

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A.  
E.S.P.- ACUALCO 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, Mayo de 2015**

**ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.  
ACUALCO S.A. E.S.P.  
ANÁLISIS 2013- 2014**

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La empresa ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.- ACUALCO S.A. E.S.P. es una sociedad anónima, constituida mediante Escritura Pública No. 329 del 30 de Julio de 2004, la cual fue modificada mediante documento público No. 1878 del 24 de junio de 2010.

De acuerdo a la información en RUPS, la información general de la empresa se ilustra en la siguiente tabla:

**Tabla 1.** Información del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Razón Social                       | ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. |
| Sigla                              | ACUALCO S.A. E.S.P.                                  |
| Tipo de Sociedad                   | SOCIEDAD ANÓNIMA / CLASE PRIVADA / OPERATIVA         |
| Representante Legal                | GABRIEL HISALCA ACOSTA                               |
| Fecha de constitución              | 30/07/2004   |
| Fecha de inicio de operaciones     | 01/10/2004   |
| Servicios prestados                | ACUEDUCTO  |
| Municipios atendidos               | ARJONA Y TURBACO                                     |
| Estado certificación SGP           | CERTIFICADOS   |
| Fecha de última actualización RUPS | 15/10/2014   |

Fuente: Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios – RUPS-.Actualización

La empresa ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.- ACUALCO S.A. E.S.P. suscribió el contrato operación con inversión No 001 de 2004, con el anterior prestador de los servicios de acueducto y alcantarillado, SOCIEDAD DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE ARJONA Y TUBACO S.A. E.S.P. – S.A.A.T. S.A. E.S.P. desde el 13 de septiembre de 2004, cuyo objeto social es:

*“(…) encargar al OPERADOR la gestión, financiación, diseño, operación, rehabilitación, construcción, expansión, reposición y mantenimiento de la infraestructura de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y sus Actividades Complementarias, de conformidad con el régimen jurídico aplicable al Contrato, los términos y Condiciones que se establecen en el mismo, la oferta aceptada por el CONTRATANTE y los pliegos de condiciones de la Convocatoria Pública No. 001 de 2003.”*

## 1.1. INDICADORES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

De conformidad con la información disponible en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, algunas de las características e indicadores de la prestación del servicio de acueducto, se indican en la siguiente tabla:

**Tabla 2.** Información Técnica Básica 2014

| Municipio | Suscriptores* | Cobertura acueducto** | Tipo de acueducto | Continuidad***                       |                            | IANC | Calidad del agua**** |                 |
|-----------|---------------|-----------------------|-------------------|--------------------------------------|----------------------------|------|----------------------|-----------------|
|           |               |                       |                   | Resolución 2115 de 2007 (horas/días) | Resolución 315 de 2005 (%) |      | IRCA (%)             | NIVEL DE RIESGO |
| Arjona    | 9019          | 64,54                 | Bombeo            | 21,5                                 | 87,63                      | 39,8 | 3,4                  | SIN RIESGO      |
| Turbaco   | 10213         | 66,99                 | Bombeo            | 14                                   | 91,49                      |      | 2,14                 | SIN RIESGO      |

\* Dato promedio SUI 2014

\*\* Dato cobertura diciembre de 2014- Visita Febrero 2015

\*\*\* Informe "Supervisión técnica, administrativa y financiera al contrato de operación con inversión de los servicios de acueducto y alcantarillado celebrado entre SAAT y ACUALCO S.A. E.S.P.",

\*\*\*\* Se toman valores de volumen de agua bombeada y facturada- 2014- No hay información reportada en SUI, para el cálculo del indicador.

\*\*\*\*\* SIVICAP 2014- Preliminar

## 2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

### 2.1. ASPECTOS FINANCIEROS

El Prestador certificó en el Sistema Único de Información-SUI, el Plan Único de Cuentas del año 2013, el día 22 de Julio de 2014, sin embargo, no se observan sus anexos.

La empresa no ha reportado el Plan Único de Cuentas del año 2014, por tanto, se presenta un presunto incumplimiento del 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 de cada año.

Para efectuar el análisis financiero se tomó como base la información entregada por el prestador en la Visita de 19 y 20 de febrero de 2015 y se comparó esa información con lo reportado en SUI para el año 2013, encontrando en el estado de pérdidas y ganancias, las diferencias que se mencionan a continuación:

#### 2.1.1.Estado de Resultados

**Tabla 3. Estado de Resultados año 2013- 2014**

| DENOMINACIONES                                    | 2013                  | %           | 2014                 | %           | VARIACION           | % VAR       |
|---|-----------------------|-------------|----------------------|-------------|---------------------|-------------|
| <b>INGRESOS OPERACIONALES</b>                     | 4.170.449.094         | 100%        | 4.072.615.919        | 100%        | -97.833.175         | -2%         |
| Acueducto   | 4.490.059.165         | 108%        | 4.758.373.969        | 117%        | 268.314.804         | 6%          |
| Subsidio Financiero                               |                       |             |                      |             | 0                   | 0%          |
| Devoluciones, Rebajas y Descuentos                | -319.610.071          | -8%         | -685.758.050         | -17%        | -366.147.979        | 115%        |
| <b>INGRESOS NETOS</b>                             | <b>4.170.449.094</b>  |             | <b>4.072.615.919</b> |             | <b>-97.833.175</b>  | <b>-2%</b>  |
| <b>COSTOS Y GASTOS OPERATIVOS</b>                 | <b>3.577.742.304</b>  | <b>86%</b>  | <b>3.142.709.692</b> | <b>77%</b>  | <b>-435.032.612</b> | <b>-12%</b> |
| Costo de venta de bienes                          | 129.878.174           | 3%          | 109.397.304          | 3%          | -20.480.870         | -16%        |
| Servicios personales                              | 734.227.172           | 18%         | 827.257.553          | 20%         | 93.030.381          | 13%         |
| Generales   | 450.054.589           | 11%         | 44.331.550           | 1%          | -405.723.039        | -90%        |
| Depreciaciones                                    | 24.655.430            | 1%          |                      | 0%          | -24.655.430         | -100%       |
| Consumo de insumos directos                       | 1.803.838.567         | 43%         | 2.002.513.744        | 49%         | 198.675.177         | 11%         |
| Otros costos de operaci6n y mantenimiento         | 104.840.146           | 3%          | 54.245.339           | 1%          | -50.594.807         | -48%        |
| Órdenes y contratos de mantenimiento y reparacion | 74.484.574            | 2%          | 29.464.271           | 1%          | -45.020.303         | -60%        |
| Seguros   | 21.505.288            | 1%          | 0                    | 0%          | -21.505.288         | -100%       |
| Otros   | 2.598.096             | 0%          | 0                    | 0%          | -2.598.096          | -100%       |
| Órdenes y contratos por otros servicios           | 231.660.268           | 6%          | 75.499.931           | 2%          | -156.160.337        | -67%        |
| <b>UTILIDAD/PERDIDA OPERATIVA</b>                 | <b>592.706.787</b>    | <b>14%</b>  | <b>929.906.227</b>   | <b>23%</b>  | <b>337.199.440</b>  | <b>57%</b>  |
| <b>GASTOS OPERACIONALES DE ADMINISTRACION</b>     | <b>1.734.706.137</b>  | <b>42%</b>  | <b>1.878.962.837</b> | <b>46%</b>  | <b>144.256.700</b>  | <b>8%</b>   |
| Sueldos y Salarios                                | 337.038.508           | 8%          | 573.158.006          | 14%         | 236.119.498         | 70%         |
| Contribuciones Imputadas                          | 30.023.092            | 1%          | 46.966.651           | 1%          | 16.943.559          | 56%         |
| Contribuciones Efectivas                          | 34.190.316            | 1%          | 24.884.548           | 1%          | -9.305.768          | -27%        |
| Aportes Parafiscales                              | 3.942.099             | 0%          | 0                    | 0%          | -3.942.099          | -100%       |
| Generales   | 948.836.644           | 23%         | 833.514.799          | 20%         | -115.321.845        | -12%        |
| Impuestos, tasas y contribuciones                 | 159.563.186           | 4%          | 136.222.538          | 3%          | -23.340.648         | -15%        |
| Provision Deudores                                | 180.000.000           | 4%          | 194.408.049          | 5%          | 14.408.049          | 8%          |
| Depreciacion                                      | 34.629.066            | 1%          | 63.325.020           | 2%          | 28.695.954          | 83%         |
| Amortizaciones                                    | 6.483.225             | 0%          | 6.483.225            | 0%          | 0                   | 0%          |
| <b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>                       | <b>-1.141.999.349</b> | <b>-27%</b> | <b>-949.056.610</b>  | <b>-23%</b> | <b>192.942.739</b>  | <b>-17%</b> |
| <b>INGRESOS NO OPERACIONALES</b>                  | <b>1.438.874.369</b>  | <b>35%</b>  | <b>1.639.776.269</b> | <b>40%</b>  | <b>200.901.900</b>  | <b>14%</b>  |
| Financieros                                       | 125.932.980           | 3%          | 173.897.041          | 4%          | 47.964.061          | 38%         |
| Subsidio Financiero                               | 1.311.728.069         | 31%         | 1.460.050.967        | 36%         | 148.322.898         | 11%         |
| Recuperaciones                                    | 1.213.320             | 0%          | 5.828.261            | 0%          | 4.614.941           | 380%        |
| <b>GASTOS NO OPERACIONALES</b>                    | <b>171.688.548</b>    | <b>4%</b>   | <b>90.352.340</b>    | <b>2%</b>   | <b>-81.336.208</b>  | <b>-47%</b> |
| Provision Obligaciones Fiscales                   | 87.095.000            | 2%          | 2.527.000            | 0%          | -84.568.000         | -97%        |
| Financieros                                       | 81.707.891            | 2%          | 81.537.044           | 2%          | -170.847            | 0%          |
| Ajustes a ejercicios anteriores                   | 2.885.656             | 0%          | 6.048.902            | 0%          | 3.163.246           | 110%        |
| Extraordinarios                                   | 0                     | 0%          | 239.393              | 0%          | 239.393             | 0%          |
| <b>Utilidad Neta</b>                              | <b>125.186.471</b>    | <b>3%</b>   | <b>600.367.319</b>   | <b>15%</b>  | <b>475.180.848</b>  | <b>380%</b> |

Fuente: Visita Febrero 2015

**Tabla 4.** Estado de Resultados año 2013- SUI

| <b>DENOMINACION</b>  | <b>2013</b>           |
|--|-----------------------|
| INGRESOS   | <b>5.609.323.464</b>  |
| VENTA DE SERVICIOS   | 4.170.449.094         |
| SERVICIO DE ACUEDUCTO  | 4.490.059.165         |
| DEVOLUCIONES. REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS (DB)    | -319.610.071,00       |
| <b>COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN</b>                              | <b>3.577.742.306</b>  |
| COSTO DE VENTAS DE BIENES  | 129.878.174,00        |
| BIENES COMERCIALIZADOS   | 129.878.174,00        |
| COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS                                     | 3.447.864.132         |
| SERVICIOS PUBLICOS   | 3.447.864.132         |
| Servicios Públicos   | 3.447.864.132         |
| <b>Utilidad Bruta</b>  | <b>592.706.788</b>    |
| GASTOS   | 1.906.394.686         |
| <b>ADMINISTRACION</b>  | <b>1.513.593.846</b>  |
| SUELDOS Y SALARIOS   | 337.038.508           |
| CONTRIBUCIONES IMPUTADAS   | 30.023.092,00         |
| CONTRIBUCIONES EFECTIVAS   | 34.190.316,00         |
| APORTES SOBRE LA NOMINA  | 3.942.099,00          |
| GENERALES  | 948.836.645           |
| IMPUESTOS. CONTRIBUCIONES Y TASAS                                | 159.563.186,00        |
| <b>PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES</b> | <b>308.207.292</b>    |
| PROVISION PARA DEUDORES  | 180.000.000,00        |
| PROVISION PARA OBLIGACIONES FISCALES                             | 87.095.000,00         |
| DEPRECIACION DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO                     | 34.621.067            |
| AMORTIZACION DE INTANGIBLES                                      | 6.483.225,00          |
| <b>Utilidad Operacional</b>                                      | <b>-1.229.094.350</b> |
| OTROS INGRESOS   | 1.438.874.370,00      |
| FINANCIEROS  | 125.932.980,00        |
| EXTRAORDINARIOS  | 1.312.941.390,00      |
| OTROS GASTOS   | 84.593.548            |
| INTERESES  |                       |
| FINANCIEROS  | 81.707.892            |
| EXTRAORDINARIOS  | -                     |
| AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES                                  | 2.885.656,00          |
| <b>Utilidad Antes de Impuestos</b>                               | <b>125.186.472</b>    |
| <b>Provisión de Renta y Complementarios</b>                      | <b>553.000</b>        |
|  | <i>Utilidad Neta</i>  |
|  | 124.633.472           |

Fuente: SUI

Al comparar el estado de pérdidas y ganancias año 2013 entregado en la visita contra el reportado en SUI, se observa una diferencia en el valor de los Gastos de Administración, afectando la Utilidad Operacional y la Utilidad Neta, por cuanto la cuenta Provisión para Obligaciones Fiscales en SUI la reporta dentro de GASTOS (5313) y en el estado financiero entregado en la visita, esa cuenta la refleja en GASTOS NO OPERACIONALES. Igualmente, en SUI incluye la cuenta Provisión de Renta y Complementarios por valor de \$553.000 y en el entregado en la visita dicho valor no figura, afectando obviamente la Utilidad Neta del mencionado año.

Igualmente, para el año 2014 en el estado de Pérdidas y Ganancias entregado en la visita se reflejan los subsidios como parte de los Ingresos Operacionales y en el año 2013 como parte de los Ingresos No Operacionales.

De lo dicho anteriormente, se procedió a tomar como fuente de información para el desarrollo del respectivo análisis financiero, los soportes entregados en la visita pero efectuando las correspondientes reclasificaciones de los subsidios y la cuenta provisión Obligaciones Fiscales de lo cual se obtuvo el siguiente desarrollo:

Los Ingresos Operacionales presentaron una disminución del 2% ocasionado entre otros factores, por el incremento de la cuenta Devoluciones, Rebajas y descuentos, cuenta que está relacionada por las reclamaciones y peticiones de los usuarios que significa al parecer que el prestador debió reconocer valores en la factura de los suscriptores producto de la inconformidad en el consumo ya que esta causal pasó de 283 en el 2013 a 599 en el 2014, lo cual evidenciaría problemas comerciales del prestador. Es importante mencionar, que sin tener en cuenta esa cuenta de Devoluciones la empresa registró un aumento en sus Ingresos Operacionales de más de \$268 millones generados por:

- El Ajuste en tarifas 2013 en 3,71% para cargo fijo y para estratos y usos.
- El aumento en 1.175 suscriptores en los dos municipios al pasar de 18.996 en 2013 a 20.171 en 2014.
- Un aumento del consumo de 241.209 M3 al pasar de 3.205.539 M3 en el 2013 a 3.446.748 M3 en el 2014.

Los Costos y Gastos Operativos disminuyeron 12% básicamente porque la cuenta de Costos Generales disminuyó en un 90% desconociendo su razón ya que en las notas a los estados financieros entregados en la visita no aparece ninguna justificación. Igualmente, esta cuenta fue de \$3.577 y \$3.142 millones en 2013 y 2014 respectivamente, lo cual representa un 87% y 77% de los Ingresos Operacionales donde las cuentas con mayor incidencia son el Consumo de Insumos Directos y Servicios Personales.

Con ocasión del comportamiento descrito de los Ingresos Operacionales y el Costo de Ventas se refleja una variación en la Utilidad Operativa del 57% muy inferior a la expresada por el prestador en la información entregada en la visita dado que allí relaciona los subsidios como Ingresos Operacionales distorsionando ese resultado.

La cuenta GASTOS como se mencionó anteriormente hubo necesidad de reajustarla de acuerdo con las cuentas del PUC, luego su comportamiento real es el siguiente:

**Tabla 5. Comportamiento cuenta de Gastos 2013-2014**

| CODIGO      | DENOMINACION                      | 2013                 | %          | 2014                 | %          | VARIACION          | % VAR       |
|-------------|-----------------------------------|----------------------|------------|----------------------|------------|--------------------|-------------|
| 5           | GASTOS                            | 1.906.394.686        | 100%       | 1.969.075.782        | 100%       | 62.681.096         | 3%          |
| <b>51</b>   | <b>ADMINISTRACION</b>             | <b>1.354.030.660</b> | <b>71%</b> | <b>1.478.524.004</b> | <b>75%</b> | <b>124.493.344</b> | <b>9%</b>   |
| 5151        | Sueldos y Salarios                | 337.038.508          | 18%        | 573.158.006          | 29%        | 236.119.498        | 70%         |
| 5102        | Contribuciones Imputadas          | 30.023.092           | 2%         | 46.966.651           | 2%         | 16.943.559         | 56%         |
| 5103        | Contribuciones Efectivas          | 34.190.316           | 2%         | 24.884.548           | 1%         | -9.305.768         | -27%        |
| 5104        | Aportes Parafiscales              | 3.942.099            | 0,2%       | 0                    | 0%         | -3.942.099         | -100%       |
| 5111        | Generales                         | 948.836.645          | 50%        | 833.514.799          | 42%        | -115.321.846       | -12%        |
| <b>5120</b> | <b>Impuestos, Cont y tasas</b>    | <b>159.563.186</b>   | <b>8%</b>  | <b>136.222.538</b>   | <b>7%</b>  | <b>-23.340.648</b> | <b>-15%</b> |
| <b>53</b>   | <b>Prov, Agotam, Dep y Amort.</b> | <b>308.207.292</b>   | <b>16%</b> | <b>266.743.294</b>   | <b>14%</b> | <b>-41.463.998</b> | <b>-13%</b> |
| 5304        | Provisión para deudores           | 180.000.000          | 9%         | 194.408.049          | 10%        | 14.408.049         | 8%          |
| 5313        | Provisión Obligaciones Fiscales   | 87.095.000           | 5%         | 2.527.000            | 0,1%       | -84.568.000        | -97%        |
| 5330        | Deprec de Propiedad, Plta y Equi  | 34.629.067           | 2%         | 63.325.020           | 3%         | 28.695.953         | 83%         |
| 5345        | Amortización Intangibles          | 6.483.225            | 0,3%       | 6.483.225            | 0,3%       | 0                  | 0%          |
| 58          | Otros Gastos                      | <b>84.593.548</b>    | <b>4%</b>  | <b>87.585.946</b>    | <b>4%</b>  | <b>2.992.398</b>   | <b>4%</b>   |
| 5805        | Financieros                       | 81.707.892           | 4%         | 81.537.044           | 4%         | -170.848           | -0,2%       |
| 5815        | Ajustes Ejercicios Anteriores     | 2.885.656            | 0,2%       | 6.048.902            | 0,3%       | 3.163.246          | 110%        |

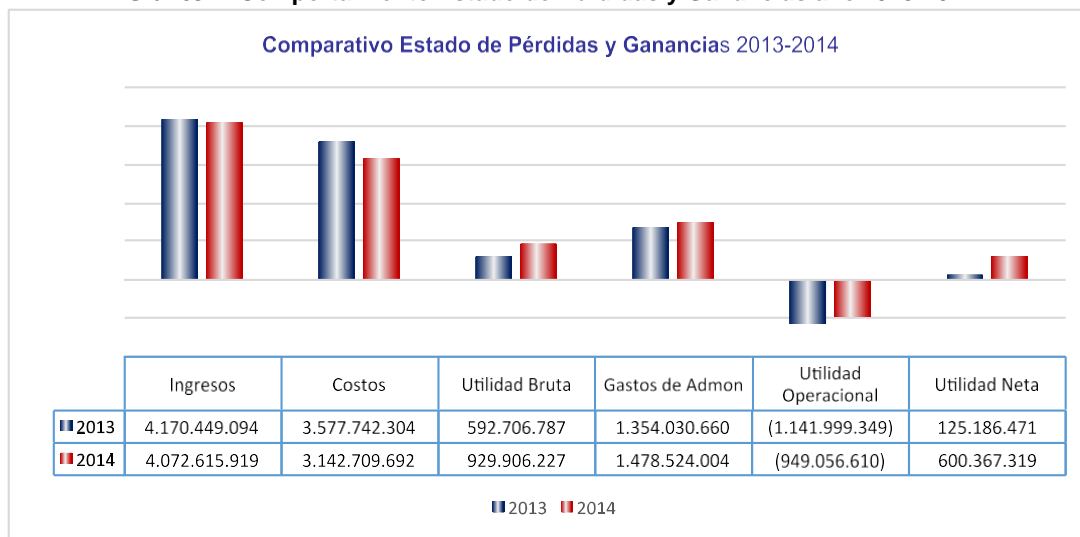
Fuente: Visita

De la anterior tabla se aprecia que los Gastos registraron un incremento del 3% donde la cuenta Gastos de Administración (Sueldos y Salarios, Contribuciones Imputadas) y Otros Gastos fueron los que más contribuyeron a ese leve crecimiento.

Debido al comportamiento de Otros Ingresos que alcanzaron un valor de \$1.438 y \$1.639 millones durante 2013 y 2014 respectivamente (subsidios financieros y financieros) que no son propiamente de su objeto social, la empresa logró amortiguar la pérdida operacional y alcanzó a obtener en el año 2013 y 2014 una Utilidad de más de \$125 y \$600 millones lo que significa que la empresa registró una variación en su Utilidad en términos absolutos de más de \$475 millones producto en gran parte por el incremento en el valor de los subsidios.

En resumen, en el siguiente gráfico se muestra el comportamiento real de los años analizados para Ingresos, Costos, Gastos y Utilidad.

**Gráfico 1. Comportamiento Estado de Pérdidas y Ganancias año 2013-2014**



Fuente: Visita

## 2.1.2. Balance General

Tabla 6. Balance General

| DENOMINACION                                   | 2013                  | %           | 2014                  | %           | VARIACION           | % VAR        |
|--|-----------------------|-------------|-----------------------|-------------|---------------------|--------------|
| <b>ACTIVO</b>                                  |                       |             |                       |             |                     |              |
| Caja   | 1.215.760             | 0%          | 30.706.430            | 1%          | 29.490.670          | 2426%        |
| Bancos   | 78.148.495            | 2%          | 76.378.851            | 2%          | -1.769.644          | -2%          |
| Fondos Especiales                              | 793.249               | 0%          | 793.249               | 0%          | 0                   | 0%           |
| Deudores                                       | 5.085.610.715         | 133%        | 4.724.041.701         | 124%        | -361.569.014        | -7%          |
| Avances y Anticipos                            | 5.670.000             | 0%          | 108.916.143           | 3%          | 103.246.143         | 1821%        |
| Anticipo de Impuestos                          | 6.919.601             | 0%          | 5.975.601             | 0%          | -944.000            | -14%         |
| Deudores varios                                | 163.192.238           | 4%          | 613.959.454           | 16%         | 450.767.216         | 276%         |
| Provisión para Deudores                        | -1.967.426.033        | -52%        | -2.161.834.082        | -57%        | -194.408.049        | 10%          |
| Inventarios                                    | 208.917.565           | 5%          | 160.580.244           | 4%          | -48.337.321         | -23%         |
| <b>Total Activo Corriente</b>                  | <b>3.583.041.593</b>  | <b>94%</b>  | <b>3.559.517.592</b>  | <b>93%</b>  | <b>-23.524.001</b>  | <b>-1%</b>   |
| <b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>               | <b>439.940.078</b>    | <b>12%</b>  | <b>578.395.102</b>    | <b>15%</b>  | <b>138.455.024</b>  | <b>31%</b>   |
| Herramientas y Equipos                         | 38.587.899            | 1%          | 38.587.899            | 1%          | 0                   | 0%           |
| Equipo de laboratorio                          | 35.081.983            | 1%          | 35.081.983            | 1%          | 0                   | 0%           |
| Muebles y enseres                              | 40.835.410            | 1%          | 43.406.610            | 1%          | 2.571.200           | 6%           |
| Equipo de Computación y comunicación           | 157.606.537           | 4%          | 193.490.361           | 5%          | 35.883.824          | 23%          |
| Vehículos                                      | 167.828.248           | 4%          | 267.828.248           | 7%          | 100.000.000         | 60%          |
| <b>DEPRECIACION ACUMULADA</b>                  | <b>-413.378.757</b>   | <b>-11%</b> | <b>-476.703.777</b>   | <b>-13%</b> | <b>-63.325.020</b>  | <b>15%</b>   |
| Herramientas y Equipos                         | -38.587.899           | -1%         | -38.587.899           | -1%         | 0                   | 0%           |
| Equipos de Laboratorio                         | -28.391.798           | -1%         | -39.820.598           | -1%         | -11.428.800         | 40%          |
| Muebles y enseres                              | -37.104.616           | -1%         | -42.624.616           | -1%         | -5.520.000          | 15%          |
| Equipo de Computación y comunicación           | -141.466.195          | -4%         | -151.842.415          | -4%         | -10.376.220         | 7%           |
| Vehículos                                      | -167.828.248          | -4%         | -203.828.248          | -5%         | -36.000.000         | 21%          |
| <b>Total Propiedad Planta Y Equipo ( NETO)</b> | <b>26.561.320</b>     | <b>1%</b>   | <b>101.691.324</b>    | <b>3%</b>   | <b>75.130.004</b>   | <b>283%</b>  |
| <b>OTROS ACTIVOS</b>                           |                       | <b>0%</b>   |                       |             | <b>0</b>            |              |
| Cargos Diferidos                               | 4.058.966             | 0%          | 2.978.407             | 0%          | -1.080.559          | -27%         |
| Obras y Mejoras en Propiedad ajena             | 199.575.803           | 5%          | 147.975.803           | 4%          | -51.600.000         | -26%         |
| Intangibles                                    | 6.099.093             | 0%          | 1.261.867             | 0%          | -4.837.226          | -79%         |
| <b>Total Otros Activos</b>                     | <b>209.733.862</b>    | <b>5%</b>   | <b>152.216.078</b>    | <b>4%</b>   | <b>-57.517.784</b>  | <b>-27%</b>  |
| <b>TOTAL ACTIVOS</b>                           | <b>3.819.336.777</b>  | <b>100%</b> | <b>3.813.424.995</b>  | <b>100%</b> | <b>-5.911.782</b>   | <b>-0,2%</b> |
| <b>CUENTAS DE ORDEN</b>                        | <b>21.316.597.596</b> | <b>100%</b> | <b>21.979.151.514</b> | <b>100%</b> | <b>662.553.918</b>  | <b>3%</b>    |
| Bienes Recibidos de los Municipios.            | 5.201.173.965         | 24%         | 503.505.486           | 2%          | -4.697.668.479      | -90%         |
| Cartera Recibida de los Municipios             | 176.274.810           | 1%          | 128.859.755           | 1%          | -47.415.055         | -27%         |
| Bienes Recibidos de los Municipios y Nación    | 12.165.275.773        | 57%         | 16.910.359.305        | 77%         | 4.745.083.532       | 39%          |
| Intereses de Mora Clientes                     | 3.773.873.048         | 18%         | 4.436.426.968         | 20%         | 662.553.920         | 18%          |
| <b>PASIVO</b>                                  |                       |             |                       |             | <b>0</b>            |              |
| Obligaciones Financieras                       | 0                     | 0%          | 59.446.091            | 2%          | 59.446.091          |              |
| Proveedores                                    | 140.160.440           | 4%          | 136.972.737           | 4%          | -3.187.703          | -2%          |
| Costos y gastos por pagar                      | 639.391.214           | 17%         | 610.844.753           | 16%         | -28.546.461         | -4%          |
| Retenciones en la Fuente                       | 4.089.440             | 0%          | 1.815.476             | 0%          | -2.273.964          | -56%         |
| Retención de Industria y comercio              | 1.392.910             | 0%          | 1.787.483             | 0%          | 394.573             | 28%          |
| Impuestos Contribuciones y Tasas por Pagar     | 205.675.044           | 5%          | 52.559.515            | 1%          | -153.115.529        | -74%         |
| Anticipo Sobre Venta de Servicio               | 32.999.132            | 1%          | 32.018.290            | 1%          | -980.842            | -3%          |
| Obligaciones laborales                         | 83.877.473            | 2%          | 113.866.785           | 3%          | 29.989.312          | 36%          |
| Pasivos Estimados                              | 0                     | 0%          | 91.245.000            | 2%          | 91.245.000          |              |
| Otros pasivos                                  | 35.256.051            | 1%          | 35.256.051            | 1%          | 0                   | 0%           |
| <b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>                  | <b>1.142.841.708</b>  | <b>30%</b>  | <b>1.135.812.183</b>  | <b>30%</b>  | <b>-7.029.525</b>   | <b>-1%</b>   |
| <b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>                |                       | <b>0%</b>   |                       | <b>0%</b>   | <b>0</b>            |              |
| Largo Plazo                                    | 729.199.574           | 19%         | 129.950.000           | 3%          | -599.249.574        | -82%         |
| Cuentas por pagar Socios                       | 599.249.574           | 16%         | 0                     | 0%          | -599.249.574        | -100%        |
| Depósitos recibidos de Terceros                | 129.950.000           | 3%          | 129.950.000           | 3%          | 0                   | 0%           |
| <b>TOTAL PASIVOS</b>                           | <b>1.872.041.283</b>  | <b>49%</b>  | <b>1.265.762.183</b>  | <b>33%</b>  | <b>-606.279.100</b> | <b>-32%</b>  |
| <b>PATRIMONIO</b>                              |                       | <b>0%</b>   |                       |             | <b>0</b>            |              |
| Capital Suscrito y Pagado                      | 3.000.000.000         | 79%         | 3.000.000.000         | 79%         | 0                   | 0%           |
| Revalorización del Patrimonio                  | 47.052.202            | 1%          | 47.052.202            | 1%          | 0                   | 0%           |
| Utilidad o Pérdida Acumulada                   | -1.224.943.179        | -32%        | -1.099.756.707        | -29%        | 125.186.472         | -10%         |
| Utilidad o Pérdida ejercicio                   | 125.186.471           | 3%          | 600.367.318           | 16%         | 475.180.847         | 380%         |
| <b>PATRIMONIO</b>                              | <b>1.947.295.494</b>  | <b>51%</b>  | <b>2.547.662.812</b>  | <b>67%</b>  | <b>600.367.318</b>  | <b>31%</b>   |
| <b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>                     | <b>3.819.336.777</b>  | <b>100%</b> | <b>3.813.424.995</b>  | <b>100%</b> | <b>-5.911.782</b>   | <b>-0,2%</b> |

Fuente: Visita Febrero 2015



Dentro de la estructura del Activo Total, el Activo Corriente representa para los años 2013-2014 una participación del 94% y 93% respectivamente obteniendo así una variación porcentual del 1%, donde la cuenta Deudores (que no es más que las deudas a favor de la empresa por el servicio que se factura mensualmente), representa una disminución de más de \$361 millones durante el período analizado. Del valor total de dicha cuenta para el 2013 que ascendió a \$5.085 millones, el prestador cuenta con una provisión del 39% y del 46% para el año 2014. También incide las cuentas Caja, Avances y Anticipos.

La cuenta Propiedad, Planta y Equipo alcanzó una variación de más de \$75 millones generado por el incremento de la cuenta Vehículos. La cuenta Otros Activos registró una disminución del 27% generado básicamente por la cuenta Obras y Mejoras en Propiedad Ajena.

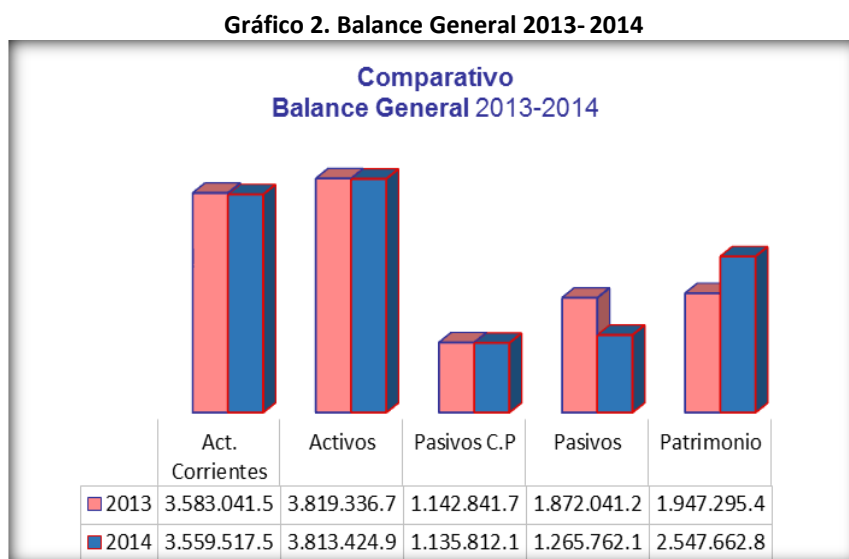
En síntesis, para el período analizado el Activo Corriente representa el 93% del Total del Activo, seguido de Otros Activos con el 5% y Propiedad, Planta y Equipo con el 2%.

En cuanto al Pasivo Total que representa para el año 2013 y 2014 los \$1.872 millones y \$1.265 millones respectivamente generaron una disminución del 32% debido a la disminución en el Pasivo Corriente de más de \$7 millones y del Pasivo a Largo Plazo de más de \$599 millones.

Es importante mencionar que el mayor endeudamiento de la empresa se da a Corto Plazo el cual no tuvo mayor variación en el período analizado y cuya participación dentro del Pasivo Total corresponde al 61%, mientras que el Pasivo a Largo Plazo disminuyó en \$599 millones equivalente a una disminución del 82% y que representa el 39% del Pasivo Total.

Dentro del Patrimonio se aprecia un incremento dado por el comportamiento de la Utilidad del Ejercicio y por la disminución de las Utilidades acumuladas de ejercicios anteriores.

Para una mejor comprensión de las variaciones registradas en las principales cuentas del Balance General en el período 2013-2014 se incluye el siguiente gráfico que resalta el comportamiento del Activo Corriente, del Total de los Activos, del Pasivo a Corto Plazo del Pasivo Total y del Patrimonio:



**Fuente: Visita Febrero 2015**

### 2.1.3. Indicadores Financieros:

Tabla 7. Indicadores financieros

| De Rentabilidad                | 2013           | 2014                 |
|--------------------------------|----------------|----------------------|
| Margen Operacional de Utilidad | -27,38%        | <b>-23,30%</b>       |
|                                |                |                      |
| Margen Neto de Utilidad        | 3,00%          | <b>14,74%</b>        |
|                                |                |                      |
| Rendimiento del Activo         | -29,90%        | <b>-24,89%</b>       |
|                                |                |                      |
| Rendimiento del Patrimonio     | -58,65%        | <b>-37,25%</b>       |
| De Liquidez                    | 2013           | 2014                 |
| Razón Corriente                | 3,14           | <b>3,13</b>          |
|                                |                |                      |
| Capital de Trabajo             | 2.440.199.885  | <b>2.423.705.409</b> |
|                                |                |                      |
| Prueba Ácida                   | 2,95           | <b>2,99</b>          |
|                                |                |                      |
| Solidez                        | 2,04           | <b>3,01</b>          |
| De Actividad                   | 2013           | 2014                 |
| Numero de Días de la Cartera   | 439            | <b>418</b>           |
|                                |                |                      |
| Rotación de Cartera            | 0,82           | <b>0,86</b>          |
| EBITDA                         | -674.228.871   | <b>-546.090.778</b>  |
| Margen EBITDA                  | -12,02%        | <b>-9,56%</b>        |
| Coeficiente Operacional        | <b>125,65%</b> | <b>120,03%</b>       |

Fuente: Visita febrero 2015

**Rentabilidad:** La empresa registró durante el período 2013 – 2014 indicadores negativos en el margen operacional, rendimiento del activo y del patrimonio, debido a la pérdida operacional que tuvo por valor de \$1.141 millones en 2013 y \$949 millones en el 2014. Lo anterior porque los Costos y Gastos representan el 86% y el 77% de los Ingresos Operativos para los años analizados respectivamente.

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 ha registrado para los dos años.

**Liquidez:** Si bien es cierto la razón corriente presenta un indicador favorable, es menester recordar que la mayor representación del Activo Corriente está en la cuenta Deudores con un valor total de \$5.085 millones para el 2013 y de \$4.724 millones para el 2014 la cual esta provisionada sólo el 39% en el 2013 y 46% para el 2014 de una cartera vencida de 360 días y una rotación de la cartera del 0,8 para los dos años analizados.

**Actividad:** La cartera del prestador en su recuperación se demora 439 y 418 días para 2013 y 2014 respectivamente y lo hace 0,82 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.

Ahora bien, si comparamos el resultado de este indicador del 2014 con el cuadro de cartera por edades para los municipios de Arjona y Turbaco como se aprecia en los siguientes cuadros:

**Gráfico 3. Cartera Arjona 2014**

Acualco S.A E.S.P  
Arjona

17-02-2015 03:23 PM  
Pág. 1 de 1

| Zona      |          | No Vencido    | Número de Días |               |               |                |                  | Total            | %  | No. Inm. |
|-----------|----------|---------------|----------------|---------------|---------------|----------------|------------------|------------------|----|----------|
|           |          |               | 30             | 60            | 90            | 180            | > 180            |                  |    |          |
| SECTOR 01 | Facturas | 2,828         | 729            | 383           | 325           | 769            | 13,917           | 18,951           | 25 | 3,014    |
|           | Importe  | 90,669,150.00 | 29,197,389.00  | 14,530,981.00 | 14,484,780.00 | 33,261,186.00  | 439,915,908.45   | 622,059,394.45   | 30 |          |
| SECTOR 02 | Facturas | 0             | 1,136          | 707           | 574           | 1,347          | 19,301           | 23,065           | 30 | 1,856    |
|           | Importe  | 0.00          | 27,318,156.00  | 16,723,591.00 | 14,457,312.00 | 32,192,747.00  | 391,188,465.00   | 481,880,271.00   | 23 |          |
| SECTOR 03 | Facturas | 0             | 1,061          | 790           | 674           | 1,574          | 30,181           | 34,280           | 45 | 1,844    |
|           | Importe  | 0.00          | 30,210,008.00  | 24,259,079.00 | 23,643,781.00 | 55,151,544.00  | 850,441,630.52   | 983,706,042.52   | 47 |          |
| Totales:  | Facturas | 2,828         | 2,926          | 1,880         | 1,573         | 3,690          | 63,399           | 76,296           |    | 6,714    |
|           | %        | 3.71          | 3.84           | 2.46          | 2.06          | 4.84           | 83.10            |                  |    |          |
|           | Importe  | 90,669,150.00 | 86,725,553.00  | 55,513,651.00 | 52,585,873.00 | 120,605,477.00 | 1,681,546,003.97 | 2,087,645,707.97 |    |          |
|           | %        | 4.34          | 4.15           | 2.66          | 2.52          | 5.78           | 80.55            |                  |    |          |

Fuente: Visita febrero 2015

**Gráfico 4. Cartera Turbaco 2014**

| Zona     |          | No Vencido    | Número de Días |                |                |                |                  | Total            | %  | No. Inm. |
|----------|----------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|------------------|----|----------|
|          |          |               | 30             | 60             | 90             | 180            | > 180            |                  |    |          |
| CICLO01  | Facturas | 2,022         | 794            | 607            | 576            | 1,552          | 33,525           | 39,076           | 19 | 2,121    |
|          | Importe  | 46,045,615.00 | 23,131,320.00  | 16,620,561.00  | 17,655,622.00  | 45,325,868.00  | 748,418,227.00   | 897,197,213.00   | 16 |          |
| CICLO 02 | Facturas | 0             | 1,116          | 969            | 986            | 2,459          | 44,711           | 50,241           | 25 | 1,429    |
|          | Importe  | 0.00          | 36,326,639.00  | 33,508,703.00  | 36,656,300.00  | 94,816,740.00  | 1,284,144,713.00 | 1,485,453,094.00 | 27 |          |
| CICLO 03 | Facturas | 0             | 804            | 743            | 748            | 2,091          | 53,616           | 58,002           | 29 | 918      |
|          | Importe  | 0.00          | 27,580,174.00  | 26,229,404.00  | 28,918,764.00  | 77,808,343.00  | 1,375,527,842.57 | 1,536,064,527.57 | 28 |          |
| CICLO 04 | Facturas | 0             | 1,728          | 1,392          | 1,237          | 3,025          | 38,951           | 46,333           | 23 | 2,155    |
|          | Importe  | 0.00          | 47,036,912.00  | 42,026,399.00  | 39,195,710.00  | 98,610,100.00  | 1,115,796,650.00 | 1,342,665,771.00 | 24 |          |
| CICLO 05 | Facturas | 1,504         | 426            | 267            | 230            | 548            | 5,536            | 8,511            | 4  | 1,542    |
|          | Importe  | 38,476,246.00 | 10,035,612.00  | 6,716,983.00   | 7,000,544.00   | 21,098,575.00  | 166,933,321.00   | 250,261,281.00   | 5  |          |
| Totales: | Facturas | 3,526         | 4,868          | 3,378          | 3,777          | 9,675          | 176,339          | 202,163          |    | 8,165    |
|          | %        | 1.74          | 2.41           | 1.97           | 1.87           | 4.79           | 87.23            |                  |    |          |
|          | Importe  | 84,521,861.00 | 144,110,656.00 | 125,102,050.00 | 129,426,940.00 | 337,659,626.00 | 4,690,820,753.57 | 5,511,641,886.57 |    |          |
|          | %        | 1.53          | 2.61           | 2.27           | 2.35           | 6.13           | 85.11            |                  |    |          |

Fuente: Visita febrero 2015

Podemos observar que el total de la cartera por edades no coincide con el valor que se reporta en los estados financieros del prestador entregados en la visita. Igualmente, el 84% de la cartera se encuentra con una antigüedad superior a los 180 días.

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

La Empresa ACUEDUCTO Y ALCANTRILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P- ACUALCO es una empresa de naturaleza privada, de servicios públicos con un número mayor de 18.000 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 ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P- ACUALCO para el año 2013:

**Tabla 8.** Indicadores Financieros

| INDICADORES FINANCIEROS 2013 | LIQUIDEZ | ENDEUDAMIENTO | MARGEN EBITDA | COEFICIENTE OPERACIONAL | MARGEN NETO | RENTABILIDAD DEL ACTIVO |
|------------------------------|----------|---------------|---------------|-------------------------|-------------|-------------------------|
| ACUALCOSA.-E.S.P             | 3,14     | 49%           | -12,02%       | 126%                    | 3%          | -30%                    |

Fuente: Visita Febrero de 2015

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

**Tabla 9.** Comportamiento del Sector en la Gestión Financiera

| AÑO  | TIPO    | RANGO  | LIQUIDEZ | ENDEUDAMIENTO | MARGEN EBITDA | COEFICIENTE OPERACIONAL | MARGEN NETO | RENTABILIDAD DEL ACTIVO |
|------|---------|--------|----------|---------------|---------------|-------------------------|-------------|-------------------------|
| 2013 | Privada | 2.500- | 1,09     | 51%           | 30%           | 85%                     | 11%         | 11%                     |

Fuente: SSPD- SUI

Al comparar los indicadores de la Empresa ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P- ACUALCO 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 1,09, la empresa en estudio presentó una liquidez de 3,14 para el año 2014, al comparar se evidencia que el prestador se encuentra por encima del 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, pero tiene el inconveniente que la cartera no está completamente provisionada y además la concentración de la cartera es mayor a 360 días lo cual indica que puede presentar problemas de liquidez si el prestador no adopta estrategias para la recuperación de esa cartera.
- **Endeudamiento:** el indicador de endeudamiento promedio de empresas con un número entre 2.500 y 25.000 suscriptores para el 2013 fue 51%, se observa que la Empresa ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P- ACUALCO. para el año 2013 tuvo un indicador de 49%, al comparar se evidencia que el prestador tiene un porcentaje de endeudamiento menor en comparación con el sector, es decir que su patrimonio está menos comprometido con los acreedores.
- **Rentabilidad EBITDA:** La rentabilidad EBITDA del prestador Empresa ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P- ACUALCO para el año 2013 fue -12,02%; el indicador de Rentabilidad Ebitda de las empresas con un número entre 2.500-25.000 suscriptores fue 30% es decir, que la rentabilidad antes de depreciaciones, impuestos y amortizaciones del mencionado prestador fue menor que el de las empresas similares del sector debido a la pérdida operacional del prestador generado porque sus costos y gastos son mayores que sus Ingresos.
- **Coficiente de Operación:** el coeficiente de operación de la Empresa ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P- ACUALCO para el año 2013 fue 125,65%, mayor que el coeficiente operacional promedio de empresas entre 2.500-25.000 suscriptores el cual fue 85%, 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 ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P- ACUALCO presentó margen neto de 3% mientras que el margen neto promedio para las empresas entre 2.500-25.000 suscriptores fue 11%. 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 sus Ingresos Operacionales y Costos y Gastos ya que la Utilidad Neta obtenida fue producto de los Ingresos No Operacionales que son producto de actividades diferentes al objeto social de la empresa.

### 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 10.** Personal por Categoría de Empleo 2013-2014

| AÑO                      | 2013      |                  | 2014      |                  |
|--------------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|
|                          | ACUEDUCTO |                  | ACUEDUCTO |                  |
| CATEGORIA                | Cantidad  | Salario Promedio | Cantidad  | Salario Promedio |
| Empleados Públicos       | 0         | \$0              | 0         | \$0              |
| Empleados Oficiales      | 0         | \$0              | 0         | \$0              |
| Empleados Privados       | 92        | \$78.589.599     | 59        | \$71.163.625     |
| Temporales- Contratistas | 0         | \$0              | 27        | \$18.958.000     |
| Personal Aprendiz        | 1         | \$613.080        | 0         | \$0              |
| Personal Pensionado      | 1         | \$848.773        | 1         | \$1.489.688      |
| Total Planta de Personal | 94        | \$80.051.452     | 87        | \$91.611.313     |

Fuente: SUI 2013-2014

La vinculación del personal de la empresa ACUALCO S.A E.S.P se encuentra estructurada de la siguiente forma dentro del Informe de Gestión 2013, información que fue entregada por el prestador en el momento de la visita:

**Tabla 11.** Personal por Área 2013-2014

| Estructura de Personal       | Número de Personas | Participación |
|------------------------------|--------------------|---------------|
| Total de Personal            | 118                | 100.0%        |
| Total Personal Nomina        | 68                 | 57.6%         |
| Personal Directivo           | 2                  | 1.7%          |
| Personal Administrativo      | 20                 | 16.9%         |
| Personal Técnico - Operativo | 46                 | 39.0%         |
| Total Personal Temporal      | 50                 | 42.4%         |
| Personal Directivo           |                    | 0.0%          |
| Personal Administrativo      | 25                 | 21.2%         |
| Personal Técnico - Operativo | 25                 | 21.2%         |

Fuente: Información Visita Febrero 2015

Al comparar la información entregada en la visita por el prestador frente a lo reportado en el SUI se observa una diferencia en el número de empleados para el año 2013. Con respecto al 2014, la información entregada se observa que la empresa a 2015 cuenta con una planta de personal de 88 personas, de los cuales 66 personas hacen parte del área operativa y 22 del área administrativa.

**Tabla 12.** Empleados ACUALCO

| <b>CLASIFICACION EMPLEADOS ACUALCO S.A. E.S.P. 2015</b> |                    |                       |                  |
|---|--------------------|-----------------------|------------------|
| <b>TIPO CONTRATO</b>                                    | <b># EMPLEADOS</b> | <b>FUNCION</b>        |                  |
|   |                    | <b>ADMINISTRATIVA</b> | <b>OPERATIVA</b> |
| INDEFINIDO  | 45                 | 12                    | 33               |
| DEFINIDO  | 43                 | 10                    | 33               |
| <b>TOTALES</b>  | <b>88</b>          | <b>22</b>             | <b>66</b>        |

Fuente: Información Visita Febrero 2015

### **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 para el año 2013 reportada por el prestador en el Sistema Único de Información-SUI. Para el año 2014 se tomó la información de los Estados financieros entregados en la visita.

**Tabla 13.** Eficiencia Laboral

| <b>AÑO</b> | <b>Total Anual Consumos Facturados</b> | <b>Costos anuales de personal</b> | <b>Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)</b> |
|------------|--|-----------------------------------|---|
| 2.013      | 3.205.539                              | 1.513.593.846                     | 472   |
| 2.014      | 3.446.748                              | 1.472.266.758                     | 427   |

Fuente: SUI 2013 y visita 2014

De los resultados obtenidos se observa que el costo de personal por metro cúbico facturado en el 2013 fue de \$472 y para el año 2014 de \$427; sin embargo, éste último dato es una aproximación debido al poco detalle que presentan las cuentas en el estado de pérdidas y ganancias para el año 2014.

Con los anteriores resultados se puede entrever que la empresa ha mantenido casi la misma eficiencia laboral para el período analizado a pesar de tener unos metros facturados de más en el año 2014 y no poder contar con la información dentro de los costos anuales de personal para ese mismo año del concepto de Honorarios.

## **3. ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS**

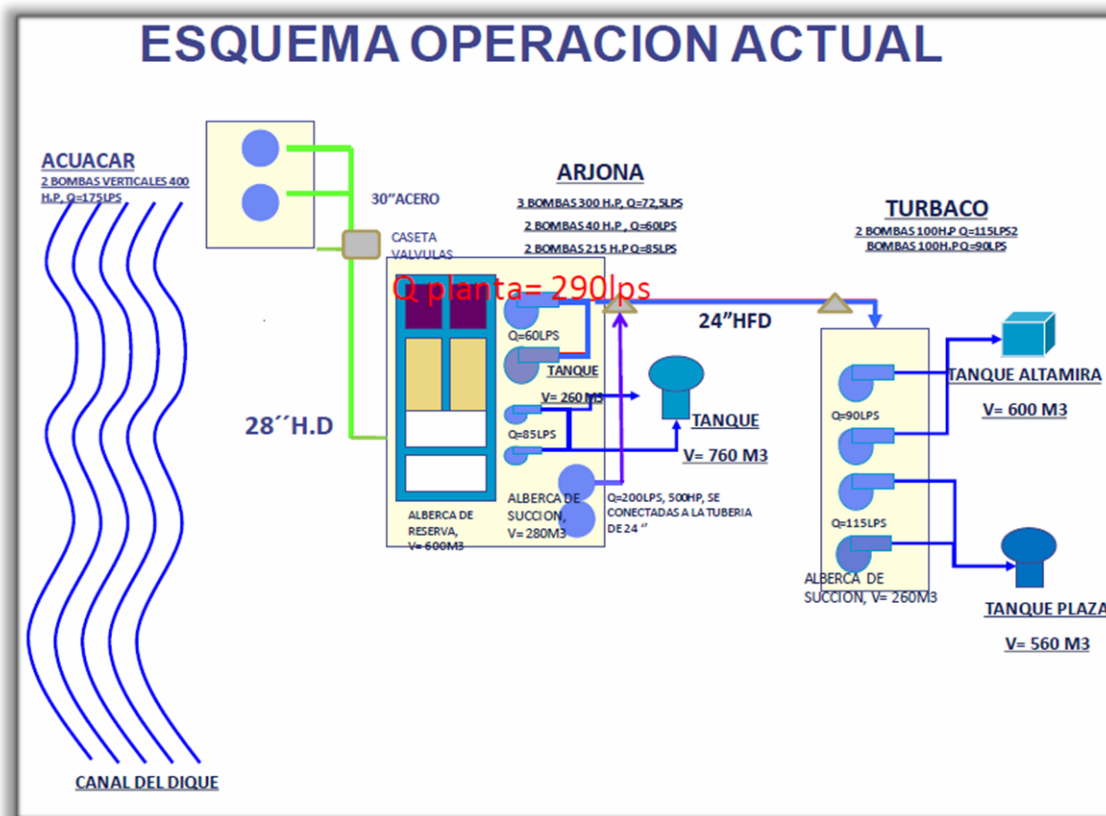
### **3.1. ASPECTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO**

En esta sección se realiza una breve descripción del sistema, conforme la información reportada entregada por el prestador en la visita realizada los días 19 y 20 de febrero de 2015:

### 3.1.1. ESQUEMA DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE

El sistema de acueducto que abastece los municipios de Arjona y Turbaco es un sistema por bombeo cuya captación se encuentra en el canal del Dique a la altura del corregimiento de Gambote, la captación se localiza aguas abajo del cruce del puente de la vía troncal de occidente. El esquema de suministro de agua potable, se presenta a continuación:

Gráfica 1. Esquema Sistema de abastecimiento Arjona- Turbaco



Fuente: Vista al Prestador Febrero de 2015

### 3.1.2. DEMANDA Y CAPACIDAD INSTALADA

De acuerdo con los cálculos realizados a partir de lo dispuesto en el RAS 2000, el cual fue adoptado en la Resolución No. 1096 de 2000 modificado mediante la Resolución No. 2320 de 2009, esta última emitida por el antiguo Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, para el municipio de Arjona, se determinó que los caudales demandados son los siguientes:

Tabla 14. Cálculos de las demandas RAS Arjona

| Población | Proyectada DANE 2015 | Nivel de complejidad | Pérdidas | Dotación Neta | Dotación Bruta | Caudal medio diario | Coefficiente K1 | Caudal máximo o diario (L/s) | Coefficiente K2 | Caudal máximo o horario |
|-----------|----------------------|----------------------|----------|---------------|----------------|---------------------|-----------------|------------------------------|-----------------|-------------------------|
| Cabecera  | 57.002               | MEDIO-ALTO           | 25%      | 135 L/hab.d   | 180 L/hab.d    | 118,75 l/s          | 1,2             | 142,51 l/s                   | 1,4             | 199,51 l/s              |

Fuente: Cálculos SSPD – 2015

Los caudales demandados para el municipio de Turbaco, fueron los siguientes:

**Tabla 15.** Cálculos de las demandas RAS Turbaco

| Población | Proyectada DANE | Nivel de complejidad | Pérdidas | Dotación Neta | Dotación Bruta | Caudal medio diario | Coeficiente K1 | Caudal máximo diario (L/s) | Coeficiente K2 | Caudal máximo horario |
|-----------|-----------------|----------------------|----------|---------------|----------------|---------------------|----------------|----------------------------|----------------|-----------------------|
|           | 2015            |                      |          |               |                |                     |                |                            |                |                       |
| Cabecera  | 66.913          | MEDIO-ALTO           | 25%      | 135 L/hab.d   | 180 L/hab.d    | 139,40 l/s          | 1,2            | 167,28 l/s                 | 1,4            | 234,20 l/s            |

Fuente: Cálculos SSPD – 2015

**Tabla 16.** Cálculos de las demandas RAS Total Arjona-Turbaco

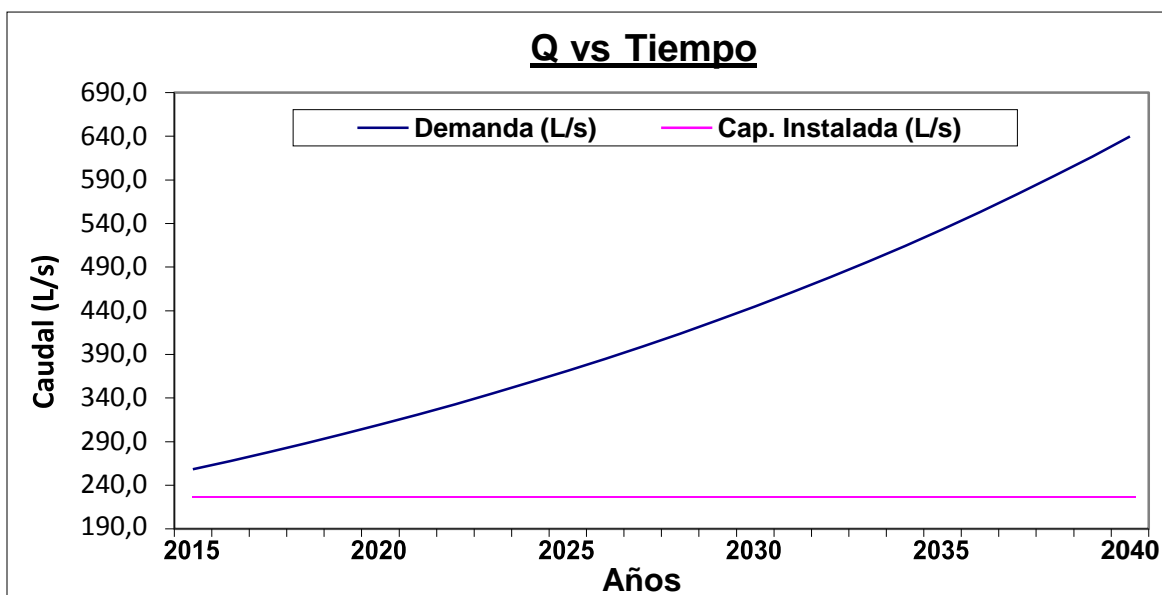
| Población | Proyectada DANE | Nivel de complejidad | Pérdidas | Dotación Neta | Dotación Bruta | Caudal medio diario | Coeficiente K1 | Caudal máximo diario (L/s) | Coeficiente K2 | Caudal máximo horario |
|-----------|-----------------|----------------------|----------|---------------|----------------|---------------------|----------------|----------------------------|----------------|-----------------------|
|           | 2015            |                      |          |               |                |                     |                |                            |                |                       |
| Cabecera  | 123.915         | ALTO                 | 25%      | 135 L/hab.d   | 180 L/hab.d    | 258,16 l/s          | 1,2            | 309,79 l/s                 | 1,4            | 433,70 l/s            |

Fuente: Cálculos SSPD – 2015

Como se indica en la Tabla 16, los municipios de Arjona y Turbaco, requieren un caudal medio diario de 258,79 l/s teniendo en cuenta el porcentaje de pérdidas máximas establecidas del 25%. En ese sentido, se encuentra que el prestador no dispone de un caudal suficiente para atender la demanda de la población toda vez que la capacidad instalada de la planta de tratamiento en funcionamiento es de 220 l/s (capacidad PTAP según el datos Visita Abril 2015).

La estimación de la demanda de agua potable para los municipios de Arjona y Turbaco, durante los próximos 30 años, se realizó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento estimada con base en los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005, del 3,70% para los dos municipios, considerando una población cabecera proyectada por DANE para el año 2015 equivalente a 57.002 habitantes para el municipio de Arjona y de 66.913 habitantes para el municipio de Turbaco y unas pérdidas del 25%, obteniendo el siguiente gráfico:

**Gráfico 5.** Proyección de la demanda. Capacidad Instalada



Fuente: Cálculos SSPD  
IN-F-003 V.1



Teniendo en cuenta que la capacidad instalada es de 220 l/s y bajo el escenario de pérdidas del 25%, se estimó que el caudal medio diario (Qmd) requerido para los municipios de Arjona y Turbaco es de 258,16 l/s (Tabla 16), de ahí, que la capacidad instalada mencionada, para satisfacer la demanda de la población, las deficiencias funcionales y estructurales del sistema de tratamiento ocasionan que el caudal de operación no sea suficiente para garantizar la calidad y continuidad en la prestación de este servicio en la actualidad y a largo plazo.

### 3.1.3. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO

La descripción de los componentes que hacen parte del sistema de acueducto se realizó con base en la información obtenida en la visita de febrero de 2015.

#### 3.1.3.1. Fuente de abastecimiento y Captación

El prestador registró como fuente superficial de abastecimiento el Caño San Antonio, el cual dispone de concesión de aguas emitida por CARDIQUE con una vigencia de 25 años, como se indica a continuación:

**Tabla 17.** Registro de fuentes SUI

| Nombre de la fuente | Tipo de fuente superficial natural | Tiene concesión de aguas | Entidad que expidió la concesión | Fecha inicial de la autorización | Fecha final de la autorización | Caudal adjudicado (L/S) |
|---------------------|------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| Caño de San Antonio | CANO                               | SI                       | CARDIQUE                         | 30-09-2004                       | 30-09-2029                     | 750                     |

Fuente SUI

Sin embargo, en visita realizada en el mes de febrero de 2015, se encontró que la captación consiste en una dársena de sección rectangular que deriva agua del Canal del Dique y por medio de una estación de bombeo, transporta el agua hasta la planta de tratamiento localizada en la cabecera municipal de Arjona.

Cuenta con concesión de aguas, otorgada por la Corporación Autónoma Regional del Canal de Dique, mediante Resolución No. 0287 del 20 de marzo de 2012, *“Por medio de la cual se modifica la Resolución No. 0838 del 8 de octubre de 2004 y se dictan otras disposiciones”*. Con este acto administrativo se amplió el caudal concesionado a 803,05 l/s, equivalente a 25324984,8 m<sup>3</sup>/año, para el abastecimiento del acueducto regional Arjona- Turbaco.

La estación de bombeo ubicada en Gambote es de tipo fijo, opera las 24 horas del día y constituye la única fuente de suministro del sistema.

Actualmente, la estación de bombeo de agua cruda (EBAC) consta de dos electro-bombas verticales que operan de manera alternada, una de marca BBC de 400 HP para una capacidad de 175 lps. y otra American Marsh Pumps Collierville, con capacidad para un caudal de 240 lps. Normalmente, el bombeo se suspende solo cuando hay mantenimientos en la red eléctrica, de la cual se abastece, o cuando la prestación de este servicio es irregular, principalmente por problemas como caídas de voltaje

### **3.1.3.2. Aducción**

La aducción se conforma de la siguiente manera:

- Dos (2) tuberías de Ø14" HF de 20 m de longitud aproximadamente, que se conectan a una tubería de Ø30" Tipo Lock Joint (Acero), con un longitud de 3 km.
- En el sector denominado Corralito, la tubería tipo Lock Joint de 3 km, se conecta con una cámara de válvulas donde se empalma con una tubería de Ø28" HD, por medio de una Tee Ø30" con salida de Ø28" a 90°.
- En este punto, se tienen también los empalmes de la tubería Ø30" Tipo Lock Joint con un tubería de Ø16" AC, la cual se emplea para suministrar agua a varias fincas del sector, derivando un caudal de 20 lps, el cual se controla por medio de una válvula.
- A partir de Corralito la tubería Ø28" (700 mm) HD K9 recorre una longitud de 10.9 km hasta llegar a la planta de tratamiento de agua potable de Arjona (PTAP).

### **3.1.3.3. Sistema de potabilización de agua**

La planta de tratamiento de agua potable, es una planta de tipo convencional en concreto, se encuentra ubicada en el casco urbano de Arjona., y cuenta con los procesos de mezcla rápida, floculación, sedimentación, filtración y desinfección.

A la entrada de la planta se cuenta con una canaleta Parshall, donde se realiza la medición de caudal a la entrada, inmediatamente después se aplica el coagulante, que para este caso se aplica policloruro de aluminio y un ayudante de coagulación que se denomina Rapiseed, se pasa a dos floculadores tipo Alabama de flujo vertical, pasando a tres sedimentadores convencionales. A continuación se pasa a ocho filtros de lecho mixto con lecho filtrante de varias capas entre grava, arena y antracita. La desinfección se realiza por medio de cloro gaseoso directamente a la red antes de pasar al tanque de contacto. La capacidad de diseño de la planta es de 290 L/s, aunque la operatividad de la planta se ajusta a 220 L/s, teniendo en cuenta que hay procesos de mantenimiento y lavado de la misma.

En el sitio de la planta se cuenta con un tanque semienterrado con capacidad de 280 m<sup>3</sup> que sirve de tanque de succión para el bombeo de agua tratada a cada uno de los sistemas de distribución de los municipios.

El sistema cuenta con un laboratorio en proceso de certificación ante el PICCAP.

### **3.1.3.4. Estación de Bombeo (Arjona)**

La estación de bombeo, ubicada en Arjona, cuenta con seis bombas que distribuyen el agua tratada a los municipios de Arjona y Turbaco, operando de manera alternada de acuerdo con la siguiente distribución:

- Dos bombas de 215 HP, que bombean 85 L/s cada una, las cuales distribuyen el agua al municipio de Arjona, una a un tanque elevado y otra directamente a la red de distribución, completando un circuito cerrado de servicio.
- Dos bombas de 40 HP, que bombean 60 L/s cada una, conectadas a la línea de 24" HF que va hacia Turbaco.

- Dos bombas de 300 HP, que bombean 72,5 L/s cada una, directamente mediante una línea de 24" a un tanque de succión para rebompear y entregar a la red de distribución de Turbaco.

### **3.1.3.5. Estación de Rebombeo (Turbaco)**

En el municipio de Turbaco se encuentra otra estación denominada de Rebombeo, que es alimentada por una línea de 24" HF desde la estación de bombeo de Arjona, en esta estación de rebombeo se cuenta con cuatro bombas que operan de manera alternada en dos conjuntos: 2 de 100 HP, para un caudal de 90 L/s y 2 de 100 HP para un caudal de 115 L/s. Esta estación de rebombeo cuenta con un tanque semienterrado de 260 m<sup>3</sup> que sirve de punto de contacto de cloro nuevamente en el sistema y de succión hacia los tanques elevados para distribuir luego a la red de Turbaco.

### **3.1.3.6. Almacenamiento**

El sistema cuenta con tanques de almacenamiento semienterrados en concreto que funcionan como tanques de succión, los cuales se encuentran, uno en la planta de tratamiento con capacidad de 260 m<sup>3</sup>, y un tanque de reserva de 600 m<sup>3</sup>, y uno en la estación de rebombeo de Turbaco con capacidad de 260 m<sup>3</sup>.

Adicionalmente, con el fin de garantizar continuidad al sistema, en el municipio de Arjona se cuenta con un tanque elevado metálico con capacidad de 760 m<sup>3</sup>, que atiende parte de la red de distribución del municipio, y en el municipio de Turbaco se cuenta con tres tanques de almacenamiento, uno en el sector denominado Atalmira con capacidad de 600 m<sup>3</sup> semienterrado en concreto, otro en el sector de Bonanza con capacidad de 200 m<sup>3</sup> y el principal ubicado en la estación de rebombeo, elevado metálico con capacidad de 570 m<sup>3</sup>.

### **3.1.3.7. Red de distribución**

Según información suministrada por el operador, el catastro de redes del sistema en el municipio de Arjona, cuenta con 57 Km de tubería en Asbesto Cemento, PVC y HF en proporciones de 53%, 43% y 4% respectivamente, con diámetros entre 12" y 3/4". Adicionalmente, se cuenta con tuberías en polietileno recientemente instaladas, pero aún no se cuenta con un inventario oficial de la longitud instalada. Las tuberías de asbesto cemento tienen más de 16 años de servicio, y las de PVC se han ido instalando paulatinamente, no teniendo una vida de más de 5 años aproximadamente. Con base en lo anterior, la cobertura en redes para el municipio de Arjona es de 89%.

Para el municipio de Turbaco, se cuenta con 77 Km de tubería en Asbesto Cemento y PVC en proporciones de 50,1% y 49,9% respectivamente, con diámetros entre 12" y 3/4". Con base en lo anterior, la cobertura en redes para el municipio de Turbaco es de 80%.

El municipio de Turbaco está dividido en cinco sectores de servicio, que abarca 81 barrios, y el municipio de Arjona, está dividido en tres sectores de servicio que abarca 57 barrios.

### **3.1.3.8. Control de calidad del agua**

La empresa realiza el control de la calidad del agua en un laboratorio propio, el cual se encuentra inscrito ante el PICCAP, para la realización de análisis físicoquímicos y microbiológicos. Tal como

se indica en la constancia emitida por el coordinador del Grupo de Calidad del Agua, del Instituto Nacional de Salud- INS, con fecha del 16 de junio de 2014, la cual fue suministrada por la empresa durante la visita realizada en el mes de febrero de 2015.

Según lo evidenciado en la visita, el laboratorio se encuentra en buenas condiciones físicas Sin embargo, no cuenta con los requisitos mínimos para la autorización de los laboratorios que realizan análisis de agua para consumo humano, tales como personal competente, elementos de laboratorio necesarios para realizar los análisis y un Sistema de Gestión de la Calidad y Acreditación por Pruebas de Ensayo, conforme lo establecido por el artículo 27 del Decreto 1575 de 2007.

En visita realizada en febrero de 2015, la empresa hace entrega del acta de concertación de los puntos de muestreo de calidad del agua para el municipio de Turbaco, con fecha del 31 de mayo de 2012, firmada por la Secretaría de Salud Departamental de Bolívar y la empresa.

Así mismo, entrega el acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo de la calidad del agua para los municipios de Arjona y Turbaco, con fecha del 5 de julio de 2013.

Al verificar en SUI, la empresa reporta las actas de actualización de puntos de muestreo para los municipios de Arjona y Turbaco, firmadas el día 4 de agosto de 2014, en las cuales, se establecieron ocho puntos de muestreo.

### 3.1.3.9. Registros de afectación en la prestación del servicio de acueducto

En el SUI no registró afectaciones en el suministro de agua, de acuerdo con lo verificado para los formularios 55 y 56, de vulnerabilidad de acueducto, para los años 2013 y 2014.

## 3.2. INDICADORES TÉCNICO OPERATIVOS

A continuación se muestra el desempeño de los principales indicadores técnicos de la empresa ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. frente a la normativa sectorial.

**Tabla 18.** Análisis de desempeño indicadores técnicos vs normatividad

| <b>ARJONA</b>    |                          |   |                      |
|------------------|--------------------------|---|----------------------|
| <b>Indicador</b> | <b>Normatividad*</b>     | <b>Valor Normatividad</b>                 | <b>Valor Empresa</b> |
| IRCA             | Resolución 2115 de 2007  | Sin Riesgo < 5%                           | 3,4**                |
| CONTINUIDAD      | Resolución 2115 del 2007 | 18.1 - 23 horas/día<br>(SUFICIENTE)       | 21**                 |
| <b>TURBACO</b>   |                          |   |                      |
| IRCA             | Resolución 2115 de 2007  | Sin Riesgo < 5%                           | 2,14**               |
| CONTINUIDAD      | Resolución 2115 del 2007 | 10.1 – 18 horas/día<br>(NO SATISFACTORIO) | 14**                 |

Fuente: Normatividad vigente\*. SUI\*\*- Prestador\*\*\*

**Tabla 19.** Análisis de desempeño indicadores técnicos vs normatividad- IANC Empresa

| ACUALCO S.A. E.S.P. |                            |                    |               |
|---------------------|----------------------------|--------------------|---------------|
| Indicador           | Normatividad*              | Valor Normatividad | Valor Empresa |
| IANC                | Resolución CRA 287 de 2004 | < 30%              | 39,8***       |

Fuente: Normatividad vigente\*. SUI\*\*- Prestador\*\*\*

Desde el punto de vista técnico, la calidad y continuidad, muestran un adecuado desempeño, considerando que el promedio anual IRCA, está dentro del valor normativo esperado, al igual que la continuidad la cual se ubicó en los mejores niveles de desempeño, clasificándose como continuo de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007 MPS – MAVDT.

En cuanto al IRCA, con base en las muestras reportadas por la autoridad sanitaria al SIVICAP, para Arjona se tienen 11 resultados de muestras de vigilancia para el año 2014, presentado IRCA <5% y un nivel de riesgo promedio SIN RIESGO. Para Turbaco, se tienen 16 resultados de muestras de vigilancia para el año 2014, presentado IRCA <5% y un nivel de riesgo promedio SIN RIESGO.

### 3.2.1. Cobertura

Según la información entregada por la empresa durante visita realizada en febrero de 2015, la cobertura del servicio de acueducto en el municipio de Arjona fue para el mes de diciembre de 2013, del 60,09% y a diciembre de 2014 fue de 64,54%, se observa un incremento entre los dos años del 4,44%, debido al crecimiento del número de suscriptores entre los dos periodos. Los cálculos se basan en la información entregada por la empresa durante la visita realizada los días 19 y 20 de febrero de 2015.

A continuación se presentan los datos para cada mes:

**Tabla 20.** Cobertura acueducto Municipio de Arjona 2013-2014

| COBERTURA ARJONA 2013 |              |               |           | COBERTURA ARJONA 2014 |              |               |           |
|-----------------------|--------------|---------------|-----------|-----------------------|--------------|---------------|-----------|
| PERIODO               | SUSCRIPTORES | No. Viviendas | COBERTURA | PERIODO               | SUSCRIPTORES | No. Viviendas | COBERTURA |
| Enero                 | 8.479        | 14.827        | 57,19%    | enero                 | 8.940        | 14.827        | 60,30%    |
| Febrero               | 8.568        | 14.827        | 57,79%    | febrero               | 8.966        | 14.827        | 60,47%    |
| Marzo                 | 8.614        | 14.827        | 58,10%    | marzo                 | 9.021        | 14.827        | 60,84%    |
| abril                 | 8.666        | 14.827        | 58,45%    | abril                 | 9.063        | 14.827        | 61,12%    |
| Mayo                  | 8.687        | 14.827        | 58,59%    | mayo                  | 9.144        | 14.827        | 61,67%    |
| Junio                 | 8.748        | 14.827        | 59,00%    | Junio                 | 9.223        | 14.827        | 62,20%    |
| Julio                 | 8.766        | 14.827        | 59,12%    | julio                 | 9.276        | 14.827        | 62,56%    |
| Agosto                | 8.805        | 14.827        | 59,38%    | agosto                | 9.288        | 14.827        | 62,64%    |
| Septiembre            | 8.818        | 14.827        | 59,47%    | septiembre            | 9.405        | 14.827        | 63,43%    |
| Octubre               | 8.848        | 14.827        | 59,67%    | Octubre               | 9.466        | 14.827        | 63,84%    |
| Noviembre             | 8.874        | 14.827        | 59,85%    | Noviembre             | 9.494        | 14.827        | 64,03%    |
| Diciembre             | 8.910        | 14.827        | 60,09%    | Diciembre             | 9.569        | 14.827        | 64,54%    |

Fuente: Vista al Prestador Febrero de 2015 - SUI 2013-2014

La cobertura del servicio de acueducto en el municipio de Turbaco para el mes de diciembre de 2013 fue de 65,08% y del 66,99% para el mes de diciembre de 2014, presentándose un incremento entre los dos años de 1,9%, se observa que con incremento de viviendas se incrementaron también el número de suscriptores. A continuación se presentan los datos para cada mes:

**Tabla 21.** Cobertura acueducto Municipio de Turbaco 2013- 2014

| COBERTURA TURBACO 2014 |              |               |           | COBERTURA TURBACO 2014 |              |               |           |
|------------------------|--------------|---------------|-----------|------------------------|--------------|---------------|-----------|
| PERIODO                | SUSCRIPTORES | No. Viviendas | COBERTURA | PERIODO                | SUSCRIPTORES | No. Viviendas | COBERTURA |
| Enero                  | 9.465        | 15.497        | 61,08%    | Enero                  | 10.124       | 15.827        | 63,97%    |
| Febrero                | 9.538        | 15.497        | 61,55%    | Febrero                | 10.178       | 15.827        | 64,31%    |
| Marzo                  | 9.608        | 15.497        | 62,00%    | Marzo                  | 10.195       | 15.827        | 64,42%    |
| abril                  | 9.647        | 15.497        | 62,25%    | abril                  | 10.220       | 15.827        | 64,57%    |
| Mayo                   | 9.673        | 15.497        | 62,42%    | Mayo                   | 10.270       | 15.827        | 64,89%    |
| Junio                  | 9.797        | 15.497        | 63,22%    | Junio                  | 10.318       | 15.827        | 65,19%    |
| Julio                  | 9.834        | 15.497        | 63,46%    | Julio                  | 10.349       | 15.827        | 65,39%    |
| Agosto                 | 9.866        | 15.497        | 63,66%    | Agosto                 | 10.395       | 15.827        | 65,68%    |
| septiembre             | 9.943        | 15.497        | 64,16%    | Septiembre             | 10.464       | 15.827        | 66,11%    |
| Octubre                | 9.971        | 15.497        | 64,34%    | Octubre                | 10.499       | 15.827        | 66,34%    |
| Noviembre              | 10.030       | 15.497        | 64,72%    | Noviembre              | 10.533       | 15.827        | 66,55%    |
| Diciembre              | 10.086       | 15.497        | 65,08%    | Diciembre              | 10.602       | 15.827        | 66,99%    |

Fuente: Vista al Prestador Febrero de 2015 - SUI 2013- 2014

### 3.2.2. Continuidad

El indicador de continuidad fue calculado con base en la metodología definida en la Resolución CRA 315 de 2005 (%) de acuerdo con el número de suspensiones no avisadas en la prestación del servicio y en la Resolución 2115 de 2007(Horas/día), lo que refleja el tiempo promedio durante el cual se distribuye agua potable.

Según la información disponible, reportada en el Sistema Único de Información (SUI) durante los meses de enero a agosto de 2013 la continuidad promedio del servicio en los municipios de Arjona y Turbaco fue de 22,22 y 22,92 horas/día respectivamente, cabe mencionar que no se encontró información reportada para los meses subsiguientes, ni para el año 2014. La continuidad del servicio para los meses reportados fue la siguiente:

**Tabla 22.** Continuidad Enero - Agosto 2013- SUI

| Mes     | ARJONA                     |                             | TURBACO                    |                             |
|---------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
|         | Continuidad Resolución 315 | Continuidad Resolución 2115 | Continuidad Resolución 315 | Continuidad Resolución 2115 |
|         | %                          | horas/día                   | %                          | horas/día                   |
| Enero   | 23.12                      | 96.27                       | 23.4                       | 97.48                       |
| Febrero | 22.75                      | 94.72                       | 23.64                      | 98.48                       |
| Marzo   | 21.6                       | 89.85                       | 21.78                      | 90.63                       |
| Mayo    | 22.37                      | 93.13                       | 23.11                      | 96.25                       |
| Junio   | 22.85                      | 95.15                       | 23.35                      | 97.27                       |
| Julio   | 22.33                      | 92.97                       | 23.22                      | 96.72                       |
| Agosto  | 20.5                       | 85.2                        | 21.94                      | 91.28                       |

Fuente: SUI 2013

Conforme lo descrito en el informe “Supervisión técnica, administrativa y financiera al contrato de operación con inversión de los servicios de acueducto y alcantarillado celebrado entre SAAT y ACUALCO S.A. E.S.P.”, el cual fue entregado en la visita realizada en el mes de febrero de 2015, la continuidad del servicio de acueducto es la siguiente:

**Tabla 23.** Índice de Continuidad del servicio de acueducto enero a junio de 2014

| Mes     | ARJONA                     |                             | TURBACO                    |                             |
|---------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
|         | Continuidad Resolución 315 | Continuidad Resolución 2115 | Continuidad Resolución 315 | Continuidad Resolución 2115 |
|         | %                          | horas/día                   | %                          | horas/día                   |
| Enero   | 88.55                      | 22,26                       | 92,15                      | 15,36                       |
| Febrero | 85.31                      | 20,83                       | 93,08                      | 15,24                       |
| Marzo   | 72.26                      | 17,8                        | 90,76                      | 13,06                       |
| Abril   | 91.93                      | 22,43                       | 90,13                      | 15,05                       |
| Mayo    | 93.92                      | 22,88                       | 91,43                      | 13,88                       |
| Junio   | 93.83                      | 22,64                       | 91,4                       | 13,1                        |

**Fuente:** Informe “Supervisión técnica, administrativa y financiera al contrato de operación con inversión de los servicios de acueducto y alcantarillado celebrado entre SAAT y ACUALCO S.A. E.S.P.”,

Según lo anterior la continuidad promedio en el municipio de Arjona durante el primer semestre del año 2014, fue de 87,63% según el cálculo realizado con la metodología de la Resolución 315 de 2005 y de 21,5 horas/día según la fórmula de cálculo de la Resolución 2115 de 2007, clasificando el indicador en un Rango Suficiente.

La continuidad promedio en el municipio de Turbaco durante el primer semestre del año 2014, fue de 91,49% según el cálculo realizado con la metodología de la Resolución 315 de 2005 y de 14 horas/día según la fórmula de cálculo de la Resolución 2115 de 2007, valor que indica que se encuentra en un Rango No Satisfactorio.

### 3.2.3. Micromedición

La cobertura de micromedición en los municipios de Arjona y Turbaco, fue de 80% y 54% respectivamente, para el mes de diciembre de 2014, de acuerdo con la información entregada por la empresa durante la visita realizada en el mes de febrero de 2015. Los datos mensuales de las variables para el cálculo de este indicador, se presentan a continuación:

**Tabla 24.** Micromedición 2014. Información Visita

| MES        | ARJONA             |                                |                         | TURBACO            |                                |                         |
|------------|--------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------|--------------------------------|-------------------------|
|            | Suscriptores Total | Suscriptores con micromedición | Cobertura micromedición | Suscriptores Total | Suscriptores con micromedición | Cobertura micromedición |
|            | No.                | No.                            | %                       | No.                | No.                            | %                       |
| ENERO      | 8.978              | 6.941                          | 77                      | 10.091             | 5.477                          | 54                      |
| FEBRERO    | 8.976              | 6.955                          | 77                      | 10.092             | 5.539                          | 55                      |
| MARZO      | 8.977              | 6.987                          | 78                      | 10.092             | 5.605                          | 56                      |
| ABRIL      | 8.979              | 7.030                          | 78                      | 10.093             | 5.648                          | 56                      |
| MAYO       | 8.979              | 7.038                          | 78                      | 10.093             | 5.669                          | 56                      |
| JUNIO      | 8.979              | 7.044                          | 78                      | 10.095             | 5.674                          | 56                      |
| JULIO      | 8.980              | 7.074                          | 79                      | 10.048             | 5.684                          | 57                      |
| AGOSTO     | 8.980              | 7.107                          | 79                      | 10.299             | 5.696                          | 55                      |
| SEPTIEMBRE | 8.981              | 7.117                          | 79                      | 10.333             | 5.696                          | 55                      |
| OCTUBRE    | 8.983              | 7.129                          | 79                      | 10.427             | 5.696                          | 55                      |
| NOVIEMBRE  | 8.984              | 7.139                          | 79                      | 10.521             | 5.698                          | 54                      |
| DICIEMBRE  | 8.986              | 7.169                          | 80                      | 10.552             | 5.699                          | 54                      |

Fuente: Vista al Prestador Febrero de 2015

El número de micromedidores instalados y funcionando, con corte a Diciembre de 2014, se detalla continuación:

**Tabla 25.** Micromedición efectiva 2014. Información Visita

| Municipio | Medidores Instalados | Medidores Funcionando |
|-----------|----------------------|-----------------------|
| Arjona    | 7048                 | 7048                  |
| Turbaco   | 5804                 | 5804                  |
| Total     | 12852                | 12852                 |

Fuente: Vista al Prestador Febrero de 2015

Lo anterior permite establecer que el porcentaje de micromedición efectiva es de 71% para Arjona y 50% para Turbaco, es decir 63,5% en promedio para los dos municipios. Es de anotar que el programa de micromedición se ha venido implementando desde el año 2013, dadas las condiciones propias de consolidación del servicio.

Por otra parte, de acuerdo con la información reportada por el prestador al SUI, con corte diciembre de los años 2013 y 2014, se encuentra que la cobertura de micro medición en el municipio de Arjona fue del 77,1% y 73,2 respectivamente, presentando una reducción en el indicador y para el municipio de Turbaco del 53,8% y 54,8% para los años mencionados, como se relaciona en las tablas que se presentan a continuación:

**Tabla 26.** Cobertura Micromedición 2013 SUI

| Mes        | ARJONA                              |                                     |                    |                         | TURBACO                             |                                     |                    |                         |
|------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------|-------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------|-------------------------|
|            | Número de suscriptores sin medición | Número de suscriptores con medición | Total suscriptores | Cobertura micromedición | Número de suscriptores sin medición | Número de suscriptores con medición | Total suscriptores | Cobertura micromedición |
|            | No                                  | No                                  | No                 | %                       | No                                  | No                                  | No                 | %                       |
| Enero      | 2297                                | 6030                                | 8327               | 72,4                    | 4492                                | 4841                                | 9333               | 51,9                    |
| Febrero    | 2391                                | 6024                                | 8415               | 71,6                    | 4548                                | 4860                                | 9408               | 51,7                    |
| Marzo      | 2433                                | 6025                                | 8458               | 71,2                    | 4608                                | 4869                                | 9477               | 51,4                    |
| Abril      | 2477                                | 6032                                | 8509               | 70,9                    | 4644                                | 4875                                | 9519               | 51,2                    |
| Mayo       | 2497                                | 6032                                | 8529               | 70,7                    | 4641                                | 4902                                | 9543               | 51,4                    |
| Junio      | 2553                                | 6032                                | 8585               | 70,3                    | 4682                                | 4986                                | 9668               | 51,6                    |
| Julio      | 2561                                | 6039                                | 8600               | 70,2                    | 4688                                | 5019                                | 9707               | 51,7                    |
| Agosto     | 2390                                | 6239                                | 8629               | 72,3                    | 4686                                | 5055                                | 9741               | 51,9                    |
| Septiembre | 2283                                | 6351                                | 8634               | 73,6                    | 4722                                | 5095                                | 9817               | 51,9                    |
| Octubre    | 2033                                | 6629                                | 8662               | 76,5                    | 4606                                | 5240                                | 9846               | 53,2                    |
| Noviembre  | 2058                                | 6630                                | 8688               | 76,3                    | 4595                                | 5308                                | 9903               | 53,6                    |
| Diciembre  | 1999                                | 6717                                | 8716               | 77,1                    | 4601                                | 5359                                | 9960               | 53,8                    |

Fuente: SUI 2013

**Tabla 27.** Cobertura Micromedición 2014 SUI

| Mes     | ARJONA                              |                                     |                    |                         | TURBACO                             |                                     |                    |                         |
|---------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------|-------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------|-------------------------|
|         | Número de suscriptores sin medición | Número de suscriptores con medición | Total suscriptores | Cobertura micromedición | Número de suscriptores sin medición | Número de suscriptores con medición | Total suscriptores | Cobertura micromedición |
|         | No                                  | No                                  | No                 | %                       | No                                  | No                                  | No                 | %                       |
| Enero   | 1997                                | 6741                                | 8738               | 77,1                    | 4589                                | 5407                                | 9996               | 54,1                    |
| Febrero | 2005                                | 6758                                | 8763               | 77,1                    | 4592                                | 5459                                | 10051              | 54,3                    |
| Marzo   | 2060                                | 6750                                | 8810               | 76,6                    | 4596                                | 5470                                | 10066              | 54,3                    |
| Abril   | 2061                                | 6788                                | 8849               | 76,7                    | 4567                                | 5522                                | 10089              | 54,7                    |
| Mayo    | 2105                                | 6825                                | 8930               | 76,4                    | 4544                                | 5593                                | 10137              | 55,2                    |
| Junio   | 2179                                | 6825                                | 9004               | 75,8                    | 4585                                | 5602                                | 10187              | 55,0                    |
| Julio   | 2229                                | 6828                                | 9057               | 75,4                    | 4612                                | 5604                                | 10216              | 54,9                    |
| Agosto  | 2239                                | 6832                                | 9071               | 75,3                    | 4657                                | 5605                                | 10262              | 54,6                    |



| Mes        | ARJONA                              |                                     |                    |                         | TURBACO                             |                                     |                    |                         |
|------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------|-------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------|-------------------------|
|            | Número de suscriptores sin medición | Número de suscriptores con medición | Total suscriptores | Cobertura micromedición | Número de suscriptores sin medición | Número de suscriptores con medición | Total suscriptores | Cobertura micromedición |
|            | No                                  | No                                  | No                 | %                       | No                                  | No                                  | No                 | %                       |
| Septiembre | 2347                                | 6832                                | 9179               | 74,4                    | 4726                                | 5604                                | 10330              | 54,2                    |
| Octubre    | 2408                                | 6827                                | 9235               | 73,9                    | 4671                                | 5692                                | 10363              | 54,9                    |
| Noviembre  | 2436                                | 6830                                | 9266               | 73,7                    | 4706                                | 5690                                | 10396              | 54,7                    |
| Diciembre  | 2501                                | 6830                                | 9331               | 73,2                    | 4730                                | 5737                                | 10467              | 54,8                    |

Fuente: SUI 2014

Estos valores de cobertura indican que la empresa presenta un presunto incumplimiento de la meta del 95% esperada a partir de la promulgación de la Ley 142 de 1994, así como, lo establecido en la resolución CRA 151 de 2001, respecto de los plazos otorgados para la instalación de micromedidores a todos sus suscriptores así: “(...) de 4 años contados a partir de julio de 1997 para los estratos 1 y 2, y de 2 años a partir de la misma fecha para el resto de usos y estratos.”

Para el grupo de usuarios sin micromedición, el prestador no estaría, además, garantizando el derecho consagrado en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, de facturar los consumos de acuerdo con la medición.

La información del año 2014 reportada en el SUI, presenta diferencias significativas con respecto a los datos de suscriptores totales y suscriptores con medición, entregados durante la visita realizada en febrero de 2015.

### 3.2.4. Índice de Agua No Contabilizada- IANC

Según la información entregada por el prestador durante la visita realizada en el mes de febrero de 2015, los siguientes son los datos para el cálculo del IANC para el año 2014:

**Tabla 28.** Variables Cálculo IANC 2014

| Variable                            | Dato      |
|-------------------------------------|-----------|
| Volúmen agua tratada (m3)           | 6.105.628 |
| Volúmen agua bombeada (m3)          | 5.293.329 |
| Volúmen agua bombeada Arjona (m3)   | 3.008.727 |
| Volúmen agua bombeada Turbaco (m3)  | 2.284.601 |
| Volúmen agua facturada (m3)         | 3.677.102 |
| Volúmen agua facturada Arjona (m3)  | 1.903.097 |
| Volúmen agua facturada Turbaco (m3) | 1.774.005 |
| IANC*                               | 39,80%    |

Fuente: Vista al Prestador Febrero de 2015

\*Calculo considerando el Volumen de agua tratada y el volumen de agua facturada

Este valor sobrepasa en el nivel máximo aceptable de pérdidas establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA, para efectos tarifarios, en la metodología tarifaria vigente – Resolución 287 de 2004- aplicable a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, que reconoce un porcentaje máximo de pérdidas o Índice de Agua No Contabilizada (IANC) de 30% el cual fue fijado en el artículo 2.4.3.14 de la Resolución 151 de 2001.

Conforme lo descrito en el informe “Supervisión técnica, administrativa y financiera al contrato de operación con inversión de los servicios de acueducto y alcantarillado celebrado entre SAAT y ACUALCO S.A. E.S.P.” Enero- Marzo de 2014, se presentan varios factores que inciden en el valor del indicador, tales como la cobertura de micromedición, el registro de la información de los macromedidores existentes e instalación de macromedidores en la salida y entrada de la tubería de conducción de Arjona – Turbaco y la obsolescencia de las tuberías de las redes de acueducto de los dos municipios.

Al verificar en el SUI se encuentra que el prestador para los años 2013 y 2014, no ha realizado el reporte de las variables que permiten el cálculo de este indicador, y que deben ser registradas en los formatos: Operación Sistemas de potabilización e Información comercial Acueducto.

### 3.2.5. Calidad del Agua

En la siguiente tabla se muestran los resultados de vigilancia de calidad de agua del año 2013 para los municipios de Arjona y Turbaco, reportados por la autoridad sanitaria al SIVICAP y remitida por el Instituto Nacional de Salud – INS a esta superintendencia mediante el enlace SUI-SIVICAP:

**Tabla 29. IRCA Arjona- 2013**

| ARJONA            |     |     |     |     |      |     |     |     |     |     |     |                 |              |       |          |
|-------------------|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------------|--------------|-------|----------|
| IRCA MENSUAL 2013 |     |     |     |     |      |     |     |     |     |     |     | IRCA ANUAL 2013 |              |       |          |
| ENE               | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN  | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | IRCA            | Nivel riesgo | Meses | Muestras |
|                   |     |     | 0,0 |     | 17,4 |     |     | 0,0 | 0,0 |     | 0,0 | 6,34            | BAJO         | 5     | 22       |

Fuente: SUI- SIVICAP 2013

**Tabla 30. IRCA Turbaco- 2013**

| TURBACO           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |                 |              |       |          |
|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------------|--------------|-------|----------|
| IRCA MENSUAL 2013 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | IRCA ANUAL 2013 |              |       |          |
| ENE               | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | IRCA            | Nivel riesgo | Meses | Muestras |
|                   |     |     | 0,0 |     | 0,0 |     | 0,0 | 0,0 | 0,0 |     | 0,0 | 0,00            | SIN RIESGO   | 6     | 18       |

Fuente: SUI- SIVICAP 2013

De acuerdo con la tabla anterior el prestador suministró agua con IRCA de 6,34% - Riesgo Bajo en el municipio de Arjona durante el año 2013 y con un IRCA de 0,0 % sin riesgo, en el municipio de Turbaco, es decir, agua apta para consumo humano de acuerdo con la clasificación establecida en la Resolución 2115 de 2007, la cual indica que el valor del IRCA debe ser inferior al 5% para que esta sea apta.

Para Arjona se tienen 11 resultados de muestras de vigilancia para el año 2014, presentado IRCA <5% y un nivel de riesgo promedio SIN RIESGO. Sin embargo se tuvo una muestra con riesgo ALTO, tomada el 18 de noviembre de 2014, con presuntos incumplimientos en Coliformes Totales.

Para Turbaco, se tienen 16 resultados de muestras de vigilancia para el año 2014, presentado IRCA <5% y un nivel de riesgo promedio SIN RIESGO. Sin embargo se tuvo una muestra con riesgo Alto, tomada el 19 de noviembre de 2014, con presuntos incumplimientos en Coliformes Totales.

## 4. ASPECTOS COMERCIALES

### 4.1. CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

La empresa cuenta con contrato de condiciones uniformes el cual fue suscrito por el Representante legal de la empresa el 21 de Julio del 2010. El cual tiene concepto de legalidad de la CRA, el cual fue otorgado por la entidad regulatoria, mediante radicado CRA No. 20102110047591 del 21 de julio de 2010. Esta información, no se encuentra actualizada en el RUPS.

Se observa el contrato de condiciones uniformes reportado en el SUI.

### 4.2. ATENCION AL CLIENTE

Las oficinas de PQR se encuentran ubicadas en las sedes administrativas de los municipios de Arjona y Turbaco. El horario de atención en las oficinas es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

### 4.3. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Conforme los reportes entregados por la empresa durante la visita realizada en febrero de 2015, las siguientes son las estadísticas relacionadas con la atención de peticiones, quejas y recursos:

**Tabla 31.** Peticiones, Quejas y Reclamos

|                      | Municipio | Descripción PQR's                     | PQR Recibidas 2013 | PQR Recibidas 2014 |
|----------------------|-----------|---------------------------------------|--------------------|--------------------|
| 1                    | ARJONA    | Aforo                                 | 3                  | 6                  |
| 2                    | ARJONA    | Cobros Por Servicios No Prestados     |                    | 37                 |
| 3                    | ARJONA    | Descuento Por Predio Desocupado       |                    | 7                  |
| 4                    | ARJONA    | Inconformidad con el Consumo          | 283                | 599                |
| 5                    | ARJONA    | Tarifa Cobrada                        |                    | 8                  |
| 6                    | ARJONA    | Reclamo por revisión de Instalaciones | 448                |                    |
| 7                    | ARJONA    | Reubicación de medidor                | 27                 |                    |
| 8                    | ARJONA    | Cambios de Datos Básicos              | 50                 | 55                 |
| 9                    | ARJONA    | Otros                                 | 18                 |                    |
| <b>Total ARJONA</b>  |           |                                       | <b>811</b>         | <b>712</b>         |
| 1                    | TURBACO   | Cambios de Datos Básicos              | 92                 | 89                 |
| 2                    | TURBACO   | Cobros Por Servicios No Prestados     |                    | 149                |
| 3                    | TURBACO   | Inconformidad con el Consumo          | 165                | 543                |
| 4                    | TURBACO   | Otros                                 | 93                 | 74                 |
| 5                    | TURBACO   | Error de Lectura                      | 80                 |                    |
| 6                    | TURBACO   | Descuento Por Predio Desocupado       | 18                 |                    |
| 7                    | TURBACO   | Reclamo por revisión de Instalaciones | 247                |                    |
| 8                    | TURBACO   | Aforo                                 | 88                 | 112                |
| <b>Total TURBACO</b> |           |                                       | <b>783</b>         | <b>967</b>         |

Fuente: Vista al Prestador Febrero de 2015

Lo anterior indica, que las causales más frecuentes, se refieren a inconformidad con el consumo, cobros por servicios no prestados y solicitudes de aforos.

#### 4.4. SUSCRIPTORES

De acuerdo a información suministrada por la empresa, la composición de suscriptores por uso y estrato para el servicio de acueducto es la siguiente:

**Tabla 32.** Suscriptores Arjona- Turbaco 2013- 2014- Enero 2015

| USO / ESTRATO | ARJONA       |              |              | TURBACO       |               |               | TOTAL         |               |               |
|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|               | 2013         | 2014         | 2015 (Enero) | 2013          | 2014          | 2015 (Enero)  | 2013          | 2014          | 2015 (Enero)  |
| 1             | 4.225        | 4.760        | 4.799        | 2.759         | 2.863         | 2.871         | 6.984         | 7.623         | 7.670         |
| 2             | 4.174        | 4.293        | 4.307        | 5.923         | 6.187         | 6.202         | 10.097        | 10.480        | 10.509        |
| 3             | 199          | 207          | 207          | 778           | 878           | 881           | 977           | 1.085         | 1.088         |
| 4             | 37           | 40           | 40           | 329           | 382           | 382           | 366           | 422           | 422           |
| OFICIAL       | 56           | 56           | 56           | 38            | 38            | 38            | 94            | 94            | 94            |
| COMERCIAL     | 219          | 213          | 213          | 255           | 250           | 250           | 474           | 463           | 463           |
| INDUSTRIAL    |              |              |              | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             |
| <b>TOTAL</b>  | <b>8.910</b> | <b>9.569</b> | <b>9.622</b> | <b>10.086</b> | <b>10.602</b> | <b>10.628</b> | <b>18.996</b> | <b>20.171</b> | <b>20.250</b> |

Fuente: Visita 19 y 20 de febrero de 2015

Se cuenta con un catastro de suscriptores debidamente actualizado, lo cual permite determinar las siguientes coberturas para el servicio de acueducto en cada uno de los municipios así:

Municipio de Arjona: 64,5 %

Municipio de Turbaco: 66,9%

Conforme la información reportada en el SUI por el prestador, los siguientes son los suscriptores promedio por estrato para los años 2013 y 2014 para los municipios de Arjona y Turbaco:

**Tabla 33.** Suscriptores promedio 2013, 2014- SUI

| Uso/ Estrato         | ARJONA |      | TURBACO |       |
|----------------------|--------|------|---------|-------|
|                      | 2013   | 2014 | 2013    | 2014  |
| Estrato 1            | 4063   | 4438 | 2696    | 2750  |
| Estrato 2            | 4046   | 4136 | 5764    | 5992  |
| Estrato 3            | 148    | 147  | 625     | 827   |
| Estrato 4            | 37     | 38   | 277     | 359   |
| Total Residencial    | 8293   | 8758 | 9361    | 9928  |
| Industrial           | 0      | 0    | 3       | 3     |
| Comercial            | 216    | 207  | 259     | 245   |
| Oficial              | 53     | 54   | 37      | 38    |
| Total No Residencial | 269    | 261  | 299     | 286   |
| Total Suscriptores   | 8563   | 9019 | 9660    | 10213 |

Fuente: SUI 2013- 2014

De la anterior tabla se observa que el total de suscriptores para el servicio de acueducto presentó un incremento del 5% en los suscriptores en cada uno de los municipios atendidos.

La conformación de suscriptores para el año 2014, por estratos es la siguiente,

**Tabla 34.** Conformación Suscriptores Arjona- Turbaco - 2014

| Estrato/Municipio | ARJONA | TURBACO |
|-------------------|--------|---------|
| Estrato 1         | 49%    | 27%     |
| Estrato 2         | 46%    | 59%     |
| Estrato 3         | 2%     | 8%      |
| Estrato 4         | 0%     | 4%      |
| Comercial         | 2%     | 2%      |
| Oficial           | 1%     | 0%      |

Fuente: SUI 2013- 2014

#### 4.5. FACTURACIÓN Y RECAUDO

Conforme los datos, entregados por la empresa, durante la visita realizada en febrero de 2015, los siguientes son los valores totales facturados y recaudados durante los Años 2013 y 2014:

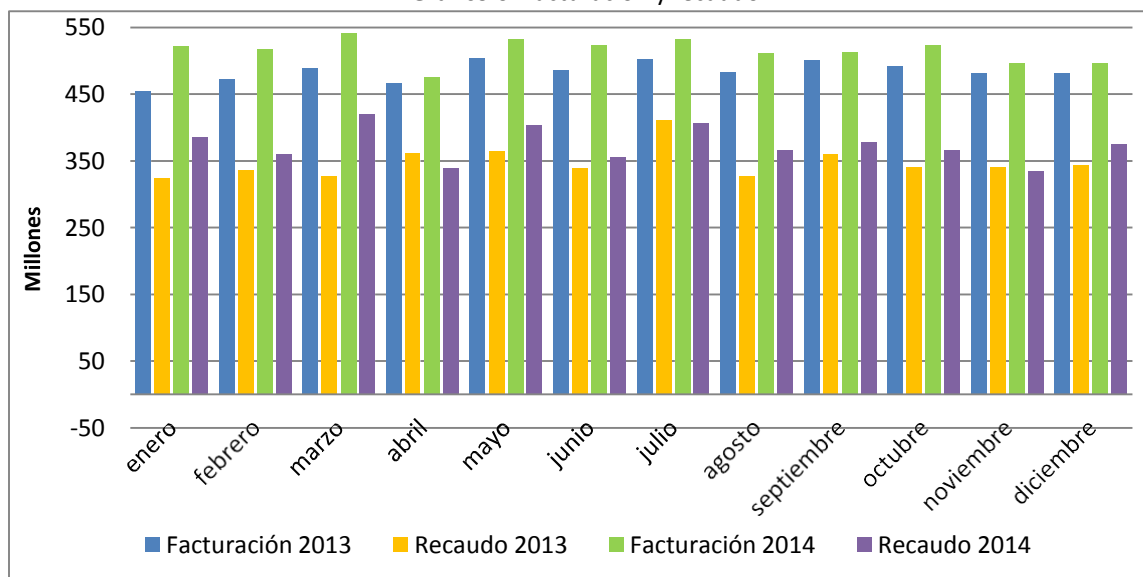
**Tabla 35.** Valores totales facturados y recaudados Años 2013- 2014

| MUNICIPIO | 2013             |                  |                        | 2014             |                  |                        |
|-----------|------------------|------------------|------------------------|------------------|------------------|------------------------|
|           | FACTURADO        | RECAUDADO        | EFICIENCIA DEL RECAUDO | FACTURADO        | RECAUDADO        | EFICIENCIA DEL RECAUDO |
| ARJONA    | \$ 2.780.932.471 | \$ 2.375.602.702 | 85%                    | \$ 2.986.656.225 | \$ 2.547.062.186 | 85%                    |
| TURBACO   | \$ 3.032.479.057 | \$ 1.802.286.281 | 59%                    | \$ 3.198.843.900 | \$ 1.944.538.981 | 61%                    |
| TOTAL     | \$ 5.813.411.528 | \$ 4.177.888.983 | 72%                    | \$ 6.185.500.125 | \$ 4.491.601.167 | 73%                    |

Fuente: Visita 19 y 20 de febrero de 2015

Con relación a los datos presentados, se observa, que en el municipio de Arjona la eficiencia de recaudo se mantuvo en 85% y en el municipio de Turbaco se incrementó en un 2%.

**Gráfico 6.** Facturación y recaudo



Fuente: Visita febrero de 2015

Lo anterior, permite concluir que la empresa presenta un recaudo promedio de 73%.

## 4.6. ASPECTOS TARIFARIOS

### 4.6.1. ESTUDIO TARIFARIO

La empresa no cuenta con un estudio tarifario que responda a los costos de prestación de los servicios, se está rigiendo por las tarifas establecidas en el contrato de concesión No. 01 de 2004 (Ver tabla 36).

**Tabla 36.** Tarifas de acueducto en pesos constantes del año 2002

| Tipo de Usuario Usos | Cargo Fijo (\$/usuario/mes) | Cargo Básico (\$/m <sup>3</sup> /mes) | Cargo Complementario (\$/m <sup>3</sup> ) | Cargo Suntuario (\$/m <sup>3</sup> ) |
|----------------------|-----------------------------|---------------------------------------|---|--------------------------------------|
| Estrato 1            | 2937                        | 646                                   | 994                                       | 994                                  |
| Estrato 2            | 3615                        | 795                                   | 994                                       | 994                                  |
| Estrato 3            | 4202                        | 925                                   | 994                                       | 994                                  |
| Estrato 4            | 4518                        | 994                                   | 994                                       | 994                                  |
| Estrato 5            | 5422                        | 1193                                  | 994                                       | 994                                  |
| Estrato 6            | 5422                        | 1193                                  | 994                                       | 994                                  |
| Industrial           | 5422                        | 1193                                  | 994                                       | 994                                  |
| Comercial            | 5422                        | 1193                                  | 994                                       | 994                                  |
| Oficial              | 4518                        | 994                                   | 994                                       | 994                                  |

Fuente: Contrato de concesión No. 01 de 2004

De acuerdo con lo anterior se procedió a verificar que la empresa hubiese reportado en el aplicativo MOVET el estudio de costos, sin embargo se evidenció que a la fecha la empresa no ha reportado la mencionada información.

### 4.6.2. TARIFAS APLICADAS

Una vez revisado el SUI, se identificó que la empresa no ha reportado el formato de tarifas aplicadas a partir del inicio de su operación. De acuerdo con lo evidenciado en el SUI se encuentra reportado el formato de tarifas aplicadas desde enero del año 2010 hasta diciembre del año 2014.

En las siguientes tablas se presentan las tarifas aplicadas para el mes de diciembre de 2014:

**Tabla 37.** Tarifas aplicadas por el prestador para diciembre de 2014 en el municipio de Turbaco.

| Estrato    | Cargo Fijo usuario/mes | Consumo Básico usuario/mes (\$/m3) | Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3) | Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3) |
|------------|------------------------|------------------------------------|--|---------------------------------------|
| 1          | 4491                   | 755                                | 1509                                       | 1509                                  |
| 2          | 4491                   | 905                                | 1509                                       | 1509                                  |
| 3          | 4491                   | 1283                               | 1509                                       | 1509                                  |
| 4          | 4491                   | 1509                               | 1509                                       | 1509                                  |
| Comercial  | 5389                   | 2716                               | 2716                                       | 2716                                  |
| Industrial | 5389                   | 2354                               | 2354                                       | 2354                                  |
| Oficial    | 4491                   | 1509                               | 1509                                       | 1509                                  |

Fuente: SUI

**Tabla 38.** Tarifas aplicadas por el prestador para diciembre de 2014 en el municipio de Arjona.

| Estrato    | Cargo Fijo usuario/mes | Consumo Básico usuario/mes (\$/m3) | Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3) | Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3) |
|------------|------------------------|------------------------------------|--|---------------------------------------|
| 1          | 4491                   | 755                                | 1509                                       | 1509                                  |
| 2          | 4491                   | 905                                | 1509                                       | 1509                                  |
| 3          | 4491                   | 1509                               | 1509                                       | 1509                                  |
| 4          | 4491                   | 1509                               | 1509                                       | 1509                                  |
| 5          | 5389                   | 1811                               | 1811                                       | 1811                                  |
| 6          | 5389                   | 1811                               | 1811                                       | 1811                                  |
| Comercial  | 5389                   | 2173                               | 2173                                       | 2173                                  |
| Industrial | 5389                   | 2173                               | 2173                                       | 2173                                  |
| Oficial    | 4491                   | 1509                               | 1509                                       | 1509                                  |

Fuente: SUI

### 4.6.3. SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

La empresa ha reportado en al SUI los siguientes actos de aprobación de subsidios y contribuciones:

- Acuerdo 9 de 2012. Municipio de Turbaco
- Acuerdo 13 de 2012. Municipio de Arjona

En la visita, la empresa entregó copia de los mencionados acuerdos, sin embargo es necesario que reporte la totalidad a partir del 2004 hasta la fecha con el fin de llevar a cabo el análisis de tarifas aplicadas.

De acuerdo con la información entregada en la vista estos son los porcentajes de subsidios y contribuciones aplicados a las tarifas en los municipios de Turbaco y Arjona:

**Tabla 39.** Porcentaje de subsidios y contribuciones aplicados en el municipio de Turbaco

| Estrato    | Subsidio o Contribución |
|------------|-------------------------|
| 1          | -50%                    |
| 2          | -40%                    |
| 3          | -15%                    |
| 4          | 0%                      |
| Comercial  | 50%                     |
| Industrial | 30%                     |
| Oficial    | 0%                      |

Fuente: Visita 19 y 20 de febrero de 2015

**Tabla 40.** Porcentaje de subsidios y contribuciones aplicados en el municipio de Arjona

| Estrato    | Subsidio o Contribución |
|------------|-------------------------|
| 1          | -50%                    |
| 2          | -40%                    |
| 3          | 0%                      |
| 4          | 0%                      |
| Comercial  | 20%                     |
| Industrial | 20%                     |
| Oficial    | 0%                      |

Fuente: Visita 19 y 20 de febrero de 2015

Comparando los porcentajes de subsidios y contribuciones aplicados en los municipios de Arjona Y Turbaco con porcentajes establecidos en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, se observa que la contribución aplicada en el municipio de Arjona para los usos comercial e industrial se encuentran por debajo del mínimo. Para el uso comercial el mínimo es 50% y están aplicando 20%. Para el uso Industrial el mínimo es 30% y aplican 20%.

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La superintendencia realizó para el periodo entre el año 2012 y 2013 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, de acuerdo con el siguiente detalle:

**Tabla 41.** Indicadores de la Gestión

| NIVEL DE RIESGO FINANCIERO – IFA |  |                   |               |                                |                          |          |                        |           |           |
|----------------------------------|--|-------------------|---------------|--------------------------------|--------------------------|----------|------------------------|-----------|-----------|
| ID                               | NOMBRE   | Liquidez Ajustada | Endeudamiento | Rango Liquidez - Endeudamiento | Eficiencia en el recaudo | Rango ER | Cobertura de Intereses | Rango CI  | RANGO IFA |
| 20132                            | ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. | 2,77              | 0,49          | RANGO I                        | 97,74                    | RANGO I  | -3,15                  | RANGO III | RANGO III |

Fuente: SUI

De la anterior información se puede apreciar que el prestador quedó clasificado en Rango III, “Alto Riesgo” por cuanto presenta cobertura de intereses negativa.

## 6. AUDITORIA EXTERNA DE GESTIÓN Y RESULTADOS (AEGR)

La empresa encargada de la realización de la Auditoria Externa de Gestión y Resultados es Servipúblicos & Gestión Integral S.A.S. La empresa hace entrega de los informes correspondientes a los años 2013 y 2014.

Al verificar en el SUI, se encontró reportada la información concerniente a los informes de auditoría para el año 2014..

| Indicador                                  | Municipio | Logro | Meta | Evaluacion  | Comentario del Auditor   |
|--|-----------|-------|------|-------------|--|
| Indice de eficiencia laboral (\$/m3 o ton) | TURBACO   | 328   | 328  | Se Mantiene | El índice de eficiencia laboral reflejó en el costo total y m3 facturados acumulado del año 2014 un resultado de 328 \$/m3 , correspondiente a un costo total de personal para el año 2014 de \$1,209 millones y 3,677 m3 facturados.  |
| Rotacion de cartera (días)                 | TURBACO   | 307   | 300  | Mejora      | se muestra que la empresa no cuenta con la suficiente eficiencia para recuperacion de cartera es de indicar que este indicador disminuyo con respecto al año 2013 paso de 439 dias a 307 dias  |
| Ejecucion de inversiones                   | TURBACO   | 0     | 0    | Deterioro   | de acuerdo con la información entregada por la empresa acualco s.a e.s.p, para el año 2013, el municipio proyectó una inversión de \$313,379,964 y por la empresa \$55,068,036, y un rubro por interventoría de \$43,356,572, para un total de \$360,414,144 destinados al plan de obras e inversiones poi para el sistema de acueducto. los recursos destinados en el poi para el año 2013 son para el suministro e instalación de redes de distribución en polietileno y hd para el barrio el paraíso en el municipio de turbaco, ejecutándose el 100 por ciento . |
| Indice de agua no contabilizada (%)        | ARJONA    | 36.75 | 30   | Deterioro   | el índice de agua no contabilizada ianc presentó un leve incremento con respecto a la misma vigencia del año 2013, pasando de 35por ciento a 36.75por ciento, esto debido a las pérdidas comerciales encontradas en el sistema, especialmente en los 10.9 km de la aducción, toda vez que los finqueros de la zona se conecta fraudulentamente al sistema.   |
| Indice de eficiencia laboral (\$/m3 o ton) | ARJONA    | 328   | 328  | Se Mantiene | el índice de eficiencia laboral reflejó en el costo total y m3 facturados acumulado del año 2014 un resultado de 328 \$/m3, correspondiente a un costo total de personal para el año 2014 de \$1,209 millones y 3,677 m3 facturados.   |



| Indicador                           | Municipio | Logro | Meta | Evaluacion | Comentario del Auditor   |
|-------------------------------------|-----------|-------|------|------------|--|
| Continuidad acueducto               | ARJONA    | 88.34 | 85   | Mejora     | para el año 2014, el promedio del ictac fue de 88.34 por ciento, clasificándose en un rango ii nivel intermedio de desempeño. lo anterior, evidencia mejora en la continuidad del servicio de acueducto, el cual mejoro en 15 puntos porcentuales con respecto a la vigencia anterior. así mismo, paso de esta en desempeño inferior a intermedio. así mismo, el índice de continuidad ic calculada fue de 21 h/día, valor que indica que se encuentra en un rango suficiente para el suministro y distribución de agua potable al municipio de arjona, lo que denota los esfuerzos realizado por acualco sa esp en mejorar la continuidad de agua potable que suministra al municipio de arjona, el cual aumentó en aproximadamente 4 horas el suministro de agua para los 3 sectores del municipio, así mismo paso de continuidad no satisfactorio a suficiente. |
| Ejecucion de inversiones            | ARJONA    | 0     | 0    | Deterioro  | para el año 2014, acualco sa esp, no ejecutó inversiones al sistema de acueducto. las obras e inversiones que se vienen desarrollando actualmente obedecen al mega proyecto que viene ejecutando el ministerio de vivienda, la gobernación de bolívar y el municipio de turbaco, en la estación de bombeo de gambote, para el proyecto construcción de la planta de tratamiento de agua potable que abastecerá, de manera independiente, al municipio de turbaco con 400 l/s.  |
| Indice de agua no contabilizada (%) | TURBACO   | 22.35 | 30   | Mejora     | el índice de agua no contabilizada ianc presentó una disminución, de 7.56 puntos porcentuales con respecto a la misma vigencia del año 2013, pasando de 29.91 por ciento a 22.35 por ciento . con base en lo estipulado en la resolución 315 de 2005, el resultado del ianc 22.35 por ciento lo clasifica en el rango i, que corresponde a un nivel superior de desempeño, es decir que se mantuvo con respecto al año anterior.   |
| Continuudad acueducto               | TURBACO   | 91.57 | 95   | Mejora     | el promedio del ictac fue de 91.57 por ciento , clasificándose en un rango ii nivel intermedio de desempeño, manteniéndose con respecto al año 2013. lo anterior, demuestra una mejora en la continuidad del servicio de acueducto, en 1 punto porcentuales con respecto a la vigencia anterior, pasando de 90.59 por ciento a 91.57 por ciento .  |
| Cobertura en acueducto (%)          | TURBACO   | 97    | 95   | Mejora     | el icbc para el año 2014 fue de 97 por ciento en cuanto a la cobertura nominal, es decir, que mejoró en 4 puntos porcentuales con respecto al cierre del diciembre de 2013, pasando a rango i nivel superior de desempeño, de acuerdo con lo establecido en la resolución 315 de 2005.   |
| Cobertura en acueducto (%)          | ARJONA    | 93    | 100  | Deterioro  | para el periodo 2014, se concilió con la empresa acualco sa esp, la proyección de población y viviendas para los años 2013 y 2014 del municipio de arjona, obteniendo como resultados 14,512 y 14,716, para estos dos años. en cuanto al número promedio de suscriptores del servicio de acueducto para estos mismos periodos, se cuenta con 8,740 y 9,247, obteniéndose coberturas de 60 por ciento y 63 por ciento para cada año respectivamente. en cuanto a la cobertura nominal este paso de 98.24 por ciento a 93 por ciento, calificándole en rango ii nivel intermedio de desempeño  |
| Rotacion de cartera (dias)          | ARJONA    | 307   | 300  | Mejora     | se muestra que la empresa no cuenta con la suficiente eficiencia para recuperacion de cartera es de indicar que este indicador disminuyo con respecto al año 2013 paso de 439 dias a 307 dias  |
| Cobertura medicion (%)              | ARJONA    | 75.83 | 80   | Mejora     | el indicador de cobertura de medición en promedio para el año 2014 se estableció en 75.83 por ciento, reflejó un aumento del 2.74 por ciento en comparación con el promedio del año 2013 73.09 por ciento .  |
| Cobertura medicion (%)              | TURBACO   | 54.62 | 55   | Mejora     | el indicador de cobertura de medición en promedio para el año 2014 se estableció en 54.62 por ciento , reflejó un aumento del 2.57 por ciento en comparación con el promedio del año 2013 52.05 por ciento .   |

Fuente: Información Auditor SUI 2014

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

El prestador tiene pendiente el reporte el siguiente número de formatos y/o formularios habilitados con corte al 20 de mayo 2015:

**Tabla 42.** Estado reporte de información SUI

| SERVICIO  | TOPICO                      | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Total genera |
|-----------|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------|
| ACUEDUCTO | Administrativo              |      |      |      |      |      |      |      | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    |      | 6            |
|           | Administrativo y Financiero |      |      | 17   | 21   | 20   | 19   | 19   | 17   | 20   | 18   | 18   | 18   | 17   | 1    | 205          |
|           | Auditor                     |      |      |      | 17   | 17   | 17   | 17   | 17   | 17   | 16   | 13   | 16   | 16   |      | 163          |
|           | Comercial y de Gestión      | 1    | 1    | 27   | 73   | 20   | 25   | 24   | 33   | 100  | 90   | 90   | 88   | 86   | 26   | 684          |
|           | MOVET                       |      |      |      |      | 5    |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 5            |
|           | Técnico operativo           |      |      | 29   | 63   | 52   | 56   | 41   | 103  | 121  | 111  | 96   | 84   | 74   | 32   | 862          |

| SERVICIO                       | TOPICO                         | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Total<br>genera |
|--------------------------------|--------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------------|
| FORMATO<br>VARIOS<br>SERVICIOS | Administrativo y<br>Financiero | 2    | 2    | 8    | 9    | 9    | 8    | 8    | 8    |      |      |      |      |      |      | 54              |
|                                | Comercial y de<br>Gestión      |      |      |      |      | 12   | 12   | 12   | 12   |      |      |      |      |      |      | 48              |
|                                | MOVET                          |      |      |      |      | 1    |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 1               |
| Gobierno NIF                   | Proceso NIF                    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 1    |      | 1               |
| MGC-NIIF                       | MGC-NIIF                       |      |      |      |      |      |      |      |      | 1    |      |      |      |      |      | 1               |
| NSC                            | NSC                            |      |      |      |      |      |      |      |      | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    |      | 5               |
| SGP                            | Prestadores                    |      |      |      |      |      |      |      | 30   | 16   | 15   | 3    |      |      |      | 64              |

Fuente: SUI Consulta 20 de mayo de 2015

Según el cuadro anterior la empresa tiene información pendiente por reportar al SUI desde el año 2002, de un total de 2099 formatos y/o formularios habilitados, ha reportado 1929, lo que indica un porcentaje de cargue del 91 %.

## 8. ACCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA

La Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado adelantó las siguientes acciones de vigilancia y control contra el prestador:

- Mediante Resolución SSPD No. 20124400027355 del 28 de septiembre de 2012, se sancionó al prestador por no actualización del RUPS, no cargue de información al SUI, cargue extemporáneo de información al SUI, omisión a la medición real del consumo ante la falta de micromedición, falla en la prestación por falta de continuidad en el servicio de acueducto y omisión en la aplicación del debido proceso para adelantar el corte del servicio.
- Mediante Resolución SSPD No. 20124400039685 del 12 de diciembre de 2012, se sancionó al prestador por suministro de agua no apta para consumo humano.
- En mayo de 2013, se adelantó visita integral de vigilancia a los servicios públicos prestados en los municipios de Turbaco y Arjona, en la cual se le solicitó realizar el cargue de información al SUI, detallar las causales de PQR's, clasificar el estrato de los usuarios de acuerdo con la estratificación del municipio, adelantar acciones teniendo en cuenta los bajos niveles de micromedición, continuidad, carencia del sistema de alcantarillado y alternativas de respaldo de energía.
- La Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, los días 19 y 20 de febrero de 2015, realizó visita de verificación de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, a partir de la cual, se le identificó, entre otras, lo siguiente:
  - ✓ Actualmente se está adelantando un contrato de ampliación del sistema desde la bocatoma para producir el doble del caudal actual, mediante la instalación de dos bombas nuevas con capacidad de 1000 L/s cada una, la construcción de una planta de tratamiento nueva de 400 L/s, la cual se encuentra en reformulación por problemas de diseño y presupuesto inicial 11000 millones, valor contratado 9500 millones, valor reformulación total 24000 millones).
  - ✓ El crecimiento de los usuarios del municipio de Turbaco, mediante la solicitud de nuevas conexiones, prevé un aumento del 100% de los suscriptores.
  - ✓ La falta de cobertura en redes y suscriptores se debe básicamente a un tema de legalización de barrios y normalización urbanística en los dos municipios.

## 7. CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis de la información contenida en este informe de gestión se presentan las siguientes conclusiones:

- El prestador se encuentra en mora 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 por cuanto los anexos del 2013 y los estados financieros del 2014 y sus notas aún no han sido reportados.
- Se registra mala calidad de la información financiera entregada por el prestador en la visita ya que los subtotales de las cuentas del Estado de Pérdidas y Ganancias del año 2013 con el reportado en SUI no coinciden. A manera de ejemplo se cita la cuenta Gastos de Administración y la cuenta Provisión de Renta y Complementarios.
- La cuenta Subsidios en el año 2013 es incluida como Ingresos No Operacionales y en el año 2014 como Ingresos Operacionales incumpliendo con ello la normatividad establecida para el manejo de las cuentas del PUC y pretendiendo con ello aparentemente cambiar el resultado de la operación como lo evidencia el estado de Pérdidas y Ganancias del año 2014 entregado en la visita que da cuenta de una aparente Utilidad Operativa de más de \$510 millones de pesos generada básicamente por la inclusión de la cuenta Subsidios como Ingresos Operacionales.
- No se encontró en la información entregada en la visita la justificación para que durante los años 2013 y 2014 los costos generales disminuyeran un 90%.
- La empresa registra que el 61% del endeudamiento está concentrado en el Corto Plazo lo cual lo podría llevar a presentar problemas de incumplimiento si no adopta medidas claras para obtener recuperación de cartera que le inyecta mayores ingresos y así tener un respaldo más claro y sostenido.
- El prestador a pesar de presentar un indicador favorable de liquidez, puede generar un presunto riesgo operativo y financiero por cuanto la cartera de difícil cobro no se encuentra totalmente provisionada y en sus estados financieros no reflejan aparentemente los valores reales de la misma, según comparación entre información entregada en la visita de cartera por edades para los municipios de Arjona y Turbaco con los estados financieros del 2014.
- Se registra diferencia en el número de empleados de la empresa al comparar la información entregada en la visita frente a lo reportado en SUI.
- La eficiencia Laboral del prestador registra aparentemente un mejor indicador para el año 2014, pero esto podría no ser cierto por cuanto los estados financieros del año 2014 no se encuentran debidamente desagregados en cuentas del PUC.

## ASPECTOS TÉCNICOS

- De acuerdo con los resultados de vigilancia sobre la calidad del agua realizada por la autoridad sanitaria y reportada al SIVICAP, el IRCA en promedio para el año 2013 fue de 3,4% (Riesgo Bajo) para el municipio de Arjona y de 2,14% (Sin Riesgo) para Turbaco. Es decir que la empresa suministró agua no apta para consumo humano en el municipio de Arjona y apta en el municipio de Turbaco, de conformidad a lo establecido en la Resolución 2115 del 2007, es decir, que la empresa suministró agua apta para consumo humano.

- La continuidad del servicio de acueducto en el municipio de Arjona para el primer semestre del año 2014 fue de 21 horas/día, es decir se considera SUFICIENTE de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007. En el municipio de Turbaco para el mismo periodo fue de 14 horas/día, clasificándose como NO SUFICIENTE de acuerdo con lo indicado en la resolución mencionada.
- La cobertura de la micromedición para el mes de diciembre de 2014, fue de 73,2% para el municipio de Arjona de 54,8% para Turbaco, de acuerdo con la información comercial reportada por el prestador al SUI, lo que indica que en ninguno de los dos municipios se cumple con la cobertura mínima de micromedición establecida en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- Según la información entregada por el prestador durante la visita realizada en el mes de febrero de 2015, el IANC promedio para el año 2014 fue de 39,8%, considerando para el Volumen el cálculo el volumen de agua tratada y el volumen de agua facturada. Este valor sobrepasa en el nivel máximo aceptable de pérdidas establecido en el artículo 2.4.3.14 de la Resolución 151 de 2001.

### **CALIDAD Y REPORTE DE INFORMACIÓN SUI**

- La empresa tiene información pendiente por reportar al SUI desde el año 2002, de un total de 2099 formatos y/o formularios habilitados, ha reportado 1929, lo que indica un porcentaje de cargue del 91 %.

### **ASPECTOS TARIFARIOS**

- La empresa no cuenta con un estudio tarifario que responda a los costos de prestación de los servicios, se está rigiendo por las tarifas establecidas en el contrato de concesión No. 01 de 200. En consecuencia, al verificar en MOVET, se observa que la empresa no ha reportado su estudio de costos.
- Una vez revisado el SUI, se identificó que la empresa no ha reportado el formato de tarifas aplicadas a partir del inicio de su operación
- En la visita adelantada en febrero de 2015, la empresa entregó copia de los acuerdos, sin embargo, es necesario que reporte la totalidad de los mismos, ya que sólo tiene reportados los correspondientes a los años 2009 y 2012.

Proyectó: Janeth Briceño García- Contratista Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
 Natalia Bernate Suárez- Contratista Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
 Javier Eduardo Araujo Reyes- Contratista Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
 Revisó: Gloria Patricia González- Coordinadora Grupo de Evaluación Integral (A)