

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.,  
E.A.A.V - E.S.P.  
ID 680**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO  
Bogotá, Julio de 2015**

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.,  
E.A.A.V - E.S.P.  
ID 680**

**Informe de evaluación integral vigencia 2014**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

La prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en la ciudad de Villavicencio departamento del Meta está a cargo de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P., desde el 10 de diciembre de 1963.

La E.A.A.V - E.S.P., es una empresa industrial y comercial del estado, del orden municipal. En la Tabla 1 se detallan los aspectos generales de la empresa.

**Tabla 1. Datos generales**

<b>ID Empresa</b>	680
<b>Razón Social</b>	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.
<b>Sigla</b>	E.A.A.V - E.S.P.
<b>Nit</b>	892000265 - 1
<b>Fecha de registro en RUPS</b>	30 de mayo de 1995
<b>Fecha última Actualización RUPS</b>	16 de Julio de 2014
<b>Fecha de Constitución</b>	10 de diciembre de 1963
<b>Fecha de inicio de Operaciones</b>	10 de diciembre de 1963
<b>Nombre Representante Legal</b>	Héctor Andrés Castro Rey
<b>Cargo Representante Legal</b>	Gerente
<b>Fecha de Posesión Representante Legal</b>	2 de enero de 2012
<b>Total Servicios Prestados</b>	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
<b>Clasificación</b>	Más de 2.500 suscriptores
<b>Estado de la Certificación del Municipio en el SGP</b>	Certificado

Fuente: SUI julio 2015

**1.1. Indicadores de Gestión**

De conformidad con la información disponible en la Superservicios, algunas de las características e indicadores de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, se indican en las siguientes Tablas:

**Tabla 2. Indicadores de la prestación del servicio de acueducto**

<b>SERVICIO</b>	<b>SUSCRIPTORES (1)</b>	<b>COBERTURA (%) (2)</b>	<b>CONTINUIDAD (h/día) (3)</b>	<b>IRCA 2014 (%) (4)</b>	<b>IANC (%) (5)</b>	<b>MICROMEDICIÓN (%) (6)</b>
Acueducto	184.837	92.88	21.4	0.70	69.0	81.57

Fuente: (1) SUI (2) Dato última visita julio 2014 (3) Promedio reporte datos enero a octubre de 2014 (4) Enlace SUI- SIVICAP 2014 (5) Último reporte SUI año 2013 (6) Datos SUI anual nominal 2014.

**Tabla 3.** Indicadores de la prestación del servicio de alcantarillado

SERVICIO	SUSCRIPTORES (1)	COBERTURA (%) (2)	PTAR (3)
Alcantarillado	188.549	95.01	No se tiene

Fuente: (1) SUI (2) y (3) Datos últimos visita julio de 2014

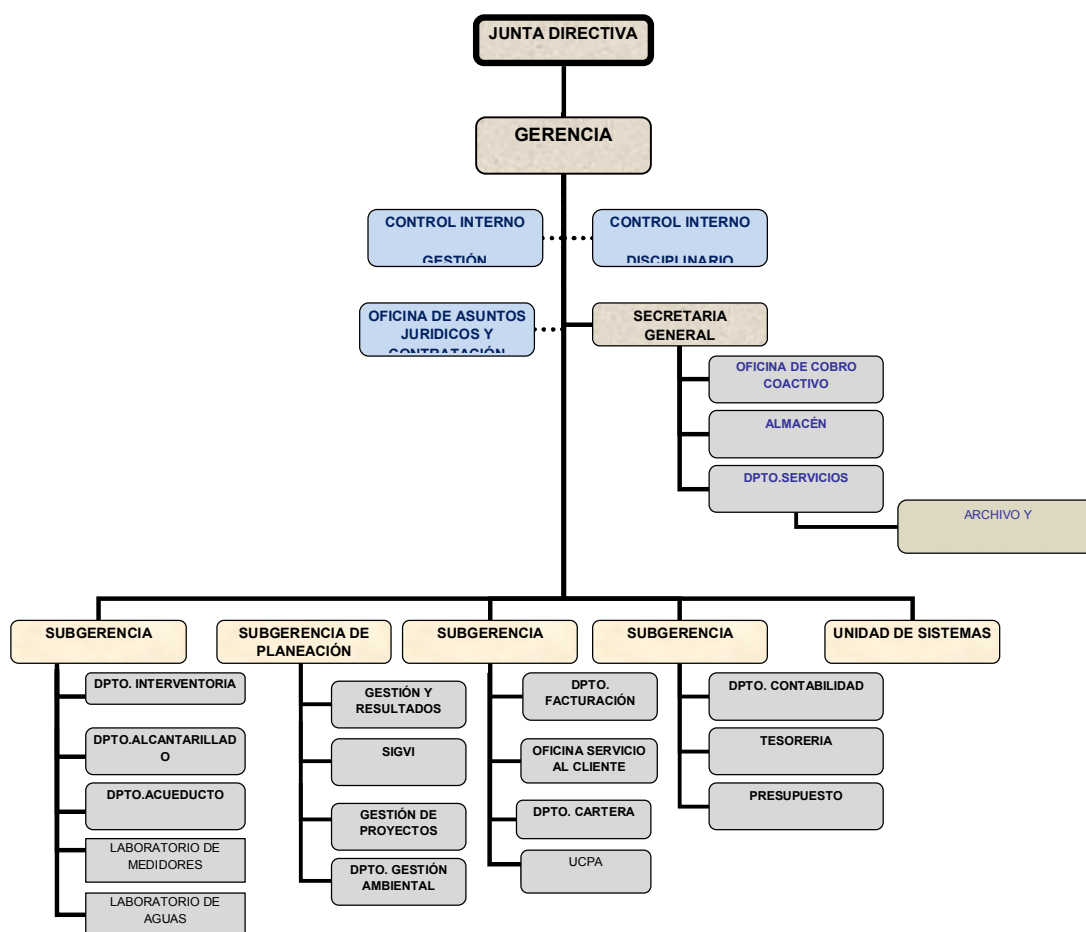
## 2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

A continuación se realiza una descripción del comportamiento de los aspectos administrativos y financieros de la empresa.

### 2.1. Aspectos Administrativos

De acuerdo con la visita adelantada durante los días 3 y 4 de Julio de 2014, la empresa presenta la siguiente estructura administrativa:

**Ilustración 1.** Organigrama



Fuente: Empresa De Acueducto y Alcantarillado De Villavicencio E.S.P., visita julio de 2014

Una vez verificado el reporte que debe realizar el prestador al Sistema Único de Información – SUI - para el año 2014, con respecto al personal de la empresa no se evidencia información para los servicios de acueducto y alcantarillado. Se insta al prestador, para que de manera inmediata realice el respectivo reporte que se encuentra pendiente.

La última información reportada por el prestador es del año 2013, en la que se evidenciaron 159 empleados para el servicio de acueducto y 157 empleados para el servicio de alcantarillado, como se muestra a continuación:

**Tabla 4. Datos administrativos**

Categoría	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	No. de Empleados	Salario Promedio	No. de Empleados	Salario Promedio
Personal Nómina	115	1.521.602	113	1.548.533
Personal Temporal	44	1.594.908	44	1.671.504
<b>Total Personal</b>	<b>159</b>		<b>157</b>	

Fuente: Última información reportada al SUI año 2013

### 2.1.1 Competencias Laborales

De acuerdo con la última información suministrada por el prestador en la visita adelantada en el mes de julio de 2014, solamente se encuentran certificados en 5 normas de competencias laborales 60 empleados de la empresa. A continuación se relacionan las normas y el número de personal capacitado:

**Tabla 5. Competencias Laborales**

NORMA	COMPETENCIA	ALCANTARILLADO	COMERCIAL
280201082	Atención al cliente de acuerdo a la normatividad y las políticas de la entidad		32
280201134	Efectuar actividades operativas de las redes de alcantarillado de acuerdo a las normas técnicas vigentes	12	
280201135	Construcción redes de alcantarillado de acuerdo con los procedimientos y normas técnicas vigentes	12	
280201151	Cumplir las prácticas de salud y seguridad en los ambientes de trabajo de acuerdo con la normatividad vigente y los procedimientos establecidos	2	
180201019 Nivel 2	Oficial redes de alcantarillado	2	
<b>TOTAL POR ASPECTO</b>		<b>28</b>	<b>32</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>60</b>	

Fuente: Visita julio de 2014

### 2.1.2 Convención Colectiva

De acuerdo con la última información suministrada en visita del mes de julio de 2014, el prestador cuenta con convenciones colectivas desde el año 1994, sin embargo, por problemas en la conciliación para el año 2004 se presentaron inconvenientes que tuvieron que ser analizadas mediante un laudo arbitral con vigencia hasta diciembre de 2005.

## 2.2. Aspectos Financieros

El Prestador certificó en el Sistema Único de Información – SUI- el Plan de Único de Cuentas correspondiente al año 2014, el 30 de Marzo de 2015 y sus anexos el 6 de junio de 2015, es decir, de manera extemporánea incumpliendo con ello el plazo estipulado en la Resolución No. 20121300003545 del 14 de febrero de 2012 que establece hasta el 5 de abril de cada año para cumplir con esta obligación.

### 2.2.1 Estado de Resultados

El estado de resultados que a continuación se ilustra, fue construido a partir de la información reportada por la empresa para los años 2013 y 2014 que se encuentra en el Sistema Único de Información-SUI.

**Tabla 6. Estado de Resultados**

DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
INGRESOS	58.802.744.495	100,00%	64.274.672.223	100,00%	5.471.927.728	9,31%
VENTA DE BIENES	1.168.844.912	1,99%	2.651.668.509	4,13%	1.482.823.597	126,86%
BIENES COMERCIALIZADOS	1.168.844.912	1,99%	2.651.668.509	4,13%	1.482.823.597	126,86%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE BIENES (DB)	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
VENTA DE SERVICIOS	56.637.526.875	96,32%	58.893.339.095	91,63%	2.255.812.220	3,98%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	29.632.590.252	50,39%	30.397.256.588	47,29%	764.666.336	2,58%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	26.668.470.479	45,35%	27.411.115.557	42,65%	742.645.078	2,78%
OTROS SERVICIOS	337.925.840	0,57%	1.088.490.041	1,69%	750.564.201	222,11%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS (DB)	(1.459.696)	0,00%	(3.523.091)	-0,01%	(2.063.395)	141,36%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	37.511.644.502	64,89%	41.285.117.562	67,08%	3.773.473.060	10,06%
COSTO DE VENTAS DE BIENES	1.315.545.069	2,24%	3.204.219.126	4,99%	1.888.674.057	143,57%
BIENES COMERCIALIZADOS	1.315.545.069	2,24%	3.204.219.126	4,99%	1.888.674.057	143,57%
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	36.196.099.433	61,56%	38.080.898.436	59,25%	1.884.799.003	5,21%
SERVICIOS PUBLICOS	36.196.099.433	61,56%	38.080.898.436	59,25%	1.884.799.003	5,21%
Servicios Públicos	36.196.099.433	61,56%	38.080.898.436	59,25%	1.884.799.003	5,21%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>20.294.727.285</b>	<b>34,51%</b>	<b>20.259.890.042</b>	<b>31,52%</b>	<b>(34.837.243)</b>	<b>-0,17%</b>
GASTOS	18.007.526.704	30,62%	21.184.613.361	32,96%	3.177.086.657	17,64%
<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>10.023.392.866</b>	<b>17,05%</b>	<b>14.478.885.871</b>	<b>22,53%</b>	<b>4.455.493.005</b>	<b>44,45%</b>
SUELDOS Y SALARIOS	4.327.255.811	7,36%	4.544.147.032	7,07%	216.891.221	5,01%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	930.060.622	1,58%	3.137.272.909	4,88%	2.207.212.287	237,32%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	648.727.724	1,10%	516.072.888	0,80%	(132.654.836)	-20,45%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	51.738.500	0,09%	16.057.700	0,02%	(35.680.800)	-68,96%
GENERALES	2.767.225.981	4,71%	2.543.251.794	3,96%	(223.974.187)	-8,09%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	1.298.384.228	2,21%	3.722.083.548	5,79%	2.423.699.320	186,67%
<b>PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES</b>	<b>4.909.538.893</b>	<b>8,35%</b>	<b>4.436.947.739</b>	<b>6,90%</b>	<b>(472.591.154)</b>	<b>-9,63%</b>
PROVISIÓN PARA DEUDORES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	4.612.905.857	7,84%	4.179.262.867	6,50%	(433.642.990)	-9,40%
PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PROVISIONES DIVERSAS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	291.907.268	0,50%	249.954.579	0,39%	(41.952.689)	-14,37%
AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	4.725.768	0,01%	7.730.293	0,01%	3.004.525	63,58%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>5.361.795.526</b>	<b>9,12%</b>	<b>1.344.056.432</b>	<b>2,09%</b>	<b>(4.017.739.094)</b>	<b>-74,93%</b>
OTROS INGRESOS	996.372.708	1,69%	2.729.664.619	4,25%	1.733.291.911	173,96%
FINANCIEROS	751.193.929	1,28%	507.709.045	0,79%	(243.484.884)	-32,41%
EXTRAORDINARIOS	228.312.790	0,39%	2.140.870.662	3,33%	1.912.557.872	837,69%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	16.865.989	0,03%	81.084.912	0,13%	64.218.923	380,76%
OTROS GASTOS	3.074.594.945	5,23%	2.268.779.751	3,53%	(805.815.194)	-26,21%
INTERESES	61.348.326	0,10%	13.959.237	0,02%	(47.389.089)	-77,25%
COMISIONES	68.054.320	0,12%	245.178.811	0,38%	177.124.491	260,27%
FINANCIEROS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
EXTRAORDINARIOS	1.703.219.986	2,90%	1.609.412.281	2,50%	(93.807.705)	-5,51%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	1.241.972.313	2,11%	400.229.422	0,62%	(841.742.891)	-67,77%
<b>Utilidad Antes de Impuestos</b>	<b>3.283.573.289</b>	<b>5,58%</b>	<b>1.804.941.300</b>	<b>2,81%</b>	<b>(1.478.631.989)</b>	<b>-45,03%</b>
<b>Utilidad Neta</b>	<b>3.283.573.289</b>	<b>5,58%</b>	<b>1.804.941.300</b>	<b>2,81%</b>	<b>(1.478.631.989)</b>	<b>-45,03%</b>

Fuente: Sistema Único de Información –SUI.

De acuerdo con la tabla anterior se efectúa el siguiente análisis:

Los Ingresos Operacionales que corresponde al valor facturado por los servicios de acueducto y alcantarillado, otros servicios (instalación de medidores) y devoluciones de la empresa para el período 2013-2014 presentaron un incremento del 3,98% debido entre otros aspectos ha:

- El crecimiento del 2% en el número de usuarios equivalente a la incorporación de 3.712 suscriptores según la información reportada al SUI por parte del prestador.

NOTA: Es importante aclarar que al verificar la información de las Notas a los Estados Financieros correspondientes al año 2014 manifiestan que “..” durante la vigencia 2014 se incorporaron 6.500 usuarios del sector de Montecarlo, 276 usuarios del barrio Juan Pablo 2, 756 usuarios del Barrio Las Américas, 2.530 usuarios del sector Vencedores y 454 usuarios del Barrio Villa Juliana”.. De lo anterior, se puede concluir que el número de suscriptores incorporados según SUI Vs Notas Contables no coinciden y requiere una explicación por parte del prestador.

- El incremento en el consumo (m3) del 4% al pasar en acueducto de 14.693.293 m3 a 15.318.754 m3 y para el servicio de alcantarillado del 3% al pasar de 15.546.921 en el año 2013 a 15.976.779 en el año 2014.

Igualmente, es importante destacar que la cuenta Venta de Bienes que corresponde a la venta de medidores, registros, cajillas y otros materiales necesarios para la medición del consumo a los usuarios tuvo un aumento del 126,86% generado según las notas a los estados financieros por la normalización de barrios que no tenían medidor y por el cambio de medidores obsoletos.

El Costo de Ventas que corresponde a los costos de ventas en que incurrió la empresa para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado presentó un incremento del 9,98% en el período analizado donde la cuenta que mayor participación registra es el costo de ventas de servicio público de Acueducto (\$25.367.804.184) el cual dobla en valor al costo de venta por el servicio de alcantarillado (\$12.723.094.252).

Del comportamiento de los Ingresos Operacionales y el Costo de Ventas se registra una disminución de la Utilidad Bruta del 0,17% correspondiente en términos absolutos a una variación de aproximadamente \$34,8 millones.

Los Gastos durante el período 2013-2014 registraron un incremento del 17,64% que en términos absolutos corresponde a una variación de aproximadamente \$3.177 millones donde los Gastos de Administración crecieron un 44,45% y la cuenta Provisiones, Agotamiento, Depreciaciones y Amortizaciones presentaron una caída del 9,63%.

Con respecto a los Gastos de Administración se destaca la variación que presentó la cuenta Contribuciones Imputadas que tuvo un incremento del 237% con respecto al año 2013 debido a la actualización del cálculo actuarial.

La Utilidad Operacional disminuyó 74,93 % como consecuencia del comportamiento de los Gastos de Administración.

La cuenta de Otros Ingresos presenta un aumento del 173,96% debido según las notas a los estados financieros al ajuste realizado en las deudas de difícil cobro que

mediante la certificación de la oficina de cobro coactivo ratifican la disminución de esta cuenta debido a todas las acciones realizadas por la empresa para mejorar el recaudo de la empresa. También resulta importante resaltar el incremento de otros Ingresos Extraordinarios en 837% y que requieren una explicación por parte del prestador porque fueron los que apalancaron el resultado del ejercicio contable del año 2014.

Los Otros Gastos presentan una disminución del 26,21% que en términos absolutos representa una variación de aproximadamente \$805 millones donde entre otros se incluye intereses bancarios, comisiones, gastos bancarios y su disminución se justifica según las notas a los estados financieros a los ajustes efectuados a través del comité de sostenibilidad por depuración de cuentas bancarias de recaudo.

Como consecuencia de las variaciones de los Otros Ingresos y los Otros Gastos al final del ejercicio contable del año 2014 se registró una Utilidad Neta de \$1.804.941.300 que comparada con la obtenida en el año anterior registra una variación negativa de 45,03%

En resumen, en el siguiente gráfico se muestra el comportamiento real de los años analizados para Ingresos, Costos, Gastos y Utilidad.

**Gráfico 1.** Comportamiento Estado de Resultados 2013-2014



Fuente: SUI 2013-2014

### 2.2.2 Balance General

El Balance General que a continuación se relaciona, fue construido a partir de la información reportada por la Empresa para los años 2013 y 2014 que se encuentra en el Sistema Único de Información-SUI.

**Tabla 7. Balance General**

DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
EFFECTIVO	10.121.527.689,00	3,97%	14.666.270.498,00	5,63%	4.544.742.809,00	44,90%
CAJA	720.685.698,00	0,28%	2.054.480.954,00	0,79%	1.333.795.256,00	185,07%
BANCOS Y CORPORACIONES	9.400.841.991,00	3,68%	12.611.789.544,00	4,84%	3.210.947.553,00	34,16%
INVERSIONES	185.769.077,00	0,07%	-	0,00%	(185.769.077,00)	-100,00%
INVERSIONES ADMINISTRACIÓN DE LIQUIDEZ - RENTA VARIABLE	174.783.300,00	0,07%	-	0,00%	(174.783.300,00)	-100,00%
INVERSIONES PATRIMONIALES CONTROLANTES	10.985.777,00	0,00%	-	0,00%	(10.985.777,00)	-100,00%
DEUDORES	21.080.366.538,00	8,26%	14.739.105.601,00	5,66%	(6.341.260.937,00)	-30,08%
VENTA DE BIENES	1.247.380.981,00	0,49%	244.685.608,00	0,09%	(1.002.695.373,00)	-80,38%
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	332.233.413,00	0,13%	83.933.635,00	0,03%	(248.299.778,00)	-74,74%
SERVICIOS PÚBLICOS	9.575.238.199,00	3,75%	8.552.606.356,00	3,29%	(1.022.631.843,00)	-10,68%
AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	13.044.704.418,00	5,11%	6.685.172.519,00	2,57%	(6.359.531.899,00)	-48,75%
ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	2.114.504.895,00	0,83%	2.686.515.832,00	1,03%	572.010.937,00	27,05%
OTROS DEUDORES	3.026.847.146,00	1,19%	3.333.388.593,00	1,28%	306.541.447,00	10,13%
PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(8.303.592.664,00)	-3,25%	(6.890.247.092,00)	-2,65%	1.413.345.572,00	-17,02%
INVENTARIOS	2.753.292.314,00	1,08%	3.498.556.346,00	1,34%	745.264.032,00	27,07%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	91.345.782,00	0,04%	-	0,00%	(91.345.782,00)	-100,00%
BIENES MUEBLES EN BODEGA	91.345.782,00	0,04%	-	0,00%	(91.345.782,00)	-100,00%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>34.814.633.490,00</b>	<b>13,64%</b>	<b>32.903.932.445,00</b>	<b>12,64%</b>	<b>(1.910.701.045,00)</b>	<b>-5,49%</b>
INVERSIONES	-	0,00%	185.769.077,00	0,07%	185.769.077,00	0,00%
INVERSIONES ADMINISTRACIÓN DE LIQUIDEZ - RENTA VARIABLE	-	0,00%	174.783.300,00	0,07%	174.783.300,00	0,00%
INVERSIONES PATRIMONIALES CONTROLANTES	-	0,00%	10.985.777,00	0,00%	10.985.777,00	0,00%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	78.898.069.095,00	30,91%	85.723.772.576,00	32,93%	6.825.703.481,00	8,65%
TERRENOS	1.021.268.516,00	0,40%	1.021.268.516,00	0,39%	-	0,00%
BIENES MUEBLES EN BODEGA	-	0,00%	176.420.131,00	0,07%	176.420.131,00	0,00%
EDIFICACIONES	5.345.551.517,00	2,09%	5.345.551.517,00	2,05%	-	0,00%
PLANTAS, DUCTOS Y TÚNELES	9.144.865.924,00	3,58%	9.679.778.001,00	3,72%	534.912.077,00	5,85%
REDES, LÍNEAS Y CABLES	86.193.747.147,00	33,77%	97.010.167.674,00	37,27%	10.816.420.527,00	12,55%
MAQUINARIA Y EQUIPO	2.430.804.459,00	0,95%	2.396.592.695,00	0,92%	(34.211.764,00)	-1,41%
EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO	608.615.833,00	0,24%	681.417.433,00	0,26%	72.801.600,00	11,96%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	1.160.934.671,00	0,45%	1.169.901.571,00	0,45%	8.966.900,00	0,77%
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	1.690.927.180,00	0,66%	1.648.408.234,00	0,63%	(42.518.946,00)	-2,51%
EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	3.149.764.068,00	1,23%	3.056.854.068,00	1,17%	(92.910.000,00)	-2,95%
EQUIPOS DE COMEDOR, COCINA, DESPENSA Y HOTELERÍA	12.121.543,00	0,00%	13.051.075,00	0,01%	929.532,00	7,67%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(31.182.304.046,00)	-12,22%	(35.797.410.622,00)	-13,75%	(4.615.106.576,00)	14,80%
PROVISIONES PARA PROTECCIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (CR)	(678.227.717,00)	-0,27%	(678.227.717,00)	-0,26%	-	0,00%
OTROS ACTIVOS	141.528.581.737,00	55,45%	141.510.756.533,00	54,36%	(17.825.204,00)	-0,01%
CARGOS DIFERIDOS	-	0,00%	31.371.522,00	0,01%	31.371.522,00	0,00%
BIENES ENTREGADOS A TERCEROS	27.750.000,00	0,01%	28.038.135,00	0,01%	288.135,00	1,04%
AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE BIENES ENTREGADOS A TERCEROS (CR)	(10.583.333,00)	0,00%	(10.583.333,00)	0,00%	-	0,00%
BIENES ADQUIRIDOS EN "LEASING FINANCIERO"	1.110.150.000,00	0,43%	1.365.150.000,00	0,52%	255.000.000,00	22,97%
DEPRECIACIÓN DE BIENES ADQUIRIDOS EN "LEASING -FINANCIERO"(CR)	(531.958.901,00)	-0,21%	(657.211.401,00)	-0,25%	(125.252.500,00)	23,55%
INTANGIBLES	3.324.091.506,00	1,30%	3.338.759.227,00	1,28%	14.667.721,00	0,44%
AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE INTANGIBLES (CR)	(1.423.020.838,00)	-0,56%	(1.441.925.278,00)	-0,55%	(18.904.440,00)	1,33%
VALORIZACIONES	139.032.153.303,00	54,47%	138.857.157.661,00	53,34%	(174.995.642,00)	-0,13%
<b>Total Activos</b>	<b>255.241.284.322,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>260.324.230.631,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>5.082.946.309,00</b>	<b>1,99%</b>
OBLIGACIONES FINANCIERAS	35.572.282,00	0,01%	210.529.304,00	0,08%	174.957.022,00	491,84%
CUENTAS POR PAGAR	9.135.125.521,00	3,58%	7.184.671.384,00	2,76%	(1.950.454.137,00)	-21,35%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	928.874.975,00	0,36%	72.381.169,00	0,03%	(856.493.806,00)	-92,21%
ACREEDORES	83.013.000,00	0,03%	120.316.965,00	0,05%	37.303.965,00	44,94%
RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	192.624.814,00	0,08%	238.186.839,00	0,09%	45.562.025,00	23,65%
RETENCIÓN DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO POR PAGAR - ICA	31.972.270,00	0,01%	46.425.698,00	0,02%	14.453.428,00	45,21%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	1.024.395.181,00	0,40%	789.757.055,00	0,30%	(234.638.126,00)	-22,91%
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - IVA	64.607.198,00	0,03%	56.534.392,00	0,02%	(8.072.806,00)	-12,50%
DEPÓSITOS RECIBIDOS DE TERCEROS	6.809.638.083,00	2,67%	5.861.069.266,00	2,25%	(948.568.817,00)	-13,93%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	1.860.701.966,00	0,73%	2.396.601.032,00	0,92%	535.899.066,00	28,80%
SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	1.860.701.966,00	0,73%	2.396.601.032,00	0,92%	535.899.066,00	28,80%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	10.797.259.278,00	4,23%	-	0,00%	(10.797.259.278,00)	-100,00%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	4.612.905.857,00	1,81%	-	0,00%	(4.612.905.857,00)	-100,00%
PROVISIÓN PARA PENSIONES	6.184.353.421,00	2,42%	-	0,00%	(6.184.353.421,00)	-100,00%
OTROS PASIVOS	3.146.286.079,00	1,23%	-	0,00%	(3.146.286.079,00)	-100,00%
RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	499.834.425,00	0,20%	-	0,00%	(499.834.425,00)	-100,00%
CRÉDITOS DIFERIDOS	2.646.451.654,00	1,04%	-	0,00%	(2.646.451.654,00)	-100,00%
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>24.974.945.126,00</b>	<b>9,78%</b>	<b>9.791.801.720,00</b>	<b>3,76%</b>	<b>(15.183.143.406,00)</b>	<b>-60,79%</b>
OBLIGACIONES FINANCIERAS	93.754.543,00	0,04%	-	0,00%	(93.754.543,00)	-100,00%
FINANCIAMIENTO INTERNO	93.754.543,00	0,04%	-	0,00%	(93.754.543,00)	-100,00%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	-	0,00%	14.994.826.142,00	5,76%	14.994.826.142,00	0,00%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	-	0,00%	6.679.262.867,00	2,57%	6.679.262.867,00	0,00%
PROVISIÓN PARA PENSIONES	-	0,00%	8.315.561.856,00	3,19%	8.315.561.856,00	0,00%
PROVISIONES DIVERSAS	-	0,00%	1.419,00	0,00%	1.419,00	0,00%
OTROS PASIVOS	-	0,00%	3.735.072.458,00	1,43%	3.735.072.458,00	0,00%
RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	-	0,00%	70.194.713,00	0,03%	70.194.713,00	0,00%
CRÉDITOS DIFERIDOS	-	0,00%	3.664.877.745,00	1,41%	3.664.877.745,00	0,00%
<b>Total Pasivos</b>	<b>25.068.699.669,00</b>	<b>9,82%</b>	<b>28.521.700.320,00</b>	<b>10,96%</b>	<b>3.453.000.651,00</b>	<b>13,77%</b>
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	230.172.584.653,00	90,18%	231.802.530.311,00	89,04%	1.629.945.658,00	0,71%
CAPITAL FISCAL	71.052.914.948,00	27,84%	72.342.517.827,00	27,79%	1.289.602.879,00	1,81%
RESERVAS	6.660.093.082,00	2,61%	8.654.063.492,00	3,32%	1.993.970.410,00	29,94%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	3.283.573.289,00	1,29%	1.804.941.300,00	0,69%	(1.478.631.989,00)	-45,03%
SUPERÁVIT POR DONACIÓN	8.605.170.001,00	3,37%	8.605.170.001,00	3,31%	-	0,00%
SUPERÁVIT POR VALORIZACIÓN	139.032.153.303,00	54,47%	138.857.157.661,00	53,34%	(174.995.642,00)	-0,13%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL INCORPORADO	1.538.680.030,00	0,60%	1.538.680.030,00	0,59%	-	0,00%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>230.172.584.653,00</b>	<b>90,18%</b>	<b>231.802.530.311,00</b>	<b>89,04%</b>	<b>1.629.945.658,00</b>	<b>0,71%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>255.241.284.322,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>260.324.230.631,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>5.082.946.309,00</b>	<b>1,99%</b>

Fuente: Sistema Único de Información -SUI.



Antes de iniciar el análisis correspondiente a la comparación del Balance General para los años 2013-2014, es preciso solicitar del prestador las siguientes aclaraciones que se precisan de una mirada a la estructura de las cuentas y sus correspondientes saldos ya que hay algunas cuentas que no se comparan por la aparente incongruencia de sus saldos a saber:

1. La cuenta Inversiones en el año 2013 se incluye en el Activo Corriente mientras que para el año 2014 se reporta en el Activo No Corriente con los mismos saldos.
2. La cuenta Bienes Muebles en Bodega para el año 2013 es reportada en el Activo Corriente, mientras que en el año 2014 es incluida en el Activo No Corriente.
3. Las cuentas Pasivos Estimados y Otros Pasivos es reportada en el Pasivo Corriente para el año 2013 mientras que para el año siguiente es reportada en el Pasivo No Corriente por tanto, es imposible determinar el porcentaje de endeudamiento de la empresa en el corto y largo plazo.

Ahora bien, hechas las aclaraciones respectivas, se procede a realizar el análisis del balance General para el período 2013-2014 de los cuales se obtiene lo siguiente:

Dentro de la estructura del Activo Total, el Activo Corriente representa para los años 2013-2014 una participación del 13,64% y 12,64% respectivamente obteniendo así una variación porcentual de -5,49%, donde la cuenta Deudores es la que mayor participación registro en el año 2014

Con respecto a la cuenta Deudores que entre otros incluye el valor de los intereses de la cartera del servicio de acueducto y alcantarillado, intereses acueducto, intereses de alcantarillado, reconexiones fraudulentas presenta una disminución del 30,08% en comparación con el año 2013 debido a una reclasificación contable que efectuó el prestador según las notas a los estados financieros, pero que ameritan una aclaración en cuanto a cuantía, cuentas afectadas y valores.

En la anterior cuenta también se incluye la subcuenta Venta de Bienes que corresponde a los saldos por cobrar a los usuarios por la venta de medidores, cajillas, registros y demás materiales para la medición del servicio de acueducto y alcantarillado presentado una variación porcentual durante el período 2013-2014 de -80,38% debido a la citada reclasificación contable que la empresa debe aclarar en los mismos aspectos anotados en el párrafo anterior.

Con relación a la cuenta prestación de servicios que corresponde al saldo por cobrar a los usuarios por los servicios de instalación y calibración de medidores, también presenta una disminución del 74,74% con respecto al año 2013 también por la reclasificación por aclarar por parte de la empresa.

Con relación a las cuentas por cobrar de servicios públicos que corresponde a la cartera de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado presentan una caída de 10,68% con respecto al año 2013 debido a la gestión de cartera como el programa de suspensiones, seguimiento a usuarios, cobros persuasivos, acuerdos de pagos, etc. los cuales fueron informados por el prestador en las notas a los estados financieros y para lo cual la empresa debe informar cuales fueron las estrategias implementadas por el Área Comercial para reducir la cartera en este período.

Con relación a Otros Deudores hay que destacar la suma de \$1,214.274.294 que corresponde a embargo del juzgado 1 del contratista Unión Temporal Macon. También embargo del juzgado 5 y 7 del contratista del Consorcio Estructec por \$383.018.302.

La provisión para deudores corresponde a la efectuada a la cartera por prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, la cual registró una disminución del 17,02% debido al trabajo de cobro coactivo realizado en los últimos meses del año 2014 por el prestador según lo registrado en las notas a los estados financieros.

Ahora bien, en la cuenta de Inversiones, se incluye 7800 Acciones en Bioagricola por valor de \$606.228.213 y 8000 acciones en Frigovi. Es importante que el prestador explique lo sucedido con las acciones de Eduv, la cantidad de acciones, el valor y el estado actual porque al parecer la situación de las mismas no se encuentra clara para la empresa.

De la cuenta Propiedad, Planta y Equipo que corresponde a los lotes de la empresa, bienes muebles comprados que se encuentran en bodega, oficinas, pozos, tanques de almacenamiento, etc. presenta una variación porcentual del 8,65% correspondiente a una variación en términos absolutos de aproximadamente \$6.825 millones destacándose las subcuentas Redes, líneas y cables y Equipo médico y científico.

Dentro de la cuenta de Otros Activos se destaca la cuenta Bienes Adquiridos en Leasing Financiero con una variación en términos absolutos durante el período 2013-2014 de \$255 millones generado por la compra de una retroexcavadora mediante esta modalidad financiera.

Dentro del Pasivo Corriente se destaca la cuenta Obligaciones Financieras cuya variación corresponde al crédito solicitado en Mayo de 2014 para la compra de una retroexcavadora a un plazo de 36 meses. Dentro de las cuentas por pagar se relaciona aquella a favor de proveedores de bienes de ESPO por la compra del acueducto comuna 8. La cuenta Acreedores incluye saldo a favor de usuarios por \$21.258.564 que el prestador debe aclarar a que concepto corresponde y además en sus notas a los estados financieros habla de una cuenta por pagar a CORFOVI por valor de \$82.079.708 que requiere una aclaración por parte de la empresa y establecer exactamente el saldo de la misma.

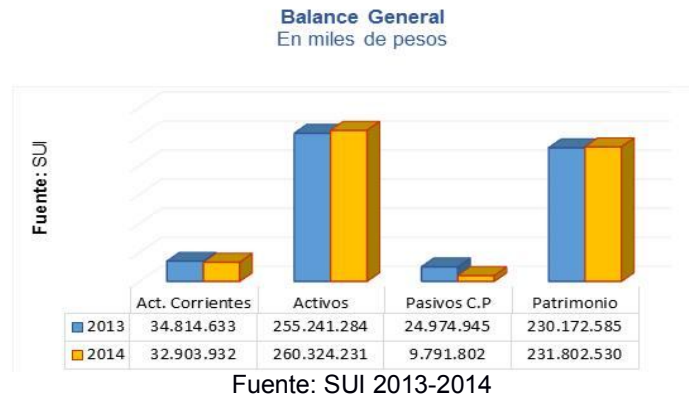
La cuenta Impuestos, Contribuciones y tasas registra una caída del 22,91% debido a la cancelación de las 2 cuotas pendientes de pagar del impuesto al patrimonio; además, en el 2013 se debía la tasa retributiva de Cormacarena y el impuesto de Industria y Comercio se canceló en el mes de diciembre cuando se efectuó cruce de cuentas con la cartera de acueducto y alcantarillado de instituciones educativas. En cambio en el año 2014 ese impuesto se canceló en mayo. El prestador debe aclarar porque en la nota No. 38 se habla de una disminución en esta cuenta del 68%.

No es viable efectuar un análisis del comportamiento de las cuentas pasivos estimados y otros pasivos por el presunto error que se presenta al dejar para el año 2013 esas cuentas dentro de la porción corriente y en el 2014 dentro de los pasivos no corrientes.

En cuanto al Patrimonio, se destaca las cuentas Reservas y resultados del ejercicio ya que tuvieron una variación porcentual del 29,94% y -45,03% ésta última debido a los resultados del ejercicio contable del 2014 que presento una disminución de aproximadamente \$1.478 millones en comparación con el año 2013.

Para una mejor comprensión de las variaciones registradas en las principales cuentas del Balance General en el período 2013-2014 se incluye el siguiente gráfico que resalta el comportamiento del Activo Corriente, del Total de los Activos, del Pasivo a Corto Plazo del Pasivo Total y del Patrimonio:

**Gráfico 2. Balance General**



### 2.2.3 Indicadores Financieros:

Los indicadores financieros que a continuación se ilustran, fue construido a partir de la información reportada por la Empresa para los años 2013 y 2014 que se encuentra en el Sistema Único de Información-SUI.

**Tabla 8. Indicadores Financieros**

<b>De Rentabilidad</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Margen Operacional de Utilidad	9,12%	2,09%
Margen Neto de Utilidad	9,28%	2,93%
Rendimiento del Activo	2,10%	0,52%
Rendimiento del Patrimonio	2,33%	0,58%
<b>De Liquidez</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Razón Corriente	1,39	3,36
Capital de Trabajo	9.839.688.364	23.112.130.725
Prueba Ácida	0,55	1,86
Solidez	10,18	9,13
<b>De Actividad</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Numero de Días de la Cartera	59,63	50,03
Rotación de Cartera	6,04	7,20
<b>EBITDA</b>	<b>11.569.718.647</b>	<b>9.503.087.719</b>
<b>Rentabilidad EBITDA</b>	<b>19,68%</b>	<b>14,79%</b>
<b>Coficiente Operacional</b>	<b>90,72%</b>	<b>97,82%</b>

Fuente: Sistema Único de Información –SUI.

- **Rentabilidad:** La empresa presentó una baja considerable en sus indicadores de rentabilidad debido a la caída de la Utilidad Operacional en el año 2014 de más del 74% ocasionado porque los Gastos crecieron en mayor proporción que los Ingresos Operacionales.
- **Liquidez:** Este indicador no refleja aparentemente el comportamiento real de la liquidez de la empresa porque al parecer se presenta por parte del prestador una incongruencia en los saldos del activo corriente y del pasivo corriente y no corriente como se explicó antes de iniciar el análisis del balance en consecuencia el prestador debe efectuar las aclaraciones respectivas.
- **Actividad:** La empresa anota dentro de sus notas a los estados financieros la implementación de estrategias comerciales para la reducción de su cartera las cuales redundan en los resultados del número de días de su cartera y la rotación lo cual indica que debe continuar mejorando este mecanismo.
- **Coefficiente Operacional:** La empresa debe implementar estrategias administrativas y financieras para bajar considerablemente sus costos y gastos que le permitan recuperar sus resultados financieros ya que de lo contrario, entrarían a obtener pérdida operacional en futuras vigencias.

#### 2.2.4 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, utilizando todas las cuentas contables que tienen relación directa con el costo de personal y no solamente el tema de sueldos y salarios.

**Tabla 9.** Eficiencia Laboral

CUENTA CONTABLE/SERVICIO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	2013	2014	2013	2014
5101 Sueldos y Salarios	2.163.627.910	2.429.301.003	2.163.627.901	2.114.846.029
5102 Contribuciones Imputadas	465.030.312	1.677.186.097	465.030.310	1.460.086.812
5103 Contribuciones Efectivas	324.363.862	275.892.566	324.363.862	240.180.322
5104 Aportes sobre la Nómina	25.869.250	8.584.447	25.869.250	7.473.253
7505 Servicios Personales	5.633.549.702	6.072.312.782	1.645.278.276	1.778.014.957
<b>TOTAL</b>	<b>8.612.441.036</b>	<b>10.463.276.895</b>	<b>4.624.169.599</b>	<b>5.600.601.373</b>
Consumo M3	14.693.293	15.318.754	15.546.921	15.976.779
<b>Costo Personal/consumom3)</b>	<b>586</b>	<b>683</b>	<b>297</b>	<b>351</b>

Fuente: Sistema Único de Información –SUI.

De los resultados obtenidos en la anterior tabla se observa que los metros cúbicos consumidos son inferiores a los vertidos, esto se debe como consecuencia de los varios prestadores marginales y pequeños prestadores del servicio de acueducto en el municipio de Villavicencio a los cuales la empresa les presta el servicio de alcantarillado.

El costo de personal para el año 2014 tanto para el servicio de acueducto como para el de alcantarillado registró un incremento del 21%.

El consumo de metros cúbicos facturados aumento el 4% mientras que los vertimientos crecieron un 3%.

Dadas esas variaciones se observa que para el servicio de acueducto el M3 facturado paso de \$586 en el año 2013 a \$683 en el año 2014 como consecuencia del mayor incremento de los costos de personal. Para el servicio de alcantarillado el aumento paso de \$297 en el 2013 a \$351 en el año 2014 por la misma razón que el servicio de acueducto.

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

#### 3.1 Servicio de Acueducto

A continuación se evidencian los indicadores de gestión técnica, los cuales serán desarrollados más adelante.

**Tabla 10.** Indicadores de gestión

Cobertura Acueducto (1)	Indicadores Técnicos Operativos					
	Continuidad		Calidad de Agua		IANC (2014) (4)	Micro medición (%) (2014) (5)
	Resolución 2115 de 2007 (Horas/día) (2014) (2)	Resolución 315 de 2005 (%) (2014) (2)	IRCA (%) 2014 (3)	Nivel de Riesgo (3)		
92.88	21.4	90.41	0.70	Sin Riesgo	69.0	81.57

Fuente: (1) Dato última visita julio 2014 (2) Promedio reporte datos enero a octubre de 2014 (3) Enlace SUI- SIVICAP 2014 (4) Último reporte SUI año 2013 (5) Datos SUI anual nominal 2014.

#### 3.1.1 Fuentes de Abastecimiento

En relación con las fuentes de agua superficiales que se emplean para el abastecimiento del acueducto de la ciudad de Villavicencio, la última información reportada por el prestador al SUI es del año 2010, como se muestra a continuación:

**Imagen 1.** Reporte fuentes superficiales SUI año 2010

Id Empresa	Empresa	Departamento	Municipio	Nombre de la fuente	Tipo de fuente superficial natural	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)	Caudal mínimo diario en época seca (L/S)	Caudal máximo diario en época de lluvia (L/S)	Caracterización de agua cruda
680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.	META	VILLAVICENCIO	Caño Parrado	CAÑO	SI	CORMACARENA	21-02-2005	21-02-2010	100	380	570	NO
680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.	META	VILLAVICENCIO	Río Guatiquia	RIO	SI	CORMACARENA	21-05-2005	21-02-2010	900	35830	84540	SI
680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.	META	VILLAVICENCIO	Caño Maizaro	CAÑO	SI	CORMACARENA	25-02-2005	25-02-2010	21	42	180	SI
680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.	META	VILLAVICENCIO	Caño Buque	CAÑO	SI	CORMACARENA	21-02-2005	21-02-2010	100	45	360	SI
680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.	META	VILLAVICENCIO	Quebrada Honda	QUEBRADA	SI	CORMACARENA	21-02-2005	21-02-2010	1600	2273	9200	SI

Fuente: Consulta SUI julio 2015

En la última visita adelantada al prestador en julio de 2014, suministro la siguiente información en cuanto a las fuentes de abastecimiento:

**Tabla 11.** Información fuentes de abastecimiento Superficiales

Fuentes de Abastecimiento	Tipo	Tiene concesión	Resolución Concesión	Vigencia	Caudal concesionado (l/s)	Caudal Medio diario (l/s)	Funcionamiento
Quebrada Honda	Superficial	SI	PS-GJ 1.2.6.11.0658 del 13/04/2011	13/04/2016	1.600	1.300	Gravedad
Río "Guatiquía Puente Abadía	Superficial	SI	PS-GJ 1.2.6.12.1425 del 9/09/2011	9/09/2016	900	40.550	Bombeo
Río "Guatiquía" Bavaria	Superficial	SI	PS-GJ 1.2.6.12.0624 del 9/05/2012	9/05/2017			
Caño "Maizaro"	Superficial	SI	PS-GJ 1.2.6.11.0854 del 24/05/2011	24/03/2016	100	47	Gravedad
Caño "Buque"	Superficial	SI	PS-GJ 1.2.6.11.0743 del 29/04/2011	29/04/016	100	69	Gravedad
Caño Blanco	Superficial	SI	PS-GJ 1.2.6.12.0641 del 14/05/2012	14/05/2017	43	-	Gravedad
Caño Grande	Superficial	SI	PS-GJ 1.2.6.13.2100 del 2/12/2013	2/12/2028	90	-	Gravedad



Fuente: Visita julio de 2014

Comparada la información reportada al SUI con la suministrada por el prestador en la visita, se evidencia que:

- El prestador no ha realizado la actualización en el SUI de la fecha final de las concesiones de agua para las fuentes superficiales Río "Guatiquía Puente Abadía, Río "Guatiquía" Bavaria, Caño "Maizaro", Caño "Buque" y Quebrada la Honda.
- En la visita no se suministró información de la fuente caño Parrado, la cual en el reporte del SUI su concesión de agua se encuentra vencida.
- Se evidencian diferencias de información del caudal concesionado del caño Maizaro entre lo reportado por el prestador al SUI y lo informado en la última visita adelantada en el mes de julio de 2014.
- En el SUI no se evidencia información reportada de las fuentes Caño blanco y grande.

Por otro lado, a continuación se presenta la última información reportada por el prestador del año 2009 en cuanto a las fuentes subterráneas de abastecimiento:

## Imagen 2. Reporte registro fuentes subterráneas SUI año 2009

 Sistema Único de Información de Servicios Públicos <b>SUI</b> República de Colombia <span style="float: right;">  </span>															
Acueducto/Técnico-operativo/Formulario 14. Registro de Pozos											calidad del reporte				
(Para formato HTML) N° Registros en pantalla todos											Generar reporte en formato	XLS	HTML	PDF	CSV
Empresa EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.															
Año 2009															
Id de la Empresa	Empresa	Departamento	Municipio	Nombre del Pozo	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la concesión	Fecha final de la concesión	Caudal adjudicado (L/S)	Caudal de diseño del pozo (L/S)	Caudal medio anual de la fuente (Lt/seg)				
680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.	META	VILLAVICENCIO	BOSQUES DE ABAJAM	SI	CORMACARENA	25-07-2005	24-07-2010	19	30	ND				
680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.	META	VILLAVICENCIO	DARIEN	NO	ND	ND	ND	ND	ND	ND				
680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.	META	VILLAVICENCIO	ESTERO	SI	CORMACARENA	21-02-2005	21-02-2010	28	28	ND				
680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.	META	VILLAVICENCIO	JARDIN	SI	CORMACARENA	22-02-2005	22-02-2010	14	14	ND				
680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.	META	VILLAVICENCIO	SAMAN DE LA RIVERA	SI	CORMACARENA	25-07-2005	24-07-2010	4	20	ND				

Fuente: Consulta SUI julio 2015

En la visita del mes de julio de 2014 el prestador suministro la siguiente información de las fuentes subterráneas:

**Tabla 12.** Información fuentes de abastecimiento Subterráneas

Fuentes de Abastecimiento	Tipo	Tiene concesión	Resolución Concesión	Vigencia	Caudal concesionado (l/s)	Caudal Medio diario (l/s)	Funcionamiento
Bosques de Abajam	Pozo Profundo	SI	PS-GJ 1.2.6.12.0395 del 26/03/2012	26/03/2017	19	-	Bombeo
Charrascal	Pozo Profundo	SI	PS-GJ 1.2.6.13.0664 del 14/05/2013	14/05/2018	9	-	Bombeo
El Darién	Pozo Profundo	SI	PS-GJ 1.2.6.14.0472 del 14/05/2013	14/05/2018	2.73	-	Bombeo
Samán de la Riviera	Pozo Profundo	SI	PS-GJ 1.2.6.11.2191 del 30/12/2011	30/12/2016	5.20	-	Bombeo

Fuente: Visita julio de 2014

Comparada la información suministrada en visita con la reportada por el prestador al SUI, se evidencia que:

- No se evidencia información reportada al SUI de la fuente de abastecimiento Charrascal.
- En la visita no se suministró información sobre los pozos profundos Estero y Jardín.
- En el SUI no se evidencia información de la concesión de agua subterránea del pozo el Darién, la cual si fue suministrada en visita.
- En el SUI las cinco concesiones de agua subterránea presuntamente se encuentran vencidas.

Al respecto cabe recordar que los datos que reporta al SUI una vez certificados son oficiales y válidos para todos los efectos de planeación, regulación, vigilancia y control; por lo que este tipo de errores afectan la confiabilidad del sistema.

Esta Superintendencia realiza un llamado de atención al prestador debido a que no se ha realizado la actualización de información de la vigencia de las concesiones de agua que aparecen en el SUI como vencidas y las que no aparecen reportadas.

### 3.1.2 Captación

Con respecto a las estructuras de captación de agua de las fuentes de abastecimiento, se evidenció que la última información reportada por el prestador en el SUI es del año 2012, como se muestra a continuación.

**Imagen 3.** Reporte registro captaciones al SUI año 2012

Código DANE	Departamento	Municipio	Identificador de la Empresa	Empresa	Nombre	Tipo
50_1	META	VILLAVICENCIO	680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.	Bavaria	Superficial Lateral
50_1	META	VILLAVICENCIO	680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.	Buque	Superficial Fondo
50_1	META	VILLAVICENCIO	680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.	Maizaro	Superficial Fondo
50_1	META	VILLAVICENCIO	680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.	Parrado	Superficial Fondo
50_1	META	VILLAVICENCIO	680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.	Puente Abadia	Superficial Lateral
50_1	META	VILLAVICENCIO	680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.	Quebrada la Honda	Superficial Lateral

Fuente: Consulta SUI julio 2015

En la visita adelantada en el mes de julio de 2014, el prestador suministro la siguiente información en cuanto a las estructuras de captación:



**Tabla 13. Captaciones**

Nombre de la fuente	Tipo de captación	Caudal medio captado (lt/seg)
Quebrada Honda	Lateral	1.600
Río Guatiquía - Contingencia	Lateral	500
Caño Maizaro	Fondo	200
Caño Buque	Fondo	200
Caño Blanco	Fondo	22
Caño Grande	Lateral	100
Bosques de Abajam	Pozo profundo	25
Samán de la Rivera	Pozo profundo	18
Darién	Pozo profundo	6
Charrascal	Pozo profundo	10

Fuente: Visita julio de 2014

### 3.1.3 Aducción

En cuanto a la información de la estructura de aducción de agua cruda, la última información reportada por el prestador al SUI relacionada con el registro de dicho componente es del año 2009, tal como se muestra a continuación:

**Tabla 14. Estructura de aducción reporte año 2009**

Año	Id Empresa	Nombre de la Aducción	Tipo de la Aducción	Caudal de Diseño (L/S)	Tipo de Diámetro	Tipo de Material
2009	680	Samán de la Rivera	Tubería-Por bombeo	20	De 2 a 4 pulg	Acero (A)
2009	680	Darién	Tubería-Por bombeo	6	De 2 a 4 pulg	Acero (A)
2009	680	Jardín	Tubería-Por bombeo	14	De 2 a 4 pulg	Acero (A)
2009	680	Estero	Tubería-Por bombeo	28	De 8 a 10 pulg	Acero (A)
2009	680	Parrado - La Esmeralda	Tubería-Por gravedad	100	De 12 a 24 pulg	Cloruro de Polivinilo (PVC)
2009	680	Maizaro - Fuentes Altas	Gravedad-Canal-Abierto	100	-	-
2009	680	Bosques de Abajam	Tubería-Por bombeo	30	De 6 a 8 pulg	Cloruro de Polivinilo (PVC)
2009	680	Quebrada Honda - La Esmeralda	Tubería-Por gravedad	1600	Mayor 24 pulg	Concreto Cilindro Acero (CCP)
2009	680	Bavaria - La Esmeralda	Tubería-Por bombeo	500	Mayor 24 pulg	Concreto Cilindro Acero (CCP)
2009	680	Puente Abadía - La Esmeralda	Tubería-Por bombeo	500	Mayor 24 pulg	Concreto Cilindro Acero (CCP)
2009	680	Buque - Fuentes Altas	Tubería-Por gravedad	100	De 8 a 10 pulg	Cloruro de Polivinilo (PVC)

Fuente: Consulta SUI julio 2015

### 3.1.4 Sistema de Potabilización

El 90% del abastecimiento de agua que surte a la ciudad de Villavicencio se realiza desde la quebrada la Honda, el 10% restante está conformado por pequeños prestadores los cuales tienen sus sistemas independientes de abastecimiento mediante el aprovechamiento de las fuentes de agua superficial y subterránea presente en la zona.

El prestador cuenta con cuatro (4) Plantas de Tratamiento de Agua Potable para las fuentes superficiales denominadas La Esmeralda, Fuentes Altas, Caño Grande y Caño Blanco, y cuenta con cuatro (4) plantas de tratamiento para cada pozo de agua subterránea denominadas Bosques de Abajam, Samán de la Rivera, Darién y Charrascal.

En la siguiente tabla, se presenta la fuente que abastece cada una de las PTAP, la capacidad de diseño, los caudales medios captados, la capacidad utilizada de las mismas y los instrumentos de macro medición con que cuentan:

**Tabla 15.** Plantas de tratamiento de agua potable

PTAP	Tipo	Nombre de la fuente de abastecimiento	Capacidad Instalada	Capacidad media utilizada		Instrumentos de Macro medición
			(lt/seg)	(lt/seg)	%	
La Esmeralda	Convencional	Quebrada Honda	1.600	1.670	100.6	Entrada y salida
		Río Guatiquía				
Fuentes Altas	Convencional	Caño Maizaro	225	140	62	No se cuenta con instrumentos
		Caño Buque				
Caño Grande	Convencional	Caño Grande	100	100	100	No se cuenta con instrumentos
Caño Blanco	Convencional	Caño Blanco	35	25	63	No se cuenta con instrumentos
Charrascal	Compacta	Pozo profundo	28	10	36	No se cuenta con instrumentos
Samán de la Rivera	Compacta	Pozo profundo	18	18	100	No se cuenta con instrumentos
Bosques de Abajam	Compacta	Pozo profundo	27	27	100	No se cuenta con instrumentos
Darién	Convencional	Pozo profundo	6	6	100	No se cuenta con instrumentos

Fuente: Visita Julio 2014.

Comparando la información suministrada por el prestador en la última visita del mes de julio de 2014 y de acuerdo con la última información reportada al SUI del año 2013, no se evidencia información de las PTAP Caño Grande, Caño Blanco y Charrascal. Se insta al prestador a realizar de manera inmediata la actualización de la información al SUI.

### 3.1.5 Almacenamiento

De acuerdo con la información suministrada por el prestador en la última visita del mes de julio de 2014, se cuenta con las siguientes estructuras de almacenamiento construidos en concreto reforzado, ubicados en cada una de las plantas de tratamiento:

**Tabla 16.** Tanques de almacenamiento.

PTAP	Tanques De Almacenamiento	Capacidad (M <sup>3</sup> )	Ubicación
La Esmeralda	1	7.000	Semienterrados
	2	7.000	
Fuentes Altas	1	600	
Caño Blanco	1	450	

PTAP	Tanques De Almacenamiento	Capacidad (M³)	Ubicación
Caño Grande	1	200	Elevados
Charrascal	1	200	
Samán de la Rivera	1	132	
Bosques de Abajam	1	491	
Darién	1	60	
<b>Capacidad Total</b>		<b>16.133</b>	

Fuente: Visita Julio 2014.

### 3.1.6 Macro medición

De acuerdo con la última información suministrada en visita del mes de julio de 2014, solamente se cuenta con instrumentos de macro medición en la PTAP La Esmeralda, en los otros 7 sistemas de tratamiento no se cuenta con dichos instrumentos, presuntamente el prestador se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 1 ítems 1 al 3 de la resolución 668 de 2003.

### 3.1.7 Conducción de Agua

A partir de la última información reportada por el prestador al SUI del año 2012, la línea de conducción presenta las siguientes características:

**Tabla 17.** Línea de conducción

ID_EMPRESA	NUCOND	NOMBRE_CONDUCCION	DESC_TIPO_CONDUCCION	LONGITUD	MATERIAL	DIAMETRO	CAUDAL_DISENO	MACROMEDICION	ESTADO
680	3567	La Esmeralda - Virrey	TUBERIA POR REBOMBEO	1,26	Asbesto Cemento AC	De 12 a 24 pulg	20	NO	ACTIVO
680	3568	La Esmeralda - Esperanza	TUBERIA POR GRAVEDAD	0,85	Concreto Cilindro Acero (CCP)	Mayor 24 pulg	611,2	NO	ACTIVO
680	3569	La Esmeralda - Popular	TUBERIA POR GRAVEDAD	0,89	Concreto Cilindro Acero (CCP)	Mayor 24 pulg	361,18	NO	ACTIVO
680	3570	La Esmeralda - Centro	TUBERIA POR GRAVEDAD	1,45	Concreto Cilindro Acero (CCP)	De 12 a 24 pulg	75,53	NO	ACTIVO
680	3571	Fuentes altas - Línea 10	TUBERIA POR GRAVEDAD	3,52	Cloruro de Polivinilo (PVC)	De 8 a 10 pulg	35	NO	ACTIVO
680	3572	Fuentes altas - Línea 8	TUBERIA POR GRAVEDAD	4,46	Cloruro de Polivinilo (PVC)	De 6 a 8 pulg	17,5	NO	ACTIVO
680	3573	Darién	TUBERIA POR REBOMBEO	0,014	Cloruro de Polivinilo (PVC)	De 2 a 4 pulg	6	SI	ACTIVO
680	3574	Samán de la Rivera	TUBERIA POR REBOMBEO	0,262	Cloruro de Polivinilo (PVC)	De 6 a 8 pulg	12	SI	ACTIVO
680	3575	Bosques de Abajam	TUBERIA POR GRAVEDAD	0,108	Cloruro de Polivinilo (PVC)	De 6 a 8 pulg	17,2	SI	ACTIVO
680	3576	Estero	TUBERIA POR BOMBEO	0,096	Cloruro de Polivinilo (PVC)	De 6 a 8 pulg	12	NO	ACTIVO
680	3577	Jardín	TUBERIA POR BOMBEO	0,01	Cloruro de Polivinilo (PVC)	De 2 a 4 pulg	6	NO	ACTIVO

Fuente: Consulta SUI julio 2015

### 3.1.8 Distribución

De acuerdo con la última información reportada por el prestador al SUI del año 2012 la red de distribución cuenta con 6 sectores hidráulicos denominados VIRREY, POPULAR, ESPERANZA, BARZAL, DARIEN, SAMAN DE LA RIVERA.

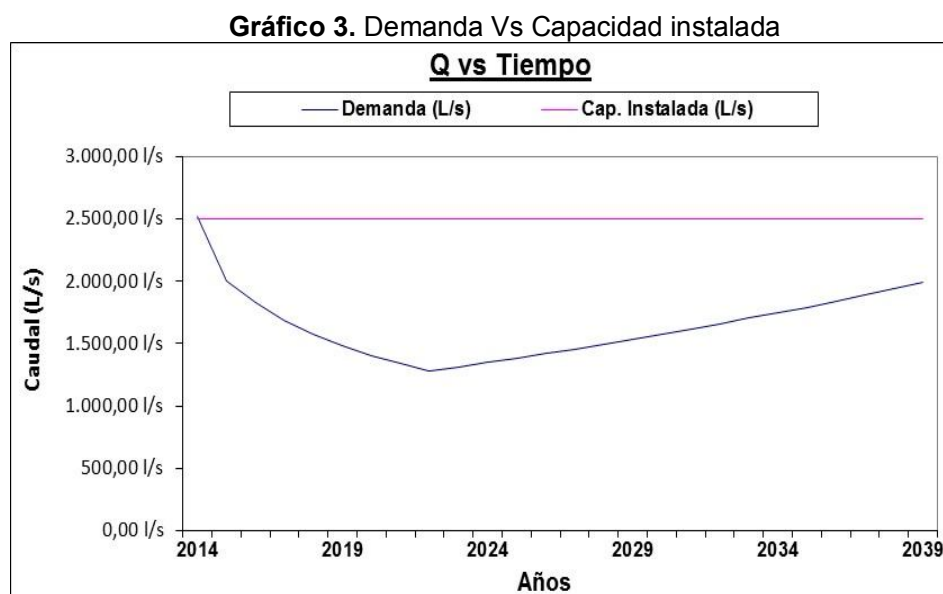
La red de acueducto tiene una longitud aproximada de 750 km, de los cuales el porcentaje de tuberías en PVC es del orden del 80%, de asbesto-cemento del 10% de H.F y H.G. del 4% y de CCP del 6%.

De acuerdo con la última información suministrada en visita del mes de julio de 2014, el prestador cuenta con un catastro de redes de acueducto y alcantarillado actualizado al año 2012. Es importante mencionar que el prestador debe continuar dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 102 de la Resolución 1096 del 2000.

### 3.1.9 Demanda y Capacidad Instalada del Sistema de Acueducto

La estimación de la demanda de agua potable para la ciudad de Villavicencio se realizó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento calculada con base en los censos realizados por el DANE para los años 2005 al 2014, la cual se estimó en 2.62% y la población de cabecera proyectada por el DANE para el año 2014 equivalente a 450.077 habitantes.

Al realizar la comparación de la demanda estimada frente a la capacidad instalada total del sistema de tratamiento de agua potable (2.498 lt/seg), y con un índice de pérdidas – IANC del 69% (Último reporte SUI 2013) y con una tendencia a su reducción en 8 años al 25%, se puede establecer que la infraestructura actual permitiría cubrir las necesidades de consumo de la población hasta el año 2039, como se presenta en la siguiente gráfica:



Fuente: Cálculos SSPD, julio 2015

Al respecto también es importante manifestar que el prestador debe adelantar de manera prioritaria un plan de pérdidas, que le permita en el corto plazo reducirlas a un 25%, generando esto un mayor impacto positivo para cubrir muchos años más las necesidades de consumo de la población.

### 3.1.10 Indicadores Gestión Técnica Operativa

A continuación se realiza un análisis de los indicadores de prestación del servicio

**Tabla 18.** Indicadores de la prestación del servicio de acueducto

INDICADOR	VARIABLE	NORMATIVIDAD QUE LO EXIGE	UNIDAD	REPORTE DE INFORMACION AL SUI	
				SUI	ÚLTIMO PERIODO DE REPORTE DE INFORMACIÓN
<b>Cobertura de Acueducto</b>			%	-	-
<b>Continuidad</b>		Resolución CRA 315 de 2005	%	90.41	Promedio año 2014
		Resolución 2115 de 2007	(H/día)	21.4	
<b>Micro medición</b>	Usuarios con Micro medición	Ley 142 de 1994	Usuarios	78.853	Año 2014
	Usuarios sin Micro medición		Usuarios	17.810	
	Cobertura de Micro medición Nominal		%	81.57	
<b>Macro medición</b>	No. De sectores en red	Ley 142 de 1994	No.	6	Último reporte año 2012
	No. De sectores con Macro medición		No.	0	
<b>Índice de Agua no Contabilizada</b>	IANC			%	69.0
<b>Calidad de Agua</b>	Acta de concertación puntos de muestreo	Resolución 811 de 2008	Acta	SI	Cargada 2009
	Acta de actualización puntos de muestreo		Acta	SI	Cargada 2014
	Acta de recibo a conformidad de puntos de muestreo		Acta	SI	Cargada 2014
	IRCA Vigilancia 2014	Resolución 2115 de 2007	%	0.70	No se reporta
	IRCA Control 2014		%	0.41	Año 2014

De la tabla de indicadores de gestión se puede establecer entre otros aspectos los siguientes:

### **Continuidad**

El prestador tiene reportada información del indicador de continuidad de los meses de enero a octubre de 2014, no se evidencia información reportada para los meses de noviembre y diciembre del mismo año, como se muestra a continuación:

**Imagen 4. Reporte continuidad SUI 2014**

CONTINUIDAD POR MUNICIPIO							
AÑO	2014						
PERIODO	ANUAL						
DEPARTAMENTO	META						
MUNICIPIO	VILLAVICENCIO						
EMPRESA	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.						

Id Empresa	Empresa	Departamento	Municipio	Periodo	Continuidad RSL 2115 (Hora/Día) por Mes	Clasificación	Continuidad Res 315 (%)
680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.	META	VILLAVICENCIO	Anual	21.47	Suficiente	90.4

Fuente: Consulta SUI O3 Julio 2015

Analizada la información reportada en promedio para los meses de enero a octubre de 2014, el prestador presenta una continuidad del servicio de acueducto en la ciudad de Villavicencio de 21.4 h/día, comparados estos resultados con el artículo 18 de la resolución 2115 de 2007 la continuidad se establece como suficiente.

Sin embargo, no es posible establecer por completo el comportamiento del indicador para todo el año 2014, dado que el prestador no presenta reportes completos. Se insta al prestador a realizar de manera inmediata los reportes pendientes y dar cumplimiento a los plazos establecidos de cargue en la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

**Micro medición**

El prestador presenta la siguiente información reportada en el SUI para el indicador de micro medición en la vigencia 2014:

**Imagen 5. Reporte de información Micro medición 2014**

Año	Periodo	Departamento	Municipio	Identificador de empresa	Empresa	Estrato	Número de suscriptores sin medición	Número de suscriptores con medición	Cobertura de micromedición (%)
2014	Anual	META	VILLAVICENCIO	680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E. S.P.	Bajo-Bajo	5,978	12,263	67.23
2014	Anual	META	VILLAVICENCIO	680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E. S.P.	Bajo	5,241	15,241	74.41
2014	Anual	META	VILLAVICENCIO	680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E. S.P.	Medio-Bajo	4,477	34,950	88.64
2014	Anual	META	VILLAVICENCIO	680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E. S.P.	Medio	575	6,026	91.29
2014	Anual	META	VILLAVICENCIO	680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E. S.P.	Medio-Alto	239	2,570	91.49
2014	Anual	META	VILLAVICENCIO	680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E. S.P.	Alto	54	518	90.56
2014	Anual	META	VILLAVICENCIO	680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E. S.P.	Industrial	40	185	82.22
2014	Anual	META	VILLAVICENCIO	680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E. S.P.	Comercial	1,109	6,793	85.97
2014	Anual	META	VILLAVICENCIO	680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E. S.P.	Oficial	68	179	72.47
2014	Anual	META	VILLAVICENCIO	680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E. S.P.	Especial	14	65	82.28
2014	Anual	META	VILLAVICENCIO	680	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E. S.P.	Temporal	15	63	80.77

Fuente: Consulta SUI julio 2015

Analizada la información reportada se realizó el recalcu del porcentaje de la cobertura nominal, de acuerdo con lo reportado y se puede establecer que el porcentaje de cobertura del indicador está por debajo de la regulación vigente:

**Tabla 19.** Resultados cobertura de micro medición año 2014

ITEM	VALOR
Número de suscriptores sin medición	17.810
Número de suscriptores con medición	78.853
<b>MICROMEDICIÓN NOMINAL</b>	<b>81.58%</b>

Fuente: Consulta SUI julio 2015, cálculos SSPD

### Macro medición

De acuerdo con el último reporte del prestador al SUI del año 2012, se puede establecer que en la ciudad Villavicencio se tienen establecidos 6 sectores hidráulicos en la red de distribución, en ninguno se tienen instalados instrumentos de macro medición.

### Índice de Agua No Contabilizada

En el SUI el prestador tiene reportada la siguiente información:

## Imagen 6. Reporte IANC al SUI

Grabar Escritorio | Agregar Pestaña Inicio | S

SUI\_TECNICO\_AAA

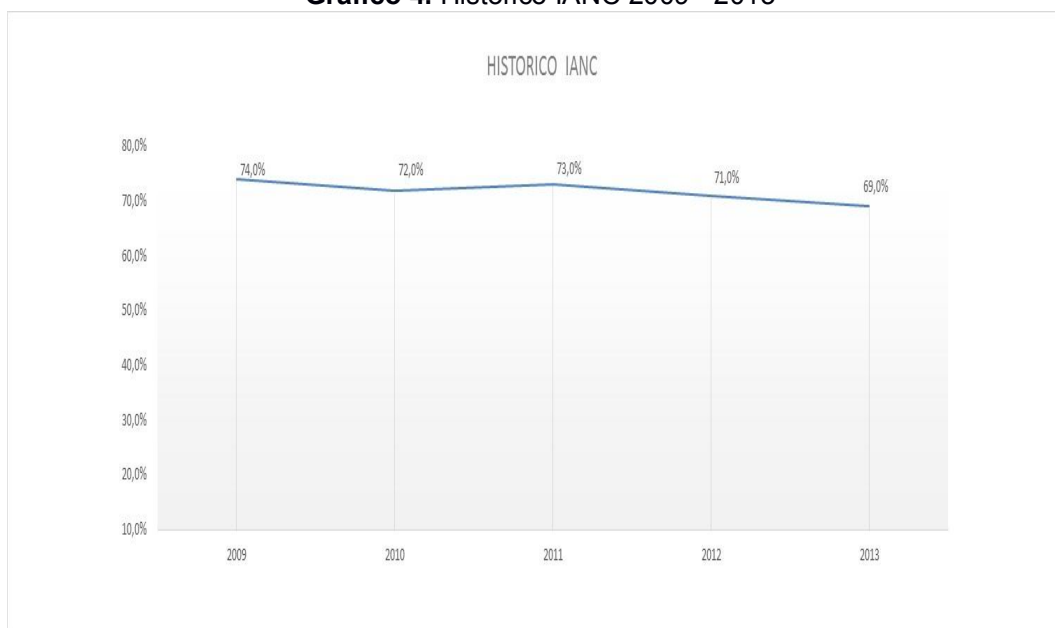
Periodicidad: Periodicidad | Tiempo: Tiempo | Prestador: 680-EMPRESA DE / | Servicio: Servicio | Ubicacion\_Ge: Ubicacion\_Geografi | Clasificacion: Clasificacion Empre | Orden Empre: Orden Empresa | Medidas: IANC - indice de agua r

Ubicacion_Geografica	Prestador	Tiempo	Periodicidad
Departamento	Prestador	Año	Anual
NO APLICA	680-EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.	2002	100.0%
		2003	76.0%
		2004	71.0%
		2009	74.0%
		2010	72.0%
		2011	73.0%
		2012	71.0%
		2013	69.0%

Fuente: Consulta SUI 03, julio 2015

Si analizamos el comportamiento del indicador desde el primer reporte del prestador desde la entrada en vigencia de la Resolución CRA 151 de 2001, el indicador no ha venido presentado un buen desempeño y los valores exceden la regulación, tal y como se muestra en el siguiente gráfico:

**Gráfico 4. Histórico IANC 2009 - 2013**



Fuente: Consulta SUI 03, julio 2015

No se evidencia información reportada para el año 2014 objeto de esta evaluación y por consiguiente no es posible verificar su comportamiento. Se insta al prestador a realizar de manera inmediata el respectivo reporte y dar cumplimiento a los plazos establecidos de cargue en la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

De acuerdo con el comportamiento del indicador para los años 2009 al 2013, se insta al prestador informar el plan de pérdidas que se encuentra adelantando, con el fin de que el indicador se establezca dentro de la regulación vigente.



## Calidad de Agua Suministrada por Red de Distribución

- **Actas de Concertación, Materialización y Actualización**

El prestador presenta debidamente reportadas al SUI las actas de concertación, materialización y actualización de los puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua, suscritas con Secretaría Local de Salud de Villavicencio.

De acuerdo con la última acta de actualización firmada el 25 de julio de 2014, se cuenta con 41 puntos de muestreo, ubicados en la red de distribución de la Ciudad de Villavicencio, dando cumplimiento al número mínimo de puntos de muestreo establecidos en el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008 en cuanto a la población atendida por persona prestadora por municipio (habitantes).

- **Vigilancia de la Calidad del Agua Ejercida por la Autoridad Sanitaria en la Red de Distribución**

Analizada la información del índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA 2014 remitida por el Instituto Nacional de Salud a través del enlace SUI – SIVICAP y mediante el radicado SSPD No. 20155290189082 del 15 de abril de 2015, se presentaron los siguientes resultados:

**Tabla 20.** Índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA 2014

IRCA MENSUAL SIVICAP 2014												MESES	NÚMERO DE MUESTRAS TOTALES ANUALES
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
0.00		0.39	0.00	1.86	0.00		0.00	0.66	1.80	0.00		9	86

Fuente: Enlace SUI- SIVICAP 2014

De acuerdo con los resultados descritos anteriormente se puede evidenciar que el prestador suministro durante 9 meses del año 2014 agua apta para el consumo humano. Sin embargo, no es posible verificar el comportamiento del indicador en los meses de febrero, julio y diciembre de dicho año ya que no se cuenta con información de la autoridad sanitaria reportada al SIVICAP, y no es posible identificar el comportamiento anual real.

Sin embargo, analizada la información por muestra se evidencian presuntos incumplimientos en cinco (5) resultados que prestaron niveles de riesgo Bajo y Medio, lo que representa esto un presunto suministro de agua no apta para el consumo humano debido a dichas muestras, en las que se presentaron parámetros de color, pH, cloro residual, coliformes totales y mesófilos, por fuera de los valores máximos aceptables en la resolución 2115 de 2007.

Es preciso indicar al prestador que debe dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, y suministrar en toda época del año y en todos los puntos de la red de distribución agua apta para el consumo humano.

- **Control de la Calidad del Agua Ejercido por la Empresa en la Red de Distribución**

De acuerdo con la información reportada por el prestador al SUI para el año 2014, se evidencian 1.810 resultados de muestras de control de la calidad del agua que debe ejercer el prestador en la red de distribución.

Se verificaron los resultados reportados en cuanto al Índice de Riesgo de la Calidad del Agua - IRCA y se evidenció la siguiente información:

**Tabla 21.** Índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA 2014

IRCA MENSUAL CONTROL 2014												MESES	NÚMERO DE MUESTRAS TOTALES ANUALES
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
0.00	0.26	0.58	1.13	0.24	0.64	0.87	0.63	0.51	0.00	0.13	0.00	12	1810

Fuente: Consulta SUI julio 2015

Analizada muestra por muestra de los 1810 resultados de control reportados por el prestador al SUI para todo el año 2014, se evidencian 28 resultados de muestras con niveles de riesgo “Medio” y “Alto”, lo que representa esto un presunto suministro de agua no apta para el consumo humano debido a dichas muestras, en las que se presentaron parámetros de turbiedad, cloro residual y coliformes totales por fuera de los valores máximos aceptables en la resolución 2115 de 2007.

- **Mapa de Riesgos de las Fuentes de Abastecimiento**

No se evidencia información suministrada por el prestador en la última visita adelantada en el mes de julio de 2014, en cuanto a los avances de la formulación y aprobación del mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento del acueducto de la ciudad de Villavicencio.

Al respecto es importante manifestar, que si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos de acuerdo a lo establecido en el Decreto 4716 de 2010<sup>1</sup>, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación del mismo.

Al no tener información sobre la formulación y aprobación del mapa de riesgos por la por la Autoridad Sanitaria, no se puede establecer el cumplimiento en la toma de muestras de aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria.

Para lo anterior, es necesario que la empresa realice las acciones respectivas para coordinar el inicio y la culminación exitosa del proceso, con el fin que pueda dar aplicación al mapa de riesgo que acoja la Autoridad Sanitaria, y poder monitorear y realizar los análisis físicos y químicos en la red de distribución de acuerdo con las frecuencias y aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública de acuerdo con el mapa de riesgo aprobado por la Autoridad Sanitaria, lo anterior, con base en lo establecido en la resolución 2115 de 2007, artículo 21°, cuadro 11.

<sup>1</sup> Por medio de la cual se reglamenta el parágrafo del artículo 15 del Decreto 1575 de 2007.

El prestador debe informar los avances que se tengan de la formulación de los mapas de riesgos de cada una de las fuentes de abastecimiento. Una vez se cuente con el acto de aprobación del mapa de riesgos, deberá remitirlo a esta Superintendencia junto con el plan de trabajo correctivo, de acuerdo con lo establecido en el párrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010.

### 3.2 Servicio de Alcantarillado

En la siguiente tabla se realiza descripción del sistema de alcantarillado de la ciudad de Villavicencio que es operado por el prestador, de acuerdo con la última información reportada al SUI del año 2012 y visita adelantada en el mes de julio de 2014.

**Tabla 22.** Sistema de alcantarillado

Aspecto	Dato SUI 2012 y visita	
Tipo de Alcantarillado	Combinado, Pluvial y sanitario	
	Sistema combinado - Sectores más antiguos de la ciudad (Barzal, Esperanza, Centro, San Benito, entre otros).	
Puntos de vertimientos	Quebrada Honda, Caños Parrado, Gramalote, Maizaro, Buque y La Cuerera, sin contar los vertimientos sobre los Ríos Guatiquía y Ocoa.	
Sistema de tratamiento de aguas residuales	No	
Sistema de tratamiento reportado al SUI	No	
Materiales de la Tubería	PVC, Asbesto Cemento, Gres	
Longitud redes Sanitarias	290 Km	
Longitud redes combinadas	145Km	
Longitud redes Pluviales	360 Km	
Plan de saneamiento y manejo de vertimientos (PSMV)	SI	
Acto administrativo de aprobación del PSMV	Resolución No. 26101772 del 4 de octubre de 2010	
Horizonte de diseño del PSMV	<b>Fecha de Inicio</b>	<b>Fecha Final</b>
	13/10/2010	13/10/2020
Entidad que aprueba PSMV	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Especial La Macarena - CORMACARENA	

Fuente: SUI – Visita 2014

De acuerdo con la tabla anterior y lo verificado en la última visita del año 2014, es preciso indicar:

- Aunque se cuenta con colectores independientes de alcantarillado pluvial, se presentan deficiencia operativas obedeciendo en primera instancia a que la prioridad de la ciudad ha sido la optimización del suministro de agua potable; factores como la presencia de numerosos caños y la pendiente misma de la ciudad, permiten evacuar rápidamente y por escorrentía superficial las aguas

lluvias, trasladando el problema a la parte baja y relativamente plana de la ciudad.

- La prioridad del PSMV aprobado desde el año 2010 consiste en la construcción de obras de recolección y transporte de aguas residuales pues existen del orden de 61 descargas directas a los cuerpos de agua y/o caños existentes deteriorando de esta manera los mismos y generando un problema ambiental en toda la ciudad de Villavicencio, es así que se están adelantando los diferentes interceptores y colectores con el objeto de ir saneando y conectando estos puntos de contaminación, donde se programa adelantar la construcción del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR), de igual manera el manejo de aguas lluvias se están descargando mediante descoles a las fuentes receptoras existentes.
- Si bien, se cuenta con PSMV aprobado desde el año 2010 aún no se cuenta con Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales, las aguas del sistema de alcantarillado Combinado, Pluvial y sanitario son vertidas sin ningún tratamiento a las fuentes ya mencionadas anteriormente.
- Se realizó análisis de la información reportada por el prestador al SUI del año 2014 en el Formulario 27 y 28 Vulnerabilidad de Alcantarillado, y no se evidencia reporte de afectaciones (Antrópicas o naturales) que pudieran ocasionar afectaciones al servicio de alcantarillado de la Ciudad de Villavicencio.

### **3.3 Plan de emergencia y contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.**

Con respecto al plan de contingencia y emergencia de los servicios de acueducto y alcantarillado, se reitera nuevamente al prestador los plazos para tenerlo actualizado y ajustado a los lineamientos de la resolución No. 154 del 19 de marzo del 2014, el mismo dirigido a garantizar la prestación de los servicios públicos ante la ocurrencia de eventos de variabilidad climática y de origen antrópico.

Es de aclarar que la formulación y actualización del plan de contingencia no exime al prestador de la obligación de adelantar acciones preventivas y prepararse para los eventos contingentes, de tal manera que se reduzcan los efectos que puedan generar situaciones adversas no solo para la calidad y continuidad en la prestación de los servicios, sino que a su vez puedan generar perjuicios graves a los usuarios.

Adicionalmente, el prestador debe tener en cuenta la circular SSPD No. 20151000000024 del 3 de junio de 2015, en cuanto al reporte de información al SUI de los planes de contingencia, de acuerdo con lo establecido en los artículos 3 y 5 de la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Según la información reportada por el prestador al SUI en los Formulario 27, 28, 55 y 56 Vulnerabilidad de Acueducto y Alcantarillado para el año 2014, no se presentaron eventos climáticos o antrópicos que hayan puesto en riesgo la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad.

## **4. ASPECTOS COMERCIALES**

A continuación se describe los aspectos comerciales del prestador:

#### 4.1 Contrato de Condiciones Uniformes

Al efectuar la consulta en SUI se evidenció que el mismo fue expedido el 26 de Diciembre de 2.001 y actualizado el 09 de mayo de 2012 y además cuenta con concepto de legalidad según Acto de Legalidad No. 9 de diciembre 26 de 2001 como se puede apreciar en la siguiente tabla:

**Tabla 23.** Consulta en SUI Contrato de Condiciones Uniformes

Empresa	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.	1	680	16/07/2014	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	9	26/12/2001	09/05/2012	SI	9	26/12/2001	<a href="#">contrato 68</a> <a href="#">0 317644 8.</a> <a href="#">zip</a>

Fuente: SUI

#### 4.2 Peticiones, Quejas y Reclamos

##### 4.2.1 Peticiones

Para el año 2014, la causal “Otros” para el servicio de acueducto presenta el mayor reporte de incidencia con el 54% seguido de “cambio de datos con el 43% básicos”. Para el servicio de alcantarillado se registra el mismo comportamiento, es decir, “Otros” con el 55% seguido de “cambio de datos básicos” con el 36% del total de las peticiones presentadas según lo reportado en SUI como lo indica la siguiente tabla:

**Tabla 24.** Variación Peticiones 2013-2014

2014	Acueducto	%	Alcantarillado	%
<b>Peticiones</b>				
Cambio de datos basicos	12	43%	1117	36%
Cambio de medidor o equipo de medida	1	4%	247	8%
Inconformidad con el consumo	0	0%	4	0%
Otros	15	54%	1710	55%
Silencio Administrativo Positivo	0	0%	9	0%
Solicitud de prestacion del servicio	0	0%	43	1%
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>	<b>3130</b>	<b>100%</b>

Fuente: SUI

##### 4.2.2 Reclamaciones

Respecto al trámite de reclamaciones, la causal que más incidencia tuvo en el año 2014 para el servicio de Acueducto fue “Otros” con el 73% seguido de “Inconformidad en el consumo” con el 13% y para el servicio de alcantarillado la causal que mayor participación presenta es “Inconformidad en el consumo” con el 61% seguido de “Falla en la prestación del servicio por calidad como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 25. Causales de Reclamaciones año 2014**

2014	Acueducto	%	Alcantarillado	%
<b>Reclamaciones</b>				
Aforo	1	1%	56	1%
Cambio de datos basicos	0	0%	1	0%
Cambio de medidor o equipo de medida	0	0%	30	1%
Cobro de otros cargos de la empresa	0	0%	88	2%
Cobro Multiple	0	0%	21	0%
Cobros inoportunos	1	1%	29	0%
Cobros por servicios no prestados	7	5%	181	3%
Conexion	0	0%	2	0%
Entrega y oportunidad de la factura	0	0%	19	0%
Estrato	1	1%	172	3%
Falla en la prestacion del servicio por calidad	2	1%	725	12%
Falla en la prestacion del servicio por continuidad	0	0%	7	0%
Inconformidad con el consumo	18	13%	3582	61%
Medidor o cuenta cruzada	0	0%	17	0%
Otros	101	73%	570	10%
Pago sin abono a cuenta	0	0%	6	0%
Por actos de suspension, corte, reconexion y reinstalacion	1	1%	203	3%
Relacionada con cobros por promedio	3	2%	116	2%
Solidaridad	0	0%	7	0%
Tarifa cobrada	0	0%	2	0%
Terminacion de contrato	3	2%	0	0%
<b>TOTAL RECLAMACIONES</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>	<b>5834</b>	<b>100%</b>
<b>2014</b>	<b>Acueducto</b>	<b>%</b>	<b>Alcantarillado</b>	<b>%</b>
<b>Recurso de Reposicion</b>				
Falla en la prestacion del servicio por calidad	0	0	2	3%
Inconformidad con el consumo	0	0	64	96%
Otros	0	0	1	1%
<b>TOTAL RECURSO DE REPOSICION</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>
<b>2014</b>	<b>Acueducto</b>	<b>%</b>	<b>Alcantarillado</b>	<b>%</b>
<b>Recurso de Reposicion y Subsidiario de Apelacion</b>				
Aforo	0	0	16	1%
Cobro de otros cargos de la empresa	0	0	30	3%
Cobros inoportunos	0	0	1	0%
Cobros por servicios no prestados	0	0	2	0%
Estrato	0	0	1	0%
Falla en la prestacion del servicio por calidad	0	0	226	19%
Inconformidad con el consumo	1	100%	878	75%
Otros	0	0	16	1%
Relacionada con cobros por promedio	0	0	1	0%
<b>TOTAL RECURSO DE REPOSICION Y SUBSIDIARIO DE APELACION</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1171</b>	<b>100%</b>

Fuente: SUI

Revisando el aumento de la cuenta contable Devoluciones, Rebajas y descuentos se observa que la misma registró para el período analizado, un incremento del 141% afectando los Ingresos Operacionales de la empresa, situación que no coincide con las estadísticas de reclamaciones reportadas por la empresa.

En cuanto para el servicio de alcantarillado las reclamaciones por inconformidad en el consumo registraron una disminución al pasar de 5.159 en el 2013 a 3.582 en el 2014. Para el servicio de acueducto se presenta una leve variación al pasar de 69 reclamaciones por el mismo concepto a 18 en el 2014 para lo cual el prestador debe aclarar esta situación.

De las reclamaciones informadas, se presentó por parte de los suscriptores 67 recursos de reposición donde la mayor causal fue "inconformidad en el consumo" con el 96% para el servicio de alcantarillado ya que para el servicio de acueducto no se registró ningún recurso para este aspecto.

Igualmente, de las reclamaciones presentadas, los suscriptores hicieron uso de 1,171 recursos de apelación y en subsidio de apelación donde el 75% corresponden a la

causal “Inconformidad en el consumo seguido en la “falla en la prestación del servicio por calidad” con el 19%.

### 4.3 Suscriptores

A continuación se presenta la información de los suscriptores por servicio reportados por la empresa en el Sistema Único de Información para el año 2014:

**Tabla 26.** Variación de suscriptores 2014

<b>ESTRATO</b>	<b>ACUEDUCTO</b>	<b>%</b>	<b>ALCANTARILLADO</b>	<b>%</b>
Estrato 1	34.099	18%	29.502	16%
Estrato 2	38.228	21%	39.082	21%
Estrato 3	76.718	42%	80.430	43%
Estrato 4	13.029	7%	15.174	8%
Estrato 5	5.541	3%	6.360	3%
Estrato 6	1.135	1%	1.888	1%
Industrial	414	0%	426	0%
Comercial	14.890	8%	14.971	8%
Oficial	487	0%	535	0%
Especial	152	0%	157	0%
Temporal	144	0%	24	0%
<b>TOTAL</b>	<b>184.837</b>	<b>100%</b>	<b>188.549</b>	<b>100%</b>

Fuente: SUI 2013-2014

En la tabla anterior se observa que en el año 2014 los suscriptores para el servicio de acueducto fueron 184.837, de los cuales, el estrato 3 representa el 42% seguido del estrato 2 con el 21% y la porción mínima se haya representado por el estrato 6 con sólo el 1% del total de los suscriptores.

Para el servicio de alcantarillado de un total de 188.549 suscriptores, el 43% corresponden al estrato 3 seguido por el estrato 2 con el 21% e igualmente la menor representación la tiene el estrato 6 con el 1%.

### 4.4 Aspectos Tarifarios

Para los servicios de acueducto y alcantarillado, una vez revisado el Sistema Único de información, se evidencia que la empresa reportó las tarifas aplicadas, el acuerdo de subsidios y contribuciones y las facturas en PDF para la vigencia 2014.

Sin embargo, al consultar el Sistema Único de Información se evidenció que a la fecha el prestador no ha certificado el cargue del estudio de costos para los servicios de acueducto y alcantarillado en el Modelo de Verificación de Costos y Tarifas (MOVET).

Por lo anterior, se procede a hacer la revisión de la información reportada solicita realizar las acciones a las que haya lugar para normalizar el cargue de la información del estudio de costos de acueducto y alcantarillado.

#### 4.4.1 Tarifas Aplicadas

De acuerdo con la información reportada al Sistema único de información, en el año 2014 la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio E.S.P., aplicó las siguientes tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de

Villavicencio, en los periodos de enero a diciembre:

**Tabla 27.** Tarifas aplicadas. Acueducto

Acueducto - Villavicencio*								
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	1.752	534	1.572	1.572	1.815	554	1.628	1.628
2	3.298	1.006	1.572	1.572	3.417	1.042	1.628	1.628
3	4.587	1.399	1.572	1.572	4.752	1.449	1.628	1.628
4	5.153	1.572	1.572	1.572	5.339	1.628	1.628	1.628
5	8.246	2.515	2.515	2.515	8.543	2.605	2.605	2.605
6	8.503	2.593	2.593	2.593	8.810	2.686	2.686	2.686
Industrial	7.215	2.200	2.200	2.200	7.475	2.279	2.279	2.279
Comercial	8.246	2.515	2.515	2.515	8.543	2.605	2.605	2.605
Oficial	5.153	1.572	1.572	1.572	5.339	1.628	1.628	1.628

Fuente: SUI \*No incluye CMT

**Tabla 28.** Tarifas aplicadas. Alcantarillado

Alcantarillado - Villavicencio*								
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	1.219	491	1.445	1.445	1.262	509	1.497	1.497
2	2.294	925	1.445	1.445	2.376	958	1.497	1.497
3	3.190	1.286	1.445	1.445	3.305	1.332	1.497	1.497
4	3.584	1.445	1.445	1.445	3.713	1.497	1.497	1.497
5	5.735	2.312	2.312	2.312	5.941	2.395	2.395	2.395
6	5.914	2.384	2.384	2.384	6.127	2.470	2.470	2.470
Industrial	5.018	2.023	2.023	2.023	5.198	2.096	2.096	2.096
Comercial	5.735	2.312	2.312	2.312	5.941	2.395	2.395	2.395
Oficial	3.584	1.445	1.445	1.445	3.713	1.497	1.497	1.497

Fuente: SUI \*No incluye CMT

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 2014<sup>2</sup>.

De igual forma las tarifas aplicadas revisadas en cada periodo coinciden con las expresadas en las facturas en PDF que la empresa reportó al SUI para cada periodo.

#### 4.4.2 Subsidios y Contribuciones

A continuación se muestra una comparación entre los porcentajes de subsidios establecidos en el Acuerdo del Concejo Municipal de Villavicencio mediante Acuerdo No. 125 de 2011; y los porcentajes aplicados por la empresa, calculados a partir de las tarifas que se reportan en el SUI.

<sup>2</sup> 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.



**Tabla 29.** Subsidios y Contribuciones Acueducto Alcantarillado

Acueducto - Villavicencio								
Estrato	% Sub y Cont. Establecido				% Sub y Cont. Aplicado			
	Acuerdo No. 125 de 2011				Sistema Único de Información			
	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complem.	Consumo Suntuuario	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complem.	Consumo Suntuuario
1	-66%	-66%	0%	0%	-66%	-66%	0%	0%
2	-36%	-36%	0%	0%	-36%	-36%	0%	0%
3	-11%	-11%	0%	0%	-11%	-11%	0%	0%
4	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
6	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
Industrial	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%
Comercial	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
Oficial	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

**Tabla 30.** Subsidios y Contribuciones Alcantarillado

Alcantarillado - Villavicencio								
Estrato	% Sub y Cont. Establecido				% Sub y Cont. Aplicado			
	Acuerdo No. 125 de 2011				Sistema Único de Información			
	Cargo Fijo	Vert. Básico	Vert. Complem.	Vert. Suntuuario	Cargo Fijo	Vert. Básico	Vert. Complem.	Vert. Suntuuario
1	-66%	-66%	0%	0%	-66%	-66%	0%	0%
2	-36%	-36%	0%	0%	-36%	-36%	0%	0%
3	-11%	-11%	0%	0%	-11%	-11%	0%	0%
4	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
6	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
Industrial	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%
Comercial	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
Oficial	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

En el cuadro anterior se evidencia que los factores de subsidios y contribuciones calculados a partir de la información reportada al SUI de las tarifas aplicadas coinciden con los porcentajes establecidos en el Acuerdo No. 125 de 2011.

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

El prestador tiene pendiente el reporte de 179 formatos o formularios al SUI que equivalen al 5% 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 31.** Estado de reporte de información al SUI

AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2002	0	147	100 %
2003	0	153	100 %
2004	4	267	98 %
2005	2	266	99 %

2006	3	197	98 %
2007	1	227	99 %
2008	0	218	100 %
2009	1	395	99 %
2010	6	411	98 %
2011	26	379	93 %
2012	19	360	94 %
2013	17	322	94 %
2014	56	266	82 %
2015	44	94	68 %
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>3702</b>	<b>95 %</b>

Fuente: Consulta SUI, julio 2015

## 6. ACCIONES DE LA SSPD

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el desarrollo de sus funciones de vigilancia y control a la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P., realizó entre otras las siguientes acciones relevantes hacia el prestador en el año 2014.

Mediante el radicado SSPD No. 20144210070911 del 20 de febrero de 2014, se requirió al prestador el reporte de información al SUI, de acuerdo con los plazos establecidos en la Resolución SSPD No. 21231300003545 del 14 de febrero de 2012.

Visita de inspección y vigilancia a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio –EAAV- E.S.P., durante los días 3 y 4 de julio de 2014. Las principales conclusiones de la visita fueron:

*“ De acuerdo con lo reportado por la autoridad sanitaria para el año 2013, con 98 muestras para los meses de enero, marzo, mayo, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre; la empresa suministró agua APTA para consumo humano con un IRCA promedio de 1,13% encontrándose un presunto incumplimiento de acuerdo al artículo 15° de la Resolución 2115 de 2007.*

*Para el mes de mayo del 2014, el IRCA fue de 0.25% INFERIOR al 5.1%, según lo indicado en el Artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007 es catalogado agua SIN RIESGO, apta para consumo humano.*

*El porcentaje de la micromedición es del orden del 81.4%, es inferior al 95%, lo que implica un presunto incumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo la EAAV viene realizando la reposición de medidores desde el año 2011, para los meses entre enero y marzo de 2014, se instalaron en total 2014 unidades, dando un promedio mensual de 671 unidades mensuales de nuevos medidores instalados y en funcionamiento.*

*El indicador de agua de no contabilizada IANC se estima en 66.5% ya que la empresa no cuenta con equipos de macro y micro medición que permitan obtener un valor real de las pérdidas del sistema. De conformidad con la resolución 151 de 2001 en el artículo 2.4.3.14 Nivel de agua no contabilizada señala que “El nivel máximo de agua no contabilizada que se aceptará para el cálculo de los costos de la prestación del servicio de acueducto será del 30%”.*

*La prestación del servicio no se realiza de forma continua; el indicador de continuidad es de 22.77 horas/día.*

*La EAAV E.S.P. deberá actualizar el programa de contingencia y emergencias dentro de la nueva resolución No 154 del 19 de marzo del 2014 del Ministerio de Vivienda y Territorio dando un especial énfasis en este sistema que es el más vulnerable y de alto riesgo tanto por las condiciones exógenas presentes en la zona, como por el riesgo que se tiene debido a su*

*construcción el cual más del 70% va por la zona aferente del cañón de la Quebrada honda y por el lecho y ladera del río "Guatiquia".*

*Para el sistema de alcantarillado se relacionan eventos periódicos como las inundaciones, debido a las lluvias y avenidas torrenciales que ocasionan reboses del sistema como los riesgos asociados a sismos.*

*La empresa debe implementar las acciones necesarias que le permitan incrementar los índices de cobertura, micromedición y la disminución del Índice de Agua No Contabilizada.*

*En lo que a tarifas respecta, se requiere que la empresa aclare la información sobre subsidios y contribuciones otorgadas, así como los aportes municipales y las actualizaciones de tarifas realizadas por la empresa. De igual manera, se requiere que la empresa justifique el bajo Índice de inversiones Ejecutadas ( )".*

Mediante el radicado SSPD No. 20144230648011 del 7 de octubre de 2014, se requirió al prestador el reporte de información al SUI en cuanto a los componentes del CMI y el reporte de proyectos de inversión.

Mediante el radicado SSPD No. 20144210709471 del 7 de noviembre de 2014, se requirió al prestador información sobre el plan de devoluciones por transición tarifaria.

En el mes de diciembre de 2014, se realizó evaluación integral al prestador analizando la información reportada al SUI de la vigencia 2013. La evaluación integral fue remitida al prestador mediante el radicado SSPD No. 20144210801671 del 19 de diciembre de 2014, para el pronunciamiento respectivo.

## **7. CONCLUSIONES**

De acuerdo con la evaluación adelantada al prestador conforme la información de su gestión del año 2014, se tiene entre otros aspectos las siguientes conclusiones:

- Se pudo identificar que no todos los empleados de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P., se encuentran certificados por el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA en competencias laborales. Se insta al prestador a realizar e informar que acciones ha adelantado para que todos los empleados de la empresa tanto del área administrativa como operativa se encuentren certificados en competencias laborales y de cumplimiento al artículo 2 de la resolución 1570 de 2004.
- La empresa reportó las notas a los Estados Financieros extemporáneamente incumpliendo con ello el plazo estipulado en la Resolución No. 20121300003545 del 14 de febrero de 2012 que establece hasta el 5 de abril de cada año para cumplir con esta obligación.
- Para apoyar el tema de la justificación de los Ingresos Operacionales se verificó la información reportada en SUI sobre el crecimiento de los suscriptores vs la información incluida en las notas a los estados financieros y se observan diferencias que deben ser aclaradas de manera inmediata por el prestador.
- La Venta de Bienes tuvo un aumento del 126,86% generado según las notas a los estados financieros por la normalización de barrios que no tenían medidor y por el cambio de medidores obsoletos donde siempre se les ha cobrado un promedio, para lo cual el prestador deberá aclarar cuantos suscriptores y durante cuánto tiempo la empresa duró cobrándoles a esos usuarios por promedio.
- Es notorio el incremento de otros Ingresos Extraordinarios en 837% durante el

período 2013-2014 y cuyo comportamiento requieren una explicación por parte del prestador porque fueron los que apalancaron el resultado del ejercicio contable del año 2014.

- El prestador informa en las notas a los estados financieros que la disminución de la cuenta Otros Gastos obedeció al ajuste realizado a través del Comité de Sostenibilidad Financiero para la depuración de cuentas bancarias de recaudo, por lo que se requiere una precisión al respecto por parte de la empresa.
- Al efectuar el análisis del comportamiento del balance General para los años 2013 y 2014 se encontraron presuntas inconsistencias en la estructura contable de las cuentas Inversiones, Pasivos Estimados y Otros Pasivos porque para el año 2013 fueron incluidos en la porción corriente y al año siguiente en la No corriente lo que amerita una explicación por parte del prestador ya que afecta algunos Indicadores Financieros de la empresa.
- En la cuenta deudores se presentaron varios ajustes o reclasificaciones contables que requieren una ampliación y aclaración por parte del prestador ya que afectó las subcuentas Ventas de Bienes, Prestación de Servicios, Servicios Públicos etc. Igualmente, explicar cuáles fueron las estrategias comerciales implementadas para reducir la cartera del prestador y cuáles son las proyecciones que tiene la empresa para la recuperación de la misma.
- La cuenta Acreedores incluye saldo a favor de usuarios por \$21.258.564 que el prestador debe aclarar a que concepto corresponde y además en sus notas a los estados financieros habla de una cuenta por pagar a CORFOVI por valor de \$82.079.708 que también debe explicar y establecer exactamente el saldo de la misma.
- Se presenta una presunta inconsistencia entre el saldo reportado en la cuenta Devoluciones, Rebajas y Descuentos frente a las estadísticas informadas de peticiones y reclamaciones reportadas por lo cual el prestador debe hacer una aclaración al respecto.
- El prestador no ha realizado la actualización del reporte de información al SUI de las concesiones de aguas tanto superficiales como subterráneas. El reporte no evidencia el estado actual de las concesiones de agua ni de cuantas fuentes en realidad cuenta para la operación del servicio de acueducto. Se insta al prestador para que realice de manera inmediata las actualizaciones respectivas.
- No se evidencia en el SUI información reportada de las captaciones Caño Blanco y Grande y de los pozos profundos Bosques de Abajam, Samán de la Riviera, Darién y Charrascal.
- En los sistemas de potabilización Fuentes Altas, Caño Grande, Caño Blanco, Charrascal, Samán de la Rivera, Bosques de Abajam y Darién, presuntamente no se cuenta con instrumentos de macro medición en bocatomas, entrada y salida de los sistemas. Presuntamente el prestador se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 1 ítems 1 al 3 de la resolución 668 de 2003.
- El indicador de continuidad presentó en los meses de enero a octubre de 2014 buen comportamiento, comparados los resultados con el artículo 18 de la resolución 2115 de 2007 estableció el indicador como suficiente. Sin embargo, no fue posible verificar el comportamiento anual completo dado que el prestador no ha reportado la información de los meses de noviembre y

diciembre de dicho año. Se insta al prestador a realizar los reportes pendientes de manera inmediata.

- El porcentaje de cobertura de micro medición en la ciudad de Villavicencio de acuerdo con los reportes al SUI del año 2014, estuvo en el orden del 81.58%, inferior al 95% exigido regulatoriamente. Presuntamente el prestador no se encontraría cumpliendo lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- Analizada la última información reportada por el prestador al SUI del año 2013, el indicador de IANC presenta resultados muy por encima de lo establecido regulatoriamente. Presuntamente el prestador se encuentra incumpliendo lo establecido en la regulación vigente. Se insta al prestador informar que plan de pérdidas se encuentra desarrollando para disminuir el comportamiento del indicador.
- Si bien, en el año 2014 se suministró agua “Sin Riesgo” de acuerdo con los resultados de las muestras de vigilancia, se presentaron 5 resultados de muestras con riesgo Medio y Alto con presuntos incumplimientos en los parámetros de color, pH, cloro residual, coliformes totales y mesófilos por fuera de los valores máximos aceptables en la resolución 2115 de 2007.

De igual manera, de acuerdo con los resultados de control reportados por el prestador al SUI para el año 2014, se evidenciaron 28 resultados de muestras con niveles de riesgo “Medio” y “Alto”, en las que se presentaron parámetros de turbiedad, cloro residual y coliformes totales por fuera de los valores máximos aceptables en la resolución 2115 de 2007.

Se requiere al prestador informar que acciones preventivas y correctivas adelantó con el fin de que no se vuelvan a presentar dichos incumplimientos.

- Dado que no se cuenta con información de la formulación del mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento del sistema de acueducto, se insta al prestador informar el avance en el que se encuentra dicha formulación y el respectivo acto administrativo de aprobación, por parte de la Autoridad Sanitaria. Si el prestador ya cuenta con el acto administrativo, deberá remitirlo a esta Superintendencia con el respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en parágrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010.
- Pese a que se cuenta desde el mes de octubre del año 2010 con PSMV aprobado por la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Especial La Macarena – CORMACARENA, aún no se cuenta con un sistema de tratamiento para las aguas residuales generadas por la ciudad de Villavicencio, las mismas son vertidas sin ningún tratamiento a la Quebrada Honda, Caños Parrado, Gramalote, Maizaro, Buque y La Cuerera, sin contar los vertimientos sobre los Ríos Guatiquía y Ocoa. Se insta al prestador informar los avances que se tienen frente a la construcción del sistema de tratamiento de aguas residuales.
- Se insta al prestador a realizar la actualización del plan de contingencia y emergencia de los servicios de acueducto y alcantarillado de acuerdo con los lineamientos establecidos en la resolución 154 de 2010. De igual manera, se

insta al prestador a dar cumplimiento a la circular SSPD No. 2015100000024 del 3 de junio de 2015.

- El prestador presenta en estado pendiente de reporte al SUI 135 formatos y formularios desde el año 2004 al 2014, se requiere al prestador para que realice de manera inmediata los reportes pendientes, so pena de las acciones de control que se puedan emprender por no reporte de información.
- Los comentarios de los aspectos tarifarios consignados en el presente documento se realizan sin perjuicio de los requerimientos que se puedan hacer en el proceso de control tarifario y del análisis de las tarifas aplicadas que la Superintendencia realiza en el ejercicio de sus funciones legales. Por lo tanto, lo expresado en este aspecto no constituye un pronunciamiento ni de la correcta aplicación de la metodología tarifaria, ni de la correcta aplicación tarifaria por parte de la empresa.
- La empresa debe proceder a realizar el reporte al Sistema Único de Información - SUI del Modelo de Verificación de Estudios Tarifarios – MOVET.

Proyectó: Janeth Briceño García – Contratista Profesional Grupo Evaluación Integral DTGAA  
Antonio José Cervantes - Contratista Profesional Grupo Evaluación Integral DTGAA  
Johanna Milena Cortés Quiroga - Contratista Profesional Especializado DTGAA

Revisó: Gloria Patricia González Giraldo - Coordinadora Grupo Evaluación Integral DTGAA

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