

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P  
SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

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

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P**  
**SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

**ANALISIS AÑO 2013**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P., es una sociedad anónima, de economía mixta de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y en el acuerdo 030 de mayo de 1996 del Concejo Municipal de Pereira, constituida mediante escritura pública No.1325 del 16 de mayo de 1997 y reformas.

Tiene por objeto social la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, incluyendo sus actividades complementarias, en la ciudad de Pereira y Acueducto a 1.260 suscriptores de Dosquebradas, adicionalmente el prestador vende agua cruda en bloque a la empresa SERVICIUDAD quien presta el servicio al municipio de Dosquebradas.

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

Razón social	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P.
Sigla	Sigla: AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima Mixta
Representante legal	Diego Barragán Correa
Fecha de constitución	16 de Mayo de 1997
Fecha de la última actualización	3 de abril de 2014
Inicio de operaciones	24 de Julio de 1997
Servicios prestados	Acueducto y Alcantarillado
Municipios atendidos	Pereira - Risaralda
Nombre AEGR	Grant Thornton Fast & ABS Auditores y Consultores Ltda
Estado de la certificación del municipio en la SGP	Certificado
Fecha de registro en RUPS	1997/09/10
Fecha última actualización RUPS	2014/04/03

Fuente: RUPS 2013 y visita marzo 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 03 de Abril de 2014, y sus anexos el 04 de Abril de 2014, cumpliendo con el plazo establecido 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 anual y

sus anexos. No obstante, existen diferencias de clasificación de cuentas correspondientes a los Pasivos Corrientes y los Ingresos, entre las notas financieras y la información de las cuentas cargadas al SUI, razón por la cual deberá presentar las respectivas aclaraciones.

## 2.1.1 Estado de Resultados:

**Tabla No.2 Estado de resultados**

CODIGO DENOMINACION	2012	%	2013	%	Variación	% Var.
4 INGRESOS	<b>75.490.912.234</b>	<b>100,00%</b>	<b>73.895.599.246</b>	<b>100,00%</b>	<b>(1.595.312.988)</b>	<b>-2,11%</b>
43 VENTA DE SERVICIOS	67.640.072.698,00	89,60%	68.869.622.882,00	93,20%	1.229.550.184,00	1,82%
4321 SERVICIO DE ACUEDUCTO	40.580.822.347,00	60,00%	41.959.928.837,00	60,93%	1.379.106.490,00	3,40%
4322 SERVICIO DE ALCANTARILLADO	26.288.189.824,00	38,86%	26.977.533.143,00	39,17%	689.343.319,00	2,62%
4390 OTROS SERVICIOS	771.060.527,00	1,14%	291.010.284,00	0,42%	(480.050.243,00)	-62,26%
4395 DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA	-	0,00%	(358.849.382,00)	-0,52%	(358.849.382,00)	0,00%
6 COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	<b>36.246.207.834</b>	<b>53,59%</b>	<b>40.119.890.407</b>	<b>58,25%</b>	<b>3.873.682.573</b>	<b>10,69%</b>
63 COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	36.246.207.834,00	53,59%	40.119.890.407,00	58,25%	3.873.682.573,00	10,69%
6360 SERVICIOS PUBLICOS	36.246.207.834,00	53,59%	40.119.890.407,00	58,25%	3.873.682.573,00	10,69%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>31.393.864.864</b>	<b>41,59%</b>	<b>28.749.732.475</b>	<b>38,91%</b>	<b>(2.644.132.389)</b>	<b>-8,42%</b>
5 GASTOS	30.552.718.869,00	40,47%	45.184.057.697,00	61,15%	14.631.338.828,00	47,89%
51 ADMINISTRACIÓN	<b>13.927.811.653,00</b>	<b>18,45%</b>	<b>14.897.199.805,00</b>	<b>20,16%</b>	<b>969.388.152,00</b>	<b>6,96%</b>
5101 SUELDOS Y SALARIOS	3.932.365.529,00	5,21%	4.217.068.021,00	5,71%	284.702.492,00	7,24%
5102 CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	4.277.414.498,00	5,67%	3.775.401.329,00	5,11%	(502.013.169,00)	-11,74%
5103 CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	982.594.011,00	1,30%	918.567.653,00	1,24%	(64.026.358,00)	-6,52%
5104 APORTES SOBRE LA NÓMINA	133.109.184,00	0,18%	86.912.298,00	0,12%	(46.196.886,00)	-34,71%
5111 GENERALES	2.713.491.497,00	3,59%	4.096.096.124,00	5,54%	1.382.604.627,00	50,95%
5120 IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	1.888.836.934,00	2,50%	1.803.154.380,00	2,44%	(85.682.554,00)	-4,54%
53 PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y A	<b>10.205.601.961,00</b>	<b>13,52%</b>	<b>12.936.238.382,00</b>	<b>17,51%</b>	<b>2.730.636.421,00</b>	<b>26,76%</b>
5302 PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE INVERSIONES	236.383.864,00	0,31%	915.654.344,00	1,24%	679.270.480,00	287,36%
5304 PROVISIÓN PARA DEUDORES	569.212.431,00	0,75%	357.401.611,00	0,48%	(211.810.820,00)	-37,21%
5306 PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE INVENTARIOS	112.576.784,00	0,15%	-	0,00%	(112.576.784,00)	-100,00%
5307 PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE PROPIEDADES, PL	1.388.330.160,00	1,84%	-	0,00%	(1.388.330.160,00)	-100,00%
5313 PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	6.211.315.456,00	8,23%	9.663.391.890,00	13,08%	3.452.076.434,00	55,58%
5314 PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	1.074.518.170,00	1,42%	1.562.897.601,00	2,12%	488.379.431,00	45,45%
5317 PROVISIONES DIVERSAS	134.897.373,00	0,18%	-	0,00%	(134.897.373,00)	-100,00%
5330 DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	300.255.104,00	0,40%	268.322.665,00	0,36%	(31.932.439,00)	-10,64%
5345 AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	178.112.619,00	0,24%	168.570.271,00	0,23%	(9.542.348,00)	-5,36%
<b>UO Utilidad Operacional</b>	<b>7.260.451.250</b>	<b>9,62%</b>	<b>916.294.288</b>	<b>1,24%</b>	<b>(6.344.156.962)</b>	<b>-87,38%</b>
48 OTROS INGRESOS	7.850.839.536,00	10,40%	5.025.976.364,00	6,80%	(2.824.863.172,00)	-35,98%
4805 FINANCIEROS	1.197.311.962,00	1,59%	1.100.219.918,00	1,49%	(97.092.044,00)	-8,11%
4806 AJUSTE POR DIFERENCIA EN CAMBIO	6.282.726.100,00	8,32%	1.783.564.425,00	2,41%	(4.499.161.675,00)	-71,61%
4810 EXTRAORDINARIOS	291.783.262,00	0,39%	364.859.161,00	0,49%	73.075.899,00	25,04%
4815 AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	79.018.212,00	0,10%	1.777.332.860,00	2,41%	1.698.314.648,00	2149,27%
58 OTROS GASTOS	6.419.305.255,00	8,50%	17.350.619.510,00	23,48%	10.931.314.255,00	170,29%
5801 INTERESES	2.083.647.679,00	2,76%	1.728.476.137,00	2,34%	(355.171.542,00)	-17,05%
5802 COMISIONES	55.819.811,00	0,07%	75.902.425,00	0,10%	20.082.614,00	35,98%
5803 AJUSTE POR DIFERENCIA EN CAMBIO	2.864.977.287,00	3,80%	4.499.168.920,00	6,09%	1.634.191.633,00	57,04%
5805 FINANCIEROS	40.460.546,00	0,05%	64.524.654,00	0,09%	24.064.108,00	59,48%
5810 EXTRAORDINARIOS	57.928.773,00	0,08%	853.639.987,00	1,16%	795.711.214,00	1373,60%
5815 AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	1.316.471.159,00	1,74%	10.128.907.387,00	13,71%	8.812.436.228,00	669,40%
<b>Utilidad Antes de Impuestos</b>	<b>8.691.985.531,00</b>	<b>11,51%</b>	<b>(11.408.348.858,00)</b>	<b>-15,44%</b>	<b>(20.100.334.389,00)</b>	<b>-231,25%</b>
<b>Utilidad Neta</b>	<b>8.691.985.531</b>	<b>11,51%</b>	<b>(11.408.348.858)</b>	<b>-15,44%</b>	<b>(20.100.334.389)</b>	<b>-231,25%</b>

Fuente: SUI

- Para el año 2013 los Ingresos del prestador por la venta o prestación de los servicios tuvieron un aumento de \$1.229 millones de pesos con una variación porcentual de 1.82% respecto al año 2012, el servicio que más contribuye al ingreso es el Servicio de Acueducto con una representación del 60.9% de los ingresos por ventas de servicios, este servicio tuvo un aumento de 3.40% para el año 2013. El servicio de Alcantarillado representa el 39.1% de los ingresos por ventas de servicios y tuvo un aumento de 2.62% para el año 2013. El aumento de los Ingresos es debido al incremento en el número de suscriptores y el aumento de metros cúbicos facturados en los servicios de Acueducto y Alcantarillado, para el año 2013 respecto al año 2012.
- Para el año 2013 los costos representan el 58.25% de los Ingresos del prestador por la venta de servicios. Los Costos tuvieron un aumento de \$3.873 millones de pesos y una variación porcentual de 10.69%. Dentro de los Costos se destaca el incremento en la consolidación de las prestaciones sociales para el cierre del año 2013 y 2012, el cual se genera por el reconocimiento de los ajustes correspondientes a las primas de vacaciones, navidad y antigüedad contenidas en la Convención Colectiva Vigente, liquidados desde el año 2010 al 2012, teniendo en cuenta todos los factores salariales y la respectiva indexación, atendiendo la solicitud de corrección propuesta por el Sindicato y analizada por la Secretaría General de la Compañía.
- La Utilidad Bruta disminuyó en 8.42% para el año 2013, debido al aumento de los costos por la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
- Para el año 2013 el prestador aumentó sus Gastos de Administración en \$969 millones de pesos con un incremento porcentual de 6.96% para el año 2013, dentro de estos Gastos se destaca el aumento de la cuenta Servicios Personales con un incremento de 12.9%.
- Como consecuencia del aumento de los gastos de Administración, para el año 2013 la Utilidad Operacional tuvo una importante disminución respecto al año 2012.
- La Utilidad Neta disminuyó significativamente, \$20.100 millones de pesos con una alta variación de 231.25% como consecuencia del aumento en los costos de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, incremento en los Gastos, Gastos Administrativos de Personal y Generales, al igual que el aumento en la cuenta Provisiones, Agotamiento, Depreciaciones y Amortizaciones en la que se destaca la cuenta Provisiones, (Inversiones y Contingencias).

## 2.1.2 Balance General:

Tabla No.3 Balance General

CODIGO	DENOMINACION	2012	%	2013	%	Variación	% Var.
11	EFFECTIVO	17.486.678.185,00	2,45%	13.223.911.527,00	1,83%	(4.262.766.658,00)	-24,38%
14	DEUDORES	26.910.927.213,00	3,77%	24.517.007.240,00	3,39%	(2.393.919.973,00)	-8,90%
15	INVENTARIOS	1.399.134.385,00	0,20%	806.781.117,00	0,11%	(592.353.268,00)	-42,34%
19	OTROS ACTIVOS	197.492.522,00	0,03%	101.208.050,00	0,01%	(96.284.472,00)	-48,75%
	<b>Total Activo Corriente</b>	<b>45.994.232.305,00</b>	<b>6,44%</b>	<b>38.648.907.934,00</b>	<b>5,35%</b>	<b>(7.345.324.371,00)</b>	<b>-15,97%</b>
12	INVERSIONES	3.990.184.801,00	0,56%	3.226.912.136,00	0,45%	(763.272.665,00)	-19,13%
14	DEUDORES	113.760.832.027,00	15,93%	117.601.271.893,00	16,27%	3.840.439.866,00	3,38%
16	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	209.572.328.388,00	29,34%	211.939.277.458,00	29,33%	2.366.949.070,00	1,13%
19	OTROS ACTIVOS	340.858.796.383,00	47,73%	351.299.263.223,00	48,61%	10.440.466.840,00	3,06%
	<b>Total Activos</b>	<b>714.176.373.904,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>722.715.632.644,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>8.539.258.740,00</b>	<b>1,20%</b>
22	OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO	4.561.949.761,00	0,64%	5.748.728.558,00	0,80%	1.186.778.797,00	26,01%
24	CUENTAS POR PAGAR	12.985.475.771,00	1,82%	8.195.296.927,00	1,13%	(4.790.178.844,00)	-36,89%
25	OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	4.964.955.803,00	0,70%	5.483.620.051,00	0,76%	518.664.248,00	10,45%
27	PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	5.415.807.725,00	0,76%	3.813.616.428,00	0,53%	(1.602.191.297,00)	-29,58%
	<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>27.928.189.060,00</b>	<b>3,91%</b>	<b>23.241.261.964,00</b>	<b>3,22%</b>	<b>(4.686.927.096,00)</b>	<b>-16,78%</b>
22	OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO	48.504.346.962,00	6,79%	49.211.304.957,00	6,81%	706.957.995,00	1,46%
24	CUENTAS POR PAGAR	110.748.348.797,00	15,51%	115.575.159.791,00	15,99%	4.826.810.994,00	4,36%
25	OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	504.142.998,00	0,07%	504.142.998,00	0,07%	-	0,00%
27	PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	33.326.355.593,00	4,67%	33.558.130.800,00	4,64%	231.775.207,00	0,70%
29	OTROS PASIVOS	6.250.698.315,00	0,88%	29.969.770.727,00	4,15%	23.719.072.412,00	379,46%
	<b>Total Pasivos</b>	<b>227.262.081.725,00</b>	<b>31,82%</b>	<b>252.059.771.237,00</b>	<b>34,88%</b>	<b>24.797.689.512,00</b>	<b>10,91%</b>
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL	486.914.292.179,00	68,18%	470.655.861.407,00	65,12%	(16.258.430.772,00)	-3,34%
3204	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	9.643.321.283,00	1,35%	9.643.321.283,00	1,33%	-	0,00%
3215	RESERVAS	56.295.283.275,00	7,88%	61.987.268.807,00	8,58%	5.691.985.532,00	10,11%
3225	RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	979.275.057,00	0,14%	979.275.057,00	0,14%	-	0,00%
3230	RESULTADOS DEL EJERCICIO	8.691.985.531,00	1,22%	(11.408.348.858,00)	-1,58%	(20.100.334.389,00)	-231,25%
3235	SUPERÁVIT POR DONACIÓN	45.375.168.109,00	6,35%	47.262.786.049,00	6,54%	1.887.617.940,00	4,16%
3240	SUPERÁVIT POR VALORIZACIÓN	326.571.590.010,00	45,73%	322.833.890.155,00	44,67%	(3.737.699.855,00)	-1,14%
3245	REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	36.778.018.825,00	5,15%	36.778.018.825,00	5,09%	-	0,00%
3255	PATRIMONIO INSTITUCIONAL INCORPORADO	1.928.153.989,00	0,27%	1.928.153.989,00	0,27%	-	0,00%
3258	EFFECTO DEL SANEAMIENTO CONTABLE	651.496.100,00	0,09%	651.496.100,00	0,09%	-	0,00%
	<b>Total Patrimonio</b>	<b>486.914.292.179,00</b>	<b>68,18%</b>	<b>470.655.861.407,00</b>	<b>65,12%</b>	<b>(16.258.430.772,00)</b>	<b>-3,34%</b>
	<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>714.176.373.904,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>722.715.632.644,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>8.539.258.740,00</b>	<b>1,20%</b>

- La estructura del Balance General no presenta variaciones significativas. El aumento del Total de Activos presenta un incremento de 1.20%, y el Total de Pasivos con variación del 10.91%, y el Patrimonio con una disminución del 3.34%, para el 2013 respecto al año 2012, como consecuencia del pérdida neta
- Los Activos Corrientes presentaron una disminución de 15.97%, por causa de la disminución del efectivo en el 24.38%, en cuanto a los Bancos se hizo la apertura de varios certificados de Depósito a Término por un total de \$6.000 millones en 2013, (\$11.000 millones en 2012), a 90 y 180 días. Se evidencia el pago de Avances y Anticipos Recibidos correspondientes al valor de las Regalías causadas del Acuerdo 35 de 2011, provenientes del Departamento Nacional de Planeación por valor de \$1.594 millones a los convenios suscritos con el municipio de Pereira, con el objeto del mejoramiento en la calidad de los acueductos urbanos y rurales de la ciudad de Pereira, la Ingeniería, Administración y Operación (IAO) por \$960 millones, Igualmente es significativa la disminución de la cuenta Otros Activos en 48.75%, en la que se destaca la disminución de la cuenta Bienes y Servicios pagados por anticipado, las cifras más representativas corresponden a Estudios y

Proyectos \$58 millones; pólizas de seguros suscritas con Liberty Seguros S.A., para la garantía en la ejecución del proyecto “Todos por el Pacífico” por \$43 millones.

- Para el año 2013, los Activos Corrientes representan el 5.3% del Total de los Activos, los cuales están representados principalmente en las cuentas de Efectivo, y Deudores – Servicios Públicos y Otros Deudores.
- Como se puede evidenciar para el año 2013, la mayor porción de los Activos la representa los No Corrientes con un 94.7% del Total de los Activos, siendo el grupo más significativo el de los Otros Activos con 48.61%, la cuenta Valorizaciones con \$322.833 millones de pesos es la cuenta más representativa dentro de este grupo, estas valorizaciones se determinaron con base en el avalúo técnico realizado en el año 2012. Se destaca también el grupo Propiedades Planta y Equipo con 29.33% del Total de los Activos
- Para el año 2013, el Pasivo Corriente tuvo una disminución de 16.78% respecto al año 2012, se destaca la variación del grupo de las Cuentas por Pagar con una disminución del 36.89%, en la que se resalta el pago de Avances y Anticipos Recibidos correspondientes al valor de las regalías causadas del Acuerdo No.35 de 2011, provenientes del Departamento Nacional de Planeación por valor de \$1.594 millones a los convenios suscritos con el municipio de Pereira, con el objeto del mejoramiento en la calidad de los acueductos urbanos y rurales de la ciudad de Pereira, la Ingeniería, Administración y Operación (IAO) por \$960 millones. Igualmente dentro del Pasivo Corriente se destaca el grupo de Obligaciones Laborales y de Seguridad Social Integral, lo que corresponde al pago de Nomina, Cesantías, intereses sobre cesantías, primas, cuotas partes de pensiones, pensiones de jubilación patronales, pago de obligaciones laborales del equipo a 31 de Diciembre de 2013, y el grupo de Pasivos Estimados y Provisiones con una disminución de 29.58%, en la que se encuentra la Provisión para Obligaciones Fiscales como lo es el impuesto de renta y complementarios, impuesto de industria y comercio, impuesto predial, contingencias, calculo actuarial, entre otros.
- Para el año 2013 los Pasivos Corrientes representan el 3,22% del total de las cuentas pasivas (pasivo y patrimonio), los cuales están representados fundamentalmente en: Deuda Pública interna y externa en el corto plazo, Cuentas por Pagar en el corto plazo, Obligaciones Laborales y de Seguridad Social Integrales, y Pasivos Estimados y Provisiones.
- Como se puede evidenciar la mayor porción de los Pasivos esta en los No Corrientes con un 34.88% del total del pasivo y patrimonio. Dentro de los Pasivos No Corrientes, son representativas las Cuentas por Pagar con un porcentaje de participación del 15,99%, dentro del cual los recursos recibidos en Administración por el Programa Todos por el Pacífico representan el mayor rubro. Al respecto, el prestador, ha sido designado para la administración del programa Plan de Inversiones “Todos por el Pacífico” – Componente Chocó, el cual comprende un conjunto de estrategias diseñadas y en implementación, cuyo fin es aumentar el

acceso y la calidad de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico de la población del Pacífico Colombiano.

- Para el año 2013 el patrimonio del prestador se vio afectado con una disminución poco significativa de 3.34% con respecto al año 2012, como consecuencia de la pérdida por \$11.408 millones presentada en el ejercicio contable del año 2013.

### 2.1.3 Indicadores Financieros:

De Rentabilidad	Formula	2012	2013
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	9,62%	1,24%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	3,82%	-4,53%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Activo Total}}$	1,22%	-1,58%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Patrimonio}}$	1,79%	-2,42%
De Liquidez	Formula	2012	2013
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,65	1,66
Capital de Trabajo	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	18.066.043.245	15.407.645.970
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,68	0,61
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	3,14	2,87
<b>EBITDA</b>		19.354.890.145	15.655.687.050
Rentabilidad EBITDA		25,64%	21,19%
Coficiente Operacional		89,27%	98,67%

- El indicador de liquidez para el año 2012 fue 1.65 y para el año 2013 de 1.66, el cual muestra que la empresa está en capacidad de responder con sus obligaciones en el corto plazo. Cabe mencionar que para el año 2013 la empresa realizó ajuste contable de pérdida por impuesto diferido, lo cual afectó el registro contable más no el flujo de caja ni el indicador de liquidez de la empresa.

- Se realizó el cálculo de la prueba de liquidez para el año 2012 y para el año 2013, descontando del activo corriente las cuentas correspondientes a “otros deudores”, arrojando un valor de 0.61. Lo cual indica que presuntamente el prestador podría entrar en problemas de liquidez en caso de que se presenten dificultades en el recaudo de cartera o cuentas por cobrar.
- Es importante resaltar la disminución de la cuenta “Otros Deudores” con una disminución del 23.62%, se destaca la disminución de la cuenta deudores por convenios en un 69.1%, igualmente la disminución de la cuenta Déficit en Subsidios y Contribuciones con una disminución del 71%. Se resalta la adecuada gestión de cobro y cartera del prestador durante el 2013.
- Para el 2013 el EBITDA se estableció en \$ 15.655 millones. Corresponde al flujo de efectivo que el prestador tuvo en el año 2013, por la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
- El valor correspondiente al costo de operación de los servicios de acueducto y alcantarillado fue de 98.67%, este es el porcentaje de los ingresos que se consume la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado, en el año 2013.

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

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. es una empresa de naturaleza mixta, de servicios públicos con un número mayor de 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 la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. para el año 2013:

**Tabla No.4** Indicadores Financieros

INDICADORES FINANCIEROS 2013	LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	RENTABILIDAD DE ACTIVOS	EBITDA	COEFICIENTE OPERACIONAL	MARGEN NETO
	1,66	53,55	-1,58	21.19%	98,67%	-4,53%

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

**Tabla No.5** Comportamiento del sector en la Gestión Financiera

2013	TIPO DE EMPRESA	RANGO DE SUSCRIPTORES	LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	MARGEN EBITDA	COEFICIENTE OPERACIONAL	MARGEN NETO
	Mixta	Mayor a 80.000	1,12	31%	29%	83%	11%

Al comparar los indicadores de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. con los indicadores del sector de acueducto y alcantarillado del año 2013, tenemos lo siguiente:

- **Liquidez:** Para el sector este indicador fue de 1,12, y el prestador presentó una liquidez de 1,66 para el año 2013, se observa que la empresa 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 fue 44%, se observa que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. para el año 2013 tuvo un indicador de 53.5%, al comparar se evidencia que el prestador tiene un porcentaje de endeudamiento mayor en comparación con el sector, es decir que su patrimonio está más comprometido con los acreedores.
- **EBITDA:** El prestador Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. para el año 2013 presenta un indicador EBITDA de 21.19%, este indicador para las empresas de su sector fue 39% 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 de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. el indicador del año 2013 fue 98.67%, es mayor que el coeficiente operacional promedio de empresas el cual fue 84%, es decir que el mencionado prestador genera menos 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 de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. presentó margen neto de 4.53%, 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, y los ingresos operacionales del prestador para el año 2013 se redujeron respecto al año 2012, así como se incrementaron los costos operativos para el año 2013.

## 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.6** 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	189		73	
Temporales – contratistas	77	3.220.974.763	56	2.329.107.805
Personal aprendiz	29	147.386.021	12	63.281.652
Personal pensionado	183	2.518.659.964	99	1.356.201.520
Total planta de personal	272		131	

Fuente: SUI

**Tabla No.7** Empleados por cada 1000 suscriptor Acueducto y Alcantarillado

Año	Acueducto	Alcantarillado
2012	2	1
2013	2	1

Fuente: SUI

Según el comportamiento observado en la tabla anterior para los últimos dos años se observa que se ha mantenido constante el indicador de empleados por cada 1.000 suscriptores.

## 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.8** Eficiencia Laboral

Año	Acueducto		
	Total anual consumos facturados m3	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)
2012	23.294.565	10.702.422.320	459,439
2013	23.313.376	12.614.433.490	541,081

Fuente: SUI

De los resultados obtenidos se observa que el costo de personal por metro cúbico facturado aumentó en el 2013, a pesar de que los consumos facturados de los usuarios fueron similares en los años de análisis. Para el servicio de Alcantarillado no fue posible realizar el cálculo debido a que se presenta una diferencia en los metros cúbicos facturados por vertimiento de un año a otro de manera significativa, por la cual se solicita al prestador, explicar estas diferencias:

**Tabla No.9** Diferencias identificadas servicio alcantarillado

m3 facturados servicio Alcantarillado	2012	2013	Diferencia
		828.021.452,0	170.509.027,0

Fuente: SUI 2012-2013

## 3. ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

### 3.1 Aspectos Técnicos servicio de acueducto

El sistema de acueducto municipal de Pereira y Dosquebradas se abastece de una sola fuente hídrica, correspondiente al Río Otún, con una estimación de caudal medio de 10 m3/s cuenta con concesión de aguas, la cual fue otorgada por la Corporación Autónoma Regional de Risaralda “CARDER” como se puede observar en la siguiente tabla:

**Tabla No.10** 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 Otún	CARDER	18-08-2005	17-08-2010	2000

Fuente: SUI 2012

Según información proporcionada por la empresa en la visita realizada el 22 de febrero de 2013 se determinó que la concesión de aguas fue actualizada según Resolución No. 3160 de octubre 2 de 2010 por una vigencia de 5 años, información que no ha sido cargada en el Sistema Único de Información, en el último reporte del 2012 aparece que el vencimiento de la concesión fue en agosto del 2010 por lo cual es necesario que la empresa actualice la información.

Adicionalmente cuenta con la Resolución 1725 de 19 de junio de 2012, en la cual la CARDER renovó la concesión de agua subterránea mediante el pozo que abastece el sistema de acueducto del corregimiento de Puerto Caldas jurisdicción del municipio de Pereira, operado por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. para un periodo de cinco (5) años.

La empresa capta sus aguas mediante una bocatoma lateral denominada “El Porvenir” que conduce el agua a los desarenadores, el caudal captado en la Bocatoma “Porvenir”, también es destinado para el tratamiento en la planta de potabilización Villa Santana que abastece al municipio de Dosquebradas, y otra porción del caudal va dirigido a la generación de energía eléctrica por parte de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP.

A partir de la estructura de desarenación, se conduce el agua cruda mediante el canal de aducción denominado “Nuevo Libaré” hasta el “Tanque de Carga”. En donde se reparten los caudales; el agua es transportada por una tubería hasta el predio en donde se encuentran ubicadas las tres plantas de potabilización “La Aurora”, “Quimbaya” y “Písamo” las cuales cuentan con los siguientes procesos.

**Tabla No.11** Información Fuentes Superficiales

Nombre de la planta	Tipo de proceso
AURORA	Aireación
	Aplicación de Químicos
	Desarenación
	Desinfección
	Filtración
	Floculación
	Mezcla Rápida
	Sedimentación
PÍSAMO	Aireación
	Aplicación de Químicos
	Desarenación
	Desinfección
	Filtración
Floculación	

QUIMBAYA	Mezcla Rápida
	Sedimentación
	Aireación
	Aplicación de Químicos
	Desarenación
	Desinfección
	Filtración
	Floculación
	Mezcla Rápida
	Sedimentación

Fuente: SUI 2008

La empresa vende agua cruda en bloque a la empresa SERVICIUDAD quien se encarga de realizar el tratamiento y potabilización del agua para ser distribuida a los usuarios del municipio de Dosquebradas.

La línea de aducción es llamada “Nuevo Libaré” con una extensión aproximada de 3,5km la cual conduce el líquido hasta el tanque de repartición de caudales denominado “Tanque de Carga”. De allí se divide el agua captada para generación eléctrica y para el abastecimiento de agua potable a Dosquebradas y Pereira. Del tanque de carga se conduce agua cruda por una tubería de 48” de diámetro hasta la zona de potabilización donde en un mismo predio se ubican tres plantas de potabilización denominadas Planta “La Aurora”, “Quimbaya” y “Písamo”.

La empresa cuenta con un sistema de información que permite determinar el inventario que la empresa posee del estado y especificaciones de los elementos constitutivos de la red de distribución de donde se tiene que 760,8 Km pertenecen a redes de distribución y 769,7Km de distribución y aducción.

### 3.2 Indicadores de prestación del servicio

**Tabla No.12** Indicadores de la gestión técnica del servicio de acueducto

Indicador	Variable	Normativa que lo exige	Unidad	Dato SUI	Período de información	Observaciones
Cobertura Acueducto			%	99,7	2013	Información tomada de la visita al prestador marzo de 2014
Continuidad		Resolución CRA 315 de 2005	%	100	Promedio de 2013	Información tomada de la visita al prestador marzo de 2014
		Resolución 2115 de 2007	(horas/día)	24	Promedio de 2013	Información tomada de la visita al prestador marzo de 2014
Micromedición	Usuarios con micromedición	Ley 142 de 1994	Usuarios	131.699	Diciembre de 2013	Información tomada de la visita al prestador marzo de 2014
	Usuarios sin micromedición		Usuarios	1.143	Diciembre de 2013	
	Cobertura de micromedición		%	97	Diciembre de 2013	
Macromedición	N° de sectores en red	Ley 142 de 1994	N°	85	Diciembre de 2013	Materializada la sectorización hidráulica, en proceso de automatización y control
	N° de sectores con macromedición		N°	72	Diciembre de 2013	
IANC		Resolución CRA 151 de 2001	%	32	Diciembre de 2013	

Indicador	Variable	Normativa que lo exige	Unidad	Dato SUI	Período de información	Observaciones
Calidad del agua	IRCA	Resolución 2115 de 2007 Decreto 1575 de 2007	%	0,08 Sin riesgo	2013	SIVICAP 2013
	Actas de Concertación			Cargada	2011	
	Actas de materialización			Cargada	2011	

Fuente: Vista al Prestador Marzo de 2014 - SUI – 2013

La empresa tiene un plan maestro de acueducto y alcantarillado de Pereira vigente, fue formulado en el año 1995 por las firmas Estudios Técnicos S.A e Ingeniería y Estudios Ltda. y redefinido en el año 2003 por la firma KMWI y con un balance hidráulico del año 2002.

### 3.3 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 presenta el mayor valor durante el mes de febrero con 0,1 %, para los demás periodos el indicador se mantuvo en cero como se muestra a continuación:

**Tabla No.13 Índice de Riesgo de Calidad del Agua**

IRCA AÑO 2013												ANUAL			
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA%	RIESGO	MESES	MUESTRAS
0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,08	SIN RIESGO	12	277

Fuente: SUI- SIVICAP 2013

De acuerdo con la tabla anterior el prestador suministró agua con IRCA de 0,08% clasificado como Sin Riesgo, es decir, agua apta para consumo humano de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

### 3.4 Micromedición

Según el SUI la información reportada para el año 2013 la empresa para el municipio de Pereira presenta una cobertura promedio de micromedición del 96,8% y para el municipio de Dosquebradas en el 96,0% como se muestra a continuación:

**Tabla No.14 Índice de Micromedición**

Municipio	Estrato	Número de suscriptores sin medición	Número de suscriptores con medición	Cobertura de micromedición (%)
DOS QUEBRADAS	Bajo-Bajo	27	559	95
	Bajo	16	604	97
	Industrial	1	3	75
	Comercial	3	34	92
	Oficial	3	7	70
	<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>1.207</b>
PEREIRA	Bajo-Bajo	822	18.043	96

Municipio	Estrato	Número de suscriptores sin medición	Número de suscriptores con medición	Cobertura de micromedición (%)
	Bajo	654	32.661	98
	Medio-Bajo	464	23.793	98
	Medio	507	19.310	97
	Medio-Alto	385	12.268	97
	Alto	428	7.837	95
	Industrial	25	286	92
	Comercial	786	10.721	93
	Oficial	35	325	90
	Especial	9	44	83
	Provisional	59	11	16
	<b>Total</b>	<b>4.174</b>	<b>125.299</b>	<b>97</b>

Fuente: SUI 2013

De acuerdo con la información analizada se concluye que la empresa está dando cumplimiento con la ley 142 de 1994 para los dos municipios debido a que mantiene un índice de Micromedición superior al 95% establecido como permitido en la norma mencionada.

### 3.5 Índice de Agua No Contabilizada IANC

Conforme a lo reportado por la empresa en el Sistema Único de Información el IANC se encuentra en 32%, sobrepasando un 2% el valor permitido en la Resolución CRA 151 de 2001.

### 3.6 Continuidad

Según la información reportada por el prestador en la visita realizada el 14 de marzo de 2014 la continuidad del servicio de acueducto para el año 2013 fue de 24 h/d (Res.2115/2007) y según lo establecido en la Resolución 315 de 2005 es del 100% sin embargo, al verificar ésta información en el Sistema Único de Información, se observa que la empresa no cuenta con la información completa para el cálculo de este indicador, en consecuencia debe reportarla de manera inmediata.

### 3.7 Desempeño de los indicadores técnicos en el sector

**Tabla No.15** Análisis de desempeño Indicadores Técnicos

COMPARATIVO	IRCA %	IANC %	CONTINUIDAD	
			Res.2115/ 2007 h/d	Res.315 de 2005 %
PRESTADOR	0,08	32	24,00	100
SECTORIAL (>80.000 Suscriptores)	1,30*	36	23,25	97
ANÁLISIS DE DESEMPEÑO PRESTADOR Vs SECTORIAL	6%	11%	3%	3%

Fuente: SUI – Documento Sectorial 2012-2013 \* Comparación Departamental

Teniendo en cuenta el análisis realizado por esta entidad en el informe sectorial 2012-2013, que se muestra en la tabla anterior, los indicadores técnicos de la empresa AGUAS

Y AGUAS DE PEREIRA presentan un buen desempeño en términos generales para empresas de similar tamaño, no obstante el prestador debe continuar adelantando acciones con el fin de cumplir los valores mínimos permitidos, como es el caso del IANC el cual debe alcanzar el 30%, porcentaje establecido regulatoriamente.

### 3.8 Aspectos Técnicos servicio de alcantarillado

El sistema de alcantarillado de la ciudad de Pereira está conformado por un sistema combinado en aproximadamente el 80% de la ciudad y separado en el 20% restante, el cual corresponde a urbanizaciones nuevas construidas a partir del año 1994.

El sistema de drenajes de la ciudad tiene dos fuentes hídricas a las cuales se vierten las aguas lluvias y residuales, el Río Otún y el Río Consota y sus respectivos afluentes. Al Río Otún se vierten las aguas residuales de aproximadamente el 35% del sistema de alcantarillado de la zona urbana de la ciudad. El Municipio de Pereira tiene registrado en SUI los cuerpos receptores que se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla No.16** Cuerpos receptores

Tipo de Cuerpo Receptor	Nombre Cuerpo Receptor	Entidad que Expedió el Permiso	Fecha Inicial Permiso	Fecha Final Permiso	Posee tratamiento de aguas servidas
Río	Otún	CARDER			NO
Río	Consota	CARDER			NO

Fuente: SUI año 2008

En el informe de vista realizada en junio de 2009 se informó que la información disponible en el SUI con relación a los puntos de vertimiento no concuerda con los datos reales de la empresa por lo cual en el informe de dicha visita se solicitó realizar la verificación y ajuste de la información, sin embargo con corte a la fecha no se observa el ajuste de la información en el SUI.

Actualmente no existe sistema de tratamiento de aguas residuales como parte de la prestación del servicio de alcantarillado, por lo cual dentro del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV presentado a la CARDER en el año 2003, tiene un horizonte de proyección hasta el año 2033 para lo cual se concibieron las estructuras de transporte y tratamiento para la población de las municipalidades de Pereira y Dosquebradas.

La ejecución del Plan de Saneamiento de la ciudad de Pereira se ha dividido en tres fases, en función del cumplimiento de sus objetivos contemplando acciones tales como estudios y la construcción de una única planta de tratamiento para las dos municipalidades, Pereira y Dosquebradas, denominada "Planta El Paraíso".

Según informe de visita realizada por esta superintendencia en el año 2009, se determinó que la empresa cuenta con catastro de redes.

La extensión total de redes de alcantarillado en la ciudad de Pereira es de 4.515 según el reporte de la empresa para el año 2013, las cuales se especifican a continuación.

**Tabla No.17** Redes de Alcantarillado

Municipio	Clase de Ducto	Material					Total general (KM)
		CCP (KM)	Concreto Reforzado (KM)	Fibra de Vidrio (KM)	HD(Hierro Dúctil) (KM)	PVC Cloruro de Polivinilo (KM)	
PEREIRA	Box Culvert		137				137
	Tubería	6	2.533	55	12	1.772	4.378
Total		6	2.670	55	12	1.772	4.515

Fuente: SUI año 2013

### 3.9 VULNERABILIDAD

Mediante radicado SSPD-20115290502802 del 3 de octubre de 2011, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P, remitió el Plan de Contingencia para dichos servicios, según el cual identifica las amenazas de mayor probabilidad de ocurrencia y el registro de eventos históricos en la ciudad.

El sistema de acueducto de Pereira tiene dependencia de una sola fuente y no posee fuentes alternas de abastecimiento frente a eventos que puedan afectar la continuidad y calidad de la fuente.

Si bien la bocatoma presenta la suficiente capacidad hidráulica de diseño (8,7 m<sup>3</sup>/s) para mantener la demanda de los municipios de Pereira, Dosquebradas y generación eléctrica. El sitio donde se ubica ha presentado riesgos por inestabilidad de la ladera adyacente sobre la margen izquierda del río Otún (sector El Porvenir). Según lo indicado por el plan de contingencia, en diciembre de 1.999 se presentó un deslizamiento de tierra con un volumen aproximado de 30.000 m<sup>3</sup> afectando la operación de la captación de agua cruda y consecuentemente restricciones en el suministro de agua a la población de Pereira por cerca de 12 horas. Los trabajos de estabilización de taludes sobre la bocatoma se realizaron en el año 2.000, con apoyo del cuerpo de Ingenieros del Ejército de los Estados Unidos COE.

Se requiere que el prestador adelante las acciones pertinentes con el fin de dar cumplimiento con la Resolución 154 de 2014.

## 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 Único de Prestadores – RUPS con radicado 201442075315504 del 3 de abril 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-OJ 1288 del 26 de abril 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 14 de Marzo de 2014 para los municipios de Pereira y Dosquebradas:

**Tabla No.18** Comparación Suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado Visita - SUI

Servicio	ACUEDUCTO		DIFERENCIA SUI - VISITA	ALCANTARILLADO		DIFERENCIA SUI - VISITA
	SUI MARZO 2013	VISITA MARZO 2014		SUI MARZO 2013	VISITA MARZO 2014	
<b>Estrato 1</b>	19.259	19.708	-449	16.275	16.691	416
<b>Estrato 2</b>	33.721	34.185	-464	31.442	31.899	457
<b>Estrato 3</b>	23.999	24.702	-703	23.931	24.633	702
<b>Estrato 4</b>	19.704	20.082	-378	19.399	20.038	639
<b>Estrato 5</b>	12.498	12.758	-260	12.378	12.632	254
<b>Estrato 6</b>	8.012	8.752	-740	7.479	8.160	681
<b>Industrial</b>	319	313	6	302	294	-8
<b>Comercial</b>	11.529	11.841	-312	11.321	11.643	322
<b>Oficial</b>	367	375	-8	345	353	8
<b>Otros</b>	122	126	-4	110	115	5
<b>Total Suscriptores</b>	129.530	132.842	-3.312	122.982	126.458	3.476

Fuente: SUI - Vista al Prestador Marzo de 2014

En la tabla comparativa de la información proporcionada en la visita realizada al prestador en marzo de 2014 y la reportada por éste mismo en el Sistema Único de Información para el mes de marzo de 2014, se observa que los datos presentan diferencias por lo que es necesario que la empresa verifique la calidad de la información reportada al SUI y de ser necesario realice la corrección respectiva.

**Tabla No.19 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	Otros	Total No Residencial	Total Suscriptores	
ACUEDUCTO	PEREIRA	2012	Diciembre	18.616	32.812	23.832	19.517	12.475	8.003	115.255	320	11.462	358	122	12.262	127.517	
		2013	Diciembre	19.100	33.523	24.607	20.071	12.761	8.678	118.740	308	11.714	363	126	12.511	131.251	
	Variación suscriptores 2012-2013				484	711	775	554	286	675	3.485	-12	252	5	4	249	3.734
	DOSQUEBRADAS	2012	Diciembre	585	616	0	0	0	0	0	1.201	4	37	9	0	50	1.251
		2013	Diciembre	589	620	0	0	0	0	0	1.209	5	37	9	0	51	1.260
	Variación suscriptores 2012-2013				-4	-4	0	0	0	0	-8	-1	0	0	0	-1	-9
ALCANTARILLADO	PEREIRA	2012	Diciembre	16.210	31.150	23.764	19.213	12.356	7.475	110.168	307	11.291	345	110	12.053	122.221	
		2013	Diciembre	16.673	31.859	24.538	20.027	12.635	8.092	113.824	294	11.554	350	115	12.313	126.137	
	Variación suscriptores 2012-2013				463	709	774	814	279	617	3.656	-13	263	5	5	260	3.916
	DOSQUEBRADAS	2012	Diciembre	12	439	3.084	377	3	5	3.920	0	37	2	2	41	3.961	
		2013	Diciembre	2.923	13.449	19.632	4.024	0	0	40.028	60	1.805	68	54	1.987	42.015	
	Variación suscriptores 2012-2013				2.911	13.010	16.548	3.647	-3	-5	36.108	60	1.768	66	52	1.946	38.054

Fuente: SUI 2012- 2013

En la tabla anterior se observa que en el 2013 los suscriptores del servicio de acueducto en el municipio de Pereira aumentaron en 2.8% pese a la disminución de usuarios del sector industrial; en el municipio de Dos Quebradas los usuarios disminuyeron en 0.71% los cuales corresponden a los estratos 1, 2 y sector industrial. Por otra parte al comparar los suscriptores de los municipios en donde la empresa presta el servicio de alcantarillado para los años 2012 y 2013 se observa aumento del 3.1% en Pereira y del 90.5% en Dos quebradas.

### 4.3 Facturación

Conforme se observa en la siguiente tabla, la facturación del prestador se concentra en los estratos subsidiables con un 45,54%. Los usuarios no residenciales que presentan un mayor porcentaje de facturación en el servicio de acueducto, es el comercial con un valor de \$12.764.589.244 que corresponde al 18,2% de total facturado en el municipio de Pereira.

**Tabla No.20 Facturación Acueducto 2013.Pereira**

Uso/ Estrato	Facturación Total (\$)	% Facturación por estrato	Subsidios aplicados (\$)	Contribuciones aplicadas (\$)
Estrato 1	10.732.701.994	15,3%	3.356.918.185	
Estrato 2	11.208.199.964	16,0%	3.289.637.083	
Estrato 3	10.020.285.660	14,3%	783.571.589	
Estrato 4	7.764.620.605	11,1%		
Estrato 5	7.366.971.975	10,5%		2.029.392.716
Estrato 6	5.492.905.116	7,8%		1.760.626.952
Industrial	1.303.992.728	1,9%		205.670.591
Comercial	12.764.589.244	18,2%		2.287.292.699
Oficial	2.695.425.883	3,8%		

Especial	207.892.005	0,3%		
Multiusuario Mixto	626.206.074	0,9%	38.028.739	98.062.057
<b>Total</b>	<b>70.183.791.248</b>	<b>100%</b>	<b>7.468.155.596</b>	<b>6.381.045.014</b>

Fuente: SUI año 2013

Para el municipio de Dosquebradas, la empresa presenta el siguiente valor facturado:

**Tabla No.21 Facturación Acueducto 2013. Dosquebradas**

Uso/ Estrato	Facturación Total (\$)	% Facturación por estrato	Subsidios aplicados (\$)	Contribuciones aplicadas (\$)
Estrato 1	737.565.025	47,7%	40.140.908	
Estrato 2	607.619.751	39,3%	29.350.163	
Estrato 3				
Estrato 4				
Estrato 5				
Estrato 6				
Industrial	130.454.770	8,4%		30.025.666
Comercial	48.828.270	3,2%		6.900.424
Oficial	20.550.520	1,3%		
Especial				
Multiusuario Mixto				
<b>Total</b>	<b>1.545.018.336</b>	<b>100,0%</b>	<b>69.491.071</b>	<b>36.926.091</b>

Fuente: SUI año 2013

Conforme se observa en la tabla anterior, la facturación en el municipio de Dosquebradas se concentra en los estratos 1 y 2 con el 87,07% correspondiente a \$1.345.184.776 del total facturado: \$1.545.018.336

#### Servicio de Alcantarillado:

**Tabla No.22 Facturación Alcantarillado 2013. Pereira**

Uso/ Estrato	Facturación Total	% Facturación por estrato	Subsidios aplicados	Contribuciones aplicadas
Estrato 1	5.220.919.487	13,9%	1.780.000.392	
Estrato 2	5.612.586.605	15,0%	1.898.273.814	
Estrato 3	5.552.904.766	14,8%	472.561.350	
Estrato 4	4.403.033.018	11,8%		
Estrato 5	4.248.957.173	11,3%		1.219.547.762
Estrato 6	2.783.044.752	7,4%		949.963.656
Industrial	537.219.138	1,4%		66.486.713
Comercial	6.815.478.313	18,2%		1.356.489.971
Oficial	1.925.810.437	5,1%		
Especial	124.245.915	0,3%		
Multiusuario Mixto	213.584.757	0,6%	15.419	67.210.490
<b>Total</b>	<b>37.437.784.361</b>	<b>100,0%</b>	<b>4.150.850.975</b>	<b>3.659.698.591</b>

Fuente: SUI año 2013

Al igual que ocurre con el servicio de acueducto, la mayor concentración de la facturación del servicios de alcantarillado corresponde a los usuarios residenciales de los estratos subsidiables con un 43,77% correspondiente a \$16.386.410.858. Los usuarios no residenciales que concentran la mayor facturación los comerciales, que representan el 18,2% del total de la facturación de la empresa en el municipio de Pereira.

#### 4.4 Atención al Cliente

##### 4.4.1 Peticiones

La empresa recibió para el año 2013 un total de 23.073 peticiones, de las cuales el 51.1% de acueducto corresponde al servicio de acueducto y el 49.9% al servicio de alcantarillado.

Respecto al servicio de acueducto el 71.7% de las peticiones se concentra en cambio de datos básicos seguido por el 15% correspondiente al cambio de medidor o equipo de medida, a su vez para el servicio de alcantarillado las peticiones se concentran en los mismos aspectos del servicio de acueducto.

**Tabla No.23** Peticiones por detalle de causal

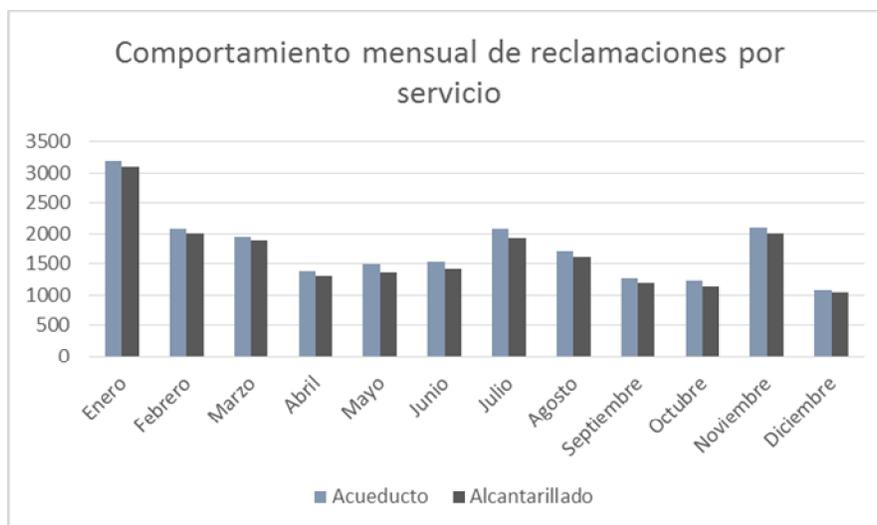
TIPO TRAMITE	DETALLE CAUSAL	SERVICIO				Total general
		Acueducto		Alcantarillado		
		No.	%	No.	%	
Petición	Cambio de datos básicos	8.458	71,70	8.209	72,79	16.667
	Cambio de medidor o equipo de medida	1.782	15,11	1.716	15,22	3.498
	Solicitud de prestación del servicio	1.482	12,56	1.345	11,93	2.827
	Terminación de contrato	74	0,63	7	0,06	81
<b>Total Petición</b>		11.796	100	11.277	100	23.073

Fuente: SUI 2013

##### 4.4.2 Reclamaciones y recursos

La empresa recibió para el año 2013 un total de 15.145 reclamaciones, de las cuales en 51.4% corresponde al servicio de acueducto y el 48.5 % al servicio de alcantarillado.

De las reclamaciones realizadas por los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado al prestador se presentaron 1.210 recursos de reposición que equivalen al 7.9% de éstas y 1.690 recursos de reposición y subsidiario de apelación los cuales corresponden al 11.15%.



Fuente: Datos tomados del SUI

La principal causal de reclamación para el servicio de acueducto es aforo con el 85.1% seguido por el 6.8% de atención al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario, 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.24** Reclamos Acueducto y Alcantarillado por detalle de causal

TIPO TRAMITE	DETALLE CAUSAL	SERVICIO				Total general
		Acueducto		Alcantarillado		
		No.	%	No.	%	
Reclamación	Aforo	6.628	85,1	6.251	85,0	12.879
	Atención al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	526	6,8	490	6,7	1.016
	Cobro de otros cargos de la empresa	250	3,2	242	3,3	492
	Cobros por servicios no prestados	197	2,5	186	2,5	383
	Otros (Cobro, conexión, descuentos, estrato, fallas, suspensiones, solidaridad y tarifa etc. )	191	2,5	184	2,5	375
Total Reclamación		7.792	100	7.353	100	15.145
Recurso de Reposición	Aforo	536	85,5	498	85,4	1.034
	Atención al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	49	7,8	44	7,5	93
	Otros (Cobros, Decisiones de sanción, descuento por predio desocupado solidaridad y tarifa cobrada	42	6,7	41	7,0	83
Total Recurso de Reposición		627	100	583	100	1.210
Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación	Aforo	722	82,3	675	83,0	1.397
	Atención al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	82	9,4	73	9,0	155

TIPO TRAMITE	DETALLE CAUSAL	SERVICIO				Total general
		Acueducto		Alcantarillado		
		No.	%	No.	%	
	Otros (Decisiones de sanción, descuento por predio desocupado, otros cargos, cobros por servicios no prestados, por actos de suspensión corte, reconexión y reinstalación, solidaridad)	73	8,3	65	8,0	138
Total Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación		877	100	813	100	1.690

Fuente SUI 2013

#### 4.5 Aspectos Tarifarios

A continuación se presentan las tarifas aplicadas reportadas al SUI por el prestador a Diciembre de 2013 para los servicios de acueducto y alcantarillado, este último solo para el municipio de Pereira, ya que la empresa no presta este servicio en el municipio de Dosquebradas.

**Tabla No.25 Tarifas y Subsidios Aplicados acueducto de Pereira**

Tarifas Acueducto a Diciembre de 2013 Municipio de Pereira								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural y Urbana				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuuario (%)
1	2.146	378	1.227	1.227	(69)	(69)	-	-
2	4.292	756	1.227	1.227	(38)	(38)	-	-
3	6.083	1.071	1.227	1.227	(13)	(13)	-	-
4	6.968	1.227	1.227	1.227	-	-	-	-
5	11.058	1.948	1.948	1.948	59	59	59	59
6	11.796	2.078	2.078	2.078	69	69	69	69
Industrial	9.197	1.620	1.620	1.620	32	32	32	32
Comercial	11.058	1.948	1.948	1.948	59	59	59	59
Oficial	6.968	1.227	1.227	1.227	-	-	-	-

\* No incluye CMT

Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI

**Tabla No.26 Tarifas y Subsidios Aplicados Alcantarillado de Pereira**

Tarifas Alcantarillado a Diciembre de 2013 Municipio de Pereira								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural y Urbana				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Vertimiento Básico (\$/m3)*	Vertimiento Complementario (\$/m3)*	Vertimiento Suntuuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Vertimiento Básico (%)	Vertimiento Complementario (%)	Vertimiento Suntuuario (%)
1	1.114	293	953	953	(69)	(69)	-	-
2	2.227	587	953	953	(38)	(38)	-	-
3	3.157	832	953	953	(13)	(13)	-	-
4	3.616	953	953	953	-	-	-	-
5	5.738	1.512	1.512	1.512	59	59	59	59
6	6.121	1.613	1.613	1.613	69	69	69	69
Industrial	4.773	1.258	1.258	1.258	32	32	32	32
Comercial	5.738	1.512	1.512	1.512	59	59	59	59
Oficial	3.616	953	953	953	-	-	-	-

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

**Tabla No.27** Tarifas y Subsidios Aplicados acueducto de Dosquebradas

Tarifas Acueducto a Diciembre de 2013 Municipio de Dosquebradas								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación Rural y Urbana				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuario (%)
1	5.226	921	1.227	1.227	(25)	(25)	-	-
2	6.271	994	1.227	1.227	(10)	(19)	-	-
3	6.968	1.227	1.227	1.227	-	-	-	-
4	6.968	1.227	1.227	1.227	-	-	-	-
5	10.452	1.841	1.841	1.841	50	50	50	50
6	11.148	1.964	1.964	1.964	60	60	60	60
Industrial	9.058	1.596	1.596	1.596	30	30	30	30
Comercial	10.452	1.841	1.841	1.841	50	50	50	50
Oficial	6.968	1.227	1.227	1.227	-	-	-	-
* No incluye CMT								
Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI								

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

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

**Tabla No.28** Indicadores de la Gestión

LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	RANGO	COBERTURA DE INTERESES	EFICIENCIA DEL RECAUDO	RANGO ER	RANGO IFA	NIVEL IFA
1,6	0,33	RANGO I	5,62	99,85	RANGO I	Rango I	Bajo

Fuente: SUI

### 5.1 Informe de auditoría externa

Dentro de las conclusiones presentadas por la auditoria externa de la empresa a cargo de la firma GRANT THORNTON FAST & ABS AUDITORES Y CONSULTORES LTDA se resaltan las siguientes:

- La empresa no cuenta con un sistema de redundancia que le permita enfrentar una

contingencia en el sistema de aducción de la planta de tratamiento, corriendo el riesgo de un posible desabastecimiento de agua. En el año 2013 en el cual se contrató la elaboración de los diseños técnicos del sistema de bombeo de agua cruda desde el río Otún hasta las plantas de tratamiento sirviendo éste como alimentación redundante al sistema de tratamiento.

- A la fecha la empresa no cuenta con una planta de tratamiento de aguas residuales, por lo tanto se encuentra adelantando las actividades necesarias para dar cumplimiento a la normatividad respectiva y ser coherentes con las disposiciones ambientales ISO 14001/2004
- No observamos situaciones que puedan poner en peligro la viabilidad financiera de la Empresa, siempre que: i) se continúen fortaleciendo las medidas de control sobre su operación que permitan obtener el nivel de facturación y recaudo esperado, ii) no se genere a futuro el pago de contingencias materiales por demandas que no se encuentren provisionadas y proyectadas iii) que los valores relacionados con desembolsos de deuda se presenten en las circunstancias planeadas, ya que sin esta fuente de financiación los flujos de caja final arrojan saldos negativos

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.

No obstante una vez revisado el Registro Único de prestadores con radicado SSPD No. 201442075315504 del 03 de abril de 2014 se observa que la vigencia del contrato de la auditoria externa fue desde 23 de enero de 2014 hasta 22 de julio de 2014, es decir por un periodo de 6 meses, situación que va en contra vía de lo establecido en el Artículo 51 de la Ley 142 de 1994, Parágrafo 1 "Las Empresas de Servicios Públicos celebrarán los contratos de auditoría externa de gestión y resultados con personas jurídicas privadas especializadas por períodos mínimos de un año".

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

La empresa tiene pendiente el cargue de 130 reportes de información al SUI, que corresponden al 3.5% 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.29** Estado de reporte de información al SUI.

Aspecto	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente	Total general
Administrativo	4	4	5	13
Administrativo y Financiero	417	46	22	485
Auditor	183	71	19	273
Comercial y de Gestión	1.342	75	43	1.460
MGC-NIIF	4	2		6
MOVET	6			6
NSC	4			4
Prestadores	41		5	46
Proceso NIF			1	1
Técnico operativo	1.322	43	35	1.400
Total general	3.323	241	130	3.694

Fuente: SUI 2013

## **7 ACCIONES DE LA SSPD**

Durante los años 2012 y 2013, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado adelantó las siguientes acciones de vigilancia y control contra el prestador:

Visita realizada el día 22 de febrero de 2013, con el objeto de vigilar la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Pereira Risaralda e identificar las acciones que se adelantan dirigidas a mitigar el riesgo en la prestación de dicho servicios. De la reunión se pactaron los siguientes compromisos:

- Presentar informe ejecutivo sobre las gestiones adelantadas y avance de obras dirigidas a mejorar la prestación de los servicios públicos del municipio.
- Presentar informe sobre acciones de mejoramiento a las plantas de potabilización y construcción de la planta Nueva Aurora.

Consecuente con lo identificado en visita de 2013, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira adelanta obras y acciones para disminuir la vulnerabilidad de los sistemas, referidos en el numeral 3.1.4. Igualmente avanza en la ejecución de planes estratégicos de procesos sobre diferentes áreas (comercial, talento humano, ambiental, financiero entre otros).

Visita Realizada el 14 de Marzo de 2014 con el objeto de actualizar información para la mesa de trabajo regional programada para abril de 2014 en donde no se identificaron alertas que pudiesen poner en riesgo la prestación del servicio, por el contrario se observó un buen desempeño de los indicadores financieros, técnicos y administrativos.

En el año 2013 no se adelantaron investigaciones o sanciones, contra el prestador.

## **8 CONCLUSIONES**

- Se presentan diferencias de los ingresos por venta de los servicios, con respecto a los ingresos aprobados en el Estado de Resultados, al igual sucede con la utilidad bruta, la cual presenta diferencias en los dos años con respecto a lo reportado en el SUI y el estado de resultados.
- El prestador presenta pérdida neta en su estado de resultados como consecuencia de los altos gastos no operacionales, específicamente en la diferencia en cambio
- Los costos y los gastos se incrementaron en una mayor proporción de los ingresos, afectado el coeficiente operacional y el EBITDA
- La rentabilidad operacional del prestador es baja y la rentabilidad neta es negativa.
- El prestador puede cubrir con dificultad sus deudas a corto plazo.
- El patrimonio del prestador tiene variación negativa por el impacto de la pérdida neta.
- El prestador genera gastos no operacionales de más del 23% de los ingresos operacionales.
- El estado de resultado presenta variación negativa desde la utilidad bruta, lo cual muestra un incremento en los costos de prestación de los servicios.

- La empresa presenta de manera general un desempeño positivo en sus indicadores técnicos, financieros y administrativos, no obstante es necesario que la empresa adelante acciones con el fin de reducir el 2% que sobrepasa el Índice de Agua No Contabilizada permitido por la Resolución CRA 151 de 2001.
- En el análisis realizado no se evidencia que se presenten riesgos en la calidad del agua potable distribuida en las ciudades de Pereira y Dosquebradas.
- Las principales causales de reclamación para el servicio de Acueducto es aforo con el 85.1% seguido por el 6.8% de atención al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario, comportamiento similar para el servicio de alcantarillado, por lo que se solicita a la empresa emprender acciones con el fin de que estén sean reducidas.
- Dentro de los Costos se destaca el incremento en la consolidación de las prestaciones sociales para el cierre del año 2013 y 2012, el cual se genera por el reconocimiento de los ajustes correspondientes a las primas de vacaciones, navidad y antigüedad contenidas en la Convención Colectiva Vigente, liquidados desde el año 2010 al 2012, teniendo en cuenta todos los factores salariales y la respectiva indexación, atendiendo la solicitud de corrección propuesta por el Sindicato y analizada por la Secretaría General de la Compañía.
- Como resultado del incremento de los costos por la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado para el año 2013 y el aumento en los Gastos, Gastos Administrativos, la Utilidad Neta tuvo una disminución significativa con una alta variación porcentual de (-231.25%) para el año 2013, por consiguiente se requiere que la empresa optimice los costos por la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, y los Gastos derivados por el cumplimiento de su objeto social.
- Existen diferencias en la clasificación de cuentas entre las notas financieras y la información de las cuentas cargadas a SUI, no concuerda el reporte de las cuentas del Pasivo Corriente e Ingresos.
- Según información proporcionada por la empresa en la visita realizada el 22 de febrero de 2013 se determinó que la concesión de aguas fue actualizada según Resolución No. 3160 de octubre 2 de 2010 por una vigencia de 5 años, información que no ha sido cargada en el Sistema Único de Información en donde el último reporte del año 2012 aparece que el vencimiento de la concesión fue en agosto del 2010 por lo cual es necesario que la empresa actualice la información.
- En el informe de vista realizada en junio de 2009 se reporta que la información disponible en el SUI en relación con los puntos de vertimiento no concuerda con los datos reales de la empresa por lo cual en el informe de dicha visita se solicitó realizar la verificación y ajuste de la información, sin embargo con rote a junio de 2013 no se observa un nuevo reporte en el SUI que permita evidenciar el ajuste realizado por el prestador, por lo que se reitera la solicitud y se solicita a la empresa actualizar la información con todos los puntos de vertimiento reales.

- Mediante la información contenida en el Registro Único de prestadores con radicado SSPD No. 201442075315504 del 03 de abril de 2014 se observó que la vigencia del contrato de la auditoría externa fue desde 23 de enero de 2014 hasta 22 de julio de 2014, es decir por un periodo de 6 meses, situación que va en contra vía de lo establecido en el Artículo 51 de la Ley 142 de 1994, Parágrafo 1 *"Las Empresas de Servicios Públicos celebrarán los contratos de auditoría externa de gestión y resultados con personas jurídicas privadas especializadas por períodos mínimos de un año"*.

**Proyectó:** Ayda Judith Serrano Hernández - Contratista Grupo de Evaluación Integral - DTGAA  
Francisco Moncayo Dorado - Contratista Grupo de Evaluación Integral - DTGAA  
Antonio Cervantes Castro - Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGAA

**Revisó:** Liana Malagón – Profesional Especializado Evaluación Integral – DTGAA

**Aprobó:** Juan Carlos Gómez Vallejo/Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
Jhojana Lean/ Asesora Externa Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado