que de 2015 a 2016 se reflejó un incremento de 296, es decir en menor proporción. Caso contrario ocurre en alcantarillado que no registra variación durante las vigencias evaluadas permaneciendo en 342 suscriptores de acuerdo con esta clasificación.

**Tabla 36. Variación Total Suscriptores Acueducto y Alcantarillado
2014, 2015 – 2016**

ESTRATO	ACUEDUCTO								ALCANTARILLADO							
	2014		2015		2016		Variación 2014 - 2015	Variación 2015 - 2016	2014		2015		2016		Variación 2014 - 2015	Variación 2015 - 2016
	No.	%	No.	%	No.	%			No.	%	No.	%	No.	%		
Estrato 1	818	8,37%	868	8,52%	942	8,74%	50	74	177	3,57%	177	2,10%	198	3,88%	0	21
Estrato 2	3417	34,96%	3.544	34,79%	3.792	35,17%	127	248	571	11,51%	589	6,99%	631	12,36%	18	42
Estrato 3	2908	29,75%	3.026	29,71%	3.221	29,87%	118	195	1823	36,76%	1.789	21,24%	1.807	35,39%	-34	18
Estrato 4	505	5,17%	568	5,58%	587	5,44%	63	19	576	11,62%	572	6,79%	562	11,01%	-4	-10
Estrato 5	619	6,33%	632	6,20%	559	5,18%	13	-73	521	10,51%	518	6,15%	527	10,32%	-3	9
Estrato 6	61	0,62%	75	0,74%	83	0,77%	14	8	73	1,47%	86	1,02%	86	1,68%	13	0
Industrial	97	0,99%	99	0,97%	76	0,70%	2	-23	48	0,97%	48	0,57%	49	0,96%	0	1
Comercial	1239	12,68%	1.257	12,34%	1.401	12,99%	18	144	1453	29,30%	1.517	18,01%	1.529	29,95%	64	12
Oficial	74	0,76%	76	0,75%	80	0,74%	2	4	45	0,91%	45	0,53%	46	0,90%	0	1
Especial	36	0,37%	41	0,40%	41	0,38%	5	0	14	0,28%	14	0,17%	13	0,25%	0	-1
TOTALES	9774	100,00%	10.186	100,00%	10.782	100,00%	412	596	5301	106,90%	5.355	63,59%	5.448	106,70%	54	93

Fuente: Consulta SUI – Visita al Prestador enero, febrero 2017

En la tabla anterior tomando el total de suscriptores entre No renuentes y Renuentes, evidenciamos que el prestador aumentó los suscriptores de acueducto en 412 de 2014 a 2015 y 596 de 2015 a 2016, siendo el total de suscriptores para el servicio de acueducto 9.774 en 2014, 10.186 en 2015 y 10.782 en 2016 y para el servicio de alcantarillado de 5.301 en 2014, 5.355 en 2015 y 5.448 en 2016.

Como se puede observar, para las tres (2014, 2015 y 2016) se evidencia que el mayor número de suscriptores se reflejó en los estratos 2, 3 y comercial en el servicio de acueducto con el 35%, 30% y 13%, respectivamente y en el estrato 3, comercial y 2 con el 35%, 30% y 12%, respectivamente, respecto del total de suscriptores. El estrato 3 representa la mayor participación con el 33% del total de suscriptores tanto para el servicio de acueducto, como para el servicio de alcantarillado, seguido del estrato 1 y el estrato 2.

4.2 Aspectos Tarifarios.

Las tarifas aplicadas son las presentadas por el operador de acuerdo con lo estipulado en la cláusula octava del otrosí No. 6 del contrato. La empresa está en proceso de aplicación de la tarifa recalculada para el tercer quinquenio que fue remitida a esta Superintendencia el 23 de diciembre de 2016.

Imagen 11. Tarifas Estipuladas en Contrato de Operación

PROACTIVA
San Andrés

tarifas recalculadas para el tercer quinquenio (2015-2020) conforme lo aprobado por la Junta Directiva de Proactiva se empezarán a aplicar a partir de enero de 2017

Las siguientes son las tarifas de acueducto y alcantarillado recalculadas para el tercer quinquenio (2015-2020) con la metodología de la Proforma 9 del Contrato de Operación que serán aplicadas a partir de enero de 2017, previo cumplimiento del procedimiento de publicidad contenido en la ley y la regulación vigente aplicable:

PROFORMA 9 (AÑO BASE 2014 5 Dic-2015)					
Carga Variable por Unidad de Consumo de Referencia	CVUref/	Acueducto		Alcantarillado	
		13.713		5.412	
Carga Media de Administración	CMA	3.022		1.624	
Promedio anual de gastos administrativos		1.801.935.073		1.801.935.073	
Promedio anual m3 facturados (o vertidos)		596.188		1.109.430	
Carga Media de Operación	CMO	3.585		1.390	
Promedio gastos operativos anuales		4.388.107.355		1.541.767.449	
Promedio metros cúbicos producidos y vertidos		1.748.817		1.109.430	
Perdidas máximas reconocidas		30%			
Carga Media de Inversión	CMi	7.306		2.398	
		Gobierno	Empresa ID=54%	Gobierno	Empresa ID=54%
Valor de reposición del activo a nuevo		18.091.153.894	53.817.129.386	14.759.964.017	11.908.045.984
Valor presente de la demanda 1		34.222.789	8.700.307	15.562.996	8.216.737
Valor presente de la demanda 2					
VP1					
Tasa Descuento		7%	14%	7%	14%

Por ser un incremento importante y para no producir una afectación tan fuerte a la comunidad la compañía buscara una fórmula de transición para aplicar la tarifa gradualmente.

Adjuntamos con esta comunicación el estudio de costos.

Atentamente,


ELIZABETH YOUNG DUFFIS
Gerente General

Fuente: Visita al Prestador enero, febrero 2017

De acuerdo con la información reportada en SUI y la suministrada por la empresa las tarifas aplicadas de 2014 a 2016 para los servicios de acueducto y alcantarillado fueron:

Tabla 37. Acueducto Tarifa con Medición

Uso y Estrato	ENERO 2014 - JULIO 2015		AGOSTO 2015-Consumo Julio		SEPTIEMBRE 2015-Consumo Agosto		OCTUBRE 2015-Consumo Septiembre		MARZO 2016-Consumo Enero		JULIO 2016-Consumo Junio A LA FECHA	
	Consumo Básico	Consumo Complementario	Consumo Básico	Consumo Complementario	Consumo Básico	Consumo Complementario	Consumo Básico	Consumo Complementario	Consumo Básico	Consumo Complementario	Consumo Básico	Consumo Complementario
Industrial	9.299,60	9.299,60	9632,5	9632,5	9.935,95	9.935,95	10.269,10	10.269,10	10.676,78	10.676,78	11.025,59	11.025,59
Comercial	9.299,60	9.299,60	9632,5	9632,5	9.935,95	9.935,95	10.269,10	10.269,10	10.676,78	10.676,78	11.025,59	11.025,59
Oficial	7.439,68	7.439,68	7706,0	7706,0	7.948,76	7.948,76	8.215,28	8.215,28	8.541,43	8.541,43	8.820,47	8.820,47
Estrato 1	2.987,78	7.439,68	3094,7	7706,0	3.192,22	7.948,76	3.299,26	8.215,28	3.428,07	8.541,43	3.537,38	8.820,47
Estrato 2	4.183,33	7.439,68	4333,1	7706,0	4.469,59	7.948,76	4.619,45	8.215,28	4.798,63	8.541,43	4.951,64	8.820,47
Estrato 3	5.378,89	7.439,68	5571,5	7706,0	5.746,95	7.948,76	5.939,65	8.215,28	6.170,87	8.541,43	6.367,64	8.820,47
Estrato 4	7.439,68	7.439,68	7706,0	7706,0	7.948,76	7.948,76	8.215,28	8.215,28	8.541,43	8.541,43	8.820,47	8.820,47
Estrato 5	9.299,60	9.299,60	9632,5	9632,5	9.935,95	9.935,95	10.269,10	10.269,10	10.676,78	10.676,78	11.025,59	11.025,59
Estrato 6	9.299,60	9.299,60	9632,5	9632,5	9.935,95	9.935,95	10.269,10	10.269,10	10.676,78	10.676,78	11.025,59	11.025,59

Fuente: Consulta SUI – Visita al Prestador enero, febrero 2017

Tabla 38. Alcantarillado Tarifa con Medición

ENERO 2014 - JULIO 2015			AGOSTO 2015-Consumo Julio		SEPTIEMBRE 2015-Consumo Agosto		OCTUBRE 2015-Consumo Septiembre		MARZO 2016-Consumo Enero		JULIO 2016-Consumo Junio A LA FECHA	
Uso y Estrato	Consumo Básico	Consumo Complementario	Consumo Básico	Consumo Complementario	Consumo Básico	Consumo Complementario	Consumo Básico	Consumo Complementario	Consumo Básico	Consumo Complementario	Consumo Básico	Consumo Complementario
Industrial	5.088,00	5.088,00	5270,1	5270,1	5.436,16	5.436,16	5.618,43	5.618,43	5.841,48	5.841,48	6.032,32	6.032,32
Comercial	5.088,00	5.088,00	5270,1	5270,1	5.436,16	5.436,16	5.618,43	5.618,43	5.841,48	5.841,48	6.032,32	6.032,32
Oficial	4.070,40	4.070,40	4216,1	4216,1	4.348,93	4.348,93	4.494,75	4.494,75	4.673,19	4.673,19	4.825,86	4.825,86
Estrato 1	846,64	4.070,40	877,0	4216,1	904,58	4.348,93	934,91	4.494,75	971,94	4.673,19	1.002,93	4.825,86
Estrato 2	1.186,52	4.070,40	1229,0	4216,1	1.267,71	4.348,93	1.310,22	4.494,75	1.360,37	4.673,19	1.403,75	4.825,86
Estrato 3	1.524,36	4.070,40	1578,9	4216,1	1.628,67	4.348,93	1.683,28	4.494,75	1.748,81	4.673,19	1.804,57	4.825,86
Estrato 4	4.070,40	4.070,40	4216,1	4216,1	4.348,93	4.348,93	4.494,75	4.494,75	4.673,19	4.673,19	4.825,86	4.825,86
Estrato 5	5.088,00	5.088,00	5270,1	5270,1	5.436,16	5.436,16	5.618,43	5.618,43	5.841,48	5.841,48	6.032,32	6.032,32
Estrato 6	5.088,00	5.088,00	5270,1	5270,1	5.436,16	5.436,16	5.618,43	5.618,43	5.841,48	5.841,48	6.032,32	6.032,32

Fuente: Consulta SUI – Visita al Prestador enero, febrero 2017

Tabla 39. Tarifa sin Medición

ENERO 2014 - JULIO 2015			AGOSTO 2015-Consumo Julio		SEPTIEMBRE 2015-Consumo Agosto		OCTUBRE 2015-Consumo Septiembre		MARZO 2016-Consumo Enero		JULIO 2016-Consumo Junio A LA FECHA	
Uso y Estrato	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Industrial	194.361,10	106.339,70	201319,2	110146,7	207.660,78	113.616,28	214.623,65	117.425,83	223.144,08	122.087,57	230.434,14	126.076,14
Comercial	194.361,10	106.339,70	201319,2	110146,7	207.660,78	113.616,28	214.623,65	117.425,83	223.144,08	122.087,57	230.434,14	126.076,14
Oficial	114.569,88	62.683,78	118671,5	64927,9	122.409,63	66.973,09	126.514,03	69.218,70	131.536,55	71.966,64	135.833,82	74.317,77
Estrato 1	20.702,51	8.871,71	21443,7	9189,3	22.119,13	9.478,78	22.860,78	9.796,60	23.529,01	10.083,86	24.279,27	10.405,40
Estrato 2	29.574,21	11.829,41	30633,0	12252,9	31.597,91	12.638,87	32.657,39	13.062,65	33.612,87	13.445,15	34.684,68	13.873,87
Estrato 3	41.403,62	17.744,81	42885,9	18380,1	44.236,78	18.959,04	45.720,04	19.594,74	47.058,02	20.167,72	48.558,55	20.810,81
Estrato 4	114.569,88	62.683,78	118671,5	64927,9	122.409,63	66.973,09	126.514,03	69.218,70	131.536,55	71.966,64	135.833,82	74.317,77
Estrato 5	173.902,99	95.146,26	180128,7	98552,5	185.802,77	101.656,90	192.032,74	105.065,46	199.656,32	109.236,49	206.179,04	112.805,23
Estrato 6	194.361,10	106.339,70	201319,2	110146,7	207.660,78	113.616,28	214.623,65	117.425,83	223.144,08	122.087,57	230.434,14	126.076,14

Fuente: Consulta SUI – Visita al Prestador enero, febrero 2017

4.3 Micromedición

Tabla 40. Usuarios con Micromedición

ESTRATO	ACUEDUCTO						Variación 2014 - 2015	Variación 2015 - 2016
	2014		2015		2016			
	No.	%	No.	%	No.	%		
Estrato 1	496	7,45%	497	7,42%	507	7,65%	1	10
Estrato 2	2.099	31,54%	2.108	31,46%	2.061	31,10%	9	-47
Estrato 3	2.175	32,68%	2.168	32,35%	2.240	33,80%	-7	72
Estrato 4	401	6,03%	425	6,34%	365	5,51%	24	-60
Estrato 5	476	7,15%	481	7,18%	438	6,61%	5	-43
Estrato 6	38	0,57%	50	0,75%	48	0,72%	12	-2
Industrial	70	1,05%	72	1,07%	47	0,71%	2	-25
Comercial	816	12,26%	814	12,15%	838	12,65%	-2	24
Oficial	58	0,87%	60	0,90%	62	0,94%	2	2
Especial	26	0,39%	26	0,39%	21	0,32%	0	-5
TOTALES	6.655	100,00%	6.701	100,00%	6.627	100,00%	46	-74

Fuente: Consulta SUI – Visita al Prestador enero, febrero 2017

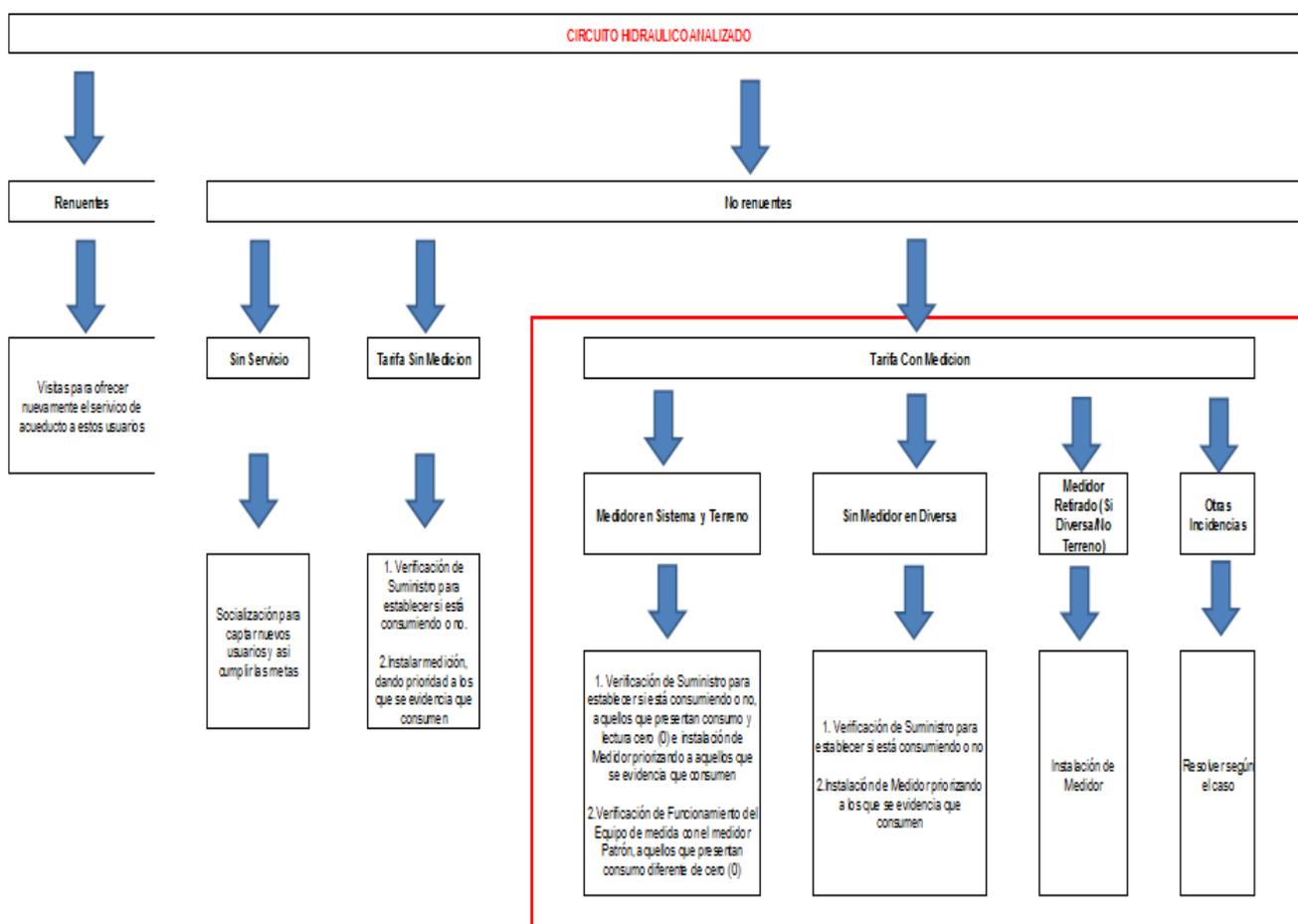
A 31 de diciembre de 2016 la empresa contaba con el 76% de usuarios con micromedición respecto del total de suscriptores, a pesar de la complejidad en la aceptación por parte de los usuarios para la instalación de medidores y la existencia de usuarios renuentes a dicha instalación, pese a las campañas de socialización realizadas constantemente por el prestador.

Otra de las causas ha sido la calamidad pública que conllevó a que muchos usuarios retiraran el medidor con el fin de aumentar la presión del líquido, lo que ha hecho que se frene aún más la instalación de los mismos.

En la tabla anterior, se refleja el comportamiento de este aspecto, encontrando una reducción de 74 equipos de medición de 2015 a 2016 .

El prestador informa que a pesar de estos inconvenientes, seguirá realizando las campañas con el fin de normalizar la micromedición en la isla y llegar así al 100%, para el cual cuenta con el análisis genérico realizado por circuito y las acciones asociadas a cada situación encontrada, tal como se presenta en el siguiente gráfico:

Imagen 12. Estudio Campaña Micromedición



Fuente: Visita al Prestador enero, febrero 2017

Suscriptores y Micromedición

El catastro de usuarios tiene como base la información entregada por la gobernación, la cual tuvo que ser actualizada por la empresa al inicio de la operación y a partir de allí se incorporan usuarios nuevos, para lo que se revisa la base de datos y se constata que el usuario no se encuentre registrado en ésta y registrarlo como nuevo suscriptor.

Suscriptores Acueducto			
	2014	2015	2016
No renuentes	8.358	8.421	8.721
Renuentes	1.416	1.765	2.061

Se aclara que, de acuerdo con la tabla anterior, los usuarios renuentes son aquellos que a pesar de contar con la disponibilidad del servicio no tienen la voluntad ser conectados.

4.4 Consumo Promedio

El consumo promedio anual para 2014, 2015 y 2016 se concentró en el sector industrial con 63%, 70% y 75%, respectivamente, seguido del oficial con 20%, 11% y 11%, mientras los demás estratos se encuentran en un consumo normal.

Tabla 41. Consumo Promedio Anual

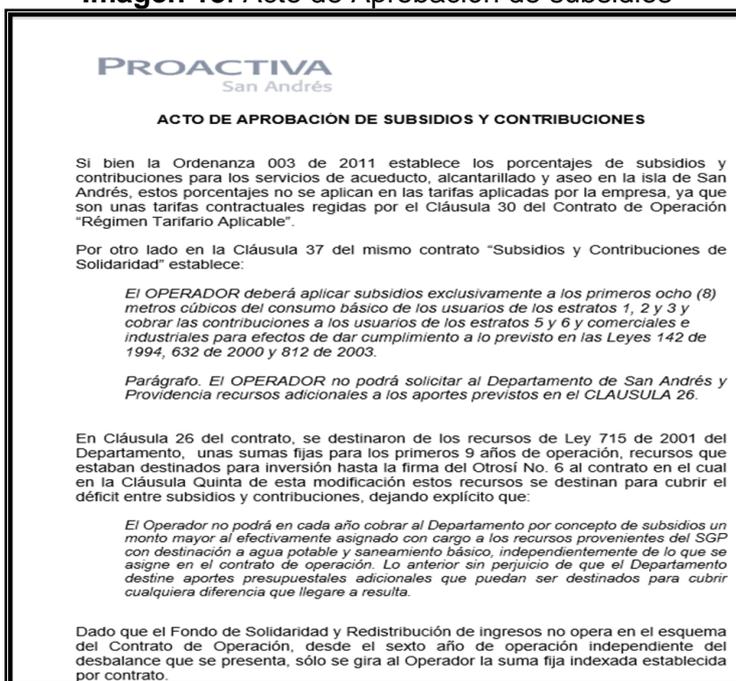
ESTRATO	ACUEDUCTO								ALCANTARILLADO							
	2014		2015		2016		Variación 2014 - 2015	Variación 2015 - 2016	2014		2015		2016		Variación 2014 - 2015	Variación 2015 - 2016
	Consumo	%	Consumo	%	Consumo	%			Consumo	%	Consumo	%	Consumo	%		
Estrato 1	58,62	0,78%	308,62	3,34%	9,52	0,24%	426%	-96,92%	19,07	0,13%	6,71	0,07%	2,51	0,02%	-64,82%	-62,53%
Estrato 2	71,24	0,95%	45,36	0,49%	8,25	0,20%	-36%	-81,80%	2,95	0,02%	0,93	0,01%	0,37	0,00%	-68,41%	-60,05%
Estrato 3	78,87	1,05%	41,20	0,45%	17,42	0,43%	-48%	-57,72%	34,93	0,25%	25,44	0,28%	19,05	0,14%	-27,17%	-25,10%
Estrato 4	189,99	2,53%	274,88	2,97%	106,95	2,65%	45%	-61,09%	62,51	0,44%	111,12	1,20%	54,55	0,39%	77,76%	-50,91%
Estrato 5	186,09	2,47%	542,71	5,87%	64,43	1,60%	192%	-88,13%	297,53	2,10%	458,67	4,96%	320,44	2,31%	54,16%	-30,14%
Estrato 6	67,33	0,90%	182,67	1,98%	101,50	2,52%	171%	-44,43%	161,48	1,14%	158,50	1,72%	182,44	1,32%	-1,85%	15,11%
Industrial	4.713,79	62,69%	6.437,16	69,66%	3.035,17	75,33%	37%	-52,85%	11.702,67	82,41%	11.835,44	128,07%	11.488,56	82,90%	1,13%	-2,93%
Comercial	503,09	6,69%	280,19	3,03%	224,94	5,58%	-44%	-19,72%	173,64	1,22%	193,48	2,09%	211,16	1,52%	11,43%	9,14%
Oficial	1.526,92	20,31%	1.017,23	11,01%	431,42	10,71%	-33%	-57,59%	1.591,69	11,21%	1.338,18	14,48%	1.457,63	10,52%	-15,93%	8,93%
Especial	123,23	1,64%	111,07	1,20%	29,57	0,73%	-10%	-73,38%	153,50	1,08%	156,00	1,69%	121,38	0,88%	1,63%	-22,20%
TOTALES	7.519,17	100,00%	9.241,09	100,00%	4.029,17	100,00%	23%	-56,40%	14.199,97	100,00%	14.284	154,58%	13.858,09	100,00%	0,60%	-2,98%

Fuente: Consulta SUI – Visita al Prestador enero, febrero 2017

4.5 Subsidios y Contribuciones

El prestador suministró a la Superintendencia el acto de aprobación de subsidios y contribuciones.

Imagen 13. Acto de Aprobación de subsidios



Fuente: Visita al Prestador enero, febrero 2017

Tabla 42. Subsidios y Contribuciones Acueducto

ESTRATO	ACUEDUCTO								
	2014			2015			2016		
	Subsidios	Contribuciones	Deficit	Subsidios	Contribuciones	Deficit	Subsidios	Contribuciones	Deficit
Estrato 1	210.721.089,00			213.361.538,00	0		257.405.174,00		
Estrato 2	767.166.980,00			764.290.884,00	0		877.145.330,00		
Estrato 3	202.597.880,00			202.092.087,00	0		239.127.770,00		
Estrato 4					0			0	
Estrato 5		20.469.270,00			57.405.555,00			22.344.229,00	
Estrato 6		375.720,00			2.078.595,00			2.145.789,00	
Industrial		366.590.532,00			382.504.822,00			385.272.498,00	
Comercial		63.246.246,00			61.666.302,00			101.084.908,00	
Oficial					0			0	
Especial					0			0	
TOTALES	1.180.485.949	450.681.768	-729.804.181	1.179.744.509	503.655.274	-676.089.235	1.373.678.274	510.847.424	-862.830.850
		-62%			-57%			-63%	

Fuente: Consulta SUI – Visita al Prestador enero, febrero 2017

De acuerdo con lo suministrado por el prestador para el servicio de acueducto año 2014, los subsidios a los estratos 1, 2 y 3 ascendieron a la suma de \$1.180.485.949, mientras que las contribuciones fueron de \$450.681.768, registrando así, una diferencia de \$729.804.181, es decir, un menor valor por contribución del (62%). Para 2015 las contribuciones registraron el 57% menos que los subsidios y para 2016, las contribuciones fueron de 63% menos que los subsidios, como se puede observar en la tabla 42.

Tabla 19. Subsidios y Contribuciones Alcantarillado

ESTRATO	ALCANTARILLADO								
	2014			2015			2016		
	Subsidios	Contribuciones	Deficit	Subsidios	Contribuciones	Deficit	Subsidios	Contribuciones	Deficit
Estrato 1	63.151.368,00			81.329.900,00	0		101.528.406,00		
Estrato 2	270.860.815,00			283.776.082,00	0		322.875.263,00		
Estrato 3	700.939.606,00			724.722.443,00	0		812.190.605,00		
Estrato 4					0			0	
Estrato 5		78.051.356,00			76.057.351,00			84.942.088,00	
Estrato 6		17.904.182,00			16.814.930,00			19.173.272,00	
Industrial		492.356.651,00			447.576.661,00			487.421.908,00	
Comercial		159.692.360,00			168.307.823,00			212.906.921,00	
Oficial					0			0	
Especial					0			0	
TOTALES	1.034.951.789	748.004.549	-286.947.240	1.089.828.425	708.756.765	-381.071.660	1.236.594.274	804.444.189	-432.150.085
		-28%			-35%			-35%	

Fuente: Consulta SUI – Visita al Prestador enero, febrero 2017

Igual comportamiento se reflejó en el servicio de alcantarillado con respecto a los subsidios y contribuciones. Se generó un mayor valor por subsidios, tanto para 2014 como para 2015 y 2016, siendo de 28%, 35% y 35%, respectivamente.

4.6 Peticiones, Quejas y Reclamos

A continuación, presentamos las causales de reclamación de los años 2014, 2015 y 2016 para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Tabla 44. Causales de Peticiones Alcantarillado

Causales de Reclamaciones	2014	2015	2016
Cobro por servicios no prestados	2	12	8
OTROS	3	0	1
Total	5	12	9

Fuente: Consulta SUI – Visita al Prestador enero, febrero 2017

Las reclamaciones realizadas por los usuarios por el servicio de alcantarillado en 2014, 2015 y 2016 se consideran poco significativas, como se evidenció en la tabla anterior, con un total por año de 5, 12, y 9, con mayor relevancia de la causal “cobro por servicios no prestados” en 2015 al incrementarse de 2 a 12 de 2014 a 2015 y, posteriormente, disminuir a 8 en 2016.

Tabla 45. Causales de Peticiones Acueducto

CAUSALES RECLAMACION	2014	%	2015	%	2016	%	% Variación 2014 - 2015	% Variación 2015 - 2016
Inconformidad con el consumo	99	18%	76	13%	49	11%	-23%	-36%
Cobros inoportunos	0	0%	4	1%	4	1%	100%	0%
Cobro por servicios no prestados	74	13%	145	24%	43	10%	96%	-70%
Entrega y oportunidad de factura	5	1%	11	2%	3	1%	120%	-73%
Falla en prestación del servicio por continuidad	57	10%	16	3%	53	12%	-72%	231%
Falla en prestación del servicio por calidad	6	1%	5	1%	2	0%	-17%	-60%
Cobro de otros cargos de la empresa (Desacuerdo con el cobro de mora, cartera, acuerdo de pago, carrotanque)	85	15%	133	22%	80	19%	56%	-40%
Cobro de otros bienes y servicios en la factura	0	0%	1	0%	0	0%	100%	-100%
Descuento por predio desocupado	1	0%	2	0%	0	0%	100%	-100%
Decisión de sanción de la ESP.	0	0%	1	0%	2	0%	100%	100%
Tarifa cobrada	26	5%	8	1%	3	1%	-69%	-63%
Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	0	0%	2	0%	0	0%	100%	-100%
Relacionada con cobros por promedio	2	0%	4	1%	3	1%	100%	-25%
Atención al usuario en visita de revisiones a las instalaciones y medidor	0	0%	0	0%	1	0%	0%	100%
Conexión	1	0%	0	0%	0	0%	-100%	0%
Cambio de medidor o equipo de medida	2	0%	2	0%	1	0%	0%	-50%
Suspensión por mutuo acuerdo	0	0%	0	0%	1	0%	0%	100%
Solicitud de suministro de Agua en Bloque	0	0%	2	0%	0	0%	100%	-100%
Silencio Administrativo Positivo	0	0%	16	3%	4	1%	100%	-75%
OTROS (Solicitudes y Reclamaciones)	170	30%	153	26%	159	37%	-10%	4%
Aforo	1	0%	0	0%	0	0%	-100%	0%
otros	0	0%	1	0%	0	0%	100%	-100%
Cambio de medidor o equipo de medida	2	0%	2	0%	0	0%	0%	-100%
Suspensión por mutuo acuerdo	5	1%	0	0%	2	0%	-100%	100%
Solicitud de prestación del servicio	25	4%	7	1%	0	0%	-72%	-100%
Silencio Administrativo Positivo	0	0%	2	0%	0	0%	100%	-100%
Cambio de datos Básicos	0	0%	2	0%	20	5%	100%	900%
Total	561	100%	595	100%	430	100%	6%	-28%

Fuente: Consulta SUI – Visita al Prestador enero, febrero 2017

Las Peticiones, Quejas y Reclamos por el servicio de acueducto tuvieron un pequeño incremento entre 2014 y 2015 del 6% mientras que de 2015 a 2016 se redujeron en 28%.

Con relación al comportamiento de las PQRs en cada vigencia se evidenció que:

Para el año 2014 las de mayor incidencia: “Otros (Solicitudes y reclamaciones)” 170, seguido de “Inconformidad con el consumo” con 99, y “Cobro de otros cargos de la empresa (Desacuerdo con el cobro de mora, cartera, acuerdo de pago, carrotanque)” con 85, ocupando estas el 60% del total de PQRs en esta vigencia, abarcando así el 45% del total (561).

En 2015 las causales de mayor incidencia fueron: “Otros Reclamaciones y certificaciones” con 153, “Cobro por servicios no prestados” con 145, y “Cobro de otros cargos de la empresa (Desacuerdo con el cobro de mora, cartera, acuerdo de pago, carrotanque)” con 133. Estos números, equivalen al 73% del total (595).

El 2016 registró una disminución comparado con 2014 y 2015, al registra un total de 430 PQRs, encontrando el 67% concentrado en las causales “Otros Reclamaciones y certificaciones” con 159, “Cobro de otros cargos de la empresa (Desacuerdo con el cobro de mora, cartera, acuerdo de pago, carrotanque)” con 80 e “Inconformidad con el consumo” con 49.

4.7 Atención a Usuarios

La empresa Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P., cuenta con dos sedes en la isla de San Andrés, una sede administrativa ubicada en el barrio los Almendros manzana 9 casa 12, en la que se encuentran las Gerencias General, Administrativa, Financiera, Planeación y Construcción, y Operaciones.

La otra sede Comercial con domicilio en la Avenida Providencia Edificio Leda Local 108 en la que se encuentra la Gerencia Comercial con las jefaturas de Cartera, Facturación y **Atención al Cliente** como *ÚNICO* punto de atención al usuario. El punto cuenta con dos funcionarios para atención de PQRs, uno para atención en caja y un cuarto funcionario en gestión documental con horarios de atención de lunes a viernes de 8:00 a 12:00 m y de 2:00 a 6:00 pm, y recibe un promedio de 36 PQRs mensuales.

La oficina cuenta con los diferentes formatos para la recepción de peticiones, quejas y reclamos en sede de la empresa, como también formatos que son utilizados en brigadas especiales con la comunidad por barrio.

La Oficina de PQRs, cuenta con las carteleras para transmitir la información predominante a los usuarios como es el caso del CCU, procedimiento de PQRs y los recursos a los que tiene derecho, tarifas, entre otros.

El registro de peticiones, tanto presenciales como telefónicas y verbales, lo realizan en el sistema DIVERSA. Estas peticiones son tipificadas acorde con la resolución compilatoria SSPD de 2010 de la que se entrega una copia al usuario.

El tiempo de atención a solicitudes es entre 10 y 15 días hábiles, para la cual se revisaron aleatoriamente dos expedientes in situ y 10 expedientes entregados por la empresa 2015 – 2016, cuyas causales principales fueron: falla en la continuidad debido a la calamidad pública en 2016 (acueducto) y cobros de servicios no prestados (alcantarillado).

Con relación a lo anterior, se verificaron los siguientes usuarios, encontrándose acorde de las fechas de respuestas en los tiempos informados por el gerente comercial:

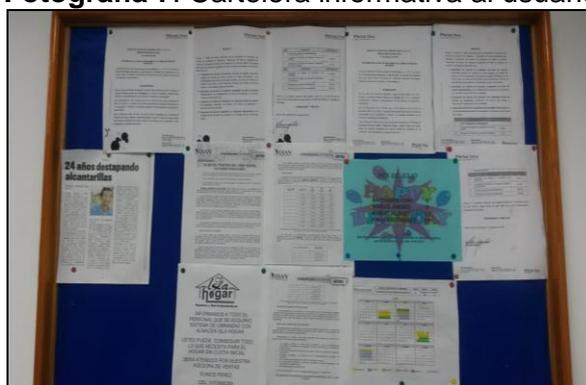
- Manuel Molina, derecho de petición elevado verbalmente en campaña “Proactiva en su Barrio” el 28 de julio de 2015, citado para notificación el 10 de agosto de 2015 y notificado de la respuesta a la solicitud el 11 de agosto de 2015.
- Ricardo Bush, derecho de petición por escrito del 25 de agosto de 2016, citación para notificación el 19 de septiembre de 2016 y notificado el 26 de septiembre

El prestador realiza seguimiento a las desviaciones significativas, para lo cual efectúa visitas periódicas al predio, con el fin de determinar la causa de la desviación.

Fotografía 6. Oficina atención al usuario



Fotografía 7. Cartelera informativa al usuario



Disponibilidades del Servicio

A continuación, se presentan las estadísticas suministradas por la empresa con respecto a las solicitudes aprobadas y negadas

Tabla 46. Disponibilidades del Servicio

Disponibilidades Acueducto				Disponibilidades Alcantarillado			
Año	Mes	Negativa	Positiva	Año	Mes	Negativa	Positiva
2014	Ene	8		2014	Ene	8	
	Feb	8	1		Feb	9	
	Mar	6	2		Mar	6	2
	Abr	3	6		Abr	7	2
	May	2	2		May	2	2
	Jun	2	4		Jun	5	1
	Jul	4	2		Jul	4	2
	Ago		4		Ago	2	2
	Sept	3	6		Sept	4	5
	Oct	1	4		Oct	2	3
	Nov	2	7		Nov	5	4
	Dic		5		Dic	2	3
Total 2014		39	43	Total 2014		56	26
2015	Ene	3	3	2015	Ene	2	4
	Feb		6		Feb	4	2
	Mar	2	8		Mar	4	6
	Abr		4		Abr		4
	May		5		May	2	3
	Jun		5		Jun		5
	Jul	2	16		Jul	5	13
	Ago	4	12		Ago	11	5
	Sept	3	9		Sept	9	3
	Oct	2	9		Oct	7	4
	Nov	1	2		Nov	1	2
	Dic	1	6		Dic	1	6
Total 2015		18	85	Total 2015		46	57
2016	Ene	2	16	2016	Ene	6	12
	Feb	1	10		Feb	5	6
	Mar	1	9		Mar	6	4
	Abr	1	7		Abr	6	2
	May	1	12		May	7	6
	Jun		7		Jun	4	3
	Jul	1	6		Jul	4	3
	Ago	1	9		Ago	6	4
	Sept	1	7		Sept	3	5
	Oct	3	11		Oct	8	6
	Nov		6		Nov	3	3
	Dic	1	4		Dic	1	4
Total 2016		13	104	Total 2016		59	58
Total General		70	232	Total General		161	141

La tabla anterior, refleja incrementos en las solicitudes de servicio de acueducto aprobadas siendo del 98% de 2014 a 2015 y de 22% de 2015 a 2016, mostrando al mismo tiempo la disminución en las negativas del servicio al reducirse en 46% de 2014 a 2015 y en 72% de 2015 a 2016.

Mientras que el comportamiento para el servicio de alcantarillado, es diferente al de acueducto, al existir mayor cantidad de negativas con variaciones insignificantes siendo 56 en 2014, 46 en 2015 y 59 en 2016.

En cuanto a Negativas del Servicio de acueducto, el prestador informa que se dan por falta de red frente a la ubicación solicitada o por encontrarse fuera del perímetro y en alcantarillado, por falta de capacidad hidráulica.

Reconexión y/o reinstalación

Las solicitudes de reconexión y/ reinstalación son atendidas en un promedio de dos días hábiles, como lo refleja la información suministrada por la gerencia comercial de la empresa en el siguiente reporte, incumpliendo presuntamente con lo dispuesto en el artículo 42 del Decreto 019 de 2012.

Tabla 47. Reconexión y/o reinstalación

Año	Cantidad Reconexiones	Promedio Dias Habiles de atencion
2014	34	2
2015	8	2
2016	4	2

Fuente: Visita al Prestador enero, febrero 2017

4.8 Contenido Mínimo de la Factura

El prestador suministró las facturas en físico para los diferentes estratos, verificadas a la luz de la Cláusula 17 (Contenido Mínimo de las Facturas) del modelo de contrato de condiciones uniformes contenido en la Resolución CRA 375 de 2006⁵, se pudo evidenciar que el prestador al parecer cumple con lo requerido según la norma

Tabla 48. Contenido Mínimo de la Factura

Contenido	Cumplimiento
1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P. ID: 20511. Representante Legal: Elizabeth Young Duffis . Nit: 9000042248-4
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	LORENZA VITOLA DE JIMENEZ. Dirección: COCAL MANZ: 0007 LOTE: 0008 San Andrés. Registra datos del medidor
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	COCAL MANZ: 0007 LOTE: 0008 San Andrés
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.	Estrato 2 Uso RESIDENCIAL
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	Periodo de Facturación: Mes de diciembre de 2016. Fecha de Expedición: 22/12/2016
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	Registra
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	Se verificó la facturas suministradas por la empresa en el momento de la visita y registra otros puntos de pago y atencion al usuario en el respaldo de las facturas
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	Registra
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	Registra
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	Registra Historial de suministros en metros cubicos y valores de los ultimos seis meses en gráfica.
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.	Registra
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	Registra
Parágrafo. Adicionalmente en el caso de multiusuarios, la factura indicará el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo.	No Aplica

Fuente: Consulta SUI – Visita al Prestador enero, febrero 2017

4.9 Facturación y Recaudo

Durante las vigencias objeto de análisis, la facturación se realizó por estrato con periodicidad mensual. A continuación, se presenta el total facturado y recaudado para los años 2014, 2015 y 2016.

Tabla 209. Total Facturado y Recaudado Acueducto

ESTRATO	ACUEDUCTO														
	2014					2015					2016				
	Facturado	% Factura	Recaudo	% Rec.	Variación \$	Facturado	% Fact	Recaudo	% Rec	Variación \$	Facturado	% Fact	Recaudo	% Rec	Variación \$
Estrato 1	51.564.063	1%	100.037.240	2%	48.473.177	51.006.509	1%	137.101.623	3%	86.095.115	211.697.906	4%	192.280.356	4%	-19.417.550
Estrato 2	276.456.607	6%	179.214.267	4%	-97.242.339	267.556.721	6%	158.301.945	4%	-109.254.776	273.747.031	5%	162.164.334	3%	-111.582.698
Estrato 3	353.407.401	8%	337.558.634	8%	-15.848.767	344.146.416	8%	300.747.371	7%	-43.399.045	361.197.978	7%	325.281.542	6%	-35.916.436
Estrato 4	181.525.039	4%	179.262.244	4%	-2.262.795	188.279.716	4%	154.336.784	4%	-33.942.932	211.522.406	4%	214.857.059	4%	3.334.653
Estrato 5	201.003.942	5%	187.225.341	5%	-13.778.602	260.000.803	6%	210.583.586	5%	-49.417.217	250.720.384	5%	314.641.040	6%	63.920.656
Estrato 6	28.270.523	1%	35.039.358	1%	6.768.834	32.844.067	1%	27.571.620	1%	-5.272.447	35.008.206	1%	25.093.317	0%	-9.914.889
Comercial	551.177.797	13%	526.512.825	13%	-24.664.972	593.975.900	13%	578.266.187	14%	-15.709.713	797.508.763	15%	793.964.006	15%	-3.544.757
Especial	8.779.821	0%	7.820.368	0%	-959.453	8.294.900	0%	7.094.244	0%	-1.200.657	5.596.238	0%	7.229.994	0%	1.633.756
Industrial	2.236.686.996	52%	2.201.984.687	53%	-34.702.309	2.489.533.690	54%	2.357.998.278	56%	-131.535.412	2.641.817.994	50%	2.805.073.907	53%	163.255.913
Oficial	377.079.720	9%	389.388.204	9%	12.308.484	348.440.136	8%	309.192.439	7%	-39.247.697	459.676.029	9%	410.368.730	8%	-49.307.299
TOTALES	4.265.951.910	100,00%	4.144.043.168	100,00%	-121.908.742	4.584.078.858	100%	4.241.195.124	100%	-342.883.733	5.248.492.935	100%	5.250.954.286	100%	2.461.350
% Rec. Frente a Fact. en C/Vigencia	97%					93%					100%				

Fuente: Consulta SUI – Visita al Prestador enero, febrero 2017

Tabla 50. Total Facturado y Recaudado Alcantarillado

ESTRATO	ALCANTARILLADO														
	2014					2015					2016				
	Facturado	% Factura	Recaudo	% Rec.	Variación \$	Facturado	% Fact	Recaudo	% Rec	Variación \$	Facturado	% Fact	Recaudo	% Rec	Variación \$
Estrato 1	47.597.597	1%	92.342.068	2%	44.744.471	47.082.931	1%	126.555.345	3%	79.472.413	195.413.451	5%	154.170.735	4%	-41.242.716
Estrato 2	255.190.714	6%	165.428.555	4%	-89.762.160	246.975.435	6%	146.124.873	4%	-100.850.562	252.689.568	6%	130.023.655	3%	-122.665.912
Estrato 3	326.222.217	8%	311.592.586	8%	-14.629.631	317.673.614	8%	277.612.957	7%	-40.060.657	333.413.519	8%	260.811.327	7%	-72.602.192
Estrato 4	167.561.574	4%	165.472.840	4%	-2.088.734	173.796.661	4%	142.464.724	4%	-31.331.937	195.251.451	5%	172.272.777	4%	-22.978.674
Estrato 5	185.542.101	5%	172.823.391	5%	-12.718.709	240.000.741	6%	194.384.848	5%	-45.615.893	231.434.200	5%	252.279.753	6%	20.845.553
Estrato 6	26.095.868	1%	32.344.022	1%	6.248.155	30.317.601	1%	25.450.726	1%	-4.866.875	32.315.267	1%	20.119.867	1%	-12.195.400
Comercial	508.779.505	13%	486.011.839	13%	-22.767.666	548.285.447	13%	533.784.173	14%	-14.501.274	736.161.935	17%	636.601.771	16%	-99.560.164
Especial	8.104.451	0%	7.218.802	0%	-885.649	7.656.831	0%	6.548.532	0%	-1.108.298	5.165.759	0%	5.797.023	0%	631.264
Industrial	2.064.634.150	52%	2.032.601.249	53%	-32.032.901	2.298.031.098	54%	2.176.613.795	56%	-121.417.303	2.438.601.225	58%	2.249.113.312	57%	-189.487.913
Oficial	348.073.587	9%	359.435.265	9%	11.361.678	321.637.048	8%	285.408.405	7%	-36.228.643	424.316.335	10%	329.034.388	8%	-95.281.947
TOTALES	3.937.801.763	100,00%	3.825.270.617	100,00%	-112.531.146	4.231.457.407	100%	3.914.948.378	100%	-316.509.029	4.844.762.710	114%	4.210.224.607	108%	-634.538.102
% Rec. Frente a Fact. en C/Vigencia	97%					93%					87%				

Fuente: Consulta SUI – Visita al Prestador enero, febrero 2017

De acuerdo con lo informado por la empresa, la facturación se realiza por estrato con periodicidad mensual. Tanto la facturación como el recaudo aumentaron de 2015 a 2016 por la venta de agua en carrotanques.

Al analizar la información suministrada por la empresa para las vigencias 2014, 2015 y

2016, observamos que la mayor facturación y recaudo se dio en el sector industrial encontrándose por encima del 50% del gran total en las dos variables, seguido del Comercial por encima del 13%.

Ahora bien, en relación con el recaudo en el servicio de acueducto, encontramos que en 2014 fue del 97%, en 2015 del 93% y en 2016 del 100%. Para el servicio de alcantarillado fue de 97% en 2014, 93% en 2015 y 87% en 2016.

4.10 Inversiones

De acuerdo con el contrato de operación, los recursos para las inversiones provienen del PDA, créditos del BID y de la Gobernación. La empresa se encarga de los diseños, contratar y realizar la interventoría de dichos contratos.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia realizó el cálculo del indicador financiero agregado IFA para el período 2014 – 2015 con la información financiera reportada por el prestador en el Sistema Único de Información - SUI, de acuerdo con la metodología definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA - en la Resolución 315 de 2005.

La clasificación del prestador es Rango III “Nivel de Riesgo Alto” en 2014, debido a problemas de liquidez de la empresa, mientras que para 2015 el Nivel de Riesgo se encontró en Rango II por la mejora en el margen de utilidad, presentando una liquidez por encima de 1, como se muestra a continuación:

Tabla 51. Indicador IFA –Nivel de Riesgo Financiero 2014 - 2015

Años	Liquidez Ajustada	Endeudamiento	Rango Liquidez - Endeudamiento	Eficiencia en el recaudo	Rango ER	Cobertura de Intereses	Rango CI	RANGO IFA
2014	1	1,34	Rango III	21,83	Rango III	10,05	Rango I	Rango III
2015	1,14	1,63	Rango II	17,51	Rango III	6,35	Rango I	Rango II

Fuente: Elaboración SSPD a partir de la información reportada en SUI

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Para los años 2014, 2015 y 2016 el prestador registra un cargue de información del 95%, 90% y 77%, respectivamente en el Registro Único de Prestadores RUPS, de conformidad con lo establecido en el artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 y el artículo 1.1.1.4 de la resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015.

A continuación, presentamos la información que el prestador tiene pendiente de cargue al SUI desde el año 2010 y lo que se le ha habilitado y se encuentra pendiente del año 2017.

Tabla 52. Reporte SUI

Empresa	Año	No. Reportes Pendientes	No. Reportes Radicados	% de Cargue
ID: 20511 PROACTIV A AGUAS DEL ARCHIPIÉL AGO S.A. E.S.P	2005	0	175	100%
	2006	2	227	99%
	2007	2	204	99%
	2008	1	191	99%
	2009	5	307	98%
	2010	3	383	99%
	2011	5	371	98%
	2012	3	361	99%
	2013	7	352	98%
	2014	15	318	95%
	2015	33	315	90%
	2016	72	258	78%
	2017	33	20	37%
TOTAL		181	3482	95%

Fuente: Consulta SUI febrero 2017

La información registrada se considera veraz, teniendo en cuenta que coincide con la información obtenida en la visita realizada del 30 de enero a 2 de febrero de 2017.

7. ACCIONES DE LA SSPD

La Superintendencia ha realizado las siguientes acciones frente al prestador:

7.1 Vigilancia

- En julio de 2014 realizamos visita integral para verificar los aspectos comerciales, financieros, administrativos y técnico-operativos de los sistemas de acueducto y alcantarillado de la isla, y se remitió al prestador un informe mediante radicado SSPD 20144210768601 requiriendo acciones para subsanar las alertas evidenciadas durante la visita.
- En octubre de 2014, realizamos una reunión con el prestador con el fin de tratar temas tarifarios y en la que se generaron compromisos por parte de la empresa.
- Realizamos visita en el mes de marzo de 2015, con el fin de verificar la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la zona hotelera de la isla.
- El 31 de mayo de 2016, realizamos una reunión conjunta con la Gobernación de San Andrés, Providencia y Santa Catalina para tratar temas relacionados con el estado actual de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

7.2 Inspección:

- En el año 2014 realizamos evaluación integral al prestador de su gestión financiera, comercial, administrativa y técnico-operativa remitiéndose al prestador los resultados mediante radicado SSPD 20144210793451 de 18 de diciembre de

2014, requiriéndole realizar las acciones necesarias para mejorar las condiciones de prestación de los servicios, entre otras solicitudes.

7.3 Control

- Mediante Resolución SSPD 20104400027765 de octubre de 2010 la Superintendencia sancionó a Proactiva Aguas del Archipiélago SA. ESP por un valor de \$5.000.000, por incumplimiento al Decreto 302 del 2000.
- Mediante Resolución 20104400025945 la Superintendencia sancionó a la empresa con una multa de \$5.000.000 por el suministro de agua no apta para consumo humano. Por la misma causa, mediante Resolución SSPD 20114400019895 de julio de 2011 sancionamos a la empresa con una multa de \$7.000.000.
- La Dirección de Investigaciones de la delegatura, abrió investigación administrativa la cual reposa en el expediente No. 2015440350600071E, y actualmente cursa pliego de cargos en contra del prestador.
- Mediante Resolución SSPD 20164400064545 del 1 de diciembre de 2016, se impuso una sanción económica contra el prestador PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIELAGO S.A E.S.P. Al momento de elaboración de la Evaluación Integral, esta entidad se encuentra analizando el recurso de reposición interpuesto por el prestador.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 Componente Financiero – Administrativo

- La empresa Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. ha presentado indicadores financieros deficientes durante las tres vigencias objeto de análisis años 2014, 2015 y 2016, lo que se encuentra soportado en los informes de revisoría fiscal.
- Observamos que parte de las dificultades financieras obedecen a que aún no se ha hecho efectiva la negociación de la tarifa que debería regir para el tercer quinquenio de operación, así como tampoco se ha reconocido por parte de las autoridades gubernamentales, el déficit en el balance de subsidios y contribuciones.
- En cuanto a la aplicación de las normas NIIF, se pudo identificar que el prestador se clasificó en el Grupo 1 (NIIF Plenas) en el formulario NIF-A-0001 - Información General NIF, requerido mediante la Resolución SSPD 2013130002405, y posteriormente mediante los radicados 20155290014592 y 20155290429562, solicitó el cambio al Grupo 2 - Pymes.
- Así mismo, a la fecha el prestador tiene pendiente por reportar al Sistema Único de Información – SUI, todo lo correspondiente a:
 - Resolución SSPD 20141300004095 del 21/02/2014
 - Resolución SSPD 20151300020385 del 29/07/2015
 - Resolución SSPD 20161300013475 del 19/05/2015

- Le recordamos al prestador que el proceso de adopción del nuevo marco normativo es de carácter obligatorio, dentro de los plazos establecidos por el Gobierno Nacional.

8.2 Componente Técnico Operativo

- La capacidad actual del sistema de acueducto para la Isla de San Andrés no alcanza a cubrir la demanda actual ni futura de la demanda por población residente y población flotante. Si bien se pueden alcanzar a tratar alrededor de 120 l/s con la infraestructura actual, el valor medio de producción y distribución se establece alrededor de 54 l/s, teniendo en cuenta las restricciones de operación de pozos por restricciones de sequía presentada en los últimos años (2015 – 2016).
- Los sistemas de acueducto y alcantarillado presentan alta dependencia del servicio de energía eléctrica, por lo que son altamente vulnerables a la falla del fluido eléctrico. Los puntos más críticos se presentan en la planta desalinizadora y estación de bombeo de aguas residuales No.3, que envía las aguas al emisario submarino.
- Si bien los indicadores regulatorios están fijados según contrato de operación con el prestador Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P., estos no alcanzan los niveles establecidos en la regulación vigente, bajas coberturas del servicio de acueducto, micromedición y continuidad en la prestación del servicio, los cuales se encuentran incorporadas en el CCU, consecuente con los criterios establecidos en el contrato de operación mencionado.
- Se presenta un alto nivel de pérdidas de agua (IANC) superiores al 66%. Valor estimado bajo consideraciones de bajos niveles de micromedición.
- Teniendo en cuenta la alta dependencia del sistema eléctrico, aplicación de químicos y agresividad marina sobre la infraestructura, el costo en la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado se vuelve relevante para la sostenibilidad de los servicios a mediano y largo plazo.

8.3 Componente Comercial

- El prestador clasifica los suscriptores como no renuentes y renuentes, encontrándose como causa principal de los renuentes, la sequía que se ha presentado en los últimos años y que ha afectado la distribución del líquido por parte de la empresa, debido a que la recarga en los acuíferos no ha sido suficiente para mantener la explotación de los pozos, los usuarios han retirado medidores ya que consideran que éstos limitan la presión con la que ingresa el líquido a sus cisternas.
- La empresa, viendo la necesidad de cumplir la meta de micromedición en los usuarios del servicio, ha realizado un análisis de la base de datos comercial, confrontando lo encontrado en ella con lo reportado en terreno, determinando situaciones específicas que han permitido establecer el plan de acción a seguir, y así, poder aumentar la cobertura de micromedición lo que conllevará a una normalización de la medición.

- De acuerdo con lo verificado en la visita, existe un punto de atención al usuario ubicado en la Avenida Providencia Edificio Leda Local 108 en él se encuentra la Gerencia Comercial con las jefaturas de Cartera, Facturación y **Atención al Cliente** como único punto, para atención al usuario.
- De los expedientes entregados por el prestador durante la visita verificamos el tiempo de respuesta a las PQRs, encontrando que está dentro de los quince (15) días hábiles establecidos en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994. Así mismo, verificamos que otorga los recursos al usuario o suscriptor de acuerdo con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.
- Las tarifas aplicadas por el prestador son las presentadas por el operador de acuerdo a lo estipulado en la cláusula octava del otrosí No. 6 del contrato de operación. Así mismo, los subsidios y contribuciones.
- El prestador cuenta un programa de ahorro y uso eficiente del agua, difundido dentro de las brigadas especiales. Además, cuenta con el programa “*Educación para preservar el planeta*” para sensibilizar a la población, en especial a los niños.

Proyecto: Aidee Buitrago – Funcionaria Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
 Diego Martín Castillo - Funcionaria Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
 Dalix Gutierrez Fuentes – Contratista Grupo Sectorial – DTGAA

Revisó: Bibiana Guerrero – Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
 Johanna Milena Cortes – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral (A) – DTGAA