

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES

EMPRESA MULTIPROPÓSITO DE CALARCÁ S.A.S ESP



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

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

Bogotá, Mayo de 2016

EMPRESA MULTIPROPÓSITO DE CALARCÁ S.A.S E.S.P.

ANÁLISIS 2013-2014-2015

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Calarcá (Quindío) son prestados por la EMPRESA MULTIPROPÓSITO DE CALARCÁ S.A.S E.S.P. – EMC antes EMPRESA MULTIPROPÓSITO DE CALARCÁ S.A. E.S.P. - EMPRESA MULTIPROPÓSITO DE CALARCÁ S.A. E.S.P., desde el día 15 de octubre de 2002.

La prestación de estos servicios públicos se realiza en el marco del contrato de operación suscrito el día 18 de octubre de 2002 entre EMPRESAS MUNICIPALES DE CALARCÁ ESP - EMCA ESP y la EMPRESA MULTIPROPÓSITO DE CALARCÁ S.A. E.S.P., con una vigencia de 20 años a partir de la firma del acta de iniciación.

El objeto y área de servicio de operación quedaron definidos de la siguiente manera:

“CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO: *El presente contrato tiene por objeto la operación, inversión, ampliación, rehabilitación, administración, explotación, mantenimiento y usufructo de la infraestructura de los sistemas de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y generación de energía eléctrica en el municipio de Calarcá (Quindío), según los requisitos y condiciones de la Invitación Pública No. 003 de 2002 de EMCA ESP, (...)*”

“CLÁUSULA SEGUNDA.- Área de servicio de operación: EL OPERADOR *prestará según las condiciones fijas en el pliego de condiciones de la invitación Pública número 003 de 2002 de EMCA ESP y en el presente contrato, dentro del Perímetro urbano y rural del municipio de Calarcá (Quindío), al cual EMCA ESP presta el servicio en la actualidad, a la futura área de expansión determinado por el municipio, a las que establezca EL OPERADOR, y aquellas definidas en el POT vigente en aquellas áreas que cuenten con redes de infraestructura.*”

En la siguiente tabla se presentan los datos principales del prestador conforme a lo informado en la visita de marzo de 2016, y el contenido de los imprimibles del RUPS aprobado (201543247324002 de 9 de abril de 2015) y Pendiente de Revisión (201633247333137 de 14 de marzo de 2016).

Tabla 1. Datos generales

ITEM	ANTES	ACTUAL
ID Prestador	3247	3247
Razón social	Empresa Multipropósito de Calarcá S.A. E.S.P.	Empresa Multipropósito de Calarcá S.A.S E.S.P.
Sigla	Empresa Multipropósito de Calarcá S.A. S.A. E.S.P.	EMC
Tipo de prestador	Sociedades - Empresa de Servicios Públicos	Sociedades - Empresa de Servicios Públicos
Fecha naturaleza	15/10/2002	19/11/2015

ITEM	ANTES	ACTUAL
Clase	Privada	Mixta
Orden	-----	Municipal
Tipo de sociedad	Sociedad Anónima	Sociedad Anónima Simplificada
NIT	801004102 - 7	801004102 - 7
Fecha de constitución	15/10/2002	15/10/2002
Inicio de operaciones	15/10/2002	15/10/2002
Servicio prestado	Acueducto ¹ , alcantarillado ² , aseo ³ y energía eléctrica ⁴ .	Acueducto ⁵ , alcantarillado, aseo y energía eléctrica.
Clasificación	Más de 2500 suscriptores	Mayor o igual a 5.011 usuarios
Zona rural atendida	Centro Poblado la Bella: Acueducto Corregimiento Barcelona: Alcantarillado	Centro Poblado la Bella: Acueducto Corregimiento Barcelona: Alcantarillado
Representante legal	Paola Andrea Pérez Rodríguez	Paola Andrea Pérez Rodríguez
Fecha de posesión	14/11/2014	12/11/2015
Propietarios	2	2
Participación accionaria	NEPSA del Quindío – 70% de las acciones ordinarias.	NEPSA del Quindío – 70% de las acciones ordinarias.
Contrato de condiciones uniformes - CCU	Acueducto: Si Alcantarillado: Si	Acueducto: Si Alcantarillado: Si
Concepto de legalidad - CCU	Si: 20132110016841 de 23 de abril de 2013 para acueducto y alcantarillado. Existe otro concepto de legalidad con el No. 20132110035631.	Si: 20132110016841 de 23 de abril de 2013 para acueducto y alcantarillado. Existe otro concepto de legalidad con el No. 20132110035631.
Estado de la certificación del municipio en la SGP	Certificado	
Última actualización de RUPS	201633247333137 de 14 de marzo de 2016: Pendiente de Revisión.	
Auditor Externo de Gestión y Resultados	Sáenz Auditores Consultores S.A	Sáenz Auditores Consultores S.A
Vigencia Contrato	18/04/2014 hasta 17/04/2015	01/04/2015 hasta 31/03/2016

Fuente: Consulta RUPS Abril 2016 – Visita de marzo de 2016.

En el mismo sentido, se consultó el RUPS encontrando las siguientes actualizaciones por parte del prestador para los años 2011 – 2016.

¹ Municipio de Calarcá: Captación, almacenamiento, conducción, tratamiento, distribución, comercialización.

² Municipio de Calarcá incluido el corregimiento de Barcelona: Recolección, conducción, disposición final, comercialización.

³ Municipios de Circasia, Calarcá, Buenavista, Pijao, Córdoba, Génova, Quimbaya, Salento.

⁴ Generación.

⁵ Incluyó la actividad de aducción.

Imagen 1: Pantallazo Actualizaciones del RUPS años 2011 – 2016.

Búsqueda específica						
QUINDIO		CALARCA				
# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	Nº RAD	FECHA RADICACION
1	333137	3247 EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	PENDIENTE DE REVISION	201633247333137	14/03/2016 10:41:47
2	324002	3247 EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201523247324002	10/02/2015 11:07:29
3	323198	3247 EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2014113247323198	20/11/2014 12:21:38
4	322497	3247 EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2014103247322497	01/10/2014 08:32:54
5	322040	3247 EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201483247322040	20/08/2014 09:18:55
6	310124	3247 EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2013113247310124	29/11/2013 17:30:43
7	298264	3247 EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201393247298264	08/09/2013 14:02:54
8	270961	3247 EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2012113247270961	19/11/2012 11:17:33
9	265801	3247 EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2012103247265801	08/10/2012 12:06:07
10	247257	3247 EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201243247247257	04/04/2012 16:12:38
11	218252	3247 EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201183247218252	02/08/2011 12:32:03
12	210996	3247 EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201153247210996	31/05/2011 09:18:52
13	205858	3247 EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201143247205858	05/04/2011 15:45:52

Fuente: SUI- RUPS marzo de 2016.

De los considerandos anteriores es importante aclarar lo siguiente:

- La razón social, sigla, clase, orden y tipo de sociedad cambiaron de acuerdo con la transformación empresarial que tuvo la empresa.
- Para las naturalezas jurídicas de la empresa (Sociedad Anónima y Sociedad Anónima Simplificada) registradas por la empresa en los RUPS, aprobados y pendiente de revisión, se indica que los propietarios o accionistas de la empresa corresponden solo a dos (2).
- La empresa ha actualizado todos los años (2011-2016) el RUPS, sin embargo, de manera previa a la designación de la Dra. Paola Andrea Pérez Rodríguez como Gerente y Representante Legal (12/11/2015), el señor José Agustín Vargas Muñoz se desempeñó como Gerente y Representante Legal desde el 9 de septiembre de 2015, hasta la fecha en la que fue nombrada nuevamente la Dra. Paola Andrea Pérez Rodríguez en el cargo en mención, sin que se haya realizado la actualización de esta información en el RUPS.
- El contrato del Auditor Externo de Gestión y Resultados estuvo vigente hasta el 30 de marzo de 2016 (Según la última actualización del RUPS pendiente de revisión).

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

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

2.1. ASPECTOS FINANCIEROS

En la revisión de la información del tópico financiero que los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben reportar al SUI, se observó que el prestador reportó el plan de contabilidad para los servicios de Acueducto y Alcantarillado correspondiente a la vigencia 2014, el 06 de junio de 2015, y las notas al catálogo el 12 de junio de 2015, es decir, de manera extemporánea incumpliendo con ello los plazos estipulados en la Resolución SSPD 20121300003545 del 14 de febrero de 2012, que establece hasta el 5 de abril de cada año para cumplir con esta obligación.

Los estados financieros en el momento de la visita no estaban finiquitados, ni mucho menos aprobados, ni dictaminados. El 7 de abril de 2016 se volvió a consultar en el SUI éste reporte y el resultado es el siguiente:

Imagen 2: Pantallazo estado reporte estados financieros 2015.

www.sui.gov.co/SUAestadosfin/cargador/reportesFinancierosInt/reportesFinancieros_00.jsp

Sistema Unico de Información de Servicios Públicos S.U.I.
República de Colombia

EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.

-3247- Listar información correspondiente al año 2015

NO HAY DATOS DE ARCHIVOS VALIDADOS Y APROBADOS PARA ESTE AÑO

ARCHIVOS VALIDADOS Y CERTIFICADOS PLAN CONTABLE					
SERVICIO	ACTIVIDAD	PERIODO	Fecha Certificación (aaaa-mm-dd)	INFORMACION	RESUMEN
ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS		S - 1	2015-07-31 00:00:00.0		
ACUEDUCTO		S - 1	2015-07-31 00:00:00.0		
ALCANTARILLADO		S - 1	2015-07-31 00:00:00.0		
ASEO		S - 1	2015-07-31 00:00:00.0		
ENERGIA ELECTRICA		S - 1	2015-07-31 00:00:00.0		

PERIODO. S- Semestral A- Anual

Fuente: SUI 2015

Lo anterior, significa que la gerente de la empresa incumplió con lo pactado en el acta de visita, en el sentido de reportar esta información a más tardar el 5 de abril de 2016 incumpliendo con ello los plazos estipulados por la normatividad vigente para el reporte del plan contable y sus notas al catálogo.

Por lo anterior, para el análisis de los estados financieros se tomó tanto la información reportada por el prestador para 2013 y 2014 de manera desagregada por servicios de acueducto y alcantarillado, como la información entregada por el prestador en la visita.

Es importante mencionar que al revisar los estados financieros entregados en la visita, contra los reportados en SUI se deja claro que el software que maneja la empresa no genera estados financieros por servicio, sino que posteriormente se consolidan todos los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía.

Al comparar las cifras de los estados financieros consolidados bajados del SUI, frente a los entregados en visita, se puede observar una diferencia en las cuentas por pagar en el año 2013 y 2014, porque en los informes financieros entregados en visita se separan las cuentas por pagar en dos cuentas: Cuentas por pagar y Obligaciones Fiscales que al sumarlas corresponden al valor reportado.

Con relación a la cuenta Pasivos estimados para 2013 y 2014 se observa que en los estados financieros entregados en visita se encuentran consolidados en una sola cuenta denominada “Otros Pasivos”, una vez sumado los valores de las cuentas 27- Pasivos Estimados y Provisiones y la cuenta 29_Otros Pasivos corresponde al valor de los estados financieros entregados en visita.

2.1.1 Estado de resultados por servicios

2.1.1.1 Estado de Resultados Servicio de Acueducto

Tabla 2. Estado de Resultados Servicio de Acueducto 2013 – 2014

DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
INGRESOS	5.377.909.986	100,00%	5.915.267.820	100,00%	537.357.834	9,99%
VENTA DE BIENES	99.450.339	1,85%	120.273.115	2,03%	20.822.776	20,94%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE BIENES (DB)	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
VENTA DE SERVICIOS	4.762.435.130	88,56%	4.887.575.916	82,63%	125.140.786	2,63%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	4.826.523.207	89,75%	4.917.404.773	83,13%	90.881.566	1,88%
OTROS SERVICIOS	118.967.532	2,21%	153.231.758	2,59%	34.264.226	28,80%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS (DB)	-183.055.609	-3,40%	-183.060.615	-3,09%	-5.006	0,00%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	4.041.181.033	83,12%	4.202.898.360	83,93%	161.717.327	4,00%
Utilidad Bruta	820.704.436	15,26%	804.950.671	13,61%	-15.753.765	-1,92%
GASTOS	1.927.825.352	35,85%	2.160.089.490	36,52%	232.264.138	12,05%
ADMINISTRACIÓN	1.136.478.428	21,13%	1.255.393.948	21,22%	118.915.520	10,46%
SUELDOS Y SALARIOS	486.671.137	9,05%	500.592.784	8,46%	13.921.647	2,86%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	97.962.317	1,82%	76.770.099	1,30%	-21.192.218	-21,63%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	7.818.012	0,15%	2.951.592	0,05%	-4.866.420	-62,25%
GENERALES	363.611.994	6,76%	466.011.389	7,88%	102.399.395	28,16%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	180.414.968	3,35%	209.068.084	3,53%	28.653.116	15,88%
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	175.110.694	3,26%	149.116.271	2,52%	-25.994.423	-14,84%

DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE INVERSIONES	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
PROVISIÓN PARA DEUDORES	22.314.589	0,41%	17.834.917	0,30%	-4.479.672	-20,08%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	32.000.470	0,60%	36.273.075	0,61%	4.272.605	13,35%
AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	120.795.635	2,25%	95.008.279	1,61%	-25.787.356	-21,35%
Utilidad Operacional	-490.884.686	-9,13%	-599.559.548	-10,14%	-108.674.862	22,14%
OTROS INGRESOS	516.024.517	9,60%	907.418.789	15,34%	391.394.272	75,85%
FINANCIEROS	16.749.783	0,31%	13.499.698	0,23%	-3.250.085	-19,40%
EXTRAORDINARIOS	438.301.151	8,15%	838.996.118	14,18%	400.694.967	91,42%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	60.973.583	1,13%	54.922.973	0,93%	-6.050.610	-9,92%
OTROS GASTOS	616.236.230	11,46%	755.579.271	12,77%	139.343.041	22,61%
INTERESES	292.511.168	5,44%	293.735.533	4,97%	1.224.365	0,42%
FINANCIEROS	16.733.543	0,31%	21.183.255	0,36%	4.449.712	26,59%
EXTRAORDINARIOS	304.520.469	5,66%	421.709.688	7,13%	117.189.219	38,48%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	2.471.050	0,05%	18.950.795	0,32%	16.479.745	666,91%
Utilidad Neta	-591.096.399	-10,99%	-447.720.030	-7,57%	143.376.369	-24,26%

Fuente: SUI 2013- 2014

El componente de sus Ingresos Totales proviene para el año 2013 en un 88,56% de la prestación de éste servicio, de Venta de Bienes con el 1,85% y del 9,60% de Otros Ingresos. Para el año 2014, la composición proviene en 82,63% de la venta de servicio de acueducto, 2,03% de la venta de bienes (Venta de medidores) y 15,34% de Ingresos No Operacionales, destacándose la cuenta de Ingresos Extraordinarios.

El crecimiento de los Ingresos Operacionales provenientes del desarrollo del objeto social de la empresa es de un 2,63% que en términos absolutos corresponde a una variación de \$125 millones, generado entre otras cosas por:

- El aumento de los suscriptores en 1% en comparación con año 2013.
- El aumento del consumo en m3 de acueducto que aumentó en 8% mientras que el servicio de alcantarillado disminuyó en 0,003%. Es importante destacar que el servicio de acueducto se presta en el municipio de Calarcá, excluyendo el corregimiento de Barcelona donde presta el servicio la Asociación de Usuarios de Barcelona. Multipropósito sólo presta en Barcelona el servicio de alcantarillado y aseo.
- Por indexación tarifaria que en el 2014 fue de 3,10%.

Dentro de la venta de servicios, el servicio de acueducto presentó una variación en términos absolutos de \$90 millones, mientras que los Otros servicios fue de \$34 millones.

El Costo de Ventas y Operación representa en el año 2014 el 83,93% de los Ingresos Operacionales, y presenta un incremento del 4% con respecto al año 2013, reportando una Utilidad Bruta de \$804 millones, que corresponden a una disminución del 1,92% con respecto al año 2013.

Los Gastos presentaron un incremento del 12,05%, donde los Gastos Administrativos crecieron en un 10,46% con respecto al año 2013; y la cuenta Provisiones, Agotamiento, Depreciaciones y Amortizaciones, por el contrario disminuyó un 14,84%.

Dentro de la cuenta Gastos Administrativos, es importante destacar el crecimiento de las cuentas de Gastos Generales, debido al incremento en las cuentas de Comisiones, honorarios y servicio; Publicidad y Propaganda; comunicación y transporte; y la cuenta Impuestos, Contribuciones y tasas, por el aumento en el Impuesto de Industria y Comercio el cual es calculado sobre los ingresos.

En la cuenta Provisiones, se destaca el comportamiento de la cuenta Provisión para Deudores que disminuyó en un 20,08%, contradiciéndose así con el comportamiento de la cuenta Deudores la cual creció en 21,80%, para lo cual la empresa explico en la visita que *“en el año 2013, la Junta directiva de la empresa aprobó un castigo de cartera especial porque al inicio de sus operaciones recibió una cartera del corregimiento de Barcelona correspondiente a los servicios de alcantarillado y aseo, la cual fue analizada y castigada en este año por \$450 millones. La otra cuenta que contribuyó a la disminución de las Provisiones fue la cuenta Amortización de Intangibles la cual descendió 21,35% debido a que se terminó de amortizar los intangibles al cumplir su período”* explicación que no es muy clara, por lo cual se procedió en la visita a solicitar los correspondientes soportes en los auxiliares de las cuentas, pero esta información no fue entregada por la empresa.

Producto de las variaciones de los Ingresos, Costos y Gastos, en el año 2014 se presentó una pérdida operacional de \$599,5 millones, cuya variación negativa fue \$108,6 millones durante el período analizado, que corresponde a un aumento de la misma del 22,14%.

En cuanto tiene que ver con los Ingresos No Operacionales, éstos presentaron durante el período 2013-2014 un incremento del 75,85%, con una variación en términos absolutos de \$391 millones, donde las cuentas que más contribuyeron fueron Ingresos Extraordinarios, debido al aumento de la facturación en el servicio de Gerencia de interventorías de obras en el año 2014 (servicio que presta la empresa), y por el aumento en la participación de consorcios y Ajustes de Ejercicios Anteriores, por los ajustes realizados a la declaración de renta generados por gastos deducibles e ingresos no constitutivos de renta.

Los Otros Gastos, también presentaron durante el período analizado un incremento del 22,61% que equivale en términos absolutos a \$139,3 millones destacándose el comportamiento de las cuentas Gastos Extraordinarios con un crecimiento en términos absolutos de \$117,1 millones, debido al aumento de los gastos en que incurrió el prestador para generar los Ingresos Extraordinarios (Gerencia de Interventoría de Obra), y la cuenta Ajustes de Ejercicios Anteriores que creció en \$16,4 millones, y que el prestador explica por la deducción de gastos en la declaración de renta.

Como consecuencia de los movimientos de las cuentas de Ingresos No Operacionales y de los Otros Gastos, se presentó para el año 2013 y 2014 una pérdida neta de \$591 millones y \$447,7 millones respectivamente para el servicio de acueducto.

Ahora bien, en la siguiente gráfica se aprecian las variaciones de las principales cuentas del Estado de Resultados para el servicio de acueducto años 2013-2014:

Gráfico 1. Comportamiento Cuentas Estado de Resultados servicio de Acueducto 2013-2014.



Fuente. SUI 2013-2014

2.1.1.2 Estado de Resultados Servicio de Alcantarillado

Tabla 3. Estado de Resultados servicio de alcantarillado 2013-2014

DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
INGRESOS	1.901.630.004	100%	2.100.760.574	100%	199.130.570	10,47%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE BIENES (DB)	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
VENTA DE SERVICIOS	1.803.992.480	94,87%	1.870.779.895	89,05%	66.787.415	3,70%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	1.878.279.191	98,77%	1.923.750.341	91,57%	45.471.150	2,42%
OTROS SERVICIOS	8.427.165	0,44%	30.467.625	1,45%	22.040.460	261,54%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS (DB)	-82.713.876	-4,35%	-83.438.071	-3,97%	-724.195	0,88%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	1.280.302.061	70,97%	1.313.798.336	70,23%	33.496.275	2,62%
Utilidad Bruta	523.690.419	27,54%	556.981.559	26,51%	33.291.140	6,36%
GASTOS	819.099.199	43,07%	811.427.861	38,63%	-7.671.338	-0,94%
ADMINISTRACIÓN	433.790.593	22,81%	480.769.856	22,89%	46.979.263	10,83%
SUELDOS Y SALARIOS	188.606.204	9,92%	193.381.950	9,21%	4.775.746	2,53%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	37.980.348	2,00%	29.764.013	1,42%	-8.216.335	-21,63%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	3.031.083	0,16%	1.144.386	0,05%	-1.886.697	-62,24%
GENERALES	137.861.611	7,25%	179.038.701	8,52%	41.177.090	29,87%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	66.311.347	3,49%	77.440.806	3,69%	11.129.459	16,78%
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	206.045.225	10,84%	93.207.275	4,44%	112.837.950	-54,76%
PROVISIÓN PARA DEUDORES	146.591.939	7,71%	42.157.532	2,01%	104.434.407	-71,24%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	12.618.714	0,66%	14.481.823	0,69%	1.863.109	14,76%
AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	46.834.572	2,46%	36.567.920	1,74%	-10.266.652	-21,92%

DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
Utilidad Operacional	-116.145.399	-6,11%	-16.995.572	-0,81%	99.149.827	-85,37%
OTROS INGRESOS	97.637.524	5,13%	229.980.679	10,95%	132.343.155	135,55%
FINANCIEROS	24.617.923	1,29%	20.468.912	0,97%	-4.149.011	-16,85%
EXTRAORDINARIOS	70.039.555	3,68%	209.081.673	9,95%	139.042.118	198,52%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	2.980.046	0,16%	430.094	0,02%	-2.549.952	-85,57%
OTROS GASTOS	179.263.381	9,43%	237.450.730	11,30%	58.187.349	32,46%
INTERESES	113.411.872	5,96%	116.773.606	5,56%	3.361.734	2,96%
FINANCIEROS	6.487.897	0,34%	8.209.600	0,39%	1.721.703	26,54%
EXTRAORDINARIOS	58.405.749	3,07%	79.675.844	3,79%	21.270.095	36,42%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	957.863	0,05%	32.791.680	1,56%	31.833.817	3323,42%
Utilidad Neta	-197.771.256	-10,40%	-24.465.623	-1,16%	173.305.633	-87,63%

Fuente: SUI 2013-2014

El 89,05% de sus Ingresos Totales provienen para el año 2014, de la prestación de éste servicio y de Otros Ingresos con el 10,95%.

Los Ingresos Operacionales aumentaron en un 3,70% que en términos absolutos corresponde a una variación de \$66,7 millones justificado entre otros aspectos por:

- El aumento del 1% en el número de suscriptores al pasar de 17.388 suscriptores en el año 2013 a 17.604 en el año 2014 según lo reportado por el prestador al SUI.
- Por indexación tarifaria que en el 2014 fue de 3,10%.

NOTA: Los vertimientos en m3 disminuyeron -0,003% al pasar de 2.756.680 m3 en 2013 a 2.748.662 m3 en 2014.

El Costo de Ventas y Operación presenta para el período analizado un incremento del 2,62%, pues para los años 2013 y 2014 representa el 70,97% y el 70,23% de los Ingresos Operacionales, resaltando que ese aumento tiene una relación directa con el aumento de la venta por servicio de alcantarillado.

Los Gastos presentaron una disminución del 0,94%, donde la cuenta Provisiones, Agotamiento, Depreciaciones y Amortizaciones fue la que más contribuyó, destacándose los saldos de las cuentas Provisión para Deudores, que para el año 2013 presentó saldo de \$146,5 millones y para el año 2014 un saldo de \$42,1 millones, situación no aclarada por el prestador por cuanto al observar la cuenta Deudores en el Balance General, ésta presentó un aumento. Por su parte, los Gastos de Administración crecieron un 10,83%, donde las cuentas Gastos Generales e Impuestos sueldos y salarios, fueron las de mayor participación.

Producto de las variaciones de los Ingresos, Costos y Gastos, en los años 2013 y 2014 se reportó una Pérdida Operacional de \$116,1 millones y \$16,9 millones, respectivamente, cuya variación fue de \$99,1 millones durante el período analizado, que corresponde a una disminución de la misma del 85,37%.

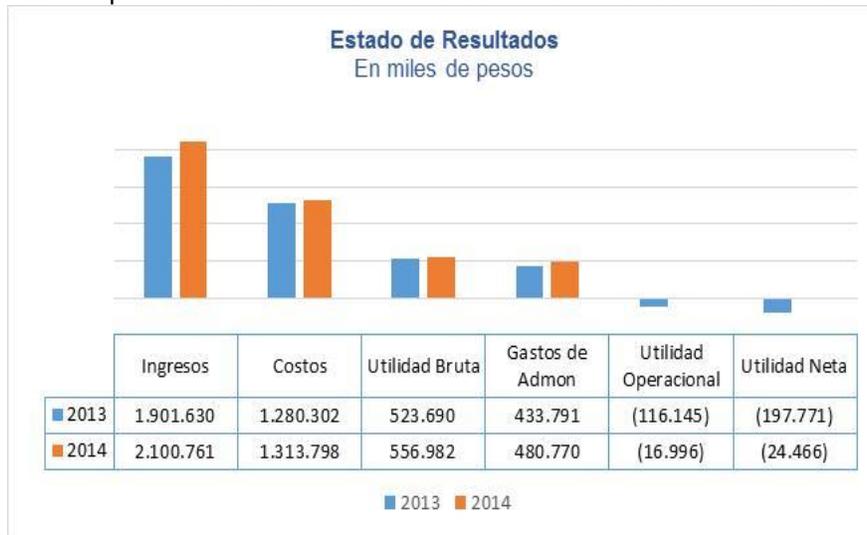
En cuanto tiene que ver con los Ingresos No Operacionales, éstos registraron un saldo en el año 2013 de \$97,6 millones, y para el año 2014 de \$229,9 millones, registrando así una variación en términos absolutos de \$132,3 millones correspondiente a un incremento del 135,5%, destacándose el comportamiento de las cuentas Ingresos Extraordinarios por el ingreso del servicio de Gerencia de Interventoría de Obras, única explicación por parte del prestador pero sin entrega de soportes.

Los Otros Gastos, registraron una variación en términos porcentuales de 32,46%, que corresponde a una variación en términos absolutos de \$58,1 millones, donde la cuenta que más contribuyó a ese comportamiento fue Gastos por Intereses y Gastos Extraordinarios, situación que no fue aclarada por el prestador.

Como consecuencia de los movimientos de las cuentas de Ingresos No Operacionales, y de los Otros Gastos, se presentó para los años 2013 y 2014 una Perdida de \$197,7 millones y \$ 24,4 millones, respectivamente, cuya variación en términos absolutos fue de \$173,3 millones.

Ahora bien, en la siguiente gráfica se aprecian las variaciones de las principales cuentas del Estado de Resultados para el servicio de acueducto para los años 2013-2014:

Gráfico 2. Comportamiento Estado de Resultados servicio de Alcantarillado 2013-2014.



Fuente: SUI 2013-2014

En general, se puede inferir que para los años 2013 y 2014 los servicios de acueducto y alcantarillado presentaron aumento de los Ingresos Totales, el costo de ventas para el servicio de acueducto aumento 4 puntos, mientras que el servicio de alcantarillado aumento un poco más de 2 puntos, mejorando para este último servicio la Utilidad Bruta, situación que fue desfavorable para el servicio de acueducto en \$15,7 millones.

Los Gastos para el servicio de acueducto crecieron un 12,05%, equivalente a una variación en términos absolutos de \$232 millones, y para el servicio de alcantarillado representó una disminución de 0,94%, correspondiente a una variación en términos absolutos de \$7,6 millones

El margen operacional (Pérdida) del servicio de acueducto pasó del -9,13% en 2013 a -10,14% en 2014; mientras que para el servicio de alcantarillado, pasó de -6,11% al -0,81%; lo anterior significa que para el período analizado los dos servicios están presentando pérdida, siendo mucho mayor la del servicio de acueducto.

Igualmente, en el período analizado se presenta Perdida en ambos servicios, siendo casi tres veces mayor la correspondiente al servicio de acueducto en comparación con la de alcantarillado para los años 2013-2014.

2.1.2 Balance General

2.1.2.1 Balance General Servicio de Acueducto

Tabla 4. Balance General Servicio de Acueducto 2013 – 2014

DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
EFFECTIVO	35.710.809	1,32%	480.608.804	11,96%	444.897.995	1245,84%
CAJA	16.372.561	0,61%	19.675.102	0,49%	3.302.541	20,17%
BANCOS Y CORPORACIONES	19.338.248	0,72%	460.933.702	11,47%	441.595.454	2283,53%
INVERSIONES	-	0,00%	551.380	0,01%	551.380	0,00%
DEUDORES	1.540.222.210	57,13%	1.875.934.753	46,68%	335.712.543	21,80%
SERVICIOS PÚBLICOS	780.766.779	28,96%	875.607.242	21,79%	94.840.463	12,15%
AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	4.424.821	0,16%	16.319.031	0,41%	11.894.210	268,81%
ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	115.165.403	4,27%	236.804.407	5,89%	121.639.004	105,62%
OTROS DEUDORES	650.794.158	24,14%	760.436.651	18,92%	109.642.493	16,85%
PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(10.928.951)	-0,41%	(13.232.578)	-0,33%	(2.303.627)	21,08%
INVENTARIOS	147.025.767	5,45%	213.332.712	5,31%	66.306.945	45,10%
MERCANCÍAS EN EXISTENCIA	2.409.939	0,09%	14.620.045	0,36%	12.210.106	506,66%
MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	144.615.828	5,36%	198.712.667	4,94%	54.096.839	37,41%
OTROS ACTIVOS	204.423.874	7,58%	354.614.019	8,82%	150.190.145	73,47%
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	94.064.012	3,49%	89.942.687	2,24%	(4.121.325)	-4,38%
CARGOS DIFERIDOS	80.502.454	2,99%	16.291.452	0,41%	(64.211.002)	-79,76%
OBRAS Y MEJORAS EN PROPIEDAD AJENA	17.167.940	0,64%	237.787.585	5,92%	220.619.645	1285,07%
INTANGIBLES	12.689.468	0,47%	10.592.295	0,26%	(2.097.173)	-16,53%
<i>Total Activo Corriente</i>	1.927.382.660	71,49%	2.925.041.668	72,78%	997.659.008	51,76%
INVERSIONES	551.380	0,02%	-	0,00%	(551.380)	-100,00%
DEUDORES	46.705.307	1,73%	-	0,00%	(46.705.307)	-100,00%
DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	46.705.307	1,73%	15.531.290	0,39%	(31.174.017)	-66,75%
PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	-	0,00%	(15.531.290)	-0,39%	(15.531.290)	0,00%

DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	380.134.796	14,10%	230.621.849	5,74%	(149.512.947)	-39,33%
REDES, LÍNEAS Y CABLES	6.119.000	0,23%	6.119.000	0,15%	-	0,00%
MAQUINARIA Y EQUIPO	262.206.767	9,73%	265.855.547	6,62%	3.648.780	1,39%
EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO	244.353.097	9,06%	248.171.817	6,18%	3.818.720	1,56%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	92.709.078	3,44%	92.853.856	2,31%	144.778	0,16%
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	290.251.667	10,77%	295.710.546	7,36%	5.458.879	1,88%
EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	57.894.900	2,15%	57.894.900	1,44%	-	0,00%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(573.399.713)	-21,27%	(735.983.817)	-18,31%	(162.584.104)	28,35%
OTROS ACTIVOS	341.308.795	12,66%	863.120.303	21,48%	521.811.508	152,89%
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	59.683.068	2,21%	163.727.005	4,07%	104.043.937	174,33%
CARGOS DIFERIDOS	29.940.790	1,11%	12.973.981	0,32%	(16.966.809)	-56,67%
OBRAS Y MEJORAS EN PROPIEDAD AJENA	244.628.134	9,07%	239.652.969	5,96%	(4.975.165)	-2,03%
INTANGIBLES	7.056.803	0,26%	-	0,00%	(7.056.803)	-100,00%
VALORIZACIONES	-	0,00%	446.766.348	11,12%	446.766.348	0,00%
Total Activos	2.696.082.938	100,00%	4.018.783.820	100,00%	1.322.700.882	49,06%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	270.521.960	10,03%	319.460.538	7,95%	48.938.578	18,09%
CUENTAS POR PAGAR	1.332.787.783	49,43%	1.425.142.405	35,46%	92.354.622	6,93%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	59.488.219	2,21%	132.151.799	3,29%	72.663.580	122,15%
ACREEDORES	937.849.060	34,79%	721.926.829	17,96%	(215.922.231)	-23,02%
RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	19.595.330	0,73%	27.033.407	0,67%	7.438.077	37,96%
RETENCIÓN DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO POR PAGAR – ICA	1.150.032	0,04%	1.022.781	0,03%	(127.251)	-11,06%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	286.976.832	10,64%	528.152.894	13,14%	241.176.062	84,04%
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – IVA	10.004.476	0,37%	9.782.593	0,24%	(221.883)	-2,22%
AVANCES Y ANTICIPOS RECIBIDOS	17.723.834	0,66%	5.072.102	0,13%	(12.651.732)	-71,38%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	171.545.535	6,36%	118.286.405	2,94%	(53.259.130)	-31,05%
SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	171.545.535	6,36%	118.286.405	2,94%	(53.259.130)	-31,05%
OTROS PASIVOS	24.101.378	0,89%	19.579.976	0,49%	(4.521.402)	-18,76%
RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	24.101.378	0,89%	19.579.976	0,49%	(4.521.402)	-18,76%
Total Pasivos Corrientes	1.798.956.656	66,72%	1.882.469.324	46,84%	83.512.668	4,64%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	147.925.731	5,49%	1.024.575.090	25,49%	876.649.359	592,63%
CUENTAS POR PAGAR	593.661.634	22,02%	646.365.362	16,08%	52.703.728	8,88%

DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
Total Pasivos	2.540.544.021,00	94,23%	3.553.409.776,00	88,42%	1.012.865.755,00	39,87%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	155.538.917	5,77%	465.374.044	11,58%	309.835.127	199,20%
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	302.760.000	11,23%	302.760.000	7,53%	-	0,00%
RESERVAS	443.875.316	16,46%	163.567.726	4,07%	(280.307.590)	-63,15%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	(591.096.399)	-21,92%	(447.720.030)	-11,14%	143.376.369	-24,26%
SUPERÁVIT POR VALORIZACIÓN	-	0,00%	446.766.348	11,12%	446.766.348	0,00%
Total Patrimonio	155.538.917	5,77%	465.374.044	11,58%	309.835.127	199,20%
Total Pasivo y Patrimonio	2.696.082.938	100,00%	4.018.783.820	100,00%	1.322.700.882	49,06%

Fuente: SUI 2013-2014

De la información de la tabla anterior es importante destacar que para el año 2013 el prestador no reportó saldo para la cuenta Provisión para Deudores, porción No-Corriente, porque no presentaba deudores de largo plazo, según la funcionaria del área contable que atendió la visita y tampoco registró saldo alguno en el mismo año para las siguientes cuentas:

- Deudores No corriente
- Intangibles (según la empresa porque se terminó de amortizar)

La versión correspondiente a deudores porción no corriente no es coherente con las cifras de cartera por edades entregadas, cuyo cuadro se relaciona en el indicador de cartera de esta evaluación, ya que allí aparece cartera con edades mayores a los 361 días.

Del total del Activo la porción corriente, que aumentó en el período analizado un 51,76%, representa para los años 2013 y 2014 el 71,49% y 72,78% respectivamente. Los Activos No-Corrientes, conformados por las cuentas Inversiones; Deudores; Propiedad, Planta y Equipo; y Otros Activos, representan el 28,51% y 27,22% para los mismos años respectivamente.

Dentro del Activo Corriente llama la atención el comportamiento de la cuenta del Efectivo, cuyo incremento corresponde a un desembolso realizado a finales de diciembre de 2014 por \$800 millones otorgado por BBVA, destinados a capital de trabajo y cuyo monto fue consignado en la cuenta de la fiducia Fidubogota del CMO, y \$200 millones en un cheque de gerencia que entro a caja, y luego fue trasladado a la cuenta del encargo fiduciario del patrimonio autónomo del CMI, según justificación realizada por la empresa.

Si se analiza cuidadosamente lo anterior, se aprecia que el saldo en bancos a diciembre 31 de 2014 fue de \$480,6 millones y el de alcantarillado de \$172,4 millones lo cual no concuerda con la información verbal proporcionada en visita sobre el total del desembolso; sin embargo, al revisar el balance general consolidado del año 2014 se observa un saldo en efectivo de \$871,6 millones; descontando los \$800 millones de esa cuenta, se observa la falta de liquidez en el flujo de caja de la empresa, porque no podría atender sus obligaciones financieras a corto plazo.

Es importante destacar dentro de la cuenta de efectivo, que gran parte de las cuentas corrientes se encuentran embargadas, y por tal motivo en el momento del recaudo a través de las cajas de la empresa, el componente de CMI se traslada a una Fiducia (Recaudo), la cual está constituida desde el 2004, para garantizar inversiones en acueducto y alcantarillado. La relación de las cuentas bancarias que posee la empresa y su estado se describen en la siguiente tabla:

Tabla 5: Relación de cuentas bancarias a Marzo 15 de 2016.

BANCOS Y CORPORACIONES	ESTADO	EMBARGADAS
CUENTA CORRIENTE BANCARIA		
BCO AGRARIO 541002984-9	ACTIVA	SI
Bancolombia 778-1149026-7	ACTIVA	SI
BCO AGRARIO 5430007368-1	ACTIVA	SI
BCO. BOGOTA. 190-03508-9	ACTIVA	SI
BCO. BOGOTA 323026393	ACTIVA	SI
DAVIVIENDA 1364 699999520	ACTIVA	SI
CONV 582 DAV 136469999462	INACTIVA	INACTIVA
CONV 076 MEG 32303408-2	INACTIVA	INACTIVA
BBVA 0013-0455-03-0100000166	ACTIVA	SI
BANCO SANTANDER 115021453	INACTIVA	INACTIVA
HELM BANK 612000158	ACTIVA	SI
OCCIDENTE 031-20128-8	ACTIVA	SI
B. OCCIDENTE 031-19771-8	INACTIVA	INACTIVA
B. OCCIDENTE 031-20124-7	INACTIVA	INACTIVA
190-12941-1 FIDUB. P.A. MULT	ACTIVA	NO
BCO BOGOTA 845187640	ACTIVA	SI
CUENTA CORRIENTE BANCARIA		
CUENTA DE AHORRO	ESTADO	EMBARGADAS
Cuenta de Ahorro		
BARCEL. AGRARIO 5430-007368-	ACTIVA	SI
BCO GANADERO 305-00131-5 ISA	INACTIVA	INACTIVA
BANCO DE BOGOTA 323008524	ACTIVA	SI
BCO GANADERO 200002263 ISA	INACTIVA	INACTIVA
BCO GANADERO ISA 200001315	INACTIVA	INACTIVA
BCO BOGOTA 190-084566	ACTIVA	SI
FIDUCUENTA CIERRE RELLENO S.A	INACTIVA	INACTIVA
BANCOLOMBIA 77838424042	ACTIVA	SI
B. BOGOTA CONV 303 190100867	INACTIVA	INACTIVA
CONV 076 MEG 323035378	INACTIVA	INACTIVA
CONV 582 B.BOG 19010638-5	INACTIVA	INACTIVA
CONV 073 BBVA 455068114	INACTIVA	INACTIVA
CONV 061 CRQ B BOG 190106013	INACTIVA	INACTIVA
B BOGOTA 190106021 PIGNORADA	INACTIVA	INACTIVA
SUBSIDIOS SGP 190107938	INACTIVA	INACTIVA
BBVA - XM	INACTIVA	INACTIVA
INVERSION ALUMBRADO 190110692	INACTIVA	INACTIVA

BANCOS Y CORPORACIONES	ESTADO	EMBARGADAS
ALUMBRADO CALARCA 455076612	INACTIVA	INACTIVA
CAJA SOCIAL 24024787190	INACTIVA	INACTIVA
ALUMBRADO CIRCASIA 190110700	INACTIVA	INACTIVA
ALUMBRADO GENOVA 190110718	INACTIVA	INACTIVA
190137968 NOMINA BANCO DE BOGOTA	ACTIVA	NO

Fuente: Información entregada en la visita.

Es importante mencionar que los embargos de las cuentas bancarias del prestador provienen de:

- **Corporación Regional del Quindío:** tasa de uso mandamiento de pago 2013, no tiene excepciones, está en Consejo de Estado en repartición de sala y en espera del concepto de nulidad, las pretensiones radican en suspender el mandamiento de pago el cual está vigente.
- **Operamos 2000:** que es un ex socio de la empresa, que al momento de vender su participación accionaria se le adeudaban dividendos del año anterior, y se tiene firmado un pagaré por \$700 millones atado a la negociación de acciones en Arauca, del mismo accionista mayoritario de Multipropósito. Ya el prestador hizo una nueva propuesta de retomar la negociación inicial de los privados.
- Un particular, que es una empresa privada INGNVAR SAS, por proceso de obras civiles del relleno sanitario del lote las azucenas, el cual está conciliado y pago. El valor era de aproximadamente \$300 millones.

Al solicitar la información de las conciliaciones bancarias de la empresa fue entregada únicamente la siguiente:

Para el año 2014 de las cuentas de ahorro presentaron conciliación bancaria de una cuenta del Banco de Bogotá, otra del Banco Agrario y otra de Bancolombia. De las cuentas corrientes entregaron información sólo de dos cuentas del Banco de Bogotá, una de Bancolombia y otra del BBVA.

Para el año 2015, con relación a las cuentas de ahorro, fueron entregadas las conciliaciones bancarias de dos cuentas del Banco Bogotá, y de una cuenta de Bancolombia. De las cuentas corrientes fueron entregadas conciliaciones de una cuenta de BBVA, otra de Bancolombia, y otra de Banco de Bogotá.

De acuerdo a lo anterior y teniendo como base la tabla de la relación de cuentas bancarias que posee la empresa, se concluye que el prestador no entregó la totalidad de las conciliaciones, como tampoco entregó las conciliaciones de las cuentas fiduciarias que posee en el banco de Bogotá, donde se recauda la mayoría de los ingresos de la empresa provenientes del CMO, CMA y CMI.

Es importante mencionar que la fiducia del CMI esta pignorada hasta por el 130% del servicio de la deuda para el garantizar el pago de las obligaciones financieras adquiridas para hacer inversiones en Acueducto y Alcantarillado.

Esa forma de recaudo ha sido definida a partir de la situación con la Corporación Regional del Quindío CRQ, donde según las notas a los estados financieros, la Empresa instauró Demanda de Nulidad y restablecimiento del Derecho contra de la Resolución CRQ No. 427 de Mayo de 2005, por el cobro de la Tasa compensatoria por uso de Agua para Generación de Energía Eléctrica, por el período comprendido entre Septiembre de 2003 a Enero de 2004, por un valor de \$169 millones.

Merece también atención la cuenta Deudores por servicios públicos, ésta cuenta aumentó un 21,8%. La cuenta Obras y mejoras en Propiedad Ajena (todo lo relacionado con obras de mejoras en los activos que usufructa la empresa) presentó un incremento del 1285,07%, cuya variación en términos porcentuales es de \$220,6 millones, originado por una consultoría especializada con Medio Ambiente y Consultoría por \$205 millones para acueducto.

Al comparar el saldo de la cuenta Deudores frente a su provisión, se encuentra que para el período analizado el prestador sólo tiene provisionado el 1,4% del valor de la cartera corriente, y de la No corriente para el año 2013, no provisiono nada.

Se menciona que a diciembre de 2014 la Empresa tenía un saldo por créditos de \$600,5, de los cuales los más representativos eran: EMCA por \$387 millones e INJOMAR por \$200 millones.

Dichos pagos a diciembre de 2015 ya fueron cancelados y se cruzaron con dividendos, en el caso de EMCA, y el otro pago se refleja al mes siguiente de otorgado el crédito. Aquí se puede apreciar que a pesar de la falta de liquidez de la empresa, en su flujo de caja otorga préstamos a los accionistas, y se espera para hacer cruces contra dividendos.

Con relación al Activo No Corriente, el cual durante el período analizado sólo registro un leve descenso de 1 punto porcentual, se observa que la cuenta Propiedad, Planta y Equipo (planta envasadora), disminuyó 39,33% correspondiente a una variación en términos absolutos de \$149,5 millones, debido a la depreciación. El edificio donde opera Multipropósito es de propiedad de Empresas Públicas de Calarcá y esta paga un canon mensual de arrendamiento de \$8.000.000.

La titularidad de los activos de los servicios de acueducto y alcantarillado está en cabeza de Empresas Publicas de Calarcá, y por el contrato de operación fueron transferidos al operador para el usufructo de los mismos, a cambio de un 1,5% del recaudo mensual.

Igualmente, la cuenta Otros Activos registra un incremento del 152,89%, donde la cuenta más representativa es Gastos Pagados por Anticipado, debido a un aumento en el rubro de valorizaciones específicamente maquinaria de equipo,

Con respecto al Pasivo, es importante destacar que, para el período analizado, la porción corriente paso de una participación del 66,72% al 46,84%, y el Pasivo No corriente pasó de representar el 27,51% en el 2013, al 41,58% en el 2014, lo que implica que el prestador paso de endeudarse en el corto plazo, a hacerlo en el largo plazo. Este comportamiento obedece a una política adoptada para mejorar flujo de caja, donde se adquirió un crédito por \$2.900 millones para comprar la cartera de corto plazo, y para

capital de trabajo, entre otros. En la siguiente tabla se relacionan los ítems en que se distribuyeron esos recursos:

Tabla 6: Ítems distribución crédito \$2.900 millones.

CONCEPTO	DESEMBOLSO	PAGOS
Desembolso Banco de Occidente 2 Octubre de 2014	\$ 2.900.000.000	
BBVA (\$200 MM) 9602227981		\$ 128.399.950
BBVA (\$600 MM) 9602225324		\$ 150.480.523
BBVA (\$200 MM) 9602228500		\$ 146.893.883
BBVA (\$118 MM) 9602228948		\$ 97.399.264
BBVA (\$180.000.000) 9602229987		\$ 181.826.379
BBVA (\$50.700.000) 9602230233		\$ 51.271.558
INGNOVARQ S.A.S. PAGARÉ 001-2014		\$ 800.000.000
Pagos a proveedores y contratistas		\$ 1.343.728.442
	\$ 2.900.000.000	\$ 2.900.000.000

Fuente: Información entregada en la visita.

Dentro del Pasivo Corriente se destaca el comportamiento de la cuenta Obligaciones Financieras, cuyo incremento fue del 18,09%, equivalente a \$48,9 millones. La cuenta Acreedores registro una disminución en términos absolutos de \$215,9 millones, debido a que se pagaron Dividendos y Participaciones a Empresas Públicas de Calarcá. La cuenta Obligaciones Laborales disminuyó 31,05% a pesar del incremento de la cuenta Sueldos y Salarios, que incrementó un 2,86%, obedeciendo a que en el año 2013 quedó pendiente de pago la última quincena de diciembre.

Dentro del Pasivo No Corriente es importante destacar el incremento del 592,63% de la cuenta Obligaciones Financieras, debido a la suscripción del crédito de \$2900 millones.

Vale la pena aclarar que al analizar la cuenta acreedores, el último mes de pago de arrendamiento del edificio a EMCA es noviembre de 2015 por valor de \$8.236.961, y el usufructo de los bienes fue el correspondiente al mes de noviembre de 2015 por valor de \$7.865.100, después de un cruce de cuentas. Lo anterior significa que el operador no cumple con el pago oportuno de sus acreencias y que para el caso de arrendamiento y usufructo por el uso de la infraestructura de acueducto y alcantarillado, tiene un atraso de más de 3 meses en sus pagos a la EMCA.

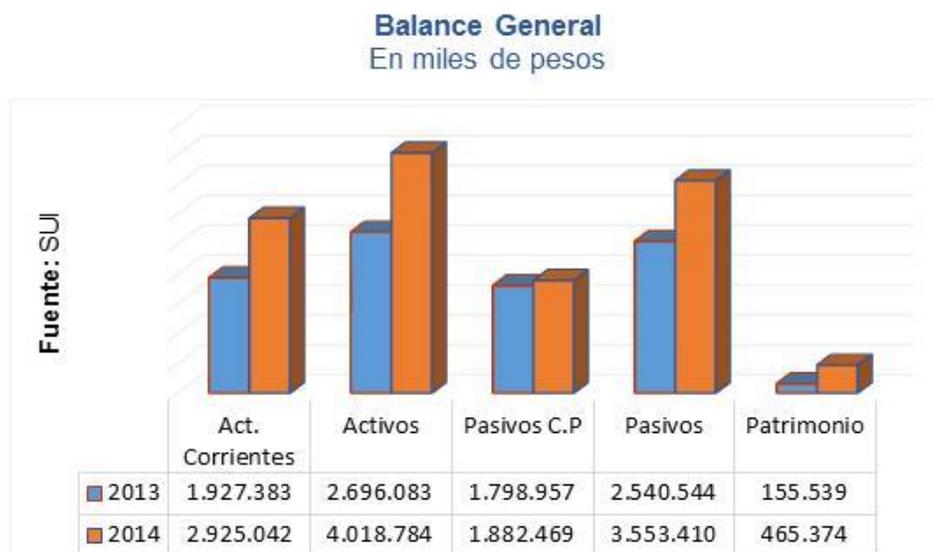
El Patrimonio muestra un incremento del 199,20%, que en términos absolutos corresponde a \$309,8 millones, debido al aumento de la cuenta Superávit por Valorización en el que se incluyó el vehículo vector, la cámara de inspección, lotes para relleno sanitario (Azucenas y Villa Claudia) por más de \$446,7 millones, y la disminución de la cuenta Reservas, cuya justificación obedece a la distribución de utilidades correspondiente a los años 2013, y unas utilidades del 2008 que estaban gravadas esperando beneficio de Ley Quimbaya.

Del análisis del Balance General 2013-2014 para los servicios de acueducto y alcantarillado se puede observar cómo la empresa tiene que recurrir a Prestamos en entidades financieras para poder tener un flujo de caja positivo (capital de trabajo) y poder

atender la operación de su objeto social, sin embargo, se observan también los créditos concedidos tanto a EMCA como a INJOMAR por cuantía superior a los \$600 millones situación que se contradice con la realidad del día a día de la empresa.

Para comprender aún más el comportamiento de las principales cuentas del balance general para el servicio de acueducto a continuación, se muestra la siguiente gráfica:

Gráfico 3: Balance General Servicio de Acueducto 2013-2014.



Fuente: SUI 2013- 2014

2.1.2.2 Balance General Servicio de Alcantarillado

Tabla 7: Balance General Servicio de Alcantarillado 2013 – 2014.

DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
EFFECTIVO	13.845.727,00	0,60%	186.340.725,00	7,34%	172.494.998,00	1245,84%
CAJA	6.347.938,00	0,28%	7.628.392,00	0,30%	1.280.454,00	20,17%
BANCOS Y CORPORACIONES	7.497.789,00	0,33%	178.712.333,00	7,04%	171.214.544,00	2283,53%
INVERSIONES	-	0,00%	213.780,00	0,01%	213.780,00	0,00%
DEUDORES	571.548.102,00	24,95%	978.548.574,00	38,57%	407.000.472,00	71,21%
SERVICIOS PÚBLICOS	436.694.490,00	19,07%	614.488.815,00	24,22%	177.794.325,00	40,71%
AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	1.715.583,00	0,07%	6.327.183,00	0,25%	4.611.600,00	268,81%
ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	44.651.710,00	1,95%	91.813.353,00	3,62%	47.161.643,00	105,62%
OTROS DEUDORES	120.317.139,00	5,25%	294.835.044,00	11,62%	174.517.905,00	145,05%
PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(31.830.820,00)	-1,39%	(28.915.821,00)	-1,14%	2.914.999,00	-9,16%
INVENTARIOS	40.100.302,00	1,75%	6.686.935,00	0,26%	(33.413.367,00)	-83,32%
OTROS ACTIVOS	180.912.677,00	7,90%	137.490.268,00	5,42%	(43.422.409,00)	-24,00%
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	55.856.223,00	2,44%	34.872.406,00	1,37%	(20.983.817,00)	-37,57%

DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
CARGOS DIFERIDOS	31.212.257,00	1,36%	6.316.490,00	0,25%	(24.895.767,00)	-79,76%
OBRAS Y MEJORAS EN PROPIEDAD AJENA	88.924.261,00	3,88%	92.194.548,00	3,63%	3.270.287,00	3,68%
INTANGIBLES	4.919.936,00	0,21%	4.106.824,00	0,16%	(813.112,00)	-16,53%
Total Activo Corriente	806.406.808,00	35,21%	1.309.280.282,00	51,60%	502.873.474,00	62,36%
INVERSIONES	213.780,00	0,01%	-	0,00%	(213.780,00)	-100,00%
DEUDORES	162.515.118,00	7,10%	-	0,00%	(162.515.118,00)	-100,00%
DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	162.515.118,00	7,10%	42.157.532,00	1,66%	(120.357.586,00)	-74,06%
PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	-	0,00%	(42.157.532,00)	-1,66%	(42.157.532,00)	0,00%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	1.190.165.886,00	51,96%	876.781.114,00	34,56%	(313.384.772,00)	-26,33%
REDES, LÍNEAS Y CABLES	793.440,00	0,03%	793.440,00	0,03%	-	0,00%
MAQUINARIA Y EQUIPO	938.534.708,00	40,98%	938.534.708,00	36,99%	-	0,00%
EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO	19.089.195,00	0,83%	32.777.195,00	1,29%	13.688.000,00	71,71%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	33.936.840,00	1,48%	35.617.277,00	1,40%	1.680.437,00	4,95%
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	100.028.243,00	4,37%	101.847.089,00	4,01%	1.818.846,00	1,82%
EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	320.101.532,00	13,98%	320.101.532,00	12,62%	-	0,00%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(222.318.072,00)	-9,71%	(552.890.127,00)	-21,79%	(330.572.055,00)	148,69%
OTROS ACTIVOS	131.104.304,00	5,72%	351.086.963,00	13,84%	219.982.659,00	167,79%
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	23.140.205,00	1,01%	63.479.922,00	2,50%	40.339.717,00	174,33%
CARGOS DIFERIDOS	11.608.586,00	0,51%	5.030.247,00	0,20%	(6.578.339,00)	-56,67%
OBRAS Y MEJORAS EN PROPIEDAD AJENA	93.407.614,00	4,08%	162.524.030,00	6,41%	69.116.416,00	73,99%
INTANGIBLES	2.947.899,00	0,13%	-	0,00%	(2.947.899,00)	-100,00%
VALORIZACIONES	-	0,00%	120.052.764,00	4,73%	120.052.764,00	0,00%
Total Activos	2.290.405.896,00	100,00%	2.537.148.359,00	100,00%	246.742.463,00	10,77%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	465.415.357,00	20,32%	189.042.291,00	7,45%	(276.373.066,00)	-59,38%
CUENTAS POR PAGAR	427.308.944,00	18,66%	418.398.487,00	16,49%	(8.910.457,00)	-2,09%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	26.370.316,00	1,15%	51.237.643,00	2,02%	24.867.327,00	94,30%
ACREEDORES	363.607.089,00	15,88%	279.904.092,00	11,03%	(83.702.997,00)	-23,02%
RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	7.597.464,00	0,33%	10.481.342,00	0,41%	2.883.878,00	37,96%
RETENCIÓN DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO POR PAGAR – ICA	445.888,00	0,02%	396.550,00	0,02%	(49.338,00)	-11,07%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	25.409.270,00	1,11%	72.585.973,00	2,86%	47.176.703,00	185,67%
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – IVA	3.878.917,00	0,17%	3.792.887,00	0,15%	(86.030,00)	-2,22%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	66.511.307,00	2,90%	45.861.779,00	1,81%	(20.649.528,00)	-31,05%
OTROS PASIVOS	9.344.540,00	0,41%	7.591.511,00	0,30%	(1.753.029,00)	-18,76%
RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	9.344.540,00	0,41%	7.591.511,00	0,30%	(1.753.029,00)	-18,76%
Total Pasivos Corrientes	968.580.148,00	42,29%	660.894.068,00	26,05%	(307.686.080,00)	-31,77%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	545.991.301,00	23,84%	-	20,88%	-	-2,98%

DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
			529.699.286,00		(16.292.015,00)	
CUENTAS POR PAGAR	230.181.877,00	10,05%	250.616.822,00	9,88%	20.434.945,00	8,88%
Total Pasivos	1.744.753.326,00	76,18%	1.441.210.176,00	56,80%	(303.543.150,00)	-17,40%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	545.652.570,00	23,82%	1.095.938.183,00	43,20%	550.285.613,00	100,85%
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	427.560.000,00	18,67%	385.988.212,00	15,21%	(41.571.788,00)	-9,72%
RESERVAS	315.863.826,00	13,79%	614.362.830,00	24,21%	298.499.004,00	94,50%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	(197.771.256,00)	-8,63%	(24.465.623,00)	-0,96%	173.305.633,00	-87,63%
Total Patrimonio	545.652.570,00	23,82%	1.095.938.183,00	43,20%	550.285.613,00	100,85%
Total Pasivo y Patrimonio	2.290.405.896,00	100,00%	2.537.148.359,00	100,00%	246.742.463,00	10,77%

Fuente: SUI 2013- 2014

De la tabla anterior es importante destacar que para los años 2013 y 2014 el prestador no reportó saldo para la cuenta Amortización Acumulada de Intangibles que, según la funcionaria que atendió la visita en la parte contable (Natalia García), obedece a que se hace la amortización directamente del rubro Otros activos y no de la 1975 amortización, tampoco registró saldo alguno en el mismo año para las siguientes cuentas:

- Bienes Muebles en Bodega (No tiene)
- Edificaciones (No tiene el servicio)
- Pasivos Estimados y Provisiones (No hay demandas) pero esto se contradice con el tema de los embargos.
- Provisión para obligaciones fiscales (No se provisionó porque hubo pérdida)

Del total del Activo, la porción corriente representa para los años 2013 y 2014, el 35,21% y 51,60% respectivamente, y el Activo no Corriente representa para los mismos años el 64,79% y 48,4% respectivamente.

Dentro del Activo Corriente llama la atención el comportamiento de las cuentas: Efectivo, con una variación de \$172,4 millones, que corresponde a un incremento del 1245,84% que como se mencionó en el servicio de acueducto, correspondía al desembolso que hiciera el banco BBVA a finales de diciembre de 2014.

En cuanto a la cuenta Deudores, esta creció en \$407 millones, debido a un incremento de la cartera comercial en \$177,7 millones, y Otros Deudores en cuantía de \$174 millones.

-
Al comparar el saldo de la cuenta Deudores (Cartera Comercial), frente a su provisión, se encuentra que para el año 2014, habiendo aumentado la cuenta Servicios Públicos un 40,71%, su provisión por el contrario disminuyó en 9%.

Con relación al Activo No Corriente, la cuenta Propiedades, Planta y Equipo registra una disminución del 26,33%, debido a la depreciación del carro vector.

En términos generales, los Activos Totales de la empresa presentaron un incremento del 10,77% que corresponde a una variación en términos absolutos de \$502,8 millones.

Con respecto al Pasivo, pasó de una participación del 76,18% en el 2013 a 56,80% en el año 2014. La porción corriente paso de tener un porcentaje del 42,29% al 26,05%, y la porción No-corriente del 33,89% al 30,76%.

El Patrimonio muestra un aumento del 100,85%, que en términos absolutos corresponde a \$550,2 millones, debido al aumento de las reservas, entre otros aspectos.

Se destaca en los dos servicios el nivel de endeudamiento de los servicios de acueducto y alcantarillado, tanto para 2013 como para 2014 cuyo comportamiento es el siguiente:

Tabla 8: Nivel endeudamiento servicios de Acueducto y Alcantarillado.

Año	Acueducto	Alcantarillado
2013	94%	76%
2014	88%	57%

Fuente: Construido por SSPD con información entregada en visita.

Los activos del prestador están siendo amparados en el año 2013 con los pasivos en un 76% y con el patrimonio en 24%, y ya en el año 2014 la composición paso a ser 57% Pasivos y 43% de Patrimonio. La siguiente gráfica representa el comportamiento de las cuentas del balance general:

Gráfico 4: Balance General Servicio de Alcantarillado 2013-2014.



Fuente: SUI 2013- 2014.

2.1.3 Indicadores y Análisis

Tabla 9. Indicadores Financieros Acueducto y Alcantarillado 2013-2014.

DENOMINACION	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	2013	2014	2013	2014
De Rentabilidad				
Margen Operacional de Utilidad	-10,10%	-11,97%	-6,44%	-0,91%
Margen de Utilidad Antes de Impuestos	-23,27%	-12,60%	-11,34%	-1,70%
Margen Neto de Utilidad	-12,16%	-8,94%	-10,96%	-1,31%
Rendimiento del Activo	-18,21%	-14,92%	-5,07%	-0,67%
Rendimiento del Patrimonio	-315,60%	-128,83%	-21,29%	-1,55%

DENOMINACION	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	2013	2014	2013	2014
De Liquidez				
Razón Corriente	1,07	1,55	0,83	1,98
Capital de Trabajo	128.426.004	1.042.572.344	(162.173.340)	648.386.214
Prueba Ácida	0,22	0,56	0,24	0,50
Solidez	1,06	1,13	1,31	1,76
De Actividad	2013	2014	2013	2014
Número de Días de la Cartera	57,81	62,94	87,15	118,25
Rotación de Cartera	6,23	5,72	4,13	3,04
EBITDA	-135.359.024	-241.375.193	156.211.173	153.652.509
Rentabilidad EBITDA	-2,52%	-4,08%	8,21%	7,31%
Coeficiente Operacional	110,10%	111,97%	106,44%	100,91%

Fuente: Cálculos SSPD con información de SUI 2013-2014

- **Rentabilidad:** La empresa registró durante el período 2013 – 2014 una caída en sus indicadores del margen operacional, rendimiento del activo y del patrimonio para los servicios de acueducto y alcantarillado, debido a la pérdida operacional que se presenta para las dos vigencias. Lo anterior porque los Costos y Gastos superan los Ingresos para los años analizados en ambos servicios.
- El indicador de **liquidez** para el servicio de acueducto no refleja aparentemente la realidad, por cuanto la empresa ha tenido que recurrir a varios préstamos en el sector financiero para poder atender su capital de trabajo y sus acreencias en el corto plazo.
- El indicador de **endeudamiento** para los años 2013 y 2014 tanto para acueducto como para alcantarillado registra niveles superiores al 80% y 57% respectivamente, lo que da cuenta de la difícil situación por la que atraviesa para atender sus compromisos a corto y largo plazo, pero a pesar de ello la empresa concede, y no cobra oportunamente sus cuentas con los socios, lo cual no tiene ninguna justificación financiera.
- El indicador de la cartera del prestador para el año 2014 según los estados financieros reportados al SUI se ha venido deteriorando pues ha perdido un punto en su rotación para cada servicio.

Ahora bien, el prestador no reportó al SUI la información correspondiente a cuentas por cobrar a diciembre 31 de 2014 ni del año 2013, por tanto, no se pudo comparar frente a las cifras entregadas por el prestador en la visita. A continuación se detalla la información entregada por el prestador en la visita de la cartera por edades a diciembre de 2014:

Tabla 10: Estado de cartera Diciembre de 2014.

SERVICIO DE ACUEDUCTO			SERVICIO DE ACUEDUCTO		
EDAD	VALOR TOTAL	PROVISIÓN GENERAL (5%, 10% y 15%)	EDAD	VALOR TOTAL	PROVISIÓN GENERAL (5%, 10% y 15%)
1 a 30 Días	589.534.903	0	1 a 30 Días	589.441.812	0
31 a 60 Días	76.710.912	0	31 a 60 Días	76.710.912	0
61 a 90 Días	7.518.961	0	61 a 90 Días	7.518.961	0
91 a 120 Días	6.136.160	306.808	91 a 120 Días	6.136.160	0
121 a 150 Días	5.227.607	261.380	121 a 150 Días	5.227.607	0
151 a 180 Días	4.139.437	206.972	151 a 180 Días	4.139.437	0
181 a 360 Días	27.463.663	2.746.366	181 a 360 Días	27.463.663	0
361 a 720 Días	33.148.720	4.972.308	361 a 720 Días	33.148.720	10.939.078
721 a 1080 Días	17.155.276	2.573.291	721 a 1080 Días	17.155.276	5.661.241
Más de 1080 Días	39.532.474	5.929.871	Más de 1080 Días	39.532.474	13.045.716
VALOR TOTAL ACUEDUCTO	806.568.113	16.996.997	VALOR TOTAL ACUEDUCTO	806.475.022	29.646.035
SALDO A 2013		10.928.951	SALDO A 2013		0
VR A PROVISIONAR 2014		6.068.046	VR A PROVISIONAR 2014		29.646.035

Fuente: Información entregada en la visita.

De la información contenida en las tablas anteriores, se puede observar que no es clara la política que tiene la empresa para efectuar la provisión de la cartera, y si se compara el valor a provisionar en el año 2014, con el registrado en el balance general para el servicio de acueducto que corresponde a \$ (13.232.578,00) se concluye que las cifras no guardan consistencia y por tanto, el indicador de cartera no muestra confiabilidad.

- El EBITDA del prestador indica la no viabilidad en el desarrollo de sus operaciones de los servicios de acueducto y alcantarillado, ya que sus ingresos no pueden cubrir los costos y gastos operacionales.

IMPLEMENTACION DE LAS NORMAS NIIF

Consultado en el SUI el siguiente es el avance de la empresa sobre el tema de los reportes al SUI teniendo algunos de ellos pendientes como se demuestra a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 11: Información NIIF.

Año	Tópico	Periodicidad	Periodo	Código	Formato	Estado	Aplicación	Fecha de certificación
2014	Proceso NIF	Anual	Anual	NIF-A-0005	Formulario A1 - NIF: Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales	Certificado	Formularios	2014-06-13 08:56:14
2014	Proceso NIF	Anual	Anual	NIF-A-0007	Formulario A3 - NIF: Preguntas Grupo 2 - PYMES	Certificado	Formularios	2014-06-13 09:06:38
2014	Proceso NIF	Anual	Anual	NIF-A-0009	Formulario B - NIF: Plan de Implementación NIF Anual	Certificado	Formularios	2014-07-17 11:00:35
2014	Proceso NIF	Semestral	Semestre 1	NIF-A-0010	Formulario C - NIF: Avance de Ejecución del Plan de Implementación NIF Anual	Pendiente	Formularios	
2014	Proceso NIF	Semestral	Semestre 2	NIF-A-0010	Formulario C - NIF: Avance de Ejecución del Plan de Implementación NIF Anual	Pendiente	Formularios	

Fuente: SUI

En la tabla anterior, se muestra un incumplimiento por parte del prestador al no reportar los formularios NIIF del año 2010 correspondiente a los dos semestres.

Eficiencia Laboral

La eficiencia laboral de la empresa para los servicios de acueducto y alcantarillado se calculó con la información del plan contable y comercial, reportada por el prestador en el Sistema Único de Información - SUI.

Tabla 12. Eficiencia Laboral

AÑO	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	Total anual consumos facturados	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)	Total anual consumos facturados	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)
	(m3)			(m3)		
2013	2.441.507	1.043.209.614	427	2.756.680	355.402.904	129
2014	2.627.029	1.067.634.772	406	2.748.662	342.671.747	125

Fuente: SUI 2013-2014

De los resultados obtenidos se observa que para el servicio de acueducto correspondiente a los años 2013 y 2014 fueron \$427 y \$406 respectivamente, lo que evidencia que para el año 2014 a pesar del leve aumento de los costos anuales de personal la empresa facturó más metros cúbicos y fue más eficiente comparado con el año 2013.

En cuanto al servicio de alcantarillado para los años 2013 y 2014 se observan que el valor por M3 es de \$129 y \$125 mostrando mejor eficiencia en el año 2014 comparado con el año 2013.

2.2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Consultado el SUI para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, se observa que el prestador no ha reportado información relacionada con el personal para la prestación de estos servicios públicos en los años 2014 y 2015. En la visita entregó la siguiente información sobre el particular:

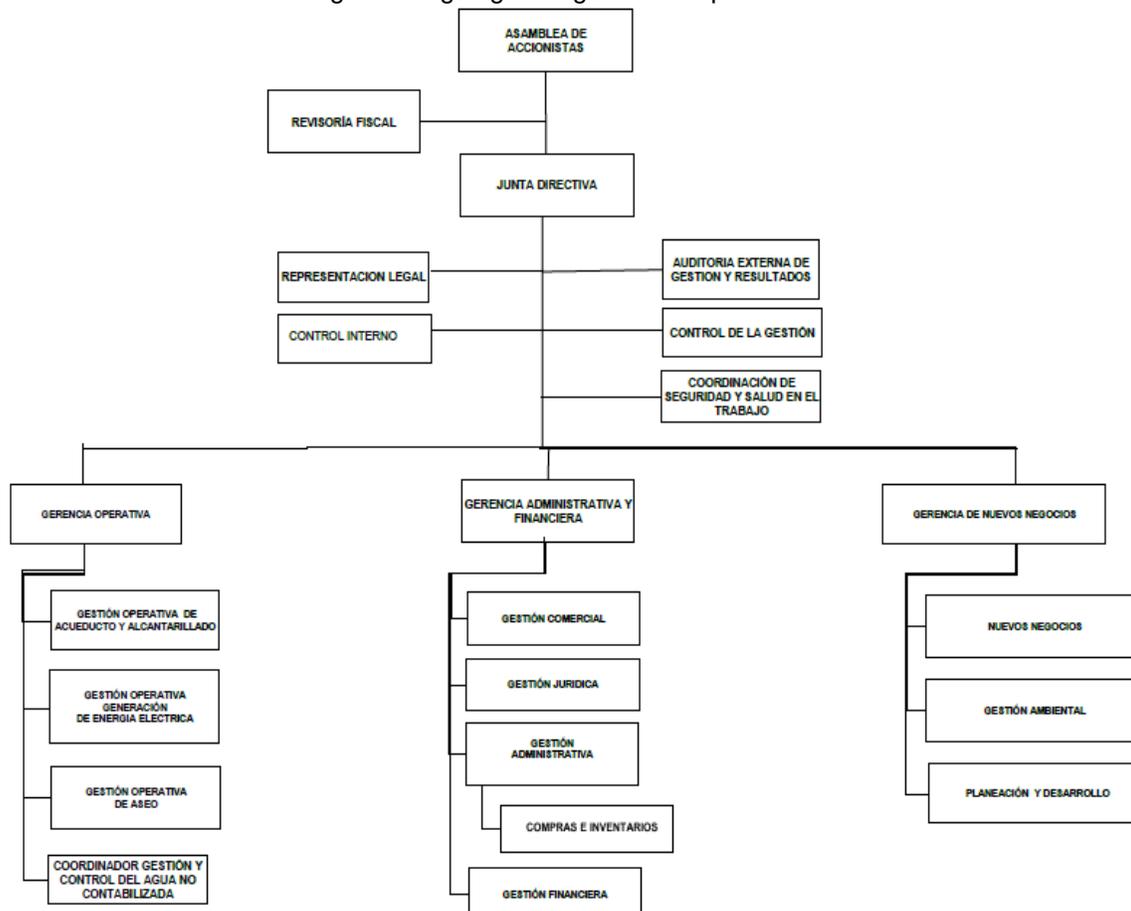
Tabla 13: Personal de EMPRESA MULTIPROPÓSITO DE CALARCÁ S.A.S E.S.P.

Categoría	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	No. de Empleados	Sueldo Mes (\$)	No. de Empleados	Sueldo mes
Personal Administrativo	25	446.569.856	8	170.674.901
Personal Operativo	25	378.154.209	10	103.321.799
Personal Directivo	1	7.613.0136	1	29.517.037
Personal Aprendiz	4	21.222.000	2	10.611.000
Total	55	922.076.201	21	314.124.737

Fuente: Información entregada en la visita.

En el mismo sentido, se presenta la estructura orgánica de la empresa, la cual se divide en tres Gerencias: Operativa, Administrativa – Financiera y Nuevos Negocios.

Imagen 3: Organigrama general del prestador.



Fuente: Información entregada en la visita.

3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1 Generalidades

Plan maestro de acueducto y alcantarillado: En la visita de marzo de 2016 el Director de Planeación y Proyectos de la empresa informó que el municipio de Calarcá no cuenta con plan maestro de acueducto y alcantarillado. Aclaró que el contrato de operación no contempla este documento, sino proyectos de inversión quinquenales, que se han ejecutado dos fases y se está desarrollando la fase 3, correspondiente a los años 2012-2017. En el numeral 4 de esta evaluación se desarrolla este aspecto.

Catastro de redes de acueducto y alcantarillado: La última actualización corresponde al año 2012, y a la fecha, se está realizando su actualización, la empresa contempla finalizarla en transcurso del año 2016.

Manual de operación y mantenimiento del sistema de acueducto y alcantarillado: La empresa cuenta con los manuales del sistema de captación, conducción de acueducto, el de operación de la planta de potabilización, y del sistema de alcantarillado, elaborados en el año 2015, con los soportes de su ejecución.

En la visita de marzo de 2016 se observó presencia de algas y fugas de agua en algunas estructuras de la planta de potabilización, situación que puede estar asociada a la falla geológica que cruza por el sector donde se ubica la planta, aspecto que debe ser tenido en cuenta por el prestador de manera prioritaria, para adelantar las acciones respectivas para garantizar en todo momento la operación y mantenimiento de la infraestructura, que conlleve a prestar un servicio público de acueducto continuo y de calidad.

Adicionalmente, en el Informe de Auditoria Externa y Gestión de Resultados (IAEGR) a diciembre de 2014⁶, se presentaron observaciones asociadas a la operación y mantenimiento de la infraestructura, los cuales se presentan en el numeral 6 de esta evaluación, y deben ser tenidos en cuenta por el prestador para subsanarlos.

3.2 Servicio de acueducto.

La empresa presta el servicio de acueducto en el área urbana del municipio de Calarcá y el Centro Poblado La Bella, desarrollando las actividades de captación, aducción, tratamiento, almacenamiento, distribución y comercialización. A continuación se evidencian los indicadores de gestión técnica, los cuales serán desarrollados más adelante.

Tabla 14: Indicadores de gestión técnica operativa.

Año	Cobertura Acueducto (1)	Indicadores Técnicos Operativos					
		Continuidad		Calidad de Agua (3)		IANC (%) (2)	Micro medición (%) (2)
		Resolución 2115 de 2007 (Horas/día) (2)	Resolución 315 de 2005 (%) (2)	IRCA (%) (3)	Nivel de Riesgo (3)		
2014	98,81	23,86	99,79	0,41	Sin Riesgo	28,00	92,34
2015	99,54	23,96	99,86	0,00	Sin Riesgo	31,00	87,86

Fuente: (1) Informe de Gestión y Estados Financieros. (2) SUI - Visita marzo de 2016 (3) Enlace SUI-SIVICAP 2014-2015.

3.2.1 Fuentes de abastecimiento.

De acuerdo con el último reporte del prestador al SUI 2013, en el municipio de Calarcá se tienen cuatro fuentes superficiales para abastecimiento como se muestra a continuación:

Tabla 15: Reporte de fuentes superficiales año 2013.

Nombre	Tipo de fuente	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió concesión	Fecha inicial autorización	Fecha final autorización	Caudal adjudicado (L/S)	Caudal mínimo diario época Seca (L/S)	Caudal máximo diario época lluvia (L/s)	Caudal medio diario en la fuente (L/s)
Río Santo Domingo	Río	SI	CRQ	21-04-2009	21-04-2024	75	795	651	723
Quebrada El Salado	Quebrada	SI	CRQ	21-04-2009	21-04-2024	70	116	96.5	106.25
Quebrada Naranjal	Quebrada	SI	CRQ	21-04-2009	21-04-2024	15	13	17	15
Quebrada San Rafael	Quebrada	SI	CRQ	21-04-2009	21-04-2024	60	139	140	139.5

Fuente: Consulta SUI 2016 - Ajustada por la SSPD

⁶ Elaborado por Sáenz Auditores Consultores S.A.S.

De acuerdo con la última información reportada se observa que:

- Las concesiones de agua de las cuatro fuentes están vigentes.
- Para la quebrada Naranjal, a pesar de tener un caudal concesionado de 15 l/s el caudal mínimo diario en época seca es de 13 l/s.

Aunado lo anterior, en la visita de marzo de 2016 se suministró la siguiente información respecto a las fuentes de abastecimiento.

Tabla 16: Fuentes de abastecimiento de agua.

Nombre de la fuente	Resolución concesión	Entidad que expide	Caudal medio captado (l/s)	Caudales de la fuente (l/s)
Quebrada San Rafael	262 de 15 de abril de 2009	Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ)	2015: 22,87 l/s	-----
			2016: 4,05 l/s	
Quebrada El Salado			2015: 0	22/05/2015: 169 l/s
			2016: 0	22/05/2015: 43 l/s
Quebrada El Naranjal			2015: 0,3 l/s	22/05/2015: 16,92 l/s
			2016: 0	22/05/2015: 17,53 l/s
Río Santo Domingo			2015: 92,95 l/s	22/05/2015: 944 l/s
			2016: 119,9 l/s	19/11/2015: 676 l/s

Fuente: Información entregada en la visita.

De la tabla anterior, se tiene que para la fuente Santo Domingo la ESP informó que conforme a lo establecido en la resolución de concesión se puede captar un caudal mayor al otorgado por fuente, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones: El caudal total captado no puede superar el total concesionado, es decir, 220 l/s, y la captación debe garantizar el caudal ecológico.

3.2.2 Estructuras de captación y/o desarenación.

Consultado el SUI se encontró que el prestador reportó la siguiente información para el año 2013, respecto a las captaciones de agua:

Tabla 17: Registro de captaciones de agua reportadas al SUI.

Nombre	Tipo	Altitud	Fuente de captación	Caudal medio diario (L/s)	Utiliza equipos de bombeo
Bocatoma Naranjal	Superficial Lateral	1.599,33	Quebrada Naranjal	10	No
Bocatoma Salado	Superficial Fondo	1.620,19	Quebrada El Salado	0	No
Bocatoma San Rafael	Superficial Fondo	1.630,25	Quebrada San Rafael	19	No
Bocatoma Santodomingo	Superficial Fondo	1.620,19	Río Santo Domingo	97	No

Fuente: Consulta SUI 2016 – Ajustado por la SSPD

De la imagen anterior se observa que las estructuras de captación corresponden a las fuentes de abastecimiento utilizadas, sin embargo, el caudal medio diario reportado para dicha vigencia es muy bajo. En la siguiente tabla se presenta la información de las estructuras de captación entregada en la visita de marzo de 2016:

Tabla 18: Estructuras de captación.

Captación	San Rafael	El Salado	El Naranjal	Santo Domingo
Tipo de bocatoma	De fondo con rejilla	De fondo con rejilla	Lateral con rejilla	De fondo con rejilla
Año de Construcción	1992	1971	1952	1971
Operativa al momento de la visita	No, pero puede ser utilizada.	No. Recibe los vertimientos industriales de las obras del proyecto del túnel de la línea.	No, pero puede ser utilizada.	Si
Caudal de diseño	120 l/s	200 l/s	40 l/s	360 l/s
Caudal de operación	2015: 22,87 l/s 2016: 4,05 l/s	0 l/s	2015: 0,3 l/s 2016: 0 l/s	2015: 92,95 l/s 2016: 119,9 l/s
Sistema de bombeo	No	No	No	No
Sistema de desarenación y/o líneas de aducción	Sí. De Tipo convencional con caudal de diseño de 120 l/s. Un módulo de desarenación. Se transporta por una línea de conducción de 12" en H.D.	Se conecta al canal de aducción de la captación Santo Domingo y transportada en conjunto por iguales conducciones de 12" H.D y 14" A.C.	Sí. De tipo convencional. Cuenta con un módulo de desarenación y caudal de diseño de 15 l/s.	Tiene un canal de aducción hasta el desarenador. Tiene línea de conducción de aprox. 4,20 Km de longitud hasta la PTAP en dos tuberías (Una línea de 12" HD y otra de 14" AC)
Macromedición	Si - Regleta	Si - Regleta	Si - Regleta	Si - Regleta
Observaciones	Para la captación El Naranjal se depende de la apertura de la compuerta en el muro de contención del cauce. Se emplea en casos de caudal bajo o mala calidad de las otras fuentes.			

Fuente: Información entregada en la visita.

3.2.3 Aducción y conducción.

En el SUI la empresa reportó la siguiente información sobre aducciones para el año 2009.

Tabla 19: Registro de aducciones reportadas al SUI.

Nombre aducción	Tipo de aducción	Longitud (Km)	Caudal Diseño (L/S)	Diámetro	Material	Fecha de Instalación	Fecha de Inicio de Operaciones
Aducción Santodomingo 12"	Tubería-Por gravedad	4.2	120	De 10 a 12 pulg.	Hierro Dúctil	30-06-1971	01-07-1971
Aducción naranjal	Tubería-Por gravedad	.54	80	De 10 a 12 pulg.	Asbesto Cemento AC	30-06-1952	01-07-1952
Aducción San Rafael	Tubería-Por gravedad	2.9	120	De 10 a 12 pulg.	Acero (A)	30-06-1992	01-07-1992
Aducción Santodomingo 14"	Tubería-Por gravedad	4.2	160	De 12 a 24 pulg.	Asbesto Cemento AC	30-06-1971	01-07-1971

Fuente: Consulta SUI 2016 – Ajustado por la SSPD.

La información anterior es consistente con la suministrada por el prestador en la visita de marzo de 2016.

3.2.4 Planta de potabilización.

El municipio tiene un sistema de potabilización convencional denominado “Calarcá” en estado operativo, que abastece a los suscriptores del casco urbano y el Centro Poblado La Bella. En la siguiente tabla se describe de manera general de la planta de potabilización.

Tabla 20: Planta de potabilización Calarcá.

ITEM	DESCRIPCIÓN
Año de construcción	Antiguo: 1960 Nuevo: Para el año 2002 fecha en la que entró la ESP, ya estaba construido.
Caudal de diseño (l/s)	Antiguo: 180 Nuevo sistema: 150
Caudal medio de operación (l/s)	Año 2015: 116 l/s Año 2016: 123,9 l/s
Procesos	Sistema de floculación mecánica e hidráulica: 4 unidades de floculadores mecánicos en concreto reforzado cada uno con un volumen de 44.68 m ³ y 4 unidades de floculadores hidráulicos tipo Alabama (horizontales y verticales) con un volumen de 25.19 m ³ cada uno. Sistema de sedimentación: 2 unidades de sedimentación de alta tasa con placas inclinadas de asbesto-cemento con un volumen aproximado de 197.05 m ³ cada uno. Filtración: 4 filtros rápidos y 4 filtros convencionales con lechos de grava, arena y antracita. Para la visita está fuera de operación dos unidades de filtración. Ver fotografías. Desinfección: Dosificación de cloro gaseoso a una tasa de 40 lb/día. Se cuenta con un sistema de confinamiento del área de manejo del producto.
Otras observaciones: La planta de potabilización tiene un sistema de automatización de procesos a través del sistema SCADA, en donde se registran los siguientes datos: caudal, pH, conductividad, turbiedad, cloro residual, altura de niveles de tanques del proceso de potabilización.	

Fuente: Información entregada en la visita.

Con relación a los productos químicos, se utiliza Policloruro de Aluminio (PAC) líquido, como coagulante, aunque cuenta con stock del producto en estado sólido para ser utilizado en eventos contingentes. Se indicó que no se utiliza ayudante de coagulación ni estabilizador de pH, ya que de acuerdo con los resultados de las caracterizaciones del agua se determinó que no se requiere.

En el predio donde se ubica la planta de potabilización existe una planta eléctrica con capacidad de 125 KWA que funciona con diésel, la cual en caso que se suspenda el servicio de energía eléctrica, se utiliza como respaldo en eventos contingentes.

En la visita se evidenciaron unidades de tratamiento fuera de operación, las cuales según lo informado por el Director de Acueducto, Alcantarillado y Producción, corresponde al sistema de potabilización antiguo, que fue reemplazado por el que actualmente está en funcionamiento. Indicó que al inicio de la ejecución del contrato por parte de la empresa se presentaba esta situación.

El Director en mención indicó que no se tiene permiso de vertimientos de los residuos líquidos y sólidos generados en el proceso de potabilización. Las aguas y lodos de proceso no son sometidos a tratamiento, sino que son descargados directamente a un pozo de inspección del sistema de alcantarillado (al interior del predio), que conduce a la red de alcantarillado municipal operado por el prestador.

Por su parte, el Director de Planeación y Proyectos manifestó que están considerando un proyecto de manejo y tratamiento de lodos, cuya duración estimada es de seis meses.

Sobre este aspecto es importante indicarle al prestador que debe atender lo establecido en el artículo 119 de la Resolución 1096 de 2000⁷, y verificar con la autoridad ambiental competente lo relacionado con el permiso de vertimientos en el marco de lo definido en el Decreto 3930 de 2010⁸ y las Resoluciones 631⁹ y 2659¹⁰ de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Lo anterior, teniendo en cuenta que en calidad de prestador de servicios públicos debe dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 2.3.1.3.3.1.41 del Decreto 1077 de 2015¹¹.

3.2.5 Almacenamiento.

La empresa tiene cuatro tanques de almacenamiento de agua con las siguientes características:

Tabla 21: Tanques de almacenamiento de agua.

Tipo	Capacidad		Material	Operativo	Uso
	Real (m ³)	Utilizada (m ³)			
Semienterrado 1-3	2.177	1.850	Concreto	Si	Almacenamiento y distribución
Semienterrado 2	1.754	1.215	Concreto	Si	Almacenamiento y distribución
Semienterrado 4	2.000	1.264	Concreto	Si	Almacenamiento y distribución
Elevado	120	90	Concreto	Si	Proceso

Fuente: Información entregada en la visita.

En la visita de marzo de 2016 la empresa no presentó los soportes del lavado y desinfección de los tanques de almacenamiento para los años 2015 y 2016; informó que no se cuentan con estos, toda vez que no se ha realizado estas actividades, debido a las políticas nacionales de ahorro del agua por efectos del fenómeno del niño, y que no es posible suspender el servicio y descompensar el sistema. Para el año 2016 se tiene programado realizar esta actividad la primera semana de abril.

3.2.6 Red de distribución.

La distribución de agua tratada es por gravedad. La longitud aproximada de las redes es de 118 km con diámetros entre 1" y 24" en HD, HG, AC, acero, CCP, PEAD y PVC.

Consultado el SUI se encontró que el prestador no ha reportado información sobre distribución de agua potable para los años 2014 y 2015.

⁷ Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS. Expedida por el anterior Ministerio de Desarrollo Económico.

⁸ Por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 9ª de 1979, así como el Capítulo II del Título VI -Parte III- Libro II del Decreto-ley 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos y se dictan otras disposiciones. Expedida por el anterior Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

⁹ Por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 9ª de 1979, así como el Capítulo II del Título VI -Parte III- Libro II del Decreto-ley 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos y se dictan otras disposiciones. Expedida por el anterior Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

¹⁰ Por el cual se modifica el artículo 21 de la Resolución 631 de 2015. Expedida por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

¹¹ Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.

3.2.6.1 Presiones en la red de distribución.

En la visita de marzo de 2016 la empresa informa que la red de distribución de agua potable cuenta con diez puntos donde se realiza la verificación de presiones, y once estaciones reguladoras de presión. El Gerente Operativo informó que las presiones en red varían entre 30–35 psi. Por su parte, en el Informe de Auditoría Externa y Gestión de Resultados vigencia 2014 se indicó lo siguiente:

“Se evidencia que algunos sectores presentan cero o baja frecuencia en toma de muestras de presiones, de igual forma algunos sectores donde las presiones alcanzan los 95 psi de forma consolidada mensual, presentando niveles de exposición de riesgo menor.”

Consultado el SUI, se observa que el prestador reportó datos de presiones en sectores hidráulicos para los años 2014 (Enero a agosto) y año 2015 (Enero a abril) como se presenta a continuación:

Tabla 22: Medición de presión sectores hidráulicos.

Año	Mes	Número Sectores medidos	Promedio presión registrada (mca)	Dato mínimo (mca)	Dato máximo (mca)
2014	Enero	8	43,35	29,5	54,7
	Febrero	12	37,64	21,3	52,5
	Marzo	15	45,89	24,9	70,3
	Abril	11	36,39	21,0	70,3
	Mayo	16	37,49	22,7	66,0
	Junio	13	38,78	22,0	55,7
	Julio	14	43,06	20,6	67,5
	Agosto	9	39,29	19,9	65,3
2015	Enero	3	31	30,0	32,0
	Febrero	3	35,33	30,0	38,0
	Marzo	4	39	0	68,0
	Abril	4	36,75	0	59,0

Fuente: Consulta SUI 2016 – Ajustado por la SSPD.

De la tabla anterior, se tiene que solo se registran mediciones de presión en 12,25 y 3,5 sectores promedio para los meses monitoreados de 2014 y 2015 respectivamente. A su vez, se encuentran registros de presiones de cero (0) para los meses de marzo y abril para el NUSH denominado “53 DISTRITO ORIENTE 5 LUIS CARLOS GAL, V.”

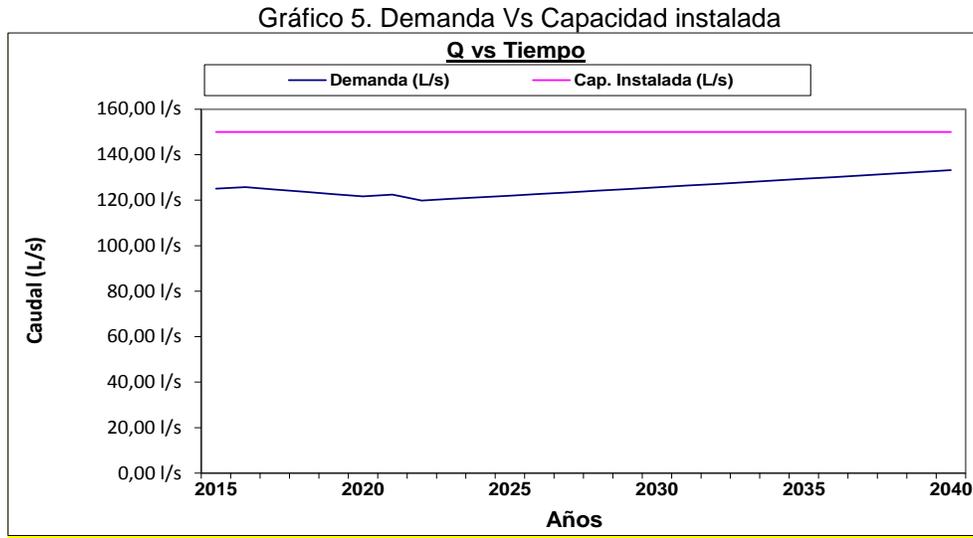
En el mismo sentido, se observa que, de los 105 NUSH, cerca de 86 no tienen puntos de medición de presión instalados en la red distribución, que se encuentren activos o habilitados para tomar lecturas de presión; situación preocupante, toda vez que no se contaría con información del comportamiento real en términos de presiones en la red, que permita tomar las acciones preventivas y/o correctivas oportunamente.

3.2.7 Demanda y capacidad instalada del sistema de acueducto

La estimación de la demanda de agua potable para el municipio de Calarcá se realizó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento calculada con base en los censos realizados

por el DANE de los años 2005 al 2015, estimada en 0,59%, y la población de cabecera proyectada por el DANE para el año 2015.

Al realizar la comparación de la demanda estimada frente a la capacidad instalada de la planta de potabilización (150 l/s), las captaciones de agua concesionadas (220 l/s), un índice de pérdidas – IANC del 31% (Información de la empresa), y una tendencia a su reducción en 7 años al 25%, se puede estimar que la infraestructura actual permitiría cubrir las necesidades de consumo de la población actual hasta el año 2040, como se presenta en el siguiente gráfico:



Fuente: Cálculos SSPD 2016.

No obstante lo anterior, es necesario que se contemplen medidas relacionadas con la reducción de pérdidas, la oferta del recurso hídrico, consumos en zonas subnormales, efectos de la variabilidad climática, riesgos en la prestación del servicio (deslizamientos, remoción en masa, falla geológica), evaluación de la capacidad hidráulica actual y remanente del sistema de acueducto, y aspectos de operación y mantenimiento de la infraestructura. Así mismo, tener en cuenta lo establecido en los artículo 19 “Evaluación del sistema existente” de la Resolución 1096 de 2000 y demás normas concordantes, y 34 “Geología Y Suelos.”

3.2.8 Indicadores Técnicos – Operativos

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

Tabla 23. Indicadores de la prestación del servicio de acueducto.

INDICADOR	VARIABLE	NORMATIVIDAD QUE LO EXIGE	UNIDAD	SUI		VISITA MARZO 2016	
				2014	2015	2014	2015
Cobertura	----		%	----	----	98,81	99,54
Continuidad	----	Resolución CRA 315 de 2005	%	99,79	Sin reporte	99,79	99,86
		Resolución 2115 de 2007	(H/día)	23,86	Sin reporte	23,86	23,96

INDICADOR	VARIABLE	NORMATIVIDAD QUE LO EXIGE	UNIDAD	SUI		VISITA MARZO 2016	
				2014	2015	2014	2015
Micro medición	Usuarios con Micro medición	Ley 142 de 1994	Usuarios	14.203	13.703	----	13.703
	Usuarios sin Micro medición		Usuarios	1.179	1.894	----	1.894
	Cobertura de Micro medición Nominal		%	92,34	87,86	----	87,86
Índice de Agua no Contabilizada	IANC		%	28	Sin reporte	28,00	31,00
Calidad de Agua	Acta de concertación puntos de muestreo	Resolución 811 de 2008	Acta	Sin reporte	Sin reporte	No se entregó	No se entregó
	Acta de actualización puntos de muestreo		Acta	Sin reporte	Sin reporte	No se entregó	No se entregó
	Acta de recibo a conformidad de puntos de muestreo		Acta	Sin reporte	Sin reporte	No se entregó	No se entregó
	IRCA Vigilancia	Resolución 2115 de 2007	%	0,41*	0*	----	----

*Reporte del enlace SUI-SIVICAP.

3.2.8.1 Continuidad

Consultado el SUI se tiene que la empresa no ha reportado información para el año 2014. Para los años 2015 y 2016 no se muestran datos, así:

Tabla 24: Reporte continuidad año 2014.

Periodo	Continuidad Res. 2115 (Hora/Día) por Mes	Clasificación	Continuidad Res. 315 (%)
Anual	23.86	Continuo	99.79

Fuente: Consulta SUI 2016.

Imagen 4: Reporte continuidad año 2015.

Fuente: Consulta SUI 2016.

En la visita de marzo de 2016 la empresa entregó la siguiente información respecto al comportamiento del indicador para el 2015.

Tabla 25: Cálculo de la continuidad del servicio de acueducto año 2015.

CALCULO DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO POR MES													CALCULO GENERAL AÑO
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Hi x Ci	2971,93	998,00	3972,64	4463,962	136947,5	5986,5	4708,28	7068,64	7068,64	9527,41	745,1	3972,639	188431,224
Suscriptores	15.617	15.443	16.380	15.467	15.467	15.476	15.476	15.929	15.929	15.929	16.002	16.032	15762,25
H x C	11619048	10377696	12186720	11136240	11507448	11142720	11514144	11851176	11468880	11851176	11521440	11927808	138104496
Continuidad	99,97	99,99	99,97	99,96	98,81	99,95	99,96	99,94	99,94	99,92	99,99	99,97	99,86

Fuente: Información suministrada por la ESP en la visita.

De acuerdo con la información entregada se tiene una continuidad de 23,96 h/día para el año 2015, que se considera continua de acuerdo con la clasificación establecida en la Resolución 2115 de 2007¹².

Respecto a los registros de suspensiones y cortes, en la visita se presentaron los soportes donde se detalle número de suspensiones presentadas por tipo: avisadas y no avisadas; duración y número de suscriptores afectados para el año 2015.

3.2.8.2 Micromedición.

Consultado el SUI con corte a diciembre de 2015 se obtuvo la siguiente información:

Tabla No. 26: Micromedición diciembre de 2015.

Año	Período	Estrato	Suscriptores sin medición	Suscriptores con medición
2015	Diciembre	Bajo-Bajo	73	603
2015	Diciembre	Bajo	887	7.368
2015	Diciembre	Medio-Bajo	564	3.677
2015	Diciembre	Medio	179	1.190
2015	Diciembre	Medio-Alto	2	81
2015	Diciembre	Industrial	6	43
2015	Diciembre	Comercial	158	669
2015	Diciembre	Oficial	25	50
2015	Diciembre	Especial		22
SUBTOTAL			1.894	13.703

Fuente: SUI – Abril de 2016.

Al calcular el índice de micromedición nominal como lo establece la Resolución CRA 315 de 2005 y con 15.597 suscriptores de acueducto, valor suministrado en la visita, se obtiene un índice de 87,86%, que puede disminuir si se tiene en cuenta solo los micromedidores que están en funcionamiento; condiciones que permiten identificar que el índice es inferior al 95% establecido en la normativa vigente. Al comparar el índice de 2014 y 2015 se observa que desmejoró. Así mismo, en la visita se entregó la siguiente información con corte al 29 de febrero de 2016 respecto a la micromedición en el municipio de Calarcá.

¹² Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano. Expedida por los anteriores Ministerios de la Protección Social, de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Tabla 27: Micromedición.

USO	ESTRATO	NRO DE CUENTAS 29 DE FEBRERO DE 2016		
		NRO TOTAL DE CUENTAS	CUENTAS CON COBRO PROMEDIO	CUENTAS SIN MEDIDOR
RESIDENCIAL	1	696	53	5
	2	8.622	824	41
	3	4.280	498	14
	4	1.377	151	2
	5	83	2	0
COMERCIAL	-	878	93	7
INDUSTRIAL	-	48	1	1
ESPECIAL	-	22	0	0
OFICIAL	-	76	9	4
TOTAL		16.082	1.631	74

Fuente: Información entregada en la visita.

De la tabla anterior, se tiene que la empresa prestadora tiene instalados 16.082 micromedidores a Febrero 29 de 2016, y les factura por promedio a 1.631 suscriptores al mismo corte, mientras que 74 suscriptores no tienen micromedidor. De acuerdo a lo anterior, facturar por promedio más de un periodo a un usuario vulnera el derecho que tienen los mismos a que el elemento principal para establecer el precio de su factura sea su consumo, como lo establece la Ley 142 de 1994 y normas concordantes.

La empresa tiene el software SICESP asociado al componente comercial, con el que se realiza seguimiento y actuaciones específicas en el tema de micromedición, con apoyo del área técnica.

A su vez, cuenta con un programa de micromedición elaborado en septiembre de 2015 que contiene: objetivo, alcance, responsables, definiciones, desarrollo (Elementos de protección personal, revisión de las observaciones y causas de no lectura, instalación de medidores de agua por solicitud del usuario, envío de medidores a banco de calibración certificado (debido proceso), resultado medidor conforme, resultado medidor no conforme, custodia de medidores retirados, instalación y/o reposición de medidores, consideraciones especiales), documentos y registros. Revisado el archivo no se evidencian metas, indicadores y actividades específicas que permitan incrementar el porcentaje de micromedición, para cumplir con el mínimo establecido en la normatividad vigente.

3.2.8.3 Macromedición.

La Resolución 668 de 2003¹³ en los numerales 1, 2, 3 y 5 del artículo 1° establece aspectos relacionados con la macromedición, definiendo que en los sistemas de acueducto y para todos los niveles de complejidad del sistema, debe hacerse macromedición en la captación (mediciones hidráulicas), entrada y salida del sistema de tratamiento, tanques de almacenamiento, registrarse en un libro de bitácora o archivo magnético.

¹³ Por la cual se modifica los artículos 86, 123, 126 y 210 de la Resolución No. 1096 de Noviembre 17 de 2.000 que adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS -.Expedida por el anterior Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

La empresa informó que en cada fuente de abastecimiento se cuenta con vertederos y regletas para la medición de caudales. También cuenta con tres macro medidores electromagnéticos. En la salida de los tanques de almacenamiento cuenta con un medidor electromagnético de 3” y un medidor intrusivo de 24”. En la visita se presentaron los registros de medición de caudales.

Adicionalmente, en la visita se informó que el área urbana del municipio de Calarcá está dividida en cinco distritos: Norte, Centro, Occidente, Oriente y Sur con 105 NUSH, controlado por nueve macro medidores en la red, de los cuales ocho están en funcionamiento y uno en reparación. Sin embargo, consultado el SUI se tiene que con la última información reportada en el año 2013 de los 105 sectores, solo once tienen macromedición.

3.2.8.4 Índice de agua no contabilizada (IANC)

La última información del IANC reportada por el prestador al SUI es del año 2014 con un valor de 28%. De igual manera, hay información para los años 2002 al 2008 con resultados superiores a la regulación tarifaria vigente para los períodos aplicables. No se presentan datos para los años 2009 a 2012, como se muestra a continuación:

Imagen 5: Pantallazo reporte del IANC al SUI.

Prestador	Medidas	Tiempo	Periodicidad
Prestador	Medidas	Año	Anual
3247-EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	IANC - indice de agua no contabilizada - Empresa (%)	2002	100.0%
		2003	40.0%
		2004	43.0%
		2005	45.0%
		2006	50.0%
		2007	42.0%
		2008	39.0%
		2013	36.0%
		2014	28.0%

Fuente: Consulta SUI 09 de marzo de 2016.

En la visita de marzo de 2016 la empresa entregó la información de las variables del IANC para los años 2014 – 2016, así:

Tabla 28: IANC Mayo de 2013 a diciembre de 2013.

COMPONENTES (M3)	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TOTAL VOLUMEN CAPTADO (m³)	326.532,22	326.014,52	338.831,26	323.174,76	325.730,23	320.239,12	318.345,52	305.865,48
VOLUMEN AGUA ENTRADA PTAP (m³)	322.476,52	322.529,65	335.905,28	320.536,76	322.620,88	317.277,00	315.562,48	303.449,32
Total Gastos Medidos (m³)	15.406,00	16.095,00	18.134,08	17.485,60	17.675,82	15.096,00	21.370,27	16.584,81
VOLUMEN DE AGUA SALIDA PTAP (m³)	307.070,52	306.434,65	317.771,20	303.051,16	304.945,06	302.181,00	294.192,21	286.864,51
Volumen de Agua Facturada (m³)	201.100,00	198.960,00	208.895,00	208.618,00	202.204,00	201.088,00	200.704,00	201.889,00
Volumen de Agua contabilizada no facturada (m³)	11.246,72	11.330,57	11.531,95	10.801,11	10.613,49	10.711,38	10.347,12	10.233,25
Volumen de Agua neto distribuido	295.823,80	295.104,08	306.239,25	292.250,05	294.331,57	291.469,62	283.845,09	276.631,26
IANC DISTRIBUCION (%)	32,02%	32,58%	31,79%	28,62%	31,30%	31,01%	29,29%	27,02%
IANF (%)	34,46%	35,07%	34,25%	31,13%	33,68%	33,45%	31,77%	29,58%

Fuente: Información entregada en la visita.

Tabla 29: IANC Enero de 2014 a diciembre de 2014.

COMPONENTES (M3)	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TOTAL VOLUMEN CAPTADO (m³)	310.215,11	279.000,00	309.879,15	305.004,30	316.668,12	311.653,25	322.953,30	325.571,50	328.604,44	346.807,52	311.843,44	316.168,32
VOLUMEN AGUA ENTRADA PTAP (m³)	306.995,89	276.116,00	301.370,40	294.116,40	305.470,80	300.528,00	313.851,60	314.236,60	324.716,44	335.174,40	301.752,00	309.956,00
Total Gastos Medidos (m³)	16.604,59	12.787,32	14.930,12	15.225,44	15.146,60	16.545,60	17.308,60	11.379,60	10.587,50	8.269,60	15.533,60	14.437,96
VOLUMEN DE AGUA SALIDA PTAP (m³)	290.391,30	263.328,68	286.440,28	278.890,96	290.324,20	283.982,40	296.543,00	300.857,00	314.737,92	326.108,85	286.218,40	295.518,04
Volumen de Agua Facturada (m³)	211.438,00	207.263,00	197.011,00	211.237,00	201.967,00	197.442,00	207.971,00	217.637,00	197.627,00	194.261,00	192.234,00	197.227,00
Volumen de Agua contabilizada no facturada (m³)	11.020,89	10.730,92	11.956,19	11.196,97	12.209,05	10.680,04	12.499,22	12.955,19	12.341,19	11.712,14	10.627,23	10.989,03
Volumen de Agua neto distribuido	279.370,41	252.597,76	274.482,09	267.693,99	278.115,15	273.302,37	284.043,78	287.901,81	302.396,73	314.396,71	275.591,17	284.529,00
IANC DISTRIBUCION (%)	24,32%	17,95%	28,22%	21,09%	27,38%	27,76%	26,78%	24,41%	34,65%	38,21%	30,25%	30,68%
IANF (%)	27,18%	21,26%	31,14%	24,26%	30,29%	30,47%	29,87%	27,55%	37,20%	40,30%	32,80%	33,18%

Fuente: Información entregada en la visita.

Tabla 30: IANC Enero de 2015 a diciembre de 2015.

COMPONENTES (M3)	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TOTAL VOLUMEN CAPTADO (m³)	319.883	274.487	320.257	304.748	318.450	303.546	322.075	321.379	316.189	314.583	309.826	335.323
VOLUMEN AGUA ENTRADA PTAP (m³)	311.195	271.930	312.091	301.820	315.536	300.704	319.115	319.003	313.992	312.790	301.555	331.481
Total Gastos Medidos (m³)	20.948	9.582	6.110	5.513	5.986	7.111	7.114	6.085	6.831	7.397	10.889	4.016
VOLUMEN DE AGUA SALIDA PTAP (m³)	290.247	262.348	305.981	296.308	309.550	293.594	312.001	312.918	307.161	305.392	290.666	327.465
Volumen de Agua Facturada (m³)	207.753	204.512	202.993	199.036	199.879	204.610	208.911	221.177	214.393	197.084	192.693	196.642
Volumen de Agua contabilizada no facturada (m³)	8.703	9.214	7.848	8.094	9.480	674	548	2.969	782	860	1.376	373
Volumen de Agua neto distribuido	281.544	253.134	298.133	288.214	300.070	292.920	311.453	309.949	306.379	304.532	289.290	327.091
IANC DISTRIBUCION (%)	26,21%	19,21%	31,91%	30,94%	33,39%	30,15%	32,92%	28,64%	30,02%	35,28%	33,39%	39,88%
IANF (%)	28,42%	21,83%	33,66%	32,83%	35,33%	30,31%	33,04%	29,32%	30,20%	35,41%	33,71%	39,95%

Fuente: Información entregada en la visita.

Tabla 31: IANC Enero de 2016 a febrero de 2016.

COMPONENTES (M3)	ENERO	FEBRERO
TOTAL VOLUMEN CAPTADO (m³)	352.633	307.991,07
VOLUMEN AGUA ENTRADA PTAP (m³)	346.536	306.460,00
Total Gastos Medidos (m³)	4.895,00	3.612,80
VOLUMEN DE AGUA SALIDA PTAP (m³)	341.641	302.847,20
Volumen de Agua Facturada (m³)	212.023	200.058,00
Volumen de Agua contabilizada no facturada (m³)	9.626	3.284,56
Volumen de Agua neto distribuido	332.015	299.562,64
IANC DISTRIBUCION (%)	36,14%	33,22%
IANF (%)	37,94%	33,90%

Fuente: Información entregada en la visita.

De las tablas anteriores se extrae el IANC promedio anual obteniendo los siguientes datos:

Tabla 32: IANC promedio anual.

Año	IANC (%)
2013 (Mayo a diciembre)	30,45
2014	27,64
2015	31,00
2016 (Enero - Febrero)	34,68

Fuente: Información entregada en la visita.

De los valores presentados en las tablas anteriores es importante indicar que el prestador para el cálculo del IANC aplica la siguiente fórmula:

$$\text{IANC} = \frac{\text{Agua salida PTAP} - \text{Agua contabilizada no facturada}}{\text{Agua salida PTAP} - \text{Agua contabilizada no facturada}} - \text{Agua facturada}$$

Lo cual conlleva a que el IANC presente un valor menor. Por esta situación, es importante indicarle a la empresa que el cálculo del IANC se realiza con base en el volumen total tratado (m³) y el volumen de agua facturado durante cada período. La variable “Volumen tratado en el período (m³)” del formulario SUI “Operación Sistemas de Potabilización; el cual, de acuerdo con el artículo 2.4.2.9 del anexo de la Resolución SSPD 20101300048765 de 2010¹⁴, se define como “Corresponde al volumen tratado en el período, en metros cúbicos, en el sistema, medido a la salida del sistema de tratamiento”.

Así mismo, la fórmula definida por la Resolución CRA 315 de 2005¹⁵ establece que el IANC se calcula de la siguiente manera:

Imagen 6: Fórmula para el cálculo del IANC.

Índice de agua no contabilizada del prestador (IANC_i):

$$\text{IANC}_i = \frac{\text{Volumen de agua producido} + \text{Compra de Agua en Bloque} - \text{Volumen de agua facturado}}{\text{Volumen de agua producido} + \text{Compra de Agua en Bloque}} \times 100 (\%)$$

Donde:
i = periodo de análisis
El volumen de agua producido es el volumen de agua potable medido a la salida de la planta.

Fuente: Anexo de la Resolución CRA 315 de 2005.

Al realizar la Superservicios el cálculo el IANC conforme a lo señalado en párrafos anteriores y con los datos proporcionados por el prestador en la visita, se obtienen los siguientes valores del IANC.

Tabla 33: IANC calculado por la Superservicios.

AÑO	AGUA PRODUCIDA (M3)	AGUA FACTURADA (M3)	IANC (%) (1)
2013 (Mayo a Diciembre)	2.422.510,31	1.623.458,00	32,98
2014	3.513.341,03	2.433.315,00	30,74
2015	3.613.631,00	2.449.683,00	32,21
2016 (Enero y Febrero)	644.488,00	412.081,00	36,06

Fuente: Datos suministrados por la empresa en la visita – Cálculos de la SSPD (1).

¹⁴ Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035

¹⁵ Por medio de la cual se establecen las metodologías para clasificar las personas de Acueducto, alcantarillado y Aseo de acuerdo con un nivel de riesgo. Expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Aunado lo anterior, se tiene que en el informe de gestión de la empresa vigencia 2015 se indica que el agua producida para los años 2014 y 2015 fue de 3.686.433 m³ y 3.711.212 m³ respectivamente, valores diferentes a los entregados en la visita y contenido en las tablas 23 y 24 “3.513.341.03 m³ y 2.433.315 m³ respectivamente”.

En conclusión se tiene que la empresa está calculando erróneamente el IANC, toda vez que está incluyendo variables adicionales que no contempla la regulación vigente. Los datos reportados al SUI para el año 2014 difieren de los entregados en la visita. No se han reportado datos para los años 2009 al 2012 y 2015.

3.2.8.5 Calidad de agua suministrada por red de distribución

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

Realizada la consulta para los años 2014-2015 se tiene que el prestador no tiene reportadas las actas de concertación y recibo de puntos y lugares de muestreo de la calidad del agua instalados en la red de distribución, situación que no se ajusta a lo establecido en los artículos 2.4.3.6, 2.4.3.7 y 2.4.3.8 de la Resolución Compileria SSPD 20101300048765 de 2010 y los artículos 5º y 7º de la Resolución 811 de 2008¹⁶ respecto a su reporte al SUI.

En la visita de marzo de 2016 la empresa informó que se concertaron y materializaron 30 puntos de muestreo; que en el año 2015 solicitó a la Autoridad Sanitaria expedir las actas respectivas pero no se tienen todavía.

- **Vigilancia de calidad del agua por la Autoridad Sanitaria en red de distribución**

De acuerdo con la información disponible de vigilancia reportada por el Instituto Nacional de Salud (INS), a través del enlace SIVICAP-SUI, en el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para consumo humano (IRCA) para las vigencias 2014 y 2015 fue de 0,41 y 0,00% respectivamente, como se muestra a continuación:

Tabla 34: Índice de Riesgo de Calidad del Agua 2014 - 2015.

AÑO	IRCA MENSUALES												ANUAL			
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	IRCA	Nivel de Riesgo	Meses	Muestras
2014	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,55	0,00	0,00	0,41	SIN RIESGO	12	44
2015	0	0	0	0	0	0	0	0		0			0,00	SIN RIESGO	9	26

Fuente: SUI- SIVICAP 2014, 2015.

¹⁶ Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución. Expedida por los anteriores Ministerios de la Protección Social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Conforme la tabla anterior, el prestador suministró agua con IRCA menor del 5% para las vigencias 2014 (enero a diciembre) y 2015 (enero a agosto, octubre), es decir, agua apta para consumo humano, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

- **Control de la calidad del agua ejercido por la empresa en la red de distribución.**

En visita de marzo de 2016 se evidenció que el prestador tiene información de los resultados de la calidad de agua para las características Básicas, Especiales y No obligatorias de los años 2014 y 2015. Se toman muestras de control para las características básicas (color aparente, turbiedad, pH, cloro residual libre, dureza total, hierro total, cloruros, alcalinidad, coliformes totales, Escherichia Coli), especiales (residual del coagulante utilizado, COT, nitritos, fluoruros, *Giardia*, *Cryptosporidium*) y No obligatorias (Calcio, Sulfatos) según las frecuencias establecidas normativamente.

Respecto al análisis de los parámetros de *Giardia* y *Cryptosporidium*, se contrata con un tercero que puede ser el laboratorio Territorial de Salud de Caldas y/o Quindío, el laboratorio de la Universidad Tecnológica de Pereira. De los resultados presentados en la visita, se establece que no hay presencia de estos en las muestras agua analizada.

- **Laboratorio de Control de calidad de agua.**

La ESP tiene un laboratorio ambiental acreditado por el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM) en la matriz agua. Consultada la página web del IDEAM, se encuentra lo siguiente respecto a la acreditación:

- Resolución de acreditación inicial No: 0241 del 9 de marzo de 2012.
- Resolución de extensión del alcance de la acreditación No. 0696 del 2 de mayo de 2012.
- Acreditación vigente desde: 15 de marzo de 2012.
- Acreditación vigente hasta: 15 de marzo de 2015.
- Prorroga de vigencia de acreditación por resolución 0019 del 10 de enero de 2014 hasta: 15 de noviembre de 2015.

De lo anterior, se tiene que el laboratorio tuvo acreditación vigente hasta el 15 de noviembre de 2015. Se informó que ya solicitó la renovación ante el IDEAM. Presentó copia del correo electrónico enviado por el área de Control de la Gestión de Multipropósito al Grupo de Acreditación del IDEAM el día 9 de marzo de 2016 con el cual solicitó:

“... el presente es con el fin de solicitar su amable colaboración informándonos acerca del avance del proceso de renovación de acreditación de nuestro laboratorio”

El correo mencionado fue respondido por el IDEAM el mismo día indicándose lo siguiente:

“... estamos en proceso de revisión de las evidencias, tan pronto se tenga finalizado el informe de seguimiento de acciones correctivas, lo estaremos enviando; se ha demorado el proceso porque firmamos contrato la última semana de Febrero y estamos tratando de sacar lo atrasado lo más pronto posible.”

Por otro lado, con la Resolución 00001615 de 15 de mayo de 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social, se autorizan los laboratorios para la realización de análisis físico, químicos para la realización de análisis físico, químicos y microbiológicos al agua para consumo humano, en la cual se encuentra el laboratorio de la empresa Multipropósito de Calarcá E.S.P. La autorización concedida fue por un año.

- **Registros PTAP o libro diario de operación.**

En visita de marzo de 2016 el prestador presentó el libro de control de calidad de agua para los años 2014 y 2015, donde se registra el control del agua captada, tratada y distribuida. A su vez, mostró los registros relacionados con la realización de las pruebas de jarras, dosificación de coagulante y desinfectante, resultados de las muestras del análisis de la calidad del agua cruda, tratada y distribuida.

3.2.9 Mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento

Con relación a los avances en la formulación del mapa de riesgo de acuerdo a la Resolución 4716 de 2010¹⁷, en la visita de marzo de 2016 no se presentó información al respecto. En tal sentido, la empresa adquirió el compromiso de remitir la documentación en mención al correo electrónico dfpuerto@superservicios.gov.co el día 4 de abril de 2016, sin embargo, a la fecha de elaboración del presente informe no había sido remitida.

Al respecto es importante tener en cuenta que si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos de acuerdo a lo establecido en la Resolución 4716 de 2010 también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación del mismo.

Igualmente, el artículo 2 del Decreto 1575 de 2007¹⁸ señala que el Mapa de Riesgos de Calidad de Agua es el instrumento que define las acciones de inspección, vigilancia y control de riesgo asociado a las condiciones de calidad de las cuencas abastecedoras de sistemas de suministro de agua para consumo humano, las características físicas, químicas y microbiológicas del agua de las fuentes superficiales o subterráneas de una determinada región, que puedan generar riesgos graves a la salud humana si no son adecuadamente tratadas, independientemente de si provienen de una contaminación por eventos naturales o antrópicos.

3.2.10 Programa para el uso eficiente y ahorro del agua (PUEAA)

Con la Resolución 1379 de 27 de julio de 2015 expedida por la CRQ se aprobó el PUEAA de la empresa. Respecto a los avances, en la visita de marzo de 2016 el prestador presentó soportes de capacitaciones y jornadas de ahorro y uso eficiente del agua en colegios. Se informó que no se ha presentado el informe de avance del PUEAA toda vez que la CRQ no ha dado respuestas a las observaciones presentadas por la empresa según lo requerido en la Resolución en mención.

¹⁷ Por medio de la cual se reglamenta el párrafo del artículo 15 del Decreto 1575 de 2007. De los anteriores Ministerios de la Protección Social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

¹⁸ Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano. Del anterior Ministerio de la Protección Social.

3.3 Servicio de alcantarillado

En visita de marzo de 2016 el Gerente Operativo informó que se administra y opera el sistema de alcantarillado sanitario y pluvial del casco urbano del municipio de Calarcá y el corregimiento Barcelona, toda vez que las redes separadas descargan en su gran mayoría al alcantarillado sanitario municipal que opera como combinado y por gravedad. Las redes del alcantarillado en el municipio de Calarcá tienen una longitud aproximada de 80,24 Km, de las cuales el 77,66% es de tipo combinado y el 22.34% separado.

Las aguas servidas del municipio descargan a las quebradas Naranjal, el Pescador y las Marías por medio de 60 puntos de vertimientos directos del casco urbano y 3 del Corregimiento Barcelona sin ningún tratamiento previo. Los diámetros de las redes en el área urbana varían de 8" a 52". El material es concreto y PVC. La edad de la tubería es mayor a 20 años.

En el corregimiento Barcelona la longitud aproximada de la red es de 16.221 m con diámetros que varían de 8" a 24". Los materiales de las redes corresponden a: concreto (95%), PVC (5%). La edad de la tubería es mayor a 20 años, mientras que el 5% restante es de 10 años en promedio.

3.3.1 Equipos para realizar mantenimiento del sistema de alcantarillado.

La empresa tiene un equipo de succión presión y circuito cerrado de televisión (CCTV) adquirido en el año 2010, utilizado para labores propias de operación y/o mantenimiento del sistema de alcantarillado del municipio de Calarcá y el corregimiento de Barcelona.

En la visita de marzo de 2016 de manera aleatoria, se verificaron pozos de inspección en el municipio y el corregimiento de Barcelona, encontrando de manera general buen mantenimiento y funcionamiento, sin obstrucciones a la vista.

3.3.2 Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) y/o permiso de vertimientos.

Mediante Resolución 274 de 17 de abril de 2009 la CRQ aprobó el PSMV de la empresa, con consideración para la ejecución del año 2008 a 2017. Revisada la resolución se tiene que en el programa de saneamiento hídrico se contempló entre otras, las siguientes actividades con años de ejecución.

- PTAR El Pescador incluido obras adicionales: Años 2008, 2009 y 2010.
- PTAR Naranjal incluido obras adicionales: Año 2017.
- PTAR del corregimiento Barcelona incluido obras adicionales: Años 2016 y 2017.

Sobre este aspecto en la visita de marzo de 2016 no se presentó información, por lo cual la empresa adquirió el compromiso de remitir informe ejecutivo con los soportes respectivos sobre el particular el 4 de abril de 2016 al correo electrónico dfpuerto@superservicios.gov.co, sin embargo, a la fecha no se había remitido.

Respecto al permiso de vertimientos, la CRQ expidió la Resolución 457 de 14 de abril de 2010 con la cual aceptó el PSMV de la empresa como plan de cumplimiento al permiso de vertimientos.

3.3.3 Sistema de tratamiento de aguas residuales (STAR):

La empresa no administra, opera ni mantiene ningún STAR, toda vez que el municipio carece de esta infraestructura.

3.4 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. PDEC

Consultado el SUI se encuentra que el prestador no ha reportado al SUI el PDEC para el servicio público de acueducto, como se presenta a continuación:

Imagen 7: Pantallazo de reporte del PDEC al SUI.

Plan de contingencia PDF.

AÑO: 2015
 DEPARTAMENTO: QUINDIO
 MUNICIPIO: CALARCA
 EMPRESA: 3247 - EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.

Departamento	Municipio	Empresa	Servicio	ESTADO	FECHA DEL REPORTE	Plan de Contingencia
QUINDIO	CALARCA	EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E. S.P.	Aseo	Certificado	22-10-2015	inf-0021 Plan Contingencia gestion de riesgo.pdf
QUINDIO	CALARCA	EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E. S.P.	Alcantarillado	Certificado	18-11-2015	Plan Contingencia 2014 ACALC.pdf
QUINDIO	CALARCA	EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E. S.P.	Acueducto	Pendiente	ND	

Fuente: SUI Consulta abril 2016.

En visita de marzo de 2016 el prestador entregó el PDEC para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en un solo archivo.

Ahora bien, en la visita de marzo de 2016 la empresa informó que como producto de la consultoría “*Estudios de vulnerabilidad y riesgo - Fondo de Adaptación municipio de Calarcá*”, se identificaron 12 puntos de inestabilidad para la línea de conducción San Rafael, producto de ello, se generaron los estudios y diseños respectivos en el marco de dicha consultoría.

Con recursos del Fondo de Adaptación se publicó en la página web del municipio de Calarcá el borrador del proyecto “*Licitación 03 de 2016*”, cuyo objeto es “*Realizar la construcción, recuperación, de la conducción San Rafael en el municipio de Calarcá departamento de Quindío afectado por el fenómeno de la niña periodo 2010-2011.*”

En concordancia con lo anterior, la empresa manifestó que a las otras líneas de aducción / conducción no se han realizado este tipo de estudios, toda vez que las líneas pasan por terrenos más estables. No obstante, revisado el informe de Proyecto de Obras e Inversiones (POI) entregado se indica entre otros aspectos lo siguiente:

- La captación Santo Domingo es vulnerable a deslizamientos y crecientes del río.

- Para la optimización de la planta de potabilización falta el estudio de suelo, y existe falla geológica en la zona donde está construida la actual planta.

Los aspectos descritos no se detallan totalmente en el PDEC, lo que podría afectar la prestación del servicio público de acueducto, más aun cuando la empresa tiene conocimiento que existe una falla geológica que atraviesa el área donde se ubica la planta de potabilización, por lo que al no estar preparada de manera preventiva y correctiva para la ocurrencia de un evento contingente de esta magnitud, la calidad y continuidad del servicio se podría ver afectada.

3.5 Otros temas de importancia.

Durante el desarrollo de la visita de marzo de 2016, el Gerente Operativo informa sobre la problemática en los sectores subnormales del municipio, donde la empresa ha identificado 14 zonas ubicadas en áreas de riesgo por deslizamiento o remoción en masa, entre otros; que a su vez están en el perímetro de servicio de la empresa. Las personas allí ubicadas se han conectado fraudulentamente a las redes de acueducto.

Las aguas residuales generadas son descargadas al suelo y/o a fuentes hídricas superficiales toda vez que no hay redes de alcantarillado disponibles, lo que podría incrementar el nivel de riesgo y vulnerabilidad de la zona. Entre las zonas subnormales se encuentran las denominadas “El Indígena” y “Valencia”.

Adicionalmente, se indicó que existen casos en los que se expidieron las disponibilidades de servicio de acueducto y alcantarillado con los requisitos técnicos para las conexiones y prestación de los servicios, sin embargo, el urbanizador y/o constructor no las atendió, adelantando la urbanización y/o construcción sin ajustarse a lo señalado en éstas, buscando que la empresa asuma la responsabilidad de prestar estos servicios bajo esas condiciones.

Es importante indicar que conforme a lo señalado en la visita, estos proyectos se adelantan en el perímetro de servicio del prestador. En el mismo sentido, el Director de Acueducto, Alcantarillado y Producción manifestó que no hay control urbanístico / constructivo sobre el particular, como es el caso del proyecto “Tierra Quimbaya”; aclara que hay proyectos de la misma naturaleza en las cuales los diseños y las obras si se ajustan a las disponibilidades expedidas por la empresa.

Sobre el particular, es importante resaltar que se deben adelantar acciones respectivas en coordinación con el Municipio, la Oficina de Gestión del Riesgo, la Secretaría de Planeación y demás, respecto a la actualización del Plan de Ordenamiento Territorial, zonas de amenaza, expansión urbana y demás, que puedan afectar la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Lo anterior, toda vez que en la cláusula segunda el contrato de operación celebrado entre EMCA ESP y MULTIPROPÓSITO se establece que el área de prestación será dentro del perímetro urbano y rural del municipio de Calarcá donde prestaba EMCA ESP, la futura área de expansión determinado por el municipio en el POT vigente en aquellas áreas que cuenten con redes de infraestructura.

4 PROYECTOS E INVERSIONES

En la visita de marzo de 2016 y mediante correo electrónico del día 18 de marzo de 2016 la empresa entregó informe del “Plan de obras e inversiones de acueducto y alcantarillado vigencia 2015, 2016 y 2017”¹⁹, donde se presenta información de ejecución del plan para la vigencia 2014, las proyecciones de expansión de los servicios y las obras propuestas, en función del análisis realizado y de las proyecciones financieras correspondientes, en el marco del Plan Quinquenal de Obras e Inversiones 2013-2017.

4.1 Inversiones desagregadas vigencia 2014.

4.1.1 Acueducto

En la tabla 3 del POI entregado en la visita y que se presenta como anexo, se detalla la información de la inversión desagregada para acueducto por fuentes de financiación para la vigencia 2014.

Adicionalmente, se indica lo siguiente para acueducto:

“

- *Como faltante de ejecución sobre la infraestructura de Acueducto, se encuentra la Optimización Bocatoma Naranjal. Para este proyecto, la Empresa cuenta con diseños preliminares sin embargo, se requiere un mayor nivel de detalle a fin de garantizar un funcionamiento óptimo de la estructura y de las obras requeridas para tal fin.*
- *Para el componente correspondiente a Optimización Planta de Tratamiento de Agua Potable tal y como se mencionó en el presente informe, fue **aprobado** por parte del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio un proyecto por valor de \$ **1.194.841.906**, sin que a la fecha se hayan ejecutado los recursos, debido a que pese a su viabilidad **no fueron apropiados los recursos para su ejecución, como consecuencia de la falta de estudios de suelo y de una falla geológica que se encuentra ubicada en la zona donde está construida la actual Planta de Tratamiento de Agua Potable.** (...)*
- *Respecto a la información de las inversiones realizadas en la vigencia 2014, es importante mencionar que Empresas Públicas de Calarcá EMCA ESP realizó inversiones sobre la infraestructura de acueducto en sectores, con valores que no fueron relacionados en este informe por no contar con la información. (...)*
- *De los proyectos presentados al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio durante las vigencias 2012, 2013 y 2014, no se han recibido comunicaciones de viabilidad tan sólo se ejecutó el proyecto correspondiente a la Optimización Redes de Acueducto y Alcantarillado Avenida Colón entre Carrera 27 y Parque El Cacique por valor de \$2.896.568.871.*

¹⁹ Elaborado y revisado en agosto de 2015.

- *Por otra parte es importante mencionar que Empresas Publicas de Calarcá EMCA ESP realizo inversiones sobre la infraestructura de alcantarillado en algunos sectores, valores que no fueron relacionados en este informe por no contar con la información.” (Negrilla fuera de texto original)*

De lo anterior, es importante llamar la atención sobre los siguientes aspectos:

- Existen conceptos que no presentan ejecución.
- Para el concepto global “Red de distribución de acueducto” se programaron \$646.750.000 pero se ejecutaron \$1.823.068.835, valor superior al programado.
- Para el concepto “Optimización redes de acueducto” se programaron \$499.750.000 pero se ejecutaron \$1.788.199.164, valor superior al programado.
- No se ejecutaron recursos por valor de \$1.194.841.906 (Orden Nacional – Vigencia 2013), debido a que pese a su viabilidad no fueron apropiados para su ejecución, como consecuencia de la falta de estudios de suelo y la existencia de una falla geológica ubicada en la zona donde está construida la actual infraestructura.
- No se evidencia que se haya realizado seguimiento a los proyectos presentados al Minvivienda en las vigencias 2012, 2013 y 2014. No informa las acciones realizadas por la empresa sobre el particular.
- En el informe se indica que los estudios y diseños realizados por la empresa corresponden a la vigencia del año 2013.
- Carencia de información de inversiones realizadas por EMCA ESP.

4.1.2 Alcantarillado

En la tabla 4 del POI entregado en la visita y que se presenta como anexo, se detalla la información de la inversión desagregada para alcantarillado por fuentes de financiación para la vigencia 2014.

Adicionalmente, se indica lo siguiente para alcantarillado:

“

- *... la Empresa Multipropósito de Calarcá S.A ESP, realizó los diseños para los proyectos de alcantarillado ejecutados en el municipio de Calarcá, en el marco del Plan de obras e Inversiones 2014, (...). Así mismo, (...) la Empresa contrató una consultoría para la Reformulación del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV para el municipio de Calarcá y corregimiento de Barcelona, (...).*
- *En lo relacionado con Recolección de Aguas Residuales, la Empresa proyectó inversiones en sector del barrio Bomberos y barrio Llanitos Piloto entre manzanas 14 y 15, (...).*
- *De los proyectos presentados al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio durante las vigencias 2012, 2013 y 2014, no se han recibido comunicaciones de viabilidad (...).*

- (...) Empresas Públicas de Calarcá EMCA ESP realizó inversiones sobre la infraestructura de alcantarillado en algunos sectores, valores que no fueron relacionados en este informe por no contar con la información.

(...)”

De lo anterior, es importante llamar la atención sobre los siguientes aspectos:

- Existen conceptos que no fueron ejecutados según lo programado; se realizaron inversiones en conceptos no programados.
- Para el concepto global “Recolección de aguas residuales” se programaron \$73.632.143 pero se ejecutaron \$ 1.636.755.080, valor superior al programado.
- Para el componente del plan de descontaminación fuentes superficiales, a pesar que se han optimización algunas redes de Alcantarillado, no se han adelantado obras sobre los colectores interceptores, debido a los inconvenientes de tipo técnico y jurídico presentes sobre el tramo del interceptor El Pescador.
- Respecto a la atención puntos críticos de alcantarillado, indica que se atendieron 19 puntos en el municipio de Calarcá y el corregimiento de Barcelona, sin embargo, no se detallan las acciones desarrolladas.
- La empresa no conoce los resultados de las consultorías que están desarrollando con recursos del PDA Quindío, correspondientes a: Diseño Colector naranjal y rediseño del STAR de Calarcá.
- No se presenta información acerca de la optimización sumideros, mejoramiento de descoles y de gerencia e interventoría de proyectos.
- Carencia de información de inversiones realizadas por EMCA ESP.

4.1.3 Aprobación de Recursos

Complementando lo indicado en los numerales anteriores, el informe indica que:

“... durante la vigencia 2014 fue ejecutado por el Plan Departamental de Aguas PDA Quindío el proyecto de Expansión Red de Acueducto centro poblado industrial La María por valor de \$ 293.797.990, a partir del cual se suministrará agua potable a este centro poblado con la instalación de una red desde allí hasta la infraestructura de la Empresa, localizada en el sector conocido como Alto del Río.

Este proyecto se ejecutó con recursos del orden nacional, sin embargo deberá realizarse la revisión de las obras ejecutadas, ya que podrían haberse realizados con especificaciones inferiores a las exigidas por la Empresa Multipropósito de Calarcá S.A. ESP en cumplimiento de las normas exigidas RAS 2000 y sin el cumplimiento de los exigido para un sistema de alta complejidad como el nuestro por las normas que regulan a las empresas operadoras de servicios públicos.”

De lo anterior, es importante llamar la atención sobre las implicaciones técnicas, operativas, administrativas, financieras y fiscales entre otras, que tendría la construcción de infraestructura de servicios públicos sin el lleno de los requisitos técnicos y demás; toda vez que puede afectar la prestación efectiva de los mismos. En tal sentido, es necesario adelantar las acciones para subsanar la situación, garantizado en todo

momento el debido proceso y el cumplimiento de la normativa vigente aplicable en todos los aspectos y tópicos involucrados.

4.2 ESTRUCTURA FINANCIERA DEL PLAN DE OBRAS E INVERSIONES 2016

En el informe mencionado, se presenta la Estructura financiera del plan de obras e inversiones 2016 cuyos datos se muestran en la siguiente imagen:

Imagen 8: Estructura financiera del plan de obras e inversiones 2016.

Obras, Estudios e Ingeniería	\$ 2.629.602.103
Abono a Capital Recursos de Crédito	\$ 729.166.666
Pago de Intereses Financieros	\$ 35.131.439
Descuentos Bancarios I y C, Rete fuente, Rendimientos y Comisiones	\$ 91.713.655
Otros	\$ 29.001.510
TOTAL USOS	\$3.514.615.373

Esta inversión se ejecutará con las siguientes fuentes de financiación:

Recaudo Vía Tarifa CMI Acueducto y Alcantarillado	\$ 3.103.179.303
Subsidios CMI Fondo de Solidaridad y Redistribución	\$ 350.000.000
Otros Ingresos (Rendimientos Financieros)	\$ 61.436.071
Recursos de Crédito	\$ 0
Recursos del Patrimonio Autónomo de EMCA ESP	\$ 0
Aportes del Municipio de Calarcá	\$ 0
Aportes de la Nación (MVCT – FNR – PDA – CRQ)	\$ 0
TOTAL FUENTES DE RECURSOS	\$ 3.514.615.373

Fuente: Plan de obras e inversiones de acueducto y alcantarillado vigencia 2015-2017.

Igualmente se indica que:

“... la proyección de la inversión para el 2015, 2016 y 2017 está estructurada de forma que, los ingresos correspondientes al Recaudo Vía Tarifa CMI, los subsidios CMI, y los rendimientos financieros, estén destinados a cubrir el servicio de la deuda (abono a capital e intereses), y el valor restante, se destinó a las Obras e Inversiones sobre la Infraestructura de Acueducto y Alcantarillado.

De acuerdo al análisis anterior, la Empresa Multipropósito de Calarcá S.A. ESP garantiza la inversión sobre la infraestructura de acueducto y alcantarillado a partir de los recursos Vía Tarifa Componente CMI por un valor del \$ 2.629.602.103. A medida que se adelanten nuevas gestiones para acceder a recursos de la Nación por concepto de nuevos proyectos, estos serán incluidos en las vigencias correspondientes.”
(Negrilla fuera de texto original)

De lo anterior, la Superservicios recalca que los subsidios no son para inversión sino para ser trasladados a los suscriptores vía factura.

4.2.1 Plan de obras e inversiones –Servicio de acueducto

Respecto a las obras e inversiones del sistema de acueducto para las vigencias 2015 – 2017 se indicó lo siguiente en el informe referenciado en párrafos anteriores:

*“Se proyecta para las vigencias 2015, 2016 y 2017 inversiones en la Captación Santo Domingo, la cual está construidas en concreto reforzado de fondo, con un caudal de diseño de 260 l/s. Si bien se encuentra en condiciones óptimas de funcionamiento, **la misma se encuentra vulnerable a deslizamientos y crecientes del río Santo domingo.***

Igualmente, se plantea continuar con la Optimización del Sistema de Conducción de San Rafael, el cual funciona por gravedad y está conformada por una tubería en Acero al Carbono con un diámetro de 12” y una longitud hasta la planta de tratamiento de 2.900 m. Esta línea tiene una capacidad instalada de 120 L/s. Cuenta con una válvula de compuerta en buen estado y 7 ventosas de las cuales 4 se encuentran en buen estado y las 3 restantes en regular estado.

El recurso asignado y su ejecución dependerán de los recursos del Fondo de Adaptación (en Convenio No. 065 celebrado con el Municipio de Calarcá en el mes de noviembre de 2013), así como con los recursos asignados durante la vigencia 2015 para la optimización de esta línea de conducción.

Se asignaron recursos de inversión sobre la Red de Distribución para continuar con los Programas de Sectorización, Macromedición en la Red de Distribución y Optimización Sistema SCADA.

Durante las vigencias 2015, 2016 y 2017 se asignaron recursos para la Optimización de Redes de Acueducto (...) (Negrilla fuera de texto original)

Asimismo, en la tabla 6 del POI entregado en la visita y que se presenta como anexo, se detalla la inversión desagregada para acueducto vigencias 2015-2017. Revisado su contenido, es importante llamar la atención sobre los siguientes aspectos:

- De los conceptos programados para el año 2015 de los cuales se presupuestaron \$1.212.201.996 no se presenta ejecución alguna en el informe del POI. No obstante, se indica que fue optimizada la red de acueducto de los sectores comprendidos entre las manzanas D-E, E-F, F-G, G-H y E-H en 250,2 ml (Red de Acueducto Laureles I Etapa fase IV), la red de acueducto en el sector de la Calle 31 entre Carreras 27A y 27C, Carrera 27C entre Calles 31 y 32, Carrera 27B entre Calles 31 y 32 en 138,6 ml (Red Acueducto Sector Américas - Carreras 27 y 27B Calles 31 y 33); presentándose en ambos casos registro fotográfico. En el informe de gestión de la empresa año 2015 se indica que se optimizó la red de acueducto de la Carrera 27 entre calles 38 y 39.

En la tabla en mención no se presenta información acerca de la ejecución del año 2015 Vs. lo programado. Sin embargo, en el informe de gestión empresarial 2015 se indica que la inversión realizada sobre la infraestructura de Acueducto por recursos CMI fue de \$ 22.150.957.

Las situaciones descritas serían contradictorias y podrían estar asociadas a la fecha de corte de los informes en comento.

- Las acciones para optimizar la bocatoma del río Santo domingo (Estudios y diseños) se contemplan para el año 2016. En el PDEC no se incluye este aspecto importante, más teniendo en cuenta que es la fuente de abastecimiento principal y actual, situación que puede poner en riesgo la prestación del servicio.

4.2.2 Plan De obras e inversiones – Servicio De Alcantarillado

Respecto a las obras e inversiones del sistema de alcantarillado para las vigencias 2015-2017 se indicó lo siguiente en el informe referenciado en párrafos anteriores:

“Para las vigencias 2015, 2016 y 2017, se proyecta la optimización de redes de alcantarillado en algunos sectores del Municipio, definidos de acuerdo con el orden de prioridad evaluado por el comité técnico de la Empresa.

Dentro de estos sectores se encuentra la optimización de la red de Alcantarillado en La Carrera 17 entre Calles 37 y 34, Calle 34 entre Carreras 24 y 22, Carrera 23 calle 41, Calle 36 entre Carreras 23 y 25, Calle 31 Carrera 24, Carrera 27B entre Calles 34 y 32, sector Margarita Hormaza, sector La Huerta, Carrera 18 entre Calles 34 y 35.

Adicional a lo anterior y en espera a que se solucione la problemática existente sobre el interceptor El Pescador, se proyectan inversiones sobre este interceptor y sobre el interceptor Naranja, como parte de la descontaminación de fuentes superficiales.”

Asimismo, en la tabla 7 del POI entregado en la visita y que se presenta como anexo, se detalla la inversión desagregada para alcantarillado vigencias 2015-2017. Revisado su contenido, es importante llamar la atención sobre los siguientes aspectos:

- De los conceptos programados para el año 2015 no se presenta información de ejecución alguna en el informe del POI. En el informe de gestión de la empresa vigencia 2015 se indica que se optimizó la red de alcantarillado en la carrera 9 entre calles 10 y 11, Carrera 8 entre Calles 9 y 10, en el barrio Las Colinas Etapas I y II, Calle 14 entre Carreras 11 y 12 del Corregimiento de Barcelona. Así mismo, se informa que la inversión realizada sobre la infraestructura de Alcantarillado con recursos CMI fue de \$249.015.724. Las situaciones descritas serían contradictorias. Las situaciones descritas serían contradictorias y podrían estar asociadas a la fecha de corte de los informes en comento.
- Para la vigencia 2016 se presupuestaron recursos por el orden de los \$2.449.835.125 para *“Interceptor colector El Pecador – III Etapa, incluido obras complementarias para la Descontaminación de los colectores que llegan a la Quebrada El Pecador”*. En el mismo informe indica que se han presentado inconvenientes de tipo técnico y jurídico sobre el tramo del interceptor El Pescador.
- Para las vigencias 2015, 2016 y 2017 se presupuestaron cerca de \$1.711, \$5.000 y \$3.290 millones respectivamente para la PTAR El Pescador incluidas obras adicionales. No se presentan datos/rubros presupuestales para la PTAR del corregimiento de Barcelona, a pesar que en la Resolución 274 de 2009 con la cual CRQ aprobó el PSMV, se contempló su ejecución en entre los años 2008 al 2017.

- A la fecha de la visita de marzo de 2016, la empresa informó que no se ha construido ninguna de las PTAR contenidas en el PSMV, que con cargo al CMI se contrató una consultoría externa para la elaboración del estudio correspondiente a la *“Reformulación, Ajuste y Estructuración del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV para el casco urbano del municipio de Calarcá y el corregimiento de Barcelona”*, sin embargo, la resolución de la CRQ en comento no ha sido modificada por la CRQ, por lo que el acto administrativo 274 de 2009 continuaría vigente.

Teniendo como precedente lo descrito, el día 22 de marzo de 2016 se envió correo electrónico a la Dra. Paola Andrea Pérez en calidad de representante legal de la empresa para la fecha de la visita, solicitando lo siguiente:

“De acuerdo con la conversación telefónica sostenida el día de hoy, solicito su colaboración para que se remita por este medio la siguiente documentación / información, como complemento a la recopilada en la visita adelantada los días 15 y 16 de marzo de 2016.

- 1. Informe de programación y ejecución del Plan de Obras e Inversiones de las vigencias 2013 y 2015 para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.*
- 2. Documento soporte de aprobación de la presentación de la modificación del Plan de Obras e Inversiones de las vigencias 2015, 2016 y 2017 ante el contratante.*
- 3. Retroalimentación realizada por EMCA ESP a los informes de programación y ejecución del Plan de Obras e Inversiones de las vigencias 2013, 2014 y 2015, junto con el de modificación para los años 2015, 2016 y 2017 presentados por la EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCÁ. En caso de no haberlas tenido, indicarlo.*

La información anterior se incluirá como anexo al acta de visita. Una vez recibida, se confirmará por este mismo medio.

(...)”

Del correo anterior, se recibió respuesta el mismo día indicándose *“Acuso recibo de su solicitud e inicio el respectivo trámite para dar respuesta.”*, sin que a la fecha se haya recibido la información solicitada.

5 ASPECTOS COMERCIALES

5.1 SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

Al revisar el Acuerdo 002 de Enero 25 de 2012 expedido por el Concejo Municipal de Calarcá donde se aprobaron en el artículo primero los siguientes factores de subsidio para los suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el uso residencial en los estratos 1, 2 y 3:

Imagen 9. Factores de Subsidio.

CATEGORIA	SERVICIO DE ACUEDUCTO		SERVICIO DE ALCANTARILLADO	
	CONSUMO BÁSICO	CARGO FIJO	VERTIMIENTO BÁSICO	CARGO FIJO
ESTRATO 01	60.00%	38.38%	60.00%	37.13%
ESTRATO 02	35.00%	8.86%	25.00%	7.37%
ESTRATO 03	0.76%	3.28%	1.41%	2.44%

Fuente: Información entregada en Visita

Igualmente, en el artículo segundo se estipula que los porcentajes de contribución por aportes de solidaridad para los suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado en el municipio de Calarcá son:

Imagen 10: Factores de Contribución.

CATEGORIA	SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
Estrato 05	50%
Estrato 06	60%
Comercial	50%
Industrial	30%

Información entregada en la visita

Tabla 35: Distribución de subsidios entre la empresa y el municipio.

ACUEDUCTO- DICIEMBRE- 2015 (MUNICIPIO DE CALARCA)											
COMPONENTE	ESTRATO	USUARIOS	CONSUMOS SUBSIDIADOS / APORTE	CONSUMOS NO SUBS.	V/R REF.	% SUB Y CONT			V/R FACTURADO SUBSIDIOS O CONTRIBUCIONES		
						TOTAL	MULTI	MUNICIPIO	TOTAL	MULTI	MUNICIPIO
CARGO FIJO	1	663	6.726	514	8.734,31	38,38%	38,38%	0,00%	2.222.527,89	2.222.527,89	
	2	8.293	83.291	5.439	8.734,31	8,86%	8,86%	0,00%	6.417.621,62	6.417.621,62	
	3	4.242	44.394	3.364	8.734,31	3,28%	3,28%	0,00%	1.215.271,26	1.215.271,26	
	4	1.370	14.780		8.734,31	0,00%	0,00%	0,00%			
	5	82	786		8.734,31	50,00%	19,86%	30,14%	358.106,81	142.240,02	215.866,78
	COMERCIAL	824	12.320		8.734,31	50,00%	19,86%	30,14%	3.598.536,70	1.429.338,78	2.169.197,93
	INDUSTRIAL	47	798		8.734,31	30,00%	19,86%	10,14%	123.153,80	81.527,82	41.625,99
	OFICIAL	75	19.276		8.734,31	0,00%	0,00%	0,00%			
	ESPECIAL	22	1.005		8.734,31	0,00%	0,00%	0,00%			
TOTAL CARGO FIJO									5.775.623,46	8.202.314,16	2.426.690,70
CARGO VARIABLE	1	663	6.726	514	1.341,91	60,00%	10,78%	49,22%	5.415.412,00	972.969,02	4.442.442,97
	2	8.293	83.291	5.439	1.341,91	35,00%	6,97%	28,03%	39.119.159,03	7.790.301,10	31.328.857,93
	3	4.242	44.394	3.364	1.341,91	0,76%	0,15%	0,61%	452.752,92	89.359,13	363.393,79
	4	1.370	14.780		1.341,91	0,00%	0,00%	0,00%			
	5	82	786		1.341,91	50,00%	4,54%	45,46%	527.370,63	47.885,25	479.485,38
	COMERCIAL	824	12.320		1.341,91	50,00%	4,54%	45,46%	8.266.165,60	750.567,84	7.515.597,76
	INDUSTRIAL	47	798		1.341,91	30,00%	4,54%	25,46%	321.253,25	48.616,33	272.636,93
	OFICIAL	75	19.276		1.341,91	0,00%	0,00%	0,00%			
	ESPECIAL	22	1.005		1.341,91	0,00%	0,00%	0,00%			
TOTAL CONSUMO									35.872.534,46	8.005.559,83	27.866.974,63

Los subsidios mostrados en la imagen anterior se encuentran dentro de los máximos permitidos en la normativa vigente; sin embargo, estos porcentajes son los pactados contractualmente.

Los porcentajes de contribuciones se encuentran dentro los mínimos normativos. Son los valores aplicados y armonizan con lo establecido en su contrato de operación.

Al revisar la factura de venta No. A2763191 (ejemplo) correspondiente al suscriptor con código 1009620 se encuentra en el concepto la información de Subsidio Municipal y Subsidio de la empresa, esto debido a un aporte que da la empresa Multipropósito de Calarcá para subsidio que corresponde a una obligación del contrato de operación, y que la sumatoria de esos dos subsidios cumple aparentemente con lo establecido en los porcentajes aprobados por el concejo municipal, situación que no es coherente con la actual normatividad sobre subsidios y contribuciones.

Al revisar la aplicación de los porcentajes de subsidios al interior de la empresa, se tomó como ejemplo la aplicación para el mes de diciembre de 2015 para el servicio de acueducto.

Se comparó con la cuenta de cobro emitida por el prestador al municipio cuya información resumida se relaciona en la siguiente tabla:

Tabla 36: balance entre subsidios y contribuciones mes de diciembre de 2015.

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	VR SUB Y/O CONT (CUADRO)		MUNICIPIO		
		MULTI	MUNICIPIO	CMO	CMI	TOTAL
ACUEDUCTO	SUBSIDIO	\$ -18.708.050	\$ -36.134.695	\$ -6.685.074	\$ -29.449.620	\$ -36.134.695
	CONTRIBUCIÓN	\$ 2.500.176	\$ 10.694.411	\$ 1.978.512	\$ 8.715.899	\$ 10.694.411
ALCANTARILLADO	SUBSIDIO	\$ -9.688.660	\$ -9.628.605	\$ -2.417.362	\$ -7.211.243	\$ -9.628.605
	CONTRIBUCIÓN	\$ 1.231.185	\$ 3.518.624	\$ 883.388	\$ 2.635.237	\$ 3.518.624
ASEO	SUBSIDIO	\$ -17.198.290	\$ -13.135.323	\$ -13.135.323	\$ -	\$ -13.135.323
	CONTRIBUCIÓN	\$ 4.032.802	\$ 5.881.040	\$ 5.881.040	\$ -	\$ 5.881.040
BALANCE		\$ -37.830.838	\$ -38.804.547	\$ -13.494.819	\$ -25.309.728	\$ -38.804.547

Fuente: Construida por la SSPD con información aportada en la visita.

En la tabla de distribución de los subsidios entre la empresa y el municipio se puede observar que para el cargo fijo con corte a diciembre de 2015 la empresa asume todo el cargo fijo para los servicios de acueducto y alcantarillado y con relación al consumo básico (cargo variable) por ejemplo para el estrato 1 el 49,22% es asumido por el municipio y el 10,78% por el prestador. Para el estrato 2 el 28,03% es asumido por el municipio y el 6,93% es asumido por la empresa.

Para el tema de las contribuciones también se aplica la siguiente distribución: Tanto para estrato 5 como para uso comercial el 30,14% corresponde al Municipio y el 19,86 corresponde al prestador, el estrato 6 no tiene suscriptores y el uso industrial está distribuido 10,14% Municipio y 19,86% Multipropósito.

La cuenta de cobro a diciembre de 2015 corresponde a un valor de \$38.804.547 distribuidos en CMO por \$13.494819 y CMI por \$25.309.728

De la anterior tabla, se observa el déficit en el balance entre los subsidios y las contribuciones, en donde para el servicio de acueducto el subsidio a cargo de la empresa es de \$18.708.050 y la contribución es de \$2.500.176 generando un desbalance de \$16.200.000 asumidos por el prestador y para el caso del municipio un subsidio de \$36.134.695 y una contribución de \$10.694.411 para un desbalance de aproximadamente \$25.500.000 asumidos por el municipio.

5.2 CONTRATO QUE ESTABLECEN LAS CONDICIONES UNIFORMES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (CCU).

En la visita la Gerente de la empresa entrega el CCU de fecha 16 de septiembre de 2015 Versión 1 GA-MA- 003 como soporte de la información el CCU, el cual contiene 42 folios, y no aparece ninguna firma sólo un sello como COPIA CONTROLADA de fecha 15 de marzo de 2016. En la página 42 del mismo se lee: “concepto de legalidad otorgado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico mediante Radicado CRA 20132110016841.

Posteriormente, la comisión visitadora le solicita a la Directora Comercial copia del CCU que está aplicando y es entregada copia de uno correspondiente a la versión 3 cuyo concepto de legalidad es el 20132110035631 incluido en la hoja 38 del mismo.

Ahora bien, se procedió a tomar una foto al Contrato de Condiciones Uniformes que se encuentra publicado en la cartelera y allí se encuentra la versión 6 de fecha 4 de marzo de 2013 cuyos registros fotográficos se encuentran relacionados en el informe de visita.

Al comparar el documento entregado como oficial por parte de la Gerente de la empresa, no coincide con el publicado en la cartelera de la empresa que es de fecha 4 de marzo de 2013.

En la revisión del CCU que se encuentra en aplicación se evidenció que en la actualidad se determina como tiempo de reinstalación del servicio 24 horas siguientes.

Al respecto, el Decreto-Ley 0019 de 2012 en su Artículo 42 establece para la Reconexión de los servicios públicos domiciliarios lo siguiente: “(...) *desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes*”.

En concordancia con lo anterior, es necesario mencionar que el contrato de condiciones uniformes que se encuentra publicado está actualizado con la ley anti trámites.

En el anexo técnico del contrato de condiciones uniformes que se encuentra en funcionamiento se observa los siguientes aspectos entre otros:

2. CONTINUIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO: *La Unidad de Servicios prestara el servicio en condiciones aceptables de caudal y precisión. La prestación continua de un servicio de **24 horas al día**, es la obligación principal de la empresa, de conformidad a lo establecido en el artículo 136 de la ley 142 de 1994.*

3. CALIDAD DEL SERVICIO: *La empresa se compromete a suministrar el agua con las características de calidad establecidas en el Decreto 1575 de 2007, reglamentado mediante la Resolución 2115 de 2007 o en las normas que lo sustituyen, adiciones o modifiquen.*

4. PRESION DEL AGUA: *El servicio de acueducto se prestará con una Presión mínima 15 m.c.a”*

Al revisar, se encuentra que el prestador, de acuerdo con la información recolectada está suministrando agua con un nivel de riesgo “Sin Riesgo” conforme a los resultados de laboratorio para el año 2014. Respecto a la continuidad suministrada por la ESP, el valor es de 99,86% para el año 2015. Para las presiones el promedio es de 30 – 35 psi. (Ver numeral 3.2.6.1)

El CCU habla de 15 días hábiles para dar respuesta a una solicitud nueva de servicio; en visita se tomó un caso en particular correspondiente al suscriptor VALDEPEÑAS SALÓN COMUNAL y se pudo determinar que la empresa gasto en tiempo 93 días para finiquitar la solicitud de servicio del suscriptor pues la fecha de solicitud inicial por parte del suscriptor fue junio 5 de 2015, la fecha de conexión autorizada fue 30 de julio de 2015 y la fecha de instalación del medidor fue 8 de septiembre de 2015, como se señala en la Orden de entrega No. 184637 cuyo registro fotográfico se encuentra en el informe de visita.

5.3 ATENCIÓN AL CLIENTE

La empresa cuenta con dos puntos de atención para atender las PQR de los suscriptores, los cuales se encuentra ubicados en:

- 1) Casco urbano de Calarcá en la dirección Carrera 24 No. 39-54 Central administrativa de la empresa Multipropósito de Calarcá. El horario de atención es de Lunes a viernes de 7am a 12:30pm y de 1:30 pm a 6:30pm.y los sábados de 8:00a.m.a 1:00 pm. Este punto cuenta con dos ventanillas de atención al usuario.
- 2) El corregimiento de Barcelona cuya dirección es Carrera 11 No. 10-65 Punto de atención de PQR de alcantarillado. El horario de atención es de lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 pm y de 2:00pm a 6:00pm y el sábado de 8:00 a 12:00 m .Cuenta con una (1) ventanilla de atención.

Los funcionarios de atención al usuario reciben las peticiones y reclamaciones verbales, escritas o telefónicas, y todas se incluyen al sistema, el cual les asigna un radicado con fecha para su seguimiento y respuesta posterior.

5.4 CANALES DE RECAUDO

El prestador cuenta con un Centro Amigo de Recaudo ubicado dentro del edificio de la sede administrativa donde efectúa el recaudo de la facturación, que incluye los servicios de acueducto y alcantarillado. El recaudo también se puede realizar a través del Banco Bogotá.

En sede, opera con dos funcionarios de planta de la empresa, cuenta con lectores de código de barras, cada uno tiene un cajón de seguridad para el manejo del efectivo, el cual es trasladado a la caja fuerte en horas de la noche cuando se efectúa el cierre. El sitio cuenta además con circuito cerrado de televisión, cámaras de seguridad y un vigilante permanente durante el horario de atención.

La transportadora de valores recoge el dinero recaudado, y la empresa le envía un oficio donde se especifica la distribución del recaudo por fiducia, para que procedan a efectuar las consignaciones.

Cuando está próxima a vencer una obligación, según lo manifestado por la Gerente de la empresa, se reúne en caja fuerte el dinero completo para poder cumplir con el pago, cuando se trata del manejo de recursos provenientes del CMA, porque aquellos que provienen del CMI siempre se consignan en la fiducia. Lo anterior significa que hay acreencias de la empresa que son canceladas en efectivo y no se pudo determinar con soportes el manejo de estos casos.

Los cupones de pago son salvaguardados en las oficinas de la empresa por espacio de 5 meses, plazo que tiene el suscriptor para poder efectuar cualquier tipo de reclamación. Posterior a esta fecha se destruye el cupón, el pago queda registrado en el sistema, y tiene información histórica desde el año 2002.

5.5 FACTURACIÓN

La empresa en su proceso de facturación cuenta con 16 ciclos de facturación y cuenta con un cronograma de facturación con actividades proyectadas y ejecutadas. Allí se incluye el mes, ciclo, suscriptores, período, días, fecha de lectura de crítica, días de crítica, fecha de facturación, fecha de entrega de factura, fecha de pago sin recargo, días entre la entrega y el pago, la fecha de pago con recargo, y fecha de suspensión.

En la visita se recibió información de facturación y recaudo de la vigencia 2015 y se construyó la siguiente tabla:

Tabla 37: Valor Facturación y Recaudo año 2015.

MES	TOTAL FACTURADO POR SERVICIO		TOTAL SERVICIO	TOTAL RECAUDADO POR SERVICIO		ANTICIPOS (****)	TOTAL SERVICIO	EFICIENCIA DE RECAUDO %	
	ACU	ALC		ACU	ALC			ACU	ALC
ENERO	\$ 380.367.629	\$ 150.613.918	\$ 530.981.547	\$ 385.555.146	\$ 144.238.957	\$ 35.418.617	\$ 565.212.720	101,36	95,77
FEBRERO	\$ 384.943.156	\$ 161.002.604	\$ 545.945.760	\$ 362.774.758	\$ 142.035.981	\$ 4.314.716	\$ 509.125.455	94,24	88,22
MARZO	\$ 384.512.176	\$ 175.664.271	\$ 560.176.447	\$ 362.974.048	\$ 142.339.118	\$ 3.782.907	\$ 509.096.073	94,40	81,03
ABRIL	\$ 367.130.365	\$ 148.144.999	\$ 515.275.364	\$ 356.555.689	\$ 141.006.469	\$ 5.303.867	\$ 502.866.025	97,12	95,18
MAYO	\$ 391.224.403	\$ 163.178.441	\$ 554.402.844	\$ 360.045.884	\$ 143.969.662	\$ 3.944.941	\$ 507.960.487	92,03	88,23
JUNIO	\$ 385.555.096	\$ 154.331.935	\$ 539.887.031	\$ 370.384.704	\$ 144.842.964	\$ 4.219.188	\$ 519.446.856	96,07	93,85
JULIO	\$ 390.039.008	\$ 156.192.613	\$ 546.231.621	\$ 439.871.604	\$ 161.256.540	\$ 6.501.448	\$ 607.629.592	112,78	103,24
AGOSTO	\$ 408.820.954	\$ 160.306.782	\$ 569.127.736	\$ 400.075.659	\$ 153.782.271	\$ 3.328.480	\$ 557.186.410	97,86	95,93
SEPTIEMBRE	\$ 398.628.587	\$ 158.878.285	\$ 557.506.872	\$ 415.267.885	\$ 155.745.886	\$ 4.233.613	\$ 575.247.384	104,17	98,03
OCTUBRE	\$ 376.808.348	\$ 153.179.719	\$ 529.988.067	\$ 367.026.886	\$ 146.026.153	\$ 4.770.618	\$ 517.823.657	97,40	95,33
NOVIEMBRE	\$ 376.623.946	\$ 156.767.475	\$ 533.391.421	\$ 206.759.727	\$ 74.755.901	\$ 1.536.206	\$ 283.051.834	54,90	47,69
DICIEMBRE	\$ 379.726.262	\$ 152.313.656	\$ 532.039.918	\$ 360.279.827	\$ 144.746.831	\$ 4.174.389	\$ 509.201.047	94,88	95,03
TOTAL	\$ 4.624.379.930	\$ 1.890.574.698	\$ 6.514.954.628	\$ 4.387.571.817	\$ 1.694.746.733	\$ 81.528.990	\$ 6.163.847.540		
Promedio Eficiencia del Recaudo								94,77	89,79
**** Este valor de anticipo corresponde a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo									

Fuente: Información entregada en la visita.

De acuerdo con la información de facturación y recaudo entregada por el prestador en la visita, se obtiene que para el año 2015 la empresa facturó a sus suscriptores por los servicios de acueducto y alcantarillado un total de \$6.514,9 millones, y de esto recaudó \$ 6.163,8 millones, obteniendo en promedio un indicador de eficiencia del recaudo del 94%.

La anterior tabla fue construida a partir de la información entregada por la Gerente de la empresa en el archivo denominado "Eficiencia Recaudo 2015"; totales que en algunos meses no coinciden con el archivo entregado por la dirección comercial de la empresa e incluido en la información entregada por la empresa en el CD segunda entrega, archivo denominado "Indicadores Recaudo".

A manera de ejemplo se cita el mes de noviembre de 2015 donde en el archivo entregado por la Gerente del prestador el total de facturación para acueducto y alcantarillado es de \$533,3 millones, y en el archivo entregado por la Dirección Comercial ese mismo ítem suma \$519,5 millones registrando una diferencia de \$13,8 millones.

Por lo anterior, las cifras de facturación y recaudo entregadas por el prestador en la visita no guardan consistencia, lo que hace que el indicador de eficiencia del recaudo no sea confiable. La Información de recaudo para la vigencia 2014 se muestra en las siguientes tablas:

Para la vigencia 2014, de acuerdo a la información entregada en la visita, el prestador informa que facturó \$ 6.343,7 millones, y recaudo \$ 6.205,5 millones para obtener en promedio una eficiencia del recaudo del 98%, es decir cuatro puntos más que el año 2015.

Se procedió a consultar la información de facturación total para los años 2014- 2015 reportada por el prestador al SUI, y el resultado se observa en las siguientes tablas:

Tabla 38: Facturación Total año 2014.

		2014	
Medidas	ESTRATO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Facturación total	Estrato 1	153.303.257	1.332.204.813
	Estrato 2	2.764.024.528	4.716.775.882
	Estrato 3	1.657.433.871	580.669.749
	Estrato 4	518.543.300	176.766.120
	Estrato 5	42.657.727	14.415.873
	Industrial	34.620.373	9.887.072
	Comercial	698.602.866	343.920.269
	Oficial	502.146.695	110.765.777
	Especial	42.436.852	13.382.540
TOTAL FACTURACION 2014	6.413.769.469	7.298.788.095	

Fuente: SUI 2014.

Tabla 39: Facturación Total año 2015.

		2015	
Medidas	ESTRATO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Facturación total	Estrato 1	130.824.375	825.941.932
	Estrato 2	2.438.575.124	3.613.218.898
	Estrato 3	1.420.762.948	542.103.435
	Estrato 4	451.692.142	167.270.562
	Estrato 5	35.461.661	12.434.626
	Industrial	35.668.327	11.380.779
	Comercial	594.606.957	299.341.272
	Oficial	517.551.060	116.884.091
	Especial	33.821.591	9.262.667
TOTAL	5.658.964.185	5.597.838.262	

Fuente: SUI 2015.

Al comparar la información de facturación entregada en la visita con la reportada al SUI se encuentran las siguientes diferencias:

Tabla 40: Diferencia en Facturación 2014-2015.

AÑO	VISITA	SUI FACTURACION TOTAL	SUI FACTURACION CONSUMO
2014	6.343,70	13.712,50	4.345,20
2015	6.514,90	11.256,80	3.897,70

Fuente: Visita y SUI.

Del resumen de la anterior tabla se observa mala calidad de la información entregada y reportada por el prestador en lo referente a la facturación, lo que no permite tener un alto grado de certeza en el cálculo del indicador de eficiencia en el recaudo.

5.6 MEDICIÓN DE CONSUMOS Y FACTURACIÓN POR PROMEDIO

La empresa prestadora tiene instalados 16.082 micromedidores a Febrero 29 de 2016 y factura por promedio a 1631 suscriptores al mismo corte, los cuales se detallan a continuación por uso y estrato:

Tabla 41: Medidores Instalados y lectura Promedio Febrero 29 de 2016.

USO	ESTRATO	NRO DE CUENTAS 29 DE FEBRERO DE 2016		
		NRO TOTAL DE CUENTAS	CUENTAS CON COBRO PROMEDIO	CUENTAS SIN MEDIDOR
RESIDENCIA L	1	696	53	5
	2	8.622	824	41
	3	4.280	498	14
	4	1.377	151	2
	5	83	2	0
COMERCIAL	-	878	93	7
INDUSTRIAL	-	48	1	1
ESPECIAL	-	22	0	0
OFICIAL	-	76	9	4
TOTAL		16.082	1.631	74

Fuente: Información entregada en visita.

Consultado el procedimiento GA-PR-003 - Atención al Usuario- en la página 13 numeral 6.5 LECTURA Y FACTURACIÓN (Determinación de Consumos Facturables) se lee:

“Los M3 a facturar por estrato para cada suscriptor sin medidor, se cobran con base al promedio de consumo del sector en los últimos tres meses, hasta un lapso máximo de cinco meses, durante los cuales la empresa debe comunicar al suscriptor y/o usuario la obligación de adquirir el medidor, el suscriptor tendrá máximo un mes, para decidir y solicitar financiación o acordar pago completo, al cabo del cual si no ha decidido la Empresa podrá hacer la instalación del medidor y cobrar por factura al suscriptor”.

Con relación al punto anterior, la normatividad vigente en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 expresa lo siguiente:

“(..) La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales”.

De acuerdo a lo anterior, facturar por promedio más de un periodo a un usuario vulnera el derecho que tienen los mismos a que el elemento principal para establecer el precio de su factura sea su consumo.

En el mes de febrero de 2016 el prestador facturó por promedio más de un periodo consecutivamente a 1.631 suscriptores, es decir a más del 10% de ellos. Se requiere que el prestador tome medidas para garantizar la debida medición de los consumos de los usuarios de acuerdo a la normatividad.

5.7 SUSPENSIONES Y CORTES DEL SERVICIO

La suspensión del servicio se realiza a partir de dos (2) facturas vencidas independiente del monto de la factura de acuerdo con lo establecido en el artículo 240 de la ley 142 de 1994, y en el contrato de condiciones uniformes que estipula el mismo plazo. Se fijó como tiempo de reinstalación y reconexión 24 horas hábiles siguientes al pago, tiempo que cumple con lo establecido por el estatuto anti trámites vigentes.

La ejecución de corte o suspensión está programada para ejecutarlas en horas de la mañana, de lunes a viernes, y las reconexiones y reinstalaciones se programan en la tarde, a partir de las 2pm, incluidos los sábados de 8:00a.m.- 1:00pm.

Si el pago fue realizado después de las 3pm y el funcionario del contratista del grupo SVG SAS ya recogió el paquete, un funcionario de la empresa lo llama vía celular y le dicta las otras cuentas a las que se les debe reinstalar el servicio.

5.8 Peticiones, Quejas y Reclamos

El suscriptor, a través de la Oficina de PQR, tiene la posibilidad de efectuar sus reclamaciones y peticiones tanto en forma verbal o escrita de forma directa en esa oficina o vía telefónica.

En la visita, se observó que los usuarios acuden a la ventanilla de atención al usuario para entablar un reclamo o petición de forma verbal, y efectivamente la empresa la recibe y la incluye en el sistema, el cual le asigna el número de radicado, y el funcionario procede a entregarle el comprobante. Una vez recibida la petición se hace la visita técnica dentro de los 15 días hábiles siguientes, y en ese mismo término se le da la respuesta al usuario.

Adicional a esto, para la atención de las PQRS se emplea un Software denominado “SICEP”, donde realiza el seguimiento, e independientemente de la forma de recepción se le da respuesta a través del sistema para enviarla al usuario.

En la visita, la empresa entregó la siguiente información correspondiente a las estadísticas de PQR para los servicios de acueducto y alcantarillado:

Tabla 42: Estadística PQR Acueducto.

Tabla No. 10 Distribución de PQR's del Servicio de Acueducto por Tipo de Reporte

TIPO DE REPORTE	AÑO	AÑO	Año	AÑO	Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
	2011	2012	2013	2014	2014														
	%	%	%	%	%														
Fuga red principal	8,03	6.12	5.06	4,91	3,48%	8	5	1	4	6	5	1	2	3	0	1	1	37	
Instalar llave	19.11	17.24	20.48	31,31	23,87%	28	17	26	10	18	17	14	27	28	26	18	25	254	
Cambio acometida	2.97	1.14	0.78	0	0,00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Revisión de redes	2.68	5.71	1.17	17,22	6,58%	10	4	7	12	4	5	6	3	2	1	12	4	70	
Fuga medidor	11.60	15.52	24.45	26,94	27,44%	25	24	26	17	26	25	17	26	29	31	27	19	292	
Fuga acometida	45.72	44.76	44.16	17,62	34,77%	22	20	29	33	26	26	38	25	45	35	33	38	370	
Instalar medidor	2.75	2.69	2.88	2,01	3,85%	2	2	4	5	4	3	4	5	1	9	2	0	41	
																		TOTAL	1064

Fuente: Información entregada en la visita.

Tabla 43: Estadística PQR Alcantarillado.

Tabla No. 11 Distribución de PQR's del Servicio de Alcantarillado por Tipo de Reporte

TIPO DE REPORTE	AÑO	AÑO	AÑO	año	Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
	2011	2012	2013	2014	2015														
	%	%	%	%	%														
Daño de alcantarillado	11.82	44.55	38.90	32,88	52,69%	5	17	27	17	13	22	15	8	20	25	18	9	196	
Recoger escombros	9.80	5.84	4.24	4,58	2,69%	2	0	0	4	1	0	0	1	0	2	0	0	10	
Limpiar sumidero	46.28	32.10	40.90	28,84	34,68%	5	3	12	6	7	10	14	17	14	10	15	16	129	
Reparqueo	30.07	8.75	7.23	25,34	9,95%	0	2	5	5	2	6	1	1	4	4	0	7	37	
Instalar tapa metálica	2.03	8.75	8.98	8,36	0,00%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
																		TOTAL	372

Fuente: Información entregada en la visita.

De la información contenida en las dos tablas inmediatamente anteriores, se puede concluir que el prestador, en la vigencia 2015, presentó para los servicios de acueducto y alcantarillado 1.064 y 372 PQR's respectivamente, de las cuales se aprecia que para el servicio de acueducto la causal que mayor incidencia registra es "fuga acometida", representando el 34,7% del total recibidas, seguida de la causal "Fuga medidor", con el 27,4%.

Para el servicio de alcantarillado, en el mismo año, la causal de mayor incidencia es "Daño de alcantarillado", representando el 52,7% sobre el total de las reclamaciones seguido de la causal "Limpiar sumidero" con el 34,7% del total recibidas.

Ahora se procede a incluir la consulta al SUI sobre PQR para los años 2014 y 2015, para lo cual se obtuvo la información que se plasma en la siguiente tabla:

Tabla 44. Información PQR 2014-2015 Servicio de Acueducto y Alcantarillado.

Clase de PQR	2014				2015			
	Acueducto	%	Alcantarillado	%	Acueducto	%	Alcantarillado	%
Petición								
Cambio de datos basicos	343	96%	367	99%	183	99%	199	99%
Descuento por predio desocupado	3	1%	3	1%	1	1%	1	0%
Otros	11	3%	0	0%	0	0%	0	0%
Terminacion de contrato	1	0%	2	1%	0	0%	0	0%
Cambio de medidor o equipo de medida	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%
Solicitud de prestacion del servicio	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
TOTAL PETICIONES	358	100%	372	100%	185	100%	202	100%
Reclamacion								
Cobro de otros cargos de la empresa	27	15%	17	10%	10	14%	7	11%
Descuento por predio desocupado	100	54%	102	59%	38	54%	42	64%
Estrato	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%
Otros	0	0%	36	21%	0	0%	0	0%
Por actos de suspension, corte, reconexion y reinstalacion	13	7%	0	0%	4	6%	0	0%
Relacionada con cobros por promedio	44	24%	16	9%	18	26%	17	26%
Terminacion de contrato	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%
TOTAL RECLAMACIONES	186	100%	173	100%	70	100%	66	100%

Fuente: SUI 2014-2015.

Según la información reportada al SUI, el prestador presenta en el año 2014 un total de 358 peticiones para el servicio de acueducto, donde la causal que mayor cantidad registra es “Cambio de datos básicos” con una participación del 96% sobre el total seguido de la causal “Otros”, con un porcentaje del 3%. Para el servicio de alcantarillado el prestador registró 372 peticiones, donde la causal que mayor incidencia tuvo también fue “cambio de datos básicos, con el 99%”.

En el año 2015, la empresa reportó al SUI para el servicio de acueducto y alcantarillado un total de 185 y 202 peticiones respectivamente, donde la causal de mayor incidencia es “cambio de datos básicos, con el 99% de participación sobre el total de peticiones.

Con relación a las reclamaciones, para el año 2014 se presentaron un total de 186 y 173 para los servicios de acueducto y alcantarillado respectivamente, donde la causal de mayor incidencia es “Descuento por predio desocupado” con porcentajes del 54% y 59% respectivamente. Para el año 2015 se registra igualmente 70 y 66 peticiones r+, donde la causal de mayor participación para ambos servicios es “Descuento por predio desocupado”, con una incidencia del 54% y 64% respectivamente.

Al comparar la información entregada por el prestador en la visita, y la reportada al SUI, se puede observar que existen diferencias en el total de reclamos y peticiones para el año 2015 al igual que el detalle de las causales.

5.9 SEGUIMIENTO A ALGUNAS RECLAMACIONES EN VISITA

En el punto de atención al cliente ubicado en la sede administrativa del prestador se procedió a realizar seguimiento a algunas peticiones y reclamamos de suscriptores que se acercaron en el momento de la visita, cuyo resultado es el siguiente.

- 1) Usuaria de nombre MARÍA HELEN CASTRO LOAIZA identificada con CC 24.573.956 de Calarcá. Con digiturno 27, solicitud de información a las 9:57 am del 16 de marzo de 2016. La usuaria necesita saber el estado de cuenta del código 1117460 ya que el predio estaba arrendado, lo desocuparon y necesita saber la deuda que tiene. El funcionario de la empresa verifica en el sistema y le informa a la usuaria de manera inmediata, que el predio no tiene deuda, es decir, que esta cancelado hasta el período con liquidación del 2 de febrero al 1 de marzo de 2016. La dirección del predio es Veracruz Manzana 16 No. 27.
- 2) Luis Henry García C.c. No. 4401497 de Calarcá, el predio figura a nombre de la mamá y la consulta va encaminada a saber el motivo por el cual no le ha llegado la factura al predio para cancelar. La dirección del predio es Cra. 26 No. 30-71 con código 1059920, el funcionario verifica en el sistema y le informa que esa factura aún no la han liquidado y que le llegará al final de la semana.
- 3) Suscriptor de nombre NOHORA CALDERÓN con C.C. 24.571.470, hace reclamación por escape antes de la llave de paso. El funcionario encargado de atención al cliente procede a ingresar la reclamación y le informa al usuario que en el transcurso del día le harán la verificación, le entrega soporte del radicado del sistema con número de radicación No. 40273.

La empresa efectúa descuentos a las facturas, en su mayoría por el concepto “predio desocupado”. El usuario reclama adjuntando factura de energía, el cual no debe tener tampoco consumo o consumo mínimo, luego se hace visita ocular al predio para verificar que se encuentra desocupado; posteriormente, se verifica en el sistema y se hace el descuento en la parte de aseo y en la parte de acueducto y se le entrega una nueva factura al usuario con el descuento. A manera de ejemplo se cita la solicitud de reclamo No. 23277 del 2 de marzo de 2016, cuyos soportes fueron revisados en la visita y el usuario obtuvo respuesta de fondo al derecho de petición que formuló ante el prestador en los términos de ley.

5.10 Suscriptores

Durante la visita, el prestador entregó la siguiente información del número de suscriptores para el período 2014 - 2015:

Tabla 45: Número de Suscriptores Servicio de Acueducto 2014.

ACUEDUCTO														
SECTOR Y/O ESTRATO	2014													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
CALARCÁ	RESIDENCIAL	1	528	532	547	559	560	560	597	638	638	640	639	641
		2	8.167	8.175	8.171	8.170	8.169	8.145	8.165	8.146	8.142	8.161	8.140	8.156
		3	4.124	4.125	4.137	4.135	4.138	4.143	4.150	4.153	4.164	4.175	4.176	4.182
		4	1.337	1.347	1.345	1.346	1.350	1.348	1.352	1.347	1.349	1.347	1.346	1.352
		5	80	81	80	80	81	80	81	81	81	81	81	81
	OFICIAL	73	73	75	75	76	76	75	75	75	75	76	76	76
	COMERCIAL	821	824	822	822	821	820	843	832	829	830	829	827	
	INDUSTRIAL	45	44	45	44	45	44	49	50	51	49	51	46	
	ESPECIAL	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	21	21	
TOTAL	15.195	15.221	15.242	15.251	15.260	15.236	15.332	15.342	15.349	15.379	15.359	15.382		

Fuente: Información entregada en la visita

Tabla 46: Número de Suscriptores Servicio de Alcantarillado 2014.

SECTOR Y/O ESTRATO		2014												
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
totales	RESIDENCIAL	1	1.234	1.238	1.253	1.264	1.268	1.269	1.305	1.346	1.348	1.350	1.352	1.354
		2	9.749	9.751	9.748	9.750	9.752	9.753	9.726	9.733	9.745	9.754	9.786	9.780
		3	4.137	4.142	4.152	4.152	4.154	4.160	4.161	4.167	4.173	4.182	4.187	4.192
		4	1.316	1.324	1.322	1.324	1.326	1.326	1.326	1.326	1.327	1.326	1.326	1.332
		5	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78
	OFICIAL	77	77	78	78	78	78	78	78	78	78	78	78	
	COMERCIAL	843	847	846	846	847	847	856	857	857	859	859	859	
	INDUSTRIAL	40	40	41	40	41	40	44	43	46	44	45	40	
	ESPECIAL	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	19	19	
	TOTAL	17.492	17.515	17.536	17.550	17.562	17.569	17.592	17.646	17.670	17.689	17.730	17.732	

Fuente: Información entregada en la visita.

Igualmente para el año 2015 el prestador entregó la siguiente información:

Tabla 47: Número de Suscriptores Servicio de Acueducto 2015.

ACUEDUCTO														
SECTOR Y/O ESTRATO		2015												
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
CALARCA	RESIDENCIAL	1	638	651	656	660	661	660	659	653	657	657	658	676
		2	8.176	8.187	8.200	8.198	8.198	8.198	8.202	8.223	8.224	8.232	8.244	8.255
		3	4.184	4.195	4.198	4.200	4.198	4.202	4.199	4.207	4.226	4.238	4.237	4.242
		4	1.357	1.357	1.356	1.358	1.359	1.368	1.369	1.368	1.367	1.369	1.370	1.370
		5	81	81	81	81	82	82	82	82	82	82	82	83
	OFICIAL	76	76	76	75	75	69	75	76	75	75	75	75	
	COMERCIAL	830	827	832	828	824	825	826	826	828	828	824	825	
	INDUSTRIAL	46	48	50	49	49	50	47	48	49	50	47	49	
	ESPECIAL	21	21	21	22	22	22	22	22	22	22	22	22	
	TOTAL	15.409	15.443	15.470	15.471	15.468	15.476	15.481	15.505	15.530	15.553	15.559	15.597	

Fuente: Información entregada en la visita

Tabla 48: Número de Suscriptores Servicio de Alcantarillado 2014.

SECTOR Y/O ESTRATO		2015												
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
totales	RESIDENCIAL	1	1.350	1.363	1.366	1.368	1.369	1.369	1.369	1.360	1.363	1.363	1.363	1.383
		2	9.784	9.791	9.796	9.799	9.801	9.804	9.810	9.832	9.837	9.850	9.857	9.870
		3	4.197	4.209	4.212	4.214	4.212	4.213	4.216	4.221	4.243	4.249	4.254	4.257
		4	1.334	1.334	1.333	1.333	1.333	1.343	1.343	1.342	1.343	1.343	1.343	1.343
		5	78	78	78	78	79	79	79	79	79	79	79	79
	OFICIAL	78	78	78	77	77	77	77	77	78	78	78	78	
	COMERCIAL	858	857	858	858	856	857	857	856	857	858	856	856	
	INDUSTRIAL	15	41	44	44	43	44	42	43	43	44	42	45	
	ESPECIAL	19	19	19	20	20	20	20	20	20	20	20	20	
	TOTAL	17.713	17.770	17.784	17.791	17.790	17.806	17.813	17.831	17.863	17.884	17.892	17.931	

Fuente: Información entregada en la visita.

Según la información entregada en la visita por la empresa, la conformación del número de suscriptores para el servicio de acueducto para el año 2014 y 2015 es de 15.382 y 15.597 respectivamente, donde el estrato 2 tiene la mayor participación en el período analizado, seguido del estrato 3, y el que tiene menor número de suscriptores es el estrato 5. El uso de mayor incidencia es el sector comercial seguido del oficial.

Para el servicio de alcantarillado el número de suscriptores para el año 2014 y 2015 es 17.732 y 17.931 respectivamente, en el cual se incluye el corregimiento de Barcelona donde se presta sólo ese servicio.

El comportamiento del servicio de alcantarillado es similar al del acueducto, para estratos y usos.

Ahora se procede a incluir la información de los suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado reportados al SUI por el prestador:

Tabla 49: Número de suscriptores 2014-2015.

Medidas	ESTRATO	ACUEDUCTO				ALCANTARILLADO			
		2014	%	2015	%	2014	%	2015	%
Numero de suscriptores	Estrato 1	589	4%	657	4%	1.298	7%	1.366	8%
	Estrato 2	8.141	53%	8.208	53%	9.750	55%	9.816	55%
	Estrato 3	4.148	27%	4.207	27%	4.163	24%	4.222	24%
	Estrato 4	1.346	9%	1.362	9%	1.325	8%	1.339	8%
	Estrato 5	81	1%	82	1%	78	0%	79	0%
	Industrial	47	0%	49	0%	42	0%	43	0%
	Comercial	825	5%	828	5%	852	5%	857	5%
	Oficial	75	0%	75	0%	78	0%	78	0%
	Especial	20	0%	21	0%	18	0%	20	0%
TOTAL		15.272	100%	15.489	100%	17.604	100%	17.820	100%

Fuente: SUI 2014-2015.

Como se observa en la anterior tabla, el prestador reportó para los años 2014 y 2015 para el servicio de acueducto 15.272 y 15.489 suscriptores respectivamente, y para el servicio de alcantarillado 17.604 y 17.820 respectivamente.

El crecimiento de los suscriptores durante el período 2014-2015 ha sido de 215 y 217 para los servicios de acueducto y alcantarillado respectivamente, equivalente a un incremento promedio del 1%.

En el año 2014, el 53% y 55% de los suscriptores se concentraron en el estrato 2 para los servicios de acueducto y alcantarillado respectivamente, seguido por el estrato 3 para los dos servicios. Para el año 2015 esa composición por estratos y usos no presenta mayor modificación por lo que se puede concluir que en promedio el 54% de los suscriptores son de estrato 2, el 25% del estrato 3 y 6% del estrato 1, por tanto el 85% de los usuarios son objeto de subsidios.

A continuación se procede a comparar la información del número de suscriptores del servicio de acueducto entregada en la visita, con la reportada SUI por parte del prestador, encontrando diferencias como las siguientes:

Tabla 50: Diferencia de Número de Suscriptores Acueducto.

Año	VISITA		SUI		Diferencia Acu	Diferencia Alc
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado		
2014	15.382	17.732	15.272	17.604	110	128
2015	15.597	17.931	15.489	17.820	108	111

Fuente: Construido SSPD.

Como se puede concluir de la anterior información, el prestador presenta diferencias en el número de suscriptores entre la información entregada en la visita con la reportada al SUI encontrándose que para los años 2014 y 2015 para el servicio de acueducto la diferencia es de 110 y 108 suscriptores respectivamente y para el servicio de alcantarillado es de 128 y 111 respectivamente.

5.10 Análisis de Facturas

En el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001, se establecen los elementos que deberá contener como mínimo la factura expedida por la persona prestadora, a saber:

“...CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- FACTURACIÓN: La factura expedida por la persona prestadora deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:

- a) El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio.*
 - b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio*
 - c) Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro*
 - d) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio*
 - e) Período de facturación del servicio*
 - f) El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y el cargo por aportes de conexión, si es pertinente.*
 - g) Los cargos por concepto de reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.*
 - h) Lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.*
 - i) La comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres períodos inmediatamente anteriores.*
 - j) Valor de los subsidios, si son del caso, o el de los factores de contribución, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.*
 - k) Valor y fechas de pago oportuno.*
- En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero éstos se distinguirán, nítidamente, de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa...”*

Conforme a lo anterior, se procedió a revisar algunas facturas de diferentes estratos y usos, y se pudo determinar que éstas se ajustan a lo exigido en las normas vigentes.

6 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

De acuerdo con el Informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados (IAEGR) año 2014 realizada por Sáenz Auditores Consultores S.A.S., y entregado por el prestador en la visita de marzo de 2016, se presentan los siguientes resultados por componentes:

“1. Inconsistencia en los registros de valores en los archivos de facturación por incoherencias en los campos de cobro de cargo fijo y contribución.

2. Incoherencia en registro de cobro de cargo fijo y aplicación del subsidio o contribución en predios con un solo medidor y cobros de los demás servicios de manera independientes

3. Deficiencias en acatamiento de definiciones de registro del archivo de facturación en ocasiones donde existe saldo a favor de los usuarios y se registran en otros cobros con valores negativos

4. Pérdida de trazabilidad y vacíos en el conocimiento de aplicación de intereses y mora cobrada en escenarios de financiaciones que son incumplidas por el usuario y habilitado el total de la mora por políticas en la ESP.

5. Incumplimiento a definiciones de registro en la factura en referencia al campo valores anteriores de medición para el servicio de aseo.

6. Incumplimiento a directrices normativas en referencia a la oportunidad de cargue de los tópicos comerciales, operativos financieros y organizacionales ante el SUI.

7. Exposición a incrementos en acciones correctivas por eventos relacionados al control de presiones.

8. Incidentes al personal operativo y afectación de equipos de generación eléctrica por prácticas inadecuadas de control de fugas de agua en equipos rotativos. (...)

10. Incremento en costos de mantenimiento y afectación a vida útil de los equipos por fallencias en seguimiento a reportes de estado de equipos. (...)”

Es necesario mencionar que en el informe en comento, no se tratan aspectos importantes relacionados con:

- Composición accionaria, objeto social y naturaleza jurídica.
- Falla geológica donde se ubica la actual planta de potabilización y estudio de suelos.
- Plan de obras e inversiones de la empresa respecto a su programación, ejecución, seguimiento, articulación con el plan maestro de acueducto y alcantarillado²⁰ en el marco de las competencias de la empresa y la firma auditora.

²⁰ De acuerdo con lo informado por el Director de Planeación y Proyectos de la empresa, el municipio de Calarcá no tiene plan maestro de acueducto y alcantarillado.

- Seguimiento a temas técnicos asociados a: construcción de plantas de tratamiento de agua residual, obligaciones frente al PSMV, manejo de lodos y aguas de proceso, permisos ambientales requeridos.
- Seguimiento a los tópicos administrativos, financieros, subsidios y contribuciones.

7 CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

El prestador tiene en total 6.461 formatos y formularios habilitados, de los cuales 523 se encuentran pendientes por reportar, según la distribución que se muestra en la siguiente tabla. Se aclara que están incluidos los servicios de aseo y energía eléctrica.

Tabla 51: Estado de cargue de información al SUI.

ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
3247	EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	2002	0	111	100 %
3247	EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	2003	0	153	100 %
3247	EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	2004	0	306	100 %
3247	EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	2005	0	383	100 %
3247	EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	2006	4	348	98 %
3247	EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	2007	5	429	98 %
3247	EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	2008	5	425	98 %
3247	EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	2009	6	547	98 %
3247	EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	2010	6	653	99 %
3247	EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	2011	11	623	98 %
3247	EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	2012	22	594	96 %
3247	EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	2013	53	549	91 %
3247	EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	2014	71	507	87 %
3247	EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	2015	247	300	54 %
3247	EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	2016	93	10	9 %
3247	EMPRESA MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A. E.S.P.	TOTAL	523	5938	91 %

Fuente: Consulta SUI Abril de 2016.

Dada la situación descrita, la labor de la Superservicios se ve truncada, ya que no cuenta con información oportuna, veraz y confiable, no ajustándose a lo establecido en la Resolución Compilatoria 20101300048765 de 2010, y la Circular SSPD 001 de 2006.

8 ACCIONES DE LA SSPD

La Superservicios en el desarrollo de sus funciones de inspección, vigilancia y control al prestador, realizó entre otras las siguientes acciones:

- Los días 13 y 14 de febrero de 2014 se visitó al prestador con el fin de realizar seguimiento y verificación de la prestación de los servicios públicos, cuyas observaciones se remitieron con el oficio 20144210380781 de 10 de julio de 2014.

- Se elaboró la Evaluación Integral del prestador para los años 2012 y 2013 remitida con el oficio SSPD 20144210793211 de 18 de diciembre de 2014.
- Los días 27, 28 y 29 de abril de 2015 se adelantó mesa de trabajo con la empresa y la Junta Administradora Local Corregimiento Barcelona, para tratar temas asociados con la prestación del servicio de alcantarillado en dicho corregimiento.
- Con el oficio SSPD 20154230524361 de 14 de septiembre de 2015 se solicitó al prestador adelantar las acciones de mitigación por Fenómeno de Nino 2015-2016.
- Mediante oficio SSPD 20154230572031 de 28 de septiembre de 2015 se solicitó el cargue del PDEC al SUI.

9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Aspectos Administrativos:

- La empresa no actualizó el RUPS en el año 2015, cuando el señor José Agustín Vargas Muñoz se desempeñó como Gerente y Representante Legal.
- El contrato del Auditor Externo de Gestión y Resultados estuvo vigente hasta el 30 de marzo de 2016 (Según actualización RUPS pendiente de revisión).
- La empresa no ha reportado información al SUI del personal para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, años 2014 y 2015, situación contraria a la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 2010.

Aspectos Financieros

- El prestador reportó el plan de contabilidad para los servicios de acueducto y alcantarillado correspondiente a la vigencia 2014, el 06 de junio de 2015, y las notas al catálogo el 12 de junio de 2015, de manera extemporánea incumpliendo con ello los plazos estipulados en la Resolución SSPD 20121300003545 del 14 de febrero de 2012. Igualmente, es preciso indicar que a 5 de abril de 2016 la empresa tampoco ha reportado al SUI los estados financieros ni sus notas correspondientes a la vigencia 2015.
- Al comparar la composición de los estados financieros del año 2014, con los entregados en la visita, se pudo establecer que presentan diferencias, lo que es indicador de mala calidad en el reporte al SUI,
- Para las vigencias 2013 y 2014 de acuerdo al comportamiento de Ingresos, Gastos y Costos, el resultado de los ejercicios ha sido de pérdida, que para el caso del año 2014 ascendió a \$447 millones para el servicio de acueducto y de \$24,4 millones para el servicio de alcantarillado.

- Gran parte de las cuentas bancarias de la empresa se encuentran pignoradas, lo que ha implicado que la mayor parte del recaudo se efectúe en las cajas de la empresa y que la administración conserve en algunas ocasiones ese efectivo en la caja fuerte para pagar acreencias que no fue posible seguir su trazabilidad.
- En el Balance General de la vigencia 2013 se presenta incoherencia entre la información reportada y la entregada en la visita con relación a la cuenta de Deudores y su provisión ya que la funcionaria del área de contabilidad que atendió la visita manifiesta que ese año no habían deudores de largo plazo situación que es contraria con la información que entregó de cartera por edades donde se evidencia que si habían suscriptores con deuda mayor a 361 días.
- La empresa no discrimina realmente sus costos y gastos por servicios sino que lo realiza al parecer por cálculos porcentuales sin tener en cuenta la utilización de Costos ABC que exige la normatividad vigente para llevar la contabilidad de las empresas de servicios públicos y obtener resultados reales acorde con las transacciones que se presentan en los períodos fiscales.
- Se encontró mala calidad en la información reportada al SUI como se puede evidenciar en aspectos como provisión para deudores para el servicio de acueducto del año 2014, cuentas por pagar 2013 y 2014, pasivos estimados año 2013 y 2014 que al compararlos con las cifras entregadas en la visita no coinciden.
- Del análisis del Balance General 2013-2014 para los servicios de acueducto y alcantarillado se puede concluir que la empresa tiene que recurrir a Prestamos en entidades financieras para poder tener un flujo de caja positivo (capital de trabajo) y poder atender la operación de su objeto social, pero a pesar de ello concede créditos a sus accionistas sin ninguna política definida para ello en cuanto plazo e intereses. Lo anterior genera incumplimiento con sus acreedores como es el caso del pago del arrendamiento y del usufructo por el uso de la infraestructura a EMCA cuyo atraso es de más de tres (3) meses.
- Se destaca el nivel de endeudamiento de los servicios de acueducto y alcantarillado tanto para 2013 como para 2014, cuyo comportamiento es superior al 80% y 57% respectivamente, lo que pone en riesgo el desarrollo del objeto social de la empresa.
- Para 2013 y 2014 los servicios de acueducto y alcantarillado arrojan pérdida operativa y neta ya que sus ingresos no han crecido en la misma proporción como lo han hecho sus gastos y costos.
- El indicador de liquidez para el servicio de acueducto y alcantarillado no refleja aparentemente la realidad, por cuanto la empresa ha tenido que recurrir a varios préstamos en el sector financiero para poder atender su capital de trabajo y sus acreencias en el corto plazo, es decir la empresa, en el corto plazo presenta iliquidez por que no puede atender sus obligaciones también a corto plazo.

- El prestador no ha reportado al SUI la información correspondiente a cuentas por cobrar correspondiente a las vigencias 2013, 2014 y 2015 por tanto, no se pudo comparar frente a las cifras entregadas en la visita.
- El EBITDA del prestador indica para las vigencias 2013 y 2014 la no viabilidad financiera de la empresa en el desarrollo de sus operaciones del servicio de acueducto y alcantarillado, ya que sus ingresos no pueden cubrir los costos y gastos operacionales.

Aspectos Comerciales

- En la revisión de la aplicación del tema de subsidios y contribuciones se observa que el cargo fijo es asumido por la empresa en su totalidad para los dos servicios analizados y con relación al consumo básico (cargo variable) un porcentaje es asumido por el municipio y otra parte por el prestador. Con relación a las contribuciones también se aplica unos porcentajes a cargo del municipio y otros a cargo del prestador lo que evidencia un presunto incumplimiento a la normatividad vigente.
- La empresa debe aplicar el Contrato de Condiciones Uniformes que se encuentra en cartelera del área de atención al usuario el cual dispone del concepto de legalidad y no los otros que fueron entregados en visita.
- La empresa está incumpliendo con los términos establecidos para la conexión del servicio a un nuevo suscriptor por cuanto no cumple con los términos establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes el cual dispone de un tiempo de 15 días hábiles y no de más de noventa (90) días como se pudo observar en la visita.
- Se presenta mala calidad de información reportada en el SUI por parte del prestador por cuanto los datos que allí aparecen relacionados con el número de suscriptores, número de peticiones, quejas y reclamos, valor de la facturación entre otros no coinciden con los entregados en la visita.
- El prestador ha venido facturando por promedio a 1.631 suscriptores lo que va en contravía con lo dispuesto en la ley 142 de 1994.

ASPECTOS TARIFARIOS

Con el oficio SSPD 20154210305191 de 1º de junio de 2015 la Superservicios informó a la empresa el resultado final del análisis de tarifas aplicadas para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Consultado el Sistema de Gestión Documental –ORFEO-, no se evidencia que haya dado respuesta al oficio en mención.

ASPECTOS TÉCNICOS

- El municipio de Calarcá no tiene plan maestro de acueducto y alcantarillado. Es importante señalar que el plan se convierte en una herramienta indispensable en la planificación de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

- La última actualización del catastro de redes de acueducto y alcantarillado es 2012
- En el POI se indica que la empresa presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en los Centros Poblados Milciades Segura, Industrial La María y el sector del Alto del Río, situación diferente a lo informado en la visita.
- Se evidenciaron unidades de la planta de potabilización fuera de operación.
- La Quebrada El Salado recibe vertimientos industriales de las obras del proyecto del túnel de la línea; lo que podría afectar el tratamiento y calidad del agua, toda vez que es una de las fuentes de abastecimiento del municipio de Calarcá.
- La empresa no tiene permiso de vertimientos para los residuos líquidos y sólidos generados en el proceso de potabilización y no son tratados, situación presuntamente contraria al artículo 119 de la Resolución 1096 de 2000, Decreto 3930 de 2010²¹, Resoluciones 631 y 2659 de 2015²², artículos 25 y 2.3.1.3.3.1.41 de la Ley 142 de 1994 y Decreto 1077 de 2015 respectivamente.
- Se evidenció presencia de algas y filtraciones de agua en varias estructuras de la planta de potabilización. La Superservicios ve con preocupación que las filtraciones puedan estar asociadas a la falla geológica que cruza por el sector donde de la planta, aspecto que debe ser tenido en cuenta de manera prioritaria para garantizar que se preste el servicio de acueducto de forma continua y calidad.
- En el IAEGR 2014 se indica que hay deficiencias en control, seguimiento y acatamiento de acciones del sistema de operación y mantenimiento.
- La empresa no tiene soportes del lavado y desinfección de los tanques de almacenamiento 2015 y 2016 toda vez que no se realizaron estas actividades, situación presuntamente contraria a las Resoluciones 2115 de 2007, 1096 de 2000 y Decreto 1575 de 2007, lo que puede afectar la calidad del agua suministrada.
- Se presentan presiones de cero en el NUSH 53. De los 105 NUSH, cerca de 86 no tienen puntos de medición. El IAEGR 2014 indica cero o baja frecuencia en toma de muestras de presiones y valores de 95 psi; situaciones que podrían ser contrarias del artículo 82 y 199 parágrafo 1º de la Resolución 1096 de 2000.
- El indicador de continuidad según los datos reportados al SUI y los de la visita, se clasifica según el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007 como CONTINUO.
- Los índices de micromedición nominal para diciembre de 2014 y 2015 fueron de 92,34% y 87,86% respectivamente, situación contraria a los artículos 146 y 87 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución 1096 de 2000 respectivamente.

²¹ Competencia de la Autoridad Ambiental Competente.

²² *Ibidem*.

- El programa de micromedición no tiene metas, indicadores y actividades específicas que permitan incrementar la micromedición.
- Según información SUI 2013, de los 105 sectores solo 11 tienen macromedición.
- El prestador está calculando el IANC erróneamente, incluye variables que no contempla la regulación vigente. Los datos reportados al SUI año 2014 difieren de los de la visita. No se reportan al SUI valores para los años 2009-2012 y 2015.
- Los valores de agua producida contenidos en el informe de gestión de la empresa vigencia 2015 son diferentes a los entregados en la visita.
- No ha reportado al SUI las actas de concertación, materialización, actualización y/o recibo a conformidad de los puntos y lugares de muestreo de la calidad del agua de la red de distribución; situación presuntamente contraria a los artículos 2.4.3.6, 2.4.3.7 y 2.4.3.8 de la Resolución SSPD 20101300048765 de 2010 y los artículos 5º y 7º de la Resolución 811 de 2008.
- La empresa tiene un laboratorio ambiental acreditado por el IDEAM en la matriz agua cuya vigencia fue hasta el 15 de noviembre de 2015.
- No se presentó información acerca del mapa de riesgos de la calidad del agua para consumo humano, de las PTAR conforme lo señalado en el PSMV aprobado.
- Calarcá no tiene sistema de tratamiento de aguas residuales, las mismas son vertidas directamente a las fuentes hídricas, pese a que el PSMV contemplaba la construcción de tres PTAR: El Pescador (2008-2010), Naranjal (2017), corregimiento Barcelona (2016-2017), según Resolución de aprobación del PSMV.
- La empresa identificó 12 puntos de inestabilidad para la línea de conducción San Rafael. La captación Santo Domingo es vulnerable a deslizamientos y crecientes del río. Falta el estudio de suelo y existe una falla geológica en la zona donde está construida la actual planta. Preliminarmente se tiene que el PDEC no se ajusta completamente a los lineamientos de la Resolución 154 de 2014.
- Respecto a la optimización de la planta de potabilización, la falla geológica y el estudio de suelos faltante, se da la alerta por la posible afectación de la prestación del servicio público de acueducto en términos de calidad, cobertura y continuidad. Es importante indicar que la empresa tiene conocimiento sobre estos aspectos, por lo cual, debe adoptar las medidas preventivas y/o correctivas necesarias para afrontar un posible evento asociado a estas situaciones, en el marco de la normatividad aplicable vigente, incluida la Resolución 0154 de 2014, la Resolución 1096 de 2000 artículos 19, 33, 36, 197, 201, entre otros.

- La empresa ha identificado 14 zonas ubicadas en áreas de riesgo por remoción en masa en su perímetro de servicio, existiendo conexiones fraudulentas a las redes de acueducto, vertimientos de agua residual al suelo y/o fuentes hídricas superficiales. Esta situación, podría incrementar el nivel de riesgo y vulnerabilidad.
- Se presentan inconvenientes relacionados con algunas disponibilidades de servicio de acueducto y alcantarillado expedidas por la empresa, toda vez que se adelantan proyectos sin el lleno total de las condiciones establecidas en éstas.
- No hay control urbanístico/constructivo del municipio según la empresa.

Aspectos de inversiones y proyectos:

Las siguientes conclusiones se presentan de acuerdo con los informes POI 2015-2017 y de Gestión Empresarial 2015 elaborados en agosto y diciembre de 2015 respectivamente.

- No se muestra el impacto respecto a la ejecución de las obras, proyectos y actividades incluidas en el informe POI, asociadas al incremento de coberturas, suscriptores, población beneficiada, cumplimiento de metas, entre otros.
- Para las inversiones desagregadas vigencia 2014 existen conceptos que no fueron ejecutados según lo programado, otros que superaron los recursos programados.
- No se evidencia seguimiento del prestador al estado de los proyectos presentados al MINVIVIENDA en las vigencias 2012, 2013 y 2014.
- En el informe del POI sobre ejecuciones año 2014 se indica que los estudios y diseños realizados por la empresa corresponden a la vigencia del año 2013 y se carece de información de las inversiones realizadas por EMCA ESP.
- La empresa no conoce los resultados de las consultorías adelantadas con recursos del PDA como el diseño del colector Naranjal y rediseño del STAR.
- No presenta datos sobre optimización de sumideros, mejoramiento de descoles.
- Conforme lo señalado por la empresa en el informe del POI, las obras realizadas en el Centro Poblado Industrial La María por el PDA Quindío, deben ser revisadas ya que podrían tener especificaciones inferiores a las exigidas por MULTIPROPÓSITO y el RAS 2000.
- En la estructura financiera del POI 2016 se incluyeron subsidios los cuales no deberían ser para inversión sino ser trasladados a los suscriptores vía factura.
- Con relación a las obras e inversiones programadas año 2015 en el POI, no se indican ejecuciones para varios rubros, sin embargo, se muestran fotografías de obras realizadas. En el informe de gestión empresarial 2015 se indica que hubo inversión vía CMI. Las situaciones descritas serían contradictorias y podrían estar asociadas a la fecha de corte de los informes.

- Los estudios y diseños para optimizar la bocatoma del río Santo Domingo se contemplan para el año 2016. En el PDEC no se incluye este aspecto, situación preocupante ya que es la fuente de abastecimiento principal.
- Existen inconvenientes de tipo técnico y jurídico en el interceptor El Pescador.
- Para las vigencias 2015, 2016 y 2017 se presupuestaron recursos para la PTAR El Pescador y obras adicionales. A la visita no se ha construido ninguna de las PTAR a pesar de las fechas establecidas en la Resolución 274 de 2009 de la CRQ.
- La empresa no remitió la información complementaria solicitada mediante correo electrónico del 22 de marzo de 2016 relacionada con el POI 2013 y 2015.

Aspectos de gestión de la Auditoria Externa:

Revisado el IAEGR 2014 se evidencia que no se incluyeron aspectos asociados a la composición accionaria, objeto social y naturaleza jurídica, falla geológica donde se ubica la planta de potabilización y estudio de suelos; programación, ejecución, seguimiento y articulación del POI; construcción de las PTAR, obligaciones frente al PSMV, manejo de lodos y aguas de proceso, entre otros.

Anexos: Acta de visita y documentos entregados en la visita de marzo 15 y 16 de 2016.

Proyectó: Janeth Briceño, Christian Fabián Puerto Gómez – Contratistas Grupo Evaluación Integral de la DTGAA.

Revisó: Germán Arturo García García – Contratista Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado.

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