

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A 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, julio de 2015**

AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A E.S.P.

ANÁLISIS AÑO 2014

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La empresa AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P. es prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Maicao -La Guajira, constituida desde el 28 de diciembre de 2000 como empresa conformada como sociedad por acciones de clase privada, e inició la operación del servicio de alcantarillado el 1 de noviembre de 2001 y del servicio de acueducto el 1 de octubre de 2003.

Tabla 1. Datos generales del prestador

| | |
|---|--|
| RAZÓN SOCIAL | AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P. |
| SIGLA | AGUAS DE LA PENÍNSULA |
| NIT | 839000461 - 6 |
| FECHA DE CONSTITUCIÓN | 28/12/2000 |
| FECHA DE INICIO DE OPERACIONES | 01/04/2001 ALCANTARILLADO Y 01/10/2003 ACUEDUCTO |
| NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL | MARTHA LUCIA PALACIO PEÑA |
| CARGO REPRESENTANTE LEGAL | GERENTE |
| SERVICIOS PRESTADOS | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO |
| MUNICIPIOS ATENDIDOS | MAICAO |
| CLASIFICACIÓN | MÁS DE 2500 SUSCRIPTORES |
| ESTADO DE LA CERTIFICACIÓN EN EL SGP | CERTIFICADO PARA LA VIGENCIA 2013 |

Fuente: RUPS 2015.

El día 9 de junio de 2015 se realizó una mesa de trabajo en la ciudad de Riohacha en la cual la empresa manifestó que se realizó una transacción de las acciones de la empresa cambiando de dueños desde el 11 de mayo del 2015 y de gerente de la misma, por lo cual el prestador debe realizar la actualización del RUPS de manera inmediata tal como lo establece la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 2010:

“Artículo 1.1.1.4 PERIODICIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN

Los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información según los formatos dispuestos en el RUPS para tal fin, por lo menos una (1) vez al año (...)

Parágrafo 3o. *La actualización también procederá cuando se presente una novedad en la información registrada en el RUPS, la cual deberá ser reportada en los siguientes diez (10) días hábiles de producida la novedad”.*

1.1. INDICADORES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

De conformidad con la información disponible en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, algunas de las características e indicadores de la prestación del servicio de acueducto, se indican en la siguiente tabla:

Tabla 1. Información Básica 2015

| MUNICIPIO | SUSCRIPTORES* (1) | | COBERTURA (2) (%) | | CONTINUIDAD (HR/DÍA) (3) | COBERTURA* MICROMEDICIÓN (%) (1) | IANC** (%) (3) | CALIDAD DE AGUA (4) | |
|-----------|-------------------|--------|-------------------|-----|--------------------------|----------------------------------|----------------|---------------------|--------|
| | ACUE | ALC | ACU | ALC | | | | IRCA (%) | RIESGO |
| MAICAO | 17.517 | 16.079 | 48 | 32 | 4 | 33 | 83 | 5,89 | BAJO |

Fuente: (1) SUI, (2) Dane 2005 (3) Reunión junio 2015, (4) SIVICAP 2014, *abril 2015, **Mayo 2015

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1 Aspectos Financieros

Se observa que la información financiera para el año 2014 fue cargada el 31 de marzo de 2015. Así mismo, se ve que los anexos del plan de contabilidad fueron cargados el 7 de abril de 2015, Sin embargo, al verificar el contenido de esta información tan solo se encontraron incluidos en el documento reportado en .pdf el plan de contabilidad y el plan único de cuentas consolidado firmados por el gerente, el contador y el revisor fiscal, sin embargo, no se evidencian las notas a los estados financieros del año 2014, incumpliendo con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 2010, la cual establece lo siguiente:

“Artículo 3.2.1.4 ANEXOS AL CARGUE DEL PLAN DE CONTABILIDAD

Los documentos como: Estados Financieros Básicos (Balance general, Estado de resultados, Flujo de Efectivo, Estado de Cambios en la posición financiera, Estado de Cambios en el Patrimonio, Notas a los Estados Financieros, Acta de Aprobación de los Estados Financieros debidamente certificados por el representante legal y por contador público y dictaminados por el revisor fiscal o quien haga sus veces, si aplica y aprobados por la Junta Directiva, Asamblea General o Asamblea de Socios, se deben cargar al SUI en formato pdf, tiff e igualmente debe anexar el certificado de reporte de información del plan contable al SUI debidamente firmado.

PARÁGRAFO. Los anexos al cargue del plan de contabilidad se deben reportar en un solo archivo pdf o tif correspondiente a cada cierre contable. Lo anterior significa que los prestadores que realizan cierre anual deben reportar un archivo pdf o tif como anexo al plan de contabilidad consolidado anual. Aquellos prestadores que hacen cierres semestrales deben reportar un archivo pdf o tif como anexo al plan de contabilidad consolidado del semestre 1 y otro archivo pdf o tif como anexo al plan de contabilidad consolidado del semestre 2.”

De acuerdo con lo anterior,

A continuación, se muestran el estado de resultados y el balance general reportados en el Sistema Único de Información SUI para el año 2013 y 2014.

2.1.1 Estado de Resultados

Tabla 2. Estado de Resultados (expresado en pesos)

| CÓDIGO | DENOMINACIÓN | 2013 | % | 2014 | % | Variación | % Var. |
|------------|--|------------------------|----------------|------------------------|----------------|----------------------|----------------|
| 4 | INGRESOS | 4.332.123.629 | 100,00% | 3.294.381.849 | 100,00% | (1.037.741.780) | -23,95% |
| 42 | VENTA DE BIENES | 72.097.946 | 1,66% | 67.594.938 | 2,05% | (4.503.008) | -6,25% |
| 4210 | BIENES COMERCIALIZADOS | 72.097.946 | 1,66% | 67.594.938 | 2,05% | (4.503.008) | -6,25% |
| 43 | VENTA DE SERVICIOS | 2.696.137.704 | 62,24% | 1.976.490.034 | 60,00% | (719.647.670) | -26,69% |
| 4321 | SERVICIO DE ACUEDUCTO | 1.671.037.892 | 38,57% | 1.089.064.694 | 33,06% | (581.973.198) | -34,83% |
| 4322 | SERVICIO DE ALCANTARILLADO | 1.025.099.812 | 23,66% | 887.425.340 | 26,94% | (137.674.472) | -13,43% |
| 6 | COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN | 2.853.243.586 | 103,07% | 2.180.087.499 | 106,65% | (673.156.087) | -23,59% |
| 63 | COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS | 2.853.243.586 | 65,86% | 2.180.087.499 | 66,18% | (673.156.087) | -23,59% |
| 6360 | SERVICIOS PUBLICOS | 2.853.243.586 | 65,86% | 2.180.087.499 | 66,18% | (673.156.087) | -23,59% |
| UB | Utilidad Bruta | (85.007.936) | -1,96% | (136.002.527) | -4,13% | (50.994.591) | 59,99% |
| 5 | GASTOS | 1.310.696.209 | 30,26% | 1.104.107.048 | 33,51% | (206.589.161) | -15,76% |
| 51 | ADMINISTRACIÓN | 1.240.535.963 | 28,64% | 1.028.238.532 | 31,21% | (212.297.431) | -17,11% |
| 5101 | SUELDOS Y SALARIOS | 387.087.375 | 8,94% | 392.029.084 | 11,90% | 4.941.709 | 1,28% |
| 5102 | CONTRIBUCIONES IMPUTADAS | 127.450 | 0,00% | 317.400 | 0,01% | 189.950 | 149,04% |
| 5103 | CONTRIBUCIONES EFECTIVAS | 79.728.777 | 1,84% | 54.005.248 | 1,64% | (25.723.529) | -32,26% |
| 5104 | APORTES SOBRE LA NÓMINA | 28.640.868 | 0,66% | 27.944.196 | 0,85% | (696.672) | -2,43% |
| 5111 | GENERALES | 456.401.683 | 10,54% | 358.918.276 | 10,89% | (97.483.407) | -21,36% |
| 5120 | IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS | 288.549.810 | 6,66% | 195.024.328 | 5,92% | (93.525.482) | -32,41% |
| 53 | PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES | 30.913.728 | 0,71% | 31.589.158 | 0,96% | 675.430 | 2,18% |
| 5304 | PROVISIÓN PARA DEUDORES | - | 0,00% | - | 0,00% | - | 0,00% |
| 5330 | DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO | 30.913.728 | 0,71% | 31.589.158 | 0,96% | 675.430 | 2,18% |
| GO | Gastos Operacionales | 1.271.449.691 | 29,35% | 1.059.827.690 | 32,17% | (211.622.001) | -16,64% |
| UO | Utilidad Operacional | (1.356.457.627) | -31,31% | (1.195.830.217) | -36,30% | 160.627.410 | -11,84% |
| 48 | OTROS INGRESOS | 1.563.887.979 | 36,10% | 1.250.296.877 | 37,95% | (313.591.102) | -20,05% |
| 4805 | FINANCIEROS | 606.987 | 0,01% | 358.156 | 0,01% | (248.831) | -40,99% |
| 4810 | EXTRAORDINARIOS | 1.563.280.992 | 36,09% | 1.249.938.721 | 37,94% | (313.342.271) | -20,04% |
| 58 | OTROS GASTOS | 39.246.518 | 0,91% | 44.279.358 | 1,34% | 5.032.840 | 12,82% |
| 5801 | INTERESES | 9.080.170 | 0,21% | 22.233.096 | 0,67% | 13.152.926 | 144,85% |
| 5805 | FINANCIEROS | 26.970.898 | 0,62% | 19.809.846 | 0,60% | (7.161.052) | -26,55% |
| 5810 | EXTRAORDINARIOS | 2.900.093 | 0,07% | 2.236.416 | 0,07% | (663.677) | -22,88% |
| 5815 | AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES | 295.357 | 0,01% | - | 0,00% | (295.357) | -100,00% |
| UAI | Utilidad Antes de Impuestos | 168.183.834 | 3,88% | 10.187.302 | 0,31% | (157.996.532) | -93,94% |
| 531301 | Provision de Renta y Complementarios | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| UN | Utilidad Neta | 168.183.834 | 3,88% | 10.187.302 | 0,31% | (157.996.532) | -93,94% |

Fuente: SUI 2015

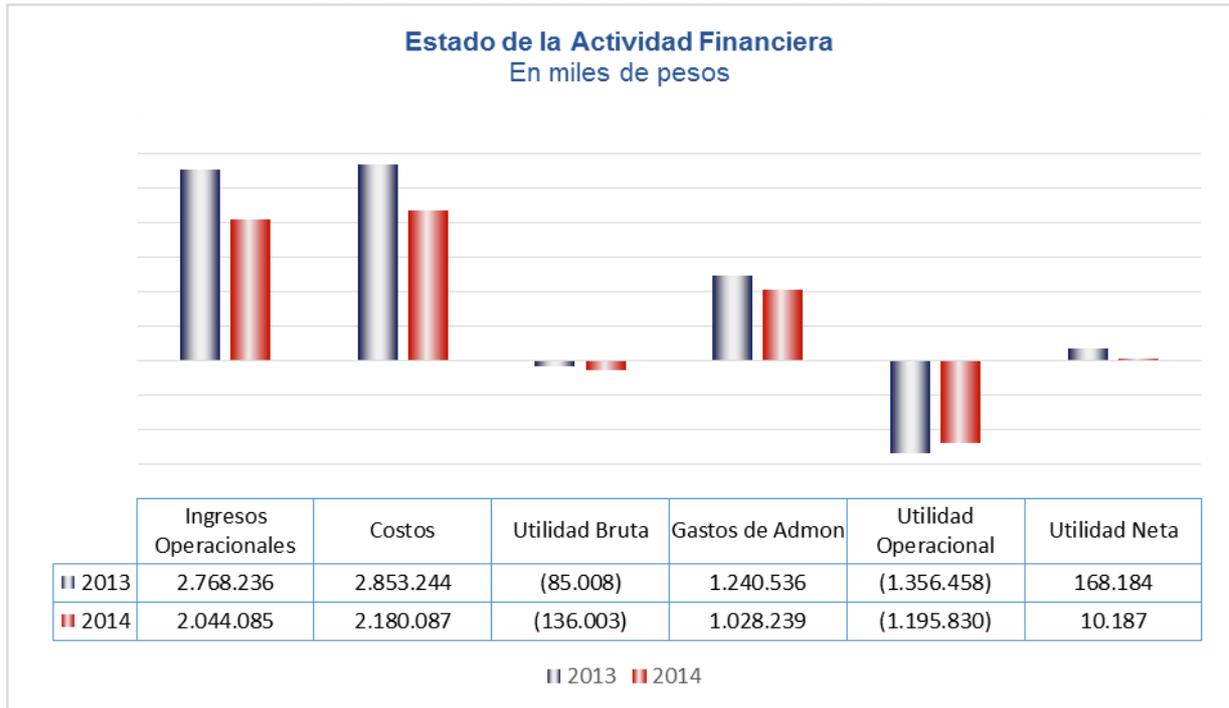
En primera instancia se observa que para el año 2014, los ingresos se redujeron en -23,95%, el servicio que mayor disminución registra es acueducto, pasando de 1.671 a 1.089 millones de pesos, siendo en términos porcentuales -34,93%, por su lado, el servicio de alcantarillado disminuye -13,43% con respecto a 2013. La Utilidad Bruta es negativa lo cual quiere decir, que los costos de operación superan en \$85 millones pesos a los ingresos obtenidos por venta de servicios sumado a los ingresos por venta de bienes (ver grafica1).

Los gastos de administración se restaron en -17,11%, contribuciones efectivas, generales e impuestos contribuciones y tasas, fueron las subcuentas más representativas, en este aspecto, cuyas reducciones corresponden a \$25,7, \$97,4 y \$93,5 millones respectivamente. Por otra parte se puede observar que el prestador no reportó en el PUC la cuenta 5304 Provisión para Deudores¹.

Se hace notorio el peso que tiene la cuenta otros ingresos extraordinarios, la cual se redujo en -20,04% frente a 2013, situación por la cual el resultado del ejercicio es de tan solo 10,1 millones de pesos, teniendo como partida que en 2014 se facturó 75.542 millones de pesos y que se hayan reportado como Ingresos Totales 3.294 millones de pesos.

¹ Valor de los montos provisionados por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios para cubrir contingencias de pérdidas como resultado del riesgo de incobrabilidad de los deudores, las cuales deben calcularse y registrarse, de acuerdo a su clasificación por edades. La contrapartida corresponde a las subcuentas que conforman la cuenta 1480 - Provisión para deudores (CR).

Grafica 1. Estado de la Situación Financiera



Fuente: SUI 2015

La grafica nos muestra una pobre gestión operativa en el control de gastos y costos, al disminuir su utilidad neta en un 93,94%, sin contar con el rubro que el prestador no incluyó dentro de la cuenta provisión para deudores; situaciones por las cuales esta superintendencia requiere una explicación detallada de estas inconsistencias, teniendo en cuenta que no son comportamientos comunes. Lo anterior sin perjuicio de las acciones que esta superintendencia pueda adelantar, en sus funciones de vigilancia y control.

2.1.2 Balance General

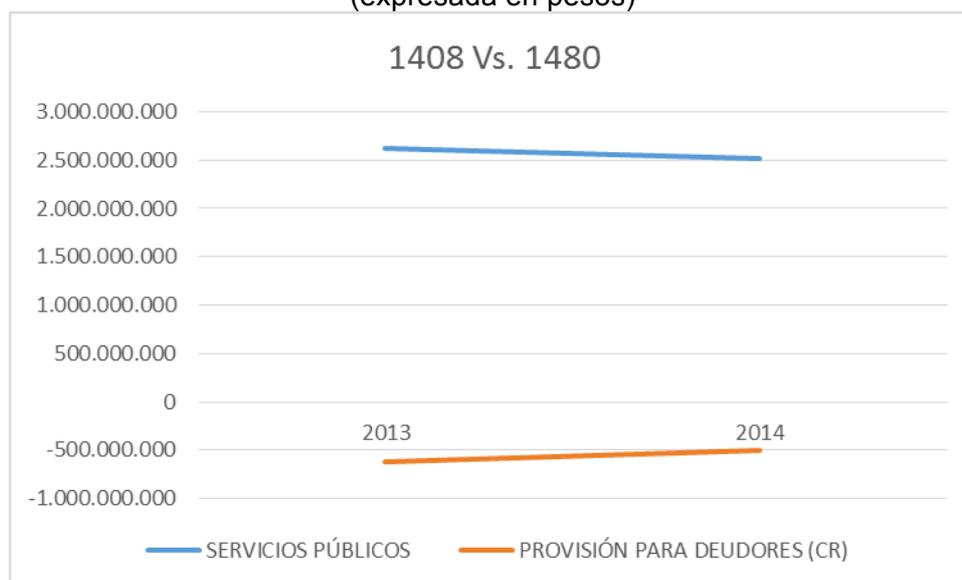
Tabla 3. Balance General (expresado en pesos)

| CÓDIGO | DENOMINACIÓN | 2013 | % | 2014 | % | Variación | % Var. |
|--------|---|----------------------|----------------|----------------------|----------------|---------------------|---------------|
| 11 | EFFECTIVO | 111.316.451 | 2,81% | 70.111.331 | 1,79% | (41.205.120) | -37,02% |
| 1105 | CAJA | 5.481.997 | 0,14% | 5.572.696 | 0,14% | 90.699 | 1,65% |
| 1110 | BANCOS Y CORPORACIONES | 105.834.454 | 2,67% | 64.538.635 | 1,65% | (41.295.819) | -39,02% |
| 12 | INVERSIONES | 1.122.631 | 0,03% | 1.161.542 | 0,03% | 38.911 | 3,47% |
| 1202 | INVERSIONES ADMINISTRACIÓN DE LIQUIDEZ - RENTA VARIABLE | 1.122.631 | 0,03% | 1.161.542 | 0,03% | 38.911 | 3,47% |
| 14 | DEUDORES | 3.349.753.430 | 84,43% | 3.382.451.786 | 86,41% | 32.698.356 | 0,98% |
| 1408 | SERVICIOS PÚBLICOS | 2.626.170.271 | 66,19% | 2.514.492.517 | 64,23% | (111.677.754) | -4,25% |
| 1420 | AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS | 36.677.323 | 0,92% | 8.207.414 | 0,21% | (28.469.909) | -77,62% |
| 1422 | ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES | 29.822.000 | 0,75% | 15.600.000 | 0,40% | (14.222.000) | -47,69% |
| 1470 | OTROS DEUDORES | 1.274.210.229 | 32,12% | 1.341.933.915 | 34,28% | 67.723.686 | 5,31% |
| 1475 | DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO | - | 0,00% | - | 0,00% | - | 0,00% |
| 1480 | PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR) | (617.126.393) | -15,56% | (497.782.060) | -12,72% | 119.344.333 | -19,34% |
| AC | Total Activo Corriente | 3.462.192.512 | 87,27% | 3.453.724.659 | 88,23% | (8.467.853) | -0,24% |
| 16 | PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO | 505.181.720 | 12,73% | 460.828.194 | 11,77% | (44.353.526) | -8,78% |
| 1655 | MAQUINARIA Y EQUIPO | 148.046.619 | 3,73% | 112.620.918 | 2,88% | (35.425.701) | -23,93% |
| 1660 | EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO | - | 0,00% | - | 0,00% | - | 0,00% |
| 1665 | MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA | 94.736.656 | 2,39% | 53.526.398 | 1,37% | (41.210.258) | -43,50% |
| 1670 | EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN | 77.872.451 | 1,96% | 80.052.452 | 2,04% | 2.180.001 | 2,80% |
| 1675 | EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN | 257.454.000 | 6,49% | 208.943.410 | 5,34% | (48.510.590) | -18,84% |
| 1680 | EQUIPOS DE COMEDOR, COCINA, DESPENSA Y HOTELERÍA | 353.000 | 0,01% | 353.000 | 0,01% | - | 0,00% |
| 1685 | DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR) | (186.348.562) | -4,70% | (107.735.540) | -2,75% | 78.613.022 | -42,19% |
| 1 | Total Activos | 3.967.374.232 | 100,00% | 3.914.552.853 | 100,00% | (52.821.379) | -1,33% |
| 23 | OBLIGACIONES FINANCIERAS | 3.931.750 | 0,10% | 174.547.153 | 4,46% | 170.615.403 | 4339,43% |
| 2302 | FINANCIAMIENTO INTERNO | 3.931.750 | 0,10% | 174.547.153 | 4,46% | 170.615.403 | 4339,43% |
| 24 | CUENTAS POR PAGAR | 1.420.375.823 | 35,80% | 1.868.759.770 | 47,74% | 448.383.947 | 31,57% |
| 2401 | ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES | 1.107.989.390 | 27,93% | 1.000.819.175 | 25,57% | (107.170.215) | -9,67% |
| 2425 | ACREEDORES | 192.148.419 | 4,84% | 575.635.289 | 14,71% | 383.486.870 | 199,58% |
| 2436 | RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE | 9.374.979 | 0,24% | 3.655.978 | 0,09% | (5.719.001) | -61,00% |
| 2437 | RETENCIÓN DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO POR PAGAR – ICA | 286.549 | 0,01% | 289.900 | 0,01% | 3.351 | 1,17% |
| 2440 | IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR | 89.394.193 | 2,25% | 14.151.000 | 0,36% | (75.243.193) | -84,17% |
| 2445 | IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – IVA | 12.453.732 | 0,31% | 12.563.412 | 0,32% | 109.680 | 0,88% |
| 2455 | DEPÓSITOS RECIBIDOS DE TERCEROS | 8.728.561 | 0,22% | - | 0,00% | (8.728.561) | -100,00% |
| 2490 | OTRAS CUENTAS POR PAGAR | - | 0,00% | 261.645.016 | 6,68% | 261.645.016 | 0,00% |
| 25 | OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL | 139.185.738 | 3,51% | 143.215.226 | 3,66% | 4.029.488 | 2,90% |
| 2505 | SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES | 139.185.738 | 3,51% | 143.215.226 | 3,66% | 4.029.488 | 2,90% |
| 29 | OTROS PASIVOS | 124.399.762 | 3,14% | 8.099.011 | 0,21% | (116.300.751) | -93,49% |
| 2910 | INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO | 124.399.762 | 3,14% | 8.099.011 | 0,21% | (116.300.751) | -93,49% |
| PC | Total Pasivos Corrientes | 1.687.893.073 | 42,54% | 2.194.621.160 | 56,06% | 506.728.087 | 30,02% |
| 23 | OBLIGACIONES FINANCIERAS | 23.244.754 | 0,59% | - | 0,00% | (23.244.754) | -100,00% |
| 2302 | FINANCIAMIENTO INTERNO | 23.244.754 | 0,59% | - | 0,00% | (23.244.754) | -100,00% |
| 24 | CUENTAS POR PAGAR | 546.492.016 | 13,77% | - | 0,00% | (546.492.016) | -100,00% |
| 2425 | ACREEDORES | 374.847.000 | 9,45% | - | 0,00% | (374.847.000) | -100,00% |
| 2490 | OTRAS CUENTAS POR PAGAR | 171.645.016 | 4,33% | - | 0,00% | (171.645.016) | -100,00% |
| 2 | Total Pasivos | 2.257.629.843 | 56,90% | 2.194.621.160 | 56,06% | (63.008.683) | -2,79% |
| 32 | PATRIMONIO INSTITUCIONAL | 1.709.744.389 | 43,10% | 1.719.931.693 | 43,94% | 10.187.304 | 0,60% |
| 3204 | CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO | 1.091.540.000 | 27,51% | 1.091.540.000 | 27,88% | - | 0,00% |
| 3215 | RESERVAS | 67.765.125 | 1,71% | 84.583.509 | 2,16% | 16.818.384 | 24,82% |
| 3225 | RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES | 49.164.400 | 1,24% | 200.529.852 | 5,12% | 151.365.452 | 307,88% |
| 3230 | RESULTADOS DEL EJERCICIO | 168.183.834 | 4,24% | 10.187.302 | 0,26% | (157.996.532) | -93,94% |
| 3245 | REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO | 333.091.030 | 8,40% | 333.091.030 | 8,51% | - | 0,00% |
| 3 | Total Patrimonio | 1.709.744.389 | 43,10% | 1.719.931.693 | 43,94% | 10.187.304 | 0,60% |
| TPP | Total Pasivo y Patrimonio | 3.967.374.232 | 100,00% | 3.914.552.853 | 100,00% | (52.821.379) | -1,33% |

Fuente: SUI 2015

Se ve una reducción de la cuenta 11 –efectivo– de -37%, situación que se debe principalmente a la disminución de la cuenta 1110 –bancos y corporaciones– en \$41 millones. La cuenta 14 –deudores– se vio incrementada en 0,98% debido al aumento de la subcuenta 1470 –otros deudores– del 5,31%. Por otra parte se ve una reducción de 4,25% en la subcuenta 1408 –servicios públicos–, que representa \$111,6 millones de pesos, debido posiblemente, a la política de recuperación de cartera, situación que el prestador debe aclarar, tomando como base, que para ninguno de los años de análisis, se reportó el valor de castigo en la subcuenta 5304 –provisión para deudores–, sin embargo, tales montos si se encuentran registrados en su contrapartida 1480, tal como se muestra en la siguiente gráfica.

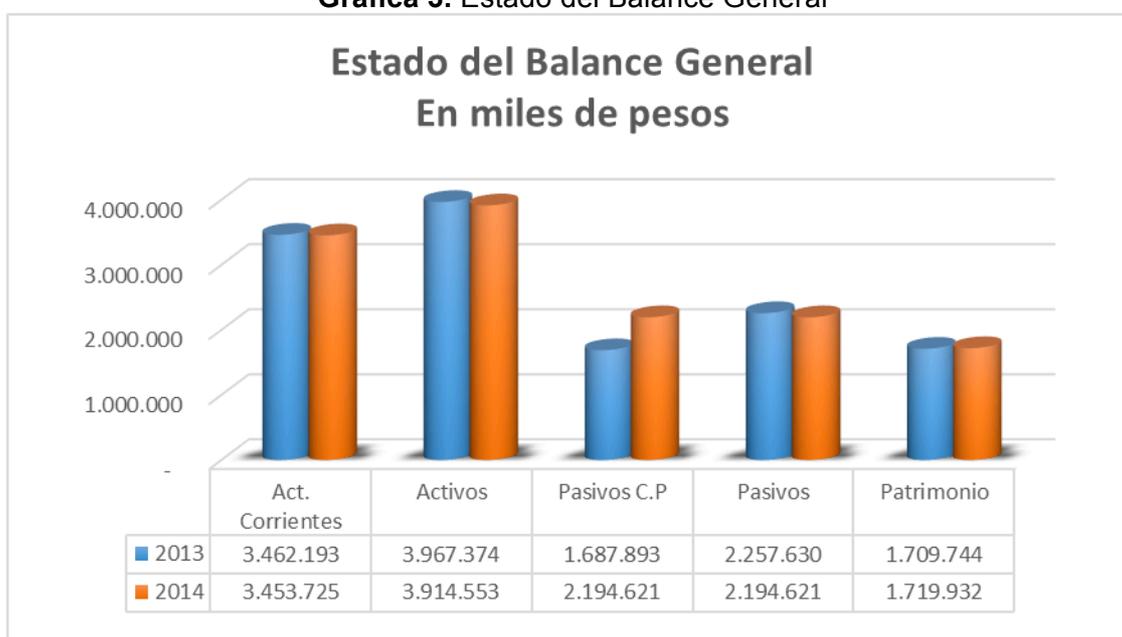
Gráfica 2. Comparación entre las cuentas Deudores y Provisión para Deudores (expresada en pesos)



Fuente: SUI 2015

En general los activos disminuyeron en -1,33%, además se observa un incremento de los pasivos corrientes y un leve crecimiento del patrimonio tal como se muestra en la gráfica 3.

Grafica 3. Estado del Balance General



Fuente: SUI 2015

En primera instancia se observa que el pasivo corriente para el año 2014, llega a ser el

Total de los pasivos, lo que se traduce que para el presente año el prestador arrancó el periodo contable sin deudas a largo plazo.

En relación al pasivo corriente se ve, que las obligaciones financieras por financiamiento Interno se incrementaron en 4.339% pasando de \$3,9 millones a \$174,5 millones. En la cuenta 24 –cuentas por pagar–, se ve un incremento de 448,3 millones, representando un 31,57%, situación para la cual, es notable el incremento de la cuenta 2425 –acreedores– en 199.58%, además de una disminución considerable de -84,17% de la subcuenta impuestos contribuciones y tasas.

Con respecto al pasivo a largo plazo se aprecia una disminución total, representando 1.139 millones de pesos, obedeciendo a la cancelación de las obligaciones financieras y de sus cuentas por pagar, situación que el prestador debe aclarar toda vez no se reportan valores similares en las contrapartidas correspondientes a las subcuentas: 1109 –depósitos en instituciones financieras y cooperativas–, 1110 –bancos y corporaciones– y 3235 –resultados de ejercicios anteriores–; las subcuentas 5101 –sueldos y salarios–, 5103 –contribuciones efectivas–, 5104 –aportes sobre la nómina–, 5111 –gastos generales–.

Tal como se menciona anteriormente el patrimonio se ve levemente aumentado en 0,60% obedeciendo a la disminución del resultado del ejercicio y al considerable aumento de la cuenta resultado de ejercicios anteriores, en -93,93% y 307,88%, respectivamente.

2.1.3 Indicadores Financieros

Tabla 4. Indicadores de Rentabilidad

| De Rentabilidad | Fórmula | 2013 | 2014 |
|--------------------------------|---|---------|----------|
| Margen Operacional de Utilidad | $\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$ | 119,80% | -164,67% |
| Margen Neto de Utilidad | $\frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$ | 14,85% | 1,40% |
| Rendimiento del Activo | $\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$ | -34,19% | -30,55% |
| Rendimiento del Patrimonio | $\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$ | -79,34% | -69,53% |

Fuente: SUI 2015

En este sentido la tabla confirma los resultados del cuadro de ganancias y pérdidas en donde se observa una pobre gestión financiera al mostrar un rendimiento negativo del activo al igual que del patrimonio.

Tabla 5. Indicadores de Liquidez

| De Liquidez | Fórmula | 2013 | 2014 |
|--------------------|---|---------------|---------------|
| Razón Corriente | $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$ | 2,05 | 1,57 |
| | | | |
| Capital de Trabajo | Act .Corriente - Pas. Corriente | 1.774.299.439 | 1.259.103.499 |
| Prueba Ácida | $\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Deudores}}{\text{Pasivo Corriente}}$ | 0,07 | 0,03 |
| | | | |
| Solidez | $\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$ | 1,76 | 1,78 |
| | | | |

Fuente: SUI 2015

Para 2014 se muestra una disminución en la capacidad del prestador para cubrir con sus deudas a corto plazo, ya que los indicadores demuestran insolvencia en el cubrimiento de sus deudas al tener solo 0,03 centavos para cubrir cada peso adeudado.

Tabla 6. Indicadores de Actividad

| De Actividad | Fórmula | 2013 | 2014 |
|---------------------------------|--|----------------|--------------|
| Número de Días de la Cartera | $\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$ | 834,99 | 1246,52 |
| | | | |
| Rotación de Cartera | $\frac{360}{\text{Número de Días Cartera}}$ | 0,43 | 0,29 |
| | | | |
| EBITDA | | -1.036.994.089 | -969.216.731 |
| Margen EBITDA | | -38,46% | -49,04% |
| Coefficiente Operacional | | 364,29% | 446,15% |

Fuente: SUI 2015

Se observa que debido a la disminución de ingresos operacionales, el prestador muestra un desfavorable aumento en el número de días de cartera, ocasionando que la rotación de cartera disminuya de 0,43 a 0,29. En otro sentido, para 2014 se ve que el coeficiente operacional es excesivamente alto teniendo como base que los costos y gastos operativos superan a los ingresos en 346,15%.

3. Aspectos Administrativos

3.1. Número de Empleados

Según la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información, la planta de personal para los años 2013 y 2014, se encontraba conformada de la siguiente manera:

Tabla 7. Personal por categoría de empleo 2013

| CATEGORÍA | ACUEDUCTO | | ALCANTARILLADO | |
|---------------------------|-----------|------------------|----------------|------------------|
| | Cantidad | Salario promedio | Cantidad | Salario Promedio |
| Empleados públicos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Empleados oficiales | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Empleados privados | 34 | 844,220,154 | 23 | 442,602,611 |
| Temporales — contratistas | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Personal aprendiz | 3 | 13,753,857 | 0 | 0 |
| Personal pensionado | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total planta de personal | 34 | 844,220,154 | 23 | 442,602,611 |

Fuente: SUI 2013- 2014

Tabla 8. Personal por categoría de empleo 2014

| CATEGORÍA | ACUEDUCTO | | ALCANTARILLADO | |
|---------------------------|-----------|------------------|----------------|------------------|
| | Cantidad | Salario promedio | Cantidad | Salario Promedio |
| Empleados públicos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Empleados oficiales | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Empleados privados | 35 | 466,909,921 | 28 | 444,719,116 |
| Temporales — contratistas | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Personal aprendiz | 2 | 18,057,985 | 1 | 4,703,877 |
| Personal pensionado | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total planta de personal | 35 | 466,909,921 | 28 | 444,719,116 |

Fuente: SUI 2013- 2014

Lo anterior muestra que dentro de los gastos que representa el salario promedio en acueducto y alcantarillado, existe un gran porcentaje que pertenece a salario para empleados privados, los contratos de aprendizaje no representan mayor gasto.

Se observa una disminución del 45% en los salarios promedio de los empleados privados del servicio de acueducto entre los dos años analizados, por tanto, la empresa debe aclarar la razón por la cual se presenta esta diferencia, considerando además que para el año 2014, se incrementó en uno el número de empleados.

3.2. Indicadores laborales

Según la información comercial y administrativa reportada en el SUI por el prestador para los años 2013 y 2014, el siguiente es el indicador de empleados por cada mil suscriptores:

Tabla 9. Empleados por cada 1000 suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2013- 2014

| Año | Acueducto | Alcantarillado |
|------|-----------|----------------|
| 2013 | 2.04 | 1.77 |
| 2014 | 2.11 | 1.92 |

Fuente: SUI 2013- 2014

Según el comportamiento observado en la tabla anterior, para los años analizados, el indicador de empleados por cada 1.000 suscriptores presentó un incremento en los dos servicios.

3.3. Eficiencia Laboral

La eficiencia laboral de la empresa para el servicio de Acueducto se calculó con la información del plan contable y comercial, reportada por el prestador en el “Sistema Único de Información”-SUI.

Tabla 10. Eficiencia Laboral Acueducto 2013- 2014

| Año | ACUEDUCTO | | |
|------|------------------------------------|----------------------------|--|
| | Total anual consumos facturados m3 | Costos anuales de personal | Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado) |
| 2013 | 797.358 | \$733.274.724 | 919,6 |
| 2014 | 631.699 | \$376.621.965 | 596,2 |

Fuente: Calculo SSPD SUI 2013- 2014

De acuerdo con lo anterior, el costo de personal por metro cúbico facturado y el total de consumos facturados disminuyeron significativamente en el año 2014, lo cual puede influir considerablemente en el coeficiente de eficiencia laboral.

4. ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

4.1. Aspectos Técnicos de Acueducto

Estructura del sistema de acueducto

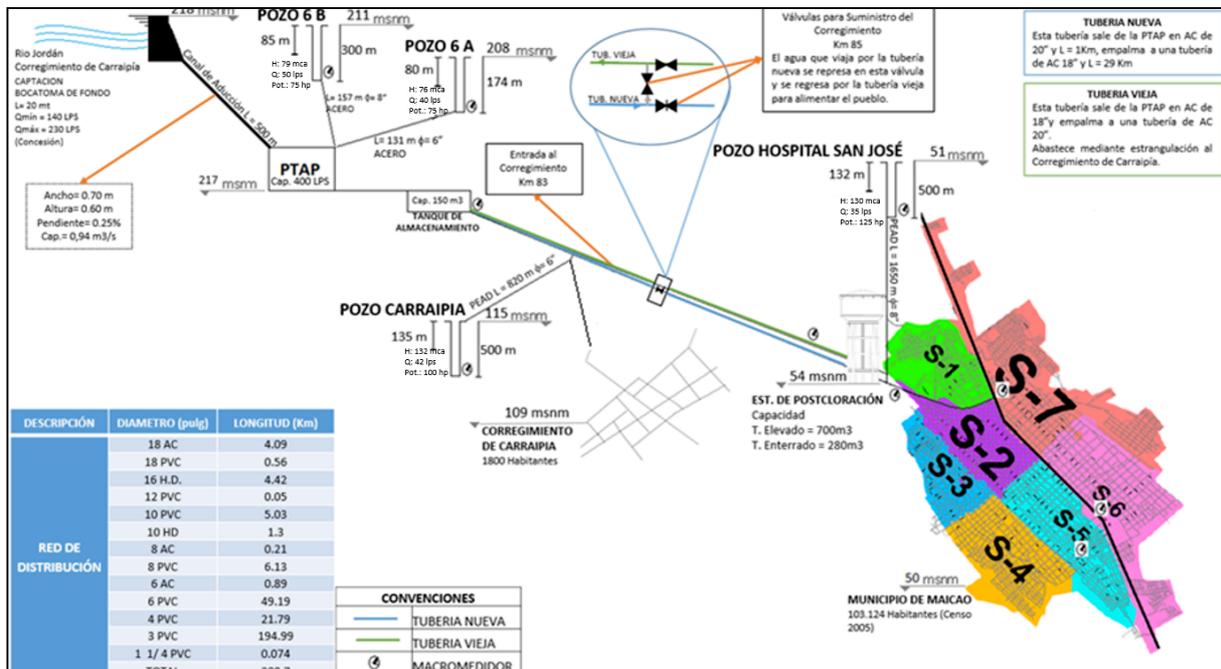


Imagen 1. Esquema Sistema Acueducto (fuente: Aguas de la Península S.A. E.S.P.)

Captación: el abastecimiento se realiza de una fuente superficial llamada Río Carraipía y su captación se realiza mediante una bocatoma de fondo con rejilla localizada a 400 m de la PTAP, también, se cuenta dos pozos 6A y 6B localizados a 80m aproximadamente de la PTAP, los cuales operan de manera alterna pues captan del mismo acuífero, y los pozos Carraipía y Hospital San José que iniciaron operaciones en el año 2014.

Los permisos ambientales de concesión de agua para cada fuente se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 11. Información fuentes de abastecimiento

| Nombre de la Fuente | Tipo de Fuente | Concesión de Aguas | Fecha Inicial Autorización | Fecha Final Autorización | Caudal Adjudicado (l/s) | |
|------------------------|----------------|----------------------|----------------------------|--------------------------|-------------------------|------------------|
| | | | | | Máxima Sequía | Condición Normal |
| Río Carraipía | Superficial | Resolución No. 00311 | Febrero de 2010 | Febrero de 2020 | 140 | 230 |
| Pozo 6ª | Subterránea | Resolución No. 00022 | Enero de 2010 | Enero de 2033 | 40* | |
| Pozo 6B | Subterránea | Resolución No. 00022 | Enero de 2010 | Enero de 2033 | 50* | |
| Pozo Carraipía | Subterránea | Resolución No. 01124 | Julio de 2014 | Julio de 2024 | 50* | |
| Pozo Hospital San José | Subterránea | Resolución No. 01125 | Julio de 2014 | Julio de 2024 | 50* | |

*Régimen de captación de 12 horas/día.
Fuente: visita julio de 2014.

Se reitera la solicitud al prestador de actualizar la información de las fuentes de abastecimiento y los permisos de captación al SUI de manera inmediata.

Planta de Tratamiento de Agua Potable: La planta de potabilización “El Jordán” es tipo convencional con una capacidad de diseño de 400l/s y está compuesta por cloración, canaleta Parshall, unidad de mezcla rápida hidráulica, 2 unidades de floculación hidráulica, 2 unidades de sedimentación de alta tasa, 10 filtros tipo americano con lechos de arena, grava y antracita ascendentes, 1 tanque de operación de 120m³, desinfección, planta diesel generadora de energía y laboratorio de operación.

La conducción de 30 km se realiza mediante una tubería de 18” y 20” de AC hasta el tanque de almacenamiento semienterrado San José de 700 m³ en donde se realiza nuevamente desinfección con cloro gaseoso.

Análisis de Producción

Conforme a las proyecciones del DANE para el año 2015, la cabecera municipal de Maicao tiene 107.554 habitantes y de conformidad con la Resolución 2320 de 2009 que modifica parcialmente la Resolución 1096 de 2000 que adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico –RAS, se requieren 150 l/hab/d dotar de manera permanente la población del municipio, sin tener en cuenta en este cálculo la población flotante, por lo que su requerimiento de agua se incrementa en diferentes temporadas del año.

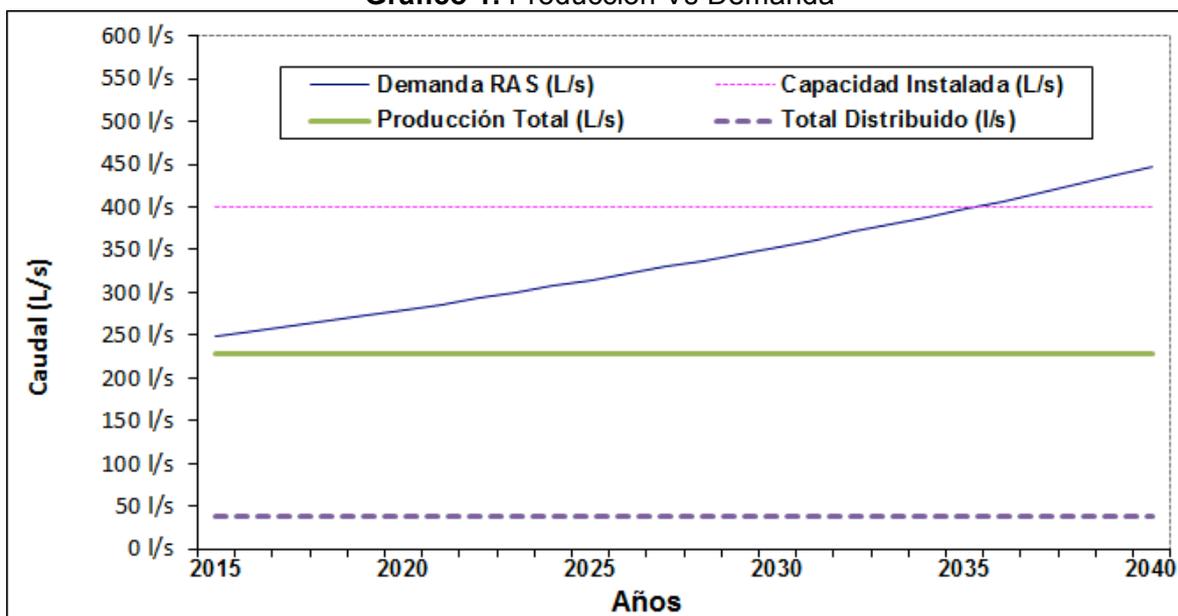
Tabla 12. Producción servicio de acueducto

| VARIABLE | CANTIDAD | UNIDAD |
|--|----------|---------|
| Capacidad de Producción PTAP El Jordán (400 l/s) | 400,0 | l/s |
| Producción PTAP El Jordán (junio de 2015) | 49 | l/s |
| Producción Pozo Carraipia (junio de 2015) | 23 | l/s |
| Producción Pozo Hospital San José (junio de 2015) | 9 | l/s |
| Producción Pozo 6A (junio de 2015) | 13 | l/s |
| Producción Pozo 6B (junio de 2015) | 18 | l/s |
| Producción Total Diaria (junio de 2015) | 229 | l/s |
| IANC (2015 mesa de trabajo junio 2015) | 83 | % |
| Dotación Neta RAS | 150 | l/hab/d |
| Habitantes proyección DANE 2015 (Cabecera municipal) | 107.554 | hab |

Fuente: Información suministrada por el prestador durante mesa de trabajo de junio de 2015, Censo DANE 2005

En la gráfica que se muestra a continuación se evidencia que para la población proyectada al año 2015 la producción total actual no cubre la demanda del servicio incrementando el déficit en el tiempo, adicionalmente, con las pérdidas del 83% informadas por la empresa para el mes de junio de 2015 el déficit se incrementa considerablemente volviendo crítica la continuidad del servicio de 4h/d y la cobertura del mismo.

Gráfico 1. Producción Vs Demanda



Adicionalmente, se evidencia que la capacidad de producción instalada total de la PTAP cubre la demanda del servicio de acueducto para una dotación de 150 l/hab/d hasta el año 2035, evidenciando que la problemática de sequía en fuentes hídricas para abastecimiento y altas pérdidas del sistema afectan de manera directa la continuidad.

4.2. Indicadores de Prestación del Servicio

4.2.1. Calidad del Agua

En la siguiente tabla se muestran los resultados de vigilancia de calidad de agua del año 2013 y 2014 para el municipio de Maicao, reportados por la autoridad sanitaria al SIVICAP y remitida por el Instituto Nacional de Salud – INS a esta superintendencia mediante el enlace SUI-SIVICAP.

Tabla 13. Índice de Riesgo de Calidad del Agua

| AÑO | IRCA MENSUALES (%) | | | | | | | | | | | | IRCA ANUAL (%) | | | |
|------|--------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|------|------|------|------|----------------|-----------------|-------|----------|
| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | IRCA | Nivel de Riesgo | Meses | Muestras |
| 2013 | - | - | - | - | 2,2 | 2,8 | 1,7 | 11,4 | 0,4 | 2,0 | 25,4 | 6,2 | 5,92 | BAJO | 8 | 96 |
| 2014 | - | - | - | - | - | - | 14,26 | 17,83 | 3,46 | 2,22 | 4,16 | 0,18 | 5,89 | BAJO | 6 | 57 |

Fuente: SUI- SIVICAP 2013 y 2014

De acuerdo con lo anterior, la empresa suministró agua no apta para el consumo humano, con riesgo bajo para la salud humana pues el IRCA promedio para el 2013 y 2014 es superior al 5% conforme a lo establecido en la Resolución 2115 del 2007, siendo los meses de agosto y noviembre los que presentaron un deterioro en la calidad del agua en el 2013 y los meses de julio y agosto en el 2014, por lo cual la empresa deberá realizar las acciones necesarias para mejorar la calidad del agua de manera inmediata.

4.2.2. Micromedición

Una vez consultado el SUI el prestador para el mes de abril de 2015 reportó una cobertura de micromedición efectiva del 33% como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 14. Índice de Micromedición

| ESTRATO/USO | SUSCRIPTORES CON MEDIDOR | SUSCRIPTORES SIN MEDIDOR | COBERTURA DE MICROMEDICIÓN (%) |
|--------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| Estrato 1 | 2.176 | 6.060 | 26 |
| Estrato 2 | 2.880 | 4.316 | 40 |
| Estrato 3 | 560 | 770 | 42 |
| Estrato 4 | 5 | 5 | 50 |
| Comercial | 164 | 518 | 24 |
| Oficial | 20 | 43 | 32 |
| Total | 5.805 | 11.712 | 33 |

Fuente: SUI – abril 2015

De acuerdo con la información anterior, la empresa contradice lo establecido en la Ley 142 de 1994 debido a que mantiene una cobertura de micromedición inferior al 95%, por lo que deberá realizar las acciones tendientes a dar cumplimiento a la mencionada normatividad.

4.2.3. Índice de Agua No Contabilizada – IANC

De acuerdo a lo informado por el prestador en mesa de trabajo de junio de 2015, las pérdidas para el abril 2015 fue del 83%, las cuales son consideradas muy elevadas lo cual se relaciona con la baja cobertura en micromedición (33%) y afectan de manera directa la continuidad del servicio, por lo que la empresa deberá realizar las acciones necesarias para reducir y controlar las pérdidas teniendo en cuenta que el servicio de acueducto presenta deficiencias en la continuidad.

4.2.4. Continuidad

La continuidad del servicio se ha visto afectada por las altas pérdidas de agua en el sistema y las condiciones de sequía que presenta la zona, pues la fuente superficial (Río Carraipía) ha reducido su caudal considerablemente, en el 2014 se inició la operación de un pozo en Carraipía y uno en Hospital San José para abastecimiento adicional con el apoyo de CORPOGUAJIRA y el Servicio Geológico Colombiano con los cuales se incrementó la cobertura del servicio, sin embargo, la continuidad de la distribución del servicio de agua continua siendo sectorizada para un promedio de 4,0h/d para el mes de mayo de 2015.

Dicha continuidad es considerada insuficiente de acuerdo a la clasificación de la Resolución 2115 de 2007. Por lo cual, la empresa deberá realizar las acciones correspondientes para mejorar el índice de continuidad en la prestación del servicio de acueducto e informar dichas acciones a esta entidad.

4.3. Aspectos Técnicos de Alcantarillado

El sistema de alcantarillado del municipio de Maicao tiene una cobertura del 32% de la población, este sistema es de tipo sanitario. Sin embargo, por conexiones erradas del drenaje pluvial al sistema sanitario opera como combinado.

El sistema de recolección, transporte y tratamiento de las aguas servidas está conformado por una red de alcantarillado compuesta por tubería desde 60" hasta 372" en materiales como CC y PVC y una extensión general de redes de 326 kilómetros, que entrega a un desarenador ubicado en el límite norte del casco urbano, de donde se bombea a una canaleta Parshall para luego entregar por gravedad a una laguna de oxidación y de allí descargar al arroyo Majayutpana, de acuerdo con el radicado SSPD No. 20145290345902 el sistema de tratamiento de agua residual trata un caudal promedio de 22,80 l/s para el periodo de enero-junio del año 2014.

El municipio cuenta con dos estaciones de bombeo de aguas residuales denominadas EBAR No.1 y EBAR No. 2 desde esta última se le envía las aguas servidas provenientes del Colector Sur Oriental a la Estación de Bombeo No.1 que a su vez bombea a la PTAR.

La empresa cuenta con PSMV aprobado por Corpoguajira a través de la Resolución No. 0001216 del 06 de junio del 2007, así mismo, a través de la Resolución 1382 de 10 de junio del 2008, Corpoguajira, establece Plan de Manejo Ambiental para el proyecto de "Construcción y Operación del Sistema para el Tratamiento y Disposición Final de las Aguas Residuales Urbanas de Maicao (La Guajira)".

4.4. Vulnerabilidad

Mediante los radicados SSPD No. 20115290526042, 20115290538452, 20115290544742, 20125290033222, 20125290035372, 20125290343952 y 20145290231552 la empresa remitió el Plan de Contingencia y actualizaciones del mismo, enfocados a atender los diferentes eventos a los que pudieran estar amenazados o vulnerados la ciudad de Maicao atendido por el prestador, allí se describen las acciones de manera general, por lo anterior, se reitera lo requerido al prestador respecto de ajustar el plan de contingencia a un nivel más específico en el que se detalle cada uno de los procesos de operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado, y para el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la Resolución 154 de 2014 la cual otorga un plazo de 18 meses contados a partir de la emisión.

Respecto al cargue de la información en el sistema SUI de los “Formulario 55 y 56, Vulnerabilidad Acueducto y Formulario 27 y 28. Vulnerabilidad Alcantarillado” de los años 2014 ni lo corrido del 2015, la empresa no ha reportado eventos que alteraran la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

5. ASPECTOS COMERCIALES

5.1. Contrato de Condiciones Uniformes

Según Radicado SSPD 201512950323822 de 27 de enero de 2015, la empresa estableció el contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, expedido el 28 de diciembre de 2000, cuya última actualización fue realizada el 27 de junio de 2013; dicho contrato fue sometido a concepto de legalidad ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, siendo otorgado mediante Resolución CRA 20132110064321 del 2013, por lo tanto cumple con este requisito de acuerdo a lo reportador por el prestador en la actualización de RUPS No. 201522950323822 del 19 de febrero de 2015.

5.2. Suscriptores

A continuación se presentan la variación de los suscriptores por servicio, con base a información anual reportada por el prestador al SUI correspondiente a los periodos 2013 y 2014, como se muestra a continuación:

Tabla 15. Variación de suscriptores 2013 – 2014

| ESTRATO | ACUEDUCTO | | | ALCANTARILLADO | | |
|--------------------------|---------------|---------------|-------------|----------------|---------------|--------------|
| | 2013 | 2014 | DIFERENCIA | 2013 | 2014 | DIFERENCIA |
| Estrato 1 | 7.509 | 7.698 | 189 | 4.847 | 5.898 | 1.051 |
| Estrato 2 | 7.147 | 6.905 | -242 | 5.648 | 6.150 | 502 |
| Estrato 3 | 1.309 | 1.262 | -47 | 1.397 | 1.459 | 62 |
| Estrato 4 | 9 | 8 | -1 | 10 | 12 | 2 |
| Total Residencial | 15.974 | 15.873 | -101 | 11.902 | 13.519 | 1.617 |

| ESTRATO | ACUEDUCTO | | | ALCANTARILLADO | | |
|-----------------------------|---------------|---------------|-------------|----------------|---------------|--------------|
| | 2013 | 2014 | DIFERENCIA | 2013 | 2014 | DIFERENCIA |
| Industrial | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Comercial | 678 | 652 | -26 | 995 | 1.005 | 10 |
| Oficial | 54 | 61 | 7 | 62 | 64 | 2 |
| Total No Residencial | 732 | 713 | -19 | 1.057 | 1.069 | 12 |
| Total Suscriptores | 16.706 | 16.586 | -120 | 12.959 | 14.588 | 1.629 |

Fuente: SUI 2013, 2014

La tabla anterior muestra una disminución importante del total suscriptores en -120, cuya variación más representativa está en estrato 2 de -242 suscriptores, en contraste se observa un incremento sustancial en el servicio de alcantarillado de 1.629 suscriptores, el mayor incremento se presentó en estrato 1 de 1.051.

Además se ve que 1.998 de los suscriptores del servicio de acueducto, no toman el servicio de alcantarillado, razón que puede obedecer posiblemente a la baja cobertura de la red de alcantarillado.

5.3. Facturación

Tabla 16. Facturación Total Acueducto y Alcantarillado

| ESTRATO | ACUEDUCTO | | | ALCANTARILLADO | | |
|--------------|------------------------|------------------------|---------------|------------------------|------------------------|---------------|
| | FACTURACIÓN TOTAL 2013 | FACTURACIÓN TOTAL 2014 | Var. (%) | FACTURACIÓN TOTAL 2013 | FACTURACIÓN TOTAL 2014 | Var. (%) |
| Estrato 1 | 20.302.198.173 | 23.334.280.978 | 4,47% | 6.267.666.941 | 8.615.649.413 | 5,83% |
| Estrato 2 | 29.382.981.822 | 32.902.727.041 | 5,19% | 12.058.213.549 | 15.577.607.014 | 8,74% |
| Estrato 3 | 8.407.152.995 | 8.920.405.089 | 0,76% | 7.962.027.527 | 9.133.470.614 | 2,91% |
| Estrato 4 | 70.089.868 | 76.499.355 | 0,01% | 73.215.618 | 87.494.560 | 0,04% |
| Comercial | 9.636.624.756 | 10.308.189.716 | 0,99% | 13.923.360.714 | 16.025.453.714 | 5,22% |
| Oficial | 149.028.455 | 191.190.361 | 0,06% | 143.710.758 | 166.837.545 | 0,06% |
| TOTAL | 67.799.047.614 | 75.542.102.179 | 11,42% | 40.284.484.349 | 49.439.675.315 | 22,73% |

Fuente: SUI 2015

Conforme lo reportado por la empresa en el Sistema Único de Información (SUI) para las vigencias 2013 y 2014, la facturación por servicio de acueducto se incrementó en 11,42%, la cual se concentra en los estratos 1 y 2, representando 4,47% y 5,19% respectivamente. En el servicio de alcantarillado se observa un incremento de 22,73%, y se ve que la facturación también se concentra en los estratos 1 y 2 representando un 5,83% y 8,74%.

De lo anterior se puede establecer que no existe un comportamiento congruente con relación al aumento de la facturación total y la variación en los suscriptores, así mismo como de esta información con lo reportado en el aparte financiero relacionado con los ingresos y la recuperación de cartera. Por lo anterior esta superintendencia solicita una aclaración relacionada con la presunta incongruencia en este tema, esto sin perjuicio de

las acciones que esta superintendencia conforme a lo establecido en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, pueda adelantar por la calidad de la información reportada en el sistema.

5.4. Subsidios y Contribuciones

Las siguientes tablas muestran los subsidios y contribuciones de la empresa AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P

Tabla 17. Subsidios y Contribuciones Acueducto

| ESTRATO | SUBSIDIOS | | | CONTRIBUCIONES | | |
|--------------|--------------------|--------------------|----------------|-------------------|-------------------|----------------|
| | 2013 | 2014 | Var. (%) | 2013 | 2014 | Var. (%) |
| Estrato 1 | 394.145.278 | 327.039.415 | -11,89% | 0 | 0 | 0,00% |
| Estrato 2 | 170.261.701 | 138.722.607 | -5,59% | 0 | 0 | 0,00% |
| Estrato 3 | 20.847 | 16.329 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |
| Comercial | 0 | 0 | 0,00% | 44.444.565 | 36.758.501 | -17,29% |
| TOTAL | 564.427.826 | 465.778.351 | -17,48% | 44.444.565 | 36.758.501 | -17,29% |

Fuente: SUI 2015

Con respecto al servicio de acueducto, en la tabla anterior se muestra una disminución de -17,48%. En comparación de los años 2013-2014, se encuentra que la variación refleja una disminución del -11,89%, a pesar de que los suscriptores de esta clasificación aumentaron en número en el 2014, y la facturación a este grupo también aumentó (como se ilustró en el aparte anterior).

Tabla 18. Subsidios y Contribuciones Alcantarillado

| ESTRATO | SUBSIDIOS | | | CONTRIBUCIONES | | |
|--------------|--------------------|--------------------|--------------|-------------------|-------------------|---------------|
| | 2013 | 2014 | Var. (%) | 2013 | 2014 | Var. (%) |
| Estrato 1 | 246.770.779 | 269.052.306 | 5,83% | 0 | 0 | 0,00% |
| Estrato 2 | 135.218.853 | 130.716.002 | -1,18% | 0 | 0 | 0,00% |
| Estrato 3 | 12.995 | 22.161 | 0,00% | 0 | 0 | 0,00% |
| Comercial | 0 | 0 | 0,00% | 94.254.340 | 88.029.613 | -6,60% |
| TOTAL | 382.002.627 | 399.790.469 | 4,66% | 94.254.340 | 88.029.613 | -6,60% |

Fuente: SUI 2015

Con respecto al servicio de alcantarillado la tabla anterior muestra que los subsidios aumentaron en un 4,66% concentrado en estrato 1 con una representación de 5,83%, en relación a las contribuciones, se ve una disminución del -6,6% representando únicamente el estrato comercial. Ésta disminución de porcentaje, no concuerda con el comportamiento normal frente al aumento de suscriptores de alcantarillado reportado, y al aumento de facturación (particularmente de los suscriptores comerciales)

Por lo anterior, esta superintendencia solicita una aclaración relacionada con la información aquí expuesta, de nuevo, sin perjuicio de las acciones que se puedan adelantar por el presunto incumplimiento de la normatividad vigente.

5.5. Atención al Cliente

En 2014 el prestador recibió 2.646 PQR, siendo 1.115 menos que en 2013 las cuales fueron 3.761 PQR, de lo que se deduce una mejora en la calidad del servicio. A continuación se realizará el análisis detallado por servicio y por causal.

5.5.1. Peticiones y Reclamaciones

Servicio de Acueducto

En general el prestador ha disminuido la cantidad de peticiones, reclamos y recursos de reposición, evidenciando una mejora significativa en la prestación del servicio, situación que se muestra detalladamente a continuación:

Tabla 19. Peticiones Servicio de Acueducto 2013 - 2014

| Petición - Detalle de Causal | 2013 | 2014 |
|--------------------------------------|-------------|-------------|
| Cambio de datos básicos | 96 | 68 |
| Otros | 154 | 175 |
| Silencio Administrativo Positivo | | 1 |
| Solicitud de prestación del servicio | 60 | 44 |
| Suspensión por mutuo acuerdo | 32 | 8 |
| Terminación de contrato | 58 | 18 |
| Total Petición | 400 | 314 |

Fuente: SUI 2015

Se presentó una disminución de 186 peticiones, pasando de 400 en 2013 a 314 en 2014, las causales que mayor reducción representan son terminación de contrato y cambio de datos básicos. En segunda instancia se observa que hay un incremento de la causal "otros", conteniendo 36 diferentes tipologías entre las que se destacan inmueble desocupado, revisión de acometida y verificación de acometida, representando 55, 23 y 11 peticiones respectivamente. Del total de peticiones para el servicio de acueducto acceden 152, acceden parcialmente 85 y no acceden 77.

Tabla 20. Reclamaciones Servicio de Acueducto 2013 - 2014

| Reclamación - Detalle de Causal | 2013 | 2014 |
|---|-------------|-------------|
| Cambio de medidor o equipo de medida | | 1 |
| Cobro de otros cargos de la empresa | | 1 |
| Cobro Múltiple | 9 | 12 |
| Cobros por servicios no prestados | 206 | 124 |
| Dirección incorrecta | | 2 |
| Estrato | 10 | 1 |
| Falla en la prestación del servicio por continuidad | 2224 | 1396 |
| Inconformidad con el consumo | 177 | 131 |
| Otros | 22 | 1 |

| Reclamación - Detalle de Causal | 2013 | 2014 |
|--|-------------|-------------|
| Pago sin abono a cuenta | 2 | 1 |
| Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación | 9 | |
| Relacionada con cobros por promedio | 78 | 26 |
| Solidaridad | 2 | |
| Tarifa cobrada | 2 | 1 |
| Total Reclamación | 2741 | 1697 |

Fuente: SUI 2015

Se ve una disminución sustancial de 1.044 reclamaciones, pasando de 2.741 en 2013 a 1.697 en 2014. Del total de reclamaciones en el servicio de acueducto para el año 2014 se aprecia que acceden 1033, acceden parcialmente 289 y no acceden 375. Dicho comportamiento de las respuestas muestra una gestión comercial deficiente que la empresa debe aclarar, más aún cuando se confronta con el reporte de recursos: 1 recurso de reposición (la causal falla en la prestación del servicio por continuidad) y 6 recursos de reposición y en subsidio de apelación (5 corresponden a cobros por servicios no prestados, de los cuales se confirman 4 y se archiva 1, y a otra relacionada con cobros por promedio, también confirmado).

Servicio de Alcantarillado

En general el prestador ha aumentado la cantidad de peticiones, reclamos y recursos de reposición, pasando de 612 en 2013 a 628 PQR en 2014, incrementándose en 16 PQR.

Tabla 21. Peticiones Servicio de Alcantarillado 2013 - 2014

| Petición - Detalle de Causal | 2013 | 2014 |
|--------------------------------------|-------------|-------------|
| Cambio de datos básicos | 67 | 58 |
| Otros | 81 | 83 |
| Solicitud de prestación del servicio | 66 | 66 |
| Suspensión por mutuo acuerdo | 8 | 2 |
| Terminación de contrato | 20 | 1 |
| Total Petición | 242 | 210 |

Fuente: SUI 2015

Como se puede apreciar en la tabla anterior, hay una leve disminución de 32 peticiones, pasando de 242 PQR en 2013 a 210 en 2014, cabe decir, que las variaciones más significativas se ven en las causales de cambio de datos básicos y terminación de contrato (9 y 19 respectivamente), y la causal "otros" representó 83 de las 110 causales totales. Esta última se atribuyen principalmente a las tipologías de inmueble desocupado y en blanco (representado 41 y 127 respectivamente). Del total de peticiones para el servicio de alcantarillado acceden 97, acceden parcialmente 78 y no acceden 35.

Tabla 22. Reclamaciones Servicio de Alcantarillado 2013 - 2014

| Reclamación - Detalle de Causal | 2013 | 2014 |
|--|-------------|-------------|
| Cobro Múltiple | 5 | 9 |
| Cobros por servicios no prestados | 127 | 237 |
| Dirección incorrecta | | 2 |

| Reclamación - Detalle de Causal | 2013 | 2014 |
|---|------------|------------|
| Entrega y oportunidad de la factura | 1 | |
| Estrato | 9 | |
| Falla en la prestación del servicio por calidad | 4 | 3 |
| Falla en la prestación del servicio por continuidad | 2 | |
| Inconformidad con el consumo | 143 | 115 |
| Otros | 17 | 19 |
| Pago sin abono a cuenta | 1 | 1 |
| Relacionada con cobros por promedio | 52 | 24 |
| Solidaridad | 1 | |
| Tarifa cobrada | 2 | 1 |
| Total Reclamación | 364 | 411 |

Fuente: SUI 2015

En cuanto a las reclamaciones, se ve que hay un aumento de 47, pasando de 364 en el año 2013 a 411 en el año 2014; de las cuales acceden 196, acceden parcialmente 78 y no acceden 35, de las que acceden, se destacan 29 en cobros por servicios no prestados, 19 en inconformidad por el servicio y 11 relacionadas con cobros por promedio. Por otro lado se observa que se reportó tan solo 1 recurso de reposición para el año 2014, cuya respuesta terminó en una modificación de la decisión. Además se reportaron 6 recursos de reposición y subsidiario de apelación, de los que se confirman 5 –relacionadas con cobro promedio 4 y 1 de cobros por servicios no prestados– y se archiva 1.

Al igual que en el tema de aumento en los reclamos así como el porcentaje de respuestas que resultan favorables para los suscriptores, reflejan una gestión comercial deficiente que la empresa debe mejorar, en aras de prestar un mejor servicio a sus usuarios.

5.5. Aspectos Tarifarios

5.5.2. Tarifas aplicadas acueducto y alcantarillado

De acuerdo con la información reportada al Sistema único de información, en el año 2014 la empresa Aguas de la Península S.A. E.S.P. aplicó las siguientes tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Maicao – La Guajira, en los periodos de enero a diciembre:

Tabla 23. Tarifas Aplicadas Acueducto de Maicao

| Estrato | Enero a Marzo de 2014 | | | | Abril a Diciembre de 2014 | | | |
|------------|-----------------------|----------------|------------------|-------------------|---------------------------|----------------|------------------|-------------------|
| | Cargo Fijo | Consumo Básico | Consumo Complem. | Consumo Suntuario | Cargo Fijo | Consumo Básico | Consumo Complem. | Consumo Suntuario |
| 1 | 3.636 | 700 | 1.291 | 1.291 | 3.767 | 725 | 1.338 | 1.338 |
| 2 | 5.460 | 1.051 | 1.291 | 1.291 | 5.657 | 1.088 | 1.338 | 1.338 |
| 3 | 6.710 | 1.291 | 1.291 | 1.291 | 6.951 | 1.338 | 1.338 | 1.338 |
| 4 | 6.711 | 1.291 | 1.291 | 1.291 | 6.952 | 1.338 | 1.338 | 1.338 |
| 5 | 10.066 | 1.937 | 1.937 | 1.937 | 10.428 | 2.006 | 2.006 | 2.006 |
| 6 | 10.737 | 2.066 | 2.066 | 2.066 | 11.123 | 2.140 | 2.140 | 2.140 |
| Industrial | 8.724 | 1.679 | 1.679 | 1.679 | 9.038 | 1.739 | 1.739 | 1.739 |

| | | | | | | | | |
|-----------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|
| Comercial | 10.066 | 1.937 | 1.937 | 1.937 | 10.428 | 2.006 | 2.006 | 2.006 |
| Oficial | 6.711 | 1.291 | 1.291 | 1.291 | 6.952 | 1.338 | 1.338 | 1.338 |

* No incluye CMT, Fuente: SUI

Tabla 24. Tarifas Aplicados Alcantarillado de Maicao

| Estrato | Enero a Marzo de 2014 | | | | Abril a Diciembre de 2014 | | | |
|------------|-----------------------|--------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|--------------------|----------------------|-----------------------|
| | Cargo Fijo | Vertimiento Básico | Vertimiento Complem. | Vertimiento Suntuario | Cargo Fijo | Vertimiento Básico | Vertimiento Complem. | Vertimiento Suntuario |
| 1 | 2.678 | 566 | 1.044 | 1.044 | 2.774 | 586 | 1.082 | 1.082 |
| 2 | 4.022 | 850 | 1.044 | 1.044 | 4.167 | 880 | 1.082 | 1.082 |
| 3 | 4.942 | 1.044 | 1.044 | 1.044 | 5.120 | 1.082 | 1.082 | 1.082 |
| 4 | 4.943 | 1.044 | 1.044 | 1.044 | 5.121 | 1.082 | 1.082 | 1.082 |
| 5 | 7.414 | 1.566 | 1.566 | 1.566 | 7.681 | 1.622 | 1.622 | 1.622 |
| 6 | 7.909 | 1.670 | 1.670 | 1.670 | 8.193 | 1.731 | 1.731 | 1.731 |
| Industrial | 6.426 | 1.357 | 1.357 | 1.357 | 6.657 | 1.406 | 1.406 | 1.406 |
| Comercial | 7.414 | 1.566 | 1.566 | 1.566 | 7.681 | 1.622 | 1.622 | 1.622 |
| Oficial | 4.943 | 1.044 | 1.044 | 1.044 | 5.121 | 1.082 | 1.082 | 1.082 |

* No incluye CMT, Fuente: SUI

En los cuadros anteriores se evidencia que la empresa realizó un incremento de sus tarifas en el mes de abril, situación que es concordante con los acumulados puntuales de acuerdo con la información publicada por el DANE, en la que se presentó un acumulado del 3.6% para el mes de febrero de 2014².

5.5.3. Subsidios y Contribuciones

A continuación se muestra una comparación entre los porcentajes de subsidios establecidos en el Acuerdo del Concejo Municipal de Maicao; y los porcentajes aplicados por la empresa, calculados a partir de las tarifas que se reportan en el SUI.

Tabla 25. Subsidios Aplicados Acueducto de Maicao

| Estrato | % Sub y Cont. Establecido | | | | % Sub y Cont. Aplicado | | | |
|------------|---------------------------|----------------|------------------|-------------------|------------------------------|----------------|------------------|-------------------|
| | Acuerdo No. 027 de 2013 | | | | Sistema Único de Información | | | |
| | Cargo Fijo | Consumo Básico | Consumo Complem. | Consumo Suntuario | Cargo Fijo | Consumo Básico | Consumo Complem. | Consumo Suntuario |
| 1 | -45,82% | -45,82% | 0% | 0% | -45,81% | -45,81% | 0,00% | 0,00% |
| 2 | -18,63% | -18,63% | 0% | 0% | -18,63% | -18,68% | 0,00% | 0,00% |
| 3 | -0,01% | -0,01% | 0% | 0% | -0,01% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 4 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 5 | ND | ND | ND | ND | 50,00% | 49,93% | 49,93% | 49,93% |
| 6 | ND | ND | ND | ND | 60,00% | 59,94% | 59,94% | 59,94% |
| Industrial | 30% | 30% | 30% | 30% | 30,01% | 29,97% | 29,97% | 29,97% |
| Comercial | 50% | 50% | 50% | 50% | 50,00% | 49,93% | 49,93% | 49,93% |

² De acuerdo con la información del SUI, es posible que el porcentaje calculado no sea exacto el 3.6% debido a que los valores del consumo no incluyen el componente de tasas ambientales y que el SUI trunca los decimales que se reportan para todos los componentes.

| | | | | | | | | |
|---------|----|----|----|----|-------|-------|-------|-------|
| Oficial | 0% | 0% | 0% | 0% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
|---------|----|----|----|----|-------|-------|-------|-------|

Fuente: SUI

Tabla 26. Subsidios Aplicados Alcantarillado de Maicao

| Estrato | % Sub y Cont. Establecido | | | | % Sub y Cont. Aplicado | | | |
|------------|---------------------------|--------------|----------------|-----------------|------------------------------|--------------|----------------|-----------------|
| | Acuerdo No. 027 de 2013 | | | | Sistema Único de Información | | | |
| | Cargo Fijo | Vert. Básico | Vert. Complem. | Vert. Suntuario | Cargo Fijo | Vert. Básico | Vert. Complem. | Vert. Suntuario |
| 1 | -45,82% | -45,82% | 0% | 0% | -45,83% | -45,84% | 0,00% | 0,00% |
| 2 | -18,63% | -18,63% | 0% | 0% | -18,63% | -18,67% | 0,00% | 0,00% |
| 3 | -0,01% | -0,01% | 0% | 0% | -0,02% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 4 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| 5 | ND | ND | ND | ND | 49,99% | 49,91% | 49,91% | 49,91% |
| 6 | ND | ND | ND | ND | 59,99% | 59,98% | 59,98% | 59,98% |
| Industrial | 30% | 30% | 30% | 30% | 29,99% | 29,94% | 29,94% | 29,94% |
| Comercial | 50% | 50% | 50% | 50% | 49,99% | 49,91% | 49,91% | 49,91% |
| Oficial | 0% | 0% | 0% | 0% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |

Fuente: SUI

En los cuadros anteriores se evidencia que en el reporte realizado al Sistema Único de Información – SUI, la empresa reporta unas tarifas para los estratos 5 y 6, sin embargo en el Acuerdo de Concejo Municipal No. 027 de 2013 no se define un factor de aporte solidario para estos estratos. Así mismo, al revisar las facturas reportadas al SUI en PDF, se evidenció que no se reportan facturas para estos estratos.

6. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia realizó para el año 2013 la clasificación IFA, correspondiente a la información financiera reportada por la Empresa al SUI, de acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005.

Al realizar el respectivo análisis, la empresa presenta el nivel máximo de riesgo financiero, de acuerdo con el siguiente detalle.

Tabla 2. Indicador financiero agregado

| Liquidez Ajustada | Endeudamiento | Rango Liquidez - Endeudamiento | Eficiencia en el recaudo (ER) | Rango ER | Cobertura de Intereses | Rango CI | RANGO IFA |
|-------------------|---------------|--------------------------------|-------------------------------|----------|------------------------|----------|-----------|
| 1,38 | 0,87 | RANGO II | 72,78 | RANGO II | 551,68 | RANGO I | RANGO I |

Fuente: SUI 2015

La Clasificación del prestador es Rango I “Nivel de Riesgo Bajo”, esto debido a que la empresa reportó la mayoría del total de las variables de cálculo para el indicador agregado, y como se indica en la resolución 315 de 2005:

“(…) artículo 26: *Reporte de información. Las personas prestadoras deberán reportar la información necesaria para el cálculo de los indicadores de primer y segundo nivel al Sistema Único de Información, SUI.*

Las personas prestadoras que no reporten la información de que trata la presente resolución al Sistema Único de Información, SUI, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, se clasificarán en el Nivel de Riesgo III (…)”

6.1. Informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados

La auditoría externa de la empresa está a cargo de Asesorías y Auditorías Integrales SAS de acuerdo con lo reportado en la información complementaria del RUPS 2014, sin embargo, una vez consultado el SUI no se evidencia el informe correspondiente al año 2014 de acuerdo a lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 en el Título 14. Auditores Externos de Gestión y Resultados y con el plazo máximo de reporte de 20 de abril del año siguiente establecido en la Resolución SSPD No.20121300003545 de 2012, por lo cual se requiere que se realice de manera inmediata.

7. ESTADO DE REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

El prestador tiene pendiente el reporte de 98 formatos o formularios al SUI que equivalen al 3% del total de la información solicitada mediante Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 27. Estado de reporte de información al SUI.

| AÑO | REPORTES PENDIENTES | REPORTES RADICADOS | PORCENTAJE DE CARGUE |
|--------------|----------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 2002 | 0 | 150 | 100 % |
| 2003 | 0 | 156 | 100 % |
| 2004 | 0 | 307 | 100 % |
| 2005 | 0 | 331 | 100 % |
| 2006 | 0 | 235 | 100 % |
| 2007 | 0 | 242 | 100 % |
| 2008 | 0 | 239 | 100 % |
| 2009 | 0 | 372 | 100 % |
| 2010 | 0 | 425 | 100 % |
| 2011 | 0 | 371 | 100 % |
| 2012 | 0 | 371 | 100 % |
| 2013 | 4 | 332 | 98 % |
| 2014 | 26 | 274 | 91 % |
| 2015 | 68 | 76 | 52 % |
| TOTAL | 98 | 3.881 | 97 % |

Fuente: SUI julio de 2015

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

8. ACCIONES DE LA SSPD

En desarrollo del proceso de vigilancia especial iniciado por esta superintendencia desde el año 2012 a la empresa Aguas de la Península S.A. E.S.P., con la constitución de la empresa, los días 2 y 3 de julio de 2013, se realizó visita técnica de inspección y vigilancia para verificar el estado de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, debido al desabastecimiento de agua ocasionado por el periodo de sequía.

Posteriormente, el día 4 de julio de 2013 se realizó mesa de trabajo en la sede de la Alcaldía Municipal de Maicao, en la cual se expusieron por parte de la comunidad y de los entes territoriales las dificultades que afronta el municipio por la escasez de agua. En dicho encuentro se plantearon diferentes estrategias encaminadas a mejorar la prestación del servicio de acueducto.

Mediante radicado SSPD No. 20134210439411 del 17 de julio de 2013 se realizó citación a los miembros de la Junta Directiva de la empresa Aguas de la Península S.A. E.S.P., con el fin de realizar una mesa de trabajo el día 24 de julio de 2013 con el propósito de atender y tratar los temas críticos relacionados con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Maicao, la cual se llevó a cabo en las instalaciones de esta superintendencia.

El 20 de agosto de 2013 se remite al prestador el informe de la visita realizada los días 2 y 3 de julio de 2013 mediante radicado SSPD No. 20134210524561 del 20 de agosto de 2013, al tiempo que se requirió para que informara sobre las acciones realizadas o a realizar respecto de las conclusiones señaladas. Así mismo, se solicitó información acerca del avance en el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la empresa en la mesa de trabajo realizada el 24 de julio de 2013.

Como consecuencia, esta superintendencia convocó a una mesa de trabajo al Alcalde Municipal de Maicao, el Gobernador de La Guajira y al Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio para realizarse el 22 de agosto de 2013 en la sede de la Gobernación de La Guajira, con el fin de llevar a cabo el seguimiento a las estrategias planteadas en la mesa de trabajo realizada en el municipio de Maicao el 4 de julio de 2013 y de esta forma avanzar en el mejoramiento de la prestación del servicio de acueducto.

En dicha mesa de trabajo, esta superintendencia se comprometió a realizar requerimiento a la empresa Aguas de la Península S.A. E.S.P en relación con la venta de agua en carro tanques con el fin de que la misma sea suministrada a los usuarios por las redes.

De otra parte, el día 23 de agosto de 2013 esta superintendencia realizó nueva visita de vigilancia comercial a la empresa Aguas de la Península S.A. E.S.P., teniendo en cuenta las denuncias presentadas por representantes de la comunidad respecto de la continuidad del servicio de acueducto en reunión realizada el 22 de agosto de 2013 en la Gobernación de La Guajira.

En cumplimiento del compromiso adquirido en la mesa de trabajo realizada el 22 de agosto de 2013, esta entidad mediante radicado SSPD No.20134210588441 del 13 de septiembre de 2013, le hace un llamado a la empresa para que se abstenga de realizar actividades ajenas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de que trata la Ley 142 de 1994, que puedan desmejorar las condiciones en que se presta el servicio de acueducto a sus usuarios, ya que tal actividad disminuye la capacidad de oferta de agua, máxime si se tiene en cuenta la coyuntura de desabastecimiento por el verano, problemática que ha conllevado a la disminución de la continuidad a 3,5 horas/día, situación que afecta a los usuarios de la empresa.

Teniendo en cuenta los hallazgos de las visitas de inspección y vigilancia realizadas durante el 2012 y 2013, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado mediante memorando SSPD No. 20134200057033 del 9 de septiembre de 2013, solicitó a la Dirección de Investigaciones de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo evaluar méritos para iniciar investigación administrativa contra la empresa Aguas de la Península S.A. E.S.P., como consecuencia de lo anterior, la Dirección de Investigaciones abrió investigación administrativa formal No. 2013440350600048E en contra de la empresa Aguas de la Península S.A. E.S.P. la cual fue sancionada con \$250.000.000 mediante resolución SSPD No. 20144400053405 y en la actualidad se encuentra en trámite la resolución del recurso de reposición interpuesto por la empresa, por lo cual no se encuentra en firme.

Durante el 2014 la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado realizó acciones de seguimiento a la prestación de los servicios en el municipio, tales como el requerimiento de información respecto del estado de la continuidad del servicio de acueducto realizado mediante radicado SSPD No. 20144210213431 del 22 de abril de 2014, así mismo, se realizó requerimiento del plan de contingencia en el marco de una mesa de trabajo convocada por la Procuraduría General de La Nación realizada el 29 de abril de 2014, por lo cual la empresa mediante radicado SSPD No. 20145290231552 remitió el plan de contingencia con el que cuenta la empresa y un plan alternativo para el suministro de agua por medio de camiones cisterna, desde la planta de Metesusto ubicada en el municipio de distracción para el municipio de Maicao.

También, se convocó a una mesa técnica realizada en el municipio de Maicao el pasado viernes 13 de junio de 2014 durante la cual se realizó la inauguración de la fase inicial de pruebas del pozo del corregimiento de Carraipía y se generaron compromisos tendientes a mejorar las condiciones de continuidad en el municipio y cuyo cumplimiento fue requerido a la empresa mediante radicado SSPD No. 20144210340241 del 25 de junio de 2014.

Se realizó visita de vigilancia a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado el pasado 24 y 25 de julio de 2014, en la cual se evidenció el inicio de la operación de pozo de Carraipía y las dificultades en la operación de mismo por la calidad del servicio eléctrico de la zona.

El 28 de noviembre de 2014 esta superintendencia realizó una mesa técnica en la ciudad de Riohacha con los vocales de control, las empresas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas y representantes de las alcaldías municipales, en la cual se generaron compromisos en conjunto con la empresa prestadora

del servicio de energía con el fin de garantizar el servicio en los sistemas captación del servicio de acueducto.

En diciembre de 2014 se realizó la evaluación integral del prestador la cual fue remitida mediante radicado SSPD No. 20144230794941 en la cual se le solicitan acciones para mejorar las condiciones de prestación de los servicios prestados.

El día 9 de junio de 2015 se realizó una mesa de trabajo en la ciudad de Riohacha en la cual la empresa manifestó que se realizó una transacción de las acciones de la empresa cambiando de dueños desde el 11 de mayo del 2015, así mismo, se realizaron observaciones al informe presentado por la empresa de acuerdo a lo ordenado en la Sentencia T-028 de 2014 respecto del procedimiento de facturación y el mecanismo para determinación del consumo a la peticionaria.

Finalmente, el día 3 de julio del 2015 se realizó una mesa de trabajo en la cual se establecieron las metas a incluir en el Acuerdo de Mejoramiento que se encuentra en proceso de concertación con esta superintendencia.

9. CONCLUSIONES

- Es necesario que el prestador reporte las notas a los estados financieros que hacen parte de los anexos del plan contable de la vigencia 2014 en formato PDF de acuerdo a la normatividad vigente.
- Hay una reducción de los ingresos de -23,95%, siendo el servicio de acueducto más relevante en porcentaje de participación, el cual fue de -34,93%, el servicio de alcantarillado disminuye en -13,43%. La Utilidad Bruta es negativa, los costos de operación superan en \$85 millones pesos a los ingresos obtenidos por venta de servicios sumado a los ingresos por venta de bienes.
- Los Gastos de Administración se restaron en -17,11%, contribuciones efectivas, generales e impuestos contribuciones y tasas, fueron las cuentas más representativas cuyas reducciones corresponden a \$25,7, \$97,4 y \$93,5 millones respectivamente.
- En 2014 el prestador facturó 75.542 millones de pesos, reportó como Ingresos Totales 3.294 millones de pesos y la utilidad neta es de tan solo \$10,1 millones de pesos, situación por la cual esta superintendencia en sus funciones de control y vigilancia solicita que el prestador remita información que explique: la brecha de 75.531 millones de pesos, la disminución sustancial de la Utilidad Neta en -93,94%, los excesivos costos y gastos y la no inclusión de la cuenta provisión para deudores 5304 y su respectiva conciliación con la cuenta 1480.
- Por otro lado se observa una reducción de la cuenta efectivo en -37%; la cuenta 14 deudores se vio incrementada 0,98%, obedeciendo al aumento de las subcuentas 1480 -provisión para deudores- y 1470 -otros deudores-; y a la disminución de la subcuenta 1408 servicios públicos en -4,25% representando 111,6 millones de pesos. Por lo anterior esta superintendencia requiere conocer el valor total de la cartera, su

política de recuperación y su respectiva provisión, y el valor de castigo de la misma en la cuenta 5304 -provisión para deudores-.

- Por su lado, para 2014 los pasivos corrientes fueron iguales a los pasivos totales, reduciendo los pasivos a largo plazo en \$1.139 millones, lo cual refleja el cumplimiento de esta obligación, sin embargo no se registra monto que justifique dicho movimiento, por lo tanto se solicita una explicación referente al tema.
- Para 2014 la empresa muestra que el rendimiento tanto del activo como del patrimonio es negativo, por otro lado se ve una disminución en la capacidad pago a corto plazo demostrando insolvencia en el cubrimiento de sus deudas al tener solo 0,03 centavos para cubrir por cada peso adeudado.
- El prestador expone un desfavorable aumento debido al aumento en el número de días que tarda en recuperar cartera, ocasionando por ende, que la rotación de cartera disminuya de 0,43 a 0,29, lo cual quiere decir que para 2014 el número de veces en convertirse la cartera en efectivo fue 0,14 menos efectiva, que en 2013. Por otro lado, se ve que el coeficiente operacional es excesivamente alto llegando a un 446,15%, situación que obedece al excesivo peso de los costos y gastos.
- Teniendo en cuenta el incremento en los suscriptores del servicio de alcantarillado y al considerable incremento de la facturación para los dos servicios, se visualiza una disminución de los ingresos por venta de servicios. Así mismo, el reporte no guarda relación con aquel de Subsidios y Contribuciones (el cual aumenta). Por tanto se deben remitir esta superintendencia las respectivas aclaraciones, toda vez que no es un comportamiento normal y que probablemente se deba a problemas de cartera, tal como lo insinúan anteriormente los resultados del indicador de actividad.
- Debido al comportamiento de las Peticiones, Quejas y Reclamos, se requiere una revisión de la gestión comercial de la empresa, tanto para disminuir su número, como para mejorar la calidad del servicio.
- La empresa debe mantener actualizado el reporte de las tarifas aplicadas, facturas en PDF y los acuerdos de subsidios y contribuciones en el SUI de acuerdo con los plazos establecidos en la Resolución SSPD No. 20101300048765 de 2010.
- La empresa durante el año 2013 presentó un IRCA de 5,92% y durante el 2014 de 5,89%, es decir que la empresa suministró agua no apta para consumo humano de acuerdo a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007. Por lo tanto el prestador deberá realizar las acciones correspondientes para mejorar este indicador y garantizar en todo momento que el agua que suministren a los usuarios sea apta para consumo humano.
- La cobertura de micromedición para el mes de abril de 2015 fue de 33% y teniendo en cuenta que es inferior al 95% contradice lo establecido en la Ley 142 de 1994, por lo cual, la empresa deberá realizar las acciones necesarias para incrementar la cobertura y cumplir con lo establecido en la mencionada ley.
- El IANC para el abril 2015 fue del 83%, las cuales son consideradas muy elevadas lo

cual se relaciona con la baja cobertura en micromedición (33%) y afectan de manera directa la continuidad del servicio, por lo que la empresa deberá realizar las acciones necesarias para reducir y controlar las pérdidas teniendo en cuenta que el servicio de acueducto presenta deficiencias en la continuidad.

- La continuidad para mayo de 2015 en promedio fue de 4h/día en los sectores atendidos, la cual es considerada insuficiente de acuerdo con la clasificación establecida en la Resolución 2115 de 2007. Por lo tanto, la empresa deberá realizar las acciones correspondientes para mejorar el índice de continuidad en la prestación del servicio de acueducto en todos los sectores atendidos e informar dichas acciones a esta entidad.
- Se reitera que el mejoramiento de la continuidad depende de la gestión en la reducción de las pérdidas y de la gestión de nuevas fuentes de abastecimiento para aumentar la producción de agua para distribución, teniendo en cuenta que la capacidad instalada de la planta cubre la demanda del servicio.

Proyectó: Laura M. Ruiz – Carlos A. Aguirre- Antonio Cervantes - Contratistas Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Revisó: Diego Alejandro García-Contratista Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Gloria Patricia González Coordinadora Grupo de Evaluación Integral

Aprobó: Luis Fernando Ramos Parra - Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado