

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN

EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A. E.S.P.



Libertad y Orden

**Prosperidad
para todos**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
Bogotá, Agosto de 2013**

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A. E.S.P.

ANÁLISIS AÑO 2012

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Conformación Empresa

TIPO DE SOCIEDAD	SOCIEDAD ANÓNIMA
RAZÓN SOCIAL	EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A. E.S.P.
SIGLA	SERVAF S.A. E.S.P.
AREA DE PRESTACIÓN	FLORENCIA-CAQUETÁ
SERVICIOS PRESTADOS	ACUEDUCTO Y ÁLCANTARILLADO
DURACIÓN	24 DE JULIO DE 2017
FECHA DE CONSTITUCIÓN	24 DE JULIO DE 1992
NOMBRE DEL GERENTE	HERNAN SALAZAR POLANIA

Fuente: Sistema Único de Información – SUI. RUPS*

Junta Directiva

REPRESENTANTES	CARGO
CALDERON HORTA GERMAN	VICEPRESIDENTE
CEDEÑO SANABRIA MARIA DEL ROSARIO	OTRO
GARZON PASTRANA JUAN CARLOS	OTRO
GIL RUEDA ANA CECILIA	OTRO
HERNANDEZ JOSE HERLEY	OTRO
LOPEZ URQUINA CARLOS ALFONSO	OTRO
MARQUEZ PALACINO LUIS GUILLERMO	OTRO
PORTELA LOZADA MARIA SUSAN	PRESIDENTE
SANCHEZ ALDANA RENE EMIRO	OTRO
SERRANO MORALES CARLOS ENRIQUE	OTRO
SILVA ALVAREZ ISMAEL	OTRO
STRAUB CADENA RODOLFO	OTRO
TORRES HERNAN	OTRO
LOSADA ABIMAEI	OTRO

Fuente: RUPS

Información del Contrato de Operación

Actualmente SERVAF S.A. E.S.P. tiene un contrato vigente con el municipio de gestión, administración y prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Florencia, el cual inició el 18 de enero de 1993 con una duración de 25 años.

El 16 de diciembre se realizó una modificación al contrato relacionada con adiciones en las actividades propias del mismo.

En la actualidad mediante Auto N° 004 del 11 de marzo de 2013 de la cámara de comercio de Florencia se inicia la actuación administrativa sobre la impugnación de un acto de inscripción en el registro mercantil N° 7067 del libro IX del acta N° 296 del 26 de febrero de 2013, correspondiente al nombramiento del representante legal: Gerente Principal de la entidad Empresa de servicios de Florencia S.A. E.S.P.

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1. ANÁLISIS FINANCIERO

Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS					
	2011	%	2012	%	2012 / 2011
Ingresos Operacionales	10.554.420.920	100%	11.060.969.522	100%	5%
Servicio de Acueducto	6.424.998.628	61%	6.925.211.851	63%	8%
Servicio de Alcantarillado	3.815.215.736	36%	3.911.927.036	35%	3%
Costo de Ventas y Operación	7.314.039.766	69%	7.519.488.122	68%	3%
Utilidad Bruta	3.240.381.154	31%	3.541.481.400	32%	9%
Gastos operacionales	3.012.386.431	29%	3.359.031.764	30%	12%
Gastos de personal	886.309.788	8%	970.151.741	9%	9%
Provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones	127.347.014	1%	771.346.101	7%	506%
PORVISION PARA CONTINGENCIAS	62.263.012	1%	160.000.000	1%	157%
Utilidad Operacional	227.994.723	2%	182.449.636	2%	-20%
Otros ingresos	94.160.986	1%	163.583.233	1%	74%
Otros gastos	109.151.854	1%	95.333.987	1%	-13%
Gasto de Intereses	0	0%	0	0%	#DIV/0!
Utilidad antes de Impuestos	213.003.855	2%	250.698.882	2%	18%
Impuesto de renta	0	0%	130.000.000	1%	#DIV/0!
Utilidad Neta	213.003.855	2%	120.698.882	1%	-43%

Fuente: SUI

El mayor incremento de los ingresos para el año 2012 respecto al año anterior se dio en un 5% en la comercialización de los servicios de acueducto, incremento representado en una mayor facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado; sin embargo, teniendo en cuenta el menor incremento comparativo frente a los ingresos operacionales de los costos directos del servicio de alcantarillado logró que la empresa mejorara la utilidad operacional en un 9% respecto al año anterior.

A pesar de lo anterior, la empresa termina generando una utilidad neta inferior a la presentada en el año anterior en un 43%, debido a un notable incremento en la cuenta de provisiones, agotamientos y depreciaciones, ocasionado por la depreciación de los muebles y equipos de oficina que pasaron de \$65 millones a \$469 millones, seguido del incremento de las provisiones de las sentencias judiciales que tiene la empresa en contra que pasaron de \$62 millones a \$160 millones y finalmente a la incorporación de la provisión de deudores por valor de \$12 millones y a la provisión del impuesto de renta por valor de \$130 millones.

Los otros ingresos que generó la empresa incrementaron en un 74% por concepto de intereses de los depósitos financieros pasaron de \$2 millones a \$47 millones y a otros ingresos por incapacidades que se incorporaron por un valor de \$34 millones para el año 2012. Los otros gastos disminuyeron el 13% por concepto de otros gastos extraordinarios que pasaron de \$99 millones a \$81 millones.

Balance General

BALANCE GENERAL					
	2011	%	2012	%	2012 / 2011
Disponible	630.974.776	17%	934.633.421	27%	48%
Inversiones CP	0	0%	0	0%	#jDIV/0!
Deudores Servicios Publicos	446.979.087	12%	567.226.383	16%	27%
Deudores Servicio de Acueducto	198.237.675	5%	291.291.626	8%	47%
Deudores Servicio de Alcantarillado	6.015.138	0%	13.433.906	0%	123%
Otros deudores servicios	242.726.274	6%	262.500.851	7%	8%
Otros Activos CP	886.804.654	23%	1.315.741.854	37%	48%
Total Activo Corriente	1.946.483.914	51%	2.787.000.742	79%	43%
Propiedad, Planta y Equipo	2.500.178.645	66%	2.632.536.285	75%	5%
Depreciación Acumulada	-1.712.908.068	-45%	-2.203.600.403	-63%	29%
Propiedad, Planta y Equipo Neto	787.270.577	21%	428.935.882	12%	-46%
Otros Activos LP	1.074.000.474	28%	218.768.000	6%	-80%
Total Activo LP	1.861.271.051	49%	732.703.882	21%	-61%
Total Activos	3.807.754.965	100%	3.519.704.624	100%	-8%
Obligaciones Financieras CP	0	0%	0	0%	#jDIV/0!
Obligaciones Laborales	239.962.584	6%	242.251.448	7%	1%
Impuestos por Pagar	466.749.990	12%	239.906.787	7%	-49%
Acreedores B y S por pagar	809.477.395	21%	559.452.858	16%	-31%
Total Pasivo Corriente	1.516.189.969	40%	1.041.611.093	30%	-31%
Total Pasivo LP	0	0%	0	0%	0%
Total Pasivos	1.516.189.969	40%	1.041.611.093	30%	-31%
Capital Social	1.677.682.803	44%	1.954.952.803	56%	17%
Reservas	166.603.549	4%	187.903.935	5%	13%
Utilidades Retenidas	107.522.353	3%	2.785.475	0%	-97%
Utilidad Ejercicio	213.003.855	6%	120.698.882	3%	-43%
Total Patrimonio	2.291.564.996	60%	2.478.093.531	70%	8%
Total Pasivo + Patrimonio	3.807.754.965	100%	3.519.704.624	100%	-8%

Fuente: SUI

El total del activo de la empresa se disminuye en un 8%, situación que se explica principalmente debido a la disminución de los activos de largo plazo.

La mayor parte de los activos se encuentra representada por propiedad, planta y equipo, en la cual, se encuentran registrados lotes, viviendas, herramientas y accesorios, muebles y equipos de oficina y el equipo de laboratorio entre otros elementos para la operación administrativa de la empresa.

En las cuentas del activo corriente se observa un incremento del 43% que está representado principalmente por los otros activos a corto plazo que se dieron por concepto de avances y anticipos entregados por el municipio de Florencia que pasaron de \$52 millones a \$495 millones para el 2012 con destinación a la adquisición de bienes y servicios.

La cartera de la empresa se incrementa respecto al año 2011; sin embargo, registra valores bajos en comparación con los ingresos operacionales, evidenciando una facilidad de la empresa para generar flujo de caja a través de sus ingresos y le permite contar con la solvencia para el pago a sus proveedores.

Sin embargo, se observa que la mayor cantidad de activos de la empresa en el corto plazo se encuentra representado por el efectivo de las cuentas de ahorro, seguido de los deudores de servicios públicos que en su mayor valor son por deudores de acueducto tanto de los usuarios como de los subsidios por cobrar a la alcaldía.

De igual manera, los otros activos a largo plazo presentaron disminución del 80% en el momento en que la empresa no contabilizó para el año 2012 las obras y mejoras en propiedad ajena que se encontraban valoradas en \$912 millones ya que estas fueron terminadas durante la vigencia del año 2011 y que para el 2012 los daños en

propiedades ajenas no se presentaron.

La propiedad, planta y equipo ya tiene una depreciación acumulada bastante alta por lo que se concluye que los activos fijos están finalizando con el total de su vida útil.

La empresa tiene un nivel de endeudamiento bajo ya que alcanza el 30% de apropiación sobre los activos, este disminuyó a comparación con el año 2011 el 31%, sus principales obligaciones las tienen con sus acreedores y proveedores.

El patrimonio de la empresa incrementó en el momento en que el capital social de la empresa genera incremento del 17% por el capital autorizado, suscrito y pagado por los socios por un valor aproximadamente de \$300 millones.

INDICADOR	2011	2012	Vari%
CAPITAL DE TRABAJO-\$	430.293.945	1.745.389.649	305,63
ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR-Días	22,97	23,57	0,60
ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR TOTAL -Días	63,15	27,43	-35,72
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO-%	39,82	29,59	-25,69
COEFICIENTE OPERACIONAL-%	97,84	99,53	1,73
EBITDA-\$	377.234.492	845.468.284	124,12
MARGEN EBITDA-%	3,57	7,64	114,01

Fuente: SUI

El capital de trabajo incrementa el 305%, debido a las cuentas por cobrar a los deudores y a los otros activos que presentaron aumento representativo para el año 2012.

La rotación de cuentas por cobrar tardan 23 días para volverse efectivo, de igual manera los cuentas por pagar están en una misma proporción de pago, es decir, la empresa cobra y a los 4 días paga sus obligaciones, obligaciones que disminuyen el 25% y se consideran bajas y sin riesgo de no poderse cubrir a corto plazo.

La empresa genera mayor EBITDA en el momento en los ingresos incrementan y los costos y gastos se mantienen por un mismo nivel. Por otro lado, el coeficiente operacional es afectado en el momento en que la empresa incrementa de manera representativa las depreciaciones y provisiones.

Cartera

La empresa no realizó el reporte para el periodo 2012 y semestre 2013 de la cartera por edades en el SUI, lo cual debe realizar de manera inmediata.

2.2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Distribución de Personal

La empresa no ha reportado la información de personal por categoría de empleo del año 2012 de acueducto y alcantarillado, por lo cual, se muestra la reportada para el 2011 en la cual la empresa presenta un total de 115 empleados, distribuidos de la siguiente manera:

CATEGORÍA	# EMPLEADOS
Aprendiz	6
Temporales/Contratistas	30
Privados	85
TOTAL	115

Fuente: Sistema Único de Información – SUI. Año 2011

Por lo anterior el prestador deberá realizar el reporte de información faltante de manera inmediata, pues esto no permite a esta entidad realizar las acciones de vigilancia y control.

Análisis de Inversiones

Con base en las inversiones reportadas en el MOVET y las inversiones formuladas y ejecutadas por parte de la Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P., las cuales ha reportado en el Sistema Único de Información – SUI según la Resolución compilatoria 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, esta superintendencia realizó el control tarifario al componente de inversiones de la empresa.

En la tabla que se muestra a continuación, se observa que para el periodo de análisis 2004-2012, la Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P. tenía en su plan de inversiones incluido en tarifas un valor presente de inversiones para acueducto de \$12.505 millones y ejecutó \$16.474 millones. Igualmente se observa, que para el servicio de alcantarillado las inversiones planeadas eran de \$8.362 millones y ejecutó \$9.003 millones.

VPN Inversiones Años 2004 a 2012 [\$Const 2012]			
Servicio	Planeadas	Ejecutadas	IIE ¹
Acueducto	\$ 12.505.157.575	\$ 16.474.860.622	131,7%
Alcantarillado	\$ 8.362.746.510	\$ 9.003.400.177	107,7%

Fuente: Movet y SUI 18-mar-13

Al realizar el ejercicio de comparación entre cada uno de los proyectos planeados frente a los ejecutados, que la Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P. ha reportado a esta superintendencia a través del SUI, se encuentra que no conservó el ID de los proyectos como se precisa en el anexo de la Resolución Compilatoria 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Continuando con la revisión de la información de proyectos, en el formulario de seguimiento de proyectos Movet, el cual permite identificar con qué proyecto reportado en formulación y ejecución se relacionan los proyectos de su Plan de inversiones reportados en Movet, la empresa no diligenció esta información que es necesaria para realizar cualquier comparación y análisis por proyecto, por parte de esta Superintendencia.

Dado lo anterior, no es posible establecer si los proyectos que la empresa diligenció (en el formulario de seguimiento de proyectos Movet) como ejecutados si fueron realmente ejecutados, los montos ejecutados de los mismos y si ya fueron terminados o no.

¹ Indicador de Inversión Ejecutada

Cargue información al SUI - Inversiones

Formulario de seguimiento: No diligenció en el formulario de Seguimiento de Proyectos de Inversión Movet, el número del proyecto reportado en el Formato de Formulación de Proyectos, con el cual ejecutó o replanteó los proyectos del Movet.

Formatos de formulación y ejecución de proyectos de inversión: No ha cargado el formato de Formulación de Proyectos para el año 2013 y Ejecución de Proyectos correspondiente al segundo semestre del año 2012, incumpliendo con la Resolución compilatoria 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

La anterior situación, dificulta el análisis que se realiza por parte de esta Superintendencia respecto al control tarifario en su componente del plan de inversiones, por lo cual la empresa debe solicitar las reversiones de la información que reportó de manera incompleta en el formulario de seguimiento de proyectos Movet. Así mismo, debe culminar el cargue de la información pendiente en el SUI, la cual se tendrá en cuenta para las funciones de vigilancia y control que realiza esta Superintendencia.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

De acuerdo con la información reportada por el prestador al SUI y la recopilada en campo en visitas de inspección realizadas en noviembre de 2011, junio 2012 y abril de 2013, a continuación se describen los sistemas de acueducto y de alcantarillado de la ciudad de Florencia.

3.1. Sistema de Acueducto

Sistema de Abastecimiento Caraño

Abastecida por los Ríos Hacha y Caraño, el río Hacha cuenta con concesión de aguas otorgada mediante resolución 658 de 2003 vigente hasta 21 de julio de 2013, por 750 l/s., durante la visita realizada el pasado mes de abril de 2013 SERVAF S.A. E.S.P señaló que realizó la solicitud a la Corporación para la ampliación del caudal captado en el río Hacha y extensión del tiempo de concesión.

Dispone de una bocatoma lateral de rejilla con estructura de presa que permite la estabilización de la lámina de agua. La aducción del agua de la bocatoma hasta el desarenador se realiza a través de un tubo de 30" en concreto reforzado, con una longitud de 0,2 km aproximadamente.

El desarenador con capacidad de 750 l/s con dos unidades paralelas conformadas por cinco (5) tolvas cada una y en el punto central de cada tolva donde se encuentra la válvula de fondo y se conecta con la planta de tratamiento el Diviso mediante una la línea de aducción de 13.2 Km de 24".

Sistema de Abastecimiento Caldas

Abastecido por las Quebradas El Águila y El Dedo, las cuales tienen adjudicado 78l/s y 120l/s respectivamente mediante resolución N°0658 de 2003 vigente hasta 21 de julio de 2013, durante la visita realizada el pasado mes de abril de 2013 SERVAF S.A. E.S.P señaló que realizó la solicitud a la Corporación para la extensión del tiempo de concesión.

La captación se realiza mediante dos bocatomas de fondo con rejilla en cada una de las fuentes. La aducción del agua de la bocatoma hasta el desarenador se realiza a través de dos tuberías de 12" en PVC. El sistema cuenta con un desarenador común para las dos fuentes con capacidad de 175l/s. El agua captada en estas fuentes abastece por gravedad a la planta de tratamiento Diviso, la cual está ubicada a una distancia de 4.5 km aproximadamente.

Plantas de Tratamiento

El sistema de acueducto de la ciudad de Florencia cuenta con dos Plantas de Tratamiento, las cuales se describen a continuación:

Planta Diviso: Es una planta de tipo convencional con una capacidad de diseño de 500 l/s en dos módulos en donde se realizan los procesos de filtración, sedimentación, mezcla rápida, pH (estabilización del ph), aplicación de químicos, desinfección, desarenación, cribado y floculación. La medición de caudal de entrada se realiza mediante medidor ultrasónico. Además, cuando las condiciones lo requieran de esta planta también se puede alimentar la planta Caldas. Esta planta tiene un sistema automatizado de control a través del cual se realiza la captura y administración de datos de las variables de presión en redes de distribución, caudales, niveles de los tanques de almacenamiento y control de calidad del agua en la planta de tratamiento.

Se tiene varios macromedidores a la salida del sistema de tratamiento los cuales distribuyen a los sectores de La Paz, Álamos, La comuna y Altos de la Colina, la tubería de salida de agua tratada para los tanques Malvinas y Cunday no cuenta con macromedición. Cuenta con un tanque de almacenamiento con capacidad de 1.121 m³.

Planta Caldas: Es una planta de tipo convencional con una capacidad de diseño de 180 l/s., es alimentada por las Quebradas El Águila y El Dedo, está en funcionamiento y según el reporte realizado por la empresa al SUI, se desarrollan los procesos de cribado, desinfección, floculación, mezcla rápida, desarenación, sedimentación, filtración y aplicación de químicos. La medición de caudal de entrada se realiza mediante medidor ultrasónico. Cuenta con un tanque de almacenamiento semienterrado con capacidad de 1.500 m³.

El tanque Cunday tiene una capacidad de 2.500 m³ y atiende la parte norte de la ciudad (aprox. el 14% de la ciudad). El tanque Malvinas tiene una capacidad de 4.100 m³ y abastece aproximadamente el 33% de la ciudad. Con la entrada en operación del nuevo tanque de 4.400 m³ ubicado en la planta Diviso se mantiene el nivel del tanque Malvinas, garantizando la continuidad del servicio en la zona sur y suroriental de la ciudad.

Para la distribución del servicio de acueducto la ciudad se encuentra dividida en 12 macrosectores cada uno de los cuales cuenta con macromedición. La distribución del agua se realiza por gravedad al 99.5% de los usuarios de la ciudad de Florencia. Solo se realiza bombeo al 0.5% de los usuarios correspondiente a 340 predios que se encuentran ubicados por encima de la cota del tanque de almacenamiento Malvinas.

Análisis de cobertura y calidad del agua

Se cuenta con cobertura en el servicio de acueducto de 95,4% y 82,3% de alcantarillado de acuerdo con la información censo DANE 2005, Índice de Agua No Contabilizada - IANC 40,47% (año 2011), cobertura de micromedición de 84,4%.

En cuanto a la continuidad del servicio de acueducto, la empresa no ha reportado la información correspondiente para el cálculo del indicador, sin embargo, en el informe de gestión de la empresa del año 2012 informan que la continuidad es del 93% calculada como continuidad de operación de la PTAP el Diviso y Caldas, así, informan que la PTAP el Diviso presentó suspensión en la operación de 462 horas y la PTAP Caldas 26 horas.

Durante el 2012 el IRCA fue de 5,5% para la ciudad de Florencia, es decir, que durante el año 2012 se distribuyó agua con riesgo bajo para la salud humana (Datos suministrados por el Instituto Nacional de Salud) como se muestra a continuación:

IRCA MENSUAL 2012 %												ANUAL		
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	Meses	Muestras
			0,9	0,0	0,0	0,3	10,7	0,6	3,8	19,6	13,5	5,5	9	62

Fuente: Enlace SUI-SIVICAP 2013

3.2. Sistema de Alcantarillado

El sistema de alcantarillado de la ciudad de Florencia es de tipo combinado el cual funciona por gravedad, integrado por redes y colectores en PVC y concreto en diámetros desde 8" hasta 36", el caudal vertido en 32 puntos es de 521 l/s, a las quebradas El Dedo, La Perdiz, La Sardina y El Río Hacha. El análisis físico químico y microbiológico se realiza mensualmente a los 32 puntos.

Cuenta con permiso de vertimiento otorgado mediante Resolución 1224 de 2001, y mediante Resolución 263 de 2009 se aprueba el PSMV y mediante Resolución 916 de 2010 se acepta el PSMV.

De acuerdo con la información suministrada por el prestador durante la visita realizada en noviembre de 2011, Florencia cuenta con dos plantas de tratamiento de aguas residuales ubicadas en el sector norte y sur del barrio Ciudadela Habitacional Siglo XXI, la Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A E.S.P, opera y administra la PTAR Norte, la PTAR sur no ha sido entregada al prestador por problemas de liquidación del contrato de construcción.

La planta de tratamiento de aguas residuales Ciudadela Habitacional Siglo XXI norte, está diseñada para tratar un caudal de 4 l/s y remoción de carga contaminante y sólidos suspendidos totales del 85%, construida por el municipio de Florencia en el año 1999 y puesta en operación en el año 2000. En la PTAR se realizan los procesos de Trampa de grasas, cribado, desarenación, oxidación, sedimentación y secado de lodos. El punto de vertimiento se realiza a la quebrada El Dedo.

La PTAR sur ubicada en el barrio Ciudadela Habitacional Siglo XXI fue diseñada para un caudal de 15 l/s, y construida por el municipio de Florencia en el año 2009, no ha entrado en operación. Debido a que la planta no se ha entregado al prestador, no se cuenta con memorias de cálculo, manuales de operación y mantenimiento, ni información técnica de los componentes de tratamiento del sistema.

3.3. Vulnerabilidad del Sistema

Aspectos relevantes de la vulnerabilidad del sistema de acueducto.

Durante la visita realizada el mes de abril de 2013 se realiza la verificación del plan de contingencia encontrando que SERVAF S.A. E.S.P. identificó las amenazas sobre los

diferentes componentes estructurales, encontrando que las principales amenazas que señala la empresa son:

Deslizamiento, Sismos, Inundaciones, sequías y derrame de contaminantes en las fuentes hídricas.

Por otra parte, la empresa no cuenta con estudios de vulnerabilidad del sistema de abastecimiento de la ciudad de Florencia Caquetá, sin embargo, mediante radicado SSPD N° 20125290279002 la empresa señala que la captación río Hacha, la línea de aducción Caraño - Diviso, la PTAP Diviso, la PTAP Caldas y los Tanques de almacenamiento Malvinas y Cunday presentan una alta susceptibilidad a la afectación total y que actualmente el sistema presenta una alta vulnerabilidad.

Así mismo durante la visita antes mencionada se evidenció lo siguiente:

- La empresa no cuenta con estudios complementarios conforme con lo establecido en la resolución N° 1096 de 2000 Reglamento técnico RAS – 2000. Tales como Geotécnicos, climáticos, análisis de vulnerabilidad.
- Se observa que el sistema de acueducto de la ciudad de Florencia – Caquetá no presenta redundancia en su sistema y por tanto presenta una alta vulnerabilidad.
- La línea de aducción Caraño- Diviso presenta una recurrencia de eventos desde el año 2008 para lo cual a la fecha la empresa no adelantando acciones definitivas para dar solución a las salidas de operación del sistema de abastecimiento el Diviso.
- De igual manera la empresa señala que componentes como la captación sobre el río Hacha, Línea de aducción Caraño - Diviso, PTAP Diviso, PTAP Caldas y Tanques de almacenamiento Malvinas y Cunday presentan una alta susceptibilidad a la afectación total. Por lo que se pudo observar que la empresa no ha adelantado gestiones ni estudios para reducir el riesgo en estos componentes.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1. Suscriptores

Para el año 2012 la empresa en el servicio de acueducto reporta un total de 37.549 usuarios los cuales se incrementaron en el 4,4% respecto año 2011 como se muestra a continuación:

Año	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Total Residencial	Industrial	Comercial	Oficial	Otros	Total No Residencial	Total Suscriptores
2.012	21.823	9.998	2.507	554	0	0	34.882	0	2.367	300	0	2.667	37.549
2.011	20.492	9.856	2.466	556	0	0	33.370	0	2.296	294	0	2.590	35.960

Fuente: SUI

Al igual que en el servicio de acueducto, para el año 2012 la empresa en el servicio de alcantarillado reporta un total de 24.548 usuarios los cuales se incrementaron en el 2,7% respecto del año 2011 como se muestra a continuación:

Año	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Total Residencial	Industrial	Comercial	Oficial	Otros	Total No Residencial	Total Suscriptores
2.012	10.429	8.838	2.387	546	0	0	22.200	0	2.190	158	0	2.348	24.548
2.011	10.020	8.677	2.345	548	0	0	21.590	0	2.142	153	0	2.295	23.885

Fuente: SUI

4.2. Facturación

Según la información reportada al SUI para el año 2012, la empresa facturó para los servicios de acueducto \$ 5.634.193.647 y alcantarillado \$ 2.376.17.506, pero no se diferencia el recaudo corriente del recaudo por cartera, por lo que la empresa debe enviar el detalle de esta información. Por otra parte, la empresa no ha realizado el reporte de información correspondiente a subsidios y contribuciones del año 2012, lo cual, debe hacer de manera inmediata.

4.3. Tarifas

De acuerdo a la información reportada por el prestador al SUI para diciembre de 2012, las tarifas aplicadas por el prestador son las siguientes:

Acueducto

ESTRATO	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO	CONSUMO COMPLEMENT	CONSUMO Suntuario	CMT
1	4016	460	561	561	1
2	4315	488	561	561	1
3	4315	561	561	561	1
4	4315	561	561	561	1
Comercial	6472	842	842	842	1
Oficial	4315	561	561	561	1

Fuente: SUI

Alcantarillado

ESTRATO	CARGO FIJO	VERTIMIENTO BÁSICO	VERTIMIENTO COMPLEMENT	VERTIMIENTO Suntuario	CMT
1	2853	289	505	505	35
2	2983	343	505	505	35
3	3242	505	505	505	35
4	3242	505	505	505	35
Comercial	4864	775	775	775	35
Oficial	3242	505	505	505	35

Fuente: SUI

Así mismo, los porcentajes de subsidio y sobrepuestos aplicados por el prestador mediante la tarifa son los siguientes:

Acueducto

ESTRATO	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO
1	7	18
2	0	13
3	0	0
4	0	0
Comercial	-50	-50
Oficial	0	0

Fuente: SUI

Alcantarillado

ESTRATO	CARGO FIJO	VERTIMIENTO BÁSICO
1	12	43
2	8	32
3	0	0
4	0	0
Comercial	-50	-53
Oficial	0	0

Fuente: SUI

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que el prestador aplica los valores establecidos por el Concejo Municipal mediante Acuerdo 01 del 2012 de febrero de 2012 para el servicio de acueducto, pero para el servicio de alcantarillado en el

vertimiento básico aplica valores superiores a los acordados del 40% para el estrato 1 y de 30% para el estrato 2.

Por otra parte, esta superintendencia remitió un pronunciamiento respecto del resultado del control tarifario para los servicios de acueducto y alcantarillado, conforme la metodología establecida en la Resolución CRA 287 de 2004 teniendo en cuenta la información reportada por el prestador al SUI en el módulo MOVET y fue remitido al prestador mediante radicado SSPD No. 20134210344561 del 19 de junio de 2013, en el cual se requirió a la empresa para que se pronunciara sobre las observaciones y requerimientos allí expresados, así, la empresa dio respuesta mediante radicado SSPD No. 20135290416802 del 16 de agosto de 2013 el cual será tenido en cuenta dentro de las acciones de vigilancia y control que se realizan a la empresa.

4.4. Las Peticiones, Quejas y Recursos - PQR

La Empresa de Servicios Públicos de Florencia, presentó una reducción de 262 peticiones en el año 2012, pasando de 16.679 PQR en el 2011 a 16.417 en el 2012.

En el año 2011, de las 16.679 PQR registradas el 98,2% corresponden a Acueducto donde el motivo de queja o reclamación son por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación con un 36,6% seguida por Inconformidad con el consumo con un 23,8% de las quejas o reclamaciones.

El 1,8%, por concepto de alcantarillado presenta su principal motivo se encuentra en fallas en la prestación del servicio por calidad con un 81,9% de la totalidad de las quejas o reclamaciones.

Para el año 2012, de las 16.417 PQR registradas el 98,4% corresponden a Acueducto donde el motivo de queja o reclamación son por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación con un 32,2% seguida por Inconformidad con el consumo con un 26,7% de las quejas o reclamaciones.

El 1,8%, por concepto de alcantarillado se debe principalmente a fallas en la prestación del servicio por calidad con un 35,4% de la totalidad de las quejas o reclamaciones.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1. Indicador Financiero Agregado (IFA)

Liquidez Ajustada	Endeudamiento	Rango Liq y Endeudamiento	Eficiencia en Recaudo	Rango Ef Recaudo	Cobertura Intereses	Rango CI	Rango IFA	Nivel IFA
0,82	40%	Rango 2	98,06	Rango 1	86,38	Rango 1	Rango 1	Bajo

Fuente: Reporte SUI

La superintendencia realizó la clasificación IFA correspondiente a 2012 de acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005 con la información financiera reportada por el prestador del año 2011, así, el prestador quedó clasificado en Rango 1 es decir, nivel de riesgo bajo, lo cual indica que su gestión financiera está dentro de los parámetro, sin embargo, la empresa deberá realizar las acciones del caso tendientes a mejorar el indicador de liquidez.

5.2. Auditoria Externa

La empresa GESTIÓN Y CONTROL G &C EU reporta el informe correspondiente al año 2012 de donde se destaca lo siguiente:

La información financiera presentada en el informe de gestión a la asamblea de accionistas realizada el 15 de abril de 2013, fue reportada al SUI antes del 15 de febrero, esto es, sin haber cumplido con el requisito de ser sometida a la aprobación del máximo órgano de la sociedad.

Los estados financieros remitidos por la Empresa al SUI se reportaron antes que fueran aprobados por la asamblea general ordinaria de accionistas, toda vez que esta se realizó de forma extemporánea –solo se efectuó el 15 de abril-; se encuentran debidamente certificados y dictaminados y las opiniones de la revisoría fiscal se tienen en cuenta para su elaboración. Se desconoce si fueron aprobados por la asamblea ordinaria de accionistas toda vez que la gerencia se negó a hacer entrega de los mismos y del informe de gestión.

La gerencia actual se negó a entregar la información financiera solicitada, en consecuencia, la auditoría se permite hacer las salvedad en el sentido que no es posible emitir una opinión en relación con la información financiera, económica, social y ambiental revelada en los estados financieros, en los aspectos no informados.

La alta dirección y los funcionarios de la Empresa vienen cumpliendo con las disposiciones legales producidas por entidades de regulación, planeación, vigilancia, salvo las siguientes excepciones:

Lo dispuesto en el artículo 1.3.5.1 de la Resolución 151 de 2001.

Lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1150 de 2007. (De conformidad con la Sentencia C-736 de 2007, SERVAF S.A. E.S.P., es una entidad de la rama ejecutiva del poder público y en consecuencia debe aplicar dicha disposición).

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

TÓPICO	2005	2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL GENERAL
Administrativo					2		2
Administrativo y Financiero					4		4
Auditor	1				26		27
Comercial y de Gestión			4	1	56	38	99
Prestadores					3	4	7
Técnico operativo		1		4	56	33	94
Total general	1	1	4	5	147	75	233

Fuente: Reporte SUI

De los 2.817 formatos y formularios habilitados desde el año 2002 en SUI, la empresa tiene pendientes 233 formatos por cargar al SUI, siendo el tópico comercial y de gestión el que más reportes pendientes presenta, seguido por técnico operativo.

7. ACCIONES DE LA SSPD

La superintendencia dentro de sus acciones de vigilancia y control ha realizado visitas en el 2011, 2012 y 2013, con el fin de Verificar de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado suministrados por parte de la Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A E.S.P., así como también verificar el plan de contingencia de Empresa, debido a los recurrentes eventos de deslizamientos generando la suspensión del servicio de agua potable al 70% de los usuarios del casco urbano del municipio de Florencia por la ruptura del tubo de aducción que conduce hasta la PTAP el Diviso, en dichas visitas se estableció que:

No corresponde la información suministrada por el prestador respecto a planes de contingencia y lo evidenciado en campo durante las visitas mencionadas anteriormente. Según el prestador la línea de aducción desarenador El Caraño – PTAP El Diviso no es vulnerable ante deslizamientos y las plantas de tratamiento de agua potable El Diviso y Caldas ante tormentas.

Se identificó la alta vulnerabilidad del sistema de acueducto de la ciudad de Florencia, y la urgencia y necesidad de adelantar acciones y obras para la reducción del riesgo, dirigidos a mantener la calidad y continuidad de este servicio.

De acuerdo con la información entregada durante la visita realizada entre el 27 y el 29 de junio de 2012, se encuentra que dentro del Plan de inversiones 2004- 2013, se contempla la “Reposición conducción desarenador Caraño- Planta Diviso: L=13.5 Km, D= 27” en tubería PAMCOL, por un costo de \$4.682 millones de pesos, los cuales se proyectaban ejecutar de la siguiente manera \$1500 millones en el año 2011, \$1500 millones en el año 2012 y \$1682 millones en el año 2013. Sin embargo, la empresa no presentó evidencia de la ejecución de estas obras sobre la línea de aducción Bocatoma “El Caraño”- PTAP “El Diviso”.

Dada la recurrencia de eventos presentados desde el año 2007, el impacto sobre la continuidad en el servicio de acueducto, y la identificación clara del alto riesgo sobre la línea de aducción Bocatoma El Caraño- PTAP El Diviso indicada en el Plan de Contingencia, la valoración de amenazas realizadas por el prestador, se observa que la reiterada problemática de vulnerabilidad de los sistemas, ya estaba identificada, sus impactos son hechos notorios y era susceptible adelantar acciones preventivas y oportunas sobre los mismos. De allí que, las afectaciones que sufrió el sistema de acueducto eran previsibles técnica y operativamente.

El sistema de acueducto de la ciudad de Florencia – Caquetá no presenta redundancia en su sistema y por tanto presenta una alta vulnerabilidad.

Por otra parte, se han realizado mesas de trabajo los días 21 de noviembre de 2012 y el 2 de mayo de 2013 con el fin de verificar las acciones adelantadas por el prestador para la reducción del riesgo sobre los componentes estructurales en relación con los eventos naturales presentados sobre la línea de aducción denominada Bocatoma el Caraño – PTAP el Diviso ocasionadas por un deslizamiento de tierra y el derrame de hidrocarburos sobre la fuente de abastecimiento – río Hacha.

Así, la Superintendencia emitió comunicado de prensa el pasado 3 de mayo de 2013 en el cual informó que *“Tras visita de inspección Superservicios identificó alta vulnerabilidad del acueducto de Florencia frente al invierno”*.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El prestador no ha reportado la información correspondiente a Personal por Categoría de Empleo correspondiente al año 2012, lo cual, no permite a esta superintendencia realizar las acciones de vigilancia y control.
- Las concesiones de agua de las fuentes de abastecimiento se vencen en el mes de julio de 2013, por lo que la empresa deberá realizar las acciones correspondientes a dar cumplimiento al artículo 25 de la Ley 142 de 1994 y reportar la información al SUI.
- La empresa presuntamente ha reportado información de mala calidad respecto de las inversiones correspondientes a la tarifa, situación que dificulta el análisis que se realiza por parte de esta Superintendencia respecto al control tarifario en su componente del plan de inversiones, por lo cual la empresa debe solicitar las reversiones de la información que reportó de manera incompleta en el formulario de seguimiento de proyectos Movet. Así mismo, debe culminar el cargue de la información pendiente en el SUI, la cual se tendrá en cuenta para las funciones de vigilancia y control que realiza esta Superintendencia.
- El prestador no ha reportado la información correspondiente al IANC del año 2012, sin embargo, para el año 2011 es del 40,47% por lo que la empresa deberá informar cuales son las acciones que ha tomado para reducir este indicador y reportar la información pendiente al SUI.
- El prestador reporta para el mes de diciembre de 2012 que la cobertura de micromedición de 84,4%, lo cual contradice lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- La línea de aducción Caraño- Diviso presenta una recurrencia de eventos desde el año 2008, para lo cual, a la fecha la empresa no adelantando acciones definitivas para dar solución a las salidas de operación del sistema de abastecimiento el Diviso, de igual manera la empresa señala que componentes como la captación sobre el río Hacha, línea de aducción Caraño - Diviso, PTAP Diviso, PTAP Caldas y Tanques de almacenamiento Malvinas y Cunday presentan una alta susceptibilidad a la afectación total. Por lo que se pudo observar que la empresa no ha adelantado gestiones ni estudios para reducir el riesgo en estos componentes.
- En conclusión la empresa presenta viabilidad financiera, al obtener un bajo nivel de endeudamiento, y al observarse que el patrimonio Institucional de la empresa incrementa, sin embargo, la empresa debe gestionar sobre la reducción del gasto, puesto que estos generan que sus resultados operacionales sean bajos, y que las ganancias no sean suficientes y rentables para distribuir entre los socios.

Proyectó: Laura M. Ruiz - Contratista - Grupo de Evaluación Integral DTGAA
Revisó: Liana Malagón Oviedo – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral DTGAA
Aprobó: Beatriz Giraldo – Directora técnica de acueducto y alcantarillad