

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO S.A. E.S.P.
“ESAQUIN S.A. E.S.P.”**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
Bogotá, Noviembre de 2014**

EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO S.A. E.S.P.
“ESAQUIN S.A. E.S.P.”

ANALISIS AÑO 2013

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La Empresa Sanitaria del Quindio S.A E.S.P., es una sociedad anónima oficial de orden departamental constituida desde el 26 de abril de 1989, según Registro de Prestadores “RUPS” del ocho de octubre de 2014, presta los servicios de acueducto y alcantarillado en nueve municipios en la zona urbana y en dos de estos en zona rural (Municipio de Buenavista y corregimiento de Pueblo Tapao municipio de Montenegro).

Tabla No.1 Datos generales del prestador

Razón social	EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO S.A. E.S.P.	
Sigla	ESAQUIN S.A. E.S.P	
Tipo de Sociedad	Sociedad Anonima - Oficial	
Representante legal	Puentes Heidelmann Grajales	
Fecha de constitución	26 de abril de 1989	
Inicio de operaciones	26 de abril de 1989	
Servicios prestados	Acueducto y Alcantarillado	
Municipios atendidos	1	Filandia
	2	Salento
	3	Montenegro
	4	La tebaida
	5	Circasia
	6	Génova
	7	Buenavista
	8	Pijao
	9	Quimbaya
Nombre AEGR	No aplica	
Estado de la certificación del municipio en la SGP	Todos los municipios en donde la empresa presta los servicios están Certificados.	
Fecha última actualización RUPS	08 octubre de 2014	

Fuente: RUPS 201410330321983 del 08/10/2014

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1. Aspectos Financieros

El Prestador certificó en el “Sistema Único de Información”-SUI, el Plan Único de Cuentas el 14 de febrero de 2014, y sus anexos el 04 de Abril de 2014, cumpliendo con el plazo estipulado en la resolución No.20121300003545 del 14 de febrero de 2012, la cual estableció como fecha límite para el reporte el 05 de abril para el plan de cuentas y sus anexos.

De la información reportada se analiza:

2.1.1 Estado de Resultados:

Tabla No.2 Estado de resultados

DENOMINACION	2.012	%	2.013	%	Variación	% Var.
INGRESOS	11.152.316.944	100,00%	12.116.538.287	100,00%	964.221.343	8,65%
VENTA DE SERVICIOS	10.767.653.001	96,55%	11.884.319.957	98,08%	1.116.666.956	10,37%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	6.776.776.199	60,77%	7.574.607.834	62,51%	797.831.635	11,77%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	4.095.463.318	36,72%	4.582.764.656	37,82%	487.301.338	11,90%
DEVOLUCIONES REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS (DB)	-104.586.516	-0,94%	-273.052.533	-2,25%	-168.466.017	161,08%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	7.174.725.662	66,63%	6.641.988.034	55,89%	-532.737.628	-7,43%
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	7.174.725.662	64,33%	6.641.988.034	54,82%	-532.737.628	-7,43%
SERVICIOS PUBLICOS	7.174.725.662	64,33%	6.641.988.034	54,82%	-532.737.628	-7,43%
Servicios Públicos	7.174.725.662	64,33%	6.641.988.034	54,82%	-532.737.628	-7,43%
Utilidad Bruta	3.592.927.339	32,22%	5.242.331.923	43,27%	1.649.404.584	45,91%
GASTOS	3.590.323.810	32,19%	5.245.598.744	43,29%	1.655.274.934	46,10%
ADMINISTRACIÓN	1.831.752.631	16,42%	3.427.246.462	28,29%	1.595.493.831	87,10%
SUELDOS Y SALARIOS	477.319.576	4,28%	503.263.933	4,15%	25.944.357	5,44%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	41.883.436	0,38%	39.189.997	0,32%	-2.693.439	-6,43%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	125.158.277	1,12%	134.969.242	1,11%	9.810.965	7,84%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	23.866.900	0,21%	14.927.400	0,12%	-8.939.500	-37,46%
GENERALES	747.347.023	6,70%	1.359.827.164	11,22%	612.480.141	81,95%
IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y TASAS	416.177.419	3,73%	1.375.068.726	11,35%	958.891.307	230,40%
PROVISIONES AGOTAMIENTO	92.395.406	0,83%	405.501.158	3,35%	313.105.752	338,88%
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	92.395.406	0,83%	405.501.158	3,35%	313.105.752	338,88%
PROVISIÓN PARA DEUDORES	27.562.761	0,25%	302.165.751	2,49%	274.602.990	996,28%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES PLANTA Y	64.832.645	0,58%	72.687.049	0,60%	7.854.404	12,11%
AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	0	0,00%	30.648.358	0,25%	30.648.358	0,00%
Utilidad Operacional	1.668.779.302	14,96%	1.409.584.303	11,63%	-259.194.999	-15,53%
OTROS INGRESOS	384.663.943	3,45%	232.218.330	1,92%	-152.445.613	-39,63%
FINANCIEROS	8.148.182	0,07%	9.149.354	0,08%	1.001.172	12,29%
EXTRAORDINARIOS	375.975.521	3,37%	157.520.891	1,30%	-218.454.630	-58,10%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	540.240	0,00%	65.548.085	0,54%	65.007.845	12033,14%
OTROS GASTOS	1.666.175.773	14,94%	1.412.851.124	11,66%	-253.324.649	-15,20%
INTERESES	64.635.862	0,58%	1.313	0,00%	-64.634.549	-100,00%
COMISIONES	33.393.124	0,30%	24.530.676	0,20%	-8.862.448	-26,54%
FINANCIEROS	3.261.900	0,03%	4.971.834	0,04%	1.709.934	52,42%
EXTRAORDINARIOS	1.511.652.478	13,55%	1.320.071.148	10,89%	-191.581.330	-12,67%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	53.232.409	0,48%	63.276.153	0,52%	10.043.744	18,87%
Utilidad Antes de Impuestos	387.267.472	3,47%	228.951.509	1,89%	-158.315.963	-40,88%
Utilidad Neta	387.267.472	3,47%	228.951.509	1,89%	-158.315.963	-40,88%

Fuente: SUI 2012 – 2013

- Para la vigencia 2013 los ingresos operacionales de la empresa presentan un incremento del 10.37% , equivalente a \$ 1.116 millones de pesos, generado entre otros aspectos por el aumento del consumo en un en un 12.38% y la vinculación de 625 nuevos suscriptores en acueducto y 283 en alcantarillado.

La Utilidad Bruta se incrementa en un 45,91%, respecto a la vigencia 2012, por el alza de los ingresos y la reducción del 7.43% en los costos de operación,

A pesar que la empresa genera un buen resultado en su margen bruto, no ocurre lo mismo con el margen operacional, el cual se ve afectado por el significativo

aumento de los gastos administrativos y generales, que para el año 2013 crecieron en más del 80%.

- Considerando que dentro de los gastos de administración la prima de servicios no fue tenida en cuenta ya que según las notas a los estados financieros, por sentencia del consejo de estado para empleados del nivel departamental debía ser eliminada, existen rubros representativos con un incremento del 196% como son los de bienestar social y estímulos, comisiones honorarios y servicios con un incremento del 123%, vigilancia y seguridad con un 223%, mantenimiento con un incremento del 400%, servicios públicos con un incremento del 71%, viáticos y gasto de viaje con un incremento del 107% entre otros, de los cuales no existe una sustentación en la notas a los estados financieros, igual situación se presenta frente al rubro de impuestos que se ve aumentado en un 230%, lo que evidencia una total ausencia del principio de uniformidad de la información contable.

El gasto por provisión para deudores se incrementó en un 996%, pasando de \$27 millones en el año 2012 a \$ 302 millones en el año 2013.

Otra diferencia que es importante resaltar, es la que se presenta entre el reporte de facturación total del SUI y los ingresos operacionales registrados en los estados financieros, el siguiente es el análisis de las diferencias que se evidencia entre las dos fuentes de información

Tabla No.3 comparativo de facturación e ingresos operacionales

Ingresos Operacionales	Reporte de Facturación Año 2013	Estados Financieros año 2013	Diferencia
Acueducto	\$ 16.379.845.651	\$ 7.574.507.834	\$ 8.805.237.817
Alcantarillado	\$ 8.797.427.852	\$ 4.582.764.656	\$ 4.214.673.196
Total	\$ 25.177.273.503	\$11.884.319.957	\$13.019.911.013

Fuente SUI –Reporte Comercial Facturación y Estados Financieros año 2013

Frente a las variaciones descritas, es necesario que de forma perentoria, el prestador informe en detalle la razonabilidad de las mismas.

La Utilidad Neta en los dos periodos evaluados, se ve influenciada en gran medida por los gastos extraordinarios, los cuales se generan por el pago de sanciones e intereses de mora por valor de \$1.302 millones en el año 2013 y \$1.511 millones en el año 2012.

2.1.2 Balance General:

Tabla No.4 Balance General

DENOMINACION	2.012	%	2.013	%	Variación	% Var.
EFFECTIVO	3.217.368.559	4,38%	12.895.284.819	11,31%	9.677.916.260	300,80%
BANCOS Y CORPORACIONES	3.217.368.559	4,38%	12.895.284.819	11,31%	9.677.916.260	300,80%
DEUDORES	7.835.499.467	10,67%	26.275.152.807	23,04%	18.439.653.340	235,33%
SERVICIOS PÚBLICOS	5.177.007.791	7,05%	20.843.847.317	18,28%	15.666.839.526	302,62%
AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	2.696.082.974	3,67%	3.251.466.680	2,85%	555.383.706	20,60%
ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	109.165.226	0,15%	269.585.278	0,24%	160.420.052	146,95%
OTROS DEUDORES	29.297.431	0,04%	58.921.713	0,05%	29.624.282	101,12%
DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	0	0,00%	2.252.200.491	1,97%	2.252.200.491	0,00%
PROVISION PARA DEUDORES (CR)	-176.053.955	-0,24%	-400.868.672	-0,35%	-224.814.717	127,70%
Total Activo Corriente	11.052.868.026	15,05%	39.170.437.626	34,35%	28.117.569.600	254,39%
PROPIEDADES, PLANTAY EQUIPO	61.464.808.427	83,71%	74.727.050.104	65,52%	13.262.241.677	21,58%
BIENES MUEBLES EN BODEGA	67.422.756	0,09%	105.672.997	0,09%	38.250.241	56,73%
EDIFICACIONES	2.471.258.584	3,37%	2.471.258.584	2,17%	0	0,00%
REDES, LÍNEAS Y CABLES	39.709.085.125	54,08%	52.115.237.427	45,70%	12.406.152.302	31,24%
MAQUINARIAY EQUIPO	602.994.899	0,82%	607.834.899	0,53%	4.840.000	0,80%
EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO	130.603.391	0,18%	146.273.391	0,13%	15.670.000	12,00%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	152.183.866	0,21%	203.836.191	0,18%	51.652.325	33,94%
EQUIPOS DE COMUNICACION Y COMPUTACIÓN	342.480.288	0,47%	397.247.288	0,35%	54.767.000	15,99%
EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	240.992.470	0,33%	240.992.470	0,21%	0	0,00%
-3.107.304.991	-4,23%	-4.186.721.644	-3,67%	-1.079.416.653	34,74%	
Total Activos	73.426.552.151	100,00%	114.045.305.570	100,00%	40.618.753.419	55,32%
CUENTAS POR PAGAR	4.554.833.682	6,20%	2.000.219.104	1,75%	-2.554.614.578	-56,09%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	210.438.530	0,29%	620.161.519	0,54%	409.722.989	194,70%
ACREEDORES	66.369.438	0,09%	152.741.166	0,13%	86.371.728	130,14%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	474.064.608	0,65%	436.739.377	0,38%	-37.325.231	-7,87%
SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	424.913.077	0,58%	385.375.623	0,34%	-39.537.454	-9,30%
PENSIONES POR PAGAR	49.151.531	0,07%	51.363.754	0,05%	2.212.223	4,50%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	0	0,00%	1.114.523.302	0,98%	1.114.523.302	0,00%
PROVISION PARA OBLIGACIONES FISCALES	0	0,00%	814.242.007	0,71%	814.242.007	0,00%
PROVISION PARA CONTINGENCIAS	0	0,00%	53.328.124	0,05%	53.328.124	0,00%
PROVISIONES DIVERSAS	0	0,00%	246.953.171	0,22%	246.953.171	0,00%
OTROS PASIVOS	5.632.141.127	7,67%	36.011.758.224	31,58%	30.379.617.097	539,40%
RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	5.632.141.127	7,67%	36.011.758.224	31,58%	30.379.617.097	539,40%
Total Pasivos Corrientes	10.861.039.417	14,79%	39.963.240.007	35,04%	29.102.200.590	267,95%
OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO	400.000.000	0,54%	0	0,00%	-400.000.000	-100,00%
DEUDA PÚBLICA INTERNA DE LARGO PLAZ	400.000.000	0,54%	0	0,00%	-400.000.000	-100,00%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	1.041.589.374	1,42%	1.018.939.925	0,89%	-22.649.449	-2,17%
PROVISION PARA PENSIONES	1.041.589.374	1,42%	1.018.939.925	0,89%	-22.649.449	-2,17%
Total Pasivos	12.302.628.791	16,76%	40.982.179.932	35,93%	28.679.551.141	233,12%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	61.123.923.360	83,24%	73.063.125.638	64,07%	11.939.202.278	19,53%
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	22.978.503.297	31,29%	22.749.551.765	19,95%	-228.951.532	-1,00%
CAPITAL FISCAL	3.375.587.684	4,60%	3.375.587.684	2,96%	0	0,00%
RESERVAS	1.298.033.435	1,77%	1.298.033.435	1,14%	0	0,00%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	1.702.489.229	2,32%	2.318.707.929	2,03%	616.218.700	36,20%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	387.267.472	0,53%	228.951.509	0,20%	-158.315.963	-40,88%
Total Patrimonio	61.123.923.360	83,24%	73.063.125.638	64,07%	11.939.202.278	19,53%
Total Pasivo y Patrimonio	73.426.552.151	100,00%	114.045.305.570	100,00%	40.618.753.419	55,32%

Fuente: SUI 2012 – 2013

- Dentro del total del activo la cuenta que conserva mayor participación durante la vigencia 2012 y 2013 es la propiedad planta y equipo, la cual presenta una variación del 21.58%, siendo los rubros más representativos el de redes y líneas con un aumento del 31% y bienes muebles en bodega con 56.73%
- El activo corriente tiene una variación del 255% conservando mayor relevancia las cuentas de efectivo, deudores y servicios públicos con una variación del 300%, 235% y 302% respectivamente. La cuenta efectivo corresponde a recursos

de liquidez inmediata, concentrado en la caja, cuenta corriente y cuenta de ahorro, y cuya destinación es específica destinada a la ejecución de convenios con los entes territoriales y proyectos del sistema general de regalías.

- De la cuenta deudores cuya variación es del 235%, el 5% corresponde a servicios públicos y el restante obedece a transferencias por cobrar por parte de la empresa a diferentes municipios, con el departamento y por proyectos del sistema general de regalías por valor de \$ 18.000 millones.
- Las deudas de difícil cobro presentan un incremento del 100%, equivalente a \$2.252 millones en razón al pago de subsidios asumido por la entidad mediante resoluciones 1774, 1775, 1855, 1887 y 1893 de 2010.
- El pasivo total se incrementó en un 233%, teniendo una variación significativa la cuenta otros pasivos que representa el 87,87%, subcuenta recaudo a favor de terceros por dineros adeudados por concepto de proyectos de regalías y otros convenios interadministrativos.
- En cuanto al patrimonio registró un incremento del 19,53% como consecuencia de la ganancia neta obtenida en el año 2013 en la suma de \$229 millones, con una disminución del \$158 millones respecto del año 2012.

2.1.3 Indicadores Financieros:

De Rentabilidad	Formula	2012	2013
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	15,50%	11,86%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	3,60%	1,93%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	2,27%	1,24%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	2,73%	1,93%
De Liquidez	Formula	2012	2013
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,02	0,98
Capital de Trabajo	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}}{\text{Corriente}}$	191.828.609	(792.802.381)
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,30	0,32
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	5,97	2,78
De Actividad	Formula	2012	2013
Numero de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} * 360}{\text{Ventas Netas}}$	173,09	631,40
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Días Cartera}}$	2,08	0,57
EBITDA		2.177.352.127	3.190.154.187
Rentabilidad EBITDA		19,52%	26,33%
Coficiente Operacional		84,50%	88,14%

Fuente: SUI 2012 – 2013

- A pesar del aumento en los ingresos operacionales, la empresa disminuyó su margen operacional al incrementar sus gastos generales y administrativos, afectando notablemente su rentabilidad.
- El margen neto se vió afectado por los gastos extraordinarios los cuales son representativos tanto para la vigencia 2012 como para la vigencia 2013.
- Los índices de rentabilidad del activo y del patrimonio disminuyeron en razón de la menor utilidad generada en el ejercicio de ambos periodos.

- La empresa ante una disminución en la gestión de cobro de su cartera, presentaría problemas de liquidez para cancelar sus obligaciones.
- Para el 2013 el EBITDA se estableció en \$ 3.190 millones. Corresponde al flujo de efectivo que el prestador tuvo en el año 2013, por la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado además del incremento por la disponibilidad que tiene el prestador por dineros con destinación específica para la ejecución de convenios con los entes territoriales y proyectos del sistema general de regalías.
- El valor correspondiente al costo de operación de los servicios de acueducto y alcantarillado fue del 88,14%, este es el porcentaje de los ingresos que se consume la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado, en el año 2013.

2.1.4 Desempeño de los indicadores financieros en el sector.

La Empresa Sanitaria del Quindío S.A.. E.S.P. es una empresa oficial del orden departamental con 33990 suscriptores por acueducto y 31936 suscriptores por alcantarillado por lo cual, para el presente análisis se tendrán en cuenta los criterios de comparación según el comportamiento del sector que se encuentra ubicado en el mismo rango.

A continuación se presentan los indicadores financieros de la Empresa para el año 2013, en comparación con los de empresas similares:

Tabla No.5 Comportamiento del sector en la Gestión Financiera

INDICADORES FINANCIEROS	LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	MARGEN EBITDA	COEFICIENTE OPERACIONAL	MARGEN NETO
Indicadores financieros ESAQUIN S.A. ESP	0.98%	35.93%	26.33%	88.14%	1.93%
Indicadores Empresa Oficial suscriptores de 25001 a 80000	3,88	31%	25%	88%	6%

Al comparar los indicadores de la Empresa Sanitaria del Quindío S.A. E.S.P. con los indicadores del sector de acueducto y alcantarillado del año 2013, se observa lo siguiente:

- **Liquidez:** Para el sector este indicador fue de 3,88 y el prestador presentó una liquidez de 0,98 para el año 2013, se observa que la empresa se encuentra por debajo del comparativo del sector, presentando una situación no favorable, considerando además que este disminuyó un 0,4 a comparación de la vigencia inmediatamente anterior.
- **Endeudamiento:** El indicador de endeudamiento promedio fue 31% se observa que la Empresa para el año 2013 tuvo un indicador de 35,93 %, al comparar se evidencia que el prestador tiene un porcentaje de endeudamiento mayor en comparación con el sector, es decir que su patrimonio está más comprometido con los acreedores.
- **EBITDA:** El prestador para el año 2013 presenta un indicador EBITDA de 26,33%, este indicador para las empresas de su sector fue 25% es decir que la rentabilidad

antes de depreciaciones, impuestos y amortizaciones del mencionado prestador fue mayor que el de las empresas similares del sector.

- **Coefficiente de Operación:** el indicador para el prestador en el año 2013 fue 88,14%, comparado a las empresa similares del sector fue del 88% es decir que sus utilidad y costos operativos son similares en comparación a empresas establecidas dentro del mismo rango.
- **Margen Neto de Utilidad:** para el año 2013 la empresa presentó margen neto de 1,93%, para el sector este margen fue del 6%, al realizar la comparación se evidencia que el margen neto del prestador se encuentra por debajo del promedio de empresas similares, en razón al significativo incremento que presentaron los gastos extraordinarios.

2.2. Aspectos Administrativos

2.2.1 Número de empleados:

El prestador no reportó en el Sistema Único de Información, la planta de personal por lo cual no es posible realizar el análisis de este aspecto administrativo, de acuerdo con lo anterior se insta al prestador a dar cumplimiento con la obligación de reportar la información de la empresa según lo establecido en la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

2.2.2 Eficiencia Laboral

La eficiencia laboral de la empresa para el servicio de Acueducto se calculó con la información del plan contable y comercial, reportada por el prestador en el “Sistema Único de Información”-SUI.

Tabla No.6 Eficiencia Laboral

Año	Acueducto		
	Total anual consumos facturados m3	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)
2012	5.748.577	2.194.770.307	382
2013	6.460.785	2.371.080.469	367

Fuente: SUI

De los resultados obtenidos se observa que el costo de personal por metro cúbico facturado disminuyó en un 11% en el 2013, a pesar de que existió un incremento del total del consumo. Para el servicio de Alcantarillado no fue posible realizar el cálculo debido a que se presenta una diferencia en los metros cúbicos facturados por vertimiento de un año a otro de manera significativa, por la cual se solicita al prestador, explicar estas diferencias:

Tabla No.7 Diferencias identificadas servicio alcantarillado

m3 facturados servicio Alcantarillado	2012	2013	Diferencia
		5.380.767	249.287.274

Fuente: SUI 2012-2013

3. ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

3.1 Aspectos Técnicos servicio de acueducto

Fuentes de Abastecimiento: La empresa realiza la prestación del servicio de acueducto en 9 municipios: Pijao, Buenavista, circasia, Filandia, Salento, Genova, Montenegro, La Tebaida y Quimbaya en el departamento del Quindío, mediante 10 sistemas por gravedad, los cuales son abastecidos por 14 fuentes superficiales entre ríos y quebradas, según la información reportada por el prestador en el Sistema único de Información, tal como se observa a continuación.

Tabla No.8 Fuentes Superficiales

No.	Municipio	Nombre de la fuente	Tipo de fuente superficial natural	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)
1	FILANDIA	QUEBRADA BOLILLOS	QUEBRADA	CRQ	04-09-2009	04-09-2014	32
2	SALENTO	QUEBRADA CRUZ GORDA	QUEBRADA	CRQ	04-09-2009	04-09-2014	15
	SALENTO	QUEBRADA BOLIVIA	QUEBRADA	CRQ	04-09-2009	04-09-2014	3
3	MONTENEGRO	QUEBRADA PALOMA	QUEBRADA	CRQ	04-09-2009	04-09-2014	40
	MONTENEGRO	QUEBRADA TURIN	QUEBRADA	CRQ	04-09-2009	04-09-2014	4.5
	MONTENEGRO	RIO ROBLES	RIO	CRQ	04-09-2009	04-09-2014	100
4	LA TEBAIDA	RÍO QUINDÍO	RIO	CRQ	17-05-2005	17-05-2010	150
5	CIRCASIA	RÍO ROBLES	RIO	CRQ	04-09-2009	04-09-2014	100
	CIRCASIA	QUEBRADA LAS AGUILAS	QUEBRADA	CRQ	04-09-2009	04-09-2014	16
	CIRCASIA	QUEBRADA LA MARINA	QUEBRADA	CRQ	04-09-2009	04-09-2014	10
	CIRCASIA	QUEBRADA CAJONES	QUEBRADA	CRQ	04-09-2009	04-09-2014	5
6	GENOVA	RÍO GRIS	RIO	CRQ	04-09-2009	04-09-2014	60
7	BUENAVISTA	QUEBRADA LA PICOTA	QUEBRADA	CRQ	04-09-2009	04-09-2014	20
8	PIJAO	QUEBRADA LAS PIZARRAS	QUEBRADA	CRQ	05-03-2008	05-03-2013	18
9	QUIMBAYA	QUEBRADA BUENAVISTA	QUEBRADA	CRQ	04-09-2009	04-09-2014	150

Fuente: SUI 2013

El municipio de Salento, se abastece de dos fuentes diferentes, Montenegro de tres y municipio de Circasia de cuatro fuentes, como se reporta en el cuadro anterior.

Adicionalmente se observa que las concesiones de abastecimiento de los municipios de Filandia, Salento, Montenegro, Circasia, Buenavista, Quimbaya y Pijao se encuentran vencidas por lo que se insta al prestador a dar cumplimiento con lo establecido en el Artículo 25 de la Ley 142 de 1994. Lo anterior sin perjuicio de las acciones a que haya lugar por los eventuales incumplimientos.

Respecto a la concesión del Río Quindío para abastecer al municipio de La Tebaida en la tabla se muestra vencida, no obstante en la información reportada por el prestador en la visita adelantada el 11 de febrero de 2014, se establece que dicha fuente cuenta con concesión No. 1657 del 16 de noviembre de 2010 y vence el 16 de noviembre de 2015, por lo cual se solicita al prestador actualizar la información reportada.

Captación y Aducción: Las captaciones y aducciones se realizan mediante estructuras ubicadas en cada fuente de abastecimiento, de los nueve municipios, en siete se realizan captaciones por medio de sistemas superficiales de fondo y en los dos restantes con sistemas superficiales laterales, tal y como se muestra a continuación:

Tabla No.9 Sistemas de captación

No.	Municipio	Nombre	Tipo	Fuente de Captación	Caudal medio Diario (Lts/Seg)	Utiliza equipos de bombeo
1	FILANDIA	BOLILLOS	SUPERFICIAL FONDO	QUEBRADA BOLILLOS	14	N
2	SALENTO	CRUZ GORDA Y BOLIVIA	SUPERFICIAL FONDO	QUEBRADA CRUZ GORDA	9	N
3	MONTENEGRO	ROBLES MONTENEGRO	SUPERFICIAL FONDO	RIO ROBLES	67	S
4	LA TEBAIDA	LA MARIA	SUPERFICIAL LATERAL	RÍO QUINDÍO	62	N
5	CIRCASIA	ROBLE CIRCASIA	SUPERFICIAL FONDO	RÍO ROBLE	40	S
6	GENOVA	GRIS	SUPERFICIAL FONDO	RÍO GRIS	9	N
7	BUENAVISTA	LA PICOTA	SUPERFICIAL LATERAL	QUEBRADA LA PICOTA	3	N
8	PIJAO	LAS PIZARRAS	SUPERFICIAL LATERAL	QUEBRADA LAS PIZARRAS	5	N
9	QUIMBAYA	BUENAVISTA	SUPERFICIAL FONDO	QUEBRADA BUENAVISTA	56	N

Fuente: Sistema Único de Información – SUI 2013

De las captaciones existentes, el agua fluye por gravedad, únicamente en las del río Roble en los municipios de Circasia y Montenegro la empresa utiliza sistemas de bombeo.

De acuerdo con la tabla anterior y al realizar la comparación de las fuentes superficiales con el reporte de los sistemas de captación, se identifica que la empresa no presenta información de la Quebrada Bolivia, Quebrada Paloma, Quebrada Turín, Quebrada Las Águilas, Quebrada La Marina Y Quebrada Cajones, por lo cual es necesario que la empresa tome las acciones respectivas para corregir dicha situación.

Sistemas de Potabilización: ESAQUIN cuenta con diez sistemas de potabilización del agua independientes, cada municipio cuenta con su sistema de tratamiento a excepción del municipio de Circasia el cual cuenta con dos plantas denominadas la Antigua y la Nueva.

En cada uno de los municipios atendidos existen sistemas de tratamiento para la potabilización del agua, son de tipo convencional, en concreto reforzado y se encuentran conformados por estructuras que permiten realizar los siguientes procesos:

Tabla No.10 Plantas de Tratamiento de Agua Potable

Municipio	Nombre de la planta	Capacidad utilizada (lts/seg)	Caudal de diseño (lts/seg)	Tipo de proceso
FILANDIA	BOLILLOS	21.86	32	Aplicación de Químicos
				Sedimentación
				Mezcla Rápida
				Filtración
				Floculación
SALENTO	SALENTO	11.46	15	Desinfección
				Mezcla Rápida
				Floculación
				Filtración
				Sedimentación
MONTENEGRO	MONTENEGRO	86.77	120	Desinfección
				Sedimentación
				Mezcla Rápida
				Sedimentación
				Floculación
LA TEBAIDA	BAYONA	89.84	150	Mezcla Rápida
				Desinfección
				Aplicación de Químicos
	EL EDEN	0	60	Filtración
				Sedimentación
CIRCASIA	LA ANTIGUA	5.99	32	Desinfección
				Mezcla Rápida
				Floculación
				Filtración
				Sedimentación
	LA NUEVA	50	120	Filtración
				Sedimentación
				Mezcla Rápida
				Floculación
				Desinfección
GENOVA	GRIS	12.59	60	Aplicación de Químicos
				Floculación
				Sedimentación
				Mezcla Rápida
				Desinfección
BUENAVISTA	LA PICOTA	3.79	15	Filtración
				Aplicación de Químicos
				Mezcla Rápida
				Floculación
				Desinfección
QUIMBAYA	QUIMBAYA	68.87	120	Sedimentación
				Mezcla Rápida
				Sedimentación
				Desinfección
				Aplicación de Químicos
PIJAO	PIJAO	7.85	20	Filtración Rápida
				Mezcla Rápida
				Desinfección
				Floculación
				Sedimentación

Fuente: SUI 2008

De acuerdo con la tabla anterior se tiene que según el reporte de la empresa la capacidad utilizada en las plantas de tratamiento a su cargo se encuentran por debajo del caudal de diseño.

Posterior al tratamiento de potabilización, el líquido producido por cada una de las plantas es almacenado en tanques que cuentan con las siguientes características:

Tabla No.11 Tanques de almacenamiento

Municipio	Tanques de almacenamiento existentes y en operación	Nombre del tanque de almacenamiento	Capacidad de los tanques de almacenamiento en operación (m3)
BUENAVISTA	3	BUENAVISTA	444
CIRCASIA	3	CIRCASIA	5.700
FILANDIA	3	FILANDIA	3.000
GENOVA	3	GENOVA	1.800
LA TEBAIDA	3	LA TEBAIDA	12.000
MONTENEGRO	3	MONTENEGRO	12.150
PIJAO	3	PIJAO	1.050
QUIMBAYA	3	QUIMBAYA	4.500
SALENTO	3	SALENTO	900

Fuente: SUI 2009

En 7 de los municipios atendidos la distribución del agua potable se realiza por gravedad y en los dos restantes (Circasia y Montenegro) se deben utilizar sistemas de bombeo.

Las redes del sistema de acueducto de los municipios se encuentran conformadas por materiales que varían desde Cloruro de Polivinilo "PVC" (52%), Asbesto Cemento (18%), Concreto para Presión "CCP" (17,9%) y otros como hierro fundido, hierro dúctil, hierro galvanizado que representan el 11% restante. A continuación se muestra la longitud de las redes reportadas por el prestador al Sistema único de Información:

Tabla No.12 Redes del sistema de acueducto

Municipio	Tipo de proceso	Longitud en Km
BUENAVISTA	Aducción	1.464
	Red primaria o matriz	4.024
	Rede menor	6.686
Total BUENAVISTA		12.174
CIRCASIA	Aducción	290.628
	Conducción	113.022
	Red primaria o matriz	60.710
	Rede menor	921.973
Total CIRCASIA		1.386.333
FILANDIA	Aducción	18.900
	Conducción	31.705
	Red primaria o matriz	10.625
	Rede menor	69.905
Total FILANDIA		131.135
GENOVA	Aducción	250
	Red primaria o matriz	3.161
	Rede menor	7.521
Total GENOVA		10.932

Municipio	Tipo de proceso	Longitud en Km
LA TEBAIDA	Aducción	6.868
	Red primaria o matriz	14.852
	Rede menor	61.996
Total LA TEBAIDA		83.716
MONTENEGRO	Aducción	158.320
	Conducción	900
	Red primaria o matriz	115.210
	Rede menor	497.330
Total MONTENEGRO		771.760
PIJAO	Aducción	10.914
	Conducción	771
	Red primaria o matriz	7.332
	Rede menor	6.291
Total PIJAO		25.308
QUIMBAYA	Aducción	17.694
	Red primaria o matriz	60.354
	Rede menor	97.560
Total QUIMBAYA		175.608
SALENTO	Aducción	86.480
	Red primaria o matriz	33.410
	Rede menor	75.420
Total SALENTO		195.310
Total general		2.792.276

Fuente: SUI 2013

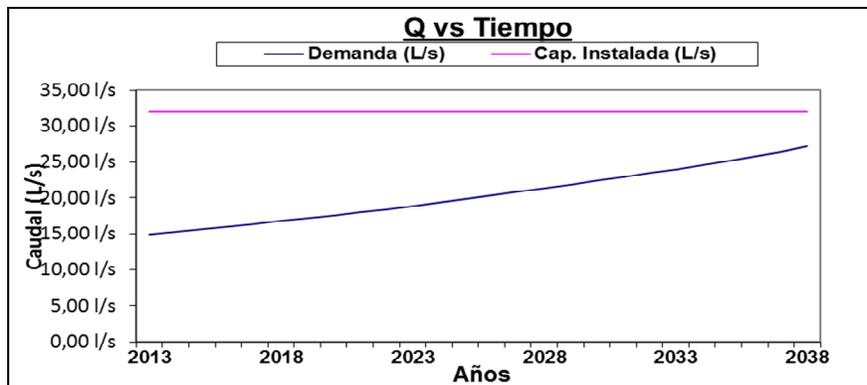
3.1.1. Demanda

El análisis de la demanda de agua potable para los nueve municipios en donde presta el servicio ESAQUIN S.A. E.S.P., se realizó teniendo en cuenta el Índice de Agua No Contabilizada estimado por la empresa excepto para el municipio de Pijao del cual no se cuenta con valor estimado por lo que se asignó un 40% en pérdidas para poder realizar el análisis. Lo anterior debido a que no se cuenta con reporte del volumen de agua producida ya que no existe macromedición a la salida de las plantas de tratamiento.

3.1.1.1 Municipio de Filandia

La estimación de la demanda de agua potable para el municipio de Filandia se realizó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento calculada con base en los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005, la cual se estimó en 2.42% y la población cabecera proyectada por DANE para el año 2013 equivalente a 7.029 habitantes.

Gráfico de Demanda RAS vs Capacidad instalada



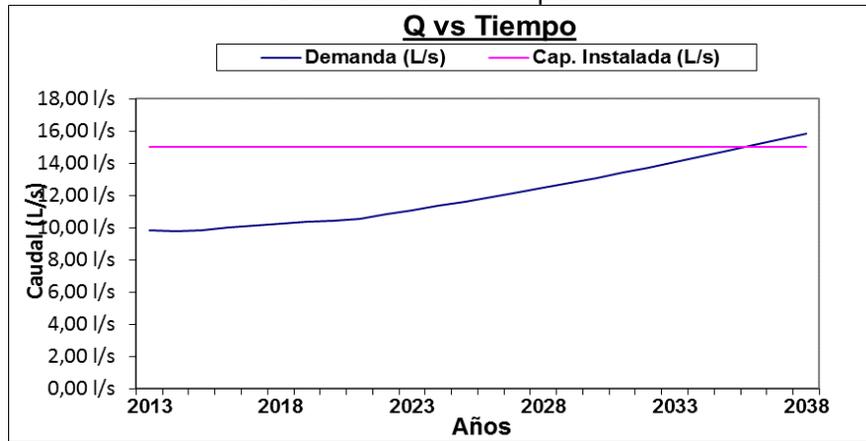
Fuente Cálculos SSPD

Al comparar la demanda estimada frente a la capacidad instalada en planta de tratamiento considerando un IANC estimado del 18,07% con una tendencia a su reducción al 18%, se observa que la infraestructura de tratamiento actual permite cubrir las necesidades de consumo de la población hasta el año 2038 aproximadamente.

3.1.1.2 Municipio de Salento

La estimación de la demanda de agua potable para el municipio de Salento se realizó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento calculada con base en los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005, la cual se estimó en 1,96% y la población cabecera proyectada por DANE para el año 2013 equivalente a 3.769 habitantes.

Gráfico de Demanda RAS vs Capacidad instalada



Fuente Cálculos SSPD

Al comparar la demanda estimada frente a la capacidad instalada en planta de tratamiento considerando un IANC estimado del 33,44% con una tendencia a su reducción al 25%, se observa que la infraestructura de tratamiento actual permite cubrir las necesidades de consumo de la población hasta el año 2036 aproximadamente.

3.1.1.3 Municipio de Montenegro

La estimación de la demanda de agua potable para el municipio de Montenegro se realizó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento calculada con base en los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005, la cual se estimó en 1,74% y la población cabecera proyectada por DANE para el año 2013 equivalente a 33.497 habitantes.

Gráfico de Demanda RAS vs Capacidad instalada



Fuente Cálculos SSPD

Al comparar la demanda estimada frente a la capacidad instalada en planta de tratamiento considerando un IANC estimado del 37,99% con una tendencia a su reducción al 25%, se observa que la infraestructura de tratamiento actual permite cubrir las necesidades de consumo de la población hasta el año 2032 aproximadamente.

3.1.1.4 Municipio de La Tebaida

La estimación de la demanda de agua potable para el municipio de La Tebaida se realizó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento calculada con base en los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005, la cual se estimó en 3,89% y la población cabecera proyectada por DANE para el año 2013 equivalente a 37.537 habitantes.

Gráfico de Demanda RAS vs Capacidad instalada

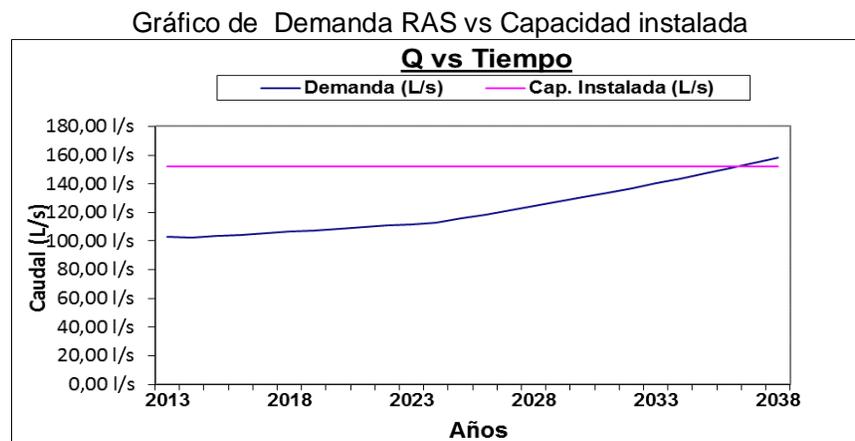


Fuente Cálculos SSPD

Al comparar la demanda estimada frente a la capacidad instalada en planta de tratamiento considerando un IANC estimado del 37,89% con una tendencia a su reducción al 25%, se observa que la infraestructura de tratamiento actual permite cubrir las necesidades de consumo de la población hasta el año 2035 aproximadamente.

3.1.1.5 Municipio de Circasia

La estimación de la demanda de agua potable para el municipio de Circasia se realizó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento calculada con base en los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005, la cual se estimó en 2,78% y la población cabecera proyectada por DANE para el año 2013 equivalente a 20.032 habitantes.

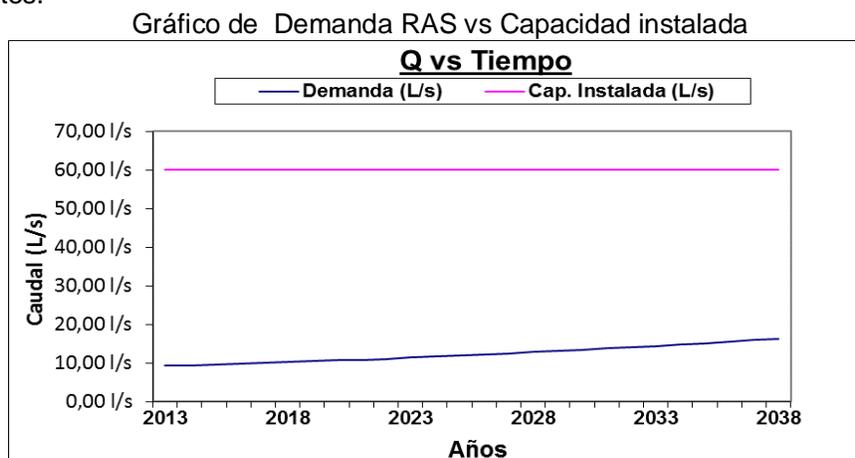


Fuente Cálculos SSPD

Al comparar la demanda estimada frente a la capacidad instalada en planta de tratamiento considerando un IANC estimado del 36,69% con una tendencia a su reducción al 25%, se observa que la infraestructura de tratamiento actual permite cubrir las necesidades de consumo de la población hasta el año 2036 aproximadamente.

3.1.1.6 Municipio de Génova

La estimación de la demanda de agua potable para el municipio de Génova se realizó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento calculada con base en los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005, la cual se estimó en -0,61% y la población cabecera proyectada por DANE para el año 2013 equivalente a 4.122 habitantes.

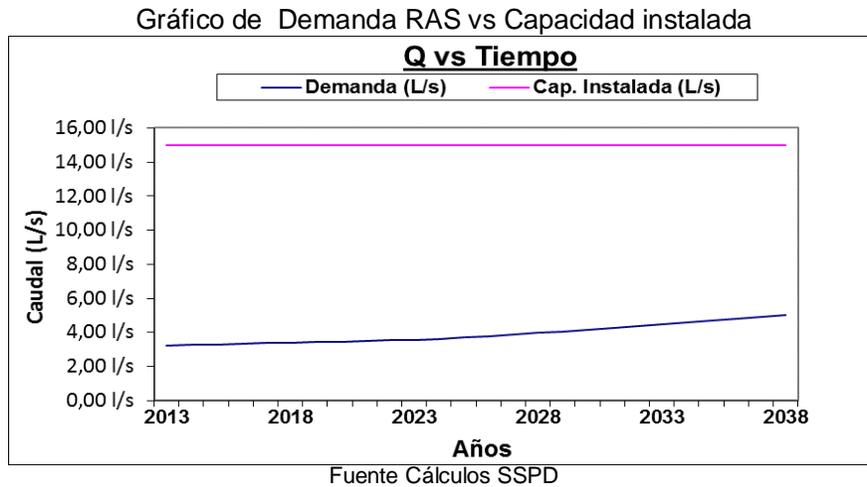


Fuente Cálculos SSPD

Al comparar la demanda estimada frente a la capacidad instalada en planta de tratamiento considerando un IANC estimado del 22,89% con una tendencia a su reducción al 20%, se observa que la infraestructura de tratamiento actual permite cubrir las necesidades de consumo de la población hasta años posteriores al 2038.

3.1.1.7 Municipio de Buenavista

La estimación de la demanda de agua potable para el municipio de Buenavista se realizó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento calculada con base en los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005, la cual se estimó en -0,93% y la población cabecera proyectada por DANE para el año 2013 equivalente a 1.196 habitantes.

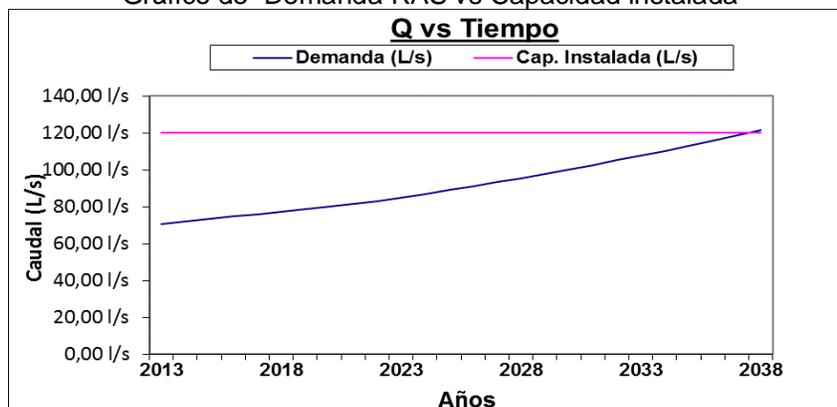


Al comparar la demanda estimada frente a la capacidad instalada en planta de tratamiento considerando un IANC estimado del 35,99% con una tendencia a su reducción al 25%, se observa que la infraestructura de tratamiento actual permite cubrir las necesidades de consumo de la población hasta años posteriores al 2038.

3.1.1.8 Municipio de Quimbaya

La estimación de la demanda de agua potable para el municipio de Quimbaya se realizó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento calculada con base en los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005, la cual se estimó en 1,58% y la población cabecera proyectada por DANE para el año 2013 equivalente a 28.856 habitantes.

Gráfico de Demanda RAS vs Capacidad instalada



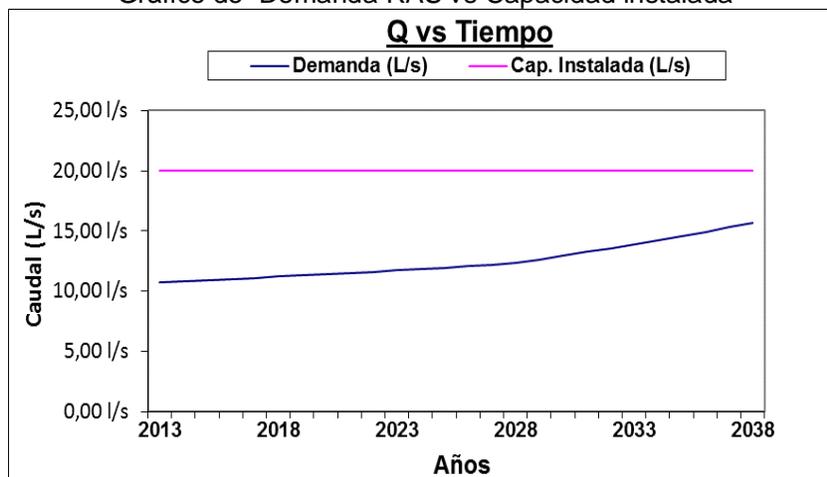
Fuente Cálculos SSPD

Al comparar la demanda estimada frente a la capacidad instalada en planta de tratamiento considerando un IANC estimado del 29,11% con una tendencia a su reducción al 25%, se observa que la infraestructura de tratamiento actual permite cubrir las necesidades de consumo de la población hasta el año 2037 aproximadamente.

3.1.1.9 Municipio de Pijao

La estimación de la demanda de agua potable para el municipio de Quimbaya se realizó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento calculada con base en los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005, la cual se estimó en -0,72% y la población cabecera proyectada por DANE para el año 2013 equivalente a 3.723 habitantes.

Gráfico de Demanda RAS vs Capacidad instalada



Fuente Cálculos SSPD

Al comparar la demanda estimada frente a la capacidad instalada en planta de tratamiento considerando un IANC estimado del 40% con una tendencia a su reducción al 25%, se observa que la infraestructura de tratamiento actual permite cubrir las necesidades de consumo de la población hasta años posteriores al 2038.

3.1.2. Capacidad Instalada

De otra parte, al comparar los caudales de diseño vs las capacidades utilizadas de los sistemas se tiene la siguiente información:

Tabla No.13 Caudales de diseño y operación de la PTAP.

Municipio	Nombre de la planta	Caudal de diseño (lts/seg)	Capacidad utilizada (lts/seg)	Operación promedio (Horas/día)	% de uso
PIJAO	PIJAO	20	7,85	24	39,3%
BUENAVISTA	LA PICOTA	15	3,79	24	25,3%
CIRCASIA	LA ANTIGUA	32	5,99	24	18,7%
CIRCASIA	LA NUEVA	120	50	24	41,7%
FILANDIA	BOLILLOS	32	21,86	24	68,3%
GENOVA	GRIS	60	12,59	24	21,0%
LA TEBAIDA	BAYONA	150	89,84	24	59,9%
LA TEBAIDA	EL EDEN	60	0	0	0,0%
MONTENEGRO	MONTENEGRO	120	86,77	24	72,3%
QUIMBAYA	QUIMBAYA	120	68,87	24	57,4%
SALENTO	SALENTO	15	11,46	24	76,4%

Fuente: SUI 2008

De la tabla anterior se concluye que la empresa en el año 2008 (información más reciente disponible) contaba con plantas de tratamiento con la capacidad instalada para proporcionar el servicio de acueducto a los usuarios.

En los municipios de Salento, Montenegro, Filandia y la Tebaida, el prestador, estaba utilizando por encima del 58% de la capacidad instalada en el 2008 y teniendo en cuenta que no se cuenta con información precisa de las pérdidas de dichos sistemas, éstos pueden requerir la implementación de acciones para ampliar la capacidad de funcionamiento y garantizar la cobertura en los municipios anteriormente mencionados con calidad y continuidad a los usuarios.

3.1.3. Indicadores de prestación del servicio

En el presente capítulo se presentan los principales indicadores técnicos regulatorios de los servicios de acueducto y alcantarillado a diciembre de 2013, para los nueve municipios en donde presta dichos servicios la EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO.

3.1.4. Cobertura

En la en informe de la visita realizada en febrero 11 de 2014 se presentó el Índice de Cobertura Nominal para el servicio de acueducto prestado por ESAQUIN S.A. E.S.P. ICBNACi los cuales fueron calculados por el prestador para el tercer trimestre del año 2013 así:

Tabla No.14 Índice de Cobertura Nominal

No.	Municipio	Número de Suscriptores	Número de Domicilios Existentes (DANE 2005)	ICBNACi (%)
1	FILANDIA	2.166	1.961	110,45
2	SALENTO	1.212	1.103	109,88
3	MONTENEGRO	7.914	7.908	100,08
4	LA TEBAIDA	7.726	7.528	102,63
5	CIRCASIA	5.700	5.438	104,82
6	GENOVA	1.354	1.494	96,63
7	BUENAVISTA	384	358	107,26
8	PIJAO	732	1.098	66,67
9	QUIMBAYA	6.838	7.084	96,53

Fuente: Visita 11 febrero de 2014

En la información procesada por la empresa se identifican valores de índice superiores al 100% los cuales se consideran inconsistentes si se tiene en cuenta que los cálculos se realizaron sobre valores del año 2005 del DANE y no sobre datos del año 2013, por lo cual se insta a la empresa a realizar los ajustes y correcciones respectivos en la información reportada dentro de las acciones de vigilancia y control adelantadas por ésta Superintendencia.

3.1.5. Calidad del agua

Según la información de vigilancia remitida por el Instituto Nacional de Salud – INS a través del enlace SUI – SIVICAP y mediante el radicado SSPD No. 20145290244312 del 14 de mayo de 2014, el comportamiento del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA para la vigencia 2013 presenta el siguiente comportamiento en los nueve municipios donde la empresa presta el servicio de acueducto:

Tabla No.15 Índice de Riesgo de Calidad del Agua

Municipio	IRCA _s MENSUALES SIVICAP AÑO 2013												ANUAL AÑO 2013			
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AG.	SEP	OC.	NOV	DIC	IRCA PROMEDIO (%)	NIVEL DE RIESGO	MES ES	NUMERO DE MUESTRAS
Filandia					0,0	0,0	0,0	5,8	0,0	0,0	0,0	42,2	6,00	Bajo	8	24
Salento							0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,00	Sin Riesgo	5	15
Montenegro				0,0	0,0		0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,00	Sin Riesgo	7	22
La Tebaida					0,0	0,0	0,0	0,0		0,3	0,7	1,6	0,42	Sin Riesgo	7	24
Circasia								0,0	17,2	0,0	0,0	1,4	3,10	Sin Riesgo	5	18
Génova				0,0	0,0	0,0			0,0	0,0			0,00	Sin Riesgo	5	14
Buenavista					0,0	0,0	0,0			0,0			0,00	Sin Riesgo	4	11
Pijao		0,0		0,0	0,0	0,0				0,0		14,4	2,54	Sin Riesgo	6	17
Quimbaya				0,0	0,0	0,0	0,0	0,0			0,0		0,0	Sin Riesgo	6	18

Fuente: SIVICAP 2013

De acuerdo con el reporte de la tabla anterior, se tiene que el prestador durante el año 2013 suministró agua apta para consumo humano con un Índice de Riesgo de la Calidad del Agua - IRCA promedio <5% en ocho de los nueve municipios atendidos (Salento, Montenegro, La Tebaida, Circasia, Génova, Buenavista, Pijao y Quimbaya),

lo que se clasifica el comportamiento del indicador según el artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007 en el nivel denominado “Sin Riesgo”.

No obstante, para el municipio de Filandia se suministró presuntamente agua no apta para consumo humano susceptible de mejoramiento, como resultado del promedio anual del IRCA, el cual presentó resultados >5% clasificando el desempeño del indicador según lo establecido en la Resolución 2115 de 2007 en nivel de riesgo Bajo.

Una vez revisada la información de calidad del agua disponible en el Sistema Único de Información – SUI se observaron reportadas las actas de concertación, materialización y actualización de puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua para consumo humano por parte de la autoridad sanitaria, no obstante, se observó que para todos los municipios las actas de actualización son de fecha 2012 lo que permite inferir que estas se encuentran desactualizadas y que la empresa presuntamente está incumpliendo lo establecido en el parágrafo del artículo 5 de la Resolución 811 del año 2008, en donde se indica que éstas deberán ser actualizadas anualmente. Por lo anterior se insta a la empresa para que realice la actualización respectiva sin perjuicio de las acciones a que haya lugar.

3.1.6. Micromedición

Según lo reportado por el prestador al SUI para el mes de diciembre de 2013, en los municipios en donde la empresa ESAQUIN S.A. E.S.P. presta el servicio se presentaron las siguientes coberturas:

Tabla No.16 Índice de Micromedición

Municipio	Estrato	Suscriptores sin medición	Suscriptores con medición	Cobertura de micromedición (%)
BUENAVISTA	Bajo-Bajo		25	
	Bajo	11	247	95,7
	Medio-Bajo	3	37	92,5
	Comercial	2	3	60,0
	Oficial	2	12	85,7
	Total	18	324	94,7
CIRCASIA	Bajo-Bajo	468	1323	73,9
	Bajo	460	2113	82,1
	Medio-Bajo	221	845	79,3
	Medio	32	83	72,2
	Medio-Alto	7	7	50,0
	Alto	7	24	77,4
	Comercial	17	77	81,9
	Oficial	14	16	53,3
	Total	1226	4488	78,5
FILANDIA	Bajo-Bajo	61	397	86,7
	Bajo	65	993	93,9
	Medio-Bajo	37	521	93,4
	Medio	3	5	62,5
	Medio-Alto	1		
	Alto		2	
	Comercial	6	52	89,7
	Oficial	10	21	67,7
Total	183	1991	91,6	
GENOVA	Bajo-Bajo	73	219	75,0
	Bajo	94	619	86,8
	Medio-Bajo	36	223	86,1
	Comercial	13	56	81,2

Municipio	Estrato	Suscriptores sin medición	Suscriptores con medición	Cobertura de micromedición (%)
	Oficial	10	17	63,0
	Total	226	1134	83,4
LA TEBAIDA	Bajo-Bajo	451	898	66,6
	Bajo	1526	4238	73,5
	Medio-Bajo	71	222	75,8
	Medio	13	46	78,0
	Medio-Alto	7	14	66,7
	Alto	4	13	76,5
	Comercial	55	151	73,3
	Oficial	28	25	47,2
	Total	2155	5607	72,2
MONTENEGRO	Bajo-Bajo	612	2003	76,6
	Bajo	603	3581	85,6
	Medio-Bajo	123	698	85,0
	Medio	4	14	77,8
	Medio-Alto	3	28	90,3
	Alto		7	
	Comercial	34	145	81,0
	Oficial	29	30	50,8
	Total	1408	6506	82,2
PIJAO	Bajo-Bajo	32	591	94,9
	Bajo	4	48	92,3
	Comercial	1	41	97,6
	Oficial	1	14	93,3
	Total	38	694	94,8
QUIMBAYA	Bajo-Bajo	215	828	79,4
	Bajo	537	3737	87,4
	Medio-Bajo	156	1016	86,7
	Medio	1		
	Alto	1	8	88,9
	Comercial	27	269	90,9
	Oficial	17	29	63,0
	Total	954	5887	86,1
SALENTO	Bajo-Bajo	4	120	96,8
	Bajo	38	749	95,2
	Medio-Bajo	9	145	94,2
	Medio	1	4	80,0
	Medio-Alto	1	1	50,0
	Comercial	12	129	91,5
	Oficial	1	16	94,1
		Total	66	1164

Fuente: SUI diciembre 2013

De acuerdo con la información analizada en la tabla anterior, se concluye que de los nueve municipios en donde presta el servicio de acueducto presenta mayor nivel de cobertura en micromedición para Salento, Buenavista, Pijao y Filandia, no obstante en ninguno de los municipios se da cumplimiento con el mínimo establecido regulatoriamente en la Ley 142 de 1994, dado que la cobertura de micromedición debe estar en un 95%.

Para los municipios de Montenegro, La Tebaida, Circasia, Génova y Quimbaya la empresa presenta los niveles más bajos de cobertura, siendo la Tebaida el más crítico, por lo cual se requiere que la empresa establezca acciones de manera INMEDIATA encaminadas a dar cumplimiento con la normatividad aplicable. Lo anterior sin perjuicio de las acciones a que haya lugar por parte de ésta Superintendencia.

3.1.7. Índice de Agua No Contabilizada IANC

Una vez verificada la información del IANC en el Sistema único de Información, el volumen de agua producida para el año 2013 en los municipios de cobertura de la Empresa no se encuentra disponible.

De acuerdo con la información técnica proporcionada en la visita realizada en el mes de febrero de 2014, según los cálculos del prestador, el IANC para el tercer trimestre del año 2013 en los municipios de cobertura de la empresa presentó el siguiente comportamiento:

Tabla No.17 Índice de Agua No Contabilizada

No.	Municipio	IANC (%)	OBSERVACIONES VISITA FEBRERO 2014
1	FILANDIA	18,07%	Actualmente la empresa no tiene instalados Macro-medidores en la entrada de la PTAP. No se encuentra instrumento de medición de caudal a la salida de la PTAP ni en ningún punto de la red de distribución.
2	SALENTO	33,44%	
3	MONTENEGRO	37,99%	Solo tiene instalados Macro-medidores en la entrada de la PTAP, no tiene un sistema de medición de caudal a la salida del sistema de potabilización ni ningún punto de la red de distribución.
4	LA TEBAIDA	37,89%	Actualmente la empresa solo tiene instalado un Macro-medidores a la entrada del sistema, este solo cubre una fuente. No cuenta con instrumentos de medición de caudal a la salida de PTAP ni en ningún punto de la red de distribución.
5	CIRCASIA	36,69%	
6	GENOVA	22,89%	
7	BUENAVISTA	35,99%	Actualmente la empresa no tiene instalados Macro-medidores en la entrada de la PTAP. No se encuentra instrumento de medición de caudal a la salida de la PTAP ni en ningún punto de la red de distribución.
8	PIJAO	N.D.	
9	QUIMBAYA	29,11%	

Fuente: Información del prestador visita 11Febrero 2014

Según la tabla anterior las mayores pérdidas se presentan en los municipios de Montenegro, La Tebaida, Circasia y Buenavista en donde el indicador sobrepasa el 30% establecido en la Resolución 287 de 2004. Por otra parte los municipios de Filandia, Génova y Quimbaya se encuentran por debajo del 30%.

El bajo comportamiento del indicador se puede ver reflejado en la baja cobertura de micromedición en los municipios de Montenegro, La Tebaida y Circasia debido a que sin sistemas de micromedición no es posible controlar el volumen de agua facturada y en consecuencia afectar el volumen de pérdidas de cada sistema.

Es de anotar que la empresa en seis municipios no cuenta con sistemas de medición a la entrada y a la salida de las plantas de tratamiento y que en los tres municipios restantes tiene los macromedidores a la entrada de la planta, lo cual indica que la empresa no puede controlar el volumen de agua producida y en consecuencia el indicador de perdidas está calculado sin aplicar la metodología de la Resolución 151 de 2001 y es considerado como un estimativo.

3.1.8. Continuidad

De acuerdo con la información reportada por la empresa al SUI para la vigencia 2013, la empresa presenta el siguiente comportamiento para el indicador de continuidad en la prestación del servicio de acueducto:

Tabla No.18 Continuidad del servicio de Acueducto por municipio año 2013

No.	Municipio	Continuidad Res. 2115 (Hora/Día)	Continuidad Res 315 (%)	Clasificación
1	FILANDIA	23.82	99.25	Continuo
2	SALENTO	23.68	98.97	Continuo
3	MONTENEGRO	22.92	95.78	Suficiente
4	LA TEBAIDA	23.85	99.71	Continuo
5	CIRCASIA	22.85	95.5	Suficiente
6	GENOVA	23.81	99.19	Continuo
7	BUENAVISTA	23.83	99.38	Continuo
8	PIJAO	23.1	96.61	Suficiente
9	QUIMBAYA	23.91	99.87	Continuo

Fuente: SUI 2013

De acuerdo con la tabla anterior los municipios en donde se presenta más baja continuidad en la prestación del servicio de acueducto por ESAQUIN S.A. E.S.P. son Montenegro, Circacia y Pijao, sin embargo, es considerado suministro suficiente.

3.1.9. Desempeño de los indicadores técnicos en el sector

Tabla No.19 Análisis de desempeño indicadores técnicos vs normatividad

INDICADOR	NORMATIVIDAD	VALOR PERMITIDO	PROMEDIO MUNICIPIOS ATENDIDOS PRESTADOR 2013
MICROMEDICIÓN (%) (1)	Ley 142 de 1994	>95%	54,65
IRCA (%) (2)	Resolución 2115 de 2007	Sin Riesgo < 5%	1,34
IANC (%) (1)	Resolución CRA 287 de 2004	< 30%	31,51%
CONTINUIDAD (horas/día) (1)	Resolución 2115 del 2007	23.1 - 24 horas/día (CONTINUO)	23,53

Fuente: Normatividad Vigente, (1) Visita Febrero de 2014 y SUI. 2- SIVICAP 2013

Tomando como referencia los resultados de los indicadores para los municipios atendidos por la empresa, se realizó el promedio de cada uno de éstos con el fin de evaluar el desempeño de ESAQUIN S.A. E.S.P. frente a la normatividad aplicable, encontrando que la empresa en general presenta un buen desempeño para los indicadores de IRCA y Continuidad, por otro lado se observa que los de menor rendimiento son el de Micromedición e Índice de Agua No Contabilizada, por lo cual es necesario que el prestador establezca las acciones tendientes a mejorar el desempeño de éstos y en su defecto optimizar la prestación del servicio a los usuarios.

3.2 Aspectos Técnicos servicio de alcantarillado

Una vez verificada la información en el Sistema único de Información se observa que la empresa cuenta con un reporte de los vertimientos a cuerpos receptores para el año 2004, allí se registran fuentes correspondientes a la Ciudad de Armenia, no se registra información para los nueve municipios en donde actualmente se presta el servicio de alcantarillado, por lo cual se insta al prestador a realizar el reporte de la información respectiva evidenciando el estado actual de la prestación del servicio en cumplimiento con lo establecido en la Resolución SSPD - 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, lo anterior sin perjuicio de las acciones a que haya lugar por los posibles incumplimientos.

De acuerdo con la información disponible de la empresa, de los nueve municipios en

donde ésta presta el servicio de alcantarillado únicamente en tres existen sistemas de tratamiento los cuales solo se registra información para los municipios de la Tebaida y Salento los cuales cuentan con las siguientes características:

Tabla No.20 Características Generales Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales

Municipio	Nombre del sistema	Tipo de Tratamiento que se realiza en el sistema	Unidades de tratamiento	Unidades de tratamiento que posee el sistema	Caudal de diseño de la planta (L/S)	Fecha de Construcción	Fecha de Inicio de Operaciones
LA TEBAIDA	PTAR LA TEBAIDA	Primario	Desarenación	39	43.08	10-10-1996	30-06-2005
			Reactores UASB				
			Rejillas				
SALENTO	PTAR SALENTO	Primario	Desarenación	39	21.15	10-08-1997	30-06-2005
			Reactores UASB				
			Rejillas				
BUENAVISTA	PTAR BUENAVISTA	Secundario	---	---	6	29-11-2009	30-12-2009

Fuente: SUI 2009-2010.

Según la información aportada por el prestador en la visita del 11 de noviembre del año 2011 en el municipio de Buenavista existe sistema de tratamiento de aguas residuales, el cual se construyó en el año 2008 y entró en operación en el año de 2010; la empresa informó que en el año de 2010 ESAQUIN S.A empezó a operar dicho sistema.

Conforme a lo reportado por la Corporación Autónoma Regional del Quindío la empresa cuenta con Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla No.21 Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos

Nombre del prestador del servicio de alcantarillado	Corporación	Municipio en donde la empresa presta el servicio de alcantarillado	Número de Resolución por medio del cual se aprobó el PSMV	Fecha en que se aprobó el plan de saneamiento y manejo de vertimientos PSMV
EMPRESA SANITARIA DEL QUINDIO - ESAQUIN SA ESP	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO - CRQ	SALENTO	957	16/10/2009
		FILANDIA	1006	03/11/2009
		CIRCASIA	932	13/10/2009
		MONTENEGRO	886	25/09/2009
		QUIMBAYA	1098	27/11/2009
		LA TEBAIDA	1052	17/11/2009
		PIJAO	1205	28/12/2009
		BUENAVISTA	927	25/09/2009
		GENOVA	1180	23/12/2009

Fuente: SUI- Entes Territoriales 2010

Las redes de alcantarillado de los nueve municipios contemplados dentro de las áreas de prestación de la empresa cuentan con las siguientes características:

Tabla No.22 Redes de Alcantarillado

Municipio	Tipo de Alcantarillado	Material		Total general
		PVC Cloruro de Polivinilo	(en blanco)	
BUENAVISTA	Combinado	613	2.890	3.503
Total BUENAVISTA		613	2.890	3.503
CIRCASIA	Combinado	1.502	29.008	30.510
	Pulival	985	467	1.452
	Sanitario	4.004	944	4.948
Total CIRCASIA		6.491	30.419	36.910
FILANDIA	Combinado	247	13.574	13.821
	Sanitario	757		757
Total FILANDIA		1.004	13.574	14.578
GENOVA	Combinado	109	9.573	9.682
Total GENOVA		109	9.573	9.682
LA TEBAIDA	Combinado	507	39.869	40.376
	Pulival	2.333	615	2.948
	Sanitario	7.757	1.414	9.171
Total LA TEBAIDA		10.597	41.898	52.495
MONTENEGRO	Combinado	5.725	32.876	38.601
	Pulival	1.408	3.366	4.774
	Sanitario	9.444	2.617	12.061
Total MONTENEGRO		16.577	38.859	55.436
PIJAO	Combinado		5.704	5.704
Total PIJAO			5.704	5.704
QUIMBAYA	Combinado	1.737	31.925	33.662
	Pulival		5.196	5.196
	Sanitario	1.790	6.034	7.824
Total QUIMBAYA		3.527	43.155	46.682
SALENTO	Combinado	369	9.672	10.041
	Pulival		313	313
	Sanitario	617	1.837	2.454
Total SALENTO		986	11.822	12.808
Total general		39.904	197.894	237.798

Fuente: SUI 2012

En general de la tabla anterior se tiene que la empresa reporta el 16,68% de las redes de alcantarillado en los municipios en donde presta el servicio como de material PVC y el 83,2% restante lo reporta como en blanco por lo cual se solicita al prestador verificar la información registrada y realizar el ajuste de ésta con el fin de determinar el tipo de material en que conforma las redes en mención.

3.3 VULNERABILIDAD

De acuerdo con el análisis de vulnerabilidad realizado en la visita adelantada el 11 de febrero de 2014, se tiene que:

“La ubicación geográfica del departamento de Quindío evidencia la susceptibilidad que presenta frente a amenazas de origen natural. La amenaza sísmica representa un potencial alto conforme con el Estudio General de Amenaza Sísmica para Colombia.

Considerando la edad de la infraestructura (en promedio los 25 años) la empresa no ha realizado un estudio de resistencia de los componentes estructurales.

Así mismo no se encontró un estudio de vulnerabilidad para el sistema de abastecimiento de agua. Esta situación genera un desconocimiento de los impactos que se puedan generar sobre la prestación del servicio.

El plan de contingencia elaborado por la empresa deberá incluir aspectos tales como el análisis de vulnerabilidad del sistema de acueducto y alcantarillado, considerando el nivel de exposición y capacidad para mantener su integridad y funcionamiento ante condiciones externas o ante la ocurrencia de situaciones contingentes.

Adicionalmente se observa fragilidad del sistema de acueducto debido a que solo cuenta con un único sistema eléctrico.

No se llevan registros de los eventos contingentes presentados con ocasión a la materialización de las amenazas”.

De acuerdo con el reporte de la información del “Formulario 55 y 56 Vulnerabilidad Acueducto y Formulario 27 y 28 Vulnerabilidad de Alcantarillado” al SUI, los sistemas de acueducto y alcantarillado no presentaron durante el año 2013 afectaciones.

Si bien, la empresa cuenta con planes de contingencias o emergencias definidos, en los cuales se han identificado los riesgos y la vulnerabilidad de los sistemas, se insta a la empresa a realizar los ajustes pertinentes consecuentes con lo establecido en la Resolución 154 del 19 de marzo de 2014 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Contrato de Condiciones Uniformes

La empresa ha establecido los contratos de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, a sus usuarios, los cuales según el último Registro Único de Prestadores – RUPS con radicado 201410330321983 del 8 de octubre de 2014, cuentan con concepto de legalidad ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA con acto de legalización CRA 20092110012391 del 26 de febrero de 2009.

4.2 Suscriptores

Tomando como referencia la información reportada por el prestador en el Sistema único de Información y la proporcionada en la visita adelantada el 11 de febrero de 2014 se procedió a realizar la comparación de los suscriptores por servicio para los municipios de Buenavista, Circasia, Filandia, Génova, La Tebaida, Montenegro, Pijao, Quimbaya y Salento:

Tabla No.23 Comparación Suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado Visita – SUI municipio de Buenavista

Servicio	ACUEDUCTO		DIFERENCIA SUI - VISITA	ALCANTARILLADO		DIFERENCIA SUI - VISITA
	SUI FEBRERO 2014	VISITA FEBRERO 2014		SUI FEBRERO 2014	VISITA FEBRERO 2014	
Estrato 1	25	25	0	25	25	0
Estrato 2	258	258	0	258	258	0
Estrato 3	40	40	0	40	40	0
Estrato 4	0	0	0	0	0	0
Estrato 5	0	0	0	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	0	0

Industrial	0	0	0	0	0	0
Comercial	5	5	0	5	5	0
Oficial	14	14	0	14	14	0
Total Suscriptores	342	342	0	342	342	0

Fuente: SUI e informe de visita Febrero 2014

Tabla No.24 Comparación Suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado Visita – SUI municipio de Circasia

Servicio	ACUEDUCTO		DIFERENCIA SUI - VISITA	ALCANTARILLADO		DIFERENCIA SUI - VISITA
	SUI FEBRERO 2014	VISITA FEBRERO 2014		SUI FEBRERO 2014	VISITA FEBRERO 2014	
Estrato 1	1.800	1.083	717	1.696	1.696	0
Estrato 2	2.576	2.576	0	2.545	2.545	0
Estrato 3	1.075	1.069	6	1.020	1.017	3
Estrato 4	115	115	0	42	41	1
Estrato 5	14	14	0	4	4	0
Estrato 6	31	31	0	1	1	0
Industrial	0	0	0	0	0	0
Comercial	95	95	0	91	91	0
Oficial	30	30	0	28	28	0
Total Suscriptores	5.736	5.013	723	5.427	5.423	4

Fuente: SUI e informe de visita Febrero 2014

Tabla No.25 Comparación suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado Visita – SUI municipio de Filandia

Servicio	ACUEDUCTO		DIFERENCIA SUI - VISITA	ALCANTARILLADO		DIFERENCIA SUI - VISITA
	SUI FEBRERO 2014	VISITA FEBRERO 2014		SUI FEBRERO 2014	VISITA FEBRERO 2014	
Estrato 1	459	458	1	374	373	1
Estrato 2	1.063	1.061	2	1.036	1.034	2
Estrato 3	559	557	2	510	508	2
Estrato 4	8	8	0	0	0	0
Estrato 5	1	1	0	0	0	0
Estrato 6	2	2	0	2	1	1
Industrial	0	0	0	0	0	0
Comercial	58	58	0	42	42	0
Oficial	31	31	0	28	28	0
Total Suscriptores	2.181	2.176	5	1.992	1.986	6

Fuente: SUI e informe de visita Febrero 2014

Tabla No.26 Comparación Suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado Visita – SUI municipio de Génova

Servicio	ACUEDUCTO		DIFERENCIA SUI - VISITA	ALCANTARILLADO		DIFERENCIA SUI - VISITA
	SUI FEBRERO 2014	VISITA FEBRERO 2014		SUI FEBRERO 2014	VISITA FEBRERO 2014	
Estrato 1	293	293	0	211	204	7
Estrato 2	712	712	0	615	608	7
Estrato 3	260	257	3	249	244	5
Estrato 4	0	0	0	0	0	0
Estrato 5	0	0	0	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	2	-2
Industrial	0	0	0	0	0	0
Comercial	69	69	0	69	69	0
Oficial	27	27	0	24	23	1
Total Suscriptores	1.361	1.358	3	1.168	1.150	18

Fuente: SUI e informe de visita Febrero 2014

Tabla No.27 Comparación Suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado Visita – SUI municipio de La Tebaida

Servicio	ACUEDUCTO		DIFERENCIA SUI - VISITA	ALCANTARILLADO		DIFERENCIA SUI - VISITA
	SUI FEBRERO 2014	VISITA FEBRERO 2014		SUI FEBRERO 2014	VISITA FEBRERO 2014	
Estrato 1	1.333	1.353	-20	1.309	1.327	-18
Estrato 2	5.788	5.781	7	5.635	5.630	5
Estrato 3	293	294	-1	233	231	2
Estrato 4	61	58	3	17	16	1
Estrato 5	21	21	0	9	9	0
Estrato 6	17	18	-1	7	0	7
Industrial	0	0	0	0	0	0
Comercial	207	206	1	160	159	1
Oficial	53	53	0	42	42	0
Total Suscriptores	7.773	7.784	-11	7.412	7.414	-2

Fuente: SUI e informe de visita Febrero 2014

Tabla No.28 Comparación Suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado Visita – SUI municipio de Montenegro

Servicio	ACUEDUCTO		DIFERENCIA SUI - VISITA	ALCANTARILLADO		DIFERENCIA SUI - VISITA
	SUI FEBRERO 2014	VISITA FEBRERO 2014		SUI FEBRERO 2014	VISITA FEBRERO 2014	
Estrato 1	2.638	2.583	55	2.538	2.488	50
Estrato 2	4.197	3.918	279	4.112	3.865	247
Estrato 3	830	789	41	770	755	15
Estrato 4	18	4	14	3	3	0
Estrato 5	31	16	15	2	0	2
Estrato 6	7	1	6	2	7	-5
Industrial	0	0	0	0	0	0
Comercial	179	139	40	133	123	10
Oficial	59	54	5	55	53	2
Total Suscriptores	7.959	7.504	455	7.615	7.294	321

Fuente: SUI e informe de visita Febrero 2014

Tabla No.29 Comparación Suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado Visita – SUI municipio de Pijao

Servicio	ACUEDUCTO		DIFERENCIA SUI - VISITA	ALCANTARILLADO		DIFERENCIA SUI - VISITA
	SUI FEBRERO 2014	VISITA FEBRERO 2014		SUI FEBRERO 2014	VISITA FEBRERO 2014	
Estrato 1	623	623	0	449	449	0
Estrato 2	51	51	0	43	43	0
Estrato 3	0	0	0	0	0	0
Estrato 4	0	0	0	0	0	0
Estrato 5	0	15	-15	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	1	-1
Industrial	0	0	0	0	0	0
Comercial	42	42	0	36	36	0
Oficial	15	15	0	13	13	0
Total Suscriptores	731	746	-15	541	542	-1

Fuente: SUI e informe de visita Febrero 2014

Tabla No.30 Comparación Suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado Visita – SUI municipio de Quimbaya

Servicio	ACUEDUCTO		DIFERENCIA SUI - VISITA	ALCANTARILLADO		DIFERENCIA SUI - VISITA
	SUI FEBRERO 2014	VISITA FEBRERO 2014		SUI FEBRERO 2014	VISITA FEBRERO 2014	
Estrato 1	1.045	1.043	2	985	983	2
Estrato 2	4.289	4.285	4	4.265	4.261	4
Estrato 3	1.173	1.172	1	1.162	1.161	1
Estrato 4	1	1	0	0	0	0
Estrato 5	0	0	0	0	0	0
Estrato 6	9	9	0	5	5	0
Industrial	0	0	0	0	0	0
Comercial	298	298	0	283	283	0
Oficial	46	46	0	45	45	0
Total Suscriptores	6.861	6.854	7	6.745	6.738	7

Fuente: SUI e informe de visita Febrero 2014

Tabla No.31 Comparación Suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado Visita – SUI municipio de Salento

Servicio	ACUEDUCTO		DIFERENCIA SUI - VISITA	ALCANTARILLADO		DIFERENCIA SUI - VISITA
	SUI FEBRERO 2014	VISITA FEBRERO 2014		SUI FEBRERO 2014	VISITA FEBRERO 2014	
Estrato 1	122	122	0	108	108	0
Estrato 2	794	788	6	761	757	4
Estrato 3	154	154	0	141	141	0
Estrato 4	5	5	0	0	0	0
Estrato 5	2	2	0	2	2	0
Estrato 6	0	0	0	0	0	0
Industrial	0	0	0	0	0	0
Comercial	141	142	-1	127	127	0
Oficial	17	17	0	16	16	0
Total Suscriptores	1.235	1.230	5	1.155	1.151	4

Fuente: SUI e informe de visita Febrero 2014

Según el análisis realizado y la comparación de la información de los suscriptores con corte a febrero de 2014, se determinó que para el municipio de Buenavista los datos suministrados por el prestador en la visita de febrero de 2014 concuerdan con los datos cargados al Sistema Único de Información – SUI.

No obstante para los ocho municipios restantes Circasia, Filandia, Génova, La Tebaida, Montenegro, Pijao, Quimbaya y Salento existen inconsistencias entre lo reportado al SUI y lo informado durante la visita del 11 de febrero de 2014, por lo que el prestador debe tomar las acciones necesarias para solucionar dicha situación. Lo anterior sin perjuicio de las acciones a que haya lugar por los eventuales incumplimientos.

Tabla No.32 Variación Suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado

Servicio	Municipio	Año	Periodo	Estrato						Total Residencial	Industrial	Comercial	Oficial	Total No Residencial	Total suscriptores
				1	2	3	4	5	6						
Acueducto	Buenavista	2012	Diciembre	25	260	40	0	0	0	325	0	4	14	18	343
		2013	Diciembre	25	258	40	0	0	0	323	0	5	14	19	342
	Variación Suscriptores 2012-2013			0	-2	0	0	0	0	-2	0	1	0	1	-1
Alcantarillado	Buenavista	2012	Diciembre	25	259	40	0	0	0	324	0	4	14	18	342
		2013	Diciembre	25	258	40	0	0	0	323	0	5	14	19	342

Servicio	Municipio	Año	Periodo	Estrato						Total Residencial	Industrial	Comercial	Oficial	Total No Residencial	Total suscriptores
				1	2	3	4	5	6						
			Variación Suscriptores 2012-2013	0	-1	0	0	0	0	-1	0	1	0	1	0
Acueducto	Circasia	2012	Diciembre	1.733	2.541	1.056	104	14	31	5.479	0	88	31	119	5.598
		2013	Diciembre	1.791	2.573	1.066	115	14	31	5.590	0	94	30	124	5.714
			Variación Suscriptores 2012-2013	58	32	10	11	0	0	111	0	6	-1	5	116
Alcantarillado	Circasia	2012	Diciembre	1.639	2.510	1.008	37	4	1	5.199	0	85	29	114	5.313
		2013	Diciembre	1.693	2.542	1.015	46	4	1	5.301	0	90	28	118	5.419
			Variación Suscriptores 2012-2013	54	32	7	9	0	0	102	0	5	-1	4	106
Acueducto	Filandia	2012	Diciembre	450	1.046	521	4	1	2	2.024	0	49	32	81	2.105
		2013	Diciembre	458	1.058	558	8	1	2	2.085	0	58	31	89	2.174
			Variación Suscriptores 2012-2013	8	12	37	4	0	0	61	0	9	-1	8	69
Alcantarillado	Filandia	2012	Diciembre	368	1.020	485	0	0	2	1.875	0	35	29	64	1.939
		2013	Diciembre	373	1.031	509	0	0	2	1.915	0	42	28	70	1.985
			Variación Suscriptores 2012-2013	5	11	24	0	0	0	40	0	7	-1	6	46
Acueducto	Génova	2012	Diciembre	283	700	233	0	0	0	1.216	0	44	26	70	1.286
		2013	Diciembre	292	713	259	0	0	0	1.264	0	69	27	96	1.360
			Variación Suscriptores 2012-2013	9	13	26	0	0	0	48	0	25	1	26	74
Alcantarillado	Génova	2012	Diciembre	196	598	221	0	0	0	1.015	0	44	22	66	1.081
		2013	Diciembre	208	614	246	0	0	0	1.068	0	69	24	93	1.161
			Variación Suscriptores 2012-2013	12	16	25	0	0	0	53	0	25	2	27	80
Acueducto	La Tebaida	2012	Diciembre	1.308	5.680	267	24	2	16	7.316	0	186	52	238	7.554
		2013	Diciembre	1.349	5.764	293	59	2	17	7.503	0	206	53	259	7.762
			Variación Suscriptores 2012-2013	41	84	26	35	0	1	187	0	20	1	21	208
Alcantarillado	La Tebaida	2012	Diciembre	1.283	5.531	215	7	7	6	7.049	0	137	41	178	7.227
		2013	Diciembre	1.329	5.619	234	19	9	7	7.217	0	159	42	201	7.418
			Variación Suscriptores 2012-2013	46	88	19	12	2	1	168	0	22	1	23	191
Acueducto	Montenegro	2012	Diciembre	2.580	4.147	787	7	3	7	7.558	0	103	52	155	7.713
		2013	Diciembre	2.615	4.184	821	18	3	7	7.676	0	179	59	238	7.914
			Variación Suscriptores 2012-2013	35	37	34	11	1	0	118	0	76	7	83	201
Alcantarillado	Montenegro	2012	Diciembre	2.483	4.063	736	3	2	2	7.289	0	63	48	111	7.400
		2013	Diciembre	2.530	4.108	767	3	2	2	7.412	0	132	55	187	7.599
			Variación Suscriptores 2012-2013	47	45	31	0	0	0	123	0	69	7	76	199
Acueducto	Pijao	2012	Diciembre	618	49	0	0	0	0	667	0	50	15	65	732
		2013	Diciembre	623	52	0	0	0	0	675	0	42	15	57	732
			Variación Suscriptores 2012-2013	5	3	0	0	0	0	8	0	-8	0	-8	0
Alcantarillado	Pijao	2012	Diciembre	445	43	0	0	0	0	488	0	40	13	53	541
		2013	Diciembre	449	44	0	0	0	0	493	0	36	13	49	542
			Variación Suscriptores 2012-2013	4	1	0	0	0	0	5	0	-4	0	-4	1
Acueducto	Quimbaya	2012	Diciembre	945	4.191	1.108	1	0	8	6.253	0	239	46	285	6.538
		2013	Diciembre	1.043	4.274	1.172	1	0	9	6.499	0	296	46	342	6.841
			Variación Suscriptores 2012-2013	98	83	64	0	0	1	246	0	57	0	57	303
Alcantarillado	Quimbaya	2012	Diciembre	886	4.166	1.098	0	0	5	6.155	0	226	45	271	6.426
		2013	Diciembre	983	4.250	1.161	0	0	5	6.399	0	281	45	326	6.725
			Variación Suscriptores 2012-2013	97	84	63	0	0	0	244	0	55	0	55	299
Acueducto	Salento	2012	Diciembre	124	745	147	6	2	1	1.025	0	120	17	137	1.162
		2013	Diciembre	124	787	154	5	2	0	1.072	0	141	17	158	1.230
			Variación Suscriptores 2012-2013	0	42	7	-1	0	-1	47	0	21	0	21	68
Alcantarillado	Salento	2012	Diciembre	110	718	131	0	2	1	962	0	109	16	125	1.087
		2013	Diciembre	110	756	141	0	2	0	1.009	0	127	16	143	1.152
			Variación Suscriptores 2012-2013	0	38	10	0	0	-1	47	0	18	0	18	65

Fuente: SUI 2012 y 2013

La tabla anterior muestra la variación de suscriptores para los servicios de acueducto y alcantarillado para los municipios en los cuales la Empresa Sanitaria del Quindío presta dichos servicios, en ésta se observa que en los municipios de Circasia, Filandia, Génova, La Tebaida, Montenegro, Quimbaya y Salento hubo un aumento en el total de suscriptores reportados por el prestador, mientras que en el municipio de Buenavista

hubo una disminución en el total de suscriptores del servicio de acueducto. El municipio de Pijao mantuvo la misma cantidad de usuarios en los años 2012 y 2013.

En cuanto al número de suscriptores del servicio de alcantarillado se puede apreciar que en los municipios de Circasia, Filandia, Génova, La Tebaida, Montenegro, Pijao, Quimbaya y Salento hubo un aumento del número de suscriptores con relación al año 2012 y 2013, mientras que los suscriptores del municipio de Buenavista para el servicio en mención se mantuvo.

4.3 Facturación

ESQUIN S.A E.S.P en su condición de empresa prestadora del servicio de acueducto y alcantarillado en los nueve municipios del departamento del Quindío en dónde presta los servicios de acueducto y alcantarillado, presenta las siguientes cifras en cuánto a la facturación:

BUENAVISTA

Servicio de Acueducto

La siguiente tabla muestra la facturación obtenida por el prestador por concepto de prestación del servicio de acueducto en el municipio de Buenavista. Se puede observar que el estrato que mayor facturación le representa a la empresa es el 2, con un total de \$60.602.546, correspondiente al 46,03% del total facturado. A su vez, los estratos que concentran la mayoría de la facturación son el 2 y el oficial, con un total de 72,48% del total facturado por la empresa en el municipio.

Tabla No.33 Facturación Acueducto Buenavista

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	8.234.102,00	6,25	3.058.939,0	,00
Estrato 2	60.602.546,00	46,03	18.469.055,0	,00
Estrato 3	20.540.227,00	15,60	1.534.974,0	,00
Estrato 4	,00	0,00	0,00	,00
Estrato 5	,00	0,00	0,00	,00
Estrato 6	,00	0,00	0,00	,00
Comercial	7.455.549,00	5,66	0,00	1.297.034,00
Oficial	34.836.035,00	26,46	0,00	0,00
TOTAL	131.668.459,00	100,00	23.062.968,00	1.297.034,00

Fuente: SUI año 2013

Conforme se evidencia en la tabla a continuación, el prestador concentra su facturación en los estratos 2 y oficial, logrando un total de 81,27% del total facturado, correspondiente a \$50.345.168. Así mismo, el estrato que mayor facturación le representa al prestador es el 2, con un total de \$31.600.527.

Tabla No.34 Facturación Alcantarillado Buenavista

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	2.068.251,00	3,34	1.405.143,00	,00
Estrato 2	31.600.527,00	51,01	10.446.341,00	,00
Estrato 3	8.228.782,00	13,28	773.400,00	,00
Estrato 4	,00	,00	,00	,00
Estrato 5	,00	,00	,00	,00
Estrato 6	,00	,00	,00	,00
Comercial	1.306.770,00	2,11	,00	308.975,00
Oficial	18.744.641,00	30,26	,00	,00
TOTAL	61.948.971,00	100,00	12.624.884	308.975,00

Fuente: SUI año 2013

CIRCASIA

Servicio de Acueducto

En la siguiente tabla se muestra la facturación que obtuvo el prestador por parte del municipio de Circasia. La facturación se concentra en los estratos subsidiables, es decir, el 1, 2 y 3, representando para la empresa un total de 91,71% de la facturación del municipio. El estrato que le representa el mayor ingreso por facturación para la empresa en el municipio es el 1, con un total de \$952.004.468, representado por el 38,68%.

Tabla No.35 Facturación Acueducto Circasia

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	952.004.468,00	38,68	72.346.371,00	,00
Estrato 2	871.231.623,00	35,40	49.166.111,00	,00
Estrato 3	433.758.218,00	17,63	,00	,00
Estrato 4	65.769.926,00	2,67	,00	,00
Estrato 5	8.301.845,00	0,34	,00	1.398.240,00
Estrato 6	19.406.349,00	0,79	,00	5.614.676,00
Comercial	69.492.845,00	2,82	,00	9.343.361,00
Oficial	41.073.023,00	1,67	,00	,00
TOTAL	2.461.038.297,00	100,00	121.512.482,00	16.356.277

Fuente: SUI año 2013

Servicio de Alcantarillado

Conforme se observa en la tabla a continuación, la mayor concentración de facturación por parte del servicio de alcantarillado se concentra en los estratos subsidiables y el 3, representando un monto total de \$1.287.223.473. El estrato 2 a su vez es el estrato que mayor facturación le reporta a la empresa, obteniendo un 38% del total facturado por concepto del servicio en mención.

Tabla No.36 Facturación Alcantarillado Circasia

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	511.168.140	37,37	45.616.963,0	,00
Estrato 2	519.793.565	38,00	32.437.091,0	,00

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 3	256.261.768	18,73	,00	,00
Estrato 4	16.338.264,00	1,19	,00	,00
Estrato 5	726.258,00	,05	,00	158.770,00
Estrato 6	127.616,00	,01	,00	14.910,00
Comercial	40.654.780,00	2,97	,00	5.295.975,00
Oficial	22.791.007,00	1,67	,00	,00
TOTAL	1.367.861.398,00	100,00	78.054.054	5.469.655

Fuente: SUI año 2013

FILANDIA

Servicio de Acueducto

La tabla a continuación refleja el resultado de la facturación del servicio de acueducto en el municipio de Filandia en el año 2013 por parte del prestador ESAQUIN S.A E.S.P. Se puede ver que la concentración de la facturación total recae en los estratos a los cuáles se les otorga un subsidio y el 3, obteniendo un 71,32% del total facturado por la empresa en el municipio. A su vez, el estrato que aportó más para la facturación en el municipio fue el 2, sumando así un 34,67% del total facturado, representado en \$305.152.056.

Tabla No.37 Facturación Acueducto Filandia

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	119.596.760,00	13,59	28.957.514,00	,00
Estrato 2	305.152.056,00	34,67	45.451.113,00	,00
Estrato 3	203.008.131,00	23,06	,00	,00
Estrato 4	5.096.934,00	0,58	,00	,00
Estrato 5	820.748,00	0,09	,00	179910,00
Estrato 6	1.898.789,00	0,22	,00	658771,00
Comercial	121.561.402,00	13,81	,00	3849906,00
Oficial	123.087.089,00	13,98	,00	,00
TOTAL	880.221.909,00	100,00	74408627,00	4688587,00

Fuente: SUI año 2013

Servicio de Alcantarillado

La tabla a continuación refleja la facturación del servicio de alcantarillado en el municipio de Filandia. A partir de ésta tabla se puede evidenciar que la facturación total se concentra en los estratos 2, 3 y oficial, representando un 83,61% del total facturado por el prestador por el tema de alcantarillado. A su vez, el uso que mayor facturación le representa a la empresa es el 2, el cuál le facturó un 41,27% del total, representado en \$151.356.631.

Tabla No.38 Facturación Alcantarillado Filandia

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	47.753.973,00	13,02	11.807.646,00	,00
Estrato 2	151.356.631,00	41,27	22.604.176,00	,00

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 3	93.324.634,00	25,44	,00	,00
Estrato 4	,00	,00	,00	,00
Estrato 5	,00	,00	,00	,00
Estrato 6	1.003.793,00	,27	,00	337927,00
Comercial	11.344.121,00	3,09	,00	1365143,00
Oficial	61.996.802,00	16,90	,00	,00
TOTAL	366.779.954,00	100,00	34.411.822,00	1.703.070,00

Fuente: SUI año 2013

GENOVA

Servicio de Acueducto

Conforme se observa en la siguiente tabla, la facturación del prestador se concentra en los estratos 2, 3 y oficial con un 78,76%. Así mismo se evidencia que el mayor porcentaje de facturación del servicio de acueducto por parte del prestador es el relacionado con los usuarios ubicados en el estrato 2 por \$381.591.336 que corresponde al 32,43% del total facturado por el prestador en el municipio de Génova.

Tabla No.39 Facturación Acueducto Génova

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	145.528.280,00	12,37	27.577.320,00	,00
Estrato 2	381.591.336,00	32,43	34.263.995,00	,00
Estrato 3	223.102.513,00	18,96	,00	,00
Estrato 4	0,00	0,00	,00	,00
Estrato 5	0,00	0,00	,00	,00
Estrato 6	0,00	0,00	,00	,00
Comercial	104.447.720,00	8,88	,00	7.693.682
Oficial	322.023.180,00	27,37	,00	,00
TOTAL	1.176.693.029,00	100,00	61.841.315,00	7.693.682,00

Fuente: SUI año 2013

Servicio de Alcantarillado

Al igual que ocurre con el servicio de acueducto, la mayor concentración de la facturación del servicio de alcantarillado corresponde a los usuarios de los estratos 2, 3 y oficial con un 80,82% correspondiente a \$414.595.650. El uso que concentra la mayor facturación es el estrato 2, que representa el 33,48% del total de la facturación de la empresa en el municipio.

Tabla No.40 Facturación Alcantarillado Génova

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	49.973.927,00	9,74	8.013.034,00	,00
Estrato 2	171.765.576,00	33,48	13.230.743,00	,00
Estrato 3	105.338.847,00	20,53	,00	,00
Estrato 4	,00	,00	,00	,00
Estrato 5	,00	,00	,00	,00
Estrato 6	,00	,00	,00	,00
Comercial	48.411.976	9,44	,000	3639001

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Oficial	137.491.227,00	26,80	,00	00
TOTAL	512.981.553,00	100,00	21.243.777,00	3.639.001,00

Fuente: SUI año 2013

LA TEBAIDA

Servicio de Acueducto

La tabla a continuación refleja el resultado de la facturación del servicio de acueducto en el municipio de La Tebaida en el año 2013 por parte del prestador ESAQUIN S. A. E.S.P. Se puede ver que la concentración de la facturación total recae en los estratos 1 y 2, obteniendo un 88,46% del total facturado por la empresa en el municipio. A su vez, el estrato que aportó más para la facturación en el municipio fue el 2, sumando así un 73,47% del total facturado, representado en \$3.913.377.683.

Tabla No.41 Facturación Acueducto La Tebaida

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	798.860.059,00	15,00	48.985.629,00	,00
Estrato 2	3.913.377.683,00	73,47	164.958.315,00	,00
Estrato 3	125.781.750,00	2,36	1.908.940,00	,00
Estrato 4	13.859.427,00	0,26	,00	,00
Estrato 5	30.996.585,00	0,58	,00	3.546.135,00
Estrato 6	43.382.327,00	0,81	,00	2.363.749,00
Comercial	257.944.576,00	4,84	,00	19.768.134,00
Oficial	142.569.746,00	2,68	,00	,00
TOTAL	5.326.772.153,00	100,00	215.852.884,00	25.678.018

Fuente: SUI año 2013

Servicio de Alcantarillado

Conforme se puede observar en la siguiente tabla, la cual representa el total facturado por parte del prestador por motivo del servicio de alcantarillado en el municipio de La Tebaida, se puede notar que la facturación se concentra igualmente en los estratos 2 y 3. Estos dos estratos representan el 90,86% del total facturado en el municipio. A su vez, el estrato que mayor facturación realizó fue el estrato 2, con un total de \$2.114.140.308.

Tabla No.42 Facturación Alcantarillado La Tebaida

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	436.668.159,00	15,55	29.710.570,00	,00
Estrato 2	2.114.140.308,00	75,31	100.358.429,00	,00
Estrato 3	56.309.009,00	2,01	966.609,00	,00
Estrato 4	2.276.186,00	,08	,00	,00
Estrato 5	7.222.223,00	,26	,00	496.046,00
Estrato 6	18.603.645,00	,66	,00	538.350,00
Comercial	116.321.782,00	4,14	235,00	8.116.061,00
Oficial	55.820.013,00	1,99	,00	,00
TOTAL	2.807.361.325,00	100,00	131.035.843,00	9.150.457,00

Fuente: SUI año 2013

MONTENEGRO

Servicio de Acueducto

En el municipio de Montenegro se puede evidenciar que el mayor porcentaje de facturación corresponde a los estratos subsidiables, obteniendo el 78,81% del total facturado. A su vez el estrato que recopila la mayor facturación corresponde al estrato 2, con un total del 42,10% correspondiente a \$1.562.491.306

Tabla No.43 Facturación Acueducto Montenegro

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	1.362.270.888,00	36,71	98.148.420,00	,00
Estrato 2	1.562.491.306,00	42,10	73.444.792,00	,00
Estrato 3	407.219.425,00	10,97	,00	,00
Estrato 4	13.280.881,00	0,36	,00	,00
Estrato 5	25.719.860,00	0,69	,00	6.361.028
Estrato 6	5.842.143,00	0,16	,00	1.561.805
Comercial	240.794.989,00	6,49	,00	26.762.335
Oficial	93.547.832,00	2,52	,00	,00
TOTAL	3.711.167.324,00	100,00	171.593.212,00	34.685.168,00

Fuente: SUI año 2013

Servicio de Alcantarillado

El prestador concentra su facturación del servicio de alcantarillado en el estrato 1 y 2, representando un total de 81,83%, correspondiente a \$1.692.565.694. A su vez y al igual que el servicio de acueducto, el estrato que mayor facturación le representa a la empresa es el estrato 2, con un total de \$947.794.362, correspondiente al 47,59% del total facturado.

Tabla No.44 Facturación Alcantarillado Montenegro

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	681.771.332,00	34,23	67.839.301,00	,00
Estrato 2	947.794.362,00	47,59	47.862.223,00	,00
Estrato 3	227.428.315,00	11,42	,00	,00
Estrato 4	560.105,00	,03	,00	,00
Estrato 5	472.606,00	,02	,00	88.025
Estrato 6	446.351,00	,02	,00	102.879
Comercial	78.887.118,00	3,96	,00	9.630.224
Oficial	54.157.688,00	2,72	,00	,00
TOTAL	1.991.517.877,00	100,00	115.701.524,00	9.821.128,00

Fuente: SUI año 2013

PIJAO

Servicio de Acueducto

En la tabla a continuación se refleja la facturación que obtuvo ESAQUIN S.A E.S.P en el municipio de Pijao. Se puede mirar que la facturación total se concentra en los estratos 1 y comercial, obteniendo un total de 86,17% del total facturado. El estrato

que mayor facturación le representa al prestador es el 1, con un total de facturación de \$96.468.284, representado por el 65,72% del total reportado.

Tabla No.45 Facturación acueducto Pijao

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	96.468.284,00	65,72	41.272.798,00	,00
Estrato 2	16.137.761,00	10,99	2.518.711,00	,00
Estrato 3	,00	,00	,00	,00
Estrato 4	,00	,00	,00	,00
Estrato 5	,00	,00	,00	,00
Estrato 6	,00	,00	,00	,00
Comercial	30.008.743,00	20,44	,00	,00
Oficial	4.165.243,00	2,84	,00	,00
TOTAL	146.780.031,00	100,00	43791509,00	,00

Fuente: SUI año 2013

Servicio de Alcantarillado

En el servicio público de alcantarillado también se puede observar que la facturación se concentra en los estratos 1, y oficial, aportando al total facturado el 85,34%.

Tabla No.46 Facturación Alcantarillado Pijao

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	34.844.713,00	63,11	14.864.048,00	,00
Estrato 2	6.287.254,00	11,39	954.624,00	,00
Estrato 3	,00	,00	,00	,00
Estrato 4	,00	,00	,00	,00
Estrato 5	,00	,00	,00	,00
Estrato 6	,00	,00	,00	,00
Comercial	12.276.325,00	22,23	,00	,00
Oficial	1.807.666,00	3,27	,00	,00
TOTAL	55.215.958,00	100,00	15.818.672,00	,00

Fuente: SUI año 2013

QUIMBAYA

Servicio de Acueducto

La tabla a continuación refleja la facturación obtenida por el prestador en el municipio de Quimbaya. Se puede observar que la facturación recae sobre los estratos 1, 2 y 3, aportándole a la empresa el 89,06% del total facturado, correspondiente a \$1.907.048.397. A su vez, el estrato que mayor aporte le hizo a la facturación del prestador fue el 2, con un total de \$1.156.206.447.

Tabla No.47 Facturación acueducto Quimbaya

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	400.949.716,00	18,72	33.656.275,00	,00
Estrato 2	1.156.206.447,00	53,99	92.100.612,00	,00
Estrato 3	349.892.234,00	16,34	,00	,00
Estrato 4	360.297,00	0,02	,00	,00
Estrato 5	,00	0,00	,00	,00
Estrato 6	11.198.119,00	0,52	,00	1.562.909,00

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Comercial	164.615.069,00	7,69	,00	29.252.394,00
Oficial	58.099.572,00	2,71	,00	00
TOTAL	2.141.321.454,00	100,00	125.756.887,00	30.815.303,00

Fuente: SUI año 2013

Servicio de Alcantarillado

Al igual que en el servicio de acueducto, la facturación del servicio de alcantarillado recae en su mayoría en los estratos 1, 2 y 3, aportándole a la empresa un total de \$1.306.542.672, correspondiente al 90,52% del total facturado por el prestador en el municipio.

Tabla No.48 Facturación Alcantarillado Quimbaya

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	254.386.077,00	17,63	25.379.686,00	,00
Estrato 2	796.243.199,00	55,17	78.948.557,00	163483,00
Estrato 3	255.913.396,00	17,73	1.153.876,00	,00
Estrato 4	,00	,00	,00	,00
Estrato 5	,00	,00	,00	,00
Estrato 6	1.597.523,00	,11	,00	250863,00
Comercial	90.881.014,00	6,30	31.109,00	19340813,00
Oficial	44.289.409,00	3,07	,00	,00
TOTAL	1.443.310.618,00	100,00	105.513.228,00	19.755.159,00

Fuente: SUI año 2013

SALENTO

Servicio de Acueducto

El servicio de acueducto del municipio de Salento concentra su facturación en los estratos 2 y oficial, representados por el 70,81% del total, correspondientes a \$134.851.551. El estrato que mayor facturación le representa a la empresa es el 2, con un aporte total del 41,03% del total facturado.

Tabla No.49 Facturación acueducto Salento

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	31.662.610,00	7,83	13.940.219,00	,00
Estrato 2	165.854.509,00	41,03	40.793.895,00	,00
Estrato 3	53.297.341,00	13,19	262.357,00	,00
Estrato 4	1.266.642,00	0,31	,00	,00
Estrato 5	484.089,00	0,12	30.294,00	85.230
Estrato 6	133.001,00	0,03	22.255,00	,00
Comercial	108.721.092,00	26,90	7.653.315,00	21.793.526,00
Oficial	42.763.711,00	10,58	,00	,00
TOTAL	404.182.995,00	100,00	62.702335,00	21878756,00

Fuente: SUI año 2013

Alcantarillado

En la tabla a continuación se plasman los resultados obtenidos por motivo de la facturación de la empresa en el municipio de Salento. Se puede ver que la concentración en la facturación corresponde a los estratos 2 y oficial, aportándole a la empresa un total de \$134.851.551, correspondiente al 70,81% del total facturado.

Tabla No.50 Facturación Alcantarillado Salento

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	15.089.407,00	7,92	6.418.512,00	,00
Estrato 2	83.202.790,00	43,69	20.259.649,00	9933,00
Estrato 3	22.416.674,00	11,77	300.400,00	,00
Estrato 4	,00	,00	,00	,00
Estrato 5	273.260,00	,14	,00	42795,00
Estrato 6	80.081,00	,04	,00	,00
Comercial	51.648.761,00	27,12	,00	12790699,00
Oficial	17.739.225,00	9,31	,00	,00
TOTAL	190.450.198,00	100,00	26.978.561,00	12.843.427,00

Fuente: SUI año 2013

A continuación se presenta la facturación total de la empresa, teniendo en cuenta todos los municipios donde se encuentra prestando los servicios de acueducto y alcantarillado.

Servicio de Acueducto

La tabla a continuación refleja la facturación total obtenida por el prestador en todos los municipios en los que prestan el mencionado servicio. Se observa que el estrato que mayor facturación le presenta a la empresa es el 2, con un total de \$8.432.645.267, correspondiente al 51,48% del total. A su vez, la facturación la concentran los estratos 1 y 2, con un total de \$12.348.220.434, el cual corresponde al 75,38%.

Tabla No.51 Facturación Acueducto total

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	3.915.575.167,00	23,90	367.943.485,00	,00
Estrato 2	8.432.645.267,00	51,48	521.166.599,00	,00
Estrato 3	1.816.599.839,00	11,09	3.706.271,00	,00
Estrato 4	99.634.107,00	0,61	,00	,00
Estrato 5	66.323.127,00	0,40	30.294,00	11.570.543,00
Estrato 6	81.860.728,00	0,50	22.255,00	11.761.910,00
Comercial	1.105.041.985,00	6,75	7.653.315,00	11.976.0372,00
Oficial	862.165.431,00	5,26	,00	0
TOTAL	16.379.845.651,00	100,00	900.522.219,00	143.092.825

Fuente: SUI año 2013

Servicio de Alcantarillado

Así como en el servicio de acueducto, la mayor facturación del servicio de alcantarillado se concentra en los estratos 1 y 2, con un total de \$6.855.908.191, correspondientes al 77,93% del total. También se observa que el estrato que representa la mayor facturación es el 1, con un total de \$4.822.184.212, el cual corresponde al 54,81% del total facturado.

Tabla No.52 Facturación Alcantarillado total

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	2.033.723.979,00	23,12	211.054.903,00	,00
Estrato 2	4.822.184.212,00	54,81	327.101.833,00	173.416
Estrato 3	1.025.221.425,00	11,65	3.194.285,00	,00
Estrato 4	19.174.555,00	,22	,00	,00
Estrato 5	8.694.347,00	,10	,00	785.636,00
Estrato 6	21.859.009,00	,25	,00	1.244.929,00
Comercial	451.732.647,00	5,13	31.344,00	60.486.891,00
Oficial	414.837.678,00	4,72	,00	,00
TOTAL	8.797.427.852,00	100,00	541.382.365,00	62.690.872,00

Fuente: SUI año 2013

4.4 Atención al Cliente

4.4.1 Peticiones, quejas y reclamos

La empresa Sanitaria del Quindío para el año 2013 reporta 1.259 reclamaciones de las cuales 688 corresponden al servicio de acueducto y 571 al servicio de alcantarillado, distribuidas en los municipios en donde presta dichos servicios de la siguiente manera:

Tabla No.53 Reclamaciones por detalle de causal

MUNICIPIO	TIPO DE TRAMITE	DETALLE CAUSSAL	SERVICIO		Total general
			Acueducto	Alcantarillado	
BUENAVISTA	Reclamación	Inconformidad con el consumo	4	3	7
	Total Reclamación		4	3	7
CIRCASIA	Reclamación	Inconformidad con el consumo	1	1	2
	Total Reclamación		1	1	2
FILANDIA	Reclamación	Atención al usuario en sede de la empresa	1		1
		Cambio de medidor o equipo de medida	1		1
		Cobros por servicios no prestados	2	2	4
		Inconformidad con el consumo	28	28	56
Total Reclamación		32	30	62	
GENOVA	Reclamación	Inconformidad con el consumo	10	10	20
	Total Reclamación		10	10	20
LA TEBAIDA	Reclamación	Cobros por servicios no prestados		1	1
		Inconformidad con el consumo	48	48	96
		Total Reclamación		48	49

MUNICIPIO	TIPO DE TRAMITE	DETALLE_CAUSAL	SERVICIO		Total general
			Acueducto	Alcantarillado	
MONTENEGRO	Reclamación	Atención al usuario en sede de la empresa	9		9
		Cambio de medidor o equipo de medida	11		11
		Cobro de otros bienes o servicios en la factura	5		5
		Cobros inoportunos	32	32	64
		Cobros por servicios no prestados	2	2	4
		Inconformidad con el consumo	197	196	393
		Total Reclamación	256	230	486
QUIMBAYA	Reclamación	Inconformidad con el consumo	177	91	268
		Total Reclamación	177	91	268
SALENTO	Reclamación	Inconformidad con el consumo	158	157	315
		Medidor o cuenta cruzada	2		2
		Total Reclamación	160	157	317
Total general			688	571	1.259

Fuente: SUI 2013

La empresa no reporta trámites relacionados con Peticiones, Recursos de Reposición y Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación situación atípica teniendo en cuenta que la empresa presta servicios en nueve municipios del Quindío, por lo que es necesario que el prestador se pronuncie ante dicho comportamiento.

4.5 Aspectos Tarifarios

A continuación se presentan las tarifas aplicadas reportadas al Sistema Único de Información – SUI por el prestador a diciembre de 2013 para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Tabla No.54 Tarifas y Subsidios aplicados Acueducto de Buenavista

Tarifas Acueducto a Diciembre de 2013 Municipio de Buenavista								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuuario (%)
1	5.040	430	1.434	1.434	0,00	-70,01	0,00	0,00
2	5.040	861	1.434	1.434	0,00	-39,96	0,00	0,00
3	5.040	1.219	1.434	1.434	0,00	-14,99	0,00	0,00
4	5.040	1.434	1.434	1.434	0,00	0,00	0,00	0,00
5	5.040	2.151	2.151	2.151	0,00	50,00	50,00	50,00
6	5.040	2.295	2.295	2.295	0,00	60,04	60,04	60,04
Comercial	5.040	2.151	2.151	2.151	0,00	50,00	50,00	50,00
Oficial	5.040	1.434	1.434	1.434	0,00	0,00	0,00	0,00

* No incluye CMT

Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI

Tabla No.55 Tarifas y Subsidios aplicados Alcantarillado Buenavista

Tarifas Alcantarillado a Diciembre de 2013 Municipio de Buenavista								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuuario (%)
1	3.682,0	271,0	902,0	902,0	0,00	-69,96	0,00	0,00
2	3.682,0	541,0	902,0	902,0	0,00	-40,02	0,00	0,00
3	3.682,0	767,0	902,0	902,0	0,00	-14,97	0,00	0,00
4	3.682,0	902,0	902,0	902,0	0,00	0,00	0,00	0,00
5	3.682,0	1.354,0	1.354,0	1.354,0	0,00	50,11	50,11	50,11
6	3.682,0	1.444,0	1.444,0	1.444,0	0,00	60,09	60,09	60,09
Comercial	3.682,0	1.354,0	1.354,0	1.354,0	0,00	50,11	50,11	50,11
Oficial	3.682,0	902,0	902,0	902,0	0,00	0,00	0,00	0,00

Tarifas Alcantarillado a Diciembre de 2013 Municipio de Buenavista								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuuario (%)
* No incluye CMT								
Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI								

Tabla No.56 Tarifas y Subsidios aplicados Acueducto de Circasia

Tarifas Acueducto a Diciembre de 2013 Municipio de Circasia								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuuario (%)
1	5.040	922	1.257	1.257	0,00	-26,65	0,00	0,00
2	5.040	1103	1.257	1.257	0,00	-12,25	0,00	0,00
3	5.040	1.257	1.257	1.257	0,00	0,00	0,00	0,00
4	5.040	1.257	1.257	1.257	0,00	0,00	0,00	0,00
5	5.040	1.885	1.885	1.885	0,00	49,96	49,96	49,96
6	5.040	2.011	2.011	2.011	0,00	59,98	59,98	59,98
Comercial	5.040	1.885	1.885	1.885	0,00	49,96	49,96	49,96
Oficial	5.040	1.257	1.257	1.257	0,00	0,00	0,00	0,00
* No incluye CMT								
Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI								

Tabla No.57 Tarifas y Subsidios aplicados Alcantarillado de Circasia

Tarifas Alcantarillado a Diciembre de 2013 Municipio de Circasia								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuuario (%)
1	3.679,0	615,0	841,0	841,0	0,00	-26,87	0,00	0,00
2	3.679,0	738,0	841,0	841,0	0,00	-12,25	0,00	0,00
3	3.679,0	841,0	841,0	841,0	0,00	0,00	0,00	0,00
4	3.679,0	841,0	841,0	841,0	0,00	0,00	0,00	0,00
5	3.679,0	1.261,0	1.261,0	1.261,0	0,00	49,94	49,94	49,94
6	3.679,0	1.345,0	1.345,0	1.345,0	0,00	59,93	59,93	59,93
Comercial	3.679,0	1.261,0	1.261,0	1.261,0	0,00	49,94	49,94	49,94
Oficial	3.679,0	841,0	841,0	841,0	0,00	0,00	0,00	0,00
* No incluye CMT								
Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI								

Tabla No.58 Tarifas y Subsidios aplicados Acueducto de Filandia

Tarifas Acueducto a Diciembre de 2013 Municipio de Filandia								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuuario (%)
1	5.043	713	1.230	1.230	0,00	-42,03	0,00	0,00
2	5.043	861	1.230	1.230	0,00	-30,00	0,00	0,00
3	5.043	1.230	1.230	1.230	0,00	0,00	0,00	0,00
4	5.043	1.230	1.230	1.230	0,00	0,00	0,00	0,00
5	5.043	1.845	1.845	1.845	0,00	50,00	50,00	50,00
6	5.043	1.968	1.968	1.968	0,00	60,00	60,00	60,00
Comercial	5.043	1.685	1.685	1.685	0,00	36,99	36,99	36,99
Oficial	5.043	1.230	1.230	1.230	0,00	0,00	0,00	0,00
* No incluye CMT								
Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI								

Tabla No.59 Tarifas y Subsidios aplicados Alcantarillado de Filandia

Tarifas Alcantarillado a Diciembre de 2013 Municipio de Filandia								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuario (%)
1	3.682,0	366,0	631,0	631,0	0,00	-42,00	0,00	0,00
2	3.682,0	442,0	631,0	631,0	0,00	-29,95	0,00	0,00
3	3.682,0	631,0	631,0	631,0	0,00	0,00	0,00	0,00
4	3.682,0	631,0	631,0	631,0	0,00	0,00	0,00	0,00
5	3.682,0	946,0	946,0	946,0	0,00	49,92	49,92	49,92
6	3.682,0	1.009,0	1.009,0	1.009,0	0,00	59,90	59,90	59,90
Comercial	3.682,0	864,0	864,0	864,0	0,00	36,93	36,93	36,93
Oficial	3.682,0	631,0	631,0	631,0	0,00	0,00	0,00	0,00

* No incluye CMT

Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI

Tabla No.60 Tarifas y Subsidios aplicados Acueducto de Génova

Tarifas Acueducto a Diciembre de 2013 Municipio de Génova								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuario (%)
1	5.039	409	1.168	1.168	0,00	-64,98	0,00	0,00
2	5.039	794	1.168	1.168	0,00	-32,02	0,00	0,00
3	5.039	1.168	1.168	1.168	0,00	0,00	0,00	0,00
4	5.039	1.168	1.168	1.168	0,00	0,00	0,00	0,00
5	5.039	1.752	1.752	1.752	0,00	50,00	50,00	50,00
6	5.039	1.868	1.868	1.868	0,00	59,93	59,93	59,93
Comercial	5.039	1.752	1.752	1.752	0,00	50,00	50,00	50,00
Oficial	5.039	1.168	1.168	1.168	0,00	0,00	0,00	0,00

* No incluye CMT

Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI

Tabla No.61 Tarifas y Subsidios aplicados Alcantarillado de Génova

Tarifas Alcantarillado a Diciembre de 2013 Municipio de Génova								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuario (%)
1	3.679,0	200,0	572,0	572,0	0,00	-65,03	0,00	0,00
2	3.679,0	389,0	572,0	572,0	0,00	-31,99	0,00	0,00
3	3.679,0	572,0	572,0	572,0	0,00	0,00	0,00	0,00
4	3.679,0	572,0	572,0	572,0	0,00	0,00	0,00	0,00
5	3.679,0	858,0	858,0	858,0	0,00	50,00	50,00	50,00
6	3.679,0	915,0	915,0	915,0	0,00	59,97	59,97	59,97
Comercial	3.679,0	858,0	858,0	858,0	0,00	50,00	50,00	50,00
Oficial	3.679,0	572,0	572,0	572,0	0,00	0,00	0,00	0,00

* No incluye CMT

Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI

Tabla No.62 Tarifas y Subsidios aplicados Acueducto de La Tebaida

Tarifas Acueducto a Diciembre de 2013 Municipio de La Tebaida								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuario (%)
1	5.040	723	977	977	0,00	-26,00	0,00	0,00
2	5.040	757	977	977	0,00	-22,52	0,00	0,00
3	5.040	928	977	977	0,00	-5,02	0,00	0,00
4	5.040	977	977	977	0,00	0,00	0,00	0,00
5	5.040	1.630	1.630	1.630	0,00	66,84	66,84	66,84
6	5.040	1.630	1.630	1.630	0,00	66,84	66,84	66,84
Comercial	5.040	1.465	1.465	1.465	0,00	49,95	49,95	49,95
Oficial	5.040	977	977	977	0,00	0,00	0,00	0,00

* No incluye CMT

Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI

Tabla No.63 Tarifas y Subsidios aplicados Alcantarillado de La Tebaida

Tarifas Alcantarillado a Diciembre de 2013 Municipio de La Tebaida								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuuario (%)
1	3.680,0	449,0	607,0	607,0	0,00	-26,03	0,00	0,00
2	3.680,0	470,0	607,0	607,0	0,00	-22,57	0,00	0,00
3	3.680,0	576,0	607,0	607,0	0,00	-5,11	0,00	0,00
4	3.680,0	607,0	607,0	607,0	0,00	0,00	0,00	0,00
5	3.680,0	1.013,0	1.013,0	1.013,0	0,00	66,89	66,89	66,89
6	3.680,0	1.013,0	1.013,0	1.013,0	0,00	66,89	66,89	66,89
Comercial	3.680,0	910,0	910,0	910,0	0,00	49,92	49,92	49,92
Oficial	3.680,0	607,0	607,0	607,0	0,00	0,00	0,00	0,00

* No incluye CMT
Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI

Tabla No.64 Tarifas y Subsidios aplicados Acueducto de Montenegro

Tarifas Acueducto a Diciembre de 2013 Municipio de Montenegro								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuuario (%)
1	5.048	772	1.002	1.002	0,00	-22,95	0,00	0,00
2	5.048	882	1.002	1.002	0,00	-11,98	0,00	0,00
3	5.048	1.002	1.002	1.002	0,00	0,00	0,00	0,00
4	5.048	1.002	1.002	1.002	0,00	0,00	0,00	0,00
5	5.048	1.604	1.604	1.604	0,00	60,08	60,08	60,08
6	5.048	1.604	1.604	1.604	0,00	60,08	60,08	60,08
Comercial	5.048	1.604	1.604	1.604	0,00	60,08	60,08	60,08
Oficial	5.048	1.002	1.002	1.002	0,00	0,00	0,00	0,00

* No incluye CMT
Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI

Tabla No.65 Tarifas y Subsidios aplicados Alcantarillado de Montenegro

Tarifas Alcantarillado a Diciembre de 2013 Municipio de Montenegro								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuuario (%)
1	3.679,0	503,0	653,0	653,0	0,00	-22,97	0,00	0,00
2	3.679,0	575,0	653,0	653,0	0,00	-11,94	0,00	0,00
3	3.679,0	653,0	653,0	653,0	0,00	0,00	0,00	0,00
4	3.679,0	653,0	653,0	653,0	0,00	0,00	0,00	0,00
5	3.679,0	1.045,0	1.045,0	1.045,0	0,00	60,03	60,03	60,03
6	3.679,0	1.045,0	1.045,0	1.045,0	0,00	60,03	60,03	60,03
Comercial	3.679,0	1.045,0	1.045,0	1.045,0	0,00	60,03	60,03	60,03
Oficial	3.679,0	653,0	653,0	653,0	0,00	0,00	0,00	0,00

* No incluye CMT
Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI

Tabla No.66 Tarifas y Subsidios aplicados Acueducto de Pijao

Tarifas Acueducto a Diciembre de 2013 Municipio de Pijao								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuuario (%)
1	2.373	0	0	0	-82,50	0,00	0,00	0,00
2	6.102	0	0	0	-55,00	0,00	0,00	0,00
3	11.527	0	0	0	-15,00	0,00	0,00	0,00
4	13.561	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00
5	13.561	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00
6	13.561	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00
Comercial	13.561	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00
Oficial	13.561	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00

* No incluye CMT
Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI

Tabla No.67 Tarifas y Subsidios aplicados Alcantarillado de Pijao

Tarifas Alcantarillado a Diciembre de 2013 Municipio de Pijao								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuario (%)
1	1.187,0	0,0	0,0	0,0	-82,49	0,00	0,00	0,00
2	2.712,0	0,0	0,0	0,0	-60,00	0,00	0,00	0,00
3	5.763,0	0,0	0,0	0,0	-15,00	0,00	0,00	0,00
4	6.780,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00
5	6.780,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00
6	6.780,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00
Comercial	6.780,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00
Oficial	6.780,0	0,0	0,0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,00

* No incluye CMT

Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI

Tabla No.68 Tarifas y Subsidios aplicados Acueducto de Quimbaya

Tarifas Acueducto a Diciembre de 2013 Municipio de Quimbaya								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuario (%)
1	5.040	615	855	855	0,00	-28,07	0,00	0,00
2	5.040	709	855	855	0,00	-17,08	0,00	0,00
3	5.040	855	855	855	0,00	0,00	0,00	0,00
4	5.040	855	855	855	0,00	0,00	0,00	0,00
5	5.040	1.325	1.325	1.325	0,00	54,97	54,97	54,97
6	5.040	1.367	1.367	1.367	0,00	59,88	59,88	59,88
Comercial	5.040	1.325	1.355	1.355	0,00	54,97	58,48	58,48
Oficial	5.040	855	855	855	0,00	0,00	0,00	0,00

* No incluye CMT

Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI

Tabla No.69 Tarifas y Subsidios aplicados Alcantarillado de Quimbaya

Tarifas Alcantarillado a Diciembre de 2013 Municipio de Quimbaya								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuario (%)
1	3.680,0	490,0	681,0	681,0	0,00	-28,05	0,00	0,00
2	3.680,0	565,0	681,0	681,0	0,00	-17,03	0,00	0,00
3	3.680,0	681,0	681,0	681,0	0,00	0,00	0,00	0,00
4	3.680,0	681,0	681,0	681,0	0,00	0,00	0,00	0,00
5	3.680,0	1.055,0	1.055,0	1.055,0	0,00	54,92	54,92	54,92
6	3.680,0	1.089,0	1.089,0	1.089,0	0,00	59,91	59,91	59,91
Comercial	3.680,0	1.055,0	1.055,0	1.055,0	0,00	54,92	54,92	54,92
Oficial	3.680,0	681,0	681,0	681,0	0,00	0,00	0,00	0,00

* No incluye CMT

Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI

Tabla No.70 Tarifas y Subsidios aplicados Acueducto de Salento

Tarifas Acueducto a Diciembre de 2013 Municipio de Salento								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuario (%)
1	5.040	446	1.274	1.274	0,00	-64,99	0,00	0,00
2	5.040	853	1.274	1.274	0,00	-33,05	0,00	0,00
3	5.040	1.274	1.274	1.274	0,00	0,00	0,00	0,00
4	5.040	1.274	1.274	1.274	0,00	0,00	0,00	0,00
5	5.040	1.910	1.910	1.910	0,00	49,92	49,92	49,92
6	5.040	2.038	2.038	2.038	0,00	59,97	59,97	59,97
Comercial	5.040	1.910	1.910	1.910	0,00	49,92	49,92	49,92
Oficial	5.040	1.274	1.274	1.274	0,00	0,00	0,00	0,00

* No incluye CMT

Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI

Tabla No.71 Tarifas y Subsidios aplicados Alcantarillado de Salento

Tarifas Alcantarillado a Diciembre de 2013 Municipio de Salento								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuario (%)
1	3.679,0	224,0	639,0	639,0	0,00	-64,95	0,00	0,00
2	3.679,0	428,0	639,0	639,0	0,00	-33,02	0,00	0,00
3	3.679,0	639,0	639,0	639,0	0,00	0,00	0,00	0,00
4	3.679,0	639,0	639,0	639,0	0,00	0,00	0,00	0,00
5	3.679,0	959,0	959,0	959,0	0,00	50,08	50,08	50,08
6	3.679,0	1.023,0	1.023,0	1.023,0	0,00	60,09	60,09	60,09
Comercial	3.679,0	959,0	959,0	959,0	0,00	50,08	50,08	50,08
Oficial	3.679,0	639,0	639,0	639,0	0,00	0,00	0,00	0,00

* No incluye CMT

Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI

Según lo observado en el análisis tarifario realizado y las tablas anteriores en general se determinaron los siguientes aspectos:

- El prestador no presenta el acuerdo de subsidios y contribuciones del municipio de Pijao para la vigencia 2013 y en este mismo sentido se observó que no presenta las tarifas aplicadas de consumo básico, consumo complementario y de consumo santuario.
- El prestador no tiene disponible en el SUI el acuerdo de subsidios y contribuciones para el municipio de Buenavista, en este mismo sentido se le solicita al prestador subir los acuerdos vigentes para el año 2013 de subsidios y contribuciones para todos los municipios en dónde presta el servicio
- El prestador no ha subido el acuerdo de subsidios y contribuciones correspondiente al año 2013 en el municipio de Circasia. En el SUI se encuentra cargado el acuerdo para la vigencia fiscal 2011, y los valores estipulados en el acuerdo No. 028 de diciembre 13 de 2011 no concuerdan con los subsidios y contribuciones aplicadas en las tarifas para el año 2013.
- La empresa prestadora del servicio de acueducto y alcantarillado no presenta el acuerdo por medio del cual se establecen los subsidios y contribuciones para las tarifas aplicadas en el municipio de Génova. En el SUI presenta un acuerdo No. 15 de septiembre de 2012, sin embargo las cifras subsidiadas no corresponden a lo plasmado en dicho acuerdo.
- El prestador presenta el acuerdo No. 026 para el municipio de La Tebaida, por medio del cual se presentan los subsidios y contribuciones. Se puede observar que los subsidios no corresponden con lo cobrado por el prestador, por lo que se le pide al prestador aclarar el asunto.
- En el acuerdo No. 10 de junio 26 de 2012 se establecen los subsidios y aportes de los usuarios, pero éstos no corresponden con lo cobrado por el prestador, tal cual se puede observar en la tabla que hace referencia a las tarifas aplicadas de Montenegro.
- El prestador para el municipio de Quimbaya presenta el acuerdo No. 039 de diciembre 22 de 2011, pero las tarifas aplicadas en el año 2013 no concuerdan con las estipuladas en este acuerdo.

- Para el municipio de Salento se presenta el acuerdo No. 014 del 27 de diciembre de 2011 para la vigencia fiscal 2012. Se le solicita al prestador subir al SUI los acuerdos correspondientes a la vigencia fiscal 2013.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia realizó para el periodo entre el año 2011 y 2012 la clasificación IFA correspondiente a la información financiera reportada por la Empresa al SUI, de acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005. La Clasificación de la Empresa es Rango 1 "Riesgo Bajo", es decir no presenta riesgo financiero, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla No.72 Indicadores de la Gestión

LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	RANGO LIQUIDEZ - ENDEUDAMIENTO	COBERTURA DE INTERESES	EFICIENCIA DEL RECAUDO	RANGO ER	RANGO IFA	NIVEL IFA
0,96	0,36	RANGO II	114,15	82,77	RANGO II	Rango I	Bajo

Fuente: SUI

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

La empresa tiene pendiente el cargue de 186 reportes de información al SUI, que corresponden al 4,17% del total solicitado mediante Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010, tal como se muestra a continuación en el siguiente cuadro:

Tabla No.73 Estado de reporte de información al SUI.

SERVICIO	TOPICO	ESTADO			Total general
		Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente	
AAA	Administrativo			1	1
	Total AAA			1	1
ACUEDUCTO	Administrativo		1	4	5
	Administrativo y Financiero	190	15	8	213
	Comercial y de Gestión	586	74	75	735
	MOVET	5			5
	Técnico operativo	1.733	105	7	1.845
	Total ACUEDUCTO	2.514	195	94	2.803
ALCANTARILLADO	Administrativo		1	4	5
	Administrativo y Financiero	190	15	12	217
	Comercial y de Gestión	575	92	65	732
	Técnico operativo	538		5	543
	Total ALCANTARILLADO	1.303	108	86	1.497
ASEO	Comercial y de Gestión			2	2
	Total ASEO			2	2
FORMATO VARIOS SERVICIOS	Administrativo y Financiero	59	9		68
	Comercial y de Gestión	48			48
	MOVET	1			1
	Total FORMATO VARIOS SERVICIOS	108	9		117
Gobierno NIF	Proceso NIF			1	1
	Total Gobierno NIF			1	1
NSC	NSC	2		2	4
	Total NSC	2		2	4
SGP	Prestadores	40			40
	Total SGP	40			40
	Total general	3.967	312	186	4.465

Fuente: SUI Nov 2014

7 ACCIONES DE LA SSPD

Durante los años 2009, 2010, 2011, 2012, 2013 y 2014, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado adelantado las siguientes acciones de vigilancia y control al prestador:

- En 2009 se realizó la evaluación integral, las conclusiones que arrojaron:
 - *“Se observa problemas de recuperación de cartera, por lo cual la empresa debe iniciar acciones para mejorar la gestión comercial”.*
 - *“Según los datos reportados por la empresa al SUI 2008 sobre subsidios, al parecer se otorgan a estratos no subsidiables”.*
 - *“Las vigencias relacionadas con la concesión de aguas superficiales se encuentran vencidas”.*
 - *“Número de las PQR es muy alto”*
- ESAQUIN S.A. ESP, había suscrito un acuerdo de mejoramiento el 17 de diciembre de 2009. Mediante comunicación SSPD N°20134210743661 del 13 de noviembre de 2013 le fue comunicada a la empresa la decisión de finalizar el acuerdo de mejoramiento debido a que presentó incumplimiento de las metas establecidas relacionadas con el % de cobertura, calidad del agua, cartera, micromedición, eficiencia del recaudo y reporte de información al SUI.
- Visita realizada en febrero del 2014 con el objetivo de verificar las condiciones de prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado en donde se identificó las deficiencias en cuanto a la macro y micro medición. Adicionalmente se evidenciaron procedimientos no estandarizados para la atención de las PQR.
- Después de realizar el análisis tarifario a ESAQUIN S.A. ESP, se solicitó por parte de DTAA, realizar las devoluciones por la equivocada aplicación de los factores de subsidios y contribuciones. A la fecha la empresa no ha adelantado este trámite.

8 CONCLUSIONES

- Las provisiones deben presentarse como un menor valor de las cuentas por cobrar y deudores, debiendo revelarse en notas a los estados financieros los métodos y criterios empleados para su estimación, información que no fue evidenciada y corroborada con la reportada en el sistema único de información SUI.
- Los indicadores de liquidez y rentabilidad disminuyeron considerablemente de la vigencia 2012 a 2013, se evidenció un incremento sustancial en los gastos generales y los gastos administrativos.
- Como instrumento para garantizar la coherencia, uniformidad comparabilidad de la información, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 y el Decreto 990 de 2002, los entes prestadores de servicios públicos deben cumplir con la consistencia y la calidad de la información que reportan al sistema único de información -SUI, situación que no fue aplicada por parte de la empresa ya que las notas a los estados financieros carecieron de información que pudiera revelar de una manera adecuada y eficiente el estado general de la empresa lo que conlleva a una debilidad en el control interno contable.

- En la verificación de la información de la empresa se determinaron los siguientes presuntos incumplimientos:
 - Las concesiones de abastecimiento de los municipios de Filandia, Salento, Montenegro, Circasia, Buenavista, Quimbaya y Pijao se encuentran vencidas por lo que se insta al prestador a dar cumplimiento con lo establecido en el Artículo 25 de la Ley 142 de 1994. Lo anterior sin perjuicio de las acciones a que haya lugar por los eventuales incumplimientos.
 - En el municipio de Filandia en el año 2013 se suministró presuntamente agua no apta para consumo humano susceptible de mejoramiento, como resultado del promedio anual del IRCA, el cual presentó resultados >5% clasificando el desempeño del indicador según lo establecido en la Resolución 2115 de 2007 en nivel de riesgo Bajo.
 - Para todos los municipios las actas de actualización reportadas al SUI son de fecha 2012 lo que permite inferir que estas se encuentran desactualizadas y que la empresa presuntamente está incumpliendo lo establecido en el parágrafo del artículo 5 de la Resolución 811 del año 2008, en donde se indica que éstas deberán ser actualizadas anualmente.
 - En ninguno de los municipios atendidos por el prestador se alcanza el 95% de cobertura de micromedición establecido regulatoriamente en la Ley 142 de 1994.
 - La empresa en seis municipios no cuenta con sistemas de medición a la entrada y a la salida de las plantas de tratamiento y en los tres municipios restantes tiene macro medidores a la entrada de la planta únicamente, situación contraria a lo establecido en los artículos 2.1.1.8 y 2.1.1.9 de la Resolución C.R.A. 151 de 2001 y en el artículo 1 de la Resolución 0668 de 2003 del entonces MAVDT.
- El prestador durante el año 2013 suministró agua apta para consumo humano con un Índice de Riesgo de la Calidad del Agua - IRCA promedio <5% en ocho de los nueve municipios atendidos (Salento, Montenegro, La Tebaida, Circasia, Génova, Buenavista, Pijao y Quimbaya), lo que se clasifica el comportamiento del indicador según el artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007 en el nivel denominado “Sin Riesgo” y agua apta para consumo humano.
- De acuerdo con la evaluación de los indicadores técnicos de la empresa frente a la normatividad vigente se observa que la empresa en general presenta un buen desempeño para los indicadores de IRCA y Continuidad, por otro parte los de menor rendimiento son el de Micromedición e Índice de Agua No Contabilizada, por lo cual es necesario que el prestador establezca las acciones tendientes a mejorar el desempeño de éstos y en su defecto optimizar la prestación del servicio a los usuarios.
- Respecto al servicio de alcantarillado es necesario que el prestador verifique la información disponible y realice la actualización y/o cargue respectivo en el Sistema Único de Información con el fin de contar con la información actualizada y

real de dicho servicio para los nueve municipios en donde actualmente presta el servicio.

- De acuerdo con la verificación de la información los municipios atendidos por la empresa cuentan con Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos aprobado por la Corporación Autónoma del Quindío.
- En cuanto a la aplicación tarifaria es necesario que el prestador reporte los acuerdos vigentes para el año fiscal 2013 bajo los cuales los consejos municipales definen los porcentajes a subsidiar y contribuir para cada estrato y uso.
- El prestador debe adelantar las acciones tendientes a reportar la información faltante de las tarifas aplicadas en el municipio de Pijao para los servicios de acueducto y alcantarillado.
- La empresa no reporta trámites relacionados con Peticiones, Recursos de Reposición y Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación situación atípica teniendo en cuenta que la empresa presta servicios en nueve municipios del Quindío, por lo que es necesario que el prestador se pronuncie ante dicho comportamiento

Proyectó: Ayda Serrano – Johanna Cortés - Andrés Manjarres – Carlos Aguirre Contratistas y Mery Constanza Rojas Funcionaria Grupo de Evaluación Integral - DTGAA

Revisó: María Alejandra Vargas – Contratista grupo Evaluación Integral – DTGAA

Aprobó: Juan Carlos Gómez Vallejo/Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado