

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
EMPRESA AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

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

## EMPRESA AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.

### ANALISIS AÑO 2013

#### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La Empresa AGUAS DE MANIZALES S.A E.S.P., es una sociedad anónima, de economía mixta constituida desde el 28 de febrero de 1996, según Registro de Prestadores “RUPS” del 29 de Julio de 2014 presta los servicios de acueducto y alcantarillado para la ciudad de Manizales y el municipio de Villamaría.

El esquema de prestación de dichos servicios se realiza mediante contrato de concesión entre las Empresas Públicas de Manizales, hoy Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo “Infimanizales” con la sociedad Aguas de Manizales S.A. E.S.P., cuyo plazo de ejecución se extendió hasta el 4 de agosto de 2045, mediante otros firmado por las partes el 30 de junio de 2009.

**Tabla No.1** Datos generales del prestador

Razón social	AGUAS DE MANIZALES S.A E.S.P
Sigla	AGUAS DE MANIZALES S.A E.S.P
Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima Mixta
Representante legal	Juan David Arango Gartner
Fecha de constitución	28 de febrero de 1996
Inicio de operaciones	04 de septiembre de 1996
Servicios prestados	Acueducto y Alcantarillado
Municipios atendidos	Manizales y Villamaría del departamento de Caldas
Nombre AEGR	HORWATH COLOMBIA
Estado de la certificación del municipio en la SGP	Los dos municipios se encuentran certificados.
Fecha última actualización RUPS	29 de julio de 2014

Fuente: RUPS 201471781320570 del 29/07/ 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 02 de Septiembre de 2014, y no ha realizado el cargue de los anexos – notas financieras, incumpliendo con el plazo establecido en la resolución No.20121300003545 del 14 de febrero de 2012, la cual estableció como fecha límite el 05 de abril para el reporte del plan de cuentas anual y sus anexos.

Esta empresa tuvo una visita que se realizó los días 1 y 2 de abril de 2014, en la cual se solicitó la información financiera y se encontró que los estados financieros del prestador se encuentran dispuestos en el SUI están debidamente certificados y dictaminados y al compararlos con los cargados en el plan contable se evidencia que son consistentes y que no existen diferencias.

### 2.1.1 Estado de Resultados:

**Tabla No.2 Estado de resultados**

CODIGO	DENOMINACION	2.012	%	2.013	%	Variación	% Var.
4	INGRESOS	61.058.223.645	100,00%	61.639.943.020	100,00%	581.719.375	0,95%
42	VENTA DE BIENES	354.602.515	0,58%	565.826.170	0,92%	211.223.655	59,57%
43	VENTA DE SERVICIOS	50.979.030.996	83,49%	53.788.196.379	87,26%	2.809.165.383	5,51%
6	COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	38.640.662.621	75,27%	38.007.866.925	69,93%	-632.795.696	-1,64%
62	COSTO DE VENTAS DE BIENES	290.109.035	0,48%	575.970.042	0,93%	285.861.007	98,54%
63	COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	38.350.553.586	62,81%	37.431.896.883	60,73%	-918.656.703	-2,40%
UB	Utilidad Bruta	12.692.970.890	20,79%	16.346.155.624	26,52%	3.653.184.734	28,78%
5	GASTOS	17.672.225.579	28,94%	19.516.981.939	31,66%	1.844.756.360	10,44%
51	ADMINISTRACIÓN	8.439.972.069	13,82%	7.456.730.919	12,10%	-983.241.150	-11,65%
53	PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	4.631.036.262	7,58%	7.837.637.169	12,72%	3.206.600.907	69,24%
UO	Utilidad Operacional	-378.037.441	-0,62%	1.051.787.536	1,71%	1.429.824.977	-378,22%
48	OTROS INGRESOS	9.708.444.517	15,90%	7.269.774.853	11,79%	-2.438.669.664	-25,12%
58	OTROS GASTOS	4.601.217.248	7,54%	4.222.613.851	6,85%	-378.603.397	-8,23%
UAI	Utilidad Antes de Impuestos	4.745.335.445	7,77%	4.115.094.156	6,68%	-630.241.289	-13,28%
UN	Utilidad Neta	4.745.335.445	7,77%	4.115.094.156	6,68%	-630.241.289	-13,28%

Fuente: SUI 2012 – 2013

- Los ingresos por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado aumentaron en 5.51%, acueducto en 2.17% y alcantarillado en 11.63%, de este último se destaca el aumento en cobros de vertimientos y cargo fijo.
- Según SUI (2014) el prestador reporta un ajuste tarifario en julio de 2012 y una vinculación de 1849 nuevos suscriptores lo que justificaría el aumento de los ingresos operacionales, sin embargo los consumos para el año 2013 (ver pag.9.) se ven disminuidos en un 1.2%, situación que el prestador debe aclarar pues no tiene coherencia que el consumo disminuya frente a un aumento en los ingresos.
- Analizada la información respecto de los ingresos operacionales se pudo establecer, que existe una diferencia muy importante que el prestador debe aclarar, entre el valor informado en los Estados Financieros por concepto de ingresos del servicio de Acueducto y alcantarillado y el reporte al SUI de la facturación total en el año 2013.
- A continuación se muestra la variación respecto de las dos bases de información :

**Tabla No.3 Comparación de reporte de facturación vs ingresos reportados en los estados financieros.**

Servicio	Reporte de Facturación Total SUI año 2013	Ingresos operacionales Estados Financieros año 2013.	Diferencia
Acueducto	\$ 39.404.081.124	\$31.141.437.565	\$ 8.262.643.559
Alcantarillado	\$ 26.985.444.046	\$19.989.421.209	\$ 6.996.022.837
<b>Total</b>	<b>\$ 66.389.525.170</b>	<b>\$51.130.858.774</b>	<b>\$15.258.666.396</b>

Fuente: SUI 2013

- Para el año 2013 en los ingresos generales, se destaca el incremento de 59.57% de la cuenta venta de bienes que corresponde a los ingresos por la venta de medidores de agua, luz y gas.
- Dentro de los ingresos no operacionales se observan otros ingresos por valor de \$ 9.708 y \$ 7.269 millones para el año 2012 y 2013 respectivamente, estos ingresos representan en promedio un 14% del total de los ingresos y son realmente los que inciden de manera importante en el resultado neto de las dos vigencias. Analizado el Plan de cuentas se puede establecer que estos ingresos son generados por rendimientos financieros de inversiones, cobro de intereses por mora, comisiones y saneamientos contables de ejercicios anteriores.
- Los costos por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado disminuyeron en 2.40% para el 2013, en el servicio de acueducto se destaca la reducción en los costos de abastecimiento, y distribución de agua potable, en el servicio de alcantarillado hubo disminución en los costos de recolección y tratamiento de agua residual.
- En el año 2013 los costos generales de la empresa se redujeron en 1.64%, no obstante los costos por venta de bienes presentaron un importante aumento del 98.54% se destaca el incremento en la cuenta bienes comercializados que hace referencia al costo de la venta de medidores de agua, luz y gas.
- La utilidad bruta aumento en 28.78%, este incremento es resultado de la disminución de costos y el incremento en los ingresos operacionales para el año 2013.
- Para el año 2013 los gastos generales del prestador aumentaron en 10.4%, es relevante el incremento en 69.24% de la cuenta provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones en la que se destaca el significativo crecimiento de la cuenta provisión para deudores la cual hace referencia al rubro que provisiona la empresa para cubrir posibles pérdidas de cuentas por cobrar – cartera. Igualmente es importante el incremento de la cuenta provisión para obligaciones fiscales que registra las deudas estimadas por el prestador para atender el pago del impuesto de renta y complementarios e impuesto de industria y comercio.
- Los gastos administrativos disminuyeron en 11.65% para el 2013, al respecto es considerable la reducción de contribuciones imputadas que hacen referencia a prestaciones proporcionadas por la empresa a sus empleados tales como subsidios familiares, sueldos y salarios pagados a los trabajadores ausentes por causa de enfermedad, accidente de trabajo, licencia de maternidad y pensiones. Igualmente es notable la disminución de la cuenta impuestos, contribuciones y tasas de un 47,66% que hace referencia a las obligaciones fiscales de la empresa durante el año.
- Para el año 2013 la utilidad operativa del prestador tuvo un crecimiento de \$1.429 millones de pesos como consecuencia del crecimiento de la utilidad bruta y la disminución de los gastos administrativos.

- La utilidad neta para el año 2013 presenta una disminución 13.2% como consecuencia de la disminución de otros ingresos, específicamente la cuenta de ingresos extraordinarios.

## 2.1.2 Balance General:

**Tabla No.4 Balance General**

CODIGO	DENOMINACION	2012	%	2013	%	Variación	% Var.
11	EFFECTIVO	8.382.730.665,00	5,71%	10.581.332.740,00	6,50%	2.198.602.075,00	26,23%
14	DEUDORES	15.953.115.763,00	10,87%	18.257.085.597,00	11,21%	2.303.969.834,00	14,44%
15	INVENTARIOS	827.766.181,00	0,56%	1.071.697.570,00	0,66%	243.931.389,00	29,47%
19	OTROS ACTIVOS	826.711.884,00	0,56%	362.411.563,00	0,22%	(464.300.321,00)	-56,16%
AC	<b>Total Activo Corriente</b>	<b>25.990.324.493,00</b>	<b>17,70%</b>	<b>30.272.527.470,00</b>	<b>18,59%</b>	<b>4.282.202.977,00</b>	<b>16,48%</b>
16	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	8.480.140.972,00	5,78%	9.547.603.056,00	5,86%	1.067.462.084,00	12,59%
1	<b>Total Activos</b>	<b>146.804.808.848,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>162.872.949.769,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>16.068.140.921,00</b>	<b>10,95%</b>
24	CUENTAS POR PAGAR	7.514.420.988,00	5,12%	11.001.559.230,00	6,75%	3.487.138.242,00	46,41%
25	OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	1.140.354.033,00	0,78%	1.062.440.598,00	0,65%	(77.913.435,00)	-6,83%
PC	<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>13.720.301.026,00</b>	<b>9,35%</b>	<b>18.735.148.547,00</b>	<b>11,50%</b>	<b>5.014.847.521,00</b>	<b>36,55%</b>
29	OTROS PASIVOS	11.255.379.397,00	7,67%	12.022.178.016,00	7,38%	766.798.619,00	6,81%
2	<b>Total Pasivos</b>	<b>46.712.524.593,00</b>	<b>31,82%</b>	<b>63.099.529.177,00</b>	<b>38,74%</b>	<b>16.387.004.584,00</b>	<b>35,08%</b>
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL	100.092.284.255,00	68,18%	99.773.420.592,00	61,26%	(318.863.663,00)	-0,32%
3	<b>Total Patrimonio</b>	<b>100.092.284.255,00</b>	<b>68,18%</b>	<b>99.773.420.592,00</b>	<b>61,26%</b>	<b>(318.863.663,00)</b>	<b>-0,32%</b>
TPP	<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>146.804.808.848,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>162.872.949.769,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>16.068.140.921,00</b>	<b>10,95%</b>

Fuente: SUI 2012 – 2013

- La estructura del balance general de la empresa presenta algunas variaciones en el año 2013, el total de activos se incrementó en 10.95%, el total de pasivos aumentó en 35.08% y el total patrimonio se redujo en 0.32%, respecto al año 2012.
- Los activos corrientes presentaron un crecimiento de 16.48% para el 2013, se destaca el crecimiento del 182.45% de la cuenta otros deudores asociado al convenio 061229700 suscrito entre el municipio de Manizales y Aguas de Manizales S.A. E.S.P., cuyos recursos no alcanzaron a ser transferidos en el mes de diciembre de 2013, sin embargo ingresaron en el mes de Enero de 2014, de acuerdo con la información suministrada por el prestador en la visita realizada el 1 y 2 de abril de 2014. Dentro de las cuentas del activo corriente es significativa la cuenta Bancos que representa los depósitos constituidos por la empresa en entidades financieras que para el 2013 se incrementaron considerablemente.
- En la cuenta otros activos se observa una disminución en 2013 del 56,16% con respecto al 2012 y se ve afectada principalmente por la disminución de las cuentas gastos pagados por anticipado en 9,59% y la cuenta cargos diferidos en 100%, lo cual afecta el total de los activos corrientes debido a la importancia de la cifra, que en 2012 era de 425 millones de pesos.
- Se destaca el aumento de la cuenta obras y mejoras en propiedad ajena en un 21,12%, mejoras que corresponden a obras de mantenimiento de edificaciones, plantas, ductos y redes del sistema de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Manizales, según lo informado por el prestador, en visita realizada por esta Superintendencia el 01 y 02 de abril de 2014.

- La Propiedad Planta y Equipo presenta una variación del 12.59%, se evidencia un incremento de 16.95% en la cuenta maquinaria y equipo, que registra los valores causados por la empresa en la adquisición y montaje de maquinaria destinada a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Para el año 2013 los pasivos corrientes presentaron un aumento de 36.55%, las cuentas por pagar de corto plazo se incrementaron en \$3.487 millones de pesos con un crecimiento de 46.41%, a su vez la cuenta adquisición de bienes y servicios nacionales evidenció un considerable aumento asociado a la contratación de las obras de inversión (por cuanto los contratistas facturan los rubros en Diciembre de 2013 y los pagos se reflejan en el mes de Enero de 2014), de acuerdo a información de visita realizada el 01 y 02 de abril de 2014.
- La cuenta Operaciones de financiamiento a largo plazo para el año 2013 presenta incremento del 52.35% relacionado con la operación de crédito contractada con el Banco Sudameris para la ejecución de obras de ampliación de la capacidad instalada de la planta Niza, proyecto que fue cofinanciado con recursos de la nación y que ejecuta Findeter, según lo informado por el prestador en la visita realizada el 01 y 02 de abril de 2014.
- En consecuencia el pasivo total se incrementó en 35.08% para el año 2013.
- Por su parte el Patrimonio tuvo una leve disminución de 0.32% para el año 2013, principalmente por la menor utilidad obtenida en el período.

### 2.1.3 Indicadores Financieros:

**Tabla No.5 Indicadores financieros**

<b>De Rentabilidad</b>	<b>Formula</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	-0,74%	1,93%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	9,24%	7,57%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	-0,26%	0,65%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	-0,38%	1,05%
<b>De Liquidez</b>	<b>Formula</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,89	1,62
Capital de Trabajo	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}}{\text{Corriente}}$	12.270.023.467	11.537.378.923
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,73	0,64
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	3,14	2,58
<b>De Actividad</b>	<b>Formula</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Numero de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} * 360}{\text{Ventas Netas}}$	71,66	65,32
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Días Cartera}}$	5,02	5,51
<b>EBITDA</b>		6.362.172.999	9.993.353.929
<b>Rentabilidad EBITDA</b>		10,42%	16,21%
<b>Coficiente Operacional</b>		100,70%	98,04%

**Fuente:** SUI 2012 – 2013

- El margen operacional de utilidad de la empresa para el año 2013 fue 1.93%, es decir que en este año la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado del prestador generó baja utilidad operativa, no obstante fue levemente mas rentable en comparación al 2012. Cabe aclarar que este es el resultado de la disminución significativa de la cuenta impuestos, contribuciones y tasas de 47,66%.
- En el margen neto se ve una disminución significativa, debido principalmente a la disminución del 58.37% en la cuenta otros ingresos extraordinarios, la cual hace referencia a los ajustes contables de ejercicios anteriores.
- Para el año 2013 el indicador de rendimiento del activo se incremento considerablemente, sin embargo su porcentaje sigue siendo muy bajo (0.65%) en consideración al monto total de los activos, lo que significa que el prestador en 2012 y 2013 no hizo rendir el activo de manera eficaz.
- De acuerdo al indicador de liquidez (Razón Corriente) para los años 2012 y 2013, el cual fue mayor que uno, el prestador se encuentra en capacidad de responder con sus obligaciones en el corto plazo. No obstante al realizar Prueba de liquidez descontando la cuenta deudores del activo corriente, el indicador es menor que 1, es decir que la

empresa puede presentar problemas de liquidez ante una deficiente gestión y recaudo de cartera.

- No obstante, el número de días en recuperar cartera mejoró posiblemente debido a que el prestador contrató dos gestores para su recuperación, a pesar de que este indicador optimizó sus porcentajes se evidencia que la cartera de difícil cobro se incrementó en un 187%, por lo que la SSPD solicita una aclaración relacionada con este aspecto.
- El indicador del EBITDA presentó un pequeño incremento, lo cual indica una leve mejora en el desempeño operacional del prestador.

#### 2.1.4 Desempeño de los indicadores financieros en el sector.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Manizales S.A. E.S.P. es una empresa de naturaleza mixta – sociedad anónima, de servicios públicos con un número mayor a 80.000 suscriptores 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 Aguas de Manizales S.A. E.S.P. para el año 2013, igualmente se presentan los indicadores financieros del informe estudio sectorial para el año 2013:

**Tabla No.6 Comparativo Indicadores Financieros Aguas de Manizales S.A. E.S.P. vs. Empresa mixta del sector (con más de 80.000 suscriptores)**

	LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	MARGEN EBITDA	COEFICIENTE OPERACIONAL	MARGEN NETO	RENTABILIDAD DEL ACTIVO
Emp. Aguas de Manizales	1,62	63,20%	16,20%	98,04%	7,57%	0,65%
Emp. Mixta del sector	1,12	31%	29%	83%	11%	29%

Fuente: SUI 2013

Al comparar los indicadores de la Empresa del prestador con los indicadores del informe estudio sectorial para acueducto y alcantarillado del año 2013 tenemos lo siguiente:

- **Liquidez:** Para el sector fue de 1.12, Aguas de Manizales S.A. E.S.P. presentó una liquidez de 1.62 para el año 2013, se observa que el prestador se ubica levemente sobre el promedio, es decir que en comparación con el sector se encuentra en situación favorable y es capaz de responder con sus obligaciones en el corto plazo.
- **Endeudamiento:** El indicador de endeudamiento del sector fue del 31%, se observa que el prestador Aguas de Manizales S.A. E.S.P para el año 2013 arroja un indicador de 63.2%, lo que evidencia que el prestador presenta un alto endeudamiento respecto del promedio del sector y su patrimonio se encuentra seriamente comprometido con sus acreedores.
- **EBITDA:** la empresa para el año 2013 presenta un margen EBITDA de 16.2%, este indicador para las empresas de su sector fue 29% es decir que la rentabilidad antes de depreciaciones, impuestos y amortizaciones del mencionado prestador fue menor que el de las empresas similares del sector.

- **Coefficiente de Operación:** Para la Empresa Aguas de Manizales S.A. E.S.P. el indicador del año 2013 fue 98%, es mayor que el coeficiente operacional promedio de empresas el cual fue 83%, es decir que el mencionado prestador genera menos utilidad operativa que empresas de similar número de suscriptores.
- **Margen Neto de Utilidad:** para el año 2013 la empresa presentó margen neto de 7.5%, para el sector este margen fue del 11%, al realizar la comparación se evidencia que el margen neto del prestador se encuentra por debajo del promedio de empresas similares, es importante mencionar que la utilidad neta del prestador disminuyó en 13% para el 2013 en relación al 2012.
- **Rentabilidad de Activos:** para el año 2013 la rentabilidad de activos del prestador fue 0.65%, la rentabilidad de activos de empresas del sector fue 29%. Al confrontar los indicadores se evidencia que el mencionado prestador se encuentra por debajo del promedio del sector. La rentabilidad de activos del prestador es baja en consideración al monto total de activos

## 2.2 Aspectos Administrativos

### 2.2.1 Número de empleados:

Según la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información, la planta de personal para el año 2013 se encontraba conformada de la siguiente manera:

**Tabla No.7 Datos administrativos**

CATEGORÍA	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	Cantidad	Salario promedio	Cantidad	Salario Promedio
Empleados públicos	0	0	0	0
Empleados oficiales	0	0	0	0
Empleados privados	194	4.159.000.168	83	2.231.848.994
Temporales – contratistas	119	119.373.987	41	42.329.045
Personal aprendiz	20	43.465.854	10	24.810.609
Personal pensionado	0	0	0	0
Total planta de personal	313	4.278.374.155	124	2.274.178.039

Fuente: SUI 2013

Lo anterior muestra que dentro de los gastos que representa el salario promedio en acueducto y alcantarillado, existe un gran porcentaje que pertenece a salario para empleados privados, los contratos temporales y contratos de aprendizaje no representan mayor gasto.

**Tabla No.8 Empleados por cada 1000 suscriptor Acueducto y Alcantarillado**

Año	Acueducto	Alcantarillado
2012	3,6	1,4
2013	3,2	1,3

Fuente: SUI 2013

Según el comportamiento observado en la tabla anterior, para los últimos dos años se observa que el indicador de empleados por cada 1.000 suscriptores disminuyó en 2013 pasando de 3,6 a 3,2 para acueducto y de 3,2 a 1,4 para alcantarillado.

## 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.9 Eficiencia Laboral Acueducto**

Año	ACUEDUCTO		
	Total anual consumos facturados m3	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)
2012	17.706.786	7.931.200.560	447,9
2013	17.482.772	7.475.313.091	427,6

Fuente: SUI 2013

De los resultados obtenidos, se observa que el costo de personal por metro cúbico facturado y el total de consumos facturados disminuyeron significativamente en el año 2013, a pesar de que los ingresos por venta del servicio se incrementaron en un 5.51%, situación que amerita una explicación por parte del prestador.

**Tabla No.10 Eficiencia Laboral Alcantarillado**

Año	ALCANTARILLADO		
	Total anual consumos facturados m3	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)
2012	16.364.109	2.816.378.780	172,1
2013	16.210.583	2.880.049.191	177,7

Fuente: SUI 2013

Para el año 2013 el servicio de Alcantarillado se observa un leve aumento en los costos de personal con respecto a 2012, sin embargo al igual que en el servicio de acueducto se nota una reducción en el total de consumos facturados, lo cual puede influir considerablemente en el coeficiente de eficiencia laboral.

## 3. ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

### 3.1 Aspectos Técnicos servicio de acueducto

El sistema de acueducto abastece a la ciudad de Manizales y algunos sectores del municipio de VillaMaría, según información dada por el prestador en visita realizada el 1 de abril de 2014.

Es importante precisar que en los sectores restantes del municipio de Villa María, la empresa AQUAMANA E.S.P. presta el servicio de acueducto y alcantarillado.

#### 3.1.1 Fuentes de abastecimiento

El sistema de acueducto de la ciudad de Manizales se surte de una serie de fuentes superficiales que son captadas mediante un sistema de bocatomas que toman las aguas de las fuentes abastecedoras citadas en la tabla No. 9, de donde el líquido es conducido a las Plantas de tratamiento de agua del sistema Luis Prieto y Niza.

La planta de tratamiento “Niza”: se abastece con agua de la cuenca del Río blanco, conformada por una vertiente de Río Blanco y las quebradas Pinares, La Guerra, La Ye, La Arenosa, y Olivares, con sus respectivos afluentes.

Cada una de estas quebradas es captada de forma individual por bocatomas de fondo o lateral cuyos caudales van siendo colectados y transportados por cajas de conducción a gravedad, para finalmente entregar sus caudales a la represa ubicada sobre la Quebrada Olivares en la cual se capta todo el caudal transportado.

El sistema Luis Prieto capta las aguas de la cuenca alta del Río Chinchiná y algunos de sus tributarios (Quebrada Cajones, Quebrada California y La María, Quebrada Romerales y Quebrada Termales).

Según la información reportada por el prestador en el Sistema Único de Información – SUI, se tienen las siguientes concesiones de agua:

**Tabla No.11 Información Concesiones de Agua**

Municipio	Nombre de la fuente	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)
Manizales	Quebrada La Guerra	NO				
Manizales	Quebrada Olivares	SI	CORPOCALDAS	14-09-1999	13-09-2009	84
Manizales	Río Blanco	SI	CORPOCALDAS	28-07-2008	27-07-2020	324
Manizales	Quebrada La Ye	SI	CORPOCALDAS	28-07-2008	27-07-2020	114
VillaMaría	Quebrada California	SI	CORPOCALDAS	13-02-2008	04-08-2045	480
VillaMaría	Quebrada Romeral	SI	INDERENA	03-09-1993	02-09-2013	155
VillaMaría	Quebrada Cajones	SI	CORPOCALDAS	14-09-1999	13-09-2009	310
VillaMaría	Río Chinchiná	SI	CORPOCALDAS	13-02-2008	04-08-2045	1000
Manizales	Quebrada Pinares	SI	CORPOCALDAS	19-12-2013	26-03-2019	120

Fuente: SUI 2013

De la tabla anterior se tiene que la empresa reporta como fuente de abastecimiento la quebrada Guerra, la cual presuntamente no cuenta con el respectivo permiso de captación, adicionalmente se observa que las quebradas Olivares, Romeral y Cajones presentan la concesión vencida, contradiciendo lo establecido en el Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

En el informe de la visita realizada en abril de 2014 se menciona que el prestador hace uso de las fuentes de abastecimiento denominadas quebrada Termales, quebrada la Arenosa y quebrada La María, las cuales al compáralas con el reporte de fuentes superficiales del SUI no se encuentran referenciadas, por lo cual es necesario que la empresa verifique la información y tome las acciones necesarias para que el reporte en el Sistema Único de Información refleje los datos reales y actualizados de la empresa. Lo anterior sin perjuicio de las acciones a que haya lugar por los eventuales incumplimientos.

### 3.1.2 Estructura sistema de Acueducto

**Captaciones y aducciones:** Las captaciones y aducciones que alimentan las plantas de tratamiento se realizan mediante estructuras ubicadas en cada fuente de abastecimiento tal y como se muestra a continuación:

**Tabla No.12 Sistemas de Captación**

Nombre de la Planta	Nombre fuente de abastecimiento	Nombre de la captación	Tipo de captación	Aducción
Niza	Río Blanco	Río Blanco	Lateral	Tubería por gravedad
	Quebrada la Ye	La Ye	Fondo	Tubería por gravedad
	Quebrada Olivares	Olivares	Fondo	Tubería por gravedad
	Quebrada Pinares	Pinares	Lateral	Tubería por gravedad
Luis Prieto 1	Quebrada la María	La María	Fondo	Tubería por gravedad
	Quebrada California	California	Lateral	Tubería por gravedad
	Quebrada Romerales	Romerales	Lateral	Tubería por gravedad
	Río Chinchiná	Chinchiná	Fondo	Gravedad canal cerrado
	Quebrada Cajones	Cajones	Fondo	Gravedad canal abierto
Luis Prieto 2	Quebrada Termales	Termales	Lateral	Tubería por gravedad
	Quebrada la María	La María	Fondo	Tubería por gravedad
	Quebrada California	California	Lateral	Tubería por gravedad
	Quebrada Romerales	Romerales	Lateral	Tubería por gravedad
	Río Chinchiná	Chinchiná	Fondo	Gravedad canal cerrado
	Quebrada cajones	Cajones	Fondo	Gravedad canal abierto
	Quebrada Termales	Termales	Lateral	Tubería por gravedad

**Fuente:** Sistema Único de Información – SUI 2013

De acuerdo con la tabla anterior y al realizar la comparación de las fuentes superficiales con los sistemas de captación se identifica que la empresa no reporta en el SUI, para esta última la información de la Quebrada La Guerra.

**Sistemas de Tratamiento:** La empresa cuenta con dos sistemas de tratamiento, el primero denominado planta Niza y el segundo Luis prieto, éste último es conformado por dos plantas Luis Prieto I y Luis Prieto II.

Planta Luis Prieto: Denominada también planta de gallinazo, ubicada al oriente de Manizales, 7 kilómetros arriba de la Enea, por la carretera que conduce al Hotel Termales del Ruiz. Tiene dos sistemas de tratamiento: una compacta con capacidad de 666 Litros por Segundo y una convencional con capacidad de 800 litros por segundo (Capacidad total 1.466 L/s). Está comunicada con la planta de Niza mediante una tubería de 28” en HD, que llega al tanque 23 y de Distribución de Niza. Una segunda conducción solo llega hasta el tanque de distribución, en una extensión de 8 kilómetros.

**Planta de Niza:** Ubicada en el extremo oriental de la ciudad, tiene una capacidad nominal de 600 litros por Segundo. En el sistema Niza se encuentran los principales tanques de suministro a la ciudad como son: Tanque 23 con 7.200 metros cúbicos y Tanque de distribución de la Planta de Niza con 4.200 metros cúbicos de capacidad.

Las plantas de tratamiento Luis Prieto y Niza son de tipo convencional, constan de desarenadores, coagulación, floculación, sedimentación, filtración y desinfección con cloro. En las plantas Niza y Luis Prieto I, cada uno de los módulos se encuentra separados, el sistema de tratamiento de Luis Prieto II difiere de éstas, en que allí la unidades de coagulación, floculación y sedimentación se articulan en un sólo proceso. No se cuenta con información precisa sobre la capacidad de diseño de las plantas.

Según la información reportada por la empresa en el Sistema Único de Información los sistemas de tratamiento para la potabilización del agua se encuentran conformados por estructuras que permiten realizar los siguientes procesos:

**Tabla No.13 Plantas de tratamiento**

Municipio	Nombre de la planta	Caudal de diseño (Its/seg)	Operación promedio (Horas/día)	Caudal Tratado (L/s)	Tipo de proceso	
MANIZALES VILLAMARIA	NIZA	600	18	230	Desarenación	
					Sedimentación	
					Aplicación de Químicos	
					Desinfección	
					Filtración	
	LUIS PRIETO 1	666	24			pH (Estabilización del pH)
						Desarenación
						Desinfección
						Filtración
						Sedimentación
	LUIS PRIETO 2	800	24			Aplicación de Químicos
						Floculación
						pH (Estabilización del pH)
						Desinfección
						Filtración
					Desarenación	
					Sedimentación	

Fuente: Visita abril 2014, consulta SUI datos 2008

**Almacenamiento y distribución:** Conforme al reporte realizado por la empresa en el año 2009 al Sistema Único de Información en diferentes puntos de la ciudad de Manizales se encuentran ubicados estratégicamente los 64 tanques de almacenamiento que conforman el sistema de distribución por gravedad, la capacidad total de almacenamiento de dichos tanques es de 114.184 m<sup>3</sup>.

### 3.1.3 Dotación neta en la Ciudad de Manizales y el municipio de Villa María

Con el fin de determinar la cantidad máxima de agua requerida por los habitantes de la ciudad de Manizales para satisfacer sus necesidades básicas, se realizó en primera medida análisis del nivel de complejidad del sistema de acuerdo con la resolución 2320 de 2009 y el RAS 2000, y con la población proyectada por el DANE para el año 2014, el cual se establece para la ciudad como "Alto".

Para la ciudad de Manizales, teniendo en consideración que se ubica en un clima frío o templado su dotación neta es de 140 L/hab.día, de acuerdo con lo establecido en la resolución 2320 de 2009, como se muestra a continuación:

**Tabla No.14 Dotación Neta**

Nivel de complejidad del sistema	Dotación neta máxima para poblaciones con clima frío o templado (L/hab.día)	Dotación neta máxima para poblaciones con clima cálido (L/hab.día)
Bajo	90	100
Medio	115	125
Medio Alto	125	135
Alto	140	150

Fuente: Artículo 1° Resolución 2320 de 2009

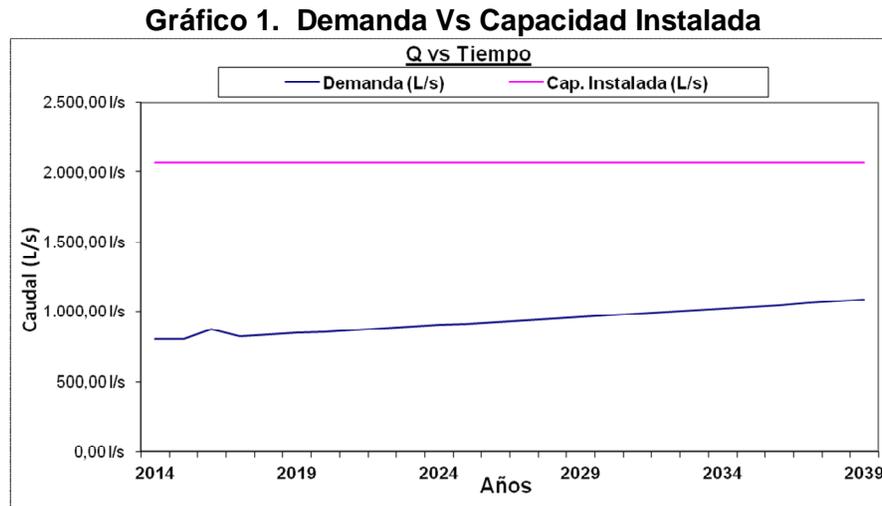
De acuerdo con lo anterior y realizado el análisis se requieren 51.416 m<sup>3</sup> diarios para suministrar permanentemente a la población tanto de Manizales como de Villa María. En

este cálculo no se tiene en cuenta la población flotante, la vulnerabilidad del sistema, ni las pérdidas del sistema, por lo que la dotación puede ser mayor o menor de acuerdo con las temporadas del año o la reducción de la demanda.

### 3.1.4 Demanda y Capacidad Instalada

Para el análisis de estimación de la demanda de agua potable para el municipio la Ciudad de Manizales se efectuó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento calculada con relación a los censos presentados por el DANE para los años 1993 y 2005, la cual se estimó en 1,28% y la población proyectada por DANE para el año 2014 equivale a 367.258 habitantes.

Al realizar la comparación de la demanda estimada frente a la capacidad instalada de los 3 sistemas de tratamiento de agua potable en la ciudad de Manizales (140 L/seg), y teniendo en cuenta un Índice de Pérdidas – IANC del 26,2% estimado en el año 2013, y con una tendencia de reducción en 1 año al 25%, se puede establecer que la infraestructura actual cubre las necesidades de consumo de la población hasta el año 2039, como se presenta a continuación:



Fuente: Cálculos SSPD

En este sentido, si bien la empresa presenta un valor de IANC por debajo del 30%, se deben continuar realizando acciones tendientes a la reducción del indicador un 3,8% para llegar a una meta del 25% de dicho indicador.

### 3.1.5 Resumen de las condiciones técnicas del servicio de acueducto

De acuerdo con los valores suministrados por el prestador en la visita y lo reportado al SUI, a continuación se realiza el cálculo de las condiciones actuales del servicio de acueducto en la ciudad de Manizales y en el municipio de VillaMaría en donde se presta el servicio a 170 suscriptores, con base en la población total del municipio para 2014.

**Tabla No.15 Condiciones técnicas del servicio de acueducto.**

VARIABLES	CANTIDAD	UNIDAD
Producción diaria PTAP Luis Prieto 1 - 2 y Niza	88.732	m <sup>3</sup> /día
Total Producción	88.732	m <sup>3</sup> /día
Menos IANC (26,2%)	<b>23.247</b>	m <sup>3</sup> /día
Total de agua disponible de consumo	<b>65.484</b>	m <sup>3</sup> /día
Requerimiento RAS	51.416	m <sup>3</sup> /día

**Fuente:** Visita abril 2014, SUI y RAS

Los sistemas de tratamiento Luis Prieto 1 - 2 y Niza de la ciudad de Manizales producen en total 88.732 m<sup>3</sup>/día, considerando el requerimiento de agua para la ciudad conforme a lo establecido en el RAS y la resolución 2320 de 2009, es suficiente para abastecer diariamente a la población tanto de la ciudad de Manizales como a los 170 suscriptores del Municipio de VillaMaría.

### 3.2 Indicadores de prestación del servicio

A continuación se presentan los principales indicadores técnicos de los servicios de acueducto y alcantarillado a diciembre de 2013, para los municipios de Manizales y Villa María.

**Tabla No.16 Indicadores de la gestión técnica del servicio de acueducto - Manizales**

Indicador	Variable	Normativa que lo exige	Unidad	Dato	Período de información	Observaciones
Cobertura Acueducto			%	99,9	2013	Información tomada de la visita al prestador abril de 2014
Continuidad		Resolución CRA 315 de 2005	%	100	Promedio de 2013	Información tomada de la visita al prestador abril de 2014
		Resolución 2115 de 2007	(horas/día)	23,9	Promedio de 2013	Información tomada de la visita al prestador abril de 2014
Micromedición	Cobertura de micromedición	Ley 142 de 1994	%	98,59	Diciembre de 2013	Información tomada de la visita al prestador abril de 2014
Macromedición	N° de sectores en red	Ley 142 de 1994	N°	50	Diciembre de 2013	Información tomada de la visita al prestador abril de 2014
	N° de sectores con macromedición		N°	17	Diciembre de 2013	Información tomada de la visita al prestador abril de 2014
IANC		Resolución CRA 151 de 2001	%	26,2	Diciembre de 2013	Información tomada de la visita al prestador abril de 2014
Calidad del agua	IRCA	Resolución 2115 de 2007 Decreto 1575 de 2007	%	0,10 Sin riesgo	2013	SIVICAP 2013
	Actas de Concertación	Resolución 811 de 2008	-	Cargada	2013	Reporte SUI
	Actas de materialización		-	Cargada	2013	Reporte SUI
	Actas de actualización		-	Cargada	2013	Reporte SUI

**Fuente:** Vista al Prestador Abril de 2014 - SUI 2013

**Tabla No.17 Indicadores de la gestión técnica del servicio de acueducto - VillaMaría**

Indicador	Variable	Normativa que lo exige	Unidad	Dato	Período de información	Observaciones
Cobertura Acueducto			%	99	2013	Información tomada de la visita al prestador abril de 2014
Continuidad		Resolución CRA 315 de 2005	%	100	Promedio de 2013	Información tomada de la visita al prestador abril de 2014
		Resolución 2115 de 2007	(horas/día)	24	Promedio de 2013	Información tomada de la visita al prestador abril de 2014
Micromedición	Cobertura de micromedición	Ley 142 de 1994	Usuarios Usuarios %	97,12	Diciembre de 2013	Información tomada de la visita al prestador abril de 2014
Macromedición	N° de sectores en red	Ley 142 de 1994	N°	0	2013	SUI 2013
	N° de sectores con macromedición		N°	0	2013	SUI 2013
IANC		Resolución CRA 151 de 2001	%	26,2	Diciembre de 2013	Información tomada de la visita al prestador abril de 2014
Calidad del agua	IRCA	Resolución 2115 de 2007 Decreto 1575 de 2007	%	ND	El SIVICAP 2013 no referencia información resultados calidad de agua.	
	Actas de Concertación	Resolución 811 de 2008	-		-	No reporte de información al SUI
	Actas de materialización		-		-	
	Actas de actualización		-		-	

**Fuente:** Vista al Prestador Abril de 2014 - SUI – 2013

El análisis en detalle del comportamiento de los indicadores se presenta en los siguientes numerales.

### 3.2.1. Calidad del agua

- Vigilancia de la calidad del agua ejercida por la autoridad sanitaria en la red de distribución.

De acuerdo con la información de vigilancia remitida por el Instituto Nacional de Salud – INS a través del enlace SUI – SIVICAP, para la ciudad de Manizales el comportamiento del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA para la vigencia 2013, presentó valores promedio por mes y anual menores a 5%, como se muestra a continuación:

**Tabla No.18 Índice de Riesgo de Calidad del Agua**

IRCAs MENSUALES SIVICAP AÑO 2013												ANUAL			
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA PROMEDIO (%)	NIVEL DE RIESGO	MESES	NÚMERO DE MUESTRAS
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,10	Sin Riesgo	12	33

**Fuente:** SIVICAP 2013

De acuerdo con la tabla anterior, el prestador suministró en el año 2013 agua con un IRCA promedio de 0,10% lo que se clasifica según el artículo 15° de la Resolución 2115 de 2007 como nivel de riesgo Sin Riesgo – agua apta para el consumo humano.

Por otro lado, se realizó verificación de la información remitida por el Instituto Nacional de Salud a través del enlace SUI – SIVICAP, encontrando que para el municipio de VillaMaría no se referencian resultados de vigilancia para la vigencia 2013 para la empresa AGUAS de MANIZALES S.A. E.S.P. por lo cual no es posible verificar la calidad del agua proporcionada por la empresa a los sectores del municipio en mención atendido.

En el Sistema Único de Información – SUI se encuentran 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 de la ciudad de Manizales. Sin embargo, no se evidencian los reportes de las actas de concertación, materialización y actualización de los puntos de muestreo para el Municipio de Villamaría por lo que se identifica un presunto incumplimiento frente a lo establecido en la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

- **Control de la calidad del agua ejercido por el prestador en la red de distribución**

Realizando análisis de la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información – SUI, se evidencian 1741 resultados de muestras físico químicas y microbiológicas para los 12 meses del año 2013, de ellas 31 presentaron valores por fuera de los límites establecidos por la resolución 2115 de 2007 para los parámetros de Turbiedad, cloro residual, hierro y nitratos, lo cual represento nivel de riesgo “Medio” para cada una de ellas.

### 3.2.2. Micromedición

Según lo reportado por el prestador al SUI para la vigencia 2013, en la ciudad de Manizales, se presentó una cobertura de micromedición promedio del 98,59%, como se muestra a continuación:

**Tabla No.19 Índice de Micromedición municipio de Manizales**

Municipio	Estrato	Número de suscriptores sin medición	Número de suscriptores con medición	Cobertura de micromedición (%)
Manizales	Bajo – Bajo	139	7.503	98.18
	Bajo	309	21.205	98.56
	Medio – Bajo	354	33.310	98.95
	Medio	147	14.237	98.98
	Medio – Alto	56	5.444	98.98
	Alto	91	8.132	98.89
	Industrial	10	191	95.02
	Comercial	210	5.435	96.28
	Oficial	36	363	90.98
	Especial	10	283	96.59
	Temporal	4	57	93.44
	<b>Total</b>	<b>1.366</b>	<b>96.160</b>	<b>98,59</b>

Fuente: SUI anual 2013

De acuerdo con la información analizada en la tabla anterior, se concluye que la empresa se encuentra acorde a lo establecido en la Ley 142 de 1994, dado que la cobertura de micromedición debe estar como mínimo en un 95%. Adicionalmente los sectores que presentan el mayor número de suscriptores con micromedición es el estrato medio – bajo con un 34,6%, seguido del bajo con un 22%, para el sector residencial y el comercial con un 5,6%.

Por otro lado, para el municipio de Villamaría de acuerdo con los cálculos realizados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios según lo reportado por el prestador al SUI para la vigencia 2013, se presentó una cobertura de micromedición promedio del 97.12%, como se muestra a continuación:

**Tabla No.20 Índice de Micromedición municipio de Villamaría**

Municipio	Estrato	Número de suscriptores sin medición	Número de suscriptores con medición	Cobertura de micromedición (%)
Villamaría	Bajo – Bajo	ND	20	ND
	Bajo	ND	3	ND
	Medio – Bajo	ND	2	ND
	Medio	2	137	98.56
	Industrial	ND	1	ND
	Comercial	1	3	75
	Especial	2	1	33.33
	Temporal	ND	2	ND
	Total	5	169	97.12

Fuente: SUI anual 2013

De acuerdo, con la información analizada en la tabla anterior se concluye que la empresa para los sectores en donde presta el servicios del municipio de VillaMaría, presenta una cobertura de micromedición cumpliendo con lo establecido regulatoriamente en la Ley 142 de 1994, dado que la cobertura debe ser igual o superior al 95%. Adicionalmente los sectores que presentan el mayor número de suscriptores con micromedición es el estrato medio con un 81%, seguido del bajo - bajo con un 11%, para el sector residencial y el comercial con un 1,7%.

### 3.2.3. Índice de Agua No Contabilizada IANC

Según lo verificado en el Sistema Único de Información la empresa para el año 2013 presentó un IANC del 25% y de acuerdo con la información técnica proporciona en la visita adelantada en el mes de abril de 2014, de acuerdo con los reportes de volúmenes de agua producidos de acuerdo con los datos de los macromedidores instalados a la salida de los sistemas de tratamiento y los datos de los sectores hidráulicos con macromedición, el IANC promedio para el año 2013 fue del 26.2%, para la ciudad de Manizales y el municipio de Villamaría.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que la empresa muestra una buena gestión en cuanto a este indicador dado que se encuentra por debajo del 30% establecido regulatoriamente en la resolución CRA 287 de 2004. No obstante es necesario que el prestador verifique la calidad de la información ante la diferencia de 1.2% en el valor del indicador reportado al SUI.

### 3.2.4. Continuidad

De acuerdo con la información reportada por la empresa al SUI para la vigencia 2013, y la suministrada en la visita del mes de abril de 2014, se presentó en promedio una continuidad de 23,93 h/día para Manizales, que según la clasificación establecida en la Resolución 2115 de 2007 y 99,9% según la Resolución CRA 315 de 2005, la cual se considera continua.

Para los sectores del municipio de Villa María se reporta continuidad de 24 horas según Resolución 2115 de 2007 y 100% según la Resolución CRA 315 de 2005, la cual se considera continua.

### 3.2.5. Desempeño de los indicadores técnicos en el sector

**Tabla No.21 Análisis de desempeño indicadores técnicos vs normatividad**

INDICADOR	NORMATIVIDAD	VALOR PERMITIDO	RESULTADO PRESTADOR 2013	
			Manizales	Villa María
MICROMEDICION (%) (1)	Ley 142 de 1994	>95%	98,59	97,12
IRCA (%) (2)	Resolución 2115 de 2007	Sin Riesgo < 5%	0,10	-
IANC (%) (1)	Resolución CRA 287 de 2004	< 30%	26,2	26,2
CONTINUIDAD (horas/día) (1)	Resolución 2115 del 2007	23.1 - 24 horas/día (CONTINUO)	23,93	24

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

De la tabla anterior se tiene que la empresa presenta un desempeño normal frente a los límites regulatorios permitidos en cuanto a los indicadores citados para la ciudad de Manizales y los sectores atendidos de Villa María. En cuanto al indicador del ISCA de los sectores de Villamaría el prestador no reporta información por lo que debe tomar las medidas correctivas necesarias al respecto.

### 3.3 Aspectos Técnicos servicio de alcantarillado

Según la información técnica suministrada por la empresa en la visita adelantada en el mes de abril de 2014, el alcantarillado operado por el prestador se compone de 497 km de red sanitaria y 5.43 km de red pluvial en la ciudad de Manizales, no se dispone de sistema de tratamiento de aguas residuales.

En general el sistema del servicio de alcantarillado tiene las siguientes características para las áreas de prestación de la empresa AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P.

**Tabla No.22 Características Generales del Servicio de Alcantarillado**

No.	Municipio	Nombre Fuente Receptora	Resolución PSMV	Permiso de Vertimientos
1	Manizales	Río Chinchiná	Res. No 008 de 2011, otorgada por CORPOCALDAS	Res. No 008 de 2011, otorgada por CORPOCALDAS
2	VillaMaría	-	-	-

**Fuente:** Visita abril de 2014.

En la visita se informó que la fuente receptora es el río Chinchiná, de acuerdo al cuadro anterior, sin embargo, al verificar la información en el SUI la empresa realizó el último reporte de información del formulario 14 vertimientos a cuerpos receptores en el año 2004 y se observan 4 fuentes receptoras más, como lo son Quebrada la Francia, quebrada el perro, quebrada guamo y quebrada San Luis. Por lo anterior la empresa debe actualizar la información de las fuentes receptoras.

Respecto a la información de la prestación del servicio de alcantarillado para el municipio de VillaMaría, no se encuentra reportada en el SUI.

**Tabla No.23 Redes de Alcantarillado Ciudad de Manizales**

Clase de ducto	Material tubería							Total general (Km)
	Acero	Concreto reforzado	GRES	HD (Hierro Dúctil)	OTROS	PE (Polietileno)	PVC Cloruro de Polivinilo	
Box Culvert		9.126						9.126
Canal Abierto		961						961
Tubería	215	17.782	462	135	373.474	571	104.284	496.923
Total general	215	27.869	462	135	373.474	571	104.284	507.010

**Fuente:** SUI 2013

En general de la tala anterior se tiene que la empresa reporta el 73% de las redes de alcantarillado como material otros, seguida por el 20 en PVC y el restante distribuido en los demás materiales.

Según el último RUPS actualizado con radicado SSPD201471781320570 la empresa presta el servicio de alcantarillado en Villamaría no obstante una vez consultado el Sistema único de Información no fue posible determinar las características de las redes de alcantarillado de AGUAS DE MANIZALES S.A E.S.P. toda vez que no aparece reporte al respecto, los únicos reportes existentes del municipio de Villamaría para el servicio en cuestión, es de la empresa AQUAMANÁ E.S.P. Que es el otro prestador existente en el municipio. Por lo anterior se solicita a AGUAS DE MANIZALES S.A E.S.P. realizar el reporte respectivo, lo anterior sin perjuicio de las acciones a que haya lugar por el cargue extemporáneo de la información.

### 3.4 VULNERABILIDAD

En la prestación del servicio de acueducto los aspectos de mayor relevancia se han presentado por los deslizamientos de tierra en el área de influencia de las PTAP Luis Prieto y Niza afectando las tuberías de aducción y conducción, precipitaciones altas en las fuentes de abastecimiento expuestas a avalanchas del río Chinchiná que han ocasionado afectaciones a las PTAP que se han visto reflejadas en fallas en la continuidad del servicio.

Según Resolución SSPD No. 20124400032535 del 17 de octubre de 2012, esta Superintendencia sancionó con multa por valor de \$1.100.000.000 por la violación al inciso segundo del artículo 153 de la Ley 142 de 1994 al no registrar, las PQR presentadas por los usuarios y el trámite y respuesta dado a las mismas y violación al artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y por incumplimiento al artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes, y por la falta de continuidad en el servicio de acueducto.

Dicha Resolución fue confirmada el 13 de marzo de 2013 y quedó en firme el 3 de diciembre de 2013, en la cual se requirió al prestador para que allegara los planes de acción que permitieran mejorar la prestación del servicio frente a las amenazas naturales y antrópicas, así como mejoramiento en los aspectos asociados a la atención al usuario.

La falla presentada en la continuidad del servicio se dio a consecuencia del evento de contingencia presentado en el año 2011, según la información reportada por la empresa en la visita de abril de 2014 se adelantan obras y acciones, para mejorar los procesos en la prestación de dichos servicios y generar un mayor respaldo al sistema frente a eventos contingentes, en el marco del denominado “Plan Blindaje”.

Por otro lado, mediante el radicado SSPD No. 20135290464892 del 6 de septiembre de 2013, la empresa remitió a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el plan de contingencia o emergencia de la Ciudad de Manizales, en el cual se determinó la interacción con las demás entidades integrantes del comité local de emergencias en caso de ocurrencia de un evento catastrófico en la ciudad, información general correspondiente a los esquemas de abastecimiento, producción y distribución del servicio de agua potable en situaciones de emergencia, y los procedimientos específicos dependiente de cada escenario de riesgo identificado y de las condiciones de vulnerabilidad de todo el sistema de acueducto y alcantarillado de la ciudad.

Si bien, el prestador cuenta con un plan de contingencia o emergencias definido en el cual se han identificado los riesgos y la vulnerabilidad del sistema, 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. Así mismo, se aclara que la formulación y actualización del plan de contingencia no lo exime de la obligación de adelantar acciones preventivas y prepararse para los eventos contingentes, de tal manera que se reduzcan los efectos que puedan generar situaciones adversas no solo por la calidad y continuidad en la prestación de los servicios, sin que a su vez puedan generar perjuicios graves a los usuarios.

#### **4. ASPECTOS COMERCIALES**

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

La empresa ha establecido el contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, a sus usuarios, el cual según el último Registro Unico de Prestadores – RUPS con radicado 201471781320570 del 29 de julio de 2014, el mismo cuenta con concepto de legalidad ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA con acto de legalización CRA 2013110065751 del 25 de septiembre de 2014.

## 4.2 Suscriptores

A continuación se presentan la comparación de los suscriptores por servicio reportados por la empresa en el Sistema Único de Información y en la visita realizada al prestador el 1 y 2 de Abril de 2014 para los municipios de Manizales y VillaMaría:

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

Municipio	Manizales					
Estrato	Acueducto visita	Acueducto SUI	Diferencia	Alcantarillado visita	Alcantarillado SUI	Diferencia
Estrato 1	7.679	7.679	0	6.731	6.731	0
Estrato 2	21.600	21.600	0	20.313	20.313	0
Estrato 3	34.101	34.101	0	33.675	33.675	0
Estrato 4	14.444	14.444	0	14.174	14.174	0
Estrato 5	5.591	5.591	0	5.467	5.467	0
Estrato 6	8.297	8.297	0	7.900	7.900	0
Total Residencial	91.712	91.712	0	88.260	88.260	0
Industrial	199	199	0	57	57	0
Comercial	5.641	5.641	0	5.428	5.428	0
Oficial	399	399	0	344	344	0
Total No	6.239	6.239	0	5.829	5.829	0
<b>Total</b>	<b>97.951</b>	<b>97.951</b>	<b>0</b>	<b>94.089</b>	<b>94.089</b>	<b>0</b>

Fuente: SUI - Vista al Prestador Abril de 2014 y SUI

**Tabla No.25 Variación Suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado Visita - SUI**

Municipio	Villamaría					
Estrato	Acueducto visita	Acueducto SUI	Diferencia	Alcantarillado visita	Alcantarillado SUI	Diferencia
Estrato 1	20	20	0	1	1	0
Estrato 2	3	3	0	0	0	0
Estrato 3	2	2	0	0	0	0
Estrato 4	140	140	0	75	75	0
Estrato 5	0	0	0	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	0	0
Total Residencial	165	165	0	76	76	0
Industrial	1	1	0	0	0	0
Comercial	4	4	0	0	0	0
Oficial	0	0	0	0	0	0
Total No	5	5	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>170</b>	<b>0</b>	<b>76</b>	<b>76</b>	<b>0</b>

Fuente: SUI - Vista al Prestador Abril de 2014 y SUI

En las tablas comparativas de la información proporcionada en la visita realizada al prestador en abril de 2014 y la reportada por éste mismo en el Sistema Único de Información – SUI para el mes de abril de 2014, se observa que los datos presentan concordancia.

**Tabla No.26 Variación Suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado**

Servicio	Municipio	Año	Periodo	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Total Residencial	Industrial	Comercial	Oficial	Total No Residencial	Total suscriptores
Acueducto	Manizales	2012	Diciembre	7.574	21.422	33.110	14.280	5.419	8.055	89.860	205	5.638	399	6.242	96.102
		2013	Diciembre	7.679	21.600	34.101	14.444	5.591	8.297	91.712	199	5.641	399	6.239	97.951
	Variación Suscriptores 2012-2013			105	178	991	164	172	242	1.852	-6	3	0	-3	1.849
Alcantarillado	Manizales	2012	Diciembre	6.637	20.180	32.707	13.930	5.297	7.675	86.426	58	5.424	345	5.827	92.253
		2013	Diciembre	6.731	20.313	33.675	14.174	5.467	7.900	88.260	57	5.428	344	5.829	94.089
	Variación Suscriptores 2012-2013			94	133	968	244	170	225	1.834	-1	4	-1	2	1.836

Fuente: SUI 2012- 2013 – Visita al prestador abril 2014

En la tabla anterior se observa que en el 2013 los suscriptores del servicio de acueducto en el municipio de Manizales aumentaron en 1.9% pese a la disminución de usuarios del sector industrial. En los demás usos/estratos el aumento fue positivo en cuanto al número de suscriptores. Los suscriptores del servicio de alcantarillado para el municipio de Manizales también aumentaron en 1.9%.

La variación de usuarios del municipio de Villamaría no se puede realizar, debido a que el prestador no reporta la cantidad de usuarios en el Sistema Único de Información – SUI, por lo que se le requiere reportar de manera inmediata la información pendiente.

### 4.3 Facturación

Aguas de Manizales S.A E.S.P en su condición de empresa prestadora del servicio de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Manizales y en el municipio de Villmaría, presenta las siguientes cifras desplegadas en las tablas en cuanto a la facturación en los dos municipios:

#### 4.3.1 Servicio de acueducto:

Acorde se observa en la siguiente tabla, la facturación del prestador para el servicio de acueducto se concentra en los estratos 2, 3, 4, 6 y comercial, aportándole los usuarios de estos estratos un total de \$31.813.242.477, representado por el 80,82% del total facturado. Se puede evidenciar así mismo que el uso de mayor facturación es el 3, con un aporte total de \$12.029.866.580, correspondiente al 30,56% del total facturado por el prestador.

**Tabla No.27 Facturación Acueducto 2013 - Manizales**

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	1.727.480.200	4,39	968.892.307	0
Estrato 2	5.741.989.950	14,59	2.196.800.243	0
Estrato 3	12.029.866.580	30,56	1.297.116.563	0
Estrato 4	5.018.978.465	12,75	0	0
Estrato 5	2.601.944.587	6,61	0	672.139.310
Estrato 6	4.366.797.556	11,09	0	1.344.990.574
Industrial	1.384.132.036	3,52	0	297.899.855
Comercial	4.655.609.926	11,83	0	1.154.101.748
Oficial	1.838.041.027	4,67	0	0
TOTAL	39.364.840.327	100,00	4.462.809.113	3.469.131.487

Fuente: SUI 2013

La tabla a continuación presenta los resultados de facturación en el municipio de VillaMaría por parte de la empresa Aguas de Manizales S.A E.S.P. Se puede observar que los usos que mayor facturación le produce a la empresa son el 4 y el comercial, representándole un 83,24% del total facturado por el prestador. A su vez, el uso que concentra la mayor facturación en el estrato 4, con un total de \$27.509.004, correspondiente al 53,79% del total.

**Tabla No.28 Facturación Acueducto 2013 - VillaMaría**

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	2.226.086	5,67	280.133	0
Estrato 2	738.238	1,88	26.931	0
Estrato 3	511.561	1,30	11.840	0
Estrato 4	27.509.004	70,10	0	0
Estrato 5	0	,00	0	0
Estrato 6	0	,00	0	0
Industrial	1.142.972	2,91	0	252.395
Comercial	7.112.936	18,13	0	2.111.710
Oficial	0	,00	0	0
TOTAL	39.240.797	100,00	318.904	2.364.105

Fuente: SUI año 2013

#### 4.3.2 Servicio de Alcantarillado:

Como se puede observar en la tabla a continuación, la facturación del servicio de alcantarillado por parte del prestador en la ciudad de Manizales se concentra en los estratos 2, 3, 4, 6 y comercial, aportando éstos un total del 82,28% correspondiente a \$22.190.116.776. A su vez el uso que más le aportó a la facturación total del año 2013 fue el 3, con un aporte del 32,05% del total facturado por concepto de alcantarillado.

**Tabla No.29 Facturación alcantarillado Aguas de Manizales**

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	1.250.894.011	4,64	605.208.269	0
Estrato 2	4.334.370.444	16,07	1.468.038.477	0
Estrato 3	8.722.804.896	32,34	905.525.749	0
Estrato 4	3.413.605.531	12,66	0	0
Estrato 5	1.753.040.322	6,50	0	462640852
Estrato 6	2.851.395.386	10,57	0	893244288
Industrial	535.771.596	1,99	0	117.741.995
Comercial	2.867.940.519	10,63	0	745.878.334
Oficial	1.238.313.298	4,59	0	0
TOTAL	26.968.136.003	100,00	2.978.772.495	2.219.505.469

Fuente: SUI año 2013

En el municipio de Villamaría, el prestador obtiene la mayoría de su facturación por parte del estrato 4, la cual representa un total de \$17.276.251, correspondiente al 99,82% del total facturado.

**Tabla No.30 Facturación alcantarillado Aguas de Manizales**

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	31.792	,18	3.658	0
Estrato 2		,00	0	0
Estrato 3		,00	0	0
Estrato 4	17.276.251	99,82	0	0
Estrato 5		,00	0	0
Estrato 6		,00	0	0
Industrial		,00	0	0
Comercial		,00	0	0
Oficial		,00	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>17.308.043</b>	<b>100,00</b>	<b>3.658</b>	

Fuente: SUI 2013

Es necesario advertir que existe una diferencia muy significativa entre los datos de facturación anual del reporte comercial SUI y los ingresos operacionales registrados en los Estados Financieros, tal y como se indicó en el análisis financiero de éste documento (tabla. 3), lo que supone una mala calidad de la información.

## 5. Atención al Cliente

### 5.1 Peticiones

La empresa recibió para el año 2013 un total de 98 peticiones que corresponden al 100% de acueducto corresponde al servicio de acueducto, no presenta peticiones para el servicio de alcantarillado.

Respecto al servicio de acueducto el 96% de las peticiones se concentra en Cobro de otros bienes o servicios en la factura.

**Tabla No.31 Peticiones por detalle de causal**

TIPO TRAMITE	DETALLE DE CAUSSAL	SERVICIO				Total general
		Acueducto		Alcantarillado		
		No.	%	No.	%	
Petición	Atención al usuario en sede de la empresa	4	4%			4
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	94	96%			94
Total Petición		98	100%			98

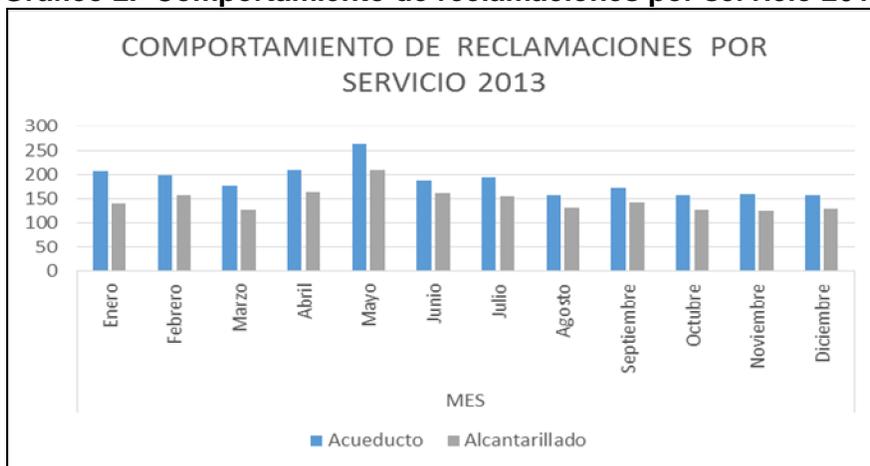
Fuente: SUI 2013

### 5.2 Reclamaciones y recursos

La empresa recibió para el año 2013 un total de 3.821 reclamaciones, de las cuales en 55% corresponde al servicio de acueducto y el 45 % al servicio de alcantarillado.

De las reclamaciones realizadas por los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado al prestador se presentaron 34 recursos de reposición que equivalen al 1% de éstas y 64 recursos de reposición y subsidiario de apelación los cuales corresponden al 2%.

**Gráfico 2. Comportamiento de reclamaciones por servicio 2013**



Fuente: Datos tomados del SUI

La principal causal de reclamación para el servicio de acueducto es Inconformidad con el consumo con el 73% seguido por el 10% de Cobro de otros cargos de la empresa, comportamiento similar para el servicio de alcantarillado. Al respecto se solicita al prestador tomar acciones para disminuir las causales que se presentan en mayor porcentaje.

**Tabla No.32 Reclamos Acueducto y Alcantarillado por detalle de causal**

TIPO TRAMITE	DETALLE DE CAUSAL	SERVICIO				Total general	
		Acueducto		Alcantarillado			
		No.	%	No.	%		
Reclamación	Cambio de medidor o equipo de medida	40	2%			4	
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	2	0,10%			94	
Total Petición			Cobro de otros cargos de la empresa	216	10%	93	5%
Reclamación Total	Cobro Múltiple	4	0,19%	4	0%	40	
	Cobros inoportunos	2	0,10%	2	0%	2	
	Cobros por servicios no prestados	10	0,48%			309	
	Dirección incorrecta	15	1%			8	
	Entrega y oportunidad de la factura	134	6%	131	8%	4	
	Estrato	45	2%	35	2%	10	
	Inconformidad con el consumo	1.530	73%	1.448	84%	15	
	Medidor o cuenta cruzada	96	5%			265	
	Relacionada con cobros por promedio	3	0,14%			80	
	Subsidios y contribuciones	5	0,24%	5	0%	2.978	
	Suspensión por mutuo acuerdo	1	0,05%			96	
	2.103	100	1.718	100	3.821	3	
	Cambio de medidor o equipo de medida	1	5,56%			10	
Cobro de otros cargos de la empresa			2	6%	1		
Total Reclamación			Cobros por servicios no prestados	1	5,56%		
Recurso de Reposición	Inconformidad con el consumo	14	78%	14	40%	1	
	Medidor o cuenta cruzada	2	11%			2	
Total Recurso de Reposición	18	62%	16	46%	34	1	
Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación	Cambio de medidor o equipo de medida	1	3%			28	
	Cobro de otros cargos de la empresa	9	31%	16	46%	2	

TIPO TRAMITE	DETALLE DE CAUSAL	SERVICIO				Total general
		Acueducto		Alcantarillado		
		No.	%	No.	%	
	Total Recurso de Reposición	Inconformidad con el consumo	19	66%	19	54%
Total Recurso de Reposición	29	100%	35	100	64	1
y Subsidiario de Apelación	2.248		1.769		4.017	25
Total general						

Fuente: SUI 2013

### 5.3 Aspectos Tarifarios

Aguas de Manizales S.A E.S.P presta el servicio de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Manizales y en el municipio de Villamaría. Las tablas a continuación muestran las tarifas aplicadas que por el prestador a los usuarios de los distintos usuarios. En Manizales existen los estratos del 1 – 6, industrial, comercial y oficial, mientras que en Villamaría existen los estratos del 1 – 6 y oficial.

**Tabla No.33 Tarifas y subsidios aplicados acueducto Manizales**

Tarifas Acueducto a Diciembre de 2013 Municipio de Manizales								
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	2.965	628	1.281	1.281	-51,00	-50,98	0,00	0,00
2	3.631	769	1.281	1.281	-39,99	-39,97	0,00	0,00
3	5.143	1.089	1.281	1.281	-15,01	-14,99	0,00	0,00
4	6.051	1.281	1.281	1.281	0,00	0,00	0,00	0,00
5	9.077	1.922	1.922	1.922	50,01	50,04	50,04	50,04
6	9.682	2.050	2.050	2.050	60,01	60,03	60,03	60,03
Industrial	7.866	1.666	1.666	1.666	30,00	30,05	30,05	30,05
Comercial	9.077	1.922	1.922	1.922	50,01	50,04	50,04	50,04
Oficial	6.051	1.281	1.281	1.281	0,00	0,00	0,00	0,00

\* No incluye CMT

Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI

**Tabla No.34 Tarifas y subsidios aplicados alcantarillado Manizales**

Tarifas Alcantarillado a Diciembre de 2013 Municipio de Manizales								
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	1.829	430	878	878	-50,99	-51,03	0,00	0,00
2	2.239	527	878	878	-40,01	-39,98	0,00	0,00
3	3.172	746	878	878	-15,01	-15,03	0,00	0,00
4	3.732	878	878	878	0,00	0,00	0,00	0,00
5	5.597	1.316	1.316	1.316	49,97	49,89	49,89	49,89
6	5.971	1.404	1.404	1.404	59,99	59,91	59,91	59,91
Industrial	4.851	1.141	1.141	1.141	29,98	29,95	29,95	29,95
Comercial	5.597	1.316	1.316	1.316	49,97	49,89	49,89	49,89
Oficial	3.732	878	878	878	0,00	0,00	0,00	0,00

\* No incluye CMT

Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI

**Tabla No.35 Tarifas y subsidios aplicados acueducto Villamaría**

Tarifas Acueducto a Diciembre de 2013 Municipio de Villamaría								
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	5.143	1089	1.281	1.281	-15,01	-14,99	0,00	0,00
2	5.446	1217	1.281	1.281	-10,00	-5,00	0,00	0,00
3	6.051	1.217	1.281	1.281	0,00	-5,00	0,00	0,00
4	6.051	1.281	1.281	1.281	0,00	0,00	0,00	0,00
5	9.077	1.922	1.922	1.922	50,01	50,04	50,04	50,04
6	9.682	2.050	2.050	2.050	60,01	60,03	60,03	60,03
Comercial	9.077	1.922	1.922	1.922	50,01	50,04	50,04	50,04

\* No incluye CMT

Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI

**Tabla No.36 Tarifas y subsidios aplicados alcantarillado Villamaría**

Tarifas Alcantarillado a Diciembre de 2013 Municipio de Villamaría								
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	3.172	746	878	878	-15,01	-15,03	0,00	0,00
2	3.358	834	878	878	-10,02	-5,01	0,00	0,00
3	3.732	834	878	878	0,00	-5,01	0,00	0,00
4	3.732	878	878	878	0,00	0,00	0,00	0,00
5	5.597	1.316	1.316	1.316	49,97	49,89	49,89	49,89
6	5.971	1.404	1.404	1.404	59,99	59,91	59,91	59,91
Comercial	5.597	1.316	1.316	1.316	49,97	49,89	49,89	49,89

\* No incluye CMT

Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI

Según lo observado en el análisis tarifario se determinó que para el municipio de Villamaría no se establece la tarifa, subsidios y contribuciones del uso industrial y oficial en el municipio.

## 6. 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.37 Indicadores de la Gestión**

LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	RANGO LIQUIDEZ - ENDEUDAMIENTO	COBERTURA DE INTERESES	EFICIENCIA DEL RECAUDO	RANGO ER	RANGO IFA	NIVEL IFA
1,13	0,39	RANGO I	2,92	95,09	Rango I	Rango I	Bajo

Fuente: SUI 2013

### 6.1 Informe de auditoría externa

Dentro de las conclusiones presentadas por la auditoria externa de la empresa a cargo de la firma HORWATH COLOMBIA se resaltan las siguientes:

- *“Se revisó la documentación relacionada con las concesiones de agua otorgadas por la autoridad ambiental; De acuerdo con la evaluación se pudo constatar el cumplimiento de este aspecto normativo en cuanto a licencias ambientales, encontrando que las actividades desarrolladas por Aguas de Manizales S.A. E.S.P están enmarcadas por el cumplimiento de las normas y leyes vigentes.*
- *El Índice de Agua No Contabilizada, para el periodo analizado permanece en un nivel inferior al 30%, permaneciendo en nivel de riesgo bajo de acuerdo con la metodologías establecida en la Resolución CRA 315 de 2005 y 488 de 2009; sin embargo es importante resaltar que se han reinstalado y puesto en línea los macromedidores de la planta Luis Carlos Prieto, ya que se terminan las reparaciones locativas posteriores a la emergencia de 2011.*
- *De acuerdo con el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificada parcialmente por la Ley 689 de 2001 y siguiendo la metodología descrita en la Resolución No. 12295 del 18 de abril de 2006 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y demás normas que las adicionan o modifican, realizamos la evaluación del desempeño de Aguas de Manizales S.A. E.S.P. en la cual no observamos riesgos o situaciones importantes que pudieran poner en peligro la viabilidad financiera de la Empresa, en el periodo evaluado se presentó un buen desempeño de acuerdo con sus indicadores de gestión, los cuales se encuentran en niveles acordes a los indicados en la normatividad respecto ésta clase de auditorías, a continuación mencionamos algunos aspectos de la evaluación realizada durante el año 2013 en Aguas de Manizales S.A. E.S.P.*

- *Respecto al año anterior se presentan cambios en la planeación estratégica de Aguas de Manizales S.A E.S.P fruto de un ejercicio de redireccionamiento Estratégico realizado en el último año”.*

En general se observan cargados en el SUI los archivos que conforman el informe de la auditoria externa en cumplimiento con lo establecido en la Resolución No. SSPD - 20101300048765 del 14-12- 2010.

## 7. CALIDAD Y ESTADO DE REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

La empresa tiene pendiente el cargue de 79 reportes de información al SUI, que corresponden al 1.55% 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.38 Estado de reporte de información al SUI.**

TOPICO	ESTADO			Total general
	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente	
Administrativo	6	4		10
Administrativo y Financiero	445	50	2	497
Auditor	226	68		294
Comercial y de Gestión	2.635	97	51	2.783
MGC-NIIF	4	2		6
MOVET	6			6
NSC	4			4
Prestadores	53			53
Proceso NIF	4		2	6
Técnico operativo	1.403	10	24	1.437
Total general	4.786	231	79	5.096

Fuente: SUI 2013

## 8. ACCIONES DE LA SSPD

Durante los años 2012 y 2013, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado ha realizado cuatro visitas dentro de acciones de vigilancia y control al prestador, a continuación se presentan las conclusiones de mayor relevancia de la última visita adelantada el 1 de abril de 2014:

- *“En general el prestador presenta indicadores regulatorios positivos.*
- *La estructura económica reflejada en los estados financieros del 2013, no es coherente con el desarrollo de la actividad propia de los servicios prestados (margen operacional de 1,71%). Lo anterior, teniendo en consideración que el monto total de los activos (\$162,9 mil millones), presenta un bajo rendimiento operacional. El indicador de rendimiento del activo es tan solo del 2,53%.*
- *El prestador ha presentado eventos por avalanchas, avenidas torrenciales, colapso estructural y deslizamientos de tierra, entre los años 2008 y 2011, que han afectado la continuidad en el servicio público de acueducto. En la actualidad se adelanta el denominado “Plan Blindaje”, el cual tiene como objetivo es disminuir la vulnerabilidad*

*al sistema, mediante la ejecución de obras tales como: la instalación sistema de tratamiento de altas turbiedades (denominado Politrón – ejecutado), instalación de contenedores y gaviones para protección de la PTAP “Luis Prieto” (ejecutado), estudios y diseños para instalar tubería “By – Pass” (en ejecución), elevación de tuberías de conducción 28” y 30” sobre el río Chinchiná (ejecutado), elevación de las tuberías de conducción 28” y 30” sobre la quebrada Manizales (sector Sicolsa - ejecutado), obras de optimización de la PTAP “Niza” (en ejecución)”.*

## **9. CONCLUSIONES**

- El prestador Aguas de Manizales S.A. E.S.P. no ha realizado el cargue de las notas de los estados financieros – notas al catálogo del año 2013 al Sistema Único de Información SUI, incumpliendo con la Resolución No.20121300003545 del 14 de febrero de 2012, la cual estableció como fecha límite el 05 de abril para el reporte del plan de cuentas anual y sus anexos. En lo referente esta Superintendencia solicita a la empresa realizar de inmediato del cargue de las notas financieras – notas al catálogo al Sistema Único de Información SUI.
- El Prestador debe explicar las causas por las cuales los consumos en metros cúbicos disminuyen, frente a un aumento de los ingresos operacionales para el año 2013 y la razón de la diferencia que se presenta entre el reporte de facturación al Sistema SUI y el valor que aparece registrado como ingresos operacionales en los Estados Financieros del año 2013.
- La empresa presenta una situación financiera aceptable, se destaca la reducción de costos por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, lo cual ocasionó para el 2013 aumento en la utilidad bruta y operativa.
- Para el año 2013 los Gastos del prestador se incrementaron, es relevante el aumento en la cuenta provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones en la que se destaca el significativo crecimiento de la cuenta provisión para deudores la cual hace referencia al rubro que provisiona la empresa para cubrir posibles pérdidas de cuentas por cobrar – cartera. Al respecto esta Superintendencia solicita al prestador informe la razón por la cual para el 2013 esta cuenta presentó tan alto incremento, variación de \$ 1.681 millones de pesos.
- El nivel de endeudamiento de la empresa fue 63.2% en el año 2013, este indicador tuvo incremento respecto al año 2012, debido a las operaciones de crédito y financiamiento para la ejecución de obras para el mejoramiento de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Manizales, de acuerdo a información suministrada por el prestador en la visita realizada en 01 y 02 de abril de 2014.
- En el año 2013 la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado presentó baja rentabilidad operativa (1.713%), sin embargo presenta un mejor resultado en comparación del año 2012, año en el cual la empresa registró una pérdida operacional de \$ 376 millones.

- La producción de agua está en el orden de 88.732 m<sup>3</sup>/día, considerando el requerimiento de agua para la ciudad de Manizales conforme con lo establecido en la resolución 2320 de 2009 y el RA que corresponde a 51.416 m<sup>3</sup>/día, es suficiente para cubrir la demanda de la población actual de la ciudad como para el municipio de VillaMaría. No obstante, se deben tener en cuenta las afectaciones sobre la prestación del servicio de acueducto en la ciudad en años anteriores, que han afectado y puesto en riesgo la prestación del servicio en términos de continuidad y calidad.
- Los indicadores de IANC, micromedición y calidad de agua presentan resultados favorables de desempeño, frente a los límites regulatorios permitidos.
- De acuerdo con los resultados de vigilancia suministrados por el Instituto Nacional de Salud para el Municipio de VillaMaría, no se referencia información de la Autoridad Sanitaria, que permita identificar el comportamiento del indicador de calidad del agua.
- De acuerdo con las inconsistencias de información encontradas en algunos de los reportes al SUI los cuales son mencionados en el presente documento, cabe recordar que los datos que reporta al SUI una vez certificados son oficiales y válidos para todos los efectos de planeación, regulación, vigilancia y control; por lo que este tipo de errores afectan la confiabilidad del sistema.

Adicionalmente, se le recuerda que la omisión en el cargue de información al SUI resulta contraria a la obligación general de suministro de información prevista en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, según el cual este sistema *“se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994”*.

- De acuerdo al artículo primero y segundo del acuerdo N° 0800 de la ciudad de Manizales se establecen los subsidios y aportes solidarios que deben aplicar las empresas prestadoras del servicio de acueducto y alcantarillado. Aguas de Manizales S.A. E.S.P se encuentra aplicando las tarifas conforme lo establece dicho acuerdo en la ciudad de Manizales.
- En el municipio de Villa María, el prestador Aguas de Manizales S.A E.S.P se encuentra aplicando los subsidios y contribuciones solidarias de acuerdo al acuerdo N° 019 del 19 de diciembre del 2012.

**Proyecto:** Ayda Serrano – Carlos Aguirre – Johanna Cortés - Andrés Manjarres - Contratistas 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