

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE
EL CARMEN DE VIBORAL E.S.P.**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO**

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO**

Bogotá, noviembre de 2016

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL E.S.P.
ANÁLISIS AÑOS 2014-2015**

1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL E.S.P. cuya sigla corresponde a LA CIMARRONA E.S.P. presta los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el área urbana del municipio de El Carmen del Viboral en el departamento de Antioquia. Es una empresa de naturaleza oficial, constituida el 10 de junio de 1997, e inició la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en la misma fecha.

De acuerdo con la información pública del prestador LA CIMARRONA E.S.P fue creada mediante el Acuerdo Municipal número 090 del 18 de diciembre de 1995, el cual fue reformado por el 158 del 10 de junio de 1997; como Empresa de Servicios Públicos de El Carmen de Viboral (E.S.P.C.V.), Empresa Industrial y Comercial del Estado, con categoría especial de Entidad Pública descentralizada del Orden Municipal.

A continuación, en la Tabla 1 se describen los datos generales del prestador, con base en la última actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS:

Tabla 1. Datos generales

ID. Prestador	96
Razón social	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL E.S.P.
Sigla	LA CIMARRONA E.S.P.
Tipo de Sociedad	EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
NIT	811011532-6
Fecha de constitución	10/06/1997
Inicio de operaciones	10/06/1997
Servicios prestados	Acueducto-Alcantarillado-Aseo
Clasificación	Mas de 2500 Suscriptores
Zona Rural Atendida	No registra
Representante legal	MONICA ISABEL ARROYAVE ARCILA
Fecha de Posesión	20/01/2014
Estado de la certificación del municipio en la SGP - 2014	Resolución No SSPD 20144010062095 del 19/12/2014
Última actualización de RUPS	12/11/2014

Fuente: RUPS

Cabe aclarar que a la fecha de elaboración de este informe el prestador presentaba rechazadas sus solicitudes de actualización de RUPS para los años 2015 y 2016. El último registro que se tiene corresponde al radicado SSPD 20161096354889 en donde se presenta como representante legal a la Gerente Liliana Isabel Valencia Betancur.

Como complemento a lo indicado en la Tabla 1, se consultó el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) encontrando las siguientes actualizaciones por parte del prestador para los años 2009 a 2016.

# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	Nº RAD	FECHA RADICACION
1	354889	96 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL E.S.P.	ACTUALIZACION	PENDIENTE DE REVISION	20161096354889	05/10/2016 09:29:40
2	341231	96 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2016396341231	16/03/2016 17:10:31
3	336937	96 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20151196336937	11/11/2015 10:34:33
4	322953	96 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	20141196322953	12/11/2014 13:43:38
5	321888	96 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2014896321888	03/08/2014 23:18:16
6	318265	96 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2014496318265	03/04/2014 07:42:24
7	288044	96 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2013896288044	03/08/2013 10:15:39
8	239397	96 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2012196239397	11/01/2012 16:05:27
9	205636	96 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2011496205636	20/04/2011 09:16:23
10	184929	96 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2010896184929	05/08/2010 07:19:14
11	163507	96 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2010296163507	15/02/2010 18:17:39
12	121755	96 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2009196121755	14/01/2009 19:19:34

Imagen 1 Reporte Registro Único de Prestadores de Servicios

Fuente: SUI

A la fecha la empresa no presenta registro del RUPS actualizado para los años 2015 y 2016, por esta razón, el prestador debe realizar de forma inmediata la actualización del RUPS de acuerdo a lo establecido en el Título 1 del anexo de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 del 2010¹, toda vez que la actualización del mismo se debe realizar como mínimo una vez al año.

1.1 INDICADORES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A continuación se resumen los indicadores para los servicios de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con la información disponible en el Sistema Único de Información - SUI .

¹ Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035. IN-F-003 V.1

Tabla 2. Indicadores de la prestación del servicio de acueducto año 2014 y 2015

Año	Suscriptores (1)		Cobertura promedio (%) (2)		Continuidad (H/Día) (1)	IANC (%) (1)	Micromedición (%) (1)
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO			
2014	8,788	8,720	88.66	83.51	ND	ND	95.7
2015	9,281	ND			24	ND	91.8

Fuente: (1) SUI, (2) DANE 2005, (ND) dato no disponible

2 ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

En este capítulo se analizan los aspectos financieros y administrativos de las empresas prestadoras de servicios durante el período objeto de análisis.

2.1 ASPECTOS FINANCIEROS

A continuación, se presenta y evalúa la información financiera del operador reportada en el Sistema Único de Información de servicio Públicos –SUI de los años 2014 y 2015.

2.1.1 Estado de Resultados

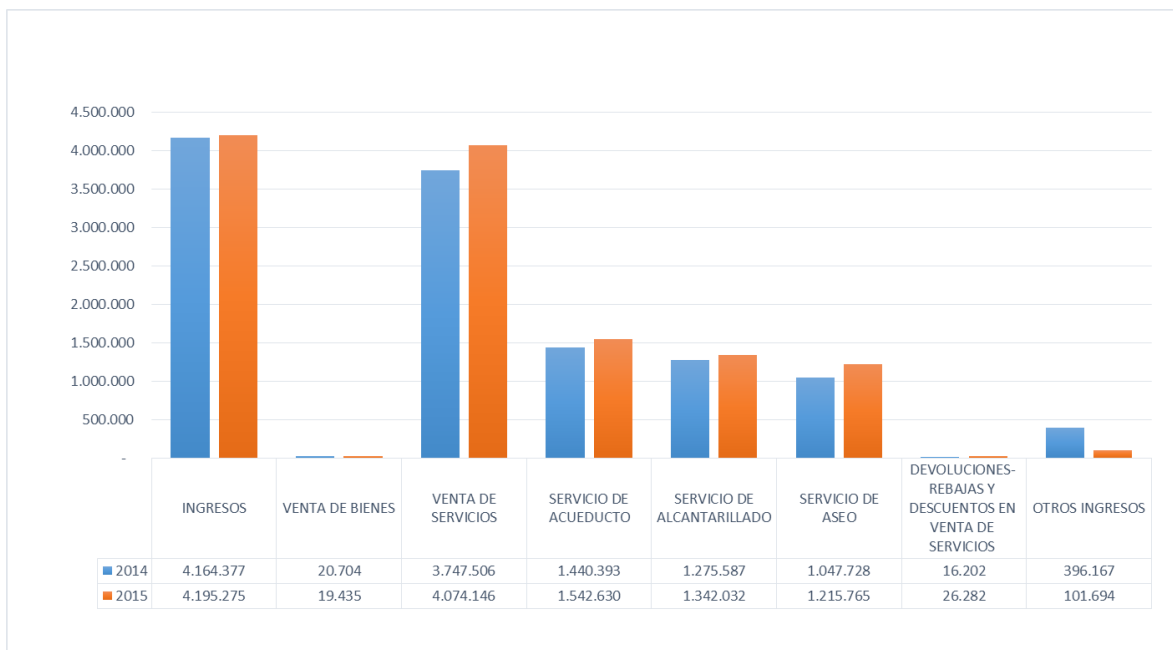
Tabla 3. Estado de resultados 2014-2015 (Cifras en miles de pesos)

Código	Denominación	2014	%	2015	%	Variación	% var.
4	Ingresos	4.164.377	100%	4.195.275	100%	30.898	0,7%
42	Venta de bienes	20.704	0,5%	19.435	0,5%	(1.269,16)	-6,1%
4210	Bienes comercializados	20.704	0,5%	19.435	0,5%	(1.269,16)	-6,1%
43	Venta de servicios	3.747.506	90,0%	4.074.146	97,1%	326.640	8,7%
4321	Servicio de acueducto	1.440.393	34,6%	1.542.630	36,8%	102.237	7,1%
4322	Servicio de alcantarillado	1.275.587	30,6%	1.342.032	32,0%	66.445	5,2%
4323	Servicio de aseo	1.047.728	25,2%	1.215.765	29,0%	168.037	16,0%
4395	Devoluciones, rebajas y descuentos en venta de servicios	(16.202)	-0,4%	(26.282)	-0,6%	(10.079)	62,2%
6	Costos de ventas y operación	2.277.137	60,4%	2.408.300	58,8%	131.163	5,8%
63	Costo de ventas de servicios	2.277.137	54,7%	2.408.300	57,4%	131.163	5,8%
UB	Utilidad bruta	1.491.074	35,8%	1.685.281	40,2%	194.207	13,0%
5	Gastos	1.799.576	43,2%	1.508.514	36,0%	(291.062)	-16,2%
51	Administración	983.446	23,6%	1.041.509	24,8%	58.063	5,9%
5101	Sueldos y salarios	487.654	11,7%	537.905	12,8%	50.251	10,3%
5102	Contribuciones imputadas	2.259	0,1%	1.329	0,0%	(930)	-41,2%
5103	Contribuciones efectivas	41.811	1,0%	41.766	1,0%	(45)	-0,1%
5104	Aportes sobre la nómina	1.007	0,0%	-	0,0%	(1.007)	-100,0%
5111	Generales	253.235	6,1%	305.533	7,3%	52.298	20,7%
5120	Impuestos, contribuciones y tasas	197.480	4,7%	154.976	3,7%	(42.504)	-21,5%
53	Provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones	657.311	15,8%	281.688	6,7%	(375.623)	-57,1%
5304	Provisión para deudores	125.504	3,0%	-	0,0%	(125.504)	-100,0%
5307	Provisión para protección de propiedades, planta y equipo	227.691,18	5,5%	-	0,0%	(227.691,18)	-100,0%
5313	Provisión para obligaciones fiscales	152.610,42	3,7%	168.442,49	4,0%	15.832,07	10,4%
5314	Provisión para contingencias	47.799	1,1%	5.815	0,1%	(41.984)	-87,8%
5317	Provisiones diversas	67.135,47	1,6%	73.743,77	1,8%	6.608,30	9,8%
5330	Depreciación de propiedades, planta y equipo	17.478	0,4%	16.416	0,4%	(1.062)	-6,1%
5345	Amortización de intangibles	19.092	0,5%	17.270	0,4%	(1.822)	-9,5%
GO	Gastos operacionales	1.640.757	39,4%	1.323.196	31,5%	(317.560)	-19,4%

Código	Denominación	2014	%	2015	%	Variación	% var.
UO	Utilidad operacional	(149.683)	-3,6%	362.085	8,6%	511.768	-341,9%
48	Otros ingresos	396.167	9,5%	101.694	2,4%	(294.473)	-74,3%
4805	Financieros	55.979	1,3%	45.360	1,1%	(10.619)	-19,0%
4810	Extraordinarios	340.188	8,2%	56.334	1,3%	(283.854)	-83,4%
58	Otros gastos	158.820	3,8%	185.318	4,4%	26.498	16,7%
5801	Intereses	74.212	1,8%	74.811	1,8%	599	0,8%
5810	Extraordinarios	84.608	2,0%	110.507	2,6%	25.899	30,6%
UN	Utilidad neta	87.664	2,1%	278.461	6,6%	190.797	217,6%

Fuente: SUI

Los ingresos en 2015 fueron de \$4.195,3 millones de pesos, los cuales aumentaron con respecto al 2014 en tan solo 0,7%. En cuanto a la composición, los ingresos de mayor representación son las ventas de servicios que abarcan el 97,11% del total en 2015, de los cuales de estos, el servicio de acueducto representa el 37,9%, alcantarillado 32,9% y aseo 29,8%. La porción excedente corresponde a las devoluciones, rebajas y descuentos en la venta de servicios que respresenta el -0.6%.



Gráfica 1. Comparativos ingresos 2014-2015 (Cifras en miles de pesos)

Fuente: SUI

Entre las variaciones de la venta de servicios, encontramos que los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo aumentaron en 7,1%, 5,2% y 16% respectivamente, los cuales en conjunto equivale a un aumento de \$336,7 millones de pesos, esto contando con el aumento de las devoluciones, rebajas y descuentos en venta de servicios por \$10 millones de pesos.

Los costos para el 2015 registran la cifra de \$2.408,3 millones de pesos, los cuales representan el 57,41% de los ingresos operacionales (Venta de servicios y venta de bienes), respecto al 2014 éstos incrementaron en 5,8% por \$131,2 millones de pesos.

Con lo anterior, se obtiene la utilidad bruta para 2015 en \$1.685,2 millones de pesos, 40,17% del total de ingresos y 41,2% de los operacionales. Con respecto al 2014, la utilidad bruta incrementa en 13%, lo cual claramente es dado por el mayor incremento de los ingresos operacionales que el de los costos.

En los gastos, los de administración muestran un incremento de 5,9% por \$58,1 millones de pesos, esto dado por las dos cuentas que presentaron incrementos, los cuales son sueldos y salarios en \$50,6 millones de pesos y gastos generales que en \$52,3 millones de pesos, debido a que las demás presentan disminuciones.

La cuenta de provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones presenta una notable disminución de -57,1% por \$375,6 millones de pesos, lo cual es causado principalmente por las disminuciones de 100% en provisiones para deudores y provisiones para protección de propiedades planta y equipo.

Para el total de los gastos operacionales, con lo anterior se presenta una disminución de 19,53%, pasando de \$1.640,8 millones de pesos en 2014 a \$1.323,2 millones de pesos en 2015, representando por lo tanto, el 31,5% del total de ingresos.

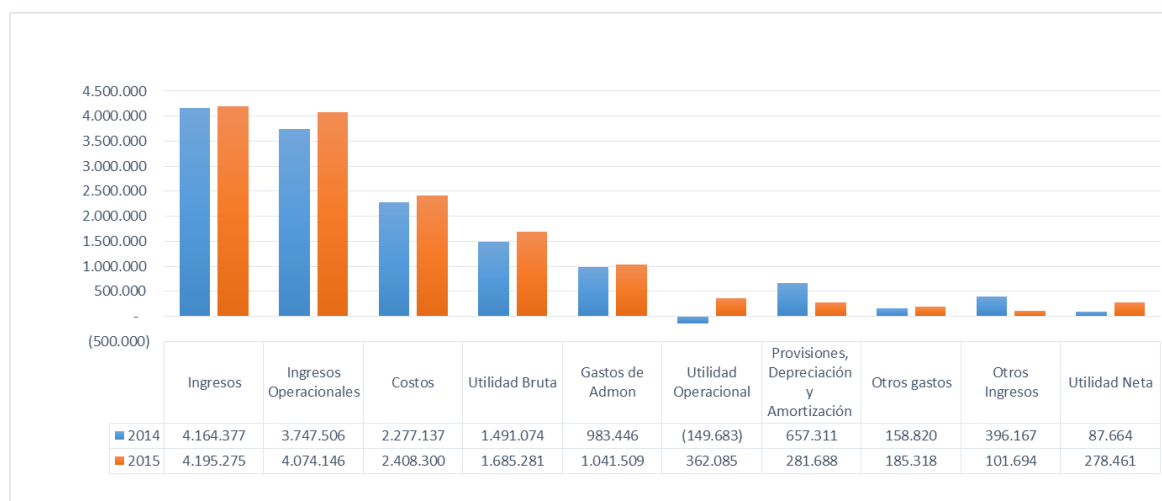
Así las cosas, para el 2015 la utilidad operacional es de \$362,1 millones de pesos, 8,6% de margen respecto a los activos, y mejora significativamente con el 2014 ya que para esa vigencia fue negativa por -\$149,7 millones de pesos.

Tabla 4. Utilidad operacional por servicios 2015

Código	Denominación	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
42	Venta de bienes	19.209.767		225.385
43	Venta de servicios	1.531.318.487	1.330.944.318	1.211.883.260
6	Costos de ventas y operación	769.734.086	806.864.698	831.701.499
UB	Utilidad bruta	780.794.168	524.079.620	380.407.146
51	Administración	517.680.832	318.305.224	205.522.481
53	Provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones	105.106.790	76.808.808	99.771.999
UO	Utilidad operacional	158.006.546	128.965.588	75.112.666

Fuente: SUI

En la tabla anterior, se elabora las utilidades operaciones por servicio con la información extraída de los estados financieros por servicios cargadas al SUI, y en el cual se observa que los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo presentan superávit operacional con \$158 millones, \$129 millones y \$75 millones de pesos respectivamente.



Gráfica 2. Comparativo Actividad financiera 2014-2015 (Cifras en miles de pesos)

Fuente: SUI

Finalmente como resultado del ejercicio, con un valor de la cuenta de otros ingresos por \$101,7 millones de pesos (2,4% del total de ingresos), y la de otros gastos por \$185,3 millones de pesos (4,4% del total de ingresos), hacen que la utilidad neta disminuya respecto a la operacional quedando en \$278,5 millones de pesos para 2015 (6,6% de margen).

2.1.2 Balance General

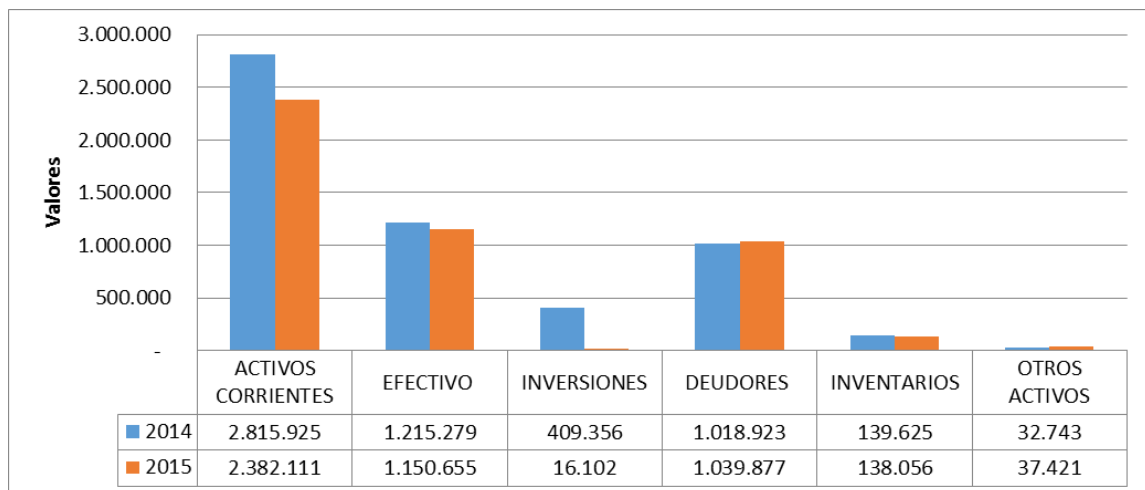
Tabla 5. Balance General 2014-2015 (Cifras en miles de pesos)

Código	Denominación	2014	%	2015	%	Variación	% var.
11	Efectivo	1.215.279	9,4%	1.150.655	8,3%	(64.624)	-5,3%
1109	Depósitos en institutos financieros y cooperativas	415.903	3,2%	461.145	3,3%	45.242	10,9%
1110	Bancos y corporaciones	799.376	6,2%	689.510	5,0%	(109.866)	-13,7%
12	Inversiones	409.356	3,2%	16.102	0,1%	(393.253)	-96,1%
1202	Inversiones administración de liquidez - renta variable	409.356	3,2%	16.102	0,1%	(393.253)	-96,1%
14	Deudores	1.018.923	7,9%	1.039.877	7,5%	20.954	2,1%
1406	Venta de bienes	4.724	0,0%	4.695	0,0%	(30)	-0,6%
1408	Servicios públicos	563.469	4,3%	670.810	4,8%	107.341	19,1%
1420	Avances y anticipos entregados	258.248	2,0%	258.219	1,9%	(29)	0,0%
1422	Anticipos o saldos a favor por impuestos y contribuciones	104.443	0,8%	100.672	0,7%	(3.770)	-3,6%
1470	Otros deudores	119.136	0,9%	7.171	0,1%	(111.966)	-94,0%
1475	Deudas de difícil cobro	-	0,0%	29.407	0,2%	29.407	0,0%
1480	Provisión para deudores	(31.097)	-0,2%	(31.097)	-0,2%	-	0,0%
15	Inventarios	139.625	1,1%	138.056	1,0%	(1.569)	-1,1%
1518	Materiales para la prestación de servicios	139.625	1,1%	138.056	1,0%	(1.569)	-1,1%
19	Otros activos	32.743	0,3%	37.421	0,3%	4.678	14,3%
1905	Gastos pagados por anticipado	4.429	0,0%	11.267	0,1%	6.838	154,4%
1910	Cargos diferidos	28.313	0,2%	26.154	0,2%	(2.160)	-7,6%
AC	Total Activo Corriente	2.815.925	21,7%	2.382.111	17,2%	(433.814)	-15,4%
14	Deudores	22.388	0,2%	-	0,0%	(22.388)	-100,0%
1475	Deudas de difícil cobro	22.388	0,2%	-	0,0%	(22.388)	-100,0%
16	Propiedades, planta y equipo	5.929.246	45,7%	7.298.900	52,8%	1.369.654	23,1%
1605	Terrenos	919.021	7,1%	1.114.224	8,1%	195.203	21,2%
1615	Construcciones en curso	13.197	0,1%	-	0,0%	(13.197)	-100,0%
1640	Edificaciones	783.330	6,0%	805.963	5,8%	22.633	2,9%
1645	Plantas, ductos y túneles	1.123.685	8,7%	1.377.139	10,0%	253.455	22,6%
1650	Redes, líneas y cables	7.903.063	61,0%	9.197.942	66,5%	1.294.879	16,4%
1655	Maquinaria y equipo	301.528	2,3%	301.698	2,2%	170	0,1%
1660	Equipo médico y científico	25.946	0,2%	31.694	0,2%	5.748	22,2%
1665	Muebles, enseres y equipos de oficina	20.097	0,2%	27.210	0,2%	7.114	35,4%
1670	Equipos de comunicación y computación	68.774	0,5%	62.217	0,4%	(6.557)	-9,5%
1675	Equipo de transporte, tracción y elevación	42.426	0,3%	42.426	0,3%	-	0,0%
1685	Depreciación acumulada	(4.547.129)	-35,1%	(4.953.358)	-35,8%	(406.229)	8,9%
1695	Provisiones para protección de propiedades, planta y equipo	(724.691)	-5,6%	(708.256)	-5,1%	16.435	-2,3%
19	Otros activos	4.198.785	32,4%	4.151.780	30,0%	(47.006)	-1,1%
1910	Cargos diferidos	52.037	0,4%	22.302	0,2%	(29.735)	-57,1%
1970	Intangibles	84.889	0,7%	83.489	0,6%	(1.400)	-1,6%
1975	Amortización acumulada de intangibles	(34.248)	-0,3%	(50.118)	-0,4%	(15.870)	46,3%
1999	Valorizaciones	4.096.107	31,6%	4.096.107	29,6%	-	0,0%
1	Total activos	12.966.345	100%	13.832.790	100%	866.446	6,7%
24	Cuentas por pagar	299.071	2,3%	189.198	1,4%	(109.873)	-36,7%
2425	Acreedores	1.085	0,0%	1.085	0,0%	-	0,0%
2436	Retención en la fuente e impuesto de timbre	20.147	0,2%	35.374	0,3%	15.227	75,6%
2437	Retención de impuesto de industria y comercio por pagar	2.589	0,0%	5.773	0,0%	3.184	123,0%
2440	Impuestos, contribuciones y tasas por pagar	66.076	0,5%	100.085	0,7%	34.009	51,5%
2445	Impuesto al valor agregado	574	0,0%	594	0,0%	20	3,5%
2455	Depósitos recibidos de terceros	208.599	1,6%	46.287	0,3%	(162.313)	-77,8%
25	Obligaciones laborales y de seguridad social integral	145.643	1,1%	144.068	1,0%	(1.575)	-1,1%
2505	Salarios y prestaciones sociales	145.643	1,1%	144.068	1,0%	(1.575)	-1,1%
27	Pasivos estimados y provisiones	706.329	5,4%	801.720	5,8%	95.391	13,5%
2705	Provisión para obligaciones fiscales	152.610	1,2%	168.442	1,2%	15.832	10,4%
2710	Provisión para contingencias	201.933	1,6%	207.748	1,5%	5.815	2,9%
2790	Provisiones diversas	351.786	2,7%	425.530	3,1%	73.744	21,0%
29	Otros pasivos	-	0,0%	200	0,0%	200	0,0%
2905	Recaudos a favor de terceros	-	0,0%	200	0,0%	200	0,0%
PC	Total pasivos corrientes	1.151.043	8,9%	1.135.186	8,2%	(15.856)	-1,4%

Código	Denominación	2014	%	2015	%	Variación	% var.
22	Operaciones de crédito público	876.266	6,8%	1.107.169	8,0%	230.903	26,4%
2208	Deuda pública interna de largo plazo	837.302	6,5%	694.444	5,0%	(142.857)	-17,1%
2246	Préstamos gubernamentales de largo plazo	38.965	0,3%	412.724	3,0%	373.760	959,2%
2	Total pasivos	2.027.309	15,6%	2.242.355	16,2%	215.047	10,6%
32	Patrimonio institucional	10.939.036	84,4%	11.590.435	83,8%	651.399	6,0%
3208	Capital fiscal	1.070.967	8,3%	1.158.631	8,4%	87.664	8,2%
3215	Reservas	157.129	1,2%	157.129	1,1%	-	0,0%
3230	Resultados del ejercicio	87.664	0,7%	278.461	2,0%	190.797	217,6%
3235	Superávit por donación	5.527.169	42,6%	5.527.169	40,0%	-	0,0%
3240	Superávit por valorización	4.096.107	31,6%	4.096.107	29,6%	-	0,0%
3255	Patrimonio institucional incorporado	-	0,0%	372.938	2,7%	372.938	0,0%
3	Total patrimonio	10.939.036	84,4%	11.590.435	83,8%	651.399	6,0%
TPP	Total Pasivo y Patrimonio	12.966.345	100%	13.832.790	100%	866.446	6,7%

Fuente: SUI

Los activos en el 2015 en registran un valor de \$13.832,8 millones de pesos, \$866,4 millones más que el 2014, lo que equivale a una variación de 6,7%. En los activos se encuentran los corrientes con una participación del total de 17,2% por un valor de \$433,8 millones de pesos. Dentro de las subcuentas de los activos corrientes, encontramos entre las más representativas el efectivo con una participación de 8,3%, por \$1.150,6 millones de pesos y la cuenta deudores con una participación de 7,5% por \$1.039,9 millones de pesos.



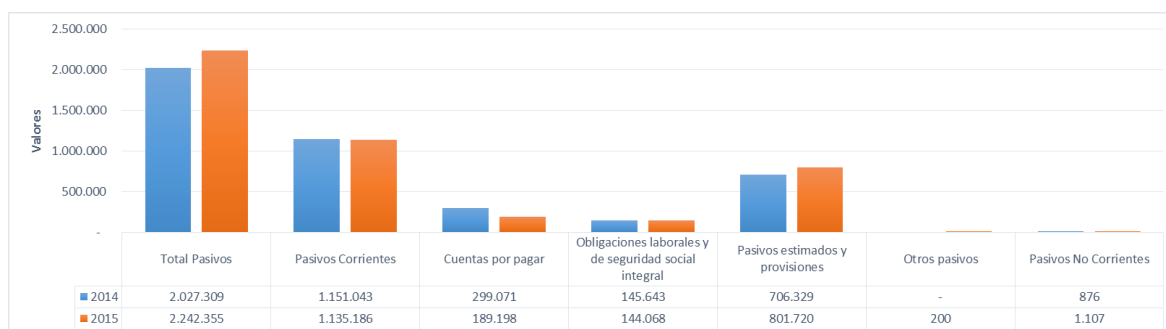
Gráfica 3. Comparativo Activos Corrientes 2014-2015 (Cifras en miles de pesos)

Fuente: SUI

En 2015 los activos corrientes disminuyen respecto al 2014 en -15,4%, entre sus subcuentas el efectivo se presenta como la de mayor variación en -96,1% por \$393,5 millones de pesos. En cuanto a deudores, los de servicios públicos muestran un aumento 19,1% por \$107,3 millones de pesos, junto con la disminución de otros deudores en 94%, \$112 millones de pesos, son los principales factores que hacen que haya un aumento de 2,1% en el total de la cuenta de deudores.

Los activos no corrientes, representan el 82,8% del total de activos, y estos a su vez se encuentran representados en un 63,7% por propiedad planta y equipo y en 36,3% en otros activos. Dentro de la propiedad planta y equipo resalta la variación en 2015 con respecto al 2014 de la cuenta redes, líneas y cables en 16,4% por \$1294,9 millones

de pesos, rubro de mayor influencia en el incremento de 12,8 de los activos no corrientes.



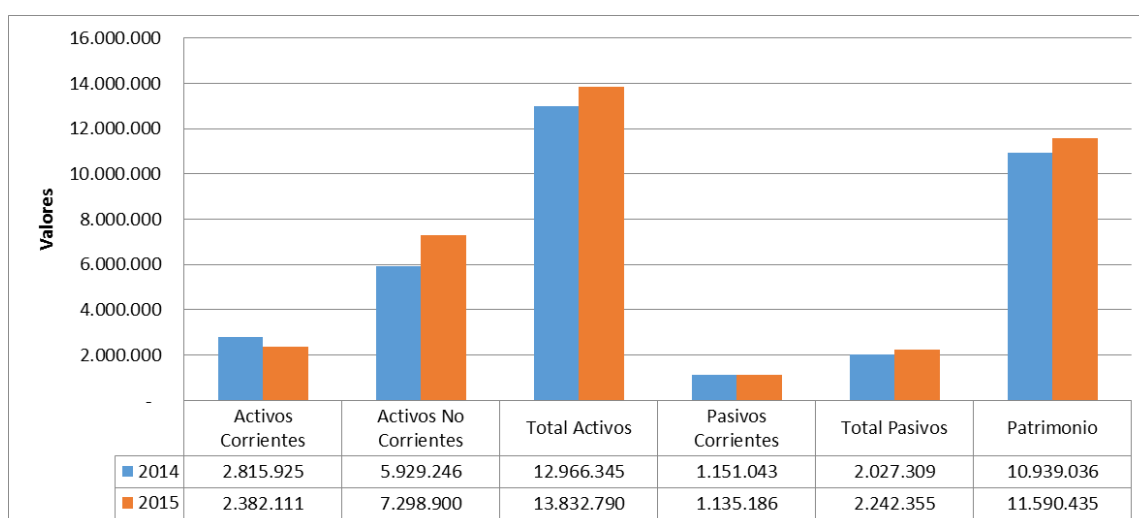
Gráfica 4. Comparativo Pasivos 2014-2015 (Cifras en miles de pesos)

Fuente: SUI

Los pasivos en el 2015 son de \$2.242,4 millones de pesos, y los cuales representan el 16,2% de los activos. Con respecto al 2014 los pasivos totales tuvieron un incremento de 10,6% por \$215 millones de pesos, y en el cual se presenta como principal factor de aumento las operaciones de crédito público del pasivo no corriente que aumentó en \$230,9 millones de pesos, 26,4%.

Los pasivos corrientes o de corto plazo, los cuales para el 2015 registran un valor de \$1.135,2 millones de pesos, equivalente al 50,6% de los pasivos totales, y están compuesto en 16,7% por cuentas por pagar, 70,6% por pasivos estimados y provisiones, y 12,7% por obligaciones laborales y de seguridad social integral.

Los cuentas por pagar del pasivo corriente muestran una importante disminución de 36,7%, aunque está principalmente dado por la cuenta de depósitos recibidos de terceros que disminuyó en \$162,3 millones de pesos, -77,8%.



Gráfica 5. Balance General 2014-2015 (Cifras en miles de pesos)

Fuente: SUI

Con una utilidad del ejercicio de \$278,6 millones de pesos y por un patrimonio incorporado por \$372,9 millones de pesos en el 2015, hace que el patrimonio aumente en 6% respecto al 2014, cuando respresentando por lo tanto, el 83,79% del total de activos.

2.1.3 Indicadores Financieros

De Rentabilidad	Fórmula	2014	2015
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	-3,97%	8,85%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	2,33%	6,80%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	-1,15%	2,62%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	-1,37%	3,12%

Imagen 2. Indicadores financieros
Fuente: SUI

En 2015 los indicadores de rentabilidad presentan mejoría sustancial respecto al 2014 al pasar de márgenes negativos a positivos, como se puede observar por ejemplo en el del margen operacional de utilidad que pasó de -3,97% a 8,85%. El anterior cambio está dado principalmente por la disminución en 57,2%, \$375,6 millones de pesos, de la cuenta de provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones.

De Liquidez	Fórmula	2014	2015
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	2,45	2,10
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	1.664.882.620	1.246.924.441
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Cartera}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,56	1,18
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	6,40	6,17

Imagen 3. Indicadores financieros
Fuente: SUI

La empresa muestra holgura en sus indicadores de liquidez, tal como se observa en el indicador de solidez de 2015, que nos dice la empresa cuenta con 6,17 veces de activos para cubrir el total de sus obligaciones y el la prueba ácida (razón corriente sin contar la cartera) que no dice que la empresa cuenta con 1,18 veces de activos para cubrir sus obligaciones de corto plazo.

De Actividad	Fórmula	2014	2015
Número de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} * 360}{\text{Ventas Netas}}$	53,83	58,99
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Número de Días de la Cartera}}$	6,69	6,10
EBITDA		705.107.959	798.748.096
Margen EBITDA		16,93%	19,04%

Imagen 4. Indicadores financieros
Fuente: SUI

Para 2015 los indicadores de actividad muestran una leve disminución respecto al 2014, ya que la cartera disminuyó de 53,83 días a 58,99 días, lo cual se debió principalmente incremento en 19,1% de los deudores de servicios públicos.

El Ebitda aumenta en 13,3% al pasar de \$705,1 millones de pesos en 2014 a \$789,7 millones de pesos en el 2015, así mismo el margen Ebitda con respecto a los ingresos pasó de 16,93% a 19,04%, lo cual se debe en mayor medida al incremento de los ingresos operaciones.

2.2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

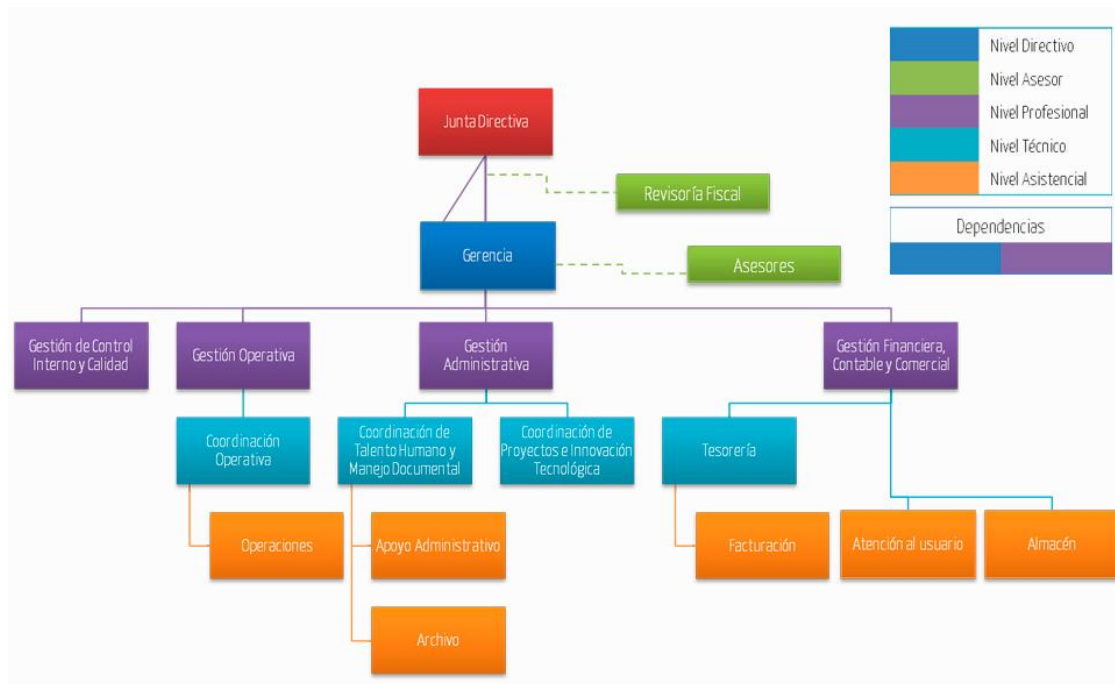


Imagen 5 Organigrama del prestador

Fuente: <http://lacimarronaesp.gov.co/>

Tabla 6. Personal por categoría de empleo 2015

Tipo	Numero de Empleados	Salario
Personal Directivo	1	3.977.080
Personal Administrativo	7	13.658.711
Personal Técnico Operativo	55	48.134.214
Total Planta de personal	63	65.770.005

Fuente: SUI

El operador reporta la anterior información al SUI del personal, la cual se considera inconsistente si se relaciona con la cuenta 5101 (Sueldos y salarios) de los estados financieros como se observa a continuación.

Tabla 7. Promedio de salario por empleados

Sueldos y Salarios:	\$537.904.835
Número de empleados:	63
Promedio Salario por número de empleados:	\$8.538.171,98

Fuente: SUI

3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1 Descripción General

Como se mencionó en la introducción del presente informe, la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL E.S.P. presta los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el casco urbano del municipio.

En el presente capítulo se describen los aspectos técnicos y operativos del servicio de acueducto y alcantarillado prestado por LA CIMARRONA E.S.P., cabe aclarar que el prestador presenta pendientes 67 registros del tópico técnico-operativo que se deben cargar al Sistema Único de Información - SUI de acuerdo a lo establecido en la Resolución compilatoria SSPD 20101300048765 del 2010.

3.2 Servicio de Acueducto

De acuerdo con el PLAN DE CONTINGENCIA Y EMERGENCIAS PARA EL SISTEMA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO De La LA CIMARRONA ESP (en adelante PDEC), el acueducto y el alcantarillado urbanos son atendidos directamente por La Cimarrona E.S.P. El sistema de acueducto del municipio se compone de captación, aducción, almacenamiento, tratamiento, conducción y distribución.

3.2.1 Elementos del sistema de acueducto

3.2.1.1 Fuentes de abastecimiento y captaciones

El abastecimiento de agua se realiza por medio de la quebrada La Cimarronas como fuente principal, y cuentan con la quebrada Andes y La Madera como fuentes alternas de abastecimiento. De acuerdo a lo descrito en el PDEC, el sistema de acueducto es por gravedad y suministra agua potable al casco urbano del municipio. Adicionalmente, según lo reportado por el prestador en el SUI, la captación es de tipo superficial de fondo y están instaladas en las mismos cuerpos de agua registrados como fuentes. A continuación se realiza la descripción de las fuentes de abastecimiento, y concesiones de agua:

Tabla 8. Información de fuentes de abastecimiento

Fuente	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)	Caudal mínimo diario en época seca (L/S)	Caudal máximo diario en época de lluvia (L/S)	Caracterización de agua cruda	Caudal medio diario en la fuente (L/S)	Agua captada (M3)
Quebrada La Madera	SI	CORNARE	05-05-2009	05-05-2019	10.95	20	130	SI	428259	75
Quebrada Andes	SI	CORNARE	05-05-2009	05-05-2019	10.95	43	908	SI	346581	475
Quebrada La Cimarrona	SI	CORNARE	05-05-2009	05-05-2019	21.9	26	111	SI	607699	68

Fuente: SUI

Tabla 9. Información de captaciones

Fuente de captación	Tipo	Caudal medio diario (L/S)	Utiliza equipos de bombeo
Quebrada la Madera	Superficial Fondo	50	No
Quebrada la cimarronas	Superficial Fondo	45	No
Quebrada los Andes	Superficial Fondo	88	No

Fuente: SUI

Como se observa en la tabla 8, el prestador cuenta con concesión de aguas vigente otorgada por la autoridad ambiental CORNARE la cual le adjudica un caudal de 10.95 lps con fecha final de autorización el 05-05-2019 para las quebradas La Madera y Los Andes, y un caudal de 21.9 lps para la quebrada La Cimarrona, para un caudal total adjudicado de 43.8 lps. Se debe realizar la solicitud al prestador de actualizar la información de las fuentes de abastecimiento y los permisos de captación al SUI.

3.2.1.2 Aducción y conducción

En las tablas 10 y 11, se puede observar el registro de aducciones que realiza el prestador para el año 2009:

Tabla 10. Registro de Aducciones de Agua

Nombre	Tipo	Longitud (Km)	Caudal de Diseño (L/S)	Diámetro	Material	Fecha de Instalación	Fecha de Inicio de Operaciones
Andes y madera	Tubería- Por gravedad	1.2	13	De 8 a 10 pulg	Cloruro de Polivinilo (PVC)	14-06-1983	20-09-1984
La cimarronas	Tubería- Por gravedad	2.5	16	De 8 a 10 pulg	Cloruro de Polivinilo (PVC)	06-06-1972	13-02-1973

Fuente: SUI

Tabla 11. Registro de tuberías de aducción y conducción

Tipo de proceso	Clase de ducto	Tipo de sección transversal	Diámetro nominal (Pulgadas)	Área sección transversal (m ²)	Longitud en Km	Material tubería
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	32		80	HD (Hierro Dúctil)
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	32		96	HF (Hierro Fundido)
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	32		120	Acero
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	256		1504	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUNEL	Area Sección Transversal		8	288	PVC Cloruro de Polivinilo
Conducción	CANAL	Area Sección Transversal		24	432	PVC Cloruro de Polivinilo

Fuente: SUI

De acuerdo con el PDEC, la aducción proveniente de la quebrada la Cimarrona consiste en una tubería de PVC - P con una longitud de 101.3 m, cuyo caudal es transportado hasta el tanque desarenador. Así mismo, la aducción proveniente de La Madera consta de una tubería de PVC con una longitud de 71.6 m, la cual se dirige hasta el tanque desarenador.

La conducción de quebrada La Cimarrona se realiza por medio de una tubería de PVC - P con una longitud de 2840 m en donde el agua se transporta desde el desarenador hasta la Planta de tratamiento de Agua Potable (PTAP). Para las quebradas la Madera y Andes el agua es conducida desde las bocatomas hasta la PTAP por medio de una sola tubería de PVC de una longitud de 796m.

De acuerdo con lo anterior se pueden evidenciar inconsistencias entre lo reportado por el prestador al SUI y lo expuesto en el PDEC ya que la longitud de aducción y conducción se reportó con una longitud superior a la descrita en el citado documento.

Razón por la cual se debe solicitar al prestador la actualización de los registros de aducción y conducción en el SUI.

3.2.1.3 Planta de tratamiento

Según la información encontrada en el PDEC, el sistema de potabilización consta de una planta de tratamiento convencional con 2 floculadores hidráulicos, dos sedimentadores de alta tasa, siete filtros autolavantes, y dos tanques de almacenamiento con una capacidad de 1237m³(principal) y 360m³ (reserva). La planta está diseñada para un caudal máximo de 140 lps, actualmente se trata un caudal de 80.5 lps, aunque la capacidad real es para tratar 100 lps.

La empresa realiza el registro de la planta de tratamiento como se muestra en la tabla 12.

Tabla 12. Registro PTAP Carmen de Viboral

Nombre Sistema Potable	Gotas de vida
Estado	Activo
Fecha Construcción	1/11/1991
Fecha Inicio Operación	2/12/1991
Procesos	SI
Caudal diseño (L/S)	100

. Fuente: SUI

De acuerdo con el informe de gestión de fecha agosto de 2016 publicado en la página web del prestador la Planta Gotas de Vida presenta caudales de operación entre 50 y 60 lps,, registrados entre finales del año 2015 y el año 2016.

Tabla 13. Caudal de operación PTAP Carmen de Viboral

Fecha	Caudal de entrada a la PTAP
30/12/2015	60 L/s
14/01/2016	55 L/s
16/01/2016	54 L/S
18/01/2016	50 L/s
20/01/2016	52 L/s
26/01/2016	53 L/s
27/01/2016	53 L/s
28/01/2016	52 L/s
30/01/2016	50 L/s
31/01/2016	50 L/s
01/02/2016	52 L/s
02/02/2016	50 L/s
03/02/2016	50 L/s
04/02/2016	49 L/s

Fuente: La Cimarrona ESP

Lo anterior indica que el caudal de operación de la planta de tratamiento supera el total de caudal concesionado, esta situación, llama la atención toda vez que esta situación

puede generar el cobro de multas por parte de la Corporación Autónoma respectiva, CORNARE.

3.2.1.4 Almacenamiento

La siguiente tabla muestra el registro de los tanques de almacenamiento realizado en SUI por parte del prestador:

Tabla 14. Tanques de almacenamiento

Número de tanques de almacenamiento existentes	Número de tanques de almacenamiento en operación	Nombre del tanque de almacenamiento	Capacidad de los tanques de almacenamiento en operación (m ³)	Componente
2	2	GOTAS DE VIDA	2476	POTABILIZACION

Fuente: SUI

De acuerdo con el PDEC, el sistema de almacenamiento está compuesto por tres tanques discriminados como se describe a continuación:

- Tanque rectangular enterrado: Tiene una capacidad de 1237m³, es en acero y concreto reforzado.
- Tanque de reserva: Con una capacidad de 360 m³, el cual recibe el agua del tanque de almacenamiento de la planta de tratamiento. Este tanque tiene como función surtir a la población en caso de emergencia o en caso que de presentarse alguna eventualidad con el tanque principal.
- Tanque de almacenamiento (succión) rectangular semi-enterrado: Con capacidad de 115m³ construido en acero y concreto reforzado. Tiene una salida a la red que surte el sector de Quintas de la Florida.

De acuerdo a lo anterior, los sistemas de almacenamiento descritos en el PDEC no coinciden con los registrados en el SUI, ya que el prestador reporta 2 tanques de almacenamiento y la capacidad de operación reportada, difiere de la descrita en el PDEC.

3.2.1.5 Red de distribución

Dentro de los registros existentes en el SUI no se diferencia dentro del formato de Redes de Acueducto el tipo de proceso, la longitud y diámetro de las redes de distribución (tabla 11).

En cuanto al registro de presiones en redes de distribución se advierten valores por encima de 60 mca (tabla 15), la cual es la máxima presión recomendada por el reglamento técnico del sector RAS.

Tabla 15. Registro de presiones para el sector hidráulico del sistema de Carmen de Viboral

Año	Mes	NUSH	Sector	Suscriptores	Macromedición	Puntos medición presión	Lectura medición presión	Promedio presión registrada
2014	Abril	2202	uno	7163	2	8	5962	22.85
2014	Agosto	2202	uno	7163	2	8	744	16.42
2014	Enero	2202	uno	7163	2	8	744	16.42
2014	Febrero	2202	uno	7163	2	8	5962	22.85
2014	Julio	2202	uno	7163	2	8	5962	22.85

2014	Junio	2202	uno	7163	2	8	5760	22.76
2014	Marzo	2202	uno	7163	2	8	5760	22.76
2014	Mayo	2202	uno	7163	2	8	744	16.42
2015	Abril	2202	uno	7163	2	11	2	57.27
2015	Agosto	2202	uno	7163	2	11	2	227.1
2015	Enero	2202	uno	7163	2	8	5962	22.85
2015	Febrero	2202	uno	7163	2	8	744	16.42
2015	Julio	2202	uno	7163	2	11	2	57.27
2015	Junio	2202	uno	7163	2	11	2	57.27
2015	Marzo	2202	uno	7163	2	11	2	227.1
2015	Mayo	2202	uno	7163	2	11	2	67.27

Fuente: Consulta SUI 2016

El prestador La Cimarronas E.S.P no ha actualizado la información al SUI, adicionalmente esta no coincide con la infraestructura y condiciones descritas en el PDEC. Por lo cual la empresa se encuentra presuntamente incumpliendo los plazos establecidos en el artículo 5.1.3.1 CALENDARIO DE REPORTE SERVICIO DE ACUEDUCTO - TÓPICO TÉCNICO OPERATIVO de la Resolución compilatoria SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010².

3.2.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

3.2.2.1 Cobertura Acueducto

Como indicador general se presenta el indicador de cobertura proveniente de los boletines del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) generados a partir del censo del año 2005.

Tabla 16. Indicador cobertura de Acueducto

Código	Nombre de Clase	Cobertura
051482	ANTIOQUIA-EL CARMEN DE VIBORAL-Centro Poblado	88.66%

Fuente: DANE

3.2.2.2 Cobertura Micromedición

Se verificó el cargue en el SUI con respecto al indicador de micromedición para los años 2014 y 2015. El índice de micromedición se calcula a partir de la relación de los medidores que se encuentran funcionando con respecto a los medidores instalados:

Tabla 17. Promedio Micromedición Acueducto 2014

Año	Estrato	Número de suscriptores sin medición	Número de suscriptores con medición	Cobertura de micromedición (%)
2014	Bajo-Bajo	2	87	97.8
2014	Bajo	60	2747	97.9
2014	Medio-Bajo	128	5070	97.5

² Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035 IN-F-003 V.1

2014	Medio	2	23	92.0
2014	Comercial	19	572	96.8
2014	Oficial	6	72	92.3
			Promedio	95.7

Fuente: SUI

Tabla 18. Promedio Micromedición Acueducto 2015

Año	Estrato	Número de suscriptores sin medición	Número de suscriptores con medición	Cobertura de micromedición (%)
2015	Bajo-Bajo	5	88	94.6
2015	Bajo	123	2793	95.8
2015	Medio-Bajo	193	5354	96.5
2015	Medio	5	24	82.8
2015	Comercial	32	585	94.8
2015	Oficial	11	68	86.1
			Promedio	91.8

Fuente: SUI

De lo anterior es posible anotar que el prestador redujo su índice de cobertura efectiva de 95.7 % para el año 2014 a 91.8% para el año 2015.

3.2.2.3 Índice de agua no contabilizada (IANC)

Realizada la consulta en SUI, se evidenció que las variables Operación sistemas de potabilización, en la que se encuentra el dato de Volumen tratado en el período (m³), no se encuentra aún reportada para la vigencia 2015 por parte del prestador, esto con el fin de realizar el cálculo del indicador en SUI. A su vez, la última información reportada es del año 2014, sin embargo, se evidencia una baja calidad de información ya que este dato es menor al volumen facturado para el mismo periodo lo que generaría en su calculo un índice de pérdidas negativo, basado en lo anterior el indicador no está definido para ninguno de las dos vigencias.

Tabla 19. Volumen producido sistema de potabilización Planta Gotas de Vida 2014

Año	Nombre Sistema Potable	Desc Tipo Para	Valor (m3)
2014	Gotas de Vida	Volumen tratado durante el periodo (m3)	1520

Fuente: Consulta SUI 2016

Tabla 20. Volumen facturado sistema de potabilización Planta Gotas de Vida 2014 y 2015

	Medidas	Periodicidad
AÑO	Medidas	Anual
2014	Consumo total (m3)	2,158,064.0
2015	Consumo total (m3)	1,131,024.0

Fuente: Consulta SUI 2016

De lo anterior es posible anotar que el registro de agua facturada se redujo más de un 50% de un año a otro, lo que hace deducir una baja calidad en la información reportada al SUI.

3.2.2.4 Índice de Continuidad

De acuerdo con la metodología sugerida para el cálculo del índice de continuidad IC en la Resolución MP-MVADT 2115 de 2007³ se tiene que:

$$IC = \left(\frac{\sum (Nhs)_j \times (Ps)_j}{(730) \times (Pt)} \right) \times \left(\frac{24h}{\text{día}} \right)$$

Donde,

- (Nhs)_j** = Número de horas prestadas en un mes en el sector j
- (Ps)_j** = población servida del sector j
- 730** = Número de horas que tiene un mes
- (Pt)** = población total servida por la persona prestadora.

El prestador no ha reportado al SUI información para el cálculo del índice de continuidad para el año 2014. De esta manera, con la información suministrada por el prestador para el año 2015, se realiza el cálculo del índice de continuidad por mes como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 21. Índice de continuidad por mes para el año 2015

Mes	Sector	Horas mes	Población Servida	Continuidad
Enero	Uno	672	9057	22
Febrero	Uno	672	9086	22
Marzo	Uno	744	9148	24
Abril	Uno	720	9193	24
Mayo	Uno	744	9202	24
Junio	Uno	720	9148	24
Julio	Uno	720	9193	24
Agosto	Uno	720	9923	24
Septiembre		0	9193	0
Octubre		744	9438	24

Fuente: Consulta SUI 2016

El cálculo anterior coincide con los reportado para continuidad 2015 en el SUI como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 22. Registro continuidad anual 2015

Id Empresa	Departamento	Municipio	Periodo	Continuidad RSL 2115	Clasificación	Continuidad Res 315 (%)
------------	--------------	-----------	---------	----------------------	---------------	-------------------------

³Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano.

				(Hora/Día) por Mes		
96	Antioquia	El Carmen de Viboral	Anual	24	Continuo	100

Fuente: Consulta SUI 2016

Conforme lo establecido en el artículo 18 de la resolución 2115 de 2007 del Ministerio de la Protección Social y Ambiente, y del Ministerio de Vivienda y Desarrollo Territorial, se puede clasificar el año 2015 como continuo (tabla 23).

Tabla 23.. Puntaje para índice de continuidad

Continuidad del servicio - IC	Puntaje
0- 10 HORAS/DIA(INSUFICIENTE)	0
10.1- 18 HORAS/DIA (NO SATISFACTORIO)	10
18.1- 23 HORAS/DIA (SUFICIENTE)	15
23.1 - 24 HORAS/DIA (CONTINUO)	20

Fuente: Res. 2115 de 2007

3.2.2.5 Índice de Riesgo para la Calidad del agua

- **Actas de concertación, actualización y recibo de conformidad de puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua.**

De acuerdo con la información reportada por el prestador al SUI, se tienen la siguientes actas:

Tabla 24. Actas de concertación de puntos y lugares de muestreo

ACTA	FIRMADA ENTRE	FECHA DE FIRMA	NÚMERO DE PUNTOS CONCERTADOS
Acta de concertación de puntos y lugares de muestreo	La Cimarrona ESP y la Dirección Seccional de Salud de Antioquia	10 de Junio de 2009	7

Fuente: Consulta SUI 2016

- **Vigilancia de la calidad del agua suministrada por red de distribución**

Analizada la información del índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA 2015 remitida por el Instituto Nacional de Salud a través del enlace SUI – SIVICAP, se encontraron los siguientes resultados:

Tabla 25. IRCA Vigilancia

ID	96
DEPTO	ANTIOQUIA
MUNICIPIO	EL CARMEN DE VIBORAL
1	0.00
2	0.00
3	0.00
4	0.00

5	0.00
6	0.00
7	0.00
8	0.00
9	0.00
10	0.00
11	
12	
IRCA	0.00
Nivel de Riesgo	SIN RIESGO
Meses	10
Muestras	80

Fuente: Enlace SUI – SIVICAP

De lo anterior es posible establecer que existen muestras de vigilancia para 10 meses del año en el sistema, la clasificación de IRCA para cada uno de esos periodos corresponde a SIN RIESGO de acuerdo con la resolución 2115 de 2007 de los Ministerio de la Protección Social y Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

- **Control de la calidad del agua suministrada por red de distribución**

El prestador tiene reportados 96 resultados de muestras de control de la calidad del agua para el año 2014 y 96 resultados para el año 2015, de Características Básicas, Especiales y No obligatorias.

Tabla 26. IRCA Control del prestador

ID_EMPRESA	96	96
RANGO	3	3
POBLACION_SERVIDA	26466	26466
1	0	0.00
2	0	0.00
3	0	0.00
4	0	0.00
5	0	0.00
6	0	0.00
7	0	0.00
8	0	0.00
9	0	0.00
10	0	
11	0	
12	0	
IRCA	0.00	0.00
Nivel de Riesgo	SIN RIESGO	SIN RIESGO
Meses	12	10

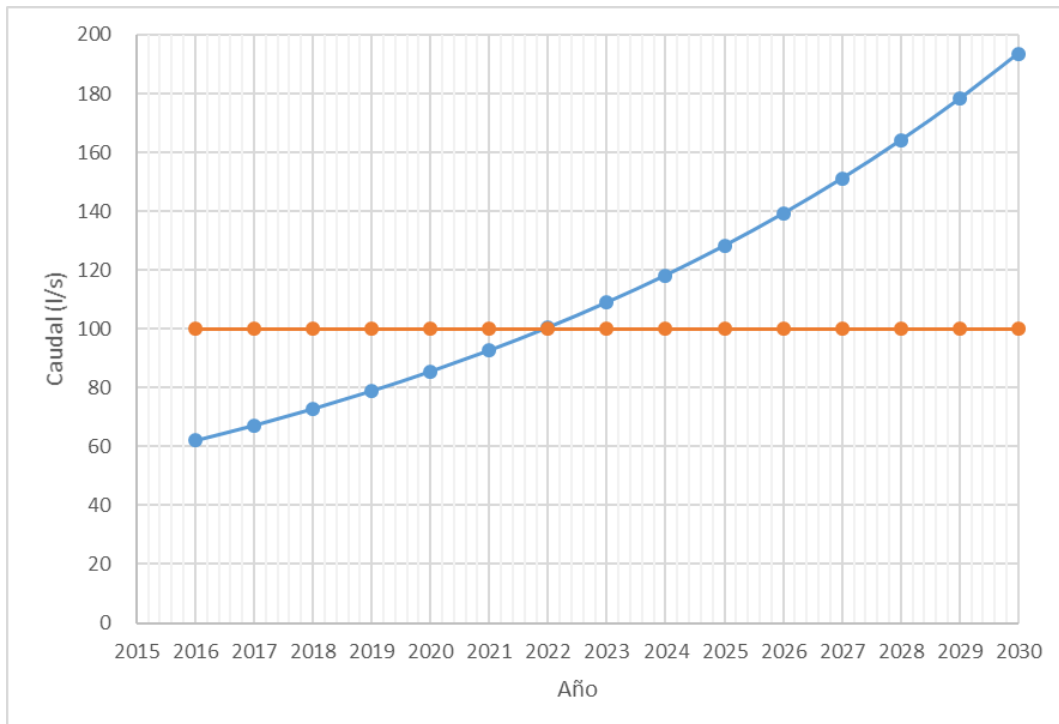
Muestras	96	80
----------	----	----

Fuente: Consulta SUI 2016

De lo anterior es posible establecer que existen muestras de vigilancia para 12 meses del año 2014 calificadas como SIN RIESGO y para 10 meses del año 2015 calificadas SIN RIESGO de acuerdo con la resolución 2115 de 2007 de los Ministerio de la Protección Social y Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. El prestador presenta 8 muestras mensuales, sin embargo, la frecuencia de las muestras para una población superior a 20000 habitantes de acuerdo con el cuadro No 12 de la resolución 2115 de 2007 corresponde a 8 muestras semanales lo que corresponde a 32 muestras mensuales, dejando la presente frecuencia de registros obtenidos por debajo de los requerimientos establecidos.

3.3 Análisis de demanda del sistema de acueducto

A través de la información técnica y comercial del prestador se determinaron tendencias del crecimiento de la demanda de los sistemas abastecidos. La información de usuarios y la dotación de consumo por tipo de cliente al mes proviene de la base de datos del SUI. Esta información se comparó con los caudales de operación y diseño de la PTAP del sistema (100lps). La metodología para determinar el caudal máximo diario (QMD) a través de dotación por cliente se siguió a través de lo consignado en el Literal B.2.8.2 del reglamento técnico del sector RAS. La tasa de crecimiento promedio de clientes de los últimos 4 años corresponde a 7%, a través de dicha tasa y con una tendencia de crecimiento geométrico se estimaron los caudales de consumo para una dotación por suscriptor residencial de 0.33 m³/suscriptor/día y para una dotación no residencial de 0.37 m³/suscriptor/día obtenido a través de los indicadores del SUI comercial.



Gráfica 6. Demanda (azul) Vs Capacidad instalada Planta de Tratamiento Gotas de Vida (naranja)

Fuente: Cálculos SSPD

De lo anterior es posible establecer que la capacidad de diseño de la Planta Gotas de vida correspondiente a 100 l/s se alcanzaría en un periodo de 5 años si se mantiene la misma tendencia de crecimiento actual. A su vez, se ha sobrepasado la capacidad reportada por el prestador de su concesión de aguas y de su aducción. Lo anterior hace necesario que el prestador analice los requerimientos de expansión del sistema.

3.4 Servicio de Alcantarillado

Las redes de alcantarillado manejan diámetros entre 8 y 33 pulgadas, y tienen una antigüedad superior a 20 años. A continuación se muestran los registros del sistema SUI:

Tabla 27. Redes de alcantarillado

CODIGO	AÑO	TIPO_ALCANTARILLADO	COMPONENTE	CLASE_DUCTO	DIAM_NOM	FECHA_INST
1061	2009	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	8	02/01/70
1061	2009	PLUVIAL	INTERCEPTORES	TUBERIA	18	02/01/94
1061	2009	SANITARIO	INTERCEPTORES	TUBERIA	8	02/01/70
1061	2010	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	6	01/01/96
1061	2010	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	8	01/01/96
1061	2010	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	10	01/01/96
1061	2010	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	12	01/01/96
1061	2010	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	16	01/01/96
1061	2010	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	20	01/01/96
1061	2010	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	24	01/01/96
1061	2010	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	27	01/01/96
1061	2010	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	30	01/01/96
1061	2010	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	8	01/01/96
1061	2010	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	10	01/01/96
1061	2010	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	12	01/01/96
1061	2010	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	16	01/01/96
1061	2010	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	20	01/01/96
1061	2010	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	24	01/01/96
1061	2010	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	27	01/01/96
1061	2010	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	30	01/01/96
1061	2010	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	33	01/01/96
1061	2011	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	6	01/01/96
1061	2011	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	8	01/01/96
1061	2011	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	10	01/01/96
1061	2011	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	12	01/01/96
1061	2011	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	16	01/01/96
1061	2011	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	20	01/01/96

CODIGO	AÑO	TIPO_ALCANTARILLADO	COMPONENTE	CLASE_DUCTO	DIAM_NOM	FECHA_INST
1061	2011	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	24	01/01/96
1061	2011	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	27	01/01/96
1061	2011	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	30	01/01/96
1061	2011	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	8	01/01/96
1061	2011	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	10	01/01/96
1061	2011	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	12	01/01/96
1061	2011	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	16	01/01/96
1061	2011	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	20	01/01/96
1061	2011	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	24	01/01/96
1061	2011	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	27	01/01/96
1061	2011	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	30	01/01/96
1061	2011	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	33	01/01/96
1061	2012	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	6	01/01/96
1061	2012	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	8	01/01/96
1061	2012	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	10	01/01/96
1061	2012	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	12	01/01/96
1061	2012	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	16	01/01/96
1061	2012	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	20	01/01/96
1061	2012	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	24	01/01/96
1061	2012	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	27	01/01/96
1061	2012	COMBINADO	COLECTORES MATRICES	TUBERIA	30	01/01/96
1061	2012	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	8	01/01/96
1061	2012	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	10	01/01/96
1061	2012	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	12	01/01/96
1061	2012	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	16	01/01/96
1061	2012	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	20	01/01/96
1061	2012	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	24	01/01/96
1061	2012	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	27	01/01/96
1061	2012	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	30	01/01/96
1061	2012	COMBINADO	INTERCEPTORES	TUBERIA	33	01/01/96

Fuente: SUI

Según el PDEC, el sistema de alcantarillado en el municipio de El Carmen de Viboral es de tipo combinado, con diámetros que van desde 6" hasta 24", con tubería en concreto y PVC, como se evidencia en el registro al SUI. Además, cuenta con un colector principal que va sobre la margen derecha del la quebrada La Cimarrona, sobre el cual existen aliviaderos que descargan directamente al cuerpo de agua cuando se presentan excesos de caudal.

De acuerdo con el mismo documento el componente correspondiente al interceptor final se ejecutó de acuerdo con las necesidades planteadas en el plan maestro de acueducto y alcantarillado, con una longitud de 3.215 m, y diámetros entre 08" y 24",

tiene una capacidad de captar gran porcentaje de la totalidad de las aguas residuales que se generan en el casco urbano del municipio, y por el cual se conduce hasta la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Domésticas (PTAR).

3.4.1 Cobertura de alcantarillado

Como indicador general se presenta el indicador de cobertura proveniente de los boletines del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) generados a partir del censo del año 2005.

Tabla 28. Indicador cobertura de Acantarillado

Código	Nombre de Clase	ALCANTARILLADO
051482	ANTIOQUIA-EL CARMEN DE VIBORAL-Centro Poblado	83.51%

Fuente: DANE

3.4.2 Descripción general por componente del sistema.

De acuerdo con los registros del sistema SUI la planta Siempre Viva realiza tratamiento primario para las aguas vertidas por el municipio de El Carmen de Viboral e inicio su operación en el año de 1995.

Tabla 29. Características PTAR El Carmen de Viboral

Año de Reporte	2009
ID	96
NUPTAR	701
Nombre del Sistema	siempre viva 333
Tratamiento mas Avanzado	Primario
Caudal de diseño	100
Fecha de construcción	30/12/1994
Fecha de inicio de operaciones	31/01/1995
Unidades de tratamiento	Desarenación
Departamento Beneficiado 1	ANTIOQUIA
Municipio Beneficiado 1	EL CARMEN DE VIBORAL

Fuente: Consulta SUI 2016

La siguiente tabla muestra el registro al Sui para el año 2013, del sistema de tratamiento de aguas residuales con sus correspondientes unidades de tratamiento:

Tabla 30. Características PTAR El Carmen de Viboral

Nombre del Sistema	Tratamiento mas Avanzado	Caudal de diseño	Unidades de tratamiento	Fecha de construcción	Fecha de inicio de operaciones
siempre viva 333	Primario	100	Desarenación	30/12/1994	31/01/1995
		100	Estabilización de lodos	30/12/1994	31/01/1995
		100	Lodos activados	30/12/1994	31/01/1995
		100	Maduración	30/12/1994	31/01/1995
		100	Rejillas	30/12/1994	31/01/1995

		100	Tratamiento de lodos	30/12/1994	31/01/1995
--	--	-----	----------------------	------------	------------

Fuente: Consulta SUI 2016

El registro de operaciones corresponde al mostrado por la siguiente tabla, cabe aclarar que el último año registrado corresponde a 2013:

Tabla 31. Registro de operación PTAR El Carmen de Viboral

ID	AÑO	MES	NUPTAR	CAUDAL DISEÑO	CAUDAL MEDIO ENTRADA (L/s)	CAUDAL MEDIO SALIDA (L/s)
96	2013	Abril	701	100	68.39	51.81
96	2013	Agosto	701	100	88.77	52.25
96	2013	Diciembre	701	100	94.41	65.1
96	2013	Enero	701	100	65.18	40.06
96	2013	Febrero	701	100	72.08	45.81
96	2013	Julio	701	100	92.5	58.16
96	2013	Junio	701	100	114.67	66.43
96	2013	Marzo	701	100	92.36	58.28
96	2013	Mayo	701	100	100.78	67.95
96	2013	Noviembre	701	100	84.86	62.23
96	2013	Octubre	701	100	81.57	62.87
96	2013	Septiembre	701	100	89.05	56.71

Fuente: Consulta SUI Septiembre 2016

Los caudales anteriores demuestran que la PTAR trata caudales superiores a los generados por el potencial caudal sanitario, lo anterior debido a que el caudal promedio producido en la PTAP es de 60 l/s sin aún ser convertido a caudal máximo horario y ser afectado por algún coeficiente de retorno. Los datos anteriores permiten establecer que el sistema está recibiendo aportes importantes de conexiones erradas e infiltración.

3.4.3 Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

El prestador La Cimarrona ESP cuenta con un Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) otorgado por la CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS RÍOS RIONEGRO Y NARE – CORNARE. A continuación se presentan las características del registro.

Tabla 32. Registro PSMV (CARs) El Carmen de Viboral

Identificador de la corporación	70005
corporación	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS RÍOS RIONEGRO Y NARE - CORNARE
Nombre del prestador del servicio de alcantarillado	MUNICIPIO DE EL CARMEN DE VIBORAL LA CIMARRONA ESP
Nit	811011532
DV	6
Departamento en donde la empresa	ANTIOQUIA

presta el servicio de alcantarillado	
Municipio en donde la empresa presta el servicio de alcantarillado	EL CARMEN DE VIBORAL
Código DANE	05148000
Número de auto de inicio	112-0111
Se han definido objetivos de calidad para el cuerpo receptor de aguas residuales	SI
Número de acto administrativo por medio del cual se aprobaron los objetivos de calidad para el cuerpo receptor de aguas residuales	ACUERDO 177
Fecha en que se publicó el acto administrativo por medio del cual se aprobaron los objetivos de calidad para el cuerpo receptor de aguas residuales	2006-05-31 00:00:00
El prestador presentó el PSMV	SI
Fecha en que se presentó el plan de saneamiento y manejo de vertimientos PSMV	2005-12-27 00:00:00
Le fue aprobado por parte de la autoridad ambiental el PSMV	SI
Fecha en que se aprobó el PSMV.(dd-mm-aaaa)	2008-09-15 00:00:00
Número de acto administrativo por medio del cual se aprobó el PSMV	112-4184
Fecha de inicio del horizonte de planeación del PSMV	2006-09-30 00:00:00
Fecha de finalización del horizonte de planeación del PSMV	2016-09-30 00:00:00
Carga contaminante DBO efluente proyectado para el año 2 de planeamiento	70210
Carga contaminante DBO efluente proyectado para el año 5 de planeamiento	81210
Carga contaminante DBO efluente proyectado para el año 10 de planeamiento	6078.15
Carga contaminante SST efluente proyectado para el año 2 de planeamiento	106870
Carga contaminante SST efluente proyectado para el año 5 de planeamiento	117870
Carga contaminante SST efluente proyectado para el año 10 de planeamiento	7012.23

Fuente: Consulta SUI 2016

3.5 Plan de emergencia y contingencia

Consecuente con lo dispuesto en la Resolución MVCT 0154 del 19 de marzo de 2014, *“Por la cual se adoptan los lineamientos para la formulación de los planes de emergencia y contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y se dictan otras disposiciones”*, a través de la circular SSPD 20151000000024 de junio de 2015, se solicitó el reporte de información al SUI de los Planes de Emergencia y Contingencia cuyo plazo de remisión venció el 19 de septiembre de 2015.

Una vez verificado el SUI, se encontró el reporte de 3 documentos denominados “PLAN DE CONTINGENCIA Y EMERGENCIAS PARA EL SISTEMA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO”, por parte del prestador en estado certificado con fecha de cargue el 17 de septiembre de 2015 tal y como se muestra a continuación:

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:		2015					
DEPARTAMENTO:		ANTIOQUIA					
MUNICIPIO:		EL CARMEN DE VIBORAL					
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
ANTIOQUIA	EL CARMEN DE VIBORAL	96	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL E.S.P.	Acueducto	PLAN CONTINGENCIA LA CIMARRONA E.S.P. 2012.pdf	Certificado	17-09-2015
ANTIOQUIA	EL CARMEN DE VIBORAL	96	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL E.S.P.	Alcantarillado	PLAN CONTINGENCIA LA CIMARRONA E.S.P. 2012.pdf	Certificado	17-09-2015
ANTIOQUIA	EL CARMEN DE VIBORAL	96	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL E.S.P.	Aseo	PLAN CONTINGENCIA LA CIMARRONA E.S.P. 2012.pdf	Certificado	17-09-2015

Imagen 6. Reporte Plan de Contingencia y emergencia
Fuente: Consulta SUI Septiembre de 2016

4 ASPECTOS COMERCIALES

Se analiza los aspectos comerciales de la empresa relacionados con el análisis referente al número de suscriptores, los niveles de consumos, las tarifas, los subsidios y contribuciones, la calidad del servicio, el nivel de satisfacción del usuario (NSU), entre otros. Adicionalmente se podrían presentar comparativos sectoriales con empresas que pertenezcan al mismo mercado geográfico o de producto.

A continuación describen los aspectos comerciales del prestador:

4.1 Número de suscriptores

En el siguiente cuadro se observan variaciones de suscriptores de los años 2014 a 2015 con un crecimiento de 5,2% en acueducto y alcantarillado, y del cual se observa que los usos de mayor representación en el número total de suscriptores es de los estratos bajo y medio-bajo con una participación conjunta de 91,3% en acueducto y 91,3% en alcantarillado.

Tabla 33. Número de suscriptores de Acueducto

Uso	Acueducto				Alcantarillado			
	Dic/2014	Dic/2015	%	% Var.	Dic/2014	Dic/2015	%	% Var.
Bajo-Bajo	90	95	1,0%	5,6%	89	93	1,0%	4,5%
Bajo	2.852	2.950	31,0%	3,4%	2.802	2.901	30,8%	3,5%
Medio-Bajo	5.388	5.732	60,3%	6,4%	5.368	5.711	60,5%	6,4%
Medio	26	28	0,3%	7,7%	23	25	0,3%	8,7%
Comercial	606	626	6,6%	3,3%	603	623	6,6%	3,3%
Especial	78	80	0,8%	2,6%	77	79	0,8%	2,6%
Total	9.040	9.511	100%	5,2%	8.962	9.432	100%	5,2%

Fuente: SUI

La comparación de las características de los suscriptores se muestra a continuación. En

esta se resume el formulario de información comercial, donde se evidencia que no hay reporte de suscriptores con medición, ni suscriptores con medidor instalado. Esta información no coincide con la información de micromedición de las tablas 17 y 18, donde el prestador reporta un porcentaje promedio de micromedición igual a 95.7% para 2014 y 91.8% para 2015. Lo anterior evidencia una mala calidad en el reporte de información.

Tabla 34. Características de los suscriptores

Características	Acueducto				Alcantarillado			
	Dic/2014	Dic/2015	%	% Var.	Dic/2014	Dic/2015	%	% Var.
Suscriptores con medición	-	-	0,0%	-	-	-	0,0%	-
Suscriptores con medidor instalado	-	-	0,0%	-	-	-	0,0%	-
Suscriptores desconectados	6	1	0,0%	-83,3%	-	-	0,0%	-
Suscriptores suspendidos	29	42	0,4%	44,8%	-	-	0,0%	-
Suscriptores	9.040	9.511	100%	5,2%	8.962	9.432	100%	5,2%

Fuente: SUI

4.2 Consumos en m³

Tabla 35. Promedio Anual Consumo en m³

Uso	Acueducto				Alcantarillado			
	2014	2015	%	% Var.	2014	2015	%	% Var.
Bajo-Bajo	200.842	589.840	15,4%	193,7%	1.117	1.197	15,3%	7,2%
Bajo	5.302.273	15.486.036	405,5%	192,1%	28.882	31.203	399,2%	8,0%
Medio-Bajo	8.729.808	25.643.797	671,5%	193,7%	49.012	53.475	684,1%	9,1%
Medio	19.794	121.190	3,2%	512,2%	78	188	2,4%	140,0%
Comercial	778.082	2.381.714	62,4%	206,1%	4.663	4.879	62,4%	4,6%
Especial	547.223	1.602.562	42,0%	192,9%	2.749	2.864	36,6%	4,2%
Total	1.298.169	3.818.762	100%	194,2%	7.208	7.817	100,0%	8,4%

Fuente: SUI

En la tabla del promedio anual del consumo en m³ se observan incrementos 194,2% en acueducto, lo cual se considera bastantes grandes y sin relación con la variación en el número de suscriptores (5,2%), ni con la variación de la facturación que disminuyó (-33,8%). Esto repalda la presunción de mala calidad en el reporte de información planteada en el punto anterior.

4.3 Facturación y recaudo

A continuación se muestra la información de facturación y recaudo de los formularios de información comercial.

Tabla 36. Facturación y Recaudo

Uso	Concepto	Acueducto				Alcantarillado			
		2014	2015	%	% Var.	2014	2015	%	% Var.
Bajo-Bajo	Facturación	10.499.532	6.218.786	0,6%	-40,8%	9.826.214	7.318.468	0,7%	-25,5%
	Recaudo	7.662.399	4.627.294	0,7%	-39,6%	7.517.008	5.302.905	0,7%	-29,5%
	Rec/Fac	73,0%	74,4%	-	-	76,5%	72,5%	-	-
Bajo	Facturación	334.233.029	220.599.608	22,3%	-34,0%	317.738.260	235.971.005	22,8%	-25,7%
	Recaudo	243.497.718	158.447.420	22,6%	-34,9%	234.646.953	173.256.206	23,0%	-26,2%

Uso	Concepto	Acueducto				Alcantarillado			
		2014	2015	%	% Var.	2014	2015	%	% Var.
	Rec/Fac	72,9%	71,8%	-	-	73,8%	73,4%	-	-
Medio-Bajo	Facturación	967.325.246	627.945.700	63,4%	-35,1%	890.605.858	654.294.973	63,2%	-26,5%
	Recaudo	718.315.466	450.303.349	64,1%	-37,3%	660.364.606	481.841.109	63,9%	-27,0%
	Rec/Fac	74,3%	71,7%	-	-	74,1%	73,6%	-	-
Medio	Facturación	3.016.390	2.804.333	0,3%	-7,0%	1.884.300	2.366.231	0,2%	25,6%
	Recaudo	2.352.130	2.226.699	0,3%	-5,3%	1.525.686	1.770.059	0,2%	16,0%
	Rec/Fac	78,0%	79,4%	-	-	81,0%	74,8%	-	-
Comercial	Facturación	147.865.282	110.920.919	11,2%	-25,0%	146.611.004	109.496.212	10,6%	-25,3%
	Recaudo	108.771.448	69.314.361	9,9%	-36,3%	91.904.613	69.555.758	9,2%	-24,3%
	Rec/Fac	73,6%	62,5%	-	-	62,7%	63,5%	-	-
Especial	Facturación	33.033.157	21.293.520	2,2%	-35,5%	34.941.919	25.387.382	2,5%	-27,3%
	Recaudo	32.633.981	17.279.709	2,5%	-47,0%	32.461.434	22.813.007	3,0%	-29,7%
	Rec/Fac	98,8%	81,2%	-	-	92,9%	89,9%	-	-
Total	Facturación	1.495.972.636	989.782.866	100%	-33,8%	1.401.607.555	1.034.834.271	100%	-26,2%
	Recaudo	1.113.233.142	702.198.832	100%	-36,9%	1.028.420.300	754.539.044	100%	-26,6%
	Rec/Fac	74,4%	70,9%	-	-	73,4%	72,9%	-	-

Fuente: SUI

En 2015 la relación del recaudo sobre la facturación muestra una leve desmejoría respecto a la vigencia anterior, pasando de 74,4% a 70,9% en acueducto y 73,4% a 72,9% en alcantarillado. Sin embargo, no se consideran datos confiables, debido a que se continúa teniendo dudas en la calidad de la información, esto debido a que se muestran fuertes disminuciones en la facturación y recaudo, las cuales no se relacionan con los incrementos en suscriptores y consumo.

4.4 PQR

Para el análisis de las cifras de PQR se procedió a quitar los duplicados del campo radicados, por lo tanto de 2.118 registros de las vigencias 2014 y 2015, quedaron 1.531, los cuales se resumen a continuación.

Tabla 37. PQR

Tipo de trámite	Causal	2014		2015		%var.	
		Rad.	%	Rad.	%		
Reclamaciones	Aforo	4	0,5%	0,0%	-100,0%		
	Cambio de datos básicos	8	0,9%	4	0,6%	-50,0%	
	Cambio de medidor o equipo de medida	91	10,6%	74	11,0%	-18,7%	
	Cobros inoportunos		0,0%	1	0,1%	-	
	Inconformidad con el consumo		0,0%	23	3,4%	-	
	Otros	448	52,2%	392	58,2%	-12,5%	
	Silencio Administrativo Positivo	1	0,1%	0,0%	-100,0%		
	Solicitud de prestación del servicio	277	32,3%	162	24,1%	-41,5%	
	Solicitud de suministro de Agua en Bloque	4	0,5%	0,0%	-100,0%		
	Suspensión por mutuo acuerdo	24	2,8%	17	2,5%	-29,2%	
	Terminación de contrato	1	0,1%	0,0%	-100,0%		
	Total		858	100,0%	673	100,0%	-21,6%

Fuente: SUI

En la información reportada para la vigencia de 2014-2015 se observa una disminución de -21,6% de radicados únicos en la PQR's. En los registros de PQR's se presenta en 2015 como las causales con mayores registros la de "Otros" con 392 y la de "solicitud de prestación del servicio con 162.

La información reportada parece presentar inconsistencia debido a que solo se cuenta un tipo de trámite (reclamaciones), con lo cual hace presumir mala calidad en el reporte de información de los formatos de Peticiones y Reclamaciones de acueducto y alcantarillado al haber registro de los otros tipos de trámite (Recurso de Reposición, Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación, Petición).

4.5 Contenido mínimo de la factura

A continuación se presenta la verificación del cumplimiento de la Cláusula 17 del Contrato de Prestaciones Uniformes, *Contenido Mínimo de las Facturas* respecto de lo establecido en el Artículo 1 de la resolución CRA 375 de 2006:

Tabla 38. Verificación Contenido mínimo de la factura

Contenido	Cumplimiento
1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.	Cumple.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	Cumple, aunque no se observa el número de medidor en todos los ejemplos analizados.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	Cumple.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.	Cumple.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	Cumple.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	Cumple.
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	Cumple.
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	Cumple.
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	Cumple.
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis períodos, si la facturación es mensual.	Cumple.
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.	No se observan los factores.
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	No se observan fecha de suspensión.
Parágrafo. Adicionalmente en el caso de multiusuarios, la factura indicará el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo.	No se observa un ejemplo.

4.6 Contrato de servicios públicos que establece las condiciones uniformes

Según consulta al SUI del día 29 de septiembre de 2016 se evidencia que el contrato de condiciones uniformes del prestador no cuenta con concepto de legalidad por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.

5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Según los indicadores financieros de primer nivel establecidos en la Resolución CRA 315 de 11 de febrero 2005, la clasificación del prestador con la información de 2015 es en el Nivel de Riesgo I, nivel de riesgo bajo.

Tabla 39. Indicador de riesgo

Indicador	Valor	Rango / Desempeño
-----------	-------	-------------------

Indicador	Valor	Rango / Desempeño
Liquidez ajustada	2,3	1 / Superior
Endeudamiento	0,16	
Eficiencia en el recaudo	99,63	1 / Superior
Cubrimiento de intereses	9,5	1 / Superior
Indicador Financiero Agregado IFA	Riesgo BAJO	

6 CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Se realizó consulta en el SUI, y el prestador tiene pendiente cargue de información para los años 2014, 2015 y 2016, un total de 99 reportes para todos los tópicos y servicios prestados.

Tabla 40. Reportes pendientes, radicados y porcentaje de cargue al SUI

EMPRESA	Año	Topico	Pendientes_#	Porcentaje_cargue
96- EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL E.S.P.	2014	COMERCIAL Y DE GESTIÓN	3	96.9
		ADMINISTRATIVO	0	100.0
		ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	0	100.0
		TÉCNICO OPERATIVO	6	87.5
		NSC	0	100.0
		PROCESO NIF	0	100.0
		PREPARACION OBLIGATORIA 2014	0	100.0
	2015	COMERCIAL Y DE GESTIÓN	30	67.7
		ADMINISTRATIVO	3	75.0
		ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	21	75.9
		TÉCNICO OPERATIVO	24	46.7
		NSC	3	0.0
		INICIO TRANSICION 2015	9	25.0
	2016	COMERCIAL Y DE GESTIÓN	0	100.0
		ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	0	100.0

Fuente: Consulta SUI Septiembre 2016

7 ACCIONES DE LA SSPD

Con respecto a las acciones realizadas por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se resaltan entre otras las siguientes:

- Se requirió al prestador mediante radicado SSPD 20134200759691 el envío de informes que demuestren las acciones para prevención del riesgo en la prestación del servicio público de alcantarillado.

- Mediante radicado SSPD 20144210241671 se aclaró el estado de cargue de los formatos y el plazo definido para el registro de información comercial, facturación y PQRs para el servicio de acueducto y alcantarillado.
- Se han realizado al prestador requerimientos puntuales sobre la aplicación de desincentivos por consumo excesivo de agua potable, cargue de información planes de contingencia, reporte al SUI del plan contable y anexos 2013 y 2014, reportes pendientes al SUI, solicitud de información componentes del CMI y reporte de proyectos de inversión, entre otros.
- Se adelantó visita de inspección y vigilancia anunciada mediante radicado 20154310249381 y realizada entre el 14 y 15 de mayo de 2015 que arrojó solicitud de aclaraciones del número de suscriptores registrados por la empresa prestadora.

8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 REGISTROS Y CARQUE DE INFORMACIÓN ANTE LA SSPD

- Se encuentra pendiente de aprobación la actualización del RUPS para el año 2016.
- Aún se encuentran pendientes de cargue 99 reportes para todos los tópicos y servicios prestados.
- La calidad de la información registrada y en muchos casos la falta de la misma no permitió el calculo del total de indicadores de acueducto necesarios para la evaluación del desempeño del prestador.

8.2 ASPECTOS FINANCIEROS, ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES

- Se presenta un aumento de los deudores de servicios públicos de 19,1%, por \$107,3 millones de pesos.
- Se muestra mejoría en los indicadores de rentabilidad pero esto se debió principalmente a la fuerte disminución en las provisiones por \$375,6 millones de pesos.
- En la información comercial se encuentran una serie de inconsistencias en la información, esto en cuanto a que no se reportar suscriptores en con medición, y a que se observa relación en la variaciones de consumo, facturación y suscriptores de 2014 a 201
- En revisión de las facturas de 2015, se evidencia que no cuentan con los factores de los subsidios y contribuciones, ni informan la fecha de suspensión.

8.3 ASPECTOS TÉCNICOS

- Las concesiones de aguas de las fuentes superficiales son superadas por los caudales de operación del sistema, lo anterior puede generar multas por parte de la autoridad ambiental correspondiente.
- Existen inconsistencias de datos operativos reportados a través del plan de emergencia y contingencia del prestador con respecto a la información registrada en el sistema SUI, lo anterior no permite establecer las condiciones detalladas de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

- No es claro si el prestador cuenta con instrumentos de macromedición y sectorización en sus redes, debido a que las menciona en su plan de contingencia, sin embargo, en el registro del Sistema Único de información sólo se reporta un único sector.
- No es posible por parte de la SSPD determinar el cálculo del indicador índice de agua no contabilizada (IANC) debido a falta de reportes y/o a mala calidad de los mismos como es el caso de menor volumen producido con respecto al volumen facturado para un mismo periodo.
- La capacidad de la PTAP y los demás elementos de aducción será superada en un periodo menor a 5 años si se mantiene la tasa de crecimiento de usuarios y/o suscriptores en el sistema. El prestador debe determinar un planeamiento consistente de la ampliación del mismo.
- La información reportada en SUI en cuanto a los tanques de almacenamiento no es consistente con la información documentada en el Plan de Emergencias y Atención de Desastres para el Sistema de Acueducto del Casco Urbano del Municipio.
- En la información reportada en el formulario distribución de agua potable y la información de presiones, se pueden observar valores superiores a 60 mca, lo cual está fuera de las recomendaciones del reglamento técnico del sector RAS.
- El prestador no cuenta con información reportada en SUI para el cálculo del índice de continuidad para el año 2014.
- No se observó en SUI reporte de actas finales de recibo a conformidad de los puntos de muestreo de calidad de agua para consumo humano, para los años posteriores a 2009.
- La frecuencia de muestreo del prestador no es consistente con la resolución 2115 de 2007 del de los Ministerio de la Protección Social y Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
- Dada la falta de registros dentro del Sistema Único de Información no es posible realizar una comparación completa de los indicadores para las vigencias 2014 y 2015 para el prestador, por lo tanto se evidencian faltas a la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, "Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo".

Proyectó: Julio Carlos De Oro Vergara – Contratista DTGAA
 Juan Manuel Sepúlveda Rojas – Contratista DTGAA
 Revisó: María Camila Acero - Contratista Grupo Evaluación Integral DTGAA