

# INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATO RISARALDA  
E.S.P. -ID 337



Libertad y Orden

**Prosperidad  
para todos**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO  
Grupo de Pequeños Prestadores  
Bogotá, Mayo de 2013**

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATO RISARALDA E.S.P. - 337**

**ANÁLISIS AÑOS 2011-2012**

**AUDITOR: Tania Marinela Garcia  
Manuel Antonio Bonilla  
Juan David Rivera**

**EXPEDIENTE VIRTUAL: 2007800351700255E**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.**

EMPRESA	ID	NIT	REPRESENTANTE LEGAL	ACTUALIZACIÓN RUPS	FECHA DE CONSTITUCIÓN	INICIO DE OPERACIONES	TIPO DE PRESTADOR	SERVICIOS PRESTADOS
Empresa de Servicios Públicos de Mistrato Risaralda E.S.P	337	816001463-1	DIANA LORENA LOAIZA ESPINOSA	12/07/2012	09/06/1996	09/06/1996	Empresa Industrial y Comercial del Estado	Acueducto-Alcantarillado y Aseo

Fuente: SUI – RUPS 2013

La última solicitud de actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS) como prestador de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo data del 28 de enero de 2013 la cual fue aprobada.

Dentro de las actividades de acueducto se encuentran: almacenamiento, captación, comercialización, conducción, distribución y tratamiento; para el servicios de alcantarillado registró: recolección, comercialización, conducción y disposición final. Por último para el servicio de aseo realiza las siguientes actividades complementarias: barrido y limpieza, comercialización, recolección y transporte.

Respecto de la actividad de disposición final de residuos sólidos, se encontró que la empresa Atesa de Occidente, es la que le presta la actividad de disposición final de residuos sólidos al municipio de Pereira desde el 1 de marzo de 2007, en el sitio de disposición final denominado “la Glorita”. Sin embargo el prestador en su última actualización colocó como fecha final de esta actividad el 16 de septiembre de 2002, razón por la cual es fundamental que el prestador aclare donde dispuso los residuos entre los años 2002 y 2007.

El prestador realizó las respectivas solicitudes de actualización en los años 2011 y 2012 las cuales fueron rechazadas, incumpliendo con lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 2010.

**PERSONAL POR CATEGORÍA DE EMPLEO**

Una vez verificado el Sistema Único de información (SUI) se encontró que el prestador no ha registrado la información correspondiente a personal por categoría de empleo para el año 2012 para ningún servicio. De los seis formularios habilitados (2011 a 2012) se encuentran solo

certificados los de acueducto y alcantarillado 2011 lo que no permite un correcto análisis de la información.

Para el servicio de acueducto se identificó que:

**Tabla No. 1**

Año	Número de Empleados	Sueldo	Otros Pagos Servicios Personales	Salario	Prestaciones Legales	Prestaciones ExtraLegales	Salarios + Prestaciones
2011	19	42.799.385	44.261.371	87.060.756	17.497.362	0	104.558.118

El prestador para el año 2011 contaba con 19 empleados para el servicio de acueducto, de los cuales 2 estaban vinculados como empleados públicos, 3 como trabajadores oficiales y 14 como contratistas. De igual manera se pudo identificar que entrego salarios por valor de \$87.060.756.

Para el servicio de alcantarillado se identificó que:

**Tabla No. 2**

Año	Número de Empleados	Sueldo	Otros Pagos Servicios Personales	Salario	Prestaciones Legales	Prestaciones Extralegales	Salarios + Prestaciones
2011	7	12,701,490	1,415,120	14,116,610	0	0	14,116,610

El prestador para el año 2011 contaba con 7 empleados para el servicio de acueducto, de los cuales 2 estaban vinculados como empleados públicos, 1 como trabajador oficial y 4 como contratistas o temporales. De igual manera se pudo identificar que entrego salarios por valor de \$14.116.610.

Como ya se mencionó, no se encontró información reportada para el servicio de aseo, por lo que es fundamental que el prestador realice el reporte de la información 2011 y 2012 inmediatamente para realizar un adecuado análisis de esta categoría.

Por otro lado se identificó en el RUPS que el prestador cuenta con los contratos de condiciones uniformes para los servicios acueducto, alcantarillado y aseo. Sin embargo estos no cuentan con el concepto de legalidad emitido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

## **2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS**

### **2.1. ASPECTOS FINANCIEROS**

#### **INFORMACIÓN GENERAL**

El prestador Empresa de Servicios Públicos de Mistrato Risaralda E.S.P ID: 337 reportó en el Sistema Único de Información (SUI), el Plan Contable para semestre S1 y Anual, desagregado por servicio y consolidado para la vigencia 2011 y 2012.

No se evidenció los anexos al cargue del Plan Contable: los Estados financieros básicos de la vigencia 2011 ni 2012 de conformidad con lo establecido en el Artículo 6.2.1.4 de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010 e incumpliendo lo establecido en el Artículo 2 de la Resolución SSPD 20121300003545 de febrero 14 de 2012, lo que podría ocasionar tanto sanciones por el cargue extemporáneo de la información como acciones contra los representantes legales por omisión en el reporte de la información solicitada.

Mediante radicado No. 20124600746261 del 28 de septiembre del 2012, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), socializó con el prestador la evaluación integral de gestión con base en los años 2010 y 2011, frente a la cual no se evidencia comunicación alguna por parte del Prestador dando respuesta a las solicitudes allí expuestas.

## ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

Los ingresos operacionales pasaron de \$381 millones en el 2011 a \$374 millones en el 2012 con una disminución del 1.6%, situación causada principalmente por la baja del 41.8% del ingreso por venta de bienes que paso de \$5 millones en el 2011 a \$3 millones en el 2012 y una disminución del 3% del ingreso por servicio de alcantarillado, que paso de \$102 millones en el 2011 a \$100 millones en el 2012.

**Gráfico No. 1 Ingresos por Servicios**



Fuente: Información Financiera reportada al SUI

El ingreso por servicio de acueducto pasó de \$151 millones en el 2011 a \$149 millones en el 2011 evidenciando una disminución del 1% de una vigencia a otra y el ingreso por servicio de aseo pasó de \$120 millones en el 2011 a \$122 millones en el 2012, presentando un aumento del 1.6%.

En el 2011, se reportan otros ingresos por \$131 millones, de los cuales \$3 millones corresponden a ingresos financieros y \$126 millones corresponden a ingresos extraordinarios. De los \$126 millones de ingresos extraordinarios, \$125 millones corresponden a aportes para proyectos de inversión, \$1 millón corresponde a recuperaciones y \$1 millón corresponde a ajustes de ejercicios anteriores.

En el 2012, se reportan otros ingresos por \$417 millones, de los cuales \$5 millones corresponden a ingresos financieros y \$412 millones corresponden a ingresos extraordinarios. De los \$412 millones de ingresos extraordinarios, \$406 millones corresponden a otros ingresos extraordinarios y \$6 millones corresponden a recuperaciones.

En el año 2011 los otros ingresos, \$131 millones, equivalen al 35% del total de los ingresos operacionales y en el año 2012, \$417 millones, equivalen al 111% del total de los ingresos operacionales, es decir, superan en un 11% los ingresos operacionales.

Una vez expuesta la situación, es necesario que el prestador explique detalladamente los ingresos, haciendo especial énfasis en los otros ingresos y los otros ingresos extraordinarios.

**Tabla No. 3 Estado de Pérdida y Ganancias**

<b>ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS</b>					
	<b>2011</b>	<b>%</b>	<b>2012</b>	<b>%</b>	<b>Var 11-12</b>
<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>381.200.000</b>	<b>100,0%</b>	<b>374.993.000</b>	<b>100,0%</b>	<b>-1,6%</b>
Servicio de Acueducto	151.603.000	39,8%	149.223.000	39,8%	-1,6%
Servicio de Alcantarillado	103.171.000	27,1%	100.060.000	26,7%	-3,0%
Servicio de Aseo	120.718.000	31,7%	122.640.000	32,7%	1,6%
Ingresos Venta de Bienes	5.708.000	1,5%	3.323.000	0,9%	-41,8%
Devoluciones y rebajas	0	0,0%	-253.000	-0,1%	
<b>Costo de Ventas y Operación</b>	<b>290.157.000</b>	<b>76,1%</b>	<b>695.035.000</b>	<b>185,3%</b>	<b>139,5%</b>
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>91.043.000</b>	<b>23,9%</b>	<b>-320.042.000</b>	<b>-85,3%</b>	<b>-451,5%</b>
<b>Gastos Operacionales</b>	<b>151.549.000</b>	<b>39,8%</b>	<b>142.600.000</b>	<b>38,0%</b>	<b>-5,9%</b>
Gastos de Administrativos	149.679.000	39,3%	142.600.000	38,0%	-4,7%
Provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones	1.870.000	0,5%	0	0,0%	-100,0%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>-60.506.000</b>	<b>-15,9%</b>	<b>-462.642.000</b>	<b>-123,4%</b>	<b>664,6%</b>
Otros ingresos	131.532.000	34,5%	417.748.000	111,4%	217,6%
Otros gastos	0	0,0%	1.299.000	0,3%	
Gasto de Intereses	0	0,0%	0	0,0%	
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>71.026.000</b>	<b>18,6%</b>	<b>-46.193.000</b>	<b>-12,3%</b>	<b>-165,0%</b>
Impuesto de renta	0	0,0%	0	0,0%	
<b>Utilidad Neta</b>	<b>71.026.000</b>	<b>18,6%</b>	<b>-46.193.000</b>	<b>-12,3%</b>	<b>-165,0%</b>

Fuente: Información Financiera reportada al SUI

Los costos de venta y operación aumentaron en un 139% del 2011 al 2012 pasando de \$290 millones a \$604 millones. Los mismos, en el 2011 equivalen a un 76% del total de los ingresos operacionales y en el 2012 a un 185%, comportamiento atípico que debe ser explicado por el prestador.

En el 2011, el servicio de aseo presenta los mayores costos de venta y operación con \$ 158 millones, seguido por el servicio de acueducto, \$ 113 millones y finalmente el servicio de alcantarillado con un total de los ingresos operacionales de \$ 17 millones.

En el 2012, la mayor participación en los costos de venta y operación la tiene el servicio de acueducto con \$385 millones, seguido del servicio de aseo con \$ 233 millones y finalmente el Servicio de Alcantarillado con un monto de \$75 millones.

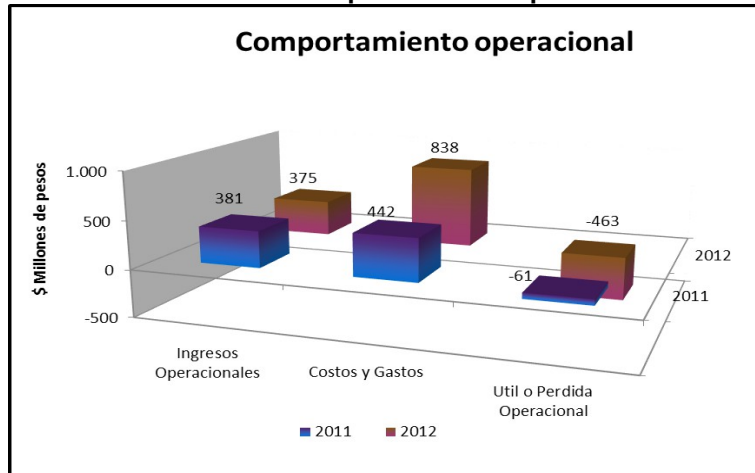
Realizando un análisis detallado de los costos de venta y operación por servicio reportados por el prestador, se encuentra que tanto para el 2011 como para el 2012, los otros costos generales representan un valor significativo frente al total de los costos de venta y operación. En el 2011 por otros costos generales se reporta \$122 millones y en el 2012 \$281 millones, lo

que equivale al 42% y 40% del total de los costos de venta y operación para las vigencias respectivas.

Expuesta la anterior situación, es necesario que el prestador explique detalladamente los costos de venta y operación, tanto en la variación del 139% presentada de un año a otro, como en el detalle de cada una de las cuentas que la conforman, haciendo especial énfasis en los otros costos generales.

En cuanto a los gastos, éstos presentaron una disminución del 5%, pasando de \$151 millones en el 2011 a \$142 millones en el 2012. En el 2011 la cuenta con mayor participación en el total de los gastos fue gastos de administración con una participación del 99% y para el 2012 se presenta la misma situación y la participación de los gastos de administración es del 99%.

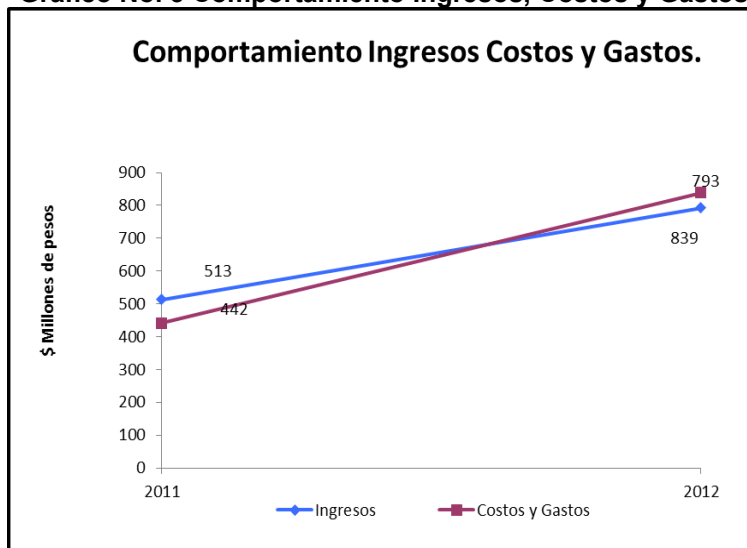
**Gráfico No. 2 Comportamiento Operacional**



Fuente: Información Financiera reportada al SUI

La Empresa, presenta pérdidas operacionales de \$60 millones y \$460 millones para 2011 y 2012 respectivamente. Esta variación se presenta debido al comportamiento de los costos de venta y operación, de los cuales se le solicita explicaciones al prestador.

**Gráfico No. 3 Comportamiento Ingresos, Costos y Gastos**



Fuente: Información Financiera reportada al SUI

La utilidad neta para el 2011 es de \$ 71 millones, debido a los \$131 millones de otros ingresos. Mientras que para el 2012, aun cuando la empresa reporta \$417 millones de otros ingresos se presenta una pérdida neta de \$46 millones, ya que los costos de venta y operación aumentaron en un 139%. Situación ésta, de la cual se le solicita al prestador explicación.

## BALANCE GENERAL

Tabla No. 4 Balance General

BALANCE GENERAL					
	2011	%	2012	%	Var 11-12
<b>Activo</b>	<b>219.362.000</b>	<b>100,0%</b>	<b>214.198.000</b>	<b>100,0%</b>	<b>-2,4%</b>
Efectivo	16.105.000	7,3%	16.275.000	7,6%	1,1%
Inversiones CP	0	0,0%	0	0,0%	
Deudores Serv. Publicos	81.145.000	37,0%	80.928.000	37,8%	-0,3%
Deudores Servicio de Acueducto	10.042.000	4,6%	7.390.000	3,5%	-26,4%
Deudores Servicio de Alcantarillado	12.884.000	5,9%	14.539.000	6,8%	12,8%
Deudores Servicio de Aseo	26.457.000	12,1%	27.233.000	12,7%	2,9%
Otros deudores servicios	31.762.000	14,5%	31.766.000	14,8%	0,0%
Deudas difícil cobro	0	0,0%	0	0,0%	
Servicio de acueducto	0	0,0%	0	0,0%	
Servicio de alcantarillado	0	0,0%	0	0,0%	
Servicio de aseo	0	0,0%	0	0,0%	
Provision deudores	-7.306.000	-3,3%	-7.306.000	-3,4%	0,0%
Provision Acueducto	0	0,0%	0	0,0%	
Provisión Alcantarillado	-2.413.000	-1,1%	-2.413.000	-1,1%	0,0%
Provision Aseo	-4.893.000	-2,2%	-4.893.000	-2,3%	0,0%
Otras Provisiones	0	0,0%	0	0,0%	
Inventarios	9.260.000	4,2%	9.260.000	4,3%	0,0%
Otros Act. CP	46.931.000	21,4%	54.642.000	25,5%	16,4%
<b>Activo Corriente</b>	<b>146.135.000</b>	<b>66,6%</b>	<b>153.799.000</b>	<b>71,8%</b>	<b>5,2%</b>
Propiedad, Planta y Eq.	121.780.000	55,5%	121.781.000	56,9%	0,0%
Depreciación Acumulada	-52.553.000	-24,0%	-63.894.000	-29,8%	21,6%
<b>Propiedad, Planta y Equipo Neto</b>	<b>69.227.000</b>	<b>31,6%</b>	<b>57.887.000</b>	<b>27,0%</b>	<b>-16,4%</b>
Valorizaciones	0	0,0%	0	0,0%	
Inversiones LP	0	0,0%	0	0,0%	
Dueños No corrientes	0	0,0%	0	0,0%	
<b>Total Activo No Corrientes</b>	<b>73.227.000</b>	<b>33,4%</b>	<b>60.399.000</b>	<b>28,2%</b>	<b>-17,5%</b>
<b>Total Activos</b>	<b>219.362.000</b>	<b>100,0%</b>	<b>214.198.000</b>	<b>100,0%</b>	<b>-2,4%</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>54.313.000</b>	<b>24,8%</b>	<b>96.502.000</b>	<b>45,1%</b>	<b>77,7%</b>
Operaciones de Credito Publico	0	0,0%	0	0,0%	
Obligaciones Financieras CP	0	0,0%	0	0,0%	
Obligaciones Laborales	35.116.000	16,0%	55.476.000	25,9%	58,0%
Cuentas por pagar	19.197.000	8,8%	41.026.000	19,2%	113,7%
Bienes y Servicios por pagar	0	0,0%	0	0,0%	
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>54.313.000</b>	<b>24,8%</b>	<b>96.502.000</b>	<b>45,1%</b>	<b>77,7%</b>
Operaciones de Credito Publico LP	0	0,0%	0	0,0%	
Obligaciones Financieras LP	0	0,0%	0	0,0%	
Obligaciones Laborales LP	0	0,0%	0	0,0%	
Otros Pasivos LP	0	0,0%	0	0,0%	
<b>Total Pasivo no Corrientes</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	
<b>Total Pasivos</b>	<b>54.313.000</b>	<b>24,8%</b>	<b>96.502.000</b>	<b>45,1%</b>	<b>77,7%</b>
Patrimonio Institucional	165.049.000	75,2%	117.696.000	54,9%	-28,7%
Capital Social	0	0,0%	0	0,0%	
Capital Fiscal	26.437.000	12,1%	168.489.000	78,7%	537,3%
Reservas	0	0,0%	0	0,0%	
Utilidades Retenidas	71.026.000	32,4%	0	0,0%	-100,0%
Utilidad Ejercicio	71.026.000	32,4%	-46.193.000	-21,6%	-165,0%
Valorizaciones	0	0,0%	0	0,0%	
Revalorizacion del Patrimonio	-3.440.000	-1,6%	0	0,0%	-100,0%
Revalorizacion del Patrimonio	0	0,0%	0	0,0%	
<b>Total Patrimonio</b>	<b>165.049.000</b>	<b>75,2%</b>	<b>117.696.000</b>	<b>54,9%</b>	<b>-28,7%</b>
<b>Total Pasivo + Patrimonio</b>	<b>219.362.000</b>	<b>100,0%</b>	<b>214.198.000</b>	<b>100,0%</b>	<b>-2,4%</b>

Fuente: Información Financiera reportada al SUI

## ACTIVO

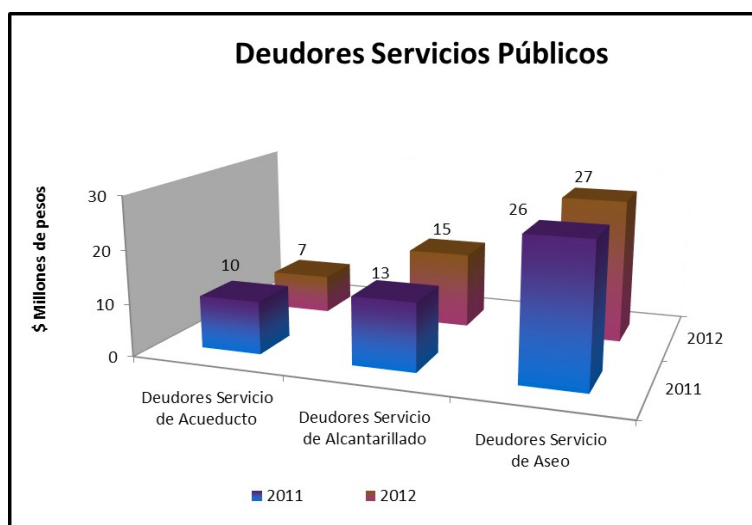
Del año 2011 al 2012, el total del activo disminuyó en un 2.4%. La variación se encuentra expresada en la disminución del activo no corriente, donde la propiedad, planta y equipo pasa de \$73 millones en el 2011 a \$60 millones en el 2012.

El activo corriente presenta un aumento del 5.2%, pasando de \$146 millones en el año 2011 a \$153 millones en el 2012; esta variación está influenciada por el aumento de los avances y anticipos entregados, específicamente en impuesto a las ventas, en el cual para el 2011 se registró \$0 y en el año 2012 \$7 millones.

Llama la atención que en el activo corriente en las subcuentas deudores subsidio servicio de acueducto, subsidio servicio de alcantarillado y subsidio servicio de aseo, el valor registrado se mantiene tanto para el 2011 y 2012. En deudores por subsidio servicio de acueducto se registró \$17 millones, por servicio de alcantarillado \$4 millones y por servicio de aseo \$9 millones. El prestador debe explicar dicho comportamiento.

Adicionalmente debe explicar, que aunque está registrando tanto en el año 2011 como 2012 provisiones para deudores por \$7 millones en el activo, estas no se ven reflejadas en el gasto.

**Gráfico No. 4 Deudores Servicios Públicos**



Fuente: Información Financiera reportada al SUI

En el Activo Corriente, se evidencia un leve aumento del 1% en el efectivo, pasando de \$16.105.000 en el 2011 a \$16.275.000 en el 2012.

El activo no corriente disminuye en un 17.5%, pasando de \$73 millones en el 2011 a \$60 millones en el 2012.

En el activo no corriente del balance del año 2011 el prestador reporta \$ 52 millones por depreciación de planta y equipo y en el 2012 reporta por el mismo concepto \$63 millones. Sin embargo, en el estado de resultados para el año 2011, solo se está imputando \$1 millón por gastos de depreciación de planta y equipo y para el año 2012, no se imputa ningún valor. Adicionalmente, se evidencia que las variaciones del valor de los activos, no son significativas



respecto de la variación del 8% de las depreciaciones entre el año 2011 y 2012. Esta situación debe ser explicada por el prestador.

## PASIVO

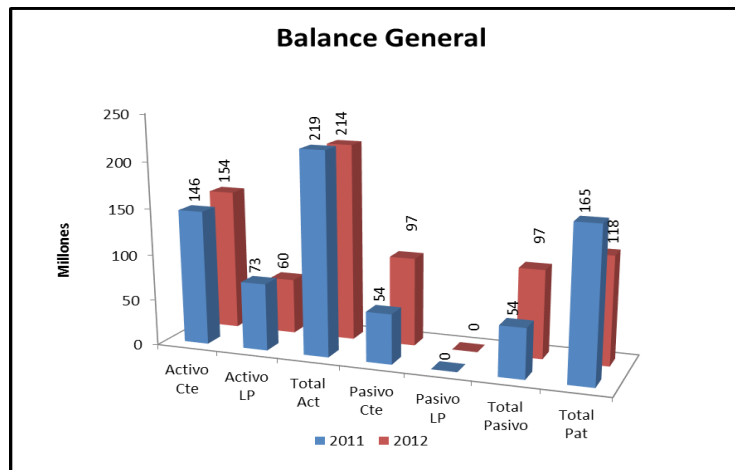
El total del pasivo presentó un aumento del 77%, pasando de \$54 millones en el 2011 a \$96 millones en el 2012. Este aumento se evidencia en el incremento del 58% de las obligaciones laborales pasando de \$35 millones en el 2011 a \$55 millones en el 2012. A su vez, las cuentas por pagar pasan de \$19 millones en el 2011 a \$41 millones en el 2012, aumentando de un año al otro en un 113%. El prestador debe explicar el aumento del 77% del pasivo.

No se presentan pasivos de largo plazo para ninguna de las dos vigencias.

## PATRIMONIO

El patrimonio de la Empresa entre el año 2011 y 2012 presenta una disminución del 28%, determinada por la pérdida del ejercicio por un monto de \$46 millones.

**Gráfico No. 5 Balance General**



Fuente: Información Financiera reportada al SUI

## INDICADORES FINANCIEROS

Tabla No. 5 Indicadores Financieros

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS		
INDICADOR	2011	2012
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ</b>		
Rotación Cuentas por Cobrar (días)	77,70	78,77
Rotación Cuentas por Pagar	44,88	42,05
Razón Corriente	2,69	1,59
Prueba Acida (AC – Cart No Comercial)	2,11	1,26
Rotación de Activos Fijos	5,51	6,48
Rotación de Activos Totales	1,74	1,75
<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD</b>		
EBITDA	-58,64	-462,64
Margen Ebitda	-15,4%	-123,4%
Margen Operativo	-15,9%	-123,4%
Margen Neto	18,6%	-12,3%
ROA (Rentabilidad sobre Activo)	-26,7%	-216,0%
ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	43,0%	-39,2%
Coefficiente Operacional	115,9%	223,4%
<b>INDICADORES DE SOLIDEZ Y OTROS</b>		
Nivel de Endeudamiento	24,76%	45,05%
Activo Corriente / Activo Total	66,62%	71,80%
Pasivo Corriente/ Pasivo Total	100,00%	100,00%
Pasivo Corriente/ Activo Total	24,76%	45,05%

Fuente: Información Financiera reportada al SUI

### Liquidez.

La rotación de cuentas por cobrar fue de 77 y 78 días para los años 2011 y 2012 respectivamente. A su vez presenta una rotación de cuentas por pagar de 44 y 42 días para los mismos. Esto indica que en los años 2011 y 2012, se están pagando las cuentas en un plazo inferior al que se recauda, lo que puede generar problemas de liquidez. El prestador debe explicar el comportamiento desmejorado de su cartera.

La razón corriente es de 2.60 y 1.59 para los años 2011 y 2012 respectivamente, lo que nos indica que la empresa cuenta con 2.60 y 1.59 pesos, por cada peso que debe en el corto plazo para las mismas vigencias.

### Rentabilidad.

Dado que se presenta una pérdida operacional en el año 2011 y 2012; el EBITDA es de -58,64 y -462,64 respectivamente, lo que nos dice que la empresa no está siendo viable operacionalmente, acentuándose esta situación en el año 2012.

### Endeudamiento.

Frente al nivel de endeudamiento se puede decir que para el año 2011, la participación de los acreedores sobre el total de los activos fue del 24% y para el año 2012 fue del 45%. A través

de este indicador se evidencia el aumento del 77% registrado en los pasivos entre el año 2011 y 2012.

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

La Empresa de Servicios Públicos de Mistrato, no ha reportado la totalidad de la información técnico-operativa para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para los años 2011 y 2012 por lo que debe realizarlo de manera inmediata sin perjuicio de las acciones que esta superintendencia pueda adelantar por el reporte extemporáneo de la información.

En la información reportada encontrada y en la visita realizada en el mes de octubre de 2011 por parte de la coordinación de pequeños prestadores de la delegada para acueducto, alcantarillado y Aseo, se encontraron los siguientes aspectos:

#### 3.1 Servicio de Acueducto.

De acuerdo con la información reportada en vigencias anteriores en la caracterización de fuentes superficiales el prestador cuenta con una Concesión de aguas vigente de acuerdo a la Resolución 1283 del 10 de julio de 2009 otorgada por la Corporación Autónoma Regional de Risaralda (CARDER), la cual tiene una vigencia de 5 años y en la que se estipula un caudal de 38 litros por segundo

La empresa cuenta con dos plantas para tratamiento de agua potable, una de tipo FIME y otra convencional, la FIME está diseñada para un caudal de 18 litros segundo, y la planta convencional está diseñada para un caudal de 30 litros por segundo.

El prestador para el año 2011 reporto el acta de concertación de puntos de muestro, así como el acta de recibo a conformidad, debidamente firmadas por el representante legal de la empresa así como por el representante de la secretaria de salud, en las cuales se estipularon 7 puntos de muestro. Sin embargo para el año 2012 el prestador no realizó el respectivo reporte ni las respectivas actualizaciones.

Se verificó la información de control de calidad del agua reportada por la persona prestadora, observándose que se registran muestras de los parámetros analizados para características básicas y especiales, sobre este los resultados del IRCA son del 0% es decir sin riesgo en salud y apta para el consumo humano.

De igual manera se consultó la información de vigilancia que reportan las autoridades sanitarias al Sistema de Información en el Sistema de Vigilancia de Calidad de Agua Potable –SIVICAP allegado por el Instituto Nacional de Salud con radicado SSPD No 20135290238692 del 22 de mayo de 2013 en la cual se pudo observar que el prestador suministro agua sin riesgo, 0,00% IRCA, la mayoría de los meses del año 2012. Sin embargo durante los meses de julio y agosto presentaron riesgo medio, por lo que suministraron agua no apta para el consumo humano. A continuación se relacionan las 37 muestras de vigilancia tomadas durante el año 2012:

**Tabla 6.**

FECHA_TOMA	IRCA	Nivel Riesgo
2012-05-15 10:30:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-07-10 11:30:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-07-24 21:15:00.000	33.33	MEDIO
2012-08-14 09:30:00.000	16.85	MEDIO
2012-09-26 10:30:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-10-09 10:40:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-11-06 15:15:00.000	0.00	SIN RIESGO

2012-12-11 09:00:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-05-15 12:15:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-01-17 10:45:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-02-07 10:30:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-03-20 11:00:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-04-17 10:40:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-05-15 11:20:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-06-26 11:55:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-07-10 12:10:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-07-24 22:04:00.000	16.67	MEDIO
2012-08-14 10:05:00.000	16.85	MEDIO
2012-09-26 11:30:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-10-09 11:25:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-11-06 16:00:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-01-18 11:30:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-02-07 11:10:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-03-20 11:55:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-04-17 10:40:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-06-26 12:30:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-07-10 12:50:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-07-24 22:30:00.000	16.67	MEDIO
2012-08-14 10:40:00.000	16.85	MEDIO
2012-09-26 00:10:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-10-09 00:15:00.000	17.96	MEDIO
2012-11-06 16:45:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-12-11 10:00:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-01-17 12:15:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-02-07 11:55:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-03-20 12:35:00.000	0.00	SIN RIESGO
2012-04-17 10:40:00.000	0.00	SIN RIESGO

En vigencias anteriores se pudo identificar que el prestador cuenta con el plan de ahorro y uso eficiente del agua el cual fue aprobado mediante Resolución 1583 del 7 de noviembre de 2007 por la CARDER, y estaba siendo implementado.

De acuerdo a la información captura en visitas, la empresa suministra agua las 24 horas del día los 30 días del mes. De igual manera se identificó un índice de agua no contabilizada cercano al 70%.

### **3.2 Servicio de Alcantarillado**

El prestador para los años 2011 y 2012 reportó la información correspondiente a vulnerabilidad para el servicio de alcantarillado en la que informo que en ningún mes presento eventos que pusieran en riesgo el servicio.

Aunque el prestador no ha reportado la información del plan de saneamiento y manejo de vertimientos en visita realizada en el año 2011, se evidenció que el prestador cuenta con el

PSMV, el cual fue aprobado mediante Radicado 2521 del 17 de noviembre de 2009 por la CARDER.

El sistema de alcantarillado es de tipo combinado el cual funciona por gravedad, las aguas residuales son descargadas a través de 1 descole y 2 aliviaderos, los vertimientos son vertidos directamente al río Risaralda sin ningún tipo de tratamiento.

### **3.3 Servicio de aseo**

El prestador para los años 2011 y 2012 no ha reportado la totalidad de información técnico-operativa, ya que tiene pendiente los formularios capacidad de recepción y toneladas dispuestas, así como la continuidad en la actividad de barrido y en recolección, el registro de vehículo de recolección y transporte, entre otras lo que no permite un adecuado análisis de este tópico.

Sin embargo se ha podido evidenciar con la información en el RUPS que el prestador no posee sitio de disposición final. Los residuos generados son llevados al relleno sanitario “La Glorita” ubicada en el municipio de Pereira y operada por la empresa ATESA.

En visita realizada en el año 2011 se evidencio que la empresa cuenta con una planta de aprovechamiento de residuos sólidos del municipio de Mistrato, sin embargo esta información no ha sido reportada en el RUPS, razón por la cual el prestador debe informar que ha sucedido con esta planta.

La planta no contaba con adecuado cerramiento ni señalización, así como una zona adecuada para el descargue de material cuando es transportado en la volqueta.

El prestador tiene registrado como área de prestación NUAP 2684 desde el año 2007 y no ha realizado ningún cambio en las últimas vigencias.

El prestador no ha reportado la información de toneladas de barrido y recolección al sistema único de información- SUI, para los años 2011 y 2012.

De acuerdo con la visita realizada en el año 2011 las actividades de recolección y transporte son realizadas dos veces a la semana, los días lunes y jueves en una volqueta propiedad del municipio de Mistrato.

La actividad de barrido y limpieza de áreas públicas la realizan todos los días de la semana, y es realizada por cuatro operarios.

### **3.4 Plan de contingencia**

El prestador elaboró el plan de contingencias para la operación y continuidad en la prestación de los servicios operados y lo remitió a la Superintendencia durante el año 2012, sin embargo a la fecha el prestador no ha dado respuesta a los siguientes requerimientos realizados en este aspecto:

*“se pudo observar que en el tema correspondiente a la identificación de amenazas y los efectos que estas pueden generar sobre los sistemas de acueducto y alcantarillado, es importante que se incluya la estimación del tiempo de recuperación y normalización de la operación regular del sistema, señalando la capacidad del sistema para mantener su funcionamiento ante la ocurrencia de situaciones contingentes.*”

Adicionalmente, en el plan de contingencia se anexa la metodología para realizar el análisis de riesgos y vulnerabilidad; sin embargo, este ejercicio se hace de manera general, razón por la cual es necesario realizar este análisis con mayor detalle, incluyendo cada componente de los sistemas de acueducto y alcantarillado, y amenazas que identificaron al interior del plan.

De igual manera se le solicito incluir un plan de comunicación, divulgación y coordinación con otras entidades, y describir los medios empleados para informar a los usuarios acerca de los eventos contingentes.

Por otra parte, se solicito informar sobre las condiciones de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, consecuencia de los eventos presentados en julio de 2012, en los siguientes términos:

- Descripción del evento presentado.
- Información sobre los usuarios afectados y el tiempo de suspensión de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Estado actual de la infraestructura de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Estado actual de la prestación de los servicios e indicar si los servicios se están prestando con las condiciones de calidad y continuidad requeridas.
- Gestiones adelantadas por el prestador para la recuperación de la infraestructura.
- Respuesta a los daños ocasionados, así como evaluación de la eficacia y efectividad del plan de contingencia frente a dicho evento".

Es fundamental que el prestador de respuesta a las observaciones realizadas al plan de contingencia.

#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

Se analiza el comportamiento de los suscriptores, los consumos, los valores facturados y el indicador de micromedición de acuerdo con la información reportada por el prestador al SUJ en los años 2010 y 2011, dado que el prestador no ha reportado información completa del 2012.

##### 4.1. Suscriptores.

Servicio de Acueducto.

La Empresa contaba con 931 suscriptores a 31 de diciembre de 2011, un 5.8% más que en diciembre de 2010, así que no se producen mayores variaciones en el número total de los mismos. Si se producen modificaciones importantes en el sector residencial en cuanto al número de suscriptores en cada estrato, el estrato 1 pasa de tener 136 a 817, desaparecen los del estrato 2 y los del 4., el estrato 3 pasa de 6 a 37 suscriptores. Este comportamiento debe ser explicado por el prestador.

Tabla 7.

SUSCRIPTORES ACUEDUCTO			
Estrato/Uso	2010	2011	Variación % 2010 - 2011
Estrato 1	136	817	500,74
Estrato 2	648	0	-100,00
Estrato 3	6	37	516,67
Estrato 4	11	0	-100,00

Estrato 5	0	0	0,00
Estrato 6	0	0	0,00
<b>Total Residencial</b>	<b>801</b>	<b>854</b>	<b>6,62</b>
Industrial	0	0	0,00
Comercial	55	51	-7,27
Oficial	24	26	8,33
Otros	0	0	0,00
<b>Total No Residencial</b>	<b>79</b>	<b>77</b>	<b>-2,53</b>
<b>Total Suscriptores</b>	<b>880</b>	<b>931</b>	<b>5,80</b>

Fuente: SUI

Como producto de lo expuesto, también cambia la participación de cada estrato en el total de los suscriptores. El estrato 1 aumenta notoriamente su participación del 15.45% en el 2010 al 87.76% en el 2011, el estrato 2 se queda sin participación al igual que el 4. En el sector no residencial cada uso conserva su participación en términos generales.

**Tabla 8.**

<b>PARTICIPACIÓN POR ESTRATO/USO ACUEDUCTO</b>				
<b>Estrato/Uso</b>	<b>2010</b>	<b>Participación %</b>	<b>2011</b>	<b>Participación %</b>
Estrato 1	136	15,45	817	87,76
Estrato 2	648	73,64	0	0,00
Estrato 3	6	0,68	37	3,97
Estrato 4	11	1,25	0	0,00
<b>Total Residencial</b>	<b>801</b>	<b>91,02</b>	<b>854</b>	<b>91,73</b>
Comercial	55	6,25	51	5,48
Oficial	24	2,73	26	2,79
<b>Total No Residencial</b>	<b>79</b>	<b>8,98</b>	<b>77</b>	<b>8,27</b>
<b>Total Suscriptores</b>	<b>880</b>	<b>100,00</b>	<b>931</b>	<b>100,00</b>

Fuente: SUI

Servicio de Alcantarillado.

La Empresa contaba con 1093 suscriptores a 31 de diciembre de 2011, un 3.02% más que en diciembre de 2010, así que no se producen mayores variaciones en el número total de los mismos. Al igual que en el servicio de acueducto, se producen modificaciones importantes en el sector residencial en cuanto al número de suscriptores en cada estrato, el estrato 1 pasa de tener 162 a 980, desaparecen los del estrato 2 y los del 4, el estrato 3 pasa de 3 a 32 suscriptores. Este comportamiento debe ser explicado por el prestador.

**Tabla 9.**

<b>SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO</b>			
<b>Estrato/Uso</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Variación % 2010 - 2011</b>
Estrato 1	162	980	504,94
Estrato 2	802	0	-100,00
Estrato 3	3	32	966,67

Estrato 4	11	0	-100,00
Estrato 5	0	0	0,00
Estrato 6	0	0	0,00
<b>Total Residencial</b>	<b>978</b>	<b>1012</b>	<b>3,48</b>
Industrial	0	0	0,00
Comercial	59	56	-5,08
Oficial	24	25	4,17
Otros	0	0	0,00
<b>Total No Residencial</b>	<b>83</b>	<b>81</b>	<b>-2,41</b>
<b>Total Suscriptores</b>	<b>1061</b>	<b>1093</b>	<b>3,02</b>

Fuente: SUI

Del 2010 al 2011, también cambia la participación de cada estrato en el total de los suscriptores. El estrato 1 aumenta notoriamente su participación del 15.27% en el 2010 al 89.96% en el 2011, el estrato 2 se queda sin participación al igual que el 4. En el sector no residencial cada uso conserva su participación en términos generales.

Tabla 10.

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO/USO ALCANTARILLADO				
Estrato/Uso	2010	Participación %	2011	Participación%
Estrato 1	162	15,27	980	89,66
Estrato 2	802	75,59	0	0,00
Estrato 3	3	0,28	32	2,93
Estrato 4	11	1,04	0	0,00
<b>Total Residencial</b>	<b>978</b>	<b>92,18</b>	<b>1012</b>	<b>92,59</b>
Comercial	59	5,56	56	5,12
Oficial	24	2,26	25	2,29
<b>Total No Residencial</b>	<b>83</b>	<b>7,82</b>	<b>81</b>	<b>7,41</b>
<b>Total Suscriptores</b>	<b>1061</b>	<b>100,00</b>	<b>1093</b>	<b>100,00</b>

Fuente: SUI

Se observa un mayor número de suscriptores del servicio de alcantarillado que en acueducto.

Tabla 11.

SUSCRIPTORES 2011		
Estrato/Uso	Alcantarillado	Acueducto
Estrato 1	980	817
Estrato 2	0	0
Estrato 3	32	37
Estrato 4	0	0
<b>Total Residencial</b>	<b>1012</b>	<b>854</b>
Comercial	56	51
Oficial	25	26
<b>Total No Residencial</b>	<b>81</b>	<b>77</b>
<b>Total Suscriptores</b>	<b>1093</b>	<b>931</b>

Fuente: SUI



Servicio de Aseo.

El prestador reportó información del 2011, no así la del 2010 y 2012.

**Tabla 12.**

<b>SUSCRIPTORES ASEO</b>		
<b>Estrato/Uso</b>	<b>2011</b>	<b>Participación%</b>
Estrato 1	149	14,57
Estrato 2	547	53,47
Estrato 3	227	22,19
Estrato 4	10	0,98
Estrato 5	0	0,00
Estrato 6	0	0,00
<b>Total Residencial</b>	<b>933</b>	<b>91,20</b>
Pequeño productor	90	8,80
<b>Total suscriptores</b>	<b>1023</b>	<b>100,00</b>

Fuente: SUI

Al contrario que en los otros servicios donde ese presenta una salida de suscriptores del estrato 2 al estrato 1, en el servicio de aseo el estrato 2 es el que tiene la mayor participación 53,47%, junto con el estrato 3, 22,19% El prestador debe explicar las diferencias notorias de los suscriptores por cada estrato en los servicios prestados..

#### **4.2. Micromedición.**

El prestador no reporto información en el 2010 y 2012 con base en lo reportado en el 2011 se observa que el porcentaje de micromedición es del 97,74%. Se presenta una medición en el estrato 2 cuando no hay suscriptores reportados en ese estrato para ese año y en el estrato 3 hay más suscriptores medidos que suscriptores reportados.

**Tabla 13.**

<b>MEDICIÓN 2011</b>			
<b>Estrato/Uso</b>	<b>Número de suscriptores con medición</b>	<b>Número total de suscriptores</b>	<b>% de Micromedición</b>
Estrato 1	793	817	97,06
Estrato 2	1	0	
Estrato 3	40	37	108,11
<b>Total Residencial</b>	<b>834</b>	<b>854</b>	<b>97,66</b>
Comercial	51	51	100,00
Oficial	25	26	96,15
<b>Total No Residencial</b>	<b>76</b>	<b>77</b>	<b>98,70</b>
<b>Total</b>	<b>910</b>	<b>931</b>	<b>97,74</b>

Fuente: SUI

### 4.3. Consumos facturados.

Acueducto.

Se presenta una disminución del consumo total del 1,66%, siendo notoria la reducción, en el sector no residencial, del uso oficial que rebajo su consumo en un 21,76%.

Por otra parte, la variación de un año a otro en cada estrato es consecuente con la variación que sufrieron los suscriptores en cada uno de ellos, razón por la cual el análisis que se realice sobre ese comportamiento del consumo por estrato, estaría influenciado por esa situación, la que debe explicar el prestador.

Tabla 14.

CONSUMO M3			
Estrato/Uso	2010	2011	Variación % 2010 - 2011
Estrato 1	29.631	154.579	421,68
Estrato 2	129.446	111	-99,91
Estrato 3	1.414	10.082	613,01
Estrato 4	2.997		-100,00
<b>Total Residencial</b>	<b>163.488</b>	<b>164.772</b>	<b>0,79</b>
Comercial	10.853	10.716	-1,26
Oficial	20.093	15.720	-21,76
<b>Total No Residencial</b>	<b>30.946</b>	<b>26.436</b>	<b>-14,57</b>
<b>Total Consumos Facturados</b>	<b>194.434</b>	<b>191.208</b>	<b>-1,66</b>

Fuente: SUI

El consumo promedio por suscriptor en el estratos 1 es acorde con el consumo nacional. El del estrato 3 es alto.

Tabla 15.

CONSUMO PROMEDIO M3 – 2011			
Estrato/Uso	Consumo	Suscriptores	Consumo mensual promedio M3
Estrato 1	154.579	817	15,77
Estrato 2	111	0	-
Estrato 3	10.082	37	22,71
<b>Total Residencial</b>	<b>164.772</b>	<b>854</b>	<b>16,08</b>
Comercial	10.716	51	17,51
Oficial	15.720	26	50,38
<b>Total No Residencial</b>	<b>26.436</b>	<b>77</b>	<b>28,61</b>
<b>Total Consumos Facturados</b>	<b>191.208</b>	<b>931</b>	<b>17,11</b>

Fuente: SUI

El valor de los consumos facturados se comportan de un año para el otro de igual manera que los suscriptores en cada estrato, aumenta notoriamente en el estrato 1 y disminuye en el 2 que presenta un valor facturado en el 2011, cuando el reporte de suscriptores es de 0. Igualmente en el estrato 3 en el 2010 no se reportan valores cobrados existiendo 44 suscriptores. En términos generales el valor facturado disminuye del 2010 al 2011, 1.6%, porcentaje similar a la disminución de los metros cúbicos facturados y no obstante haberse incrementado en valor del metro cúbico en febrero de 2011 dada la aplicación de la actualización tarifaria.

Tabla 16.

VALOR DEL CONSUMO FACTURADO \$			
Estrato/Uso	2010	2011	Variación % 2010 - 2011
Estrato 1	15.121.195	81.152.218	436,68
Estrato 2	66.106.175	58.916	-99,91
Estrato 3		1.906.505	100,00
Estrato 4	1.528.010		-100,00
<b>Total Residencial</b>	<b>82.755.380</b>	<b>83.117.639</b>	<b>0,44</b>
Comercial	5.556.842	5.611.098	0,98
Oficial	10.236.277	8.241.304	-19,49
<b>Total No Residencial</b>	<b>15.793.119</b>	<b>13.852.402</b>	<b>-12,29</b>
<b>Total Valor Facturado por Consumos</b>	<b>98.548.499</b>	<b>96.970.041</b>	<b>-1,60</b>

Fuente: SUI

#### 4.4. Aspectos Tarifarios.

La empresa reportó al SUI – MOVET la información correspondiente de los estudios de costos y tarifas y se le hizo el análisis correspondiente remitiéndole a la empresa las observaciones mediante oficio de radicado 20084600733731 del 6 de octubre de 2008, el prestador dio respuesta el 25 de noviembre de 2008 con radicado 20085290598542. No habiendo dado una respuesta satisfactoria a la totalidad de los requerimientos se ofició nuevamente al prestador con radicado 20094601068161 del 23 de noviembre de 2009, al cual no le dio respuesta la empresa.

En cuanto al reporte de las tarifas aplicadas, para el servicio de acueducto, no lo hizo para el 2010, en el 2011 cargó las de enero, febrero y marzo y no ha cargado el 2012. En alcantarillado cargo el mes de marzo de 2010 y enero, febrero y marzo de 2011. La falta de información no permite determinar la pertinencia de las tarifas aplicadas actualmente. Con relación al servicio de aseo, el prestador está en proceso de modificar la información reportada al SUI con base en el requerimiento realizado por esta superintendencia en el proceso de control tarifario.

Tabla 17.

Meses 2011	Estrato/Uso	Cargo Fijo usuario/mes	Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Cargo Por Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3)
Enero	1	4001	510	510	510
Enero	2	4001	510	510	510
Enero	3	4001	510	510	510
Enero	4	4001	510	510	510
Enero	5	4001	510	510	510
Enero	6	4001	510	510	510
Enero	Industrial	4001	510	510	510
Enero	Comercial	4001	510	510	510
Febrero	1	4121	525	525	525
Febrero	2	4121	525	525	525
Febrero	3	4121	525	525	525
Febrero	4	4121	525	525	525
Febrero	5	4121	525	525	525
Febrero	6	4121	525	525	525
Febrero	Industrial	4121	525	525	525
Febrero	Comercial	4121	525	525	525
Febrero	Oficial	4121	525	525	525
Marzo	1	4121	525	525	525
Marzo	2	4121	525	525	525
Marzo	3	4121	525	525	525
Marzo	4	4121	525	525	525
Marzo	5	4121	525	525	525
Marzo	6	4121	525	525	525
Marzo	Industrial	4121	525	525	525
Marzo	Comercial	4121	525	525	525
Marzo	Oficial	4121	525	525	525

Fuente: SUI

Tabla 18.

MES 2011	Estrato/Uso	Cargo Fijo (usuario/mes)	Tarifa Vertimiento Básico (\$/m3)	Tarifa Vertimiento Complementario (\$/m3)	Tarifa Vertimiento Suntuario (\$/m3)
Enero	1	1685	318	318	318
Enero	2	1685	318	318	318
Enero	3	1685	318	318	318
Enero	4	1685	318	318	318
Enero	5	1685	318	318	318
Enero	6	1685	318	318	318
Enero	Industrial	1685	318	318	318
Enero	Comercial	1685	318	318	318
Febrero	1	1736	328	328	328
Febrero	2	1736	328	328	328
Febrero	3	1736	328	328	328
Febrero	4	1736	328	328	328
Febrero	5	1736	328	328	328
Febrero	6	1736	328	328	328
Febrero	Industrial	1736	328	328	328
Febrero	Comercial	1736	328	328	328
Febrero	Oficial	1736	328	328	328
Marzo	1	1736	328	328	328
Marzo	2	1736	328	328	328
Marzo	3	1736	328	328	328
Marzo	4	1736	328	328	328
Marzo	5	1736	328	328	328
Marzo	6	1736	328	328	328
Marzo	Industrial	1736	328	328	328
Marzo	Comercial	1736	328	328	328
Marzo	Oficial	1736	328	328	328

Fuente: SUI

En los meses que ha reportado se observa el cobro de igual tarifa para cada uno de los estratos y usos, no teniendo en cuenta la aplicación de los factores de subsidios y aportes solidarios, los primeros no obstante haber sido girados por el ente territorial.

Se observa un incremento en las tarifas de acueducto y alcantarillado de enero a febrero del 2,9%.

Subsidios y sobreprecios.

Acueducto.

Tabla 19.

Subsidios Otorgados- Contribuciones Cobradas			
Estrato/Uso	2.010	2.011	Variación % 2010 - 2011
Estrato 1	13.134.516	39.265.360	198,95
Estrato 2	26.169.814	11.576	-99,96
<b>Total Subsidios</b>	<b>39.304.330</b>	<b>39.276.936</b>	<b>-0,07</b>
Comercial	4.038.704	4.067.551	0,71
<b>Total Contribuciones</b>	<b>4.038.704</b>	<b>4.067.551</b>	<b>0,71</b>

Fuente: SUI

De acuerdo con la información reportada por el prestador al SUI, se otorgaron subsidios en el servicio de acueducto por valor de \$39 millones tanto en el 2010 como en el 2011, no obstante reporta el giro del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingreso (FSRI), para el 2010 por un mayor valor, \$74.350.342. Se observa una ligera disminución en los subsidios otorgados en el 2011 con relación al 2010, no obstante haberse dado el movimiento de los suscriptores del estrato 2 al 1, donde el factor de subsidio es mayor y de haberse incrementado el valor girado por el FSRI al prestador.

**Tabla 20.**

	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Total recursos recibidos del F.S.R.I en la vigencia. \$	74.350.342	88.801.545

Fuente: SUI

Alcantarillado.

**Tabla 21.**

<b>Estrato/Uso</b>	<b>2.010</b>	<b>2.011</b>	<b>Variación % 2010 - 2011</b>
Estrato 1	8.942.772	28.763.830	221,64
Estrato 2	20.179.746	6.228	-99,97
Estrato 3	0	0	0,00
<b>Total Subsidios</b>	<b>29.122.518</b>	<b>28.770.058</b>	<b>-1,21</b>
Comercial	2.413.898	2.434.668	0,86
<b>Total Contribuciones</b>	<b>2.413.898</b>	<b>2.434.668</b>	<b>0,86</b>

Fuente: SUI

De acuerdo con la información reportada por el prestador al SUI, se otorgaron subsidios en el servicio de alcantarillado por valor de \$29 y \$28 millones de pesos, en 2010 y 2011 respectivamente. Igual que en acueducto, se observa una leve disminución del valor de los subsidios otorgados, no obstante el incremento de los suscriptores del estrato 1. El valor girado por el FSRI en el 2010 para esta de acuerdo con los subsidios otorgados y el valor de la contribución cobrada.

**Tabla 22.**

	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Total recursos recibidos del F.S.R.I en la vigencia. \$	18.841.931	26.880.974

Fuente: SUI

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

A continuación se presenta la clasificación del nivel de riesgo financiero del prestador Empresa de Servicios Públicos de Mistrato Risaralda E.S.P para los años 2011 y 2012.

**Tabla 23.**

Año	Empresa	Liquidez L	Eficiencia del Recaudo ER	Coefficiente de Cubrimiento de Costos CC	Rango L	Rango ER	Rango CC	Rango IFA	Nivel IFA	Estado de Información
2011	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MISTRATO RISARALDA E.S.P	124,47	84,46	107,87	Rango 1	Rango 2	Rango 1	Rango 1	Bajo	Cargue de Información
2012	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MISTRATO RISARALDA E.S.P	159,37	130,49	44,40	Rango 1	Rango 1	Rango 3	Rango 2	Medio	Cargue de Información

Fuente: Cálculos Grupo Pequeños Prestadores-SSPD.

El Indicador Financiero Agregado (IFA) del prestador para el año 2011 se situó en Rango 1 y para el año 2012 en Rango 2, evidenciándose una desmejora en el comportamiento financiero de la Empresa.

El indicador que está impactando directamente en el cambio de rango del IFA de un año a otro, es el de Cubrimiento de Costos; el cual pasó de 107,87 en el 2011 a 44,40 en el 2012. Esta situación está relacionada directamente con el aumento de un 139% de los costos de venta y operación del año 2011 al año 2012, situación sobre la cual se le solicitó aclaración al prestador en el tópico No. 2 Aspectos Financieros.

Por otro lado el prestador reportó información de auditorías externas y gestión de resultados y control interno, como matriz de riesgo acueducto de acueducto y alcantarillado, concepto encuesta control interno pdf acueducto, alcantarillado y aseo, análisis y evaluación de puntos específicos pdf para los 3 servicios, organigrama acueducto, alcantarillado y aseo, siendo el mismo para los tres servicios y novedades pdf para los tres servicios.

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

**Tabla 24.**

Cuenta de Estado	Año												Total general
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
<b>Certificado</b>	4	37	47	60	125	189	190	234	250	229	116		1481
<b>Certificado No Aplica</b>	2	2	23	15	39	43	44	62	80	29	1		340
<b>Pendiente</b>	1	1	2	12	46	49	35	94	124	189	262	85	900
<b>Total general</b>	7	40	72	87	210	281	269	390	454	447	379	85	2721

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028)

El prestador tiene un porcentaje de cargue del 45,3% para el periodo comprendido entre los años 2011 y 2012 lo que refleja un regular comportamiento por parte del prestador.

De igual manera el prestador a la fecha tiene habilitados 2721 formularios y formatos de los tópicos administrativo, auditoria, comercial, técnico operativa y financiero, de los cuales se encuentran pendiente de reporte 900 desde el año 2002 hasta la fecha.

En tales condiciones el prestador debe cargar la información pendiente de manera inmediata de acuerdo a lo establecido en la resolución 48765 de 2010 y de ser necesario, solicitar la deshabilitación de aquellos cargues que no le apliquen

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

La Superintendencia de Servicios Públicos ha mantenido una permanente comunicación con el prestador durante los años 2011 y 2012:

Con el radicado 20124010913011 se le realizó requerimiento al municipio de Mistrato para aclaración de estratificación.

En radicado 2012800991551 de diciembre de 2012 se le respondió la solicitud de reversión en el MOVET.

Se le realizaron observaciones al plan de contingencia mediante radicado SSPD 20124600975621 del 13 de diciembre de 2012.

Se le solicito aclaración tarifas de aseo mediante radicado SSPD 20124600939531.

Mediante radicado SSPD 20124600746261 de agosto de 2012 se le remitió informe de evaluación de la gestión.

Se invitó a capacitación de calidad de agua en la ciudad de Medellín en septiembre 18 de 2012.

El prestador a la fecha no cuenta con acuerdo de mejoramiento vigente, ni esta incluido en estrategias de vigilancia especial.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES:**

- El no reporte de toda la información por parte del prestador limita y no le permite a la superintendencia el desarrollo sus funciones de inspección y vigilancia asignadas por la Ley 142 de 1994 y el Decreto 990 de 2002, por lo anterior el prestador debe reportar la información administrativa, comercial, financiera y técnica del servicio de acueducto de acuerdo con la Resolución Compilatoria SSPD 48765 de 2010 correspondiente a las vigencias 2008 a 2010, conforme a lo definido para prestadores menores, y de ser necesario solicitar la deshabilitación de aquellos formatos y formularios SUI habilitados que no le Apliquen.
- No ha reportado información técnica-operativa completa, que permita realizar un análisis adecuada de la prestación de los servicios en el municipio de Mistrato en lo referente a este aspecto por parte de la empresa.
- La empresa no ha registrado la totalidad de la información correspondiente a personal por categoría de empleo. De los seis formularios habilitados (2011 - 2012), solo ha reportado dos, lo que no permite un adecuado análisis de este componente
- Es indispensable que el prestador realice el respectivo reporte de la información ya que los plazos para su reporte están más que vencidos lo que puede generar una investigación o posible sanción.
- El prestador presenta una pérdida operacional de \$60 millones para el 2011 y de \$462 millones para el 2012.
- El prestador pasa de tener unos ingresos totales de \$512 millones en el 2011 a \$792 millones en el 2012. Sin embargo, \$131 millones en el año 2011 y \$417 millones en el año 2012, corresponden a otros ingresos. Frente a esta situación, se solicita al

prestador, una explicación detallada de los ingresos, haciendo especial énfasis en los que corresponden a otros ingresos y a otros ingresos extraordinarios.

- ▢ Se le solicita al prestador una explicación detallada de los costos de venta y operación, ya que reflejo un aumento del 139% del 2011 al 2012. En este aspecto, se le solicita hacer especial énfasis en la explicación de los otros costos generales.
- ▢ En cuanto al balance General, en el activo se evidencia un registro idéntico para el año 2011 y 2012 en la subcuenta de deudores subsidio servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, sobre lo cual se le solicita explicación al prestador. Adicionalmente, se le solicita al prestador realizar una explicación tanto de las provisiones a deudores como de las depreciaciones por propiedad planta y equipo.
- ▢ Debe explicar, que aunque está registrando tanto en el año 2011 como 2012 provisiones para deudores por \$7 millones en el activo, estas no se ven reflejadas en el gasto.
- ▢ La empresa debe aclarar el reporte de la información de depreciaciones.
- ▢ El pasivo presenta un aumento del 70%, situación sobre la que se le solicita al prestador explicación.
- ▢ El prestador está tardando 77 y 78 días en el 2011 y 2012 respectivamente en recaudar su cartera, situación que debe ser explicada.
- ▢ El prestador debe explicar el comportamiento de los suscriptores entre el 2010 y el 2011.
- ▢ El prestador debe explicar porque en el estrato 3 hay más suscriptores medidos que suscriptores reportados.
- ▢ El prestador debe aclarar el reporte de las tarifas aplicadas 2011 – 2012 en los servicios de acueducto y alcantarillado.
- ▢ El prestador debe aclarar la facturación de consumos en el estrato 2 en el 2001, cuando no existen suscriptores e igualmente la ausencia de facturación en el estrato 4 en el 2010.
- ▢ El prestador debe aclarar el comportamiento de los subsidios otorgados y los giros recibidos del FSRI de los años 2010, 2011 y 2012.
- ▢ El prestador debe aclarar la información del cobro de igual tarifa para cada uno de los estratos y usos, sin que se vean afectados por factores de subsidio y sobreprecio.

#### **RECOMENDACIONES:**

Se debe reportar de manera inmediata toda la información que se encuentra pendiente de cargar al SUI.

Realizar la verificación de la información contable reportada. De encontrar errores realizar la modificación de esta información, siguiendo los procedimientos y exigencias establecidas por la Superintendencia de Servicios Públicos.

El prestador debe iniciar estrategias adecuadas y eficientes de recuperación de cartera



De las observaciones anteriores, aquellas producto de un mal reporte o de error en el cargue, el prestador debe solicitar la reversión de la información errada y proceder al cargue de la correcta.

El prestador debe cargar al SUI la información comercial pendiente, micromedición, subsidios y sobrepagos, tarifas aplicadas, eficiencia del recaudo, etc, así como informar sobre la aplicación de los porcentajes de actualización en los años de la vigencia de la estructura tarifaria resultante de la aplicación de la Resolución 287 de 2004 de la CRA.

Es importante que el prestador aclare las variaciones que ha tenido en los suscriptores en los últimos años en cuanto al estrato en el que están clasificados.

El prestador debe informar el manejo que le están dando a la planta de aprovechamiento de residuos sólidos e informar si cuenta con autorización de la Corporación Autónoma Regional de Risaralda.

Es importante que el prestador informe a esta entidad que actividades ha realizado para la reducción del porcentaje de agua no contabilizada y pérdidas técnicas.

Se recuerda a la persona prestadora que debe dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, referentes a los parámetros de calidad del agua y tomar las medidas necesarias para garantizar el suministro de agua apta para el consumo humano durante todos los meses del año, ya que durante el año 2012 presentó riesgo medio en los meses de julio y agosto.

El prestador debe iniciar las acciones necesarias para disminuir el riesgo financiero ya que para el año 2012 quedó clasificado en riesgo medio.

Es fundamental que el prestador informe sobre las acciones y/o correcciones realizadas al plan de contingencia de acuerdo a las observaciones hechas por parte de esta entidad.

La empresa debe informar si ha realizado adecuaciones a la volqueta para el correcto transporte de los residuos sólidos y el manejo de los lixiviados producidos.

Proyectó: Tania García – Grupo Pequeños Prestadores  
Manuel Bonilla – Grupo Pequeños Prestadores  
Juan David Rivera – Profesional Pequeños Prestadores.  
Revisó: Gloria Patricia González - Asesora Grupo Pequeños Prestadores.  
Diego Javier Osorio- Coordinador Pequeños Prestadores