

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
AVANZADAS SOLUCIONES DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO S.A. E.S.P**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
Bogotá, octubre de 2014**

AVANZADAS SOLUCIONES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P

ANALISIS AÑO 2013

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

AVANZADAS SOLUCIONES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P. en adelante ASAA S.A. E.S.P., es una empresa privada constituida como sociedad anónima el 2 de noviembre del 2000 con el nombre de AGUAS DE LA GUAJIRA S.A. E.S.P. e inició la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado a partir del 01 de mayo del 2001 mediante contrato de operación, rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura suscrito con el municipio de Riohacha con una duración de 20 años.

El 13 de septiembre del 2014 se realizó la venta de las acciones mayoritarias de la empresa, cambiando de razón social a AVANZADAS SOLUCIONES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P. y se puso en marcha un plan de choque con inversiones a realizar durante el 2013 y 2014.

Tabla 1. Datos generales del prestador

| | |
|---|--|
| RAZÓN SOCIAL | AVANZADAS SOLUCIONES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A. E.S.P. |
| SIGLA | ASAA S.A. E.S.P. |
| NIT | 825001677 - 3 |
| FECHA DE CONSTITUCIÓN | 02/11/2000 |
| FECHA DE INICIO DE OPERACIONES | 01/12/2000 |
| NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL | WILLIAM MEDINA GARCIA |
| CARGO REPRESENTANTE LEGAL | GERENTE |
| SERVICIOS PRESTADOS | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO |
| MUNICIPIOS ATENDIDOS | RIOHACHA |
| CLASIFICACIÓN | MÁS DE 2500 SUSCRIPTORES |
| ESTADO DE LA CERTIFICACIÓN DEL MUNICIPIO EN EL SGP | CERTIFICADO PARA LA VIGENCIA 2012 |

Fuente: Información reportada al SUI por la empresa, RUPS.

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 por el prestador se observa lo siguiente:

2.1.1 Estado de Resultados:

Tabla 2. Estado de resultados

| DENOMINACION | 2012 | % | 2013 | % | Variación | % Var. |
|------------------------------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|-----------------|
| INGRESOS | 5.473.389.344 | 100,00% | 11.174.405.366 | 100,00% | 5.701.016.022 | 104,16% |
| VENTA DE SERVICIOS | 5.335.127.455 | 97,47% | 9.668.810.581 | 86,53% | 4.333.683.126 | 81,23% |
| SERVICIO DE ACUEDUCTO | 3.928.012.133 | 71,77% | 4.818.674.173 | 43,12% | 890.662.040 | 22,67% |
| SERVICIO DE ALCANTARILLADO | 4.978.330.256 | 90,96% | 5.383.414.935 | 48,18% | 405.084.679 | 8,14% |
| COSTOS DE VTAS DE SERV Y OPERA | 3.024.425.639 | 56,69% | 4.138.768.798 | 42,81% | 1.114.343.159 | 36,84% |
| Utilidad Bruta | 2.310.701.816 | 42,22% | 5.530.041.783 | 49,49% | 3.219.339.967 | 139,32% |
| GASTOS | 2.349.582.674 | 42,93% | 6.679.005.681 | 59,77% | 4.329.423.007 | 184,26% |
| ADMINISTRACIÓN | 1.631.935.159 | 29,82% | 3.271.941.952 | 29,28% | 1.640.006.793 | 100,49% |
| SUELDOS Y SALARIOS | 484.297.494 | 8,85% | 689.103.833 | 6,17% | 204.806.339 | 42,29% |
| CONTRIBUCIONES IMPUTADAS | 13.182.913 | 0,24% | 21.528.354 | 0,19% | 8.345.441 | 63,30% |
| CONTRIBUCIONES EFECTIVAS | 69.258.528 | 1,27% | 104.527.138 | 0,94% | 35.268.610 | 50,92% |
| APORTES SOBRE LA NÓMINA | 13.474.700 | 0,25% | 7.958.800 | 0,07% | (5.515.900) | -40,94% |
| GENERALES | 868.033.836 | 15,86% | 1.636.688.105 | 14,65% | 768.654.269 | 88,55% |
| IMPTOS, CONTR Y TASAS | 183.687.688 | 3,36% | 812.135.722 | 7,27% | 628.448.034 | 342,13% |
| PROVIS, AGOT, DEPREC Y AMORTIZ | 681.476.456 | 12,45% | 2.494.427.857 | 22,32% | 1.812.951.401 | 266,03% |
| PROVISIÓN PARA DEUDORES | 533.691.701 | 9,75% | 1.912.534.031 | 17,12% | 1.378.842.330 | 258,36% |
| PROVIS PARA OBLIG FISCALES | 124.830.558 | 2,28% | 550.498.447 | 4,93% | 425.667.889 | 341,00% |
| DEPREC DE PROP, PLANTA Y EQUIPO | 20.927.591 | 0,38% | 20.580.609 | 0,18% | (346.982) | -1,66% |
| AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES | 2.026.606 | 0,04% | 10.814.770 | 0,10% | 8.788.164 | 433,64% |
| Utilidad Operacional | (2.709.799) | -0,05% | (236.328.026) | -2,11% | (233.618.227) | 8621,24% |
| OTROS INGRESOS | 138.261.889 | 2,53% | 1.505.594.785 | 13,47% | 1.367.332.896 | 988,94% |
| FINANCIEROS | 2.234.264 | 0,04% | 18.063.823 | 0,16% | 15.829.559 | 708,49% |
| EXTRA ORDINARIOS | 136.027.625 | 2,49% | 1.487.530.962 | 13,31% | 1.351.503.337 | 993,55% |
| OTROS GASTOS | 36.171.059 | 0,66% | 912.635.872 | 8,17% | 876.464.813 | 2423,11% |
| INTERESES | 22.305.657 | 0,41% | 124.657.713 | 1,12% | 102.352.056 | 458,86% |
| FINANCIEROS | 1.578.967 | 0,03% | 6.828.236 | 0,06% | 5.249.269 | 332,45% |
| EXTRA ORDINARIOS | 12.286.435 | 0,22% | 569.165.456 | 5,09% | 556.879.021 | 4532,47% |
| AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES | - | 0,00% | 211.984.467 | 1,90% | 211.984.467 | 0,00% |
| Utilidad Antes de Impuestos | 99.381.031 | 1,82% | 356.630.887 | 3,19% | 257.249.856 | 258,85% |
| Utilidad Neta | 99.381.031 | 1,82% | 356.630.887 | 3,19% | 257.249.856 | 258,85% |

Fuente: SUI

Los ingresos operacionales en el 2013 registraron una variación del 104,16% con respecto al año 2012 que corresponde a más de \$5.700 millones en términos absolutos, generado entre otras cosas, por la implementación de políticas y planes de mejoramiento relacionados con:

- Incorporación de nuevos suscriptores provenientes de la estrategia de la actualización del catastro de usuarios que permitió el incremento en los consumos facturados y de la revisión de la facturación de suscriptores con consumos en cero.
- Reducción de las rebajas y descuentos generados en la facturación corriente como producto de la adopción de una política consistente en el análisis de la desviación

de los consumos y medición de los mismos a fin de garantizar una debida facturación y de esta forma reducir los descuentos por reclamaciones

- Restructuración de la estrategia manejada por la empresa para el recaudo de cartera consistente en promociones comerciales o acuerdos de pago, con el fin de recuperar parte de la cartera vencida
- Incremento de otros servicios provenientes de Interventoría de obras.

Finalmente vale la pena mencionar que esa variación de los ingresos también se dio como producto del incremento de otros ingresos generados por la cuenta recuperaciones que fueron los reintegros por subsidios del año 2009 por parte de la Alcaldía y también por el reintegro por gastos del proyecto de la planta de tratamiento.

El Costo de Venta por Servicios creció en un porcentaje menor que los ingresos al incrementarse sólo el 36,84% pasando de \$3.024 millones a \$4.138 millones de pesos con una variación de un poco más de los \$1.100 millones, debido al incremento en los costos de personal, costos de órdenes de contratos de mantenimiento, costos de honorarios por Asesoría Técnica, diseños y estudios, costos de seguros entre otros.

La utilidad operacional (pérdida) registró una variación en términos absolutos de \$233 millones debido a un incremento de los Gastos en más del 184% por el aumento de gastos de personal por la reestructuración de la planta; por el incremento de los gastos generales entre los que se destacan honorarios, servicios, vigilancia, arrendamientos, publicidad entre otros; gastos por impuestos y contribuciones donde predominan las subcuentas correspondientes a Multas del SENA, Intereses de Mora por la DIAN y otros, si bien es cierto que los gastos incrementaron de manera importante, se observa la implementación de políticas de saneamiento empresarial encaminadas a proteger la empresa de posibles procesos legales y fiscales.

Los Otros Gastos también registraron una variación en términos absolutos de \$876 millones correspondientes a intereses sobre sentencias y conciliación Consorcio Aguas 2007 (Ávila Ltda), intereses sentencia y conciliación CICODIS, costas y proceso CICODIS, costas y proceso Ávila Ltda entre otros.

Debido al comportamiento de Otros Ingresos que no son propiamente de su objeto social y a los ingresos extraordinarios, la empresa Avanzadas Soluciones Acueducto y Alcantarillado S.A. – ESP logró amortiguar la pérdida y alcanzó a obtener en el año 2013 una utilidad antes de impuestos de más de \$356 millones mientras que para el año 2012 había sido de \$99 millones generando con ello una variación superior al 258%.

2.1.2 Balance General:

Tabla 3. Balance General

| DENOMINACION | 2012 | % | 2013 | % | Variación | % Var. |
|--|----------------------|---------------|-----------------------|---------------|----------------------|----------------|
| EFFECTIVO | 488.379.212 | 7,11% | 317.555.596 | 2,44% | (170.823.616) | -34,98% |
| CAJA | 5.571.091 | 0,08% | 7.205.662 | 0,06% | 1.634.571 | 29,34% |
| BANCOS Y CORPORACIONES | 480.635.415 | 7,00% | 310.349.934 | 2,39% | (170.285.481) | -35,43% |
| DEUDORES | 5.833.930.119 | 84,99% | 11.250.419.519 | 86,60% | 5.416.489.400 | 92,84% |
| SERVICIOS PÚBLICOS | 5.111.535.789 | 74,46% | 7.811.575.318 | 60,13% | 2.700.039.529 | 52,82% |
| AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS | 126.933.466 | 1,85% | 576.725.124 | 4,44% | 449.791.658 | 354,35% |
| ANTIC O SALDOS A FAVOR POR IMP TOS Y CONTRIB | 164.241.055 | 2,39% | 166.515.906 | 1,28% | 2.274.851 | 1,39% |
| OTROS DEUDORES | 340.770.280 | 4,96% | 219.511.142 | 1,69% | (121.259.138) | -35,58% |
| INVENTARIOS | 128.099.424 | 1,87% | 176.977.942 | 1,36% | 48.878.518 | 38,16% |
| MERCANCIAS EN EXISTENCIA | 128.099.424 | 1,87% | - | 0,00% | (128.099.424) | -100,00% |
| MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS | - | 0,00% | 176.977.942 | 1,36% | 176.977.942 | 0,00% |
| Total Activo Corriente | 6.450.408.755 | 93,97% | 11.744.953.057 | 90,41% | 5.294.544.302 | 82,08% |
| PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO | 148.266.236 | 2,16% | 101.866.801 | 0,78% | (46.399.435) | -31,29% |
| PLANTAS, DUCTOS Y TÚNELES | 62.988.000 | 0,92% | 62.988.000 | 0,48% | - | 0,00% |
| MAQUINARIA Y EQUIPO | 48.196.047 | 0,70% | 62.076.236 | 0,48% | 13.880.189 | 28,80% |
| MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA | 74.133.275 | 1,08% | 80.606.883 | 0,62% | 6.473.608 | 8,73% |
| EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN | 262.311.846 | 3,82% | 176.965.605 | 1,36% | (85.346.241) | -32,54% |
| DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR) | (300.322.842) | -4,38% | (282.959.733) | -2,18% | 17.363.109 | -5,78% |
| Total Activos | 6.864.386.593 | 100% | 12.991.263.563 | 100% | 6.126.876.970 | 89,26% |
| CUENTAS POR PAGAR | 2.996.502.026 | 43,65% | 4.737.710.972 | 36,47% | 1.741.208.946 | 58,11% |
| ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES | 252.843.166 | 3,68% | 371.419.871 | 2,86% | 118.576.705 | 46,90% |
| ACREEDORES | 913.648.283 | 13,31% | 1.518.138.942 | 11,69% | 604.490.659 | 66,16% |
| RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE | 53.381.557 | 0,78% | 95.037.680 | 0,73% | 41.656.123 | 78,03% |
| RETE DE IMP TO DE INDUS Y COMERCIO POR PAGAR – ICA | 67.190.590 | 0,98% | 4.283.491 | 0,03% | (62.907.099) | -93,62% |
| IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASA S POR PAGAR | 969.141.932 | 14,12% | 1.437.911.635 | 11,07% | 468.769.703 | 48,37% |
| AVANCES Y ANTICIPOS RECIBIDOS | 10.813.860 | 0,16% | 2.141.423 | 0,02% | (8.672.437) | -80,20% |
| OBLIG LABORALES Y DE SEG SOCIAL INTEGRAL | 58.449.907 | 0,85% | 136.726.253 | 1,05% | 78.276.346 | 133,92% |
| Total Pasivos Corrientes | 5.428.292.270 | 79,08% | 7.096.904.568 | 54,63% | 1.668.612.298 | 30,74% |
| Total Pasivos | 5.563.558.162 | 81,05% | 11.333.804.245 | 87,24% | 5.770.246.083 | 103,72% |
| PATRIMONIO INSTITUCIONAL | 1.300.828.431 | 18,95% | 1.657.459.318 | 12,76% | 356.630.887 | 27,42% |
| RESULTADOS DEL EJERCICIO | 99.381.031 | 1,45% | 356.630.887 | 2,75% | 257.249.856 | 258,85% |
| REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO | 540.772.733 | 7,88% | 540.772.733 | 4,16% | - | 0,00% |
| Total Patrimonio | 1.300.828.431 | 18,95% | 1.657.459.318 | 12,76% | 356.630.887 | 27,42% |
| Total Pasivo y Patrimonio | 6.864.386.593 | 100% | 12.991.263.563 | 100% | 6.126.876.970 | 89,26% |

Fuente: SUI

Dentro de la estructura del Activo Total, el Activo Corriente representa para los años 2012 y 2013 una participación de más del 90% del primero, donde la cuenta de Deudores representa una variación del 92,84% con una diferencia en términos absolutos superior a los \$5.416 millones provenientes de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado y por el incremento del valor de los subsidios generados por el aumento de suscriptores.

Es preciso mencionar que el valor de las deudas de difícil cobro por concepto de la prestación de los servicios disminuyó en más de \$1.330 millones como consecuencia de

la implementación de los descuentos en la cartera ofrecidos por la empresa a los usuarios como estrategia comercial para mejorar su recaudo.

Adicionalmente, la cuenta de Avances y Anticipos registró un incremento del 354,35% representado por un crecimiento de la subcuenta Anticipo para Adquisición de Bienes y Servicios entre los que se destaca Ávila Ltda con \$400 millones, Minequipos SAS con \$75 millones y Socarras Quintero Wilkis con \$71,5 millones, entre otros.

La cuenta de Depósitos Entregados presenta una variación de \$2.476 millones que son recursos para la construcción de infraestructura y para futuras inversiones.

Propiedad, Planta y Equipo registró una disminución del -31,29% lo cual representa una variación en términos absolutos de \$46 millones, mientras que Maquinaria y Equipo registró un incremento del 28,80%.

El Pasivo Corriente registró una variación en términos porcentuales del 30,74% originado por el incremento de la cuenta Acreedores que son básicamente los proveedores por concepto de suministros y servicios. Los Otros Pasivos corresponden al préstamo recibido de la Sociedad Interamericana de Aguas y Servicios INASSA S.A. para la ejecución del plan de choque en cuantía superior a los \$4.200 millones.

En cuanto al Patrimonio, éste registró un incremento del 27,42% como consecuencia de la ganancia neta obtenida en el año 2013 en la suma de \$356 millones.

2.1.3 Indicadores Financieros:

| De Rentabilidad | 2012 | 2013 |
|--------------------------------|--------------------|----------------------|
| Margen Operacional de Utilidad | -0,05% | -2,44% |
| Margen Neto de Utilidad | -0,05% | 3,69% |
| Rendimiento del Activo | -0,04% | -1,82% |
| Rendimiento del Patrimonio | -0,21% | -14,26% |
| De Liquidez | 2012 | 2013 |
| Razón Corriente | 1,19 | 1,65 |
| Capital de Trabajo | 1.022.116.485 | 4.648.048.489 |
| Prueba Ácida | 0,11 | 0,07 |
| Solidez | 1,23 | 1,15 |
| De Actividad | 2012 | 2013 |
| Numero de Días de la Cartera | 344,91 | 290,85 |
| Rotación de Cartera | 1,04 | 1,24 |
| EBITDA | 862.454.345 | 3.070.235.553 |
| Rentabilidad EBITDA | 15,76% | 27,48% |
| Coeficiente Operacional | 100,05% | 102,44% |

Rentabilidad: La empresa ha disminuido el margen operacional, rendimiento del activo y del patrimonio, debido a que la pérdida operacional continúa incrementando desde el año 2012.

La rentabilidad del prestador se vio afectada por el incremento en los gastos y su coeficiente operacional es superior al 100% el cual es coherente con la pérdida operacional que presentó en el estado de resultados.

Aunque el EBITDA se incrementó considerablemente, los ingresos no operacionales que no corresponden propiamente al objeto de la empresa la apalancaron para generar utilidad neta.

Liquidez: Debido al incremento del activo corriente, la empresa posee mayor capacidad para pagar o respaldar sus obligaciones, situación que no fue aprovechada por cuanto sus cuentas por pagar en vez de disminuir presentaron una variación del 58%.

La empresa ante una disminución en la gestión de cobro de su cartera, presentaría problemas de liquidez para cancelar sus obligaciones.

Actividad: La cartera del prestador se demora 290,85 días en su recuperación y lo hace casi 1,24 veces al año, lo cual indica una situación de riesgo de liquidez y de falta de gestión en el cobro de la cartera y que no corresponde a una situación normal para la cartera de servicios públicos.

2.1.4 Desempeño de los indicadores financieros en el sector.

La Empresa Avanzadas Soluciones de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P es una empresa de naturaleza privada, de servicios públicos con un número mayor de 17.000 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 presenta los indicadores financieros de la Empresa Avanzadas Soluciones de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P. para el año 2013:

Tabla 4. Indicadores Financieros

| INDICADORES FINANCIEROS 2013 | LIQUIDEZ | ENDEUDAMIENTO | EBITDA | COEFICIENTE OPERACIONAL | MARGEN NETO |
|------------------------------|----------|---------------|--------|-------------------------|-------------|
| ASAA S.A. ESP | 1,65 | 0,87% | 27,48% | 102,44% | 3,69% |

Igualmente se presentan los indicadores financieros del informe estudio sectorial para el año 2013:

Tabla 5. Comportamiento del Sector en la Gestión Financiera

| AÑO | TIPO | RANGO | LIQUIDEZ | ENDEUDAMIENTO | EBITDA | COEFICIENTE OPERACIONAL | MARGEN NETO |
|------|---------|----------------|----------|---------------|--------|-------------------------|-------------|
| 2013 | PRIVADA | 2.500 - 25.000 | 1,5 | 69% | 17% | 96% | 7% |

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

- **Liquidez:** el indicador de liquidez promedio de las empresas privadas con un número entre 2.500- 25.000 suscriptores para el 2013 fue de 1,50, la empresa en estudio presentó una liquidez de 1,65 para el año 2013, al comparar se evidencia que el prestador se encuentra 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 promedio de empresas con un número entre 2.500 y 25.000 suscriptores para el 2013 fue 69%, se observa que la Empresa Avanzadas Soluciones Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P. para el año 2013 tuvo un indicador de 87%, al comparar se evidencia que el prestador tiene un porcentaje de endeudamiento mucho mayor en comparación con el sector, es decir que su patrimonio está más comprometido con los acreedores.
- **Rentabilidad EBITDA:** La rentabilidad EBITDA del prestador Empresa Avanzadas Soluciones Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P. para el año 2013 fue 27,48%, el indicador de Rentabilidad Ebitda de las empresas con un número entre 2.500-25.000 suscriptores fue 17% es decir que la rentabilidad antes de depreciaciones, impuestos y amortizaciones del mencionado prestador fue mayor que el de las empresas similares del sector.
- **Coeficiente de Operación:** el coeficiente de operación de la Empresa Avanzadas Soluciones Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P. para el año 2013 fue 102,44%, mayor que el coeficiente operacional promedio de empresas entre 2.500-25.000 suscriptores el cual fue 96%, es decir, que el mencionado prestador genera más utilidad operativa y sus costos operativos son mayores en comparación a empresas de similar número de suscriptores.
- **Margen Neto de Utilidad:** para el año 2013 la Empresa Avanzadas Soluciones Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P presentó margen neto de 3,69% mientras que el margen neto promedio para las empresas entre 2.500-25.000 suscriptores fue 7%. Al realizar la comparación se evidencia que el margen neto del prestador se encuentra por debajo del promedio de empresas similares, en el cual el prestador debe prestar atención a los gastos.

3. Aspectos Administrativos

3.1. 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 6. Personal por Categoría de Empleo 2013

| CATEGORIA | ACUEDUCTO | | ALCANTARILLADO | |
|--------------------------|-----------|------------------|----------------|------------------|
| | Cantidad | Salario Promedio | Cantidad | Salario Promedio |
| Empleados Públicos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Empleados Oficiales | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Empleados Privados | 50 | \$106.611.553 | 54 | \$165.467.164 |
| Temporales- Contratistas | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Personal Aprendiz | 0 | 0 | 6 | \$2.328.628 |
| Personal Pensionado | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total Planta de Personal | 50 | - | 60 | - |

Fuente: SUI

3.2. 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 7. Eficiencia Laboral

| AÑO | ACUEDUCTO | | | ALCANTARILLADO | | |
|------|--------------------------------------|----------------------------|--|--------------------------------------|----------------------------|--|
| | Total anual consumos facturados (m3) | Costos anuales de personal | Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado) | Total anual consumos facturados (m3) | Costos anuales de personal | Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado) |
| 2012 | 1.356.868 | \$630.867.642 | 465 | 614.075 | \$640.885.203 | 1.044 |
| 2013 | 2.862.585 | \$833.258.297 | 291 | 2.371.392 | \$945.646.932 | 399 |

Fuente: SUI

De los resultados obtenidos se observa que el costo de personal por metro cúbico facturado aumentó en el 2013, debido a que los consumos facturados de los usuarios para el servicio de acueducto se incrementaron en más del 100% y para el servicio de alcantarillado, los vertimientos en metros cúbicos se triplicaron, por lo cual se le solicita al prestador explicar esas diferencias.

Tabla 8. Comparación Vertimiento Facturado

| Volumen de Vertimiento Facturado (m3) | 2012 | 2013 | Diferencia |
|---------------------------------------|---------|-----------|------------|
| | 614.075 | 2.371.392 | 1.357.317 |

Fuente: SUI

4. ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

4.1. Aspectos Técnicos de Acueducto

La ciudad de Riohacha es abastecida mediante un sistema de acueducto que opera a gravedad y se abastece de la fuente hídrica Río Tapias, cuenta con concesión de aguas otorgada por CORPOGUAJIRA mediante Resolución 2320 del 2003 por una vigencia de 5 años y prorrogable tres meses después de manera indefinida, como se muestra en la

siguiente tabla:

Tabla 9. Información Fuentes Superficiales

| Nombre de la fuente | Entidad que expidió la concesión | Fecha inicial de la autorización | Fecha final de la autorización | Caudal adjudicado (L/S) |
|---------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| Río Tapias | CORPOGUAJIRA | 2003 | Indefinido | 560 |

Fuente: Visita 2014

La empresa capta sus aguas mediante una bocatoma lateral a 1km aproximadamente de la PTAP y a la cual se le garantiza el nivel de aguas mínimo mediante un dique en concreto reforzado. La aducción se realiza mediante un canal rectangular de 1,50m de ancho, en una longitud de 64m, hasta una caseta de compuertas en la que el flujo se puede orientar hacia una dársena de presedimentación de capacidad de 23.000m³ o directamente hacia los desarenadores.

La Planta de Tratamiento de Agua Potable - PTAP es de tipo convencional con una capacidad de diseño de 560l/s y se encuentra compuesta por cámara de quietamiento, vertedero de cresta, mezcla rápida hidráulica, dosificación del coagulante (policloruro de aluminio), medidor ultrasónico de flujo, seis (6) módulos de floculadores hidráulicos tipo Alabama conformados por dos (2) módulos independientes, seis (6) módulos de sedimentación de alta tasa con placas inclinadas tipo hexagonal, doce (12) filtros de flujo descendente, cámara de desinfección con cloro gaseoso, tanques de almacenamiento de 1.500m³ y 4.500m³, laboratorio de operación y dos (2) plantas eléctricas.

De acuerdo con lo evidenciado durante la visita realizada los días 18 y 19 de febrero de 2014, la PTAP no cuenta con permiso de vertimientos ni tratamiento de los lodos generados en los procesos de potabilización, lo cual contradice lo establecido en el Artículo 119 de la Resolución 1096 del 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico y a lo establecido en el Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

4.2. Indicadores de Prestación del Servicio

Tabla 10. Indicadores de la Gestión Técnica del Servicio de Acueducto

| Indicador | Variable | Normativa que lo exige | Unidad | Dato | Período de información | Observaciones |
|----------------------------|----------------------------------|----------------------------|-------------|--------|------------------------|---|
| Cobertura Acueducto | - | - | % | 86 | 2013 | Información DANE 2005 |
| Continuidad | - | Resolución 2115 de 2007 | (horas/día) | 11,7 | Promedio de 2013 | Información de la visita al prestador febrero de 2014. |
| Micromedición | Usuarios con micromedición | Ley 142 de 1994 | Usuarios | 5.858 | Julio 2014 | La cobertura de la micromedición es menor del 95 %, lo cual contradice lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994. |
| | Usuarios sin micromedición | | Usuarios | 16.434 | Julio 2014 | |
| | Cobertura de micromedición | | % | 26,28 | Julio 2014 | |
| Macromedición | N° de sectores en red | Ley 142 de 1994 | N° | 4 | Febrero 2014 | Información de visita, no se encuentra el reporte en SUI. |
| | N° de sectores con macromedición | | N° | 0 | Febrero 2014 | |
| IANC | - | Resolución CRA 151 de 2001 | % | 74 | 2013 | El indicador es estimado teniendo en cuenta el |

| Indicador | Variable | Normativa que lo exige | Unidad | Dato | Período de información | Observaciones |
|------------------|--------------------------|---|--------|------|------------------------|---|
| | | | | | | caudal total promedio en la conducción del histórico de 2007 – 2011 |
| Calidad del agua | IRCA | Resolución 2115 de 2007, Resolución 811 de 2008 | % | 12,1 | 2013 | SIVICAP 2013 |
| | Actas de Concertación | | - | SI | 2013 | SUI |
| | Actas de materialización | | - | SI | 2013 | SUI |

Fuente: Visita 18 y 19 de febrero de 2014, DANE 2005, SIVICAP 2013, SUI 2013

4.2.1. Calidad del Agua

De acuerdo con la información disponible de vigilancia reportado por el INS a través del enlace SIVICAP- SUI el indicador IRCA para la vigencia 2013 fue de 12,10% los meses con mayor valor son abril (14,0%), junio (11,1%), julio (23,4%) y noviembre (22%) para los meses de agosto, septiembre y octubre el indicador se mantuvo en cero como se muestra a continuación:

Tabla 11. Índice de Riesgo de Calidad del Agua 2013

| IRCA AÑO 2013 | | | | | | | | | | | | ANUAL | | | |
|---------------|-----|-----|------|-----|------|------|-----|-----|-----|------|-----|-------|--------|-------|----------|
| ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | IRCA% | RIESGO | MESES | MUESTRAS |
| - | - | - | 14,0 | - | 11,1 | 23,4 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 22,0 | - | 12,10 | BAJO | 7 | 47 |

Fuente: SUI- SIVICAP 2013

De acuerdo con la tabla anterior el prestador suministró agua con IRCA de 12,10% clasificado como Riesgo Bajo, es decir, agua no apta para consumo humano de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

4.2.2. Micromedición

Según lo reportado por el prestador al SUI para el mes de julio de 2014 la empresa para el municipio de Riohacha presenta una cobertura promedio de micromedición del 26,28% como se muestra a continuación:

Tabla 12. Índice de Micromedición

| Estrato | Suscriptores con Medición | Suscriptores sin Medición | Total Suscriptores | Cobertura Micromedición (%) |
|--------------|---------------------------|---------------------------|--------------------|-----------------------------|
| 1 | 2.008 | 7.292 | 9.300 | 21,59 |
| 2 | 1.971 | 6.437 | 8.408 | 23,44 |
| 3 | 1.273 | 2.034 | 3.307 | 38,49 |
| 4 | 128 | 161 | 289 | 44,29 |
| 5 | 87 | 31 | 118 | 73,73 |
| Comercial | 338 | 414 | 752 | 44,95 |
| Oficial | 51 | 60 | 111 | 45,95 |
| Especial | 2 | 5 | 7 | 28,57 |
| Total | 5.858 | 16.434 | 22.292 | 26,28 |

Fuente: SUI - julio 2014

De acuerdo con la información de la tabla anterior, la empresa contradice lo establecido en la Ley 142 de 1994 debido a que la cobertura de micromedición es inferior al 95%.

4.2.3. Índice de Agua No Contabilizada - IANC

El IANC para el año 2013 fue en promedio del 74%, sin embargo, el indicador es estimado teniendo en cuenta el caudal total promedio en la conducción se obtuvo con el promedio histórico de 2007 – 2011, toda vez que la empresa manifestó durante la visita realizada en febrero de 2014 que los macromedidores presentan errores en las lecturas debido al aire que contiene la tubería de conducción.

Por lo anterior, el indicador deberá ser calculado teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución CRA 315 del 2005 en donde se establece el cálculo del IANC con el volumen producido medido a la salida de la planta y el volumen total facturado por la empresa.

4.2.4. Continuidad

La distribución se realiza por sectores: sector Centro, sector Buganvilla y sector Dividivi, así, de acuerdo a la información suministrada por el prestador durante la visita de febrero de 2014 la continuidad en los sectores Dividivi (3,2horas/día) y Buganvilla (6,4horas/día) es considerada insuficiente y para el sector Centro (12,8horas/día) es no satisfactoria, por lo cual, el promedio anual de la distribución para todos los sectores fue de 11,7 horas/día lo cual es no satisfactorio de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 del 2007 del Ministerio de la Protección Social y Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

4.3. Desempeño de los indicadores técnicos en el sector

Tabla 13. Análisis de Desempeño Indicadores Técnicos

| COMPARATIVO | IRCA % | IANC % | CONTINUIDAD h/d |
|---|--------|--------|-----------------|
| PRESTADOR | 12,10 | 74 | 11,70 |
| SECTOR (2.500>25.000 Suscriptores) | 11,50* | 53 | 23,16 |
| ANALISIS DE DESEMPEÑO PRESTADOR Vs SECTOR | 5% | 39% | 49% |

Fuente: SUI * Comparación Departamental

Teniendo en cuenta los indicadores sectoriales que se muestran en la tabla anterior, la empresa ASAA S.A. E.S.P. presentan un desempeño deficiente en términos generales para empresas de similar tamaño, por lo que el prestador deberá adelantar acciones con el fin de mejorar las condiciones de prestación de los servicios en la ciudad de Riohacha.

4.4. Aspectos Técnicos de Alcantarillado

El sistema de alcantarillado de Riohacha se construyó como sanitario, sin embargo, funciona como combinado evacuando aguas residuales domésticas y aguas lluvias en

conjunto, cuenta con cuatro estaciones de bombeo intermedias y una estación final que descarga las aguas al mar Caribe, con una cobertura del servicio de 57%.

De acuerdo a lo informado por la empresa durante la visita de febrero de 2014, durante el año 2013 y 2014 se han realizado procesos de limpieza mecánica y manual de los tramos de la red, dentro de este proceso, se evidenciaron redes en mal estado con material que no permite el perfecto funcionamiento del sistema, con el inventario realizado se establecieron los trabajos de limpieza y se restablecieron puntos que anteriormente se obstruían, el mantenimiento preventivo y correctivo a las redes de alcantarillado se realiza con equipo de succión-presión, roto-sonda y una cámara de poste para la inspección de las redes.

El sistema de alcantarillado del municipio no cuenta con Planta de Tratamiento de Aguas Residuales - PTAR, se cuenta con un proyecto para la construcción de una planta desde hace 12 años, cuyas obras se suspendieron por el proceso de negociación de predios los cuales son asentamiento de nueve comunidades indígenas, posteriormente la Gobernación de La Guajira en el 2008 contrató la consultoría al ingeniero Juan Bernardo Botero para desarrollar la optimización de diseños existentes de la laguna de oxidación del municipio de Riohacha, sin embargo en el 2014 la empresa ASAA S.A. E.S.P. contrató los rediseños ya que desde 2009 no se han entregado dichos diseños contratados, y estos rediseños fueron enviados al Plan Departamental de Agua de La Guajira (PDA) dando paso a la viabilización de proyectos ante Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Tabla 14. Inventario de Redes Alcantarillado.

| Tipo de proceso | Longitud (ml) | Material Tubería |
|---------------------------------|---------------|--------------------|
| Coletores Matrices | 5.680 | Concreto reforzado |
| Estructura final de Vertimiento | 2.400 | Fibra de Vidrio |
| Red Menor de Alcantarillado | 102.945 | GRES |
| | 112.830 | PVC |

Fuente: SUI año 2013

La empresa cuenta con permiso de vertimientos otorgado por CORPOGUAJIRA mediante Resolución No. 1225 de 2007, cuya descarga es realizada al mar Caribe.

Por otra parte el sistema de alcantarillado pluvial es operado por la Alcaldía Municipal y se encuentran en proceso de negociación para que la Alcaldía entregue la operación a la empresa, a pesar de esto la empresa opera dos estaciones de bombeo con el fin de no afectar su la operación del sistema sanitario.

4.5. Vulnerabilidad

Mediante radicado SSPD-20115290647272 del 12 de diciembre de 2011, se remitió el Plan de Contingencia cuyo objetivo es atender la emergencia por fuerza mayor de tal forma que minimicen los perjuicios causados a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

En este plan, describe las acciones que se realizaron ante el suceso de avalancha presentado el 7 de diciembre de 2011, en el cual la bocatoma se vio afectada en su línea de aducción, así como en tramos de la captación. En cuanto a la afectación de la planta de tratamiento la avalancha afectó las oficinas, laboratorio y parte del sistema eléctrico.

Bajo el radicado SSPD 20125290054372 del 3 de febrero de 2012, la empresa remitió comunicado en el que anexa el Manual de Emergencia código AG-MA-01-RO y Plan de Contingencia, en el cual se describen las acciones realizadas y futuras que se deberán realizar ante crecientes del Río Tapias.

Respecto al cargue de la información en el sistema SUI de los “Formulario 55 y 56, Vulnerabilidad Acueducto y Formulario 27 y 28. Vulnerabilidad Alcantarillado” de los años 2013 y 2014, la empresa solo reportó un evento en el sistema de acueducto el cual se presentó el 18 de junio de 2014 el cual consistió en colapso de la estructura en la bocatoma, dejando sin servicio a 7.595 suscriptores, los cuales fueron atendidos por suministro con carro tanques.

5. ASPECTOS COMERCIALES

5.1. Contrato de Condiciones Uniformes

La empresa ha establecido el contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, el cual según el último Registro Único de Prestadores – RUPS fue sometido a concepto de legalidad ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA con acto de legalización No. 2714 del 11 de agosto de 2004.

5.2. Suscriptores

A continuación se presenta la variación de los suscriptores por servicio reportados por la empresa en el Sistema Único de Información para los años 2012 y 2013:

Tabla 15. Variación de suscriptores 2012 – 2013

| ESTRATO / USO | NÚMERO DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO | | | NÚMERO DE SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO | | |
|-------------------|-------------------------------------|--------|---------------|--|--------|---------------|
| | 2012 | 2013 | VARIACIÓN (%) | 2012 | 2013 | VARIACIÓN (%) |
| Estrato 1 | 5.781 | 6.171 | 6,75 | 4.001 | 4.336 | 8,37 |
| Estrato 2 | 7.808 | 7.879 | 0,91 | 7.108 | 7.168 | 0,84 |
| Estrato 3 | 3.190 | 3.254 | 2,01 | 3.134 | 3.203 | 2,20 |
| Estrato 4 | 274 | 274 | 0,00 | 269 | 268 | -0,37 |
| Estrato 5 | 114 | 115 | 0,88 | 117 | 118 | 0,85 |
| Estrato 6 | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| Total Residencial | 17.167 | 17.693 | 3,06 | 14.629 | 15.093 | 3,17 |
| Industrial | 0 | 0 | - | 0 | 0 | - |
| Comercial | 687 | 724 | 5,39 | 659 | 691 | 4,86 |

| | | | | | | |
|----------------------|---------------|---------------|-------------|---------------|---------------|-------------|
| Oficial | 109 | 108 | -0,92 | 95 | 92 | -3,16 |
| Otros | 17 | 7 | -58,82 | 14 | 6 | -57,14 |
| Total No Residencial | 813 | 839 | 3,20 | 768 | 789 | 2,73 |
| Total Suscriptores | 17.980 | 18.532 | 3,07 | 15.397 | 15.882 | 3,15 |

Fuente: SUI 2012- 2013

En la tabla anterior se observa que en el 2013 los suscriptores del servicio de acueducto aumentaron en 3,07% pese a la disminución de usuarios del sector oficial y de otros y el incremento más representativo fue del estrato 1 y el uso comercial; para el servicio de alcantarillado el incremento de suscriptores para el 2013 fue del 3,15% siendo el uso residencial el de más incremento.

5.3. Facturación

Servicio de Acueducto:

Conforme se observa en la siguiente tabla, la facturación del prestador se concentra en los estratos subsidiables con un 82,69%. 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 \$57.638.008.590 que corresponde al 46,30% de total facturado por la empresa ASAA S.A. E.S.P, en el municipio de Riohacha.

Tabla 16. Facturación Acueducto 2013

| Uso/ Estrato | Facturación Total | % Facturación por estrato | Subsidios aplicados | Contribuciones aplicadas |
|--------------------|-------------------|---------------------------|---------------------|--------------------------|
| 1 | 26.939.567.000 | 21,64% | 532.253.069 | 0 |
| 2 | 57.638.008.590 | 46,30% | 513.853.662 | 0 |
| 3 | 18.366.586.661 | 14,75% | 83.720.603 | 0 |
| 4 | 3.112.523.219 | 2,50% | 0 | 0 |
| 5 | 611.664.891 | 0,49% | 0 | 70.088.791 |
| Comercial | 9.184.514.919 | 7,38% | 2.500 | 128.087.283 |
| Oficial | 1.046.790.404 | 0,84% | 0 | 0 |
| Especial | 7.569.106.840 | 6,08% | 0 | 0 |
| Multiusuario Mixto | 18.857.800 | 0,02% | 248.146 | 345.110 |
| Total | 124.487.620.324 | 100% | 1.130.077.980 | 198.521.184 |

Fuente: SUI año 2013

En relación con las contribuciones que realizan el estrato 5 y usuarios ubicados en los usos comercial y multiusuario mixto, se observa que sólo cubren el 17,56% del total de subsidios que se otorgan a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3; dichos subsidios ascienden a \$1.130.077.980.

Servicio de Alcantarillado:

Al igual que ocurre con el servicio de acueducto, la mayor concentración de la facturación del servicios de alcantarillado corresponde a los usuarios de los estratos subsidiables con un 85,46% correspondiente a \$116.814.721.730. El estrato que concentra la mayor facturación es estrato bajo, que representa el 49,45% del total de la facturación de la

empresa en el municipio de Riohacha.

Tabla 17. Facturación Alcantarillado 2013

| Uso/ Estrato | Facturación Total | % Facturación por estrato | Subsidios aplicados | Contribuciones aplicadas |
|--------------------|-------------------|---------------------------|---------------------|--------------------------|
| 1 | 23.920.126.828 | 17,50% | 492.602.373 | 0 |
| 2 | 67.593.206.864 | 49,45% | 660.371.057 | 0 |
| 3 | 25.301.388.038 | 18,51% | 125.112.571 | 0 |
| 4 | 3.731.668.218 | 2,73% | 0 | 0 |
| 5 | 845.984.261 | 0,62% | 0 | 88.148.764 |
| Comercial | 12.263.641.453 | 8,97% | 0 | 163.651.666 |
| Oficial | 2.999.324.437 | 2,19% | 0 | 0 |
| Especial | 11.290.716 | 0,01% | 0 | 0 |
| Multiusuario Mixto | 21.414.528 | 0,02% | 322.145 | 229.127 |
| Total | 136.688.045.343 | 100,00% | 1.278.408.146 | 252.029.557 |

Fuente: SUI año 2013

Así mismo, las contribuciones que realizan el estrato 5 y usuarios ubicados en los usos comercial y multiusuario mixto, cubren el 19,71% del total de subsidios que se otorgan a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3; dichos subsidios ascienden a \$1.278'408.146.

5.4. Atención al Cliente

5.4.1. Peticiones

La empresa recibió para el año 2013 un total de 900 peticiones, de las cuales el 89% corresponde al servicio de acueducto y el 11% al servicio de alcantarillado.

Respecto al servicio de acueducto el 79% de las peticiones se concentra en otros seguido por el 13% correspondiente a cambio de datos básicos, a su vez para el servicio de alcantarillado las peticiones se concentran en los mismos aspectos del servicio de acueducto, pero tiene gran incidencia la solicitud de prestación del servicio.

Tabla 18. Peticiones por Detalle de Causal

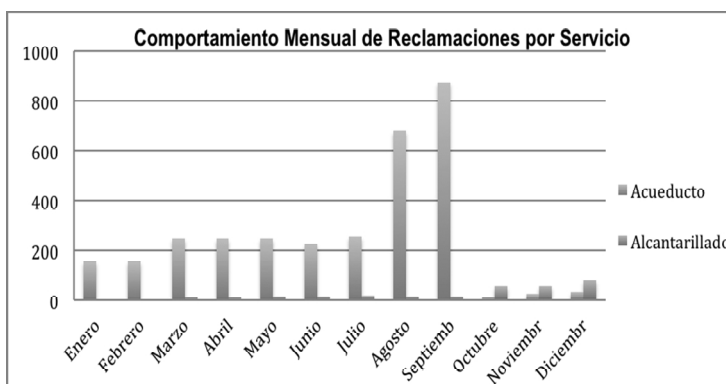
| TIPO DE TRAMITE | DETALLE CAUSAL | SERVICIO | | | | Total General |
|-----------------------|--------------------------------------|-----------|------|----------------|------|---------------|
| | | ACUEDUCTO | | ALCANTARILLADO | | |
| | | No. | % | No. | % | |
| Peticiones | Cambio de datos básicos | 101 | 13% | 2 | 2% | 103 |
| | Solicitud de prestación del servicio | 63 | 8% | 33 | 32% | 96 |
| | Otros | 634 | 79% | 67 | 66% | 701 |
| Total Petición | | 798 | 100% | 102 | 100% | 900 |

Fuente: SUI 2013

5.4.2. Reclamaciones y recursos

La empresa recibió para el año 2013 un total de 3.480 reclamaciones, de las cuales el 91% corresponde al servicio de acueducto y el 9% al servicio de alcantarillado.

De las reclamaciones realizadas por los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado al prestador se presentaron 14 recursos de reposición que equivalen al 1,2% de éstas y 1.131 recursos de reposición y subsidiario de apelación los cuales corresponden al 32,5%.



La principal causal de reclamación para el servicio de acueducto es la relacionada con cobros por promedio con el 57% seguido por el 20% de inconformidad por el consumo, comportamiento similar para el servicio de alcantarillado incluyendo cobros por cobros por servicios no prestados con el 7%.

Tabla 20. Reclamos Acueducto y Alcantarillado por Causal

| TIPO TRAMITE | DETALLE CAUSAL | SERVICIO | | | | Total General |
|--|--|--------------|-------------|----------------|-------------|---------------|
| | | ACUEDUCTO | | ALCANTARILLADO | | |
| | | No. | % | No. | % | |
| Reclamaciones | Relacionada con cobros por promedio | 1.799 | 57% | 270 | 88% | 2.069 |
| | Inconformidad con el consumo | 642 | 20% | 4 | 1% | 646 |
| | Falla en la prestación del servicio por continuidad | 161 | 5% | 2 | 1% | 163 |
| | Cobros por servicios no prestados | 67 | 2% | 23 | 7% | 90 |
| | Otros | 503 | 16% | 9 | 3% | 512 |
| Total Reclamaciones | | 3.172 | 100% | 308 | 100% | 3.480 |
| Recursos de Reposición | Inconformidad con el consumo | 2 | 33% | 2 | 0,25 | 4 |
| | Relacionada con cobros por promedio | 0 | 0% | 6 | 0,75 | 6 |
| | Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación | 4 | 67% | 0 | 0 | 4 |
| Total Recursos de Reposición | | 6 | 100% | 8 | 100% | 14 |
| Recursos de Reposición y Subsidiario de Apelación | Inconformidad con el consumo | 251 | 37% | 12 | 3% | 263 |
| | Cobros por servicios no prestados | 120 | 18% | 37 | 8% | 157 |
| | Relacionada con cobros por promedio | 73 | 11% | 396 | 88% | 469 |
| | Descuento por predio desocupado | 16 | 2% | 5 | 1% | 21 |
| | Otros | 219 | 32% | 2 | 0% | 221 |
| Total Recurso de Reposición y Subsidio de Apelación | | 679 | 100% | 452 | 100% | 1.131 |

Fuente SUI 2013

5.5. Aspectos Tarifarios

A continuación se presentan las tarifas aplicadas reportadas al SUI por la empresa ASAA

S.A. E.S.P, a diciembre de 2013 para los servicios de acueducto y alcantarillado, en el municipio de Riohacha:

Tabla 19. Tarifas y Subsidios Aplicados Acueducto 2013

| Estrato | TARIFAS APLICADAS | | | | SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES | | | |
|-----------|-------------------------|-------------------------|---------------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------|----------------------------|-----------------------|
| | Cargo Fijo (\$/usuario) | Consumo Básico (\$/m3)* | Consumo Complementario (\$/m3)* | Consumo Suntuario (\$/m3)* | Cargo Fijo (%) | Consumo Básico (%) | Consumo Complementario (%) | Consumo Suntuario (%) |
| 1 | 1.381 | 632 | 1.265 | 1.265 | -50 | -50 | 0 | 0 |
| 2 | 1.934 | 885 | 1.265 | 1.265 | -30 | -30 | 0 | 0 |
| 3 | 2.348 | 1.075 | 1.265 | 1.265 | -15 | -15 | 0 | 0 |
| 4 | 2.763 | 1.265 | 1.265 | 1.265 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 4.144 | 1.897 | 1.897 | 1.897 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| 6 | 4.421 | 2.024 | 2.024 | 2.024 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| Comercial | 4.144 | 1.897 | 1.897 | 1.897 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| Oficial | 2.763 | 1.265 | 1.265 | 1.265 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: SUI; *No incluye CMT

Tabla 20. Tarifas y Subsidios Aplicados Alcantarillado 2013

| Estrato | TARIFAS APLICADAS | | | | SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES | | | |
|-----------|-------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------------|---------------------------|
| | Cargo Fijo (\$/usuario) | Vertimiento Básico (\$/m3)* | Vertimiento Complementario (\$/m3)* | Vertimiento Suntuario (\$/m3)* | Cargo Fijo (%) | Vertimiento Básico (%) | Vertimiento Complementario (%) | Vertimiento Suntuario (%) |
| 1 | 1.956 | 806 | 1.612 | 1.612 | -50 | -50 | 0 | 0 |
| 2 | 2.738 | 1.129 | 1.612 | 1.612 | -30 | -30 | 0 | 0 |
| 3 | 3.325 | 1.370 | 1.612 | 1.612 | -15 | -15 | 0 | 0 |
| 4 | 3.912 | 1.612 | 1.612 | 1.612 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 5.868 | 2.418 | 2.418 | 2.418 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| 6 | 6.259 | 2.580 | 2.580 | 2.580 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| Comercial | 5.868 | 2.418 | 2.418 | 2.418 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| Oficial | 3.912 | 1.612 | 1.612 | 1.612 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: SUI; *No incluye CMT

Los porcentajes de subsidios y contribuciones aplicados por el prestador coinciden con los valores aprobados por el Concejo Municipal de Riohacha mediante Decreto No. 021 de 2012 “...POR MEDIO DEL CUAL SE DICTAN NORMAS PARA GARANTIZAR EL OTORGAMIENTO DE SUBSIDIOS Y SE ESTABLECEN LOS FACTORES DECONTRIBUCIÓN EN LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOSDOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO CON DESTINO AL FONDO DE SOLIDARIDAD Y REDISTRIBUCIÓN DE INGRESO EN EL MUNICIPIO DE RIOHACHA PARA LA VIGENCIA FISCAL 2013...”. (sic).

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 I “Riesgo Bajo” de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 21. Indicadores de la Gestión

| LIQUIDEZ | ENDEUDAMIENTO | RANGO | COBERTURA DE INTERESES | EFICIENCIA DEL RECAUDO | RANGO ER | RANGO IFA | NIVEL IFA |
|----------|---------------|----------|------------------------|------------------------|----------|-----------|-----------|
| 1,16 | 0,81 | Rango II | 91,46 | Rango I | 341,8 | Rango I | Bajo |

Fuente: SUI

De la anterior información se puede apreciar que el prestador quedó clasificado en Rango I, “Bajo Riesgo” a pesar del nivel de endeudamiento que registra la empresa y que requiere adoptar una política clara y efectiva para poder controlar sus obligaciones y poder dar cumplimiento.

6.1. Informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados

La auditoría externa de la empresa a cargo de la firma GESTION Y RESULTADOS LTDA presentó las siguientes conclusiones:

- Las principales causas del alto IANC, siguen siendo las conexiones ilegales de finqueros en la línea de conducción, los usuarios clandestinos en el área urbana, las perdidas por fugas de tuberías y accesorios en mal estado, acometidas e instalaciones internas de viviendas.
- El reto del operador es desarrollar proyectos de optimización al sistema de acueducto que ayude a incrementar la continuidad del servicio a los usuarios del municipio de Riohacha.
- La prestación del servicio de agua potable sectorizado por horarios, no se debe principalmente por la falta de abastecimiento de la fuente superficial del Río Tapias o la capacidad de tratamiento de la PTAP; sino debido a la falta de presión en la red de acueducto
- La empresa no cuenta con un catastro de redes actualizado, que permita desarrollar una adecuada planeación para la ejecución de obras de reposición o expansión con el fin de optimizar el sistema.
- Durante el año 2013, los daños presentados en el sistema de alcantarillado del municipio de Riohacha, fueron debidos principalmente a los rebosamientos de agua residual y a daños en las tapas de los pozos de inspección (manholes).
- Los rebosamientos en el sistema de alcantarillado, son debidos principalmente a las conexiones internas de agua lluvia a la red de alcantarillado residual, a falta de mantenimiento a las redes que ya cumplieron su vida útil y falta de cultura ciudadana que hace un mal uso del sistema.
- Se evidenció que la tubería del emisario final presenta fugas, lo que ha generado socavación y erosión alrededor del terreno donde se encuentra la descarga. Es

necesario que se realicen obras de reposición de dicha tubería e instalación de muros de contención alrededor de la tubería, toda vez que el terreno es susceptible a erosión, por el viento y el mar.

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

El prestador tiene pendiente el reporte de 75 formatos o formularios al SUI que equivalen al 1,9% del total de la información solicitada mediante Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010. La mayoría de reportes corresponde a los aspectos comerciales y técnico operativos.

Tabla 22. Estado de Reporte de Información al SUI.

| Aspecto | Certificado | Certificado No Aplica | Pendiente | Total general |
|---|-------------|-----------------------|-----------|---------------|
| Administrativo | 6 | 4 | | 10 |
| Administrativo y Financiero | 530 | 49 | | 579 |
| Auditor | 261 | 85 | 3 | 349 |
| Comercial y de Gestión | 1413 | 98 | 59 | 1570 |
| Estado de Situación Financiera de Apertura - ESFA | | | 1 | 1 |
| MOVET | 6 | | | 6 |
| NSC | 4 | | | 4 |
| Prestadores | 68 | 9 | | 77 |
| Proceso NIF | 2 | | | 2 |
| Técnico operativo | 1249 | 68 | 12 | 1329 |
| Grand Total | 3539 | 313 | 75 | 3927 |

Fuente: SUI 2014

8. ACCIONES DE LA SSPD

La superintendencia en el año 2012 sancionó a la empresa con la imposición de multa por valor de \$102.000.000 por no suministrar agua apta para el consumo humano, en la actualidad, la investigación No. 2012440350600018E en contra de la empresa, fue sancionada y actualmente se encuentra en etapa de resolución del recurso por lo cual no se encuentra en firme.

Por otra parte, los días 25 y 26 de noviembre de 2013, se realizó visita a la empresa en la cual informó el cambio de socios de la empresa y el cambio de la razón social, así mismo, informó las acciones realizadas en el plan de choque que incluye una inversión por \$4.200 millones, esta entidad remitió el informe de la visita al prestador mediante radicado SSPD No. 20134210824281 del 9 de diciembre de 2013.

Durante el 2014, esta Dirección Técnica ha realizado diferentes acciones de seguimiento a la prestación de los servicios en el municipio, tales como la visita de vigilancia integral

realizada el 18 y 19 de febrero de 2014 y cuyo informe resultado fue remitido al prestador mediante radicado SSPD No. 20144210308341 de junio de 2014 y en el cual se solicitó al prestador la firma de un Programa de Gestión y se citó a mesa de trabajo realizada el 12 de junio de 2014, con el fin de establecer las metas a incluir en el Programa de Gestión, posteriormente, se realizó una mesa de trabajo el 7 de julio en la cual la empresa presentó la propuesta del Programa de Gestión que se encuentra actualmente en trámite ante esta entidad.

9. CONCLUSIONES

- Para los servicios de acueducto y alcantarillado, el mayor porcentaje de facturación se presenta con los usuarios que habitan los predios ubicados en el estrato 2.
- El prestador aplica en las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado los porcentajes de subsidios y contribuciones aprobados por el Concejo Municipal de Riohacha mediante Decreto No. 021 de 2012.
- De acuerdo con lo evidenciado durante la visita de febrero de 2014, la PTAP no cuenta con permiso de vertimientos ni tratamiento de los lodos generados en los procesos de potabilización, lo cual contradice lo establecido en el Artículo 119 de la Resolución 1096 del 2000 y a lo establecido en el Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.
- De acuerdo con los resultados de vigilancia de la Secretaria Departamental de Salud el IRCA en promedio para el año 2013 fue de 12,1%, riesgo bajo, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 2115 del 2007, es decir, que la empresa suministró agua no apta para consumo humano, por lo cual deberá realizar las acciones necesarias para mejorar las condiciones de calidad del agua suministrada.
- De acuerdo a la información suministrada por el prestador durante la visita realizada en febrero de 2014 el promedio anual de la distribución para todos los sectores fue de 11,7horas/día, lo cual, es considerado no satisfactorio de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 del 2005. Por lo que se requiere que el prestador realice las acciones necesarias para aumentar la continuidad del servicio.
- La cobertura de la micromedición para el mes de julio de 2014 fue del 26,28%, lo cual contradice lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Por lo cual la empresa debe realizar las acciones tendientes a incrementar la cobertura mínimo al 95%.
- El IANC para el año 2013 fue en promedio del 74%, el cual es superior al 30% reconocido regulatoriamente, sin embargo, el indicador es estimado teniendo en cuenta el caudal total promedio en la conducción que se obtuvo con el promedio histórico de 2007 – 2011 ya que la empresa manifestó en visita de febrero de 2014 que los macromedidores presentan errores en las lecturas debido al aire que contiene la tubería de conducción, por lo que deberá calcular el indicador de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2005.

- En el 2013 los suscriptores del servicio de acueducto y alcantarillado aumentaron en más del 3% pese a la disminución de usuarios del sector oficial y de otros.
- En términos generales se observa la implementación de políticas de gestión que han generado un mejor pronóstico financiero de la empresa como se puede apreciar en la evolución positiva de sus indicadores financieros.
- La empresa presentó una variación en el incremento de sus gastos lo cual ha venido afectando la Utilidad Operacional, pues han aumentado en mayor proporción que sus ingresos por servicio, pero también hay que mencionar el incremento de otros gastos no operacionales que si no hubiera sido por el apalancamiento de otros ingresos la utilidad neta hubiera sido negativa.
- Aunque la empresa mejoró el EBITDA, debido al incremento de los ingresos operacionales, debe manejar adecuadamente la reducción de gastos ya que la utilidad neta generada en el 2013 fue consecuencia del incremento de ingresos no operacionales.
- Se observó la adopción de políticas comerciales claras que permitieron el mejoramiento de los ingresos de la empresa como fue en análisis de desviaciones en la facturación y la política de recuperación de cartera.

Proyectó: Laura M. Ruiz - Lina M. Arango - Gerardo A. Amézquita – Yaneth Briceño- Alberto Vásquez-
Contratistas Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Revisó: Liana Malagón – Profesional Especializado Evaluación Integral – DTGAA

Jhojana Lean - Asesora Externa Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

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