

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE
SANTANDER S.A. E.S.P. –EMPAS S.A.–**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

**EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.
-EMPAS S.A.-**

ANÁLISIS AÑO 2013

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P. realiza la prestación del servicio de alcantarillado en tres municipios del departamento de Santander (Bucaramanga, Floridablanca y Girón), es una sociedad anónima de clase oficial e inició operaciones el 31 de octubre de 2006 con matrícula inscrita en la cámara de comercio bajo el No. 05-136289-04.

Tabla 1. Datos generales del prestador

RAZÓN SOCIAL	EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.
SIGLA	EMPAS
NIT	900115931-1
FECHA DE CONSTITUCIÓN	19/10/2006
FECHA DE INICIO DE OPERACIONES	20/10/2006
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL	HUMBERTO PRADA GONZÁLES
CARGO REPRESENTANTE LEGAL	GERENTE
SERVICIOS PRESTADOS	ALCANTARILLADO
MUNICIPIOS ATENDIDOS	BUCARAMANGA, FLORIDABLANCA Y GIRÓN
CLASIFICACIÓN	MÁS DE 2500 SUSCRIPTORES
ESTADO DE LA CERTIFICACIÓN EN EL SGP	CERTIFICADO PARA LA VIGENCIA 2012

Fuente: RUPS 2014.

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1 Aspectos Financieros

El prestador certificó en el “Sistema Único de Información”-SUI, el Plan Único de Cuentas el 14 de febrero de 2014, y sus anexos el 30 de abril de 2014, siendo este último un reporte extemporáneo de información pues incumple el plazo estipulado en la Resolución No. 20121300003545 del 14 de febrero de 2012, la cual estableció como fecha límite para el reporte el 05 de abril para el plan de cuentas y sus anexos. De la información reportada por el prestador se observa lo siguiente:

2.1.1 Estado de Resultados

Al comparar la información entregada durante la visita de julio de 2014 de los estados financieros con los cargados en el plan contable en SUI se evidencia en el Estado de Pérdidas y Ganancias algunas inconsistencias que deberá aclarar la empresa:

Tabla 2. Estado de Resultados

DENOMINACION	2012	%	2013	%	VARIACION	% VAR.
INGRESOS	56.271.516.277	100,00%	54.776.055.880	100,00%	(1.495.460.397)	-2,66%
VENTA DE SERVICIOS	55.046.754.973,00	97,82%	53.787.643.865,00	98,20%	(1.259.111.108,00)	-2,29%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	55.060.414.899,00	97,85%	53.790.979.328,00	98,20%	(1.269.435.571,00)	-2,31%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS (DB)	(13.659.926,00)	-0,02%	(3.335.463,00)	-0,01%	10.324.463,00	-75,58%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	40.127.978.211	72,90%	41.428.738.616	77,02%	1.300.760.405	3,24%
COSTO DE VENTAS DE BIENES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
BIENES COMERCIALIZADOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	40.127.978.211,00	71,31%	41.428.738.616,00	75,63%	1.300.760.405,00	3,24%
SERVICIOS PUBLICOS	40.127.978.211,00	71,31%	41.428.738.616,00	75,63%	1.300.760.405,00	3,24%
Servicios Públicos	40.127.978.211,00	71,31%	41.428.738.616,00	75,63%	1.300.760.405,00	3,24%
Utilidad Bruta	14.918.776.762	26,51%	12.358.905.249	22,56%	(2.559.871.513)	-17,16%
GASTOS	13.126.199.172,00	23,33%	12.883.818.412,00	23,52%	(242.380.760,00)	-1,85%
SUELDOS Y SALARIOS	2.843.381.378,00	5,05%	3.753.790.687,00	6,85%	910.409.309,00	32,02%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	5.219.667,00	0,01%	13.394.525,00	0,02%	8.174.858,00	156,62%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	517.427.752,00	0,92%	626.439.827,00	1,14%	109.012.075,00	21,07%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	129.021.943,00	0,23%	58.284.687,00	0,11%	(70.737.256,00)	-54,83%
GENERALES	2.703.232.173,00	4,80%	3.988.331.728,00	7,28%	1.285.099.555,00	47,54%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	1.196.548.406,00	2,13%	2.299.374.492,00	4,20%	1.102.826.086,00	92,17%
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	4.806.525.540,00	8,54%	1.321.779.430,00	2,41%	(3.484.746.110,00)	-72,50%
PROVISIÓN PARA DEUDORES	45.016.990,00	0,08%	6.967.382,00	0,01%	(38.049.608,00)	-84,52%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	2.143.932.448,00	3,81%	484.516.683,00	0,88%	(1.659.415.765,00)	-77,40%
PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	2.059.971.200,00	3,66%	239.430.638,00	0,44%	(1.820.540.562,00)	-88,38%
PROVISIONES DIVERSAS	9.550.000,00	0,02%	11.962.249,00	0,02%	2.412.249,00	25,26%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTAY EQUIPO	232.430.535,00	0,41%	213.904.778,00	0,39%	(18.525.757,00)	-7,97%
AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	315.624.367,00	0,56%	364.997.700,00	0,67%	49.373.333,00	15,64%
Utilidad Operacional	2.717.419.903	4,83%	297.509.873	0,54%	(2.419.910.030)	-89,05%
OTROS INGRESOS	1.224.761.304,00	2,18%	988.412.015,00	1,80%	(236.349.289,00)	-19,30%
FINANCIEROS	776.674.243,00	1,38%	659.348.288,00	1,20%	(117.325.955,00)	-15,11%
EXTRAORDINARIOS	135.179.831,00	0,24%	79.966.429,00	0,15%	(55.213.402,00)	-40,84%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	312.907.230,00	0,56%	249.097.298,00	0,45%	(63.809.932,00)	-20,39%
OTROS GASTOS	924.842.313,00	1,64%	822.423.036,00	1,50%	(102.419.277,00)	-11,07%
INTERESES	804.319.329,00	1,43%	647.554.926,00	1,18%	(156.764.403,00)	-19,49%
FINANCIEROS	4.580.861,00	0,01%	818.890,00	0,00%	(3.761.971,00)	-82,12%
EXTRAORDINARIOS	27.747.827,00	0,05%	49.867.448,00	0,09%	22.119.621,00	79,72%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	88.194.296,00	0,16%	124.181.772,00	0,23%	35.987.476,00	40,80%
Utilidad Antes de Impuestos	3.017.338.894,00	5,36%	463.498.852,00	0,85%	(2.553.840.042,00)	-84,64%
Provisión de Renta y Complementarios	1.718.439.607,00	3,05%	0	0,00%	(1.718.439.607,00)	-100,00%
Utilidad Neta	1.298.899.287	2,31%	463.498.852	0,85%	(835.400.435)	-64,32%

Fuente: SUI

Los Ingresos Operacionales en el 2013 registraron una variación del -2,66% con respecto al año 2012 que corresponde a más de \$1.400 millones en términos absolutos, sin embargo, es preciso aclarar que la empresa para el año 2013 efectuó para esta cuenta un ajuste negativo por más de \$1.470 millones el cual se explica en la Nota 13 a los estados financieros que se incluye a continuación:

Tabla 3. Estados financieros

subsídios. Estos valores una vez se llegue a un acuerdo con los municipios frente al manejo del Fondo de Solidaridad y Redistribución se cruzaran.

Los Créditos diferidos, se dan por efectos de la aplicación de la depreciación fiscal adicional, que viene de años anteriores.

Nota 12. Patrimonio

El patrimonio de la empresa se incrementó en un 2% respecto del año anterior. Los incrementos se presentan en la reserva legal, en los activos recibidos de las constructoras y urbanizadoras en cumplimiento del decreto 302 del año 2000.

PATRIMONIO	2013	2012
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	220.953.000.000	220.953.000.000
RESERVA LEGAL	5.697.843.175	1.985.235.310
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	7.654.973.564	8.350.242.535
RESULTADO DEL EJERCICIO	463.498.852	3.017.338.894
SUPERAVIT POR VALORIZACION	247.233.609	247.233.609
PATRIMONIO INSTITUCIONAL INCORPORADO	21.420.793.102	16.884.778.776
TOTAL PATRIMONIO	256.437.342.302	251.437.829.124

Nota 13. Ingresos Operacionales

El total de los ingresos para esta vigencia fue de \$55.261.889.457, los mismos se ven afectados por ajustes a la información entregada por el amb. para las vigencias 2007 a 2010, que los disminuyen en un valor netado de \$1.470.910.129, estos se realizaron de acuerdo al compromiso adquirido por la empresa con la Contraloría General de la República en el plan de mejoramiento suscrito para la vigencia 2011. Estos ajustes fueron aprobados por el Comité Financiero, creado mediante resolución EMPAS 00078 del 19 de abril de 2013 y modificado mediante resolución 000267 del 20 de noviembre de la misma vigencia.

Igualmente las funciones del comité se basan en la doctrina contable emitida por el régimen de contabilidad pública así:

- ✓ Ley 716 de 2001 Normas para el Saneamiento Contable para el Sector Público
- ✓ CONCEPTO 9368 DE MAYO 17- Baja de Bienes
- ✓ CONCEPTO 21944 DE SEPTIEMBRE 12- Baja de Bienes-Reemplazo de partes que componen el activo
- ✓ CONCEPTO 24044 DE OCTUBRE 16- Baja de Bienes
- ✓ CIRCULARES DE CIERRE FINANCIERO ANUALES EMITIDAS CON LA CGN

Fuente: Notas a los estados financieros 2013

Teniendo en cuenta el contenido de la anterior nota informativa, los Ingresos Operacionales de la empresa para el año 2013 se sintetizan de la siguiente manera:

Tabla 4 Explicación Ingresos Operacionales 2013

Nombre de la Cuenta	2013	2012	Variación	Var. %
Ingresos Operacionales Reales	55.261.889.457	55.060.414.899	201.474.558	0,37%
Ajuste Negativo- Contraloría	-1.470.910.129			
Total Ingresos Operacionales	53.790.979.328	55.060.414.899	201.474.558	0,37%

Fuente: Estados financieros año 2013

Por lo anterior, en el año 2013 sin tener en cuenta el ajuste mencionado, los Ingresos Brutos Operacionales ascendieron a \$55.261.889.457 que comparados con el año 2012 presentaron realmente una variación en términos absolutos de \$201.474.558 lo cual representa una variación porcentual del 0,3% originado por:

- Incremento de la subcuenta cargo fijo.
- Incremento de la subcuenta conexiones.
- Incremento de la subcuenta Alquiler de Maquinaria.

Lo anterior se refleja en el siguiente cuadro:

Tabla 5. Descripción Comportamiento cuenta Servicio de Alcantarillado

DESCRIPCIÓN	2012	2013	Variación	VAR %
CARGO FIJO	8.195.813.392	8.564.788.196	368.974.804	4,50%
CONSUMO	44.347.392.037	42.638.083.026	-1.709.309.011	-3,85%
CONEXIÓN	1.595.492.100	2.021.490.700	425.998.600	26,70%
REPOSICIONES DOMICILIARIAS	746.515.288	465.484.136	-281.031.152	-37,65%
ALQUILER DE MAQUINARIA	62.977.289	101.133.270	38.155.981	60,59%
ADMINISTRACIÓN DE CONVENIOS	111.574.793		-111.574.793	-100,00%
OTROS	650.000		-650.000	-100,00%
TOTAL INGRESOS	55.060.414.899	53.790.979.328	-1.269.435.571	-2,31%

Fuente: Estados financieros

El crecimiento real de los Ingresos Operacionales se originó por:

- La vinculación de 10.258 nuevos suscriptores.
- Se registró un aumento tarifario autorizado por la Junta Directiva de la empresa de acuerdo con el IPC.
- La variación porcentual del 60,69% del Alquiler de Maquinaria que en términos absolutos equivale a \$38 millones.

En el análisis anterior se puede apreciar, que en cumplimiento del Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República, el prestador efectuó un ajuste a sus ingresos operacionales del año 2013 por concepto de correcciones de las vigencias 2007 a 2013, afectándose directamente los ingresos operacionales (consumo) del año 2013, hecho que no permite evidenciar el comportamiento real de los ingresos operacionales de este periodo en los estados financieros.

Es preciso aclarar que el reconocimiento de los ajustes anteriormente descritos, deben realizarse de conformidad con lo dispuesto en la Ley 716 de 2001 de saneamiento contable, utilizando las dinámicas de las cuenta 4815-5815 "Ajustes de ejercicios anteriores", las cuales establecen que, que su afectación obedece a registros de hechos o eventos financieros y/o económicos por equivocaciones matemáticas originados en vigencias anteriores.

Por otra parte, la información analizada y confrontada en materia de Ingresos Operacionales no es razonable que los ingresos presentan un incremento real solo de \$201 millones, es decir el 0,3%, si la empresa vinculó 10.258 suscriptores, se aumento el consumo factura en metros cúbicos de acuerdo al reporte SUI para el año 2013, se realizó actualización tarifaria de conformidad con el artículo 125 de la Ley 142 de 1994 y su consumo en metros cúbicos aumentó para el año 2013 un 10,9%. En razón a lo anterior, el prestador debe justificar esta situación inmediatamente.

Adicionalmente, la información analizada y confrontada en materia de Ingresos Operacionales deja entrever algunas diferencias que se manifiestan al comparar los datos que hacen parte del Informe de Gestión 2013, cuya base es el presupuesto, con la información contable que se registra tanto en el Estado de Pérdidas y Ganancias a diciembre 31 de 2013 como en sus respectivas notas, demostrando con ello falta de conciliación entre las cifras de presupuesto con las de contabilidad, para lo cual sería

importante también conocer si esa misma situación se presenta al efectuar la comparación con el estado de tesorería a fin de determinar realmente los ingresos de la empresa.

Para aclarar lo expuesto en el párrafo inmediatamente anterior, se observa que las cifras contables y sus notas nos arrojan que para el año 2013 los Ingresos Operacionales fueron de \$55.261.889.457 (sin ajuste de Contraloría) mientras que en el Informe de Gestión 2013 se menciona un valor de \$55.674.102.529 (Servicio de Alcantarillado \$53.664.311.087 más \$2.009.791.442 por Costos Directos de Conexión presentándose de esta forma una diferencia de \$412.213.072,00 que requieren una explicación por parte del prestador.

La empresa generó una variación del -19,30% en Otros Ingresos, correspondiente a Ingresos Financieros y a Extraordinarios y Ajustes Ejercicios Anteriores. La subcuenta más destacada son los Ingresos Financieros con una disminución del 66,7% debido a la baja de los intereses sobre depósitos.

Continuando con el análisis de las cuentas del Estado de Pérdidas y Ganancias se observa que la cuenta de Descuentos y Rebajas tuvieron una variación del -75,58% que en términos absolutos corresponde a \$10 millones cuyos montos para el año 2013 y 2012 fueron de \$3 millones y \$13 millones respectivamente, demostrando con ello que la empresa adoptó correctivos para depurar sus posibles, desviaciones por facturación.

Los Costos de Venta por Operación crecieron en un porcentaje mayor que los Ingresos Operacionales al incrementarse en 3,24% que en términos absolutos representa una variación de \$1.300 millones por lo cual se recomienda a la empresa revisar la política del manejo de los costos; sin embargo, la explicación se concentra:

- En el aumento en Servicios Personales
- En el incremento de órdenes de contrato de mantenimiento.
- En el incremento en los Honorarios.

Debido al ajuste en los ingresos del Plan de Mejoramiento de la Contraloría General de la República y al aumento del costo de ventas, la Utilidad Bruta de la empresa disminuyó en un 17,16%.

Por otra parte, la Utilidad Operacional disminuyó en más del 89% debido a un incremento no solo de los Gastos de Administración con un 45,23% donde las cuentas que contribuyeron fueron: Impuestos con el 92,17%, Contribuciones Imputadas con el 156,62% y Sueldos y Salarios con el 32,02%; sino también, de los Gastos Generales con una variación porcentual del 47,54% donde la subcuenta que mayor contribuye es la de Impuestos, Contribuciones y Tasas.

Los Costos y Gastos de Servicios Personales se incrementaron por la contratación de personal para completar las vacantes de planta y el impacto de la convención colectiva de trabajo correspondiente a la aplicación del escalafón de todos los profesionales de la empresa según lo pactado en la dos Convenciones Colectivas vigentes de la empresa.

La cuenta de Otros Gastos también registraron una disminución del 11,07% generada por la baja en los "Gastos de Intereses y Gastos Financieros" debido a la amortización efectuada por la empresa a algunas entidades financieras con las que tiene créditos vigentes.

Como consecuencia de todo lo anterior, la empresa obtuvo una variación porcentual en su Utilidad Neta del -64,32% que en términos absolutos arrojó una variación de más de \$835 millones en comparación con el año 2012.

2.1.2. Balance General

Tabla 6. Balance General

DENOMINACION	2012	%	2013	%	Variación	% Var.
EFFECTIVO	30.019.318.496	9,90%	18.875.325.726	6,33%	(11.143.992.770)	-37,12%
DEUDORES	29.499.031.016	9,73%	22.409.248.538	7,52%	(7.089.782.478)	-24,03%
INVENTARIOS	-	0,00%	51.827.000	0,02%	51.827.000	0,00%
Total Activo Corriente	63.222.453.842	20,85%	43.352.931.649	14,54%	(19.869.522.193)	-31,43%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	239.968.285.833	79,15%	254.771.842.086	85,46%	14.803.556.253	6,17%
Total Activos	303.190.739.675	100,00%	298.124.773.735	100,00%	(5.065.965.940)	-1,67%
OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO	3.181.556.248	1,05%	2.264.025.000	0,76%	(917.531.248)	-28,84%
CUENTAS POR PAGAR	30.349.711.575	10,01%	22.470.661.272	7,54%	(7.879.050.303)	-25,96%
OBLIG LABORAL Y DE SEG SOCIAL INTEG	504.869.118	0,17%	834.440.510	0,28%	329.571.392	65,28%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	2.113.140.200	0,70%	2.126.499.285	0,71%	13.359.085	0,63%
OTROS PASIVOS	4.176.327.160	1,38%	4.695.241.203	1,57%	518.914.043	12,43%
Total Pasivos Corrientes	40.325.604.301	13,30%	32.524.201.012	10,91%	(7.801.403.289)	-19,35%
OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO	11.427.306.250	3,77%	9.163.230.422	3,07%	(2.264.075.828)	-19,81%
Total Pasivos	51.752.910.551	17,07%	41.687.431.434	13,98%	(10.065.479.117)	-19,45%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	251.437.829.124	82,93%	256.437.342.301	86,02%	4.999.513.177	1,99%
Total Patrimonio	251.437.829.124	82,93%	256.437.342.301	86,02%	4.999.513.177	1,99%
Total Pasivo y Patrimonio	303.190.739.675	100,00%	298.124.773.735	100,00%	(5.065.965.940)	-1,67%

Fuente: SUI

Dentro de la estructura del Activo Total, el Activo Corriente registra para el año 2013 una participación del 14,54% y la cuenta Propiedad, Planta y Equipo el 85,46%.

Por su parte, el Activo Corriente registró una variación negativa de -31,43% que en términos absolutos corresponde a \$19.869.522.193 donde las subcuentas con mayor participación fueron Bancos con una variación del -37,25%, Deudores con el -24,03% correspondiente a avances y anticipos entregados sobre convenios y proyectos de inversión, otros activos con el -54,32% representados por los cargos diferidos de la última cuota del impuesto al patrimonio y por los bienes y servicios pagados por anticipado como seguros, materiales y suministros.

Con relación a la cuenta de Propiedad, Planta y Equipo es necesario mencionar el incremento que registró del 6,17% debido a la capitalización de las construcciones en curso con una variación en términos absolutos de más de \$8.000 millones y a las redes recibidas de algunas urbanizadoras donde se activaron obras por más de \$18.000 millones según las notas de los estados financieros.

Con respecto al Pasivo Corriente presentó una variación negativa de más de \$7.800 millones que en términos porcentuales representa el -19,35% debido entre otros aspectos a la amortización que hiciera a entidades financieras como Banco de Occidente, Banco de Bogotá, Sudameris y Davivienda por más de \$3.100 millones en cumplimiento a la programación de pagos del servicio de la deuda y también al abono por más de \$1.480 millones de la deuda heredada de la CDMB.

De esa variación tanto del Activo Corriente como del Pasivo Corriente se puede deducir que en el año 2013 hubo una disminución del capital del trabajo por valor de -

\$9.838.887.684 lo que implica una disminución de su liquidez como se observa en los respectivos indicadores financieros.

Finalmente, es importante analizar a fondo y por separado los indicadores de la Cartera pues al revisar el número de días que rotó para el año 2013 vemos que arroja un resultado de 33 días que comparado con la información suministrada por la empresa en el Sistema Único de Información-SUI de la antigüedad de la cartera observamos que más del 74% de la misma se encuentra con una antigüedad mayor a 61 días como se demuestra en la siguiente tabla:

Tabla 7. Cuentas por cobrar año 2013 (pesos)

Cuenta	Total	No vencida	Vencida 1 a 30 días	Vencida 31 a 60 días	Vencida 61 a 90 días	Vencida 91 a 120 días	Vencida 121 a 150 días	Vencida 151 a 180 días	Vencida 181 a 360 días	Vencida mayor de 360 días
310	5.066.198.063	1.072.506.467	145.566.227	119.809.986	104.106.740	105.524.637	240.835.820	71.399.067	382.065.486	2.824.383.633

Fuente: SUI

74%

Lo anterior implica que en la práctica el tema de cartera requiere una revisión y una justificación por parte de la empresa ya que no se encuentra dentro de los parámetros de días que establece su propio indicador de cartera impidiendo conocer efectivamente los requerimientos o excesos de liquidez y por su puesto impide el análisis real de la operatividad de la empresa por parte de esta superintendencia.

2.1.3. Indicadores Financieros:

Tabla 8. Indicadores Financieros

De Rentabilidad	2012	2013
Margen Operacional de Utilidad	4,94%	0,55%
Margen de Utilidad Antes de Impuestos	2,51%	1,11%
Margen Neto de Utilidad	4,94%	0,86%
Rendimiento del Activo	0,90%	0,10%
Rendimiento del Patrimonio	1,08%	0,12%
De Liquidez	2012	2013
Razón Corriente	1,57	1,33
Capital de Trabajo	22.896.849.541	10.828.730.637
Prueba Ácida	0,84	0,64
EBITDA	8.720.493.849	3.918.663.795
Rentabilidad EBITDA	15,50%	7,15%
Coficiente Operacional	95,06%	99,45%

Fuente: SUI

Rentabilidad: al comparar los años 2012 y 2013 vemos que todos los indicadores de rentabilidad de la empresa disminuyeron considerablemente debido entre otros aspectos al ajuste por el Plan de Mejoramiento acordado con la Contraloría General de

la República, al incremento del Costo de Ventas y al aumento de los Gastos Administrativos como consecuencia de la aplicación de los acuerdos sindicales.

Liquidez: la empresa ha disminuido su liquidez, como resultado del pago de sus obligaciones adquiridas a corto y largo plazo con entidades financieras y al abono de la deuda heredada de la CDMB.

El EBITDA disminuyó en el año 2013 pasando del 15,50% al 7,15%, lo cual indica una disminución en el desempeño financiero del prestador.

El coeficiente operacional es del 99,45%, lo cual es producto de un incremento en los costos y gastos por parte del prestador.

Por otra parte al comparar el Informe de Gestión que la empresa entregó en la visita efectuada en septiembre de 2014 con los estados financieros y sus notas es preciso efectuar las siguientes observaciones que merecen una explicación por parte de la empresa:

- El número de suscriptores que se encuentran en el SUI son 229.925 a diciembre 31 de 2013 mientras que en el informe de gestión de la empresa relacionan 230.558 presentándose una diferencia de 633 usuarios.
- En el informe del Revisor Fiscal correspondiente al período 2013 no se encuentra ninguna nota que revele o aclare información.
- En algunas Actas de Asamblea según notas a los estados financieros se encuentra lo siguiente:
-”el gerente de EMPAS informó a la Asamblea de Accionistas que no es conveniente realizar distribución de utilidades porque la empresa no ha cumplido el Plan de Inversiones a pesar de haber Utilidad del Ejercicio y Utilidades Acumuladas...”
- Observaciones al Informe de Gestión por parte del director general de la CDMB relacionado con el no cumplimiento al mandato legal y con la observancia que el Revisor Fiscal hace al dictamen.
- Se presentan observaciones a los estados financieros por parte del director general de la CDMB en cuanto al saldo en bancos, disponibilidad de tesorería, cuenta de subsidios, declaración de reterfuente.

2.1.4. Desempeño de los indicadores financieros en el sector.

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P es una empresa de naturaleza oficial, de servicios públicos con un número mayor de 80,000 suscriptores por lo cual, para el presente análisis se tendrán en cuenta los criterios de comparación según el comportamiento del sector que se encuentra ubicado en el mismo rango.

En la siguiente tabla se encuentra relacionados los Indicadores tanto para el prestador como para el sector:

Tabla 9 . Indicadores financieros 2013

INDICADORES FINANCIEROS	LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	EBITDA	COEFICIENTE OPERACIONAL	MARGEN NETO	RENTABILIDAD DEL ACTIVO
Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P	1,33	14%	7%	99%	0,8%	0,10%
SECTOR	2,59	36%	53%	81%	16%	3,00%

Fuente: SUI

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

Liquidez: el indicador de liquidez promedio de las empresas oficiales con un número mayor a 80.000 suscriptores para el 2013 fue de 2,59, la empresa en estudio presentó una liquidez de 1,33 para el año 2013, al comparar se evidencia que el prestador se encuentra por debajo del promedio, es decir que en comparación con el sector se encuentra en situación desfavorable y sería importante que la empresa adoptara medidas rápidas para mejorar este indicador.

Endeudamiento: el indicador de endeudamiento promedio de empresas con un número mayor a 80.000 suscriptores para el 2013 fue 36%, se observa que la empresa para el año 2013 tuvo un indicador de 13,98%, al comparar se evidencia que el prestador tiene un porcentaje de endeudamiento mucho menor en comparación con el sector.

Rentabilidad EBITDA: la Rentabilidad EBITDA del prestador para el año 2013 fue 7,15%, el indicador de Rentabilidad EBITDA de las empresas con un número mayor a 80,000 suscriptores fue 53%, es decir, que la rentabilidad antes de depreciaciones, impuestos y amortizaciones del mencionado prestador fue menor que el de las empresas similares del sector generado por la disminución de la Utilidad Operacional, disminución de las Provisiones y aumento de los Impuestos.

Coefficiente de Operación: el coeficiente de operación de la empresa para el año 2013 fue 99,45%, mayor que el coeficiente operacional promedio de empresas con más de 80,000 suscriptores el cual fue 81%, es decir, que el mencionado prestador tiene un mínimo de Utilidad y sus Costos y Gastos son mayores en comparación a empresas de similar número de suscriptores.

Margen Neto de Utilidad: para el año 2013 el prestador presentó margen neto de 0,86% mientras que el margen neto promedio para las empresas con más de 80,000 suscriptores fue 3%. 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 al manejo del Costo de Ventas.

3. Aspectos Administrativos

3.1. Número de Empleados

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

Tabla 10. Personal por Categoría de Empleo Alcantarillado 2013

CATEGORIA	ALCANTARILLADO	
	CANTIDAD	SALARIO PROMEDIO
Empleados Públicos	11	\$1.254.901.447
Empleados Oficiales	181	\$7.927.794.035
Empleados Privados	0	0
Temporales- Contratistas	70	\$1.343.950.266
Personal Aprendiz	0	-
Personal Pensionado	0	-
Total Planta de Personal	262	\$10.526.645.748

Fuente: SUI

La mayor cantidad de empleos se encuentran en la categoría de oficiales con un 69%, seguido de temporales – contratistas con un 26,7%.

Ahora bien, en la siguiente tabla se puede observar los valores en que incurrió la empresa en sus Gastos de Personal para el año 2013, extractados del Estado de Resultados:

Tabla 11. Gastos por Personal año 2013

CÓDIGO CUENTA	NOMBRE CUENTA	ALCANTARILLADO
5101	Sueldos y Salarios	3.753.790.687
5102	Contribuciones	13.394.525
	Imputadas	
5103	Contribuciones Efectivas	626.439.827
5104	Aportes sobre la nómina	58.284.687
7505	Servicios Personales	5.157.919.043
TOTAL		9.609.828.769

Fuente: Estados financieros SUI

Al comparar la información de la tabla No. 10 reportada por el prestador en el SUI con relación al personal por categoría de empleo, con los gastos en que incurrió en nómina para el año 2013 según la tabla No. 11 y cuyos datos fueron extractados del estado de resultados, se evidencia una diferencia de \$916.816.979 entre estos dos reportes lo cual debe explicar el prestador.

3.2. Eficiencia Laboral

La eficiencia laboral de la empresa para el servicio de alcantarillado se calculó con la información del plan contable y comercial reportada por el prestador en el SUI.

Tabla 12. Eficiencia Laboral

AÑO	TOTAL ANUAL CONSUMOS FACTURADOS	COSTOS ANUALES DE PERSONAL	EFICIENCIA LABORAL = (COSTO PERSONAL /VOLUMEN FACTURADO)
2012	46.386.949	7.241.301.386	156
2013	50.854.505	10.526.645.748	207

Fuente: SUI

De los resultados obtenidos se observa que para el servicio de alcantarillado el costo de personal por metro cúbico facturado registró en el 2013 un incremento del 32%, debido a que los Costos de Personal presentaron un incremento del 45%, mientras que los metros cúbicos sólo aumentaron el 9% siendo de esta forma más eficiente en el año 2012. Sin embargo, es preciso que el prestador aclare la cantidad exacta de metros cúbicos facturados por cuanto en SUI se registra para el año 2013 la cantidad de 50.854.505 M³ mientras que en el Informe de Gestión Capítulo 6 Gestión Comercial se menciona 53.122.825 M³.

4. ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

4.1. Aspectos Técnicos de Alcantarillado

La empresa presta el servicio de alcantarillado en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón mediante un sistema de redes de alcantarillado interconectado y dividido en 4 zonas o distritos con una cobertura de 97.35% en el municipio de Bucaramanga, un 98.93% en Floridablanca y el 95.70% en Girón.

La infraestructura está conformada por cerca de 936km de redes de PVC, gres, concreto y asbesto cemento, con diámetros entre 8" y 96" con 18 estructuras de vertimiento, 13 controles de cauces de los drenajes de la escarpa de Bucaramanga y la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales - PTAR Río Frío.

Distrito I: Bucaramanga – Sector Oriental Carrera 15.
 Distrito II: Bucaramanga – Sector Occidental Carrera 15.
 Distrito III: Sur de Quebrada La Iglesia - Bucaramanga y Floridablanca.
 Distrito IV: Girón.

Tabla 13. Inventario de redes.

DETALLE	UNIDAD	BUCARAMANGA	FLORIDABLANCA	GIRÓN	TOTAL
Sanitario	ml	17.393	77.310	93.136	187.839
Combinado		461.548	111.936	37.848	611.332
Pluvial		25.690	52.737	59.307	137.734
Total		504.631	241.983	190.291	936.905

Fuente: Visita septiembre de 2014

La PTAR Río Frío está ubicada en zona de jurisdicción del municipio de Girón, inició operación en el año 1991, con una capacidad de 0,72 m³/s, en la actualidad trata el

100% del caudal de aguas residuales generado en el casco urbano del municipio de Floridablanca (240 mil Hab), el 15% del generado en Bucaramanga (60 mil Hab) y el caudal de una zona industrial del municipio de Girón, las aguas servidas no tratadas son descargadas directamente mediante 33 puntos de vertimiento otorgados por la CDMB en las fuentes Río Frío, Quebrada La Iglesia, Río de Oro y Río Surata, actualmente el sistema se compone de las siguientes estructuras:

Tratamiento Preliminar: se constituye por los componentes de cribado grueso, cribado fino y desarenador.

Tratamiento Primario: se compone de cuatro estructuras conocidas como UASB (Upflow Anaerobic Sludge Blanket) de tipo biológico, o reactor de flujo ascendente a través de un manto de lodos anaeróbico.

Tratamiento Secundario: este sistema se compone de una laguna facultativa.

Tratamiento subproductos sólidos: la PTAR cuenta con 48 lechos de secado de lodos, los cuales son utilizados para la disposición y deshidratación del exceso de lodos generado en los UASB. Una vez deshidratados son vinculados en un proceso de compostaje para la obtención de abono orgánico empleado en procesos de reforestación.

Tratamiento subproductos gaseosos: está conformado por cinco unidades o quemadores para el biogás generado en los reactores UASB.

Conforme con la información reportada en SUI para el año 2013 la planta presenta eficiencias de remoción superiores al 80%.

La PTAR Río Frío se encuentra en un proceso de optimización y mejoramiento por fases cuyo objetivo es aumentar su capacidad operativa de tratamiento de agua residual hasta un caudal de 2 m³/s.

El programa de mantenimiento de las redes de alcantarillado se realiza dos o tres veces por año en cada barrio o urbanización, la empresa cuenta con 5 unidades de tracto camión con equipo de succión/ presión, 3 volquetas, una retroexcavadora, un vehículo con equipo de inspección de redes con sistema de cámara y un carro tanque, los cuales son destinados a cubrir los cuatro distritos.

Para el apoyo del inventario y procesos de mantenimiento la empresa implementó un sistema de información geográfico llamado SARA, el cual trabaja bajo las plataformas de ARCGIS DESKTOP, AUTOCAD y SIG CATASTRO, mediante simulación hidráulica de redes, el cargue continuo de topografía, actualización de lo inspeccionado en reparaciones rutinarias, digitalización de planos, logran modelar las redes y subsectores, pudiendo programar reposiciones de redes y contabilizar el estado e inventario real de su infraestructura.

La empresa EMPAS S.A. E.S.P. cuenta con Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos-PSMV otorgado por Corporación Autónoma Regional de la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB mediante Resolución No. 0494 de 2009 y cuya vigencia es hasta el año 2017, y en la cual se otorga permiso para los siguientes puntos de vertimientos:

Tabla 14. Cuerpos Receptores

FUENTE RECEPTORA	VERTIMIENTO	TRATAMIENTO	PUNTOS No.
Río Frio	Bypass PTAR Río Frio (eventual en picos)	No	2
	PTAR Río Frio	Si - Convencional	
	La Angelina	No	1
Quebrada La Iglesia	La Flora-Tejar-La Salle	No	10
	Nueva Granada-La Victoria	No	
	El Macho - La Bomba	No	
	La Guacamaya	No	
	Manuela Beltrán-ciudad Venecia	No	
	Ciudadela Sur - Barrio Bucaramanga	No	
	Diamante II - San Luis	No	
	EL Porvenir	No	
	La Chocoita	No	
	La Esmeralda	No	
Río de Oro	Interceptor Río de oro margen derecha	No	5
	Interceptor Río de oro margen izquierda	No	
	El Palenque	No	
	El Carrizal	No	
	Zona Industrial Chimita	No	
	Q. La Rosita	Si-No Convencional	7
	Q. La Joya	Si-No Convencional	
	Q. Seca	Si-No Convencional	
	Q. La Cuyamita	Si-No Convencional	
	Q. Las Navas	Si-No Convencional	
	Q. Chapinero	Si-No Convencional	
	Q. La Picha	Si-No Convencional	
	Villas de San Ignacio-Café Madrid I	No	2
	Café Madrid II	No	
Río Suratá	Vegas de Morrórico parte Alta	No	5
	Vegas de Morrórico parte Baja	No	
	Chitota	No	
	Barro Nuevo -La Escuadra	No	
	Barrio Las Delicias	No	
	Emisario Suratá - Kennedy.	No	1

Fuente: Visita septiembre de 2014 y SUI

4.2. Vulnerabilidad

Mediante el radicado SSPD No. 20115290509142 la empresa remitió el Plan de Contingencia del año 2011 enfocados a atender los diferentes eventos a los que pudieran estar amenazados o vulnerados en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, allí se describen las acciones de manera general, para lo cual la empresa deberá actualizar y ajustar éste a un nivel más específico en el que se detalle cada uno de los procesos de operación del sistema de alcantarillado, el plan deberá ajustarse para el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la Resolución 154 de 2014 la cual otorga un plazo de 18 meses contados a partir de la emisión.

Respecto al cargue de la información en el sistema SUI de los Formulario 27 y 28. “Vulnerabilidad Alcantarillado” de los años 2013 y 2014, la empresa reporta cero eventos ocurridos y que generaran daños en la prestación del servicio de alcantarillado, adicionalmente en el radicado SSPD No. 20125290228152 la empresa manifiesta que durante el 2011 no se presentaron impactos en la prestación del servicio causados por el fenómeno de la niña.

5. ASPECTOS COMERCIALES

5.1. Contrato de Condiciones Uniformes

La empresa ha establecido el contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el año 2006, el cual fue actualizado en el año 2008 y no cuenta con el concepto de legalidad de la CRA. A razón de lo anterior, es necesario que la empresa adelante el trámite respectivo con el fin de que dicho contrato se ajuste a la normatividad legal definida por la CRA.

5.2. Suscriptores

A continuación se presenta la variación de los suscriptores del servicio de alcantarillado reportado por la empresa en el SUI para los años 2012 y 2013:

Tabla 15. Variación de suscriptores 2012 – 2013

ESTRATO	2012				2013				VARIACION 2013-2012	% Var
	BUCARAMANGA	FLORIDABLANCA	GIRON	TOTAL	BUCARAMANGA	FLORIDABLANCA	GIRON	TOTAL		
Estrato 1	13.409	5.718	3.817	22.944	13.322	5.481	4.171	22.974	30	0%
Estrato 2	18.345	20.481	7.891	46.717	18.594	21.265	8.511	48.370	1.653	4%
Estrato 3	31.742	18.763	8.666	59.171	33.180	19.914	9.783	62.877	3.706	6%
Estrato 4	40.770	10.061	835	51.666	42.468	11.227	1.141	54.836	3.170	6%
Estrato 5	4.537	3.890	1	8.428	4.806	4.281	1	9.088	660	8%
Estrato 6	8.152	732	2	8.886	8.141	861	2	9.004	118	1%
Industrial	145	12	36	193	72	10	30	112	-81	-42%
Comercial	17.157	2.318	1.161	20.636	17.697	2.570	1.352	21.619	983	5%
Oficial	505	131	58	694	512	136	65	713	19	3%
TOTAL	134.762	62.106	22.467	219.335	138.792	65.745	25.056	229.593	10.258	5%
%	61%	28%	10%	100%	60%	29%	11%	100%		

Fuente: SUI

En la tabla anterior se observa que en el 2013 los suscriptores del servicio de alcantarillado aumentaron en 10.258 que equivalen a un incremento del 5%, siendo los estratos 3 y 4 los de mayor crecimiento, seguido del estrato 2.

El municipio de Bucaramanga registra el 60% de los usuarios, seguido por Floridablanca con el 28%. En el primer municipio, predominan los usuarios del estrato 4 seguido del 3. Para Floridablanca el estrato que mayor influencia registra es el estrato 2 seguido del 3.

En el período analizado el estrato 5 es el que mayor variación registra con el 8% seguido del estrato 3, mientras que el sector industrial presenta un descenso del 42%.

Es importante que el prestador aclare cual fue el incremento real de suscriptores para el año 2013 toda vez que según SUI fue de 10.258 y en el Informe de Gestión se menciona 7.630 suscriptores.

5.3. Facturación

Servicio de Alcantarillado

Conforme lo reportado por la empresa en el Sistema Único de Información (SUI) para la vigencia 2013, la facturación del prestador se concentra en los estratos 2 y 3 con un 39,2%, así mismo, se observa una importante participación del estrato de referencia (4) y de los suscriptores comerciales con 17,22% y 19,68% respectivamente.

Adicionalmente, se evidencia que el mayor porcentaje de facturación del servicio de alcantarillado por parte del prestador es el relacionado con los usuarios ubicados en el estrato 3 por \$16.372'254.909 que corresponde al 20,79% de total facturado por la empresa en los municipios donde opera. Situación que es consecuente con el número de usuarios que representa este estrato del total de suscriptores los cuales ascienden a 62.877.

Tabla 16. Facturación Alcantarillado 2013

USO/ ESTRATO	FACTURACIÓN TOTAL	% FACTURACIÓN POR ESTRATO	SUBSIDIOS APLICADOS	CONTRIBUCIONES APLICADAS
1	6.186.214.271	7,85	1.735.622.096	
2	14.506.620.643	18,42	2.475.105.583	
3	16.372.254.909	20,79	1.046.042.899	
4	13.563.630.909	17,22	1.678.489	
5	3.513.375.420	4,46	896.876	
6	4.046.185.458	5,14	180.604	
Industrial	1.241.804.171	1,58	231.896	
Comercial	15.497.628.321	19,68	5.183.159	
Oficial	2.532.201.230	3,21	247.326	
Especial	676.902.400	0,86	73.506.120	
Multiusuario Mixto	627.857.481	0,80	559.144.889	
Total	78.764.675.213	100,00	5.897.839.937	No Reporte

Fuente: SUI

En relación con las contribuciones, una vez revisado el aplicativo SUI se evidencia que la empresa no ha reportado dicha información. En este sentido, EMPAS S.A. E.S.P, debe pronunciarse e informar las acciones que adelantará para normalizar dicha situación.

En relación con los subsidios aplicados que se despliegan para los estratos 4, 5, 6, industrial, comercial, oficial, especial y multiusuario mixto en el municipio de Girón, y los valores en los estratos comercial, especial y multiusuario mixto para Bucaramanga y Floridablanca, la empresa debe pronunciarse al respecto y explicar la razón de esta información que no está acorde con la Ley 1450 del 2011, toda vez que los mencionados estratos realizan aportes solidarios y no son objeto de subsidio.

A continuación, se despliega la información relacionada con la facturación, subsidios y contribuciones aplicados por municipio:

Tabla 17. Facturación Alcantarillado Bucaramanga

USO/ ESTRATO	FACTURACIÓN TOTAL	% FACTURACIÓN POR ESTRATO	SUBSIDIOS APLICADOS	CONTRIBUCIONES APLICADAS
Estrato 1	4.108.335.559	7,86	1.198.345.268	
Estrato 2	7.981.932.278	15,28	997.416.253	
Estrato 3	9.081.142.102	17,38	575.736.896	
Estrato 4	10.615.147.869	20,32	0	
Estrato 5	1.775.050.722	3,40	0	
Estrato 6	3.575.411.539	6,84	0	
Industrial	147.680.679	0,28	0	
Comercial	11.981.204.012	22,94	27.648	
Oficial	2.120.777.253	4,06	0	
Especial	500.325.685	0,96	62.540.218	
Multiusuario Mixto	349.780.254	0,67	396.481.149	

IN-F-0

25

Fuente: SUI

Tabla 18. Facturación Alcantarillado Floridablanca

USO/ ESTRATO	FACTURACIÓN TOTAL	% FACTURACIÓN POR ESTRATO	SUBSIDIOS APLICADOS	CONTRIBUCIONES APLICADAS
1	971.362.082	5,21	510.064.796	
2	4.566.510.072	24,49	1.353.477.194	
3	4.779.222.500	25,63	168.784.313	
4	2.654.192.080	14,24	0	
5	1.737.331.844	9,32	0	
6	456.875.967	2,45	0	
Industrial	734.222.052	3,94	0	
Comercial	2.246.279.414	12,05	7.343	
Oficial	286.514.169	1,54	0	
Especial	165.183.726	0,89	10.914.782	
Multiusuario Mixto	45.808.060	0,25	78.851.146	
Total	18.643.501.966	100,00	2.122.099.574	No Reporte

Fuente: SUI

Tabla 19. Facturación Alcantarillado Girón

USO/ ESTRATO	FACTURACIÓN TOTAL	% FACTURACIÓN POR ESTRATO	SUBSIDIOS APLICADOS	CONTRIBUCIONES APLICADAS
1	1.106.516.630	14,03	27.212.032	
2	1.958.178.293	24,84	124.212.136	
3	2.511.890.307	31,86	301.521.690	
4	294.290.960	3,73	1.678.489	
5	992.854	0,01	896.876	
6	13.897.952	0,18	180.604	
Industrial	359.901.440	4,56	231.896	
Comercial	1.270.144.895	16,11	5.148.168	
Oficial	124.909.808	1,58	247.326	
Especial	11.392.989	0,14	51.120	
Multiusuario Mixto	232.269.167	2,95	83.812.594	
Total	7.884.385.295	100	545.192.931	No Reporte

Fuente: SUI

5.4. Aspectos Tarifarios

Con la expedición del marco regulatorio para los servicios de acueducto y alcantarillado mediante Resolución CRA 287 de 2004 y la Circular 004 del 22 de septiembre de 2006 que establece la manera en que las personas prestadoras del servicio público de acueducto y alcantarillado deben reportar al Sistema Único de Información –SUI- la información correspondiente al estudio de costos y tarifas, esta superintendencia procedió a consultar el Sistema Único de Información constatando que a la fecha el prestador ha certificado el cargue del estudio de costos para el servicio alcantarillado en el Modelo de Verificación de Costos y Tarifas (MOVET).

5.4.1. Tarifas aplicadas alcantarillado

A continuación se presentan las tarifas aplicadas reportadas al SUI por la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P, a diciembre de 2013 para el servicio de alcantarillado en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón:

Tabla 20. Tarifas y Subsidios Aplicados Bucaramanga

Estrato	TARIFAS APLICADAS				SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Vertimiento Básico (\$/m3)*	Vertimiento Complementario (\$/m3)*	Vertimiento Suntuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Vertimiento Básico (%)	Vertimiento Complementario (%)	Vertimiento Suntuario (%)
1	1.536	431	861	861	-50%	-50%	0%	0%
2	2.150	603	861	861	-30%	-30%	0%	0%
3	2.765	775	861	861	-10%	-10%	0%	0%
4	3.072	861	861	861	0%	0%	0%	0%
5	4.608	1.292	1.292	1.292	50%	50%	50%	50%
6	4.915	1.378	1.378	1.378	60%	60%	60%	60%
Comercial	4.608	1.292	1.292	1.292	50%	50%	50%	50%
Industrial	3.994	1.119	1.119	1.119	30%	30%	30%	30%
Oficial	3.072	861	861	861	0%	0%	0%	0%

Fuente: SUI *No incluye CMT

Tabla 21. Tarifas y Subsidios Aplicados Floridablanca

Estrato	TARIFAS APLICADAS				SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Vertimiento Básico (\$/m3)*	Vertimiento Complementario (\$/m3)*	Vertimiento Suntuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Vertimiento Básico (%)	Vertimiento Complementario (%)	Vertimiento Suntuario (%)
1	1.536	431	861	861	-50%	-50%	0%	0%
2	1.997	560	861	861	-35%	-35%	0%	0%
3	2.918	818	861	861	-5%	-5%	0%	0%
4	3.072	861	861	861	0%	0%	0%	0%
5	4.608	1.292	1.292	1.292	50%	50%	50%	50%
6	4.915	1.378	1.378	1.378	60%	60%	60%	60%
Comercial	4.608	1.292	1.292	1.292	50%	50%	50%	50%
Industrial	3.994	1.119	1.119	1.119	30%	30%	30%	30%
Oficial	3.072	861	861	861	0%	0%	0%	0%

Fuente: SUI *No incluye CMT

Tabla 22. Tarifas y Subsidios Aplicados Girón

Estrato	TARIFAS APLICADAS				SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Vertimiento Básico (\$/m3)*	Vertimiento Complementario (\$/m3)*	Vertimiento Suntuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Vertimiento Básico (%)	Vertimiento Complementario (%)	Vertimiento Suntuario (%)
1	2.150	603	861	861	-30%	-30%	0%	0%
2	2.458	688	861	861	-20%	-20%	0%	0%
3	2.765	775	861	861	-10%	-10%	0%	0%
4	3.072	861	861	861	0%	0%	0%	0%
5	4.608	1.292	1.292	1.292	50%	50%	50%	50%
6	4.915	1.378	1.378	1.378	60%	60%	60%	60%
Comercial	4.608	1.292	1.292	1.292	50%	50%	50%	50%
Industrial	3.994	1.119	1.119	1.119	30%	30%	30%	30%
Oficial	3.072	861	861	861	0%	0%	0%	0%

Fuente: SUI *No incluye CMT

Una vez revisadas las tarifas aplicadas por la empresa en cada uno de los municipios, se observa lo siguiente:

Tabla 23. Subsidios y contribuciones

MUNICIPIO	ACUERDO DE CONCEJO	PORCENTAJE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES								OBSERVACIÓN
		1	2	3	5	6	IND	COM	4/OFI	
BUCARAMANGA	045 de 2011	50	30	10	50	60	30	50	0	-
FLORIDABLANCA	014 de 2010	50	30	10	50	60	30	50	0	El oficio que reporta en el SUI para la vigencia 2013 hace referencia al <i>PROYECTO DE ACUERDO 062 DE 2013</i> relacionado con la proyección de subsidios y contribuciones para la vigencia 2014.
	062 de 2013	45	30	5	50	60	30	50	0	
GIRÓN	104 de 2010	25	15	10	50	60	30	50	0	El oficio que reporta en el SUI para la vigencia 2013 hace referencia al <i>ACUERDO No. 048 DE 2013</i> relacionado con la proyección de subsidios y contribuciones para la vigencia 2014.
	048 de 2013	30	20	10	50	60	30	50	0	

Fuente: SUI

Conforme lo dispuesto en la anterior tabla, se realizan las siguientes observaciones frente a las cuales se solicita a la empresa pronunciarse:

- Para el municipio de Bucaramanga, la empresa aplica en las tarifas del servicio de alcantarillado, los porcentajes de subsidios y contribuciones aprobados por el Concejo mediante Acuerdo 045 de 2011.
- En Floridablanca la empresa aplica en las tarifas del servicio de alcantarillado, los porcentajes de subsidios y contribuciones aprobados por el Concejo mediante Acuerdo 014 de 2010, no obstante lo anterior, para el año 2013, en el reporte "Acto Aprobación Factores de Subsidios y Contribuciones Acueducto y Alcantarillado" del SUI, carga un documento que no hace referencia al acto administrativo en el cual el Concejo de cada uno de los municipios aprueba los porcentajes de subsidios y contribuciones para la vigencia 2013.
- Los porcentajes de subsidios que se desprenden de las tarifas aplicadas en el municipio de Girón no concuerdan con los aprobados por el Concejo del municipio mediante Acuerdo 104 de 2010, adicionalmente, para el año 2013, en el reporte "Acto Aprobación Factores de Subsidios y Contribuciones Acueducto y

Alcantarillado” del SUI, carga un documento que no hace referencia al acto administrativo en el cual el Concejo de cada uno de los municipios aprueba los porcentajes de subsidios y contribuciones para la vigencia 2013.

Para los casos que se presentan para los municipios de Floridablanca y Girón, se solicita realizar las acciones a las que haya lugar para normalizar dicha situación.

5.5. Atención al Cliente

5.5.1. Peticiones

La empresa recibió para el año 2013 para el servicio de alcantarillado un total de 7.697 peticiones. Dichas peticiones se concentran en la causal “Otros” con una participación del 72,02% seguido por el 20,64% correspondiente a “solicitud de prestación del servicio”.

Tabla 24. Peticiones Alcantarillado por Causal

DETALLE DE CAUSAL	CANTIDAD	%
Cambio de datos básicos	6	0,08%
Capacitaciones y otra información	191	2,48%
Cobro de otros cargos de la empresa	18	0,23%
Cobros por servicios no prestados	9	0,12%
Condiciones de seguridad o riesgo	315	4,09%
Conexión	2	0,03%
Descuento por predio desocupado	5	0,06%
Estrato	2	0,03%
Inconformidad con el consumo	3	0,04%
Medidor o cuenta cruzada	1	0,01%
Otros	5.543	72,02%
Silencio Administrativo Positivo	1	0,01%
Solicitud de prestación del servicio	1.589	20,64%
Suspensión por mutuo acuerdo	6	0,08%
Tarifa cobrada	6	0,08%
Total Petición	7.697	100,00%

Fuente: SUI 2013

5.5.2. Reclamaciones y Recursos

La empresa recibió para el año 2013 un total de 381 reclamaciones para el servicio de alcantarillado. De las reclamaciones realizadas por los usuarios para el servicio de alcantarillado al prestador le presentaron 14 recursos de reposición que equivalen al 3,67% de éstas y 96 recursos de reposición y subsidiario de apelación los cuales corresponden al 26,2%.

La principal causal de reclamación para el servicio de alcantarillado es la relacionada con “condiciones de seguridad y riesgo” con el 35,06% seguido por el 16,24% de

“cobros de otros cargos” de la empresa.

Tabla 25. Reclamos Acueducto y Alcantarillado por Causal

DETALLE CAUSAL	CANTIDAD	%
Atención al usuario en sede de la empresa	2	0,74%
Capacitaciones y otra información	1	0,37%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	10	3,69%
Cobro de otros cargos de la empresa	44	16,24%
Cobro Múltiple	3	1,11%
Cobros inoportunos	8	2,95%
Cobros por servicios no prestados	15	5,54%
Condiciones de seguridad o riesgo	1	0,37%
Condiciones de seguridad o riesgo	95	35,06%
Conexión	2	0,74%
Entrega y oportunidad de la factura	1	0,37%
Falla en la prestación del servicio por calidad	3	1,11%
Inconformidad con el consumo	5	1,85%
Otros	40	14,76%
Tarifa cobrada	41	15,13%
Tota	271	100,00%
Recurso de Reposición		
Cobro de otros cargos de la empresa	2	14,29%
Condiciones de seguridad o riesgo	5	35,71%
Otros	6	42,86%
Tarifa cobrada	1	7,14%
Total	14	100,00%
Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación		
Atención al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	2	2,08%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	8	8,33%
Cobro de otros cargos de la empresa	41	42,71%
Cobros por servicios no prestados	5	5,21%
Condiciones de seguridad o riesgo	5	5,21%
Otros	27	28,13%
Tarifa cobrada	8	8,33%
Total	96	100,00%

Fuente: SUI

6. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La superintendencia realizó la clasificación IFA correspondiente a la información financiera reportada por la empresa al SUI para los años 2012 y 2013, de acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 26. Indicadores de la gestión

LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	RANGO	COBERTURA DE INTERESES	EFICIENCIA DEL RECAUDO	RANGO ER	RANGO IFA	NIVEL IFA
1,24	0,14	RANGO I	20,47	98,9	RANGO I	RANGO I	RIESGO BAJO

Fuente: SUI

De la anterior información se puede apreciar que el prestador quedó clasificado en Rango I, es decir, Riesgo Bajo por el comportamiento de sus indicadores tanto de liquidez como de endeudamiento y su eficiencia en el recaudo.

6.1. Informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados

De acuerdo a lo establecido en la Ley 142 de 1994, Artículo 51, Parágrafo 1°, “No estarán obligados a contratar auditoria externa de gestión y resultados, los siguientes prestadores de servicios públicos domiciliarios: a) (...) las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994, si demuestran que el control fiscal e interno de que son objeto satisfacen a cabalidad los requerimientos de un control eficiente. (...)”, por lo tanto, teniendo en cuenta que la EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P. es una empresa por sociedades, de clase oficial no se encuentra obligada a contratarla.

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

El prestador tiene pendiente el reporte de 16 formatos o formularios al SUI desde el 2011 que equivalen al 2% del total de la información solicitada mediante Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 27. Estado de reporte de información al SUI.

AÑO	REPORTES PENDIENTES	REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2006	0	71	100%
2007	0	79	100%
2008	0	80	100%
2009	0	122	100%
2010	0	181	100%
2011	1	172	99%
2012	1	169	99%
2013	1	159	99%
2014	13	83	86%
TOTAL	16	1.116	98%

Fuente: SUI noviembre de 2014

De acuerdo con lo anterior, se requiere que la empresa realice el reporte de información faltante de manera inmediata, toda vez que el no reporte impide a esta superintendencia realizar las acciones de vigilancia y control sobre la empresa.

8. ACCIONES DE LA SSPD

En desarrollo del proceso de vigilancia especial iniciado por esta superintendencia en marzo del 2012, se realizó visita técnica de inspección y vigilancia para verificar el estado de la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado, dentro de la estrategia implementada para las empresas que realizan tratamiento de las aguas residuales. Posteriormente, en el mes de septiembre de 2014 se realizó una visita de vigilancia integral a la empresa en la cual se verificó el estado de la prestación del servicio de alcantarillado en sus componentes técnicos-operativos, comerciales, administrativos y financieros.

9. CONCLUSIONES

- La empresa debe realizar de manera inmediata el reporte de información pendiente en el Sistema Único De Información SUI y dar cumplimiento a la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.
- La empresa disminuyó su utilidad bruta, operacional y neta respecto al año 2012, lo que se refleja en sus indicadores de liquidez y rentabilidad para el año 2013 afectando el Capital de Trabajo.
- Es importante que la empresa efectúe un análisis del informe de la edad de la cartera para que refleje la realidad de acuerdo con el respectivo indicador financiero.
- Se requiere que la empresa incluya la conciliación de ingresos tanto de presupuesto, como de Contabilidad y Tesorería a fin de proporcionar claridad a sus Ingresos Corrientes.
- Es importante conocer del prestador la estrategia implementada en torno a la cuenta de Descuentos y Rebajas en el servicio de alcantarillado para comprender el comportamiento en los años 2012 y 2013.
- La información analizada y confrontada en materia de Ingresos Operacionales no es razonable que los ingresos presentan un incremento real solo de \$201 millones, es decir el 0,3%, si la empresa vinculó 10.258 suscriptores, realizó actualización tarifaria de conformidad con el artículo 125 de la Ley 142 de 1994 y su consumo en metros cúbicos aumentó para el año 2013 un 10,9%. En razón a lo anterior, el prestador debe justificar esta situación inmediatamente.
- El prestador debe revisar el Informe de Gestión de 2013 y aclarar las diferencias que se presentan con relación a los estados financieros entre ellos el tema de ingresos, el número de suscriptores, los vertimientos en metros cúbicos tanto para 2012 como para 2013 y demás que se puedan presentar.
- Se requiere a la empresa para que justifique la decisión sobre la aprobación de la repartición de utilidades a pesar del escenario del resultado del ejercicio contable para 2012 y 2013, de un aparente incumplimiento en el Plan de Inversiones y de un bajo crecimiento en los ingresos operacionales de la empresa.
- En el 2013 los suscriptores del servicio de alcantarillado aumentaron en 10.258 que equivalen a un incremento del 5%, siendo los estratos 3 y 4 los de mayor crecimiento, seguido del estrato 2.

- El número de suscriptores que se encuentran en el SUI son 229.925 a diciembre 31 de 2013 mientras que en el informe de gestión de la empresa relacionan 230.558 presentándose una diferencia de 633 usuarios. La empresa debe realizar las aclaraciones y reversiones si es el caso.
- Para el servicio de alcantarillado el mayor porcentaje de facturación se presenta con los usuarios que habitan los predios ubicados en el estrato 3.
- La empresa debe pronunciarse respecto de los subsidios aplicados que se despliegan para los estratos 4, 5, 6, industrial, comercial, oficial, especial y multiusuario mixto, la empresa debe pronunciarse al respecto y explicar la razón de esta información que no está acorde con la Ley 1450 del 2011, toda vez que los mencionados estratos realizan aportes solidarios y no son objeto de subsidio.
- La empresa no reporta en el SUI la información relacionada con las contribuciones realizadas por los suscriptores de los estratos 5, 6, industrial, comercial, oficial, especial y multiusuario mixto en los municipios donde opera el servicio de alcantarillado.
- Para el municipio de Bucaramanga, la empresa aplica en las tarifas del servicio de alcantarillado, los porcentajes de subsidios y contribuciones aprobados por el Concejo mediante Acuerdo 045 de 2011.
- En los municipios de Floridablanca y Girón, se observan inconsistencias en el cargue de los soportes de los porcentajes de subsidios y contribuciones aplicados a los usuarios del servicio de alcantarillado.
- La empresa para el 2013 recibió 8.078 Peticiones, Quejas y Reclamos donde la mayor concentración estuvo en el tema de peticiones con un total de 7.697 de las cuales, la mayor participación se registró en la causal "Otros". En cuanto a las reclamaciones, el prestador recibió en total 381 siendo la causal "condiciones de seguridad o riesgo" la de mayor impacto pero también tramitó 14 recursos de reposición y 96 recursos de reposición y subsidio de apelación representando éstos el 42% del total de las mismas.
- La PTAR trata el 100% del caudal de aguas residuales generado en el municipio de Floridablanca, el 15% del total generado en Bucaramanga y el caudal de una zona industrial del municipio de Girón y conforme con la información reportada en SUI para el año 2013 la PTAR presenta eficiencias de remoción superiores al 80%, las aguas servidas no tratadas son descargadas directamente mediante 33 puntos de vertimiento otorgados por la CDMB en las fuentes Río Frío, Quebrada La Iglesia, Río de Oro y Río Surata.
- La empresa EMPAS S.A. E.S.P. cuenta con Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos-PSMV otorgado por Corporación Autónoma Regional de la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB mediante Resolución No. 0494 de 2009 y cuya vigencia es hasta el año 2017, lo cual está conforme con lo establecido en el Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

Proyectó: Laura M. Ruiz - Lina M. Arango - Gerardo A. Amézquita - Alberto Vásquez- Janeth Briceño -
Contratistas Grupo de Evaluación Integral DTGAA

Revisó: Sandra L. Perdomo - Contratista Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

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