

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE
CHAPARRAL E.S.P.**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



**SUPERINTENDENCIA DELEGADA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
Bogotá, Noviembre de 2013**

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P.**

ANÁLISIS 2012

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Conformación Empresa

TIPO DE SOCIEDAD	EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
RAZÓN SOCIAL	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P.
SIGLA	EMPOCHAPARRAL
ÁREA DE PRESTACIÓN	TOLIMA - CHAPARRAL
SERVICIOS PRESTADOS	ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DURACIÓN	INDEFINIDA
FECHA DE CONSTITUCIÓN	06/03/96
NOMBRE DEL GERENTE	CESAR AUGUSTO CASTRO BOCANEGRA
ESTADO DE LA CERTIFICACIÓN DEL MUNICIPIO EN SGP	SE ENCUENTRAN CERTIFICADOS

Fuente: Sistema Único de Información – SUI. RUPS * Pendiente de aprobación

La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P, es una empresa industrial y comercial del estado, de orden municipal, constituida a partir del 06 de marzo de 1996, su objeto es la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y posteriormente el servicio de aseo, mediante Acuerdo No. 20 de junio 18 de 1996.

Una vez revisada la información reportada por la empresa en el SUI, se tiene que el último RUPS aprobado es del 29 de enero de 2009, posteriormente se presentaron seis solicitudes de actualización, las cuales fueron rechazadas porque la empresa no remitió la información completa requerida para realizar la actualización.

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

2.1 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

La SSPD, no cuenta con información actualizada al Sistema Único de información SUI, relacionado con el formulario “*personal por categoría de empleo*”. El reporte de esta información para el 2011 se encuentra reportada en cero(0), razón por la cual el prestador debe verificar la información cargada y solicitar modificación de la información reportada al Sistema Único De Información – SUI, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la Resolución SSPD No. 20121300035485 del 14 de noviembre de 2012.

2.2 ASPECTOS FINANCIEROS

La empresa certificó los Estados Financieros Consolidados Anual 2012, el 07, de mayo de 2013, con la cual se realizó el siguiente análisis:

ESTADO DE RESULTADOS					
	2011	Part %	2012	Part %	Vari %
Total ingresos operacionales					
Total costo de ventas	2.907.180.759	100,00%	3.055.577.563	100,00%	5,10%
Utilidad bruta	1.847.205.018	63,54%	2.390.775.355	78,24%	29,43%
Gastos de administracion-pesos	1.059.975.741	36,46%	664.802.208	21,76%	-37,28%
Provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones	746.710.570	25,69%	724.975.836	23,73%	-2,91%
Utilidad operacional	12.022.911	0,41%	12.126.728	0,40%	0,86%
Otros ingresos	301.242.260	10,36%	-72.300.356	-2,37%	-124,00%
Otros gastos	54.390.028	1,87%	110.991.532	3,63%	104,07%
Utilidad antes de impuestos-pesos	21.461.458	0,74%	20.850.356	0,68%	-2,85%
Impuesto de renta	334.170.830	11,49%	17.840.820	0,58%	-94,66%
Utilidad neta	0		0		

Fuente: SUI

Para el año 2012 la empresa disminuyó sus utilidades netas, como consecuencia de los altos costos de ventas que se incrementaron el 29,43%, sin embargo, la empresa para el año 2011 había generado el costo de las instalaciones de medidores que se reflejaron en los costos de bienes, costo que para el 2012 la empresa no adquirió; ante este uso de los costos, se generó que la utilidad bruta disminuyera el 37,28%, y el resultado de este no fue suficiente para cubrir sus gastos administrativos y la depreciación de la propiedad planta y equipo, por lo que finalmente la actividad operacional generó pérdida, permitiendo así que los otros ingresos por valor de \$110 millones aproximados que se dieron por concepto de un fallo a favor de la empresa, respaldaran los otros gastos y generara utilidad neta aunque esta no fuera tan representativa como la del año 2011.

BALANCE GENERAL					
	2011	Part%	2012	Part%	Vari%
ACTIVO	7.494.159.000	100,00	7.811.229.000	100,00	4,23
Activo corriente	2.246.903.000	29,98	2.550.588.000	32,65	13,52
Efectivo	612.479.000	8,17	827.848.000	10,60	35,16
Deudores	1.634.424.000	21,81	1.722.740.000	22,05	5,40
Deudores por Prestación de servicios	91.274.000	1,22	95.574.000	1,22	4,71
Servicios públicos	3.139.319.000	41,89	3.129.119.000	40,06	-0,32
Avances y anticipos entregados	110.639.000	1,48	109.048.000	1,40	-1,44
Otras cuentas por cobrar	2.216.000	0,03	101.897.000	1,30	4.488,24
Deudas de difícil cobro	48.835.000	0,65	44.961.000	0,58	-7,93
Provisión para deudores	-1.757.860.000	-23,46	-1.757.860.000	-22,50	-
Activo no corriente	5.247.256.000	70,02	5.260.641.000	67,35	0,26
Propiedad, planta y equipo Neta	4.946.502.000	66,00	4.959.887.000	63,50	0,27
Propiedad, planta y equipo	10.054.576.000	134,17	10.410.999.000	133,28	3,54
Depreciación acumulada	-5.108.074.000	-68,16	-5.451.112.000	-69,79	-206,72
Otros activos	300.754.000	4,01	300.754.000	3,85	-
PASIVOS	489.864.000	6,54	738.292.000	9,45	50,71
Pasivo corriente	489.864.000	6,54	738.292.000	9,45	50,71
Cuentas por pagar	474.221.000	6,33	698.799.000	8,95	47,36
Obligaciones laborales	12.329.000	0,16	39.271.000	0,50	218,53
Otros pasivos	3.314.000	0,04	222.000	0,00	-93,30
PATRIMONIO	7.004.295.000	93,46	7.072.937.000	90,55	0,98
Patrimonio Institucional	7.004.295.000	93,46	7.072.937.000	90,55	0,98
Utilidades o pérdidas de ejercicios anteriores	-3.285.563.000	-43,84	-2.951.392.000	-37,78	-10,17
Resultado del ejercicio	334.171.000	4,46	17.841.000	0,23	-94,66
Superávit por donación	317.564.000	4,24	317.564.000	4,07	-
Superávit por valorización	263.960.000	3,52	263.960.000	3,38	-
Revalorización del patrimonio	2.780.263.000	37,10	2.831.064.000	36,24	1,83
Efecto del saneamiento contable	6.593.900.000	87,99	6.593.900.000	84,42	-

Fuente: SUI

Dentro de las cuentas del balance se observa un valor considerable en los deudores de servicios, esta cuenta en su mayor valor está representada por las cuentas por cobrar a la alcaldía por concepto de subsidios que vienen contabilizándose desde el año 2000 por un valor de \$2.800 millones aproximadamente ya que la cartera de servicios públicos está por un valor de \$365 millones, valor que no presenta alarmas a la empresa, sin embargo, la empresa si está aplicando la provisión sobre las cuentas por cobrar a la alcaldía ya que estas vienen desde hace muchos años.

Por otro lado, se observa que la propiedad, planta y equipo está llegando a la mitad de su vida útil cuando la depreciación acumulada es aproximadamente el 50% de esta.

Los otros activos están compuestos principalmente para los dos periodos de las valorizaciones que se dieron por valor de \$263 millones, estas valorizaciones tuvieron como contrapartida el patrimonio el cual aportó para que la empresa incrementara en un 1,83% la revalorización del patrimonio.

El nivel de endeudamiento es bajo, a pesar que para el 2012 la empresa incremento el 50%, puesto que no generó ningún riesgo, permitiéndoles que sus obligaciones con los acreedores y proveedores se paguen a corto plazo, ya que tienen como fortaleza que los recursos corrientes del activo representan el 13% y que estos se convierten en efectivo en el corto plazo.

Dentro del patrimonio se observa que los resultados de ejercicios anteriores han presentado déficit por lo que a futuro puede traer consecuencias económicas, sin embargo, es relevante que para los dos últimos periodos la empresa ha generado utilidades netas, por lo que ha generado que el acumulado de las pérdidas disminuya en gran proporción.

INDICADORES FINANCIEROS

INDICADOR	2011	2012	Vari %
CAPITAL DE TRABAJO-\$	1.773.833.338	1.829.089.090	3,12
ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR (DÍAS)	405,60	385,20	-20,40
ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR (DÍAS)	2,94	7,02	4,08
COEFICIENTE OPERACIONAL-\$	89,64	102,37	14,20
EBITDA-\$	566.549.245	270.887.429	-52,19
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO-%	6,54	9,45	44,50

Fuente: SUI

La empresa cuenta con capital de trabajo para los dos años, ya que las obligaciones con los acreedores son bajas y los recursos corrientes cubren cada peso de deuda, la rotación de cuentas por cobrar el alto a consecuencia del no pago de los subsidios por parte del municipio, las cuentas por pagar rotan cada 7 días por el bajo nivel de obligación con los proveedores.

Respecto a los indicadores de la actividad económica de la empresa se observa que el coeficiente operacional incrementa, ocasionado al incremento que se dio en los costos de venta, y a la baja capacidad de cubrir sus gastos administrativos y demás gastos en que incurrió la empresa para su funcionalidad y finalmente se observa que el EBITDA es bajo.

Cartera

Servicio	Concepto	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
Acueducto	Comercialización	1.087.221.193	0	6.641.839	2.560.914	8.695.002	206.727.141	2.059.927	1.673.962	8.778.748	850.083.660
	Deudas de difícil cobro	25.469.786	0	0	0	0	0	0	0	0	25.469.786
	Provisión deudores	-1.115.719.704	0	0	0	0	0	0	0	0	-1.115.719.704
Alcantarillado	Comercialización	445.269.871	0	2.504.300	965.591	3.278.443	77.946.298	776.694	631.166	3.310.020	355.857.359
	Deudas de difícil cobro	9.603.362	0	0	0	0	0	0	0	0	9.603.362
	Provisión deudores	-343.633.893	0	0	0	0	0	0	0	0	-343.633.893
Aseo	Comercialización	31.280.837	0	10.948.293	7.820.210	4.692.125	1.876.850	1.251.233	625.616	2.502.468	1.564.042
	Deudas de difícil cobro	6.680.599	0	2.338.210	1.670.150	1.002.090	400.835	267.224	133.612	534.448	334.030
	Provisión deudores	-318.483.024	0	-111.469.055	-79.620.756	-47.772.455	-19.108.983	-12.739.320	-6.369.661	-25.478.641	-15.924.153

Fuente: reporte en SUI

De acuerdo a las cuentas por cobrar por edades que fue reportada en el SUI por el prestador en lo referente al servicio de acueducto y alcantarillado para el 1 semestre de 2013, se tiene que los mayores deudores son por el servicio de acueducto y es la que mayor provisionan, así mismo se tiene que el mayor valor de la cartera se encuentra vencida a más de 360 días.

Por otro lado, se observa una inconsistencia de las cuentas por cobrar en el servicio de aseo, toda vez que el valor de la provisión es mayor a la cartera que tiene por comercialización, por lo tanto es importante que la empresa revise la información reportada en el SUI.

3. ASPECTOS TÉCNICO- OPERATIVOS

A continuación se presentan las características del sistema de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de acuerdo con la información reportada por el prestador:

SISTEMA DE ACUEDUCTO

El sistema de acueducto de las Empresas Públicas de Chaparral E.S.P., cuenta con una captación de tipo superficial de fondo. La abastece el río Amoyá y la quebrada San Jorge cuya concesión fue otorgada mediante la resolución No.803 del 18 de julio de 2005, por CORTOLIMA por un tiempo de 20 años, con un caudal máximo de 130 l/s por cada fuente.

En cuanto a la Planta de tratamiento, es de tipo convencional, con un caudal de diseño de 170 lps y un caudal de entrada de 110- 115 lps, realiza los procesos de Coagulación, floculación, sedimentación, filtración, cloración y almacenamiento.

El agua es captada principalmente de la quebrada San Jorge, aunque en casos de contingencia se toma por bombeo del río Amoyá, posteriormente es transportada desde el desarenador en tubería de 10 a 12 pulgadas de 18 km hasta llegar a la PTAP, para ser tratada.

La red de distribución es de material PVC, PVC, AC, Material galvanizado, HF con diámetro entre 8 y 12 pulgadas

De acuerdo con el reporte en SUI para el año 2010, la empresa registra un volumen de agua distribuida por gravedad 3,343 m³/año, Volumen de agua distribuida en red 3,343 m³/año. La empresa debe ponerse al día con esta información de 2011 y 2012.

Volumen de agua distribuida por bombeo (m ³ /año)	NA
Volumen de agua distribuida por gravedad (m ³ /año)	3,343
Volumen de agua distribuida en red (m ³ /año)	3,343

Cuenta con catastro de redes	No
Fecha última actualización catastro de redes	0
Cantidad de daños por kilómetro de red de distribución	2
Cuenta con macromedición de caudales	No
Sectores de servicio: Número de sectores de servicio en la red	2
Sectores de servicio con macromedición	2

Fuente: reporte en SUI

MACROMEDICIÓN

No se tienen instalados macromedidores, al no contar con macromedición, la empresa presuntamente está incumpliendo el artículo 1 de la resolución 668 de 2003 el cual determina: “Debido a que los volúmenes, las presiones y los niveles entregados al sistema de distribución de agua potable son un parámetro importante que debe ser considerado en la relación de balance de distribución, en las labores de operación y mantenimiento y en la planeación futura, se deben instalar macro medidores para la correspondiente obtención de datos de suministros reales”. Al no contar con macromedición, no se tiene información del índice de agua no contabilizada – IANC.

CONTINUIDAD DEL SERVICIO

De acuerdo a los datos suministrado por el prestador en visita realizada los días 02, 03, 04 de octubre de 2013 informa que el servicio de agua potable en el municipio, se presta de manera intermitente con una frecuencia de suministro de cada dos días 24 horas/días, es decir 15 días al mes cuentan con 24 horas de continuidad.

Al comparar la información anterior con el reporte al SUI se encuentra que la empresa registra información del suministro y la continuidad del servicio para el municipio de Chaparral de 23.86 hora/día, lo cual no es consistente con la información suministrada en la visita por lo que debe presentar las aclaraciones respectivas y de ser el caso solicitar reversión de la información al Sistema Único De Información – SUI, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la Resolución SSPD No. 20121300035485 del 14 de noviembre de 2012

COBERTURA DEL SERVICIO

De acuerdo a la proyección y datos del DANE (año 2005) la cobertura en el servicio de acueducto y alcantarillado es del 67,64% para el servicio de acueducto y de un 54,72%:

TOTAL DE VIVIENDAS CON ACCESO AL SERVICIO		COBERTURA		
ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	TOTAL DE VIVIENDAS CENSADAS	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO
6.071	7.504	11.094	54,72%	67,64%

Fuente: DANE_2005

MICROMEDICIÓN

El prestador no ha realizado el cargue del formato Comercial Acueducto, de los últimos 3 años **por lo que debe realizar el cargue de manera inmediata**. Por lo anterior se toma información entregada por el prestador en visita realizada.

Fecha	Usuarios sin micromedición	Usuarios con micromedición	Total usuarios	Cobertura
ene-12	277	7.465	7.742	96,42
feb-12	261	7.490	7.751	96,63
mar-12	252	7.528	7.780	96,76
abr-12	252	7.548	7.800	96,77
may-12	252	7.559	7.811	96,77
jun-12	256	7.575	7.831	96,73
jul-12	262	7.568	7.830	96,65
ago-12	268	7.589	7.857	96,59
sep-12	266	7.613	7.879	96,62
oct-12	263	7.637	7.900	96,67
nov-12	263	7.678	7.941	96,69
dic-12	270	7.650	7.920	96,59

Fuente_ información entregada por la ESP en visita realizada

Como se observa en la tabla anterior, el promedio de micromedición en el periodo de los meses del año 2012 es de 96,64%, lo que indica que la empresa cumple con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142, el cual indica que el porcentaje de micromedición debe ser mayor al 95%.

CALIDAD DEL AGUA

Puntos de muestreo

De acuerdo al reporte de información en SUI la empresa cuenta con 8 puntos de muestreo concertados con la autoridad sanitaria, se evidencia el reporte de información de las actas de concertación, actas de materialización y actas de recibo a conformidad de los puntos de muestreo, por la autoridad sanitaria.

Laboratorio

La empresa cuenta con laboratorio de análisis fisicoquímico, ubicado en las instalaciones de la PTAP, el cual según certificación emitida por el Instituto Nacional de Salud, participa en el programa interlaboratorios de Control de Calidad de Aguas para Consumo Humano - PICCAP, lo cual da cumplimiento al artículo 27 del decreto 1575 de 2007.

Análisis resultados SIVICAP

De acuerdo con la información reportada por la Secretaría de Salud del Tolima Para el año 2012. La Empresa, presenta un IRCA de 4.9, nivel sin riesgo, para consumo humano

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ANUAL	ANUAL	ANUAL
					17,7	1,5	0,2	0,7	9,1	0,3		4,9	SIN RIESGO	26

Fuente: SIVICAP

4. ASPECTOS COMERCIALES

SUSCRIPTORES

ESTRATO	USUARIO	
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
1	3300	2641
2	2868	2754
3	1271	1223
4	25	23
COMERCIAL	315	295
OFICIAL	64	57
TOTAL		

Fuente SUI-2012

En el servicio de acueducto, los suscriptores están concentrados en los Estratos 1 con el 39.23% y Estrato 2 con el 44.32%. El 98.08% de los suscriptores de acueducto corresponden al sector Residencial.

En alcantarillado, los suscriptores están concentrados en el estrato 2 con el 57.47% y Estrato 1 con el 35.16%. El 98.87% de los suscriptores de alcantarillado corresponden al sector residencial.

SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

El porcentaje asignado para subsidios y tarifas se estableció según acuerdo No 00014 del 30 junio de 2006. Para el año 2012 la empresa registró la información de subsidios de acuerdo con la facturación y el estrato, como se presenta a continuación:

ESTRATO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	FACTURACIÓN POR CONSUMO	SUBSIDIO	FACTURACIÓN POR CONSUMO	SUBSIDIO
1	164.700.893	130.234.999,0	68.610.581	41.563.958,0
2	149.633.123	94.803.520,0	74.818.374	37.403.134,0
3	72.305.107	19.216.757,0	34.304.852	8.520.919,0
4	1.120.738	157.488,0	620.009	75.030,0
COMERCIAL	21.295.653	15.238.529,0	11.130.565	952.465,0
OFICIAL	8.489.816	434.244,0	3.281.213	266.172,0
TOTAL SUBSIDIOS ACUEDUCTO		260.085.537,0	TOTAL SUBSIDIOS ALCANTARILLADO	88.781.678,0

Fuente: SUI tarifas - Sistema de información O3- Comercial AAA

De acuerdo con la información reportada por la empresa se evidencia inconsistencia en el reporte para subsidios y contribuciones del año 2012, debido a que en las clases de usos comercial y oficial reportaron subsidios.

TARIFAS APLICADAS

La empresa calculó sus tarifas conforme a la metodología establecida por la resolución CRA 287 de 2004, con base a la tabla del Art. 33 de la resolución CRA 287 de 2004 opción que no obliga a la empresa a realizar Plan de Inversiones y reportarlo en Movet, pero sí, a ejecutar inversiones con los recursos recaudados por concepto del Costo Medio de Inversión - CMI, incorporado en la tarifa cobrada a los usuarios.

Para el CMOc aplicó costos reducidos, debido a que no presentó información completa para el cálculo del puntaje DEA.

Por lo anterior, en control tarifario realizado por esta superintendencia al prestador bajo radicado SSPD No. 20074200401931 del 13 de agosto de 2007, se le informó que era pertinente enviar y certificar toda la información pendiente al SUI, con el propósito de dar cumplimiento a la metodología establecida por la CRA.

A través del radicado SSPD No. 20104211019701 del 8 de noviembre de 2010, esta entidad realizó un análisis de tarifas aplicadas al prestador, correspondiente al periodo 2004 – 2009, en el cual se informó que la empresa presentaba omisiones y duplicidad en las tarifas aplicadas para algunos periodos, incongruencias con respecto a la variación mensual de las tarifas e inconsistencias en la aplicación de los porcentajes de contribución para algunos periodos. Por otra parte, el análisis reveló que la empresa presuntamente se encontraba realizando cobros mayores a los optados en el cargo por consumo para ambos servicios.

A continuación se presentan las tarifas del servicio de Acueducto y Alcantarillado, para cada uno de los estratos correspondientes a los meses de octubre y noviembre de 2012, reportadas por la empresa en el sistema único de información, SUI:

AÑO	SERVICIO	MES	ESTRATO	CARGO_FIJO	CONSUMO_BÁSICO	CONSUMO_COMPLEMENTAR	CONSUMO_SUNTUARIO	CMT
2012	Acueducto	10	1	3101	441	883	883	5
2012	Acueducto	10	2	3721	530	883	883	5
2012	Acueducto	10	3	5272	750	883	883	5
2012	Acueducto	10	4	6202	883	883	883	5
2012	Acueducto	10	Comercial	9303	1324	1324	1324	5
2012	Acueducto	10	Oficial	6202	883	883	883	5
2012	Acueducto	11	1	3101	441	883	883	5
2012	Acueducto	11	2	3721	530	883	883	5
2012	Acueducto	11	3	5272	750	883	883	5
2012	Acueducto	11	4	6202	883	883	883	5
2012	Acueducto	11	Comercial	9303	1324	1324	1324	5
2012	Acueducto	11	Oficial	6202	883	883	883	5

Fuente: reporte en SUI

AÑO	SERVICIO	MES	ESTRATO	CARGO_FIJO	CONSUMO_BÁSICO	CONSUMO_COMPLEMENTAR	CONSUMO_SUNTUARIO	CMT
2012	Alcantarillado	10	1	776	226	452	452	29
2012	Alcantarillado	10	2	932	271	452	452	29
2012	Alcantarillado	10	3	1320	384	452	452	29
2012	Alcantarillado	10	4	1553	452	452	452	29

2012	Alcantarillado	10	Comercial	2329	678	678	678	29
2012	Alcantarillado	10	Oficial	1553	452	452	452	29
2012	Alcantarillado	11	1	776	226	452	452	29
2012	Alcantarillado	11	2	932	271	452	452	29
2012	Alcantarillado	11	3	1320	384	452	452	29
2012	Alcantarillado	11	4	1553	452	452	452	29
2012	Alcantarillado	11	Comercial	2329	678	678	678	29
2012	Alcantarillado	11	Oficial	1553	452	452	452	29

Fuente: reporte en SUI

Finalmente, se procedió a revisar el reporte de las tarifas aplicadas por el prestador al SUI, encontrando omisión o duplicidad del mismo en los siguientes periodos:

Servicio de acueducto:

- Enero – Diciembre 2004 (omisión)
- Enero – Diciembre 2007 (duplicidad)
- Enero – Diciembre 2008 (duplicidad)
- Diciembre 2009 (duplicidad)
- Enero 2011 (duplicidad)
- Diciembre 2012 (omisión)

Servicio de alcantarillado

- Enero – Diciembre 2004 (omisión)
- Enero – Diciembre 2007 (duplicidad)
- Enero – Diciembre 2008 (duplicidad)
- Diciembre 2009 (duplicidad)
- Diciembre 2012 (omisión)

INVERSIONES

Con relación a Inversiones se evidenció que la empresa no ha cargado en SUI la información relacionada para los años 2012 semestre I y II, razón por la cual debe realizar el respectivo cargue de los formatos formulación y ejecución de proyecto y seguimiento de inversiones y ebe presentar información detallada de proyectos de inversión para el sistema de acueducto, indicando recursos, responsables y tiempos.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – 2012

SERVICIO	TIPO DE TRAMITE	CAUSAL	TOTAL	PORCENTAJE
Acueducto	Reclamación	Aforo	164	14,87%
		Cobro de otros cargos de la empresa	67	6,07%
		Cobro Multiple	58	5,26%
		Cobros inoportunos	83	7,52%
		Cobros por servicios no prestados	92	8,34%
		Condiciones de seguridad o riesgo	111	10,06%
		Descuento por predio desocupado	46	4,17%
		Dirección incorrecta	74	6,71%
		Entrega y oportunidad de la factura	133	12,06%
		Falla en la prestación del servicio por continuidad	96	8,70%
		Inconformidad con el consumo	53	4,81%
		Multiusuario del servicio de aseo	45	4,08%
		Servicios especiales	34	3,08%
Alcantarillado	Reclamación	Aforo	4	0,36%
		Cobro Multiple	1	0,09%
		Cobros inoportunos	1	0,09%
		Condiciones de seguridad o riesgo	3	0,27%
		Descuento por predio desocupado	1	0,09%
		Dirección incorrecta	3	0,27%
		Entrega y oportunidad de la factura	2	0,18%
		Inconformidad con el consumo	3	0,27%
		Multiusuario del servicio de aseo	1	0,09%
Aseo	Reclamación	Aforo	3	0,27%
		Cobro de otros cargos de la empresa	1	0,09%
		Cobro Multiple	5	0,45%
		Cobros inoportunos	3	0,27%
		Cobros por servicios no prestados	5	0,45%
		Condiciones de seguridad o riesgo	1	0,09%
		Descuento por predio desocupado	1	0,09%
		Dirección incorrecta	3	0,27%
		Falla en la prestación del servicio por continuidad	1	0,09%
		Multiusuario del servicio de aseo	2	0,18%
		Servicios especiales	3	0,27%
Total Resultado			1103	100,00%

Fuente. Reporte al SUI año 2012

De acuerdo al reporte de información al Sistema Único de Información SUI, se evidencia que la reclamación más frecuente presentada por los usuarios es por Aforo con un 14,87%, seguido por Entrega y oportunidad de la factura con un 12,06% y Falla en la prestación del servicio por continuidad con 8,07%, por lo anterior la empresa deberá adelantar las acciones pertinentes a fin de disminuir el volumen de quejas.

5. SISTEMA DE ALCANTARILLADO

La red de alcantarillado presenta un sistema de alcantarillado de tipo combinado, las redes de alcantarillado son de PVC, cemento, PVC corrugado. El alcantarillado funciona por gravedad, la cobertura del servicio de alcantarillado se encuentra entre el 90 y el 95%.

La empresa y el municipio de Chaparral no cuenta con PSMV aprobado.

La empresa no realiza análisis de caracterizaciones a las fuentes superficiales donde se realiza las descargas de aguas residuales, Adicionalmente, una vez revisada la información reportada por la empresa en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos - SUI, se encontró que ha reportado información de un solo punto de vertimiento a la Quebrada la Pioja, por lo tanto, la empresa debe completar la información y reportar en el SUI la información relacionada con los puntos de vertimientos.

VULNERABILIDAD DEL SISTEMA

Dentro de los aspectos relevantes sobre la identificación de amenazas y vulnerabilidad del sistema de acueducto y alcantarillado se encuentra que:

La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P., operador de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Chaparral - Tolima; ha presentado eventos históricos de amenazas naturales que han ocasionado problemas en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado, siendo recurrente en temporada de sequía el desabastecimiento de agua en 1997, 2009 y 2010 al verse afectado el caudal en la bocatoma en la Mesa de Aguayo del acueducto alterno y las zonas bajas en Yaguara, Lemaya, Pipini, las Tapias, Santa Rosa, Aracamangas y Hato Viejo. En época de invierno, también se han presentado avenidas torrenciales en la cuenca Amoyá, que está dentro del plan de ordenamiento de la cuenca del Río Saldaña y en el sector urbano en las rondas de las quebradas La Sopera y La Pioja. De la misma forma, se han presentado inundaciones en el centro poblado de Amoyá por desbordamiento de los canales y la Quebrada El Neme. En cuanto a la amenaza por sismo, en 1870 el antiguo municipio de Chaparral fue reubicado a 5 Km. debido a un sismo que acabó con el municipio, en julio de 2009 se presentó un sismo con epicentro en Chaparral y durante el segundo semestre de 2010 se presentaron 3 sismos.

Amenazas Identificadas

La Empresa identifica como amenazas que ponen en riesgo la calidad y continuidad en la prestación del servicio de acueducto, las siguientes:

- Sequía.
- Incendio.
- Avenida Torrencial.
- Deslizamientos o Movimientos en Masa.
- Inundación.
- Tormenta Eléctrica.
- Vendaval.

Dichas amenazas pueden generar riesgo por desabastecimiento si algún componente de la infraestructura de prestación de servicios colapsa, por tanto se solicita al prestador las acciones adelantadas para reducir el riesgo y prevenir afectaciones en la continuidad y calidad de los servicios según las amenazas identificadas.

Plan de Contingencia.

En respuesta al requerimiento de la SSPD solicitando el Plan de Contingencia (Radicado SSPD No. 20114000574931 del 25 de agosto del 2011), la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P. remitió su Plan de Contingencia en Rad. 20115290509472 del 04 de octubre de 2011; en el que hace una descripción sobre el municipio y su identificación de amenazas e indica los procedimientos a seguir por parte del Comité Local para la Prevención y Atención de Desastres conformado en el municipio de Chaparral.

Sin embargo, mediante radicado SSPD No. 20114001052231, se les solicitó ajustar su plan de contingencias enfocado hacia la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo; incluyendo la descripción de dichos sistemas y la estimación de vulnerabilidad de su infraestructura y a la fecha no se ha recibido respuesta del prestador por parte de esta Superintendencia.

No obstante lo anterior, es necesario que el prestador establezca medidas para mejorar las condiciones de operación de los sistemas de acueducto, la definición de acciones para garantizar la prestación de los servicios en situaciones contingentes y mecanismos de

articulación, coordinación y socialización del Plan de Contingencia con las respectivas autoridades de gestión del riesgo del municipio.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Una vez verificado los reportes pendientes de realizar al Sistema Único de Información (SUI), se encuentra que la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P.**, con corte a noviembre del 2013 cuenta con 4117 formatos y formularios **habilitados** los cuales se detallan en el siguiente cuadro:

Cargues al SUI	Corte a noviembre de 2013
Formatos Habilitados	4117
Formatos Certificados	4048
Formatos Pendientes	69
Porcentaje de Cumplimiento	98%

Fuente: Reportes pendientes_SUI Corte a noviembre de 2013

7. ACCIONES DE CONTROL

Se realizó visita técnica integral de vigilancia a los sistemas de acueducto en las actividades de captación, almacenamiento, comercialización, tratamiento, conducción y distribución, y alcantarillado en las actividades de comercialización, conducción, tratamiento y disposición final de residuos líquidos los días 02, 03 y 04 de octubre de 2013, de la cual se concluyó lo siguiente:

En la visita a la empresa se verificó que los sumideros se encontraban en regular estado de mantenimiento, con presencia de sólidos y agua estancada.

A pesar de que en el numeral 2.5 del presente informe se evidencia que la empresa ha asignado recursos para el mantenimiento de las redes de alcantarillado, no se presentaron soportes de dicha actividad. Adicionalmente, el gerente de la empresa informó que no cuenta con manuales de operación y mantenimiento a las redes de alcantarillado.

Por lo anterior, la empresa debe:

- Elaborar e implementar el manual de mantenimiento para las redes de acueducto y alcantarillado.

- Presentar registros de mantenimiento a las estructuras que componen el sistema de alcantarillado.

Se requiere a la empresa EMPOCHAPARRAL para que realice las siguientes acciones relacionadas con las estructuras de tratamiento de aguas residuales:

- Presente los diseños de cada una de las estructuras.

Realice y presente resultados de análisis de caracterizaciones de cada una de las estructuras en los que se determine la eficiencia de remoción de DBO₅ y SST.

- Realice de manera más frecuente el mantenimiento preventivo y correctivo de las estructuras de tratamiento de aguas residuales.

Para las conclusiones, EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P. debe remitir las respuestas y los soportes respectivos que permitan establecer el cumplimiento de las acciones presentadas en el presente informe que permitan garantizar la correcta prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en

todas sus actividades conforme a lo establecido en el RAS 2000 y demás normas concordantes y complementarias del sector.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el servicio de acueducto los reclamos que más presentan los usuarios son por alto consumo, otras inconformidades, suspensiones, cortes, reconexión y reinstalación.

Por lo anterior la empresa debe:

Realizar la respectiva revisión de la información reportada en el SUI en el tema comercial, y si es necesario corregir la reportada en el SUI.

Informar las acciones que está realizando para disminuir la cantidad de quejas que se presentan en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

- De acuerdo con la información reportada por la empresa se evidencia inconsistencias en el reporte para subsidios y contribuciones del año 2012, por lo tanto es necesario que la empresa informe como se están cubriendo los déficits identificados para acueducto y alcantarillado.
- No se tienen instalados macromedidores.
- Realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento al artículo 1 de la resolución 668 de 2003, instalando macromedidores para la correspondiente obtención de datos de suministro reales.
- La empresa debe presentar información detallada de proyectos de inversión para el sistema de acueducto, indicando recursos, responsables y tiempos.
- La empresa debe contar con el Plan Maestro para Acueducto y Alcantarillado
- La empresa debe presentar información de los resultados y análisis de la caracterización del agua residual descargada en cada uno de los puntos de vertimiento. Adicionalmente, una vez revisada la información reportada por la empresa en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos - SUI, se encontró que ha reportado información de un solo punto de vertimiento a la Quebrada la Pioja, por lo tanto, la empresa debe completar la información que falta reportar en el SUI relacionada con los puntos de vertimientos.
- La empresa debe reportar en el SUI la información que se encuentra pendiente por cargar.

Proyectó: Lady Vergara Mulett - Contratista Grupo de Evaluación Integral

Revisó: Liana Malagón - Coordinadora Grupo de Evaluación Integral – DTGAA