

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VELEZ EMPREVEL E.S.P**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y**

**Bogotá, Diciembre de 2015**

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ  
EMPREVEL E.S.P**

**ANÁLISIS 2013 – 2014**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

De acuerdo a la información consignada en el Registro Único de Prestadores de Servicios - RUPS, la empresa **EMPREVEL E.S.P**, identificada en esta Superintendencia con el numero ID (2184), se encuentra registrada como Empresa Industrial y Comercial del Estado, opera como prestador de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en el Municipio de Vélez en el departamento de Santander, y atiende más de 2500 suscriptores.

A continuación se detallan los aspectos generales de la empresa.

**Tabla 1: Datos generales**

<b>Aspectos Generales de la Empresa</b>	
<b>ID Empresa</b>	2184
<b>Razón Social</b>	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ EMPREVEL E.S.P
<b>Sigla</b>	EMPREVEL E.S.P.
<b>Nit</b>	804005973 - 0
<b>Fecha última Actualización RUPS</b>	30/11/2015
<b>Fecha de Constitución</b>	31/05/1996
<b>Fecha de inicio de Operaciones</b>	31/05/1996
<b>Nombre Representante Legal</b>	JOSE LEONARDO SILVA RIVERA
<b>Cargo Representante Legal</b>	GERENTE
<b>Fecha de Posesión Representante Legal</b>	23/01/2012
<b>Total Servicios Prestados</b>	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
<b>Municipios Atendidos Acueducto y Alcantarillado</b>	Vélez
<b>Clasificación</b>	Más de 2500 suscriptores
<b>Estado de la Certificación del Municipio en el SGP</b>	Certificado

Fuente: RUPS

**2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS**

**2.1 Aspectos financieros**

El Prestador certificó en el Sistema Único de Información-SUI el Plan Único de Cuentas del año 2014, el día 25 de Junio de 2015, sin embargo las notas al catálogo del año 2014 aún no han sido reportadas incumpliendo con ello el plazo estipulado en la

Resolución No. 20121300003545 del 14 de febrero de 2012, que establece hasta el 5 de abril de cada año la fecha límite para cumplir con esta obligación.

A continuación se relacionan las fechas en las cuales el prestador ha reportado los Estados Financieros al SUI para el período 2011 a 2014:

Tabla 2. Reporte al SUI Notas al Catálogo 2010-2014

<b>VIGENCIA FISCAL</b>	<b>FECHA REPORTE AL SUI</b>
<b>2011</b>	12/09/2012
<b>2012</b>	01/03/2013
<b>2013</b>	30/07/2014
<b>2014</b>	25/06/2015

Fuente: SUI

Al revisar el reporte al SUI de las Notas al Catálogo por parte del prestador de los últimos cuatro (4) años se observa que el prestador no ha dado cumplimiento a esta obligación; como se observa en la información anterior, se confirma la reincidencia de la empresa en el no reporte oportuno de la información de los estados financieros y las notas contables al SUI.

Al comparar la información de los estados financieros, entregada durante la visita, con los cargados en el plan contable en SUI, se observan varias diferencias tanto en el Balance General, como en el Estado de Pérdidas y Ganancias, a continuación se indican algunas a manera de ejemplo:

Tabla 3. Diferencias cuentas Balance General SUI vs Visita

<b>Diferencia Activo</b>				
		<b>SUI 2011</b>	<b>VISITA 2011</b>	<b>SUI vs VISITA</b>
<b>CODIGO</b>	<b>DENOMINACION</b>	<b>VALOR</b>	<b>VALOR</b>	<b>DIFERENCIA</b>
1408	Deudores Servicios Públicos	366.147.828	366.259.028	-111.200
1420	Avances y Anticipos	0	15.000.000	-15.000.000
1470	Otros Deudores	19.873.991	4.762.791	15.111.200
<b>Diferencia Pasivo</b>				
		<b>SUI 2011</b>	<b>VISITA 2011</b>	<b>SUI vs VISITA</b>
<b>CODIGO</b>	<b>DENOMINACION</b>	<b>VALOR</b>	<b>VALOR</b>	<b>DIFERENCIA</b>
2905	Recaudo a favor de terceros	9.934.409	2.151.552	7.782.857
	PASIVO CORRIENTE	1.283.237.918	1.275.381.362	7.856.556
	Obligaciones Financieras	73.700	0	73.700
<b>Diferencia Patrimonio</b>				
		<b>SUI 2011</b>	<b>VISITA 2011</b>	<b>SUI vs VISITA</b>
<b>CODIGO</b>	<b>DENOMINACION</b>	<b>VALOR</b>	<b>VALOR</b>	<b>DIFERENCIA</b>
32	Patrimonio Institucional	-501.964.242	-494.107.685	-7.856.557
3225	Resultados Ejercicios Anteriores	-564.701.561	-556.845.005	-7.856.556

Fuente: SUI y Visita

En cuanto a la comparación del Estado de Resultados reportado en SUI, frente a los entregados en la visita, se observa que para los años del 2011 al 2014 la cuenta 44, transferencias, es incluida como un Ingreso Operacional. Igualmente a manera de ejemplo se cita que para el año 2011 el ingreso proveniente del servicio de aseo se reporta al SUI por valor de \$260,1 millones mientras que en el estado financiero entregado en la visita el saldo que se registra es por valor de \$183.202.385. Igualmente, el saldo del Costo de Producción reportado al SUI es de \$911,8 millones mientras que en el estado financiero entregado en visita aparece con \$892,3 millones., por lo anterior, se le solicita al prestador que normalice esta situación de manera inmediata.

A continuación se efectúa el análisis del estado de resultados para el período 2011 a 2014 del cual se obtiene lo siguiente:

Tabla 4. Estado de Resultados 2011 a 2014

DENOMINACION	2011	%	2012	%	Variación	% Var.	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
INGRESOS	883.919.720	48,93%	1.598.116.634	100,00%	714.196.914	180,80%	1.806.386.506	100,00%	1.186.832.391	100,00%	(619.554.115)	-34,30%
VENTA DE SERVICIOS	883.760.952	48,92%	1.597.295.677	99,95%	713.534.725	180,74%	1.080.133.686	59,80%	1.015.087.900	85,53%	(65.045.786)	-6,02%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	458.405.307	25,38%	839.629.333	52,54%	381.224.026	183,16%	543.647.596	30,10%	522.316.416	44,01%	(21.331.180)	-3,92%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	165.316.426	9,15%	202.733.266	12,69%	37.416.840	122,63%	215.703.161	11,94%	216.689.029	18,26%	985.868	0,46%
SERVICIO DE ASEO	260.152.385	14,40%	247.933.078	15,51%	(12.219.307)	95,30%	242.387.929	13,42%	276.082.455	23,26%	33.694.526	13,90%
OTROS SERVICIOS	-	0,00%	307.000.000	19,21%	307.000.000	0,00%	78.395.000,00	4,34%	-	0,00%	(78.395.000,00)	-100,00%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS (DB)	(113.166,00)	-0,01%	-	0,00%	113.166	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	667.630.004	61,81%	911.878.136	57,09%	244.248.132	136,58%	867.873.676	80,35%	728.051.110	71,72%	(139.822.566)	-16,11%
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	667.630.004	36,96%	911.878.136	57,06%	244.248.132	136,58%	867.873.676	48,04%	728.051.110	61,34%	(139.822.566)	-16,11%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>216.130.948</b>	<b>11,96%</b>	<b>685.417.541</b>	<b>42,89%</b>	<b>469.286.593</b>	<b>317,13%</b>	<b>212.260.010</b>	<b>11,75%</b>	<b>287.036.790</b>	<b>24,19%</b>	<b>74.776.780</b>	<b>35,23%</b>
GASTOS	166.843.634	9,24%	865.051.511	54,13%	698.207.877	518,48%	300.409.322	16,63%	254.208.798	21,42%	(46.200.524)	-15,38%
ADMINISTRACIÓN	147.617.598	8,17%	372.092.238	23,28%	224.474.640	252,06%	186.214.104	10,31%	177.400.028	14,95%	(8.814.076)	-4,73%
SUELDOS Y SALARIOS	102.073.495	5,65%	114.450.136	7,16%	12.376.641	112,13%	158.562.138	8,78%	108.865.064	9,17%	(49.697.074)	-31,34%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	-	0,00%	343.201	0,02%	343.201	0,00%	6.442.818,00	0,36%	-	0,00%	(6.442.818,00)	-100,00%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	13.040.989	0,72%	12.080.723	0,76%	(960.266)	92,64%	7.369.910	0,41%	10.674.521	0,90%	3.304.611	44,84%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	2.605.778	0,14%	2.777.980	0,17%	172.202	106,61%	1.005.115	0,06%	-	0,00%	(1.005.115)	-100,00%
GENERALES	14.569.485	0,81%	236.062.591	14,77%	221.493.106	1620,25%	12.834.123	0,71%	51.263.795	4,32%	38.429.672	299,43%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	15.327.851	0,85%	6.377.607	0,40%	(8.950.244)	41,61%	-	0,00%	6.596.648	0,56%	6.596.648	0,00%
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	133.335	0,01%	-	0,00%	(133.335)	0,00%	-	0,00%	15.000.000	1,26%	15.000.000	0,00%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQL	133.335	0,01%	-	0,00%	(133.335)	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	15.000.000	1,26%	15.000.000	0,00%
Gastos Operacionales	-	0,00%	372.092.238	23,28%	372.092.238	0,00%	186.214.104	10,31%	192.400.028	16,21%	6.185.924	3,32%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>68.380.015</b>	<b>3,79%</b>	<b>313.325.303</b>	<b>19,61%</b>	<b>244.945.288</b>	<b>458,21%</b>	<b>26.045.906</b>	<b>1,44%</b>	<b>94.636.762</b>	<b>7,97%</b>	<b>68.590.856</b>	<b>263,35%</b>
OTROS INGRESOS	158.768	0,01%	820.957	0,05%	662.189	517,08%	726.252.820	40,20%	171.744.491	14,47%	(554.508.329)	-76,35%
FINANCIEROS	145.398	0,01%	747.257	0,05%	601.859	513,94%	401.560	0,02%	1.185.974	0,10%	784.414	195,34%
EXTRAORDINARIOS	13.370	0,00%	-	0,00%	(13.370)	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	-	0,00%	73.700	0,00%	73.700	0,00%	725.851.260	40,18%	170.558.517	14,37%	(555.292.743)	-76,50%
OTROS GASTOS	19.092.701	1,06%	492.959.273	30,85%	473.866.572	2581,93%	114.195.218	6,32%	61.808.770	5,21%	(52.386.448)	-45,87%
INTERESES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	4.173.019	0,35%	4.173.019	0,00%
COMISIONES	6.793.600	0,38%	-	0,00%	(6.793.600)	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
FINANCIEROS	10.888.333	0,60%	11.011.658	0,69%	123.325	101,13%	14.384.647	0,80%	14.952.694	1,26%	568.047	3,95%
EXTRAORDINARIOS	-	0,00%	6.315.000	0,40%	6.315.000	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	1.410.768	0,08%	475.632.615	29,76%	474.221.847	33714,45%	99.810.571	5,53%	42.683.057	3,60%	(57.127.514)	-57,24%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>49.446.082</b>	<b>2,74%</b>	<b>(178.813.013)</b>	<b>-11,19%</b>	<b>(228.259.095)</b>	<b>-361,63%</b>	<b>638.103.508</b>	<b>35,32%</b>	<b>204.572.483</b>	<b>17,24%</b>	<b>(433.531.025)</b>	<b>-67,94%</b>

Fuente: SUI 2011 a 2014

Los Ingresos Operacionales, que corresponden a los obtenidos por la empresa durante el período 2011-2014 por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, presentaron una variación en términos absolutos de \$302,9 millones, que corresponden a un incremento del 34%. Durante el período 2011-2012 se presentó un aumento de los ingresos operacionales del 180,74% y para el período 2013-2014 una caída del 6,02%.

Igualmente, para el 2013 y el 2014, los Ingresos Operacionales presentaron un comportamiento del -3,92% y 0,46% para los servicios de acueducto y alcantarillado respectivamente.

Las variaciones de los Ingresos Operacionales durante años 2011-2012 obedecen según la auxiliar de contabilidad de la empresa a:

- 1) Transferencias recibidas por \$307 millones, de los cuales \$231 corresponden a participación para agua potable y saneamiento; y \$76 millones para proyectos de inversión.
- 2) Se hicieron reconocimientos de embargos judiciales por \$245,7 millones que no debieron ser reconocidos en venta de servicios de acueducto, sino como abonos a cartera frente a depósitos judiciales, por lo tanto, este registro errado afectó los ingresos operacionales de la empresa.
- 3) En el 2011 no se reclamaban los subsidios.

Al revisar la cuenta *Descuentos Devoluciones y Rebajas*, que tiene relación con las reclamaciones comerciales de los suscriptores, se observa que durante el período analizado sólo se encuentra saldo en el año 2011 por valor de \$113.166, lo cual requiere una explicación por parte de la empresa.

El Costo de producción durante el período 2011-2012 registró un incremento del 136,58% que en términos absolutos, correspondiente a \$244,2 millones, mientras que para el período 2013-2014 registró una caída del 16,11%, que corresponde a -\$139,8 millones. Lo anterior, obedeció nuevamente al hecho que los registros correspondientes a los convenios fueron llevados al gasto, como sucedió con las transferencias.

Dentro de la cuenta de costo de producción es importante mencionar que para el período 2011-2012 los costos generales sólo tuvieron un incremento de \$422 millones, pero los costos personales crecieron en \$162 millones, y los Materiales presentaron un aumento de \$77 millones. Para el período 2013-2014 la cuenta costos generales registraron un incremento de \$577,1 millones, los servicios personales presentaron en 2014 un saldo en \$0, al igual que la cuenta de materiales lo que requiere una explicación por parte del prestador, ya que no hay razón para que éstas dos últimas cuentas del costo de producción registren saldo en \$0 cuando tienen relación directa con el objeto social de la empresa.

Con ocasión del comportamiento descrito de los Ingresos Operacionales y el Costo de Ventas se refleja una variación en la Utilidad Bruta durante el período 2011- 2014 del 33% que en términos absolutos corresponde a \$70,9 millones, pero que es importante ver como durante 2011-2012 la misma, registró en términos porcentuales un incremento del 317,13% equivalente a \$469,2 millones, mientras que en 2013-2014 presentó un aumento de \$74,7 millones que en términos porcentuales corresponde a un incremento del 35,23%.

Dentro de la cuenta Gastos se observa un comportamiento atípico ya que durante el período 2011-2014 se registra un incremento del 52% que corresponde a una variación en términos absolutos de \$87,3 millones, pero si el análisis se hace por períodos cortos se obtiene que para 2011-2012 esa cuenta registró una variación de \$698,2 millones equivalente a un incremento del 518,48% y para el período 2013-2014 presento una caída del 15,38% correspondiente a una variación en términos absolutos de \$46,2 millones.

Según la auxiliar contable que atendió la visita, esos \$698 millones corresponden a la siguiente discriminación: \$492,9 son ajustes de ejercicios anteriores como: gastos financieros por \$11 millones que cruza contra bancos, reconocimiento de sentencias por \$6,3 millones y se desconoce si se efectuó el pago, reconocimiento de intereses de \$28,3 millones, reconocimiento de servicios públicos de \$386,6 millones y reconocimiento de industria y comercio por \$60,6 millones los cuales no se tiene clara la contrapartida, situación que requiere una explicación por parte del Gerente de la empresa.

La síntesis del comportamiento de la cuenta Gastos para el período 2011 A 2014 se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 5. Comportamiento cuenta Gastos 2011 a 2014

DENOMINACION	2011	2012	2013	2014
SUELDOS Y SALARIOS	102.073.495	114.450.136	158.562.138	108.865.064
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	-	343.201	6.442.818,00	-
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	13.040.989	12.080.723	7.369.910	10.674.521
APORTES SOBRE LA NÓMINA	2.605.778	2.777.980	1.005.115	-
GENERALES	14.569.485	236.062.591	12.834.123	51.263.795
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	15.327.851	6.377.607	-	6.596.648
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	133.335	-	-	15.000.000

Fuente: SUI

Como se puede apreciar del análisis de la tabla anterior, la cuenta Sueldos y salarios para el año 2013 presentó un aumento de \$44,1 millones, situación que requiere una explicación por parte de la empresa. Igualmente en el año 2014 comparado con 2013 registra una disminución de \$49,6 millones, que a su vez registra una diferencia en comparación con los estados financieros entregados en visita, ya que el valor real de los estados financieros firmados es de \$103.395.287 para lo cual la empresa deberá solicitar ante la coordinación SUI los ajustes respectivos. Esas diferencias obedecieron a que en el año 2013 se estaba registrando los honorarios del contador y asesor jurídico en la cuenta salarios, correspondiendo a Honorarios en gastos generales; por tanto en el año 2014 se hace la reclasificación. Igualmente, se incluyó por sueldos y salarios la suma de \$40 millones que correspondían a honorarios de abogado, en síntesis por honorarios se incluyeron \$78,6 millones, siendo realmente de la cuenta 5111 Generales. En el año 2014 se registraron también \$4,9 millones correspondiente a honorarios.

La cuenta contribuciones imputadas, que corresponde a Indemnizaciones, Gastos médicos y pensiones de jubilación entre otros, no registran saldo para los años 2011 y 2014. En el año 2013 el valor de \$6.442.818 corresponde realmente a pagos de seguridad social, por lo tanto, se puede observar que hubo un mal uso de la cuenta contable.

La cuenta contribuciones efectivas, donde se incluyen cotizaciones a seguridad social, aportes a cajas de compensación, cotizaciones a riesgos profesionales etc.; para los años 2013 y 2014 presentan un comportamiento atípico y requiere que el prestador aporte las planillas de pagos de esos años, más cuando sueldos y salarios registraron

un comportamiento muy alto en el año 2013, luego se espera que la cuenta contribuciones efectivas aumente en forma proporcional. En el año 2014 la cuenta aportes sobre nómina que incluye aportes al ICBF y al SENA no registra saldo.

En cuanto a la cuenta Provisión, se observa que no registra saldo para los años 2012 y 2013 y para el año 2014 sólo se observa \$15 millones de saldo, teniendo en cuenta esto, el prestador debe informar la política de provisión y depreciación y explicar el porqué de ese comportamiento.

Como se mencionó anteriormente, el valor de las contribuciones efectivas quedó registrado en la cuenta contribuciones imputadas. Igualmente, en el año 2014 se presentaron movimientos en la planta de personal correspondiente a 1 funcionario jubilado, una renuncia, 2 fallecidos y 2 por terminación de contrato. Es importante mencionar que el funcionario pensionado actualmente es demandante de la empresa por concepto de deudas laborales, a quien se le reconoció las vigencias sin demanda y la otra parte está pendiente de la cancelación por parte del juzgado, porque la empresa ya consignó los depósitos judiciales mediante embargos judiciales cuya provisión no se encuentra incluida. La empresa no tiene la información completa y se está en proceso de saneamiento contable de los procesos judiciales en contra de la institución. Es importante mencionar que el acuerdo de pago con la electrificadora afecta el gasto en cuestión de intereses porque la empresa no logró cumplir con el acuerdo de pago de principio de año.

Del comportamiento de los Gastos, la empresa obtuvo en el período 2011 y 2012 un aumento en la Utilidad Operativa de \$244,9 millones, que en términos porcentuales corresponde al 458,21% mientras que para el período 2013-2014 se registró una variación de \$68,5 millones que en términos porcentuales corresponde a 263,35%.

Los Otros Ingresos, que representa el valor de los ingresos recibidos por la empresa provenientes de transacciones diferentes a las del objeto social, presentan durante el período 2011 a 2014 un aumento de \$171,5 millones que corresponde a un incremento del 108.073%. Ahora bien, para el período 2011- 2012 la variación en términos absolutos es de \$662.189, y para el período 2013-2014 se registra una caída de \$554,5 millones debido al aumento exagerado del año 2013, cuyo saldo fue de \$726,2 millones, debido a la cuenta Ajustes de ejercicios anteriores, lo que requiere una justificación soportada por parte del prestador.

Del año 2013, el incremento de la cuenta Otros Ingresos corresponde a la diferencia en la deuda de la electrificadora que a 31 diciembre estaba en \$994,4 millones, y que mediante acuerdo de pago llevado a cabo entre EMPREVEL y la ESSA se redujo a \$717,8 millones, para lo cual se procedió a efectuar la disminución en \$240,8 millones. Posteriormente, hay un nuevo acuerdo con la ESSA disminuyendo la deuda en \$83,4 millones, también se hicieron los siguientes ajustes: en deuda por \$259,2 como se mencionó inicialmente en Gastos, \$501.000 por reconocimiento de rendimientos por acciones no reconocidos, \$134,9 millones de reconocimiento de cartera vigencias anteriores correspondiente a subsidios que no se reconocieron en la vigencia del 2012 cuyo recaudo se realizó en el año 2013.

Los Otros Gastos, que representan aquellas erogaciones que no están relacionadas en forma directa con las actividades de administración y operación, presentan para el período 2011-2014 un aumento del 224%, que en términos absolutos corresponde a



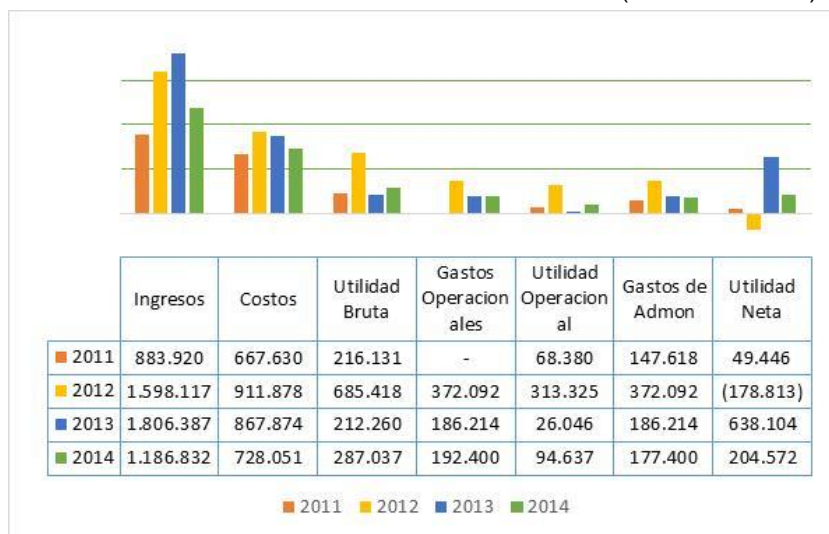
\$42,7 millones. Para el período 2011-2012 se observa un incremento de 2.581,93% que corresponde a una variación en términos absolutos de \$473,8 millones cuya justificación del prestador corresponde a Reconocimiento de intereses de la electrificadora, capital de la electrificadora por \$386,6 millones, impuesto de industria y comercio por \$60,6 millones lo cual significa que la empresa debía este impuesto y se reconoció para luego hacer cruce de cuentas.

En el período 2013-2014 se presenta una disminución de \$53,3 millones correspondiente a una caída del 45,87%. En la cuenta 5815 Ajustes de Ejercicios Anteriores en el año 2014 se reconocen multas y sanciones por parte de la Corporación Autónoma Regional de Santander CAS, la suma de \$31,3 millones, se reconocen \$14,6 por intereses de demanda, cuyo titular es COSEGER LTDA, es decir, la deuda total era de \$25 millones, de los cuales EMPREVEL sólo tenía reconocido \$10,3 millones, por lo tanto, se tuvo que incorporar \$14,6 millones, reconocimiento de \$46,6 millones por sanción de la SSPD desde el año 2007 hasta el año 2013 y se empezó a pagar, pero el prestador fue embargado por este concepto.

Debido al comportamiento de Otros Ingresos y de los Otros Gastos, el prestador durante los años 2013 y 2014 presenta una Utilidad Neta de \$638,1 millones y \$204,5 millones respectivamente, lo cual significa que para ese período se registró una caída en la utilidad neta de 67,9% equivalente en términos absolutos a una variación de \$433,5 millones.

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

Gráfica 1. Estado de Resultados años 2011-2014 (Miles de Pesos)



Fuente: Datos del SUI 2011-2014

## Balance General

Tabla 6. Balance General años 2011 - 2014

DENOMINACION	2011	%	2012	%	Variación	% Var.	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
EFFECTIVO	7.134.968	0,91%	159.962.071	12,17%	152.827.103	224,95%	63.401.346	4,70%	9.086.251	0,66%	(54.315.095)	-85,67%
CAJA	309.765	0,04%	-	0,00%	(309.765)	-100,00%	160.018	0,01%	-	0,00%	(160.018)	-100,00%
BANCOS Y CORPORACIONES	6.825.203	0,87%	159.805.822	12,16%	152.980.619	2341,41%	63.241.328	4,69%	9.086.251	0,66%	(54.155.077)	-85,63%
INVERSIONES	2.650.105	0,34%	2.650.105	0,20%	-	100,00%	3.151.683	0,23%	3.527.108	0,26%	375.425	11,91%
INVERSIONES ADMINISTRACION DE LIQUIDEZ - RENTA VARIABLE	2.650.105	0,34%	2.650.105	0,20%	-	100,00%	3.151.683	0,23%	3.527.108	0,26%	375.425	11,91%
DEUDORES	387.583.819	49,61%	668.667.000	50,89%	281.083.181	172,52%	664.305.149	49,24%	745.291.852	54,16%	80.986.703	12,19%
SERVICIOS PÚBLICOS	366.147.828	46,87%	360.132.310	27,41%	(6.015.518)	98,36%	354.671.210	26,29%	358.108.848	26,02%	3.437.638	0,97%
AVANCES Y ANTIPOPOS ENTREGADOS	-	0,00%	56.322.688	4,29%	56.322.688	0,00%	56.322.688	4,18%	56.322.688	4,09%	-	0,00%
ANTIPOPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIO	1.512.000	0,19%	1.512.000	0,12%	-	100,00%	1.512.000	0,11%	7.055.000	0,51%	5.543.000	366,60%
DEPOSITOS ENTREGADOS	50.000	0,01%	50.000	0,00%	-	100,00%	50.000	0,00%	50.000	0,00%	-	0,00%
OTROS DEUDORES	19.873.991	2,54%	250.650.002	19,07%	230.776.011	1261,20%	251.749.251	18,66%	323.755.316	23,53%	72.006.065	28,60%
INVENTARIOS	36.793.188	4,71%	36.793.188	2,80%	-	100,00%	36.793.188	2,73%	37.001.988	2,69%	208.800	0,57%
MATERIALES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS	36.793.188	4,71%	36.793.188	2,80%	-	100,00%	36.793.188	2,73%	37.001.988	2,69%	208.800	0,57%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>434.162.080</b>	<b>55,57%</b>	<b>868.072.364</b>	<b>66,06%</b>	<b>433.910.284</b>	<b>199,94%</b>	<b>767.651.366</b>	<b>56,91%</b>	<b>794.907.199</b>	<b>57,77%</b>	<b>27.255.833</b>	<b>3,55%</b>
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	237.886.948	30,45%	321.750.155	24,49%	83.863.207	135,25%	442.120.272	32,77%	441.966.756	32,12%	(153.516)	-0,03%
TERRENOS	3.708.505	0,47%	3.708.505	0,28%	-	100,00%	3.708.505	0,27%	3.708.505	0,27%	-	0,00%
MAQUINARIA, PLANTA Y EQUIPO EN MONTAJE	49.873.875	6,38%	59.720.359	4,54%	9.846.484	119,74%	59.720.359	4,43%	59.720.359	4,34%	-	0,00%
EDIFICACIONES	10.338.866	1,32%	10.338.866	0,79%	-	100,00%	10.338.866	0,77%	10.338.866	0,75%	-	0,00%
PLANTAS, DUCTOS Y TÚNELES	27.530.006	3,52%	100.173.229	7,62%	72.643.223	363,87%	123.053.880	9,12%	123.053.880	8,94%	-	0,00%
REDES, LINEAS Y CABLES	30.809.997	3,94%	30.809.997	2,34%	-	100,00%	120.799.463	8,95%	120.799.463	8,78%	-	0,00%
MAQUINARIA Y EQUIPO	71.771.020	9,19%	71.771.020	5,46%	-	100,00%	71.771.020	5,32%	71.771.020	5,22%	-	0,00%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	7.174.241	0,92%	7.174.241	0,55%	-	100,00%	14.674.241	1,09%	14.674.241	1,07%	-	0,00%
EQUIPOS DE COMUNICACION Y COMPUTACION	27.529.926	3,52%	28.903.426	2,20%	1.373.500	104,99%	28.903.426	2,14%	28.903.426	2,10%	-	0,00%
EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCION Y ELEVACION	34.394.000	4,40%	34.394.000	2,62%	-	100,00%	34.394.000	2,55%	34.394.000	2,50%	-	0,00%
DEPRECIACION ACUMULADA (CR)	(25.243.488)	-3,23%	(25.243.488)	-1,92%	-	100,00%	(25.243.488)	-1,87%	(25.397.004)	-1,85%	(153.516)	0,61%
OTROS ACTIVOS	109.224.648	13,98%	124.224.648	9,45%	15.000.000	113,73%	139.224.648	10,32%	139.224.648	10,12%	-	0,00%
CARGOS DIFERIDOS	109.224.648	13,98%	109.224.648	8,31%	-	100,00%	109.224.648	8,10%	109.224.648	7,94%	-	0,00%
INTANGIBLES	-	0,00%	15.000.000	1,14%	15.000.000	0,00%	30.000.000	2,22%	30.000.000	2,18%	-	0,00%
<b>Total Activos</b>	<b>781.273.676</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.314.047.167</b>	<b>100,00%</b>	<b>532.773.491</b>	<b>168,19%</b>	<b>1.348.996.286</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.376.098.603</b>	<b>100,00%</b>	<b>27.102.317</b>	<b>2,01%</b>
OBLIGACIONES FINANCIERAS	73.700	0,01%	-	0,00%	(73.700)	-100,00%	-	0,00%	18.500.000	1,34%	18.500.000	0,00%
FINANCIAMIENTO INTERNO	73.700	0,01%	-	0,00%	(73.700)	-100,00%	-	0,00%	18.500.000	1,34%	18.500.000	0,00%
CUENTAS POR PAGAR	1.207.466.380	154,55%	1.915.989.106	145,81%	708.522.726	158,68%	1.310.069.544	97,11%	1.078.764.899	78,39%	(231.304.645)	-17,66%
ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	640.307.291	81,96%	691.058.423	52,59%	50.751.132	107,93%	502.609.787	37,26%	345.921.726	25,14%	(156.688.061)	-31,17%
ACREEDORES	402.938.728	51,57%	1.025.142.345	78,01%	622.203.617	254,42%	554.381.503	41,10%	516.710.428	37,55%	(37.671.075)	-6,80%
RETENCION EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	3.812.137	0,49%	34.970.476	2,66%	31.158.339	917,35%	10.625.476	0,79%	7.336.476	0,53%	(3.289.000)	-30,95%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	28.179.432	3,61%	32.589.069	2,48%	4.409.637	115,65%	97.236.288	7,21%	97.236.287	7,07%	(1)	0,00%
DEPOSITOS RECIBIDOS DE TERCEROS	33.098.705	4,24%	33.098.705	2,52%	-	100,00%	33.098.705	2,45%	33.098.705	2,41%	-	0,00%
CREDITOS JUDICIALES	99.130.087	12,68%	99.130.088	7,54%	1	0,00%	112.117.785	8,31%	78.461.277	5,70%	(33.656.508)	-30,02%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	65.763.429	8,42%	44.432.843	3,38%	(21.330.586)	67,56%	32.708.980	2,42%	33.054.568	2,40%	345.588	1,06%
SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	65.763.429	8,42%	44.432.843	3,38%	(21.330.586)	67,56%	32.708.980	2,42%	33.054.568	2,40%	345.588	1,06%
OTROS PASIVOS	9.934.409	1,27%	23.473.000	1,79%	13.538.591	236,28%	37.962.036	2,81%	72.950.928	5,30%	34.988.892	92,17%
RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	9.934.409	1,27%	23.473.000	1,79%	13.538.591	236,28%	37.962.036	2,81%	72.950.928	5,30%	34.988.892	92,17%
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>1.283.237.918</b>	<b>164,25%</b>	<b>1.983.894.949</b>	<b>150,98%</b>	<b>700.657.031</b>	<b>154,60%</b>	<b>1.380.740.560</b>	<b>102,35%</b>	<b>1.203.270.395</b>	<b>87,44%</b>	<b>(177.470.165)</b>	<b>-12,85%</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>1.283.237.918</b>	<b>164,25%</b>	<b>1.983.894.949</b>	<b>150,98%</b>	<b>700.657.031</b>	<b>154,60%</b>	<b>1.380.740.560</b>	<b>102,35%</b>	<b>1.203.270.395</b>	<b>87,44%</b>	<b>(177.470.165)</b>	<b>-12,85%</b>
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	(501.964.242)	-64,25%	(669.847.782)	-50,98%	(167.883.540)	133,45%	(31.744.274)	-2,35%	172.828.208	12,56%	204.572.482	-644,44%
CAPITAL FISCAL	13.291.237	1,70%	13.291.237	1,01%	-	100,00%	13.291.237	0,99%	13.291.236	0,97%	(1)	0,00%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	(564.701.561)	-72,28%	(504.326.006)	-38,38%	60.375.555	-10,69%	(683.139.019)	-50,64%	(45.035.511)	-3,27%	638.103.508	-93,41%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	49.446.082	6,33%	(178.813.013)	-13,61%	(228.259.095)	-361,63%	638.103.508	47,30%	204.572.482	14,87%	(433.531.025)	-67,94%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>(501.964.242)</b>	<b>-64,25%</b>	<b>(669.847.782)</b>	<b>-50,98%</b>	<b>(167.883.540)</b>	<b>133,45%</b>	<b>(31.744.274)</b>	<b>-2,35%</b>	<b>172.828.208</b>	<b>12,56%</b>	<b>204.572.482</b>	<b>-644,44%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>781.273.676</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.314.047.167</b>	<b>100,00%</b>	<b>532.773.491</b>	<b>168,19%</b>	<b>1.348.996.286</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.376.098.603</b>	<b>100,00%</b>	<b>27.102.317</b>	<b>2,01%</b>

Fuente: SUI 2011 a 2014

Dentro de la estructura del Activo Total, el Activo Corriente representa para los años 2011, 2012, 2013 y 2014 una participación del 56%, 66%,57% y 58%, respectivamente, obteniendo así un aumento porcentual del 199,9% de 2011 a 2012, y un aumento del 3,55% de 2013 a 2014. Para el período 2011-2012 las cuentas que mayor cambio registraron en el activo corriente son Caja y Bancos, Deudores (Servicios Públicos y Otros Deudores y para el período 2013-2014 esas mismas cuentas participaron en el comportamiento del Activo Corriente, pero en menor proporción, por cuanto Caja y Bancos disminuyó en 85% y Deudores incremento en 12%.

Al revisar la cuenta de Bancos se encuentra que a la fecha la empresa cuenta con las siguientes cuentas, y allí se anota el estado de cada una:

Banco O Entidad Financiera	tipo de cuenta	Cuenta No	Destinación De La Cuenta	Estado
BANCO DAVIVIENDA	ahorro	04860047210	PAGO DE SOSTENIMIENTO	embargada
BANCO COLOMBIA	ahorros	32912482684	SUBSIDIOS	Activa
BANCO COLOMBIA	corriente	32937430440	PAGOS DE SOSTENIMIENTO.	Embargada
IDESAN	ahorros	111-02-0140005	ACTIVIDADES RECIPROCAS	No presenta movimiento
COOPSERVIVELEZ	ahorros	101-09747-3	MACRO Y MICRO MEDICION.	No presenta movimiento
COOPSERVIVELEZ	ahorros	101-14621-0	PAGOS DE SOTENIMIENTO	Recaudo recientemente desembargada
COOPSERVIVELEZ	ahorros	2105-08980	PEGIRS	No presenta movimiento
COOPSERVIVELEZ	ahorros	2105-09853-4	PETAP	No presenta movimiento
COOPSERVIVELEZ	ahorros	401-08573-3	MEJORAMIENTO DE SISTEMAS DE CAPTACION	No presenta movimiento
COOPSERVIVELEZ	ahorros	401-08575-4	CONVENIO INTERADMINISTRATIVO N° 055	No presenta movimiento
COOPSERVIVELEZ	ahorros	401-08954-5	CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N 44 AYUEDA	No presenta movimiento
COOPSERVIVELEZ	ahorros	210505180	COOPSERVIVELEZ CTA N° 101-05180-0	No presenta movimiento
COOPSERVIVELEZ	ahorros	210510525-2	CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 109	No presenta movimiento
FINANCIERA COMULTRASAN	ahorros	05-067-000150	ESTUDIOS PLAN MAESTRO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	No presenta movimiento
FINANCIERA COMULTRASAN	ahorros	05-067-000168	PSMV	No presenta movimiento
FINANCIERA COMULTRASAN	ahorros	05067000104	PAGOS DE SOSTENIMIENTO	embargada
FINANCIERA COMULTRASAN	ahorros	05067000143	MEJORAMIENTO DE SISTEMAS DE ALCANTARILLADO	No presenta movimiento

Fuente: Información entregada en visita

De la anterior información se pudo observar que la mayor cantidad de cuentas bancarias son de destinación específica, y las cuentas donde se maneja el recaudo fueron recientemente desembargadas por parte de la SSPD, por tanto, la única fuente de ingresos con que estaba funcionando la empresa eran los dineros provenientes de los subsidios, generando con ello problemas de liquidez e incumplimiento de los pagos de las obligaciones adquiridas.

Teniendo en cuenta que durante la visita no fue entregada la relación de la cartera por edades y su provisión; la comisión visitadora no pudo efectuar ningún pronunciamiento, sin embargo, el Gerente de la Empresa manifestó que se adelantará el trámite de depuración de la misma y aclara que gran parte de su saldo se debería castigar, lo que demuestra unos saldos no conciliados demostrando una situación no real en la parte comercial de la empresa.

Al revisar en el SUI el reporte de cartera, se encuentra que la empresa no ha reportado esta información para el año 2014, y para lo correspondiente al año 2013 se encontró lo siguiente para el servicio de acueducto y alcantarillado:

Tabla 7 Cartera de Acueducto y Alcantarillado 2013

CARTERA ACUEDUCTO												
Cuenta	Descripción	Total	No vencida	Vencida 1 a 30 días	Vencida 31 a 60 días	Vencida 61 a 90 días	Vencida 91 a 120 días	Vencida 121 a 150 días	Vencida 151 a 180 días	Vencida 181 a 360 días	Vencida mayor de 360 días	% cartera mayor a 360 días
210	Servicios de Acueducto	232.648.587	0	9.803.726	7.035.207	12.321.022	1.099.949	609.201	408.627	1.318.424	200.052.431	86%
21001	Venta de Agua en Bloque	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2100101	Cruda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2100102	Potable	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21002	Distribución	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21003	Otros Servicios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21004	comercialización	232.648.587	0	9.803.726	7.035.207	12.321.022	1.099.949	609.201	408.627	1.318.424	200.052.431	
2100401	Residencial Estrato 1	30.820.902	0	3.090.434	526.347	99.307	77.598	267.690	27.280	213.026	26.519.220	13%
2100402	Residencial Estrato 2	20.514.816	0	2.105.533	4.340.154	764.630	408.466	106.381	179.184	154.855	12.455.613	6%
2100403	Residencial Estrato 3	31.572.127	0	2.172.653	1.513.013	10.913.420	260.946	196.749	156.965	710.162	15.648.219	8%
2100404	Residencial Estrato 4	3.695.211	0	21.388	44.239	0	0	0	0	0	3.629.584	2%
2100405	Residencial Estrato 5	1.529.523	0	1.215.610	0	313.913	0	0	0	0	0	0
2100406	Residencial Estrato 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2100407	No Residencial Industrial	47.041.646	0	461.018	0	0	0	0	0	103.661	46.476.967	23%
2100408	No residencial Comercial	97.185.536	0	559.714	500.004	229.752	352.939	38.381	45.198	136.720	95.322.828	48%
2100409	No residencial Oficial	288.826	0	177.376	111.450	0	0	0	0	0	0	0
2100410	No residencial Especial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
220	Deudas de Deficid Cobro - Servicios publicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CARTERA ALCANTARILLADO												
Cuenta	Descripción	Total	No vencida	Vencida 1 a 30 días	Vencida 31 a 60 días	Vencida 61 a 90 días	Vencida 91 a 120 días	Vencida 121 a 150 días	Vencida 151 a 180 días	Vencida 181 a 360 días	Vencida mayor de 360 días	% cartera mayor a 360 días
310	SERVICIO DE ALCANTARILLADO	41.349.967	0	4.819.414	3.915.070	1.200.114	534.766	386.370	246.097	828.423	29.419.713	
31001	Recolección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31002	Tratamiento y disposición Final	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31003	Comercialización	41.349.967	0	4.819.414	3.915.070	1.200.114	534.766	386.370	246.097	828.423	29.419.713	100%
3100301	Residencial Estrato 1	9.127.464	0	1.090.198	184.094	47.138	34.189	180.117	9.185	92.011	7.490.532	25%
3100302	Residencial Estrato 2	9.427.085	0	1.346.536	2.480.354	460.358	141.727	60.387	114.479	120.976	4.702.268	16%
3100303	Residencial Estrato 3	9.906.649	0	1.367.802	827.059	528.130	150.447	125.297	98.117	460.311	6.349.486	22%
3100304	Residencial Estrato 4	1.525.174	0	14.450	30.997	0	0	0	0	0	1.479.727	5%
3100305	Residencial Estrato 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
3100306	Residencial Estrato 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
3100307	No Residencial Industrial	2.037.636	0	321.830	0	0	0	0	0	67.994	1.647.812	6%
3100308	No residencial Comercial	8.955.177	0	390.395	309.987	164.488	208.403	20.569	24.316	87.131	7.749.888	26%
3100309	No residencial Oficial	370.782	0	288.203	82.579	0	0	0	0	0	0	0
3100310	No residencial Especial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
320	Deudas de Deficid Cobro - Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
330	Provisión Deudad De Difícil Cobro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
340	Provisión Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente SUI 2013

De la información reportada por el prestador al SUI se puede observar que el total de la cartera para el año 2.013 para el servicio de acueducto asciende a \$232,6 millones, y para el servicio de alcantarillado de \$41,3 millones para un total de los dos servicios de \$273,9 millones de los cuales el 84% corresponde a una cartera vencida mayor a 360 días por un total de \$229,4 millones.

Llama la atención que de esa cartera vencida mayor a 360 días, el prestador no ha provisionado ningún valor, y que el uso que mayor contribuye es el comercial, demostrando con ello la poca efectividad de la empresa en el cobro de su cartera ya que un importante número de suscriptores se dedican a la producción de bocadillo y que si la empresa ejerce control de ésta, muchos de ellos pagarían oportunamente sus cuentas ya que requieren del preciado líquido para desarrollar la actividad comercial a que se dedican gran parte de sus usuarios.

No se hace conciliación entre el Área de Contabilidad y el Área Jurídica, por tanto, el saldo de la cuenta litigios no obedece a la realidad, ya que se desconoce la deuda total de cada proceso.

Así las cosas, se requiere que de manera inmediata que el prestador elabore y remita a la SSPD un cronograma detallado, y de corto plazo, que incluya el total de actividades programadas para revisar la totalidad de la cartera de la empresa, y de esta forma depurar el saldo contable que afecta los indicadores de liquidez de la empresa, y que en este momento no reflejan la realidad de la cuenta deudores.

En cuanto a la cuenta de Inventarios, es inusual que el inventario haya presentado pocas variaciones en todos los años analizados, ya que el saldo se ha mantenido sobre \$ 36.793.188 entre el 2011 y el 2013, y para el año 2014 sólo aumento 0,57%, situación que no es real por ser una empresa prestadora de servicios públicos que maneja materiales y químicos permanentemente.

La auxiliar contable que atendió la visita, manifestó que dentro de la cuenta de inventarios no se hacen movimientos porque se llevan directamente al costo por centro de costo, sin embargo al revisar físicamente la planta se encuentran químicos que no están registrados en la cuenta contable. El saldo corresponde a inventario embargado y sólo hay un listado con cosas inservibles. El prestador informa que se contrató un manual de inventarios pero no se observan resultados de dicha gestión.

El Activo No Corriente del 2011 al 2012 presenta un incremento del 28%, mientras que del 2013 al 2014 se registra una disminución del 0,03%. En el primer período las cuentas de mayor incidencia fueron Propiedad, Planta y Equipo y Plantas, Ductos y túneles. Para 2013-2014 dentro de todas las cuentas del Activo No Corriente, la única variación que se registra es en la cuenta Propiedad, Planta y Equipo por valor de \$153.516, situación que no es lógica y que requiere una explicación por parte del prestador.

La cuenta Maquinaria y Equipo en Montaje, desde el año 2012 no presenta variaciones, situación que no es lógica ya que si un equipo está en montaje no debería permanecer en este estatus por más de un año por ejemplo, por tanto, el prestador debe aclarar y efectuar los ajustes de ser necesario.

En la cuenta Depreciación solo se presentó en el año 2014 una variación de la depreciación acumulada en \$153.516 (cuenta 1685) pero no se registra gasto por depreciación en la 5330 depreciación acumulada de Propiedad, Planta y Equipo cuando esos dos movimientos deben cruzar.

Según explicación de la Auxiliar de Contabilidad, lo anterior obedeció a que en el año 2012 se afectó la caja en \$153.516 con un registro equivocado, cuando debería ser la cuenta depreciación acumulada, correspondiente a maquinaria y equipo el asiento que afectaba el saldo real de caja, mostrando un saldo positivo, es decir a favor de la empresa, cuando la empresa no tenía ese valor en efectivo pues no se maneja caja.

Adicional a lo anterior, es evidente que el prestador no está registrando contablemente la depreciación desde el año 2011 ya que la cuenta 1685 (depreciación acumulada) prácticamente no varió en todos estos años, debido a que la empresa no cuenta con un inventario real de propiedad planta y equipo. Igualmente, se aclara que edificios, planta, redes, tanques, etc; son propiedad del municipio, no hay entrega oficial pero si la solicitud por parte del Gerente para su debida transferencia de acuerdo a los estatutos.

Con relación a la cuenta Activos Diferidos es importante rescatar que del análisis efectuado se pudo determinar que la cuenta Intangibles no registra el saldo real, o por lo menos se presumen inconsistencias por cuanto si en el año 2014 se incluye un Gasto de Amortización de Intangibles por \$15 millones, éste debe cruzar con el movimiento de la cuenta 1970 Intangibles, pero esto no sucede ya que la variación de dicha cuenta de 2013 a 2014 es cero mostrando un desequilibrio contable.

El Pasivo Corriente, durante el período 2011 a 2014, registro una participación del 164,25%, 150,98%, 102,35% y 87,44% respectivamente. Durante 2011 y 2012 la cuenta que más contribuyó fue Cuentas por pagar, y dentro de ésta, Acreedores registró una variación de \$622,2 millones; en cambio en el período 2013-2014 se presentó todo lo contrario, una disminución de esta cuenta de \$231,3 millones.

Se precisa además que dentro de la cuenta Acreedores, para el año 2012 y 2013, se presenta una aparente inconsistencia, ya que en el año 2012 se incluyó erradamente la totalidad de la deuda con la Electrificadora, cuando ya en el año 2011 se había incluido una parte, por tanto, en el año 2013 se hace un ajuste por \$240.839.713, disminuyendo la deuda por intereses con base en el acuerdo que se hizo en su momento con la Electrificadora, y aumentando la cuenta Otros Ingresos por ajustes anteriores (según acta del Comité de Saneamiento Contable), cuyos soportes se comprometió a remitir el Gerente General, incumpliendo con el plazo para el entrega. En esa misma acta se disminuye la cuenta Capital por valor de \$259,2 millones que ya se había reconocido, es decir, en el 2013 verificando la deuda con la electrificadora, se encontró que la deuda estaba reconocida dos veces por lo que se procedió a realizar el ajuste.

En cuanto al Patrimonio, el prestador en el año 2013 se encontraba en causal de disolución, y al año siguiente modificó esa situación a través de una serie de ajustes de saneamiento contable, soportados en aparentes actas cuyos soportes no adjuntó en la visita, y que además incumplió el plazo de entrega de los mismos establecido en el acta de la visita, entorpeciendo con ello la función de la SSPD de control y vigilancia en la prestación de los servicios.

Las cuentas de Ajuste Ejercicios Anteriores en el Ingreso (4815) y en el Gasto (5815) dentro del Estado de cambios en la Situación Financiera, tienen un comportamiento inusual, la cuenta 4815 paso de \$ 0 en 2011 y \$ 73.700 en 2012 a \$ 725.851.260 en 2013 y \$170.558.517 en el año 2014; en la cuenta 5815 cambio de \$ 475.632.615 en 2012 a \$ 99.810.571 en 2013 y \$ 42.683.057 en 2014; esas variaciones o ajustes influyeron bastante en que el prestador no siga en causal de disolución amparados según la empresa en las actas de saneamiento contable cuyos soportes no fueron entregados por la empresa durante el desarrollo de la visita ni posteriormente.

Se encuentra una presunta inconsistencia en el Patrimonio según los estados financieros cargados al SUI, pues no trasladaron de manera acertada el saldo de la sumatoria de las cuentas: Utilidad del Ejercicio 2011, con la cuenta Resultados de Ejercicios Anteriores, presentando una diferencia aproximada de \$11 millones, ya que en el año 2011 el saldo de la cuenta 3230 – Resultado del Ejercicio es de \$49.446.082, y el saldo de la cuenta 3225- Utilidad Ejercicios Anteriores es de \$(564.701.561), para un total de \$(515.255.479), saldo que debería haber pasado para el año 2012; sin embargo, allí figura un valor de \$(504.326.006), registrándose una diferencia de \$(10.929.473) que podría estar afectando los resultados contables de los años



siguientes. Para una mejor comprensión de lo descrito en este párrafo a continuación se adjunta un esquema que lo describe:

Tabla 8 Diferencias en cuentas del Patrimonio

CODIGO	DENOMINACION	2011	2012	2013	2014
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL	(501.964.242)	(669.847.782)	(31.744.274)	172.828.208
3208	CAPITAL FISCAL	13.291.237	13.291.237	13.291.237	13.291.236
3225	RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	(564.701.561)	(504.326.006)	(683.139.019)	(45.035.511)
3230	RESULTADOS DEL EJERCICIO	49.446.082	(178.813.013)	638.103.508	204.572.483
	<b>SUBTOTAL</b>	(515.255.479)			
3	<b>Total Patrimonio</b>	<b>(501.964.242)</b>	<b>(669.847.782)</b>	<b>(31.744.274)</b>	<b>172.828.208</b>
TPP	<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>781.273.676</b>	<b>1.314.047.167</b>	<b>1.348.996.286</b>	<b>1.376.098.603</b>
			<b>Diferencia</b>		
			<b>(10.929.473)</b>		

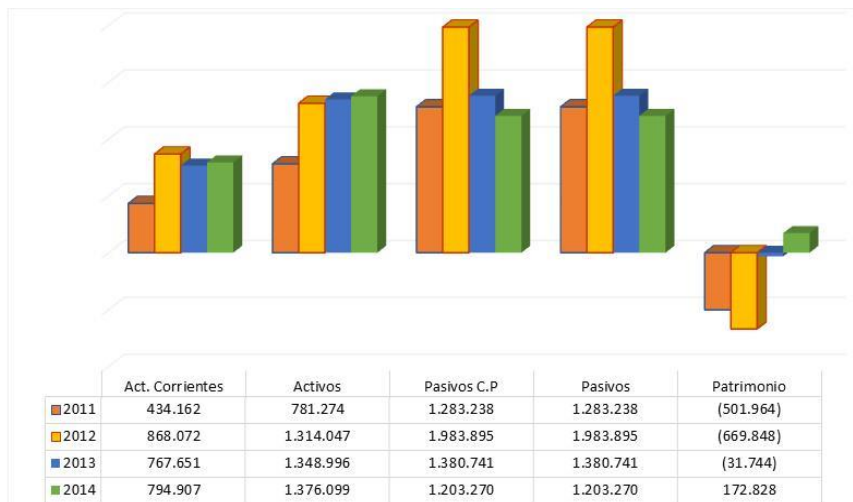
Construido SSPD

Es importante mencionar que en los estados financieros firmados y entregados en la visita se encuentra en el año 2011, para la cuenta Patrimonio Institucional, un saldo de -\$494,1 millones, y en SUI un valor de -\$501,9 millones, presentando una diferencia de -\$7,8 millones. La cuenta 3230 Resultados de Ejercicios Anteriores, para el año 2011 registra un saldo de -\$556.845.005 en el Balance General entregado en la visita mientras que el reportado en SUI para la misma cuenta figura -\$564,7 presentando una diferencia de -\$7,9 millones.

Al verificar la inconsistencia de saldos trasladados del 2011 al 2012 para las cuentas Utilidad del Ejercicio y Utilidad de Ejercicios Anteriores, tomando como base los saldos del balance General entregados en visita se obtiene que al sumar el saldo de la primera cuenta, es decir -\$556,8 millones, con la Utilidad del Ejercicio por \$49.4 millones, debió trasladarse para el año 2012 a la cuenta 3230 Resultado de Ejercicios anteriores el saldo de \$507.4 millones, pero realmente se registraron \$504.3 millones, arrojando también una diferencia de \$3.1 millones, que tampoco coincide con la diferencia detectada en el Balance General reportada al SUI, y que en el momento de la visita y de la socialización del acta de visita, ni el Gerente General, ni la Auxiliar Contable, entregaron una aclaración a estas diferencias.

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

Gráfica 2. Balance General años 2011-2014



Fuente: Datos del SUI 2011 a 2014

En la siguiente tabla se muestran los Indicadores Financieros del año 2011 al año 2014:

Tabla 9. Indicadores Financieros años 2011- 2014



<b>De Rentabilidad</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Margen Operacional de Utilidad	7,74%	19,62%	2,41%	9,32%
Margen Neto de Utilidad	5,59%	-11,19%	59,08%	20,15%
Rendimiento del Activo	8,75%	23,84%	1,93%	6,88%
Rendimiento del Patrimonio	-13,62%	-46,78%	-82,05%	54,76%
<b>De Liquidez</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Razón Corriente	0,34	0,44	0,56	0,66
Capital de Trabajo	(849.075.838)	(1.115.822.585)	(613.089.194)	(408.363.196)
Prueba Ácida	0,04	0,10	0,07	0,04
Solidez	0,61	0,66	0,98	1,14
<b>De Actividad</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Numero de Días de la Cartera	149,15	81,17	118,21	127,00
Rotación de Cartera	2,41	4,44	3,05	2,83
<b>EBITDA</b>	83.841.201	319.702.910	26.045.906	116.233.410
Margen EBITDA	9,49%	20,00%	1,44%	9,79%
Coefficiente Operacional	92,26%	80,38%	97,59%	90,68%

Fuente: SUI 2011 a 2014

- **Rentabilidad:** la empresa para el año 2014 registró un aparente cambio positivo de sus indicadores de rentabilidad, sin embargo este dato no es consistente por todos los errores y ajustes de tipo contable que se observaron en la visita y que deberá aclarar el prestado de manera inmediata.

Dichos resultados obedecieron en gran medida a los ajustes no soportados por el prestador a través del Comité de Saneamiento Contable, y a la cantidad de ajustes realizados para poder encontrar un posible saldo a la cuenta con la electrificadora, la cual al parecer todavía no es real.

Igualmente, la cuenta de Activos no refleja la realidad de la empresa por no contar con una cartera conciliada, no manejar adecuadamente la cuenta de Inventarios, no manejar provisiones, no manejar depreciaciones y lo que es más grave no contar con los activos propios.

- **La liquidez** del prestador no refleja la situación real de la empresa ya que las cuentas bancarias en su mayoría se encuentran embargadas, salvo las de destinación específica, la cuenta deudores no contiene la totalidad de la deuda y no está conciliada y la cuenta inventario también está embargada. Adicionalmente, la empresa no cuenta con capital de trabajo para desarrollar el objeto social.

- **La cartera:** Este indicador no cuenta con ningún respaldo ni análisis por parte de la empresa ya que el proceso de conciliación entre el área comercial y el área contable, no se efectúa. Adicionalmente, en la visita no fue entregada esa información a pesar de la insistencia por parte de la comisión visitadora, aduciendo el prestador que en la fecha señalada en el acta de visita remitirían esta información, situación que también incumplió el prestador.

Como se mencionó en el análisis de la cuenta Deudores dentro del Balance General, el 84% de la cartera se encuentra con una antigüedad mayor a 360 días y la misma no se encuentra provisionada, lo cual no es consistente con el indicador de rotación de cartera.

## 2.2 Aspectos administrativos

Respecto a la información reportada en SUI, correspondiente a los formatos de Personal por categoría de empleo, se observa que la empresa no ha reportado información para el año 2014, impidiendo que se realice un análisis comparativo. Únicamente cargó información para la vigencia 2013, y se observa lo siguiente:

**Tabla 10. Personal por categoría de empleo servicio Acueducto y Alcantarillado**

Planta Persona	2013 Acueducto		2013 Alcantarillado	
	No. de empleados	Salario + prestaciones	No. de empleados	Salario + prestaciones
<b>Empleados Públicos</b>	7	\$ 86,577,648	7	\$ 42,687,388
<b>Personal aprendiz</b>	0	0	0	0
<b>Trabajadores Oficiales</b>	4	\$ 51,068,750	4	\$ 25,534,375
<b>Empleados privados</b>	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>\$137.646.398</b>	<b>11</b>	<b>\$ 68,221,763</b>

Fuente: SUI, Información Administrativa

Una vez analizada la información reportada para los servicios de acueducto y alcantarillado se observa una gran diferencia entre lo pagado al personal del servicio de acueducto respecto a personal de alcantarillado. Se solicita al prestador la verificación de la información reportada y subsanar las inconsistencias, si es el caso.

### 2.2.1 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 11. Eficiencia Laboral

AÑO	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	Total anual consumos facturados (M3)	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)	Total anual consumos facturados (M3)	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)
2013	530.781	194.734.454	367	472.037	59.352.383	126
2014	526.610	58.175.603	110	472.447	147.395.564	312

Fuente: SUI 2013-2014

De los resultados obtenidos se observa que para el servicio de acueducto, correspondiente a los años 2013 y 2014, el costo por metro cúbico facturado fue de \$367 y \$110 respectivamente, lo que indica que para el año 2014, por la disminución de los costos anuales de personal, la empresa fue más eficiente comparada con el año 2013.

En cuanto al servicio de alcantarillado para los años 2013 y 2014 se observa que el valor por cada metro cúbico facturado es de \$126 y \$312 respectivamente, mostrando mejor eficiencia en el año 2013.

Sin embargo, esta situación del todo no es real, ya que el prestador no reporto al SUI todos los saldos de las cuentas que tienen relación con los costos de personal para el año 2014, tanto para acueducto como para alcantarillado, como es el caso de las cuentas 5102- Contribuciones Imputadas, 5104- Aportes sobre la nómina y 7505- Servicios de Personal, y que de plano interfieren en el resultado final del costo por metro cúbico facturado.

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

La información con la cual se desarrollan los aspectos técnico-operativos del servicio de acueducto, se basan en su mayoría en lo reportado al SUI para los años 2013 y 2014, contrastado con lo verificado en visita efectuada al prestador en el mes de septiembre de 2015.

#### 3.1 Fuentes de abastecimiento

Según lo verificado en visita se tiene que el sistema de acueducto se abastece principalmente de cuatro (4) fuentes de tipo superficial:

Tabla 12. Fuentes superficiales.

Fuente	Tipo	Capacidad de diseño** (l/s)	Caudal medio de operación (l/s) *
Quebrada Pozo Verde	Superficial	35	En promedio capta entre 18 y 20
Quebrada Batanera		65	En promedio capta entre 20 y 50
Quebrada Chintoca		-	10
Quebrada La Peña		25	En temporada invernal 25 en verano 0

**Fuente:** EMPREVEL \*\* El caudal de diseño para todas las captaciones es presuntivo ya que no cuenta con planos ni diseños de las estructuras.\* Caudal medio de operación es estimado ya que no cuentan con estructuras de medición de caudales captados.

Sin embargo, una vez verificado en el SUI, se observa que la empresa no ha reportado, para ninguno de los años de análisis, la información correspondiente a los formularios de Captación, Fuentes Superficiales y Registro de aducciones de agua; únicamente cargó información para el formulario Sistemas de abastecimiento en el cual se observa lo siguiente:

Tabla 13. Sistemas de abastecimiento

Nombre fuentes de abastecimiento	Tipo de fuente	Nombre de la captación	Tipo de captación	Nombre de la aducción	Tipo de aducción
LA BATANERA	QUEBRADA	LA BATANERA	Superficial Lateral	LA BATANERA	Tubería-Por gravedad
LA PEÑA	QUEBRADA	LA PEÑA	Superficial Lateral	LA PEÑA	Tubería-Por gravedad
POZO VERDE	QUEBRADA	POZO VERDE	Superficial Lateral	POZO VERDE	Tubería-Por gravedad

Fuente: SUI

Al comparar lo reportado por el prestador al SUI, con lo informado en visita del mes de septiembre de 2015, se concluye que la información cargada en el SUI esta desactualizada ya que hace falta incluir la captación de la quebrada Chintoca.

Durante la visita se pudo observar que la empresa cuenta con concesión de agua No. 00723 del 09 de agosto de 2005 otorgada a la Alcaldía, sin embargo dicha concesión se encuentra vencida; su vigencia expiró el 9 de agosto de 2015 y no se observó soporte del trámite de renovación o actualización. De esta forma la empresa se encuentra presuntamente incumpliendo el artículo 25 de la ley 142 de 1994, en cuanto a la obtención de concesiones, permisos ambientales y sanitarios.

### 3.2 Sistemas de potabilización

Dado que el prestador no reporta información en el formulario de Plantas de potabilización, a continuación se encuentra lo verificado en la visita:

El municipio de Vélez cuenta con un (1) sistema de potabilización construido en el año 1975, a la fecha las adecuaciones y mantenimientos son mínimos, se observó que las paredes del sistema de potabilización presentan fisuras las cuales ocasionan fugas de

agua.

### Características de la PTAP:

Tipo de tratamiento	Capacidad de diseño (l/s)	Caudal medio de operación (l/s)	Número de horas de operación/ día	Edad (años)
Convencional	100	En verano 20 y en invierno 65	24	40

Fuente: EMPREVEL

A la PTAP le llegan tres conducciones denominadas: estación bombeo la capilla (pozo verde bolívar) en tubería de 6", la peña en 3" y batan en 6". El sistema de entrada cuenta con tanque en concreto reforzado, seguido de una canaleta *Parshall* de 16" de ancho, con regleta indicadora de caudal.

La mezcla rápida se da a la salida de la *Parshall*, donde se adiciona el coagulante - sulfato de aluminio tipo B - luego pasa a dos unidades de floculación de placas de concreto reforzado. Adicionalmente cuenta con dos sedimentadores de tipo Alabama, de baja tasa de sedimentación y a continuación hay 3 filtros mixtos con lecho filtrante de arenas, grava, antracita y triturado.

Durante la visita se pudo verificar que la empresa no cuenta con permiso de la autoridad ambiental para verter al alcantarillado los lodos generados en el proceso de potabilización, ni realiza tratamiento de los mismos de conformidad con lo establecido en el artículo 119 de la Resolución MDE 1096 de 2000.

**Desinfección:** Se realiza mediante la adición de cloro gaseoso en un tanque de contacto, además se encontró que como sistema alternativo, se cuenta con un dosificador manual de tipo goteo, al cual le adicionan hipoclorito de calcio al 10%. No se observó la evaluación de demanda de cloro.

**Almacenamiento:** El agua una vez tratada es conducida a dos tanques de almacenamiento en concreto reforzado, con capacidad de 400 m<sup>3</sup> y 350 m<sup>3</sup>, localizados en la misma PTAP, semi-enterrados con respiraderos. Una vez pasa por estos tanques el agua es conducida a la red de distribución y a un tanque elevado.

Del tanque de la PTAP, por medio de dos electrobombas, se hace el llenado de un tanque elevado para el sector Kennedy y Esperanza Alta, otra electrobomba hace el llenado para el tanque de retro-lavado de los filtros

### 3.3 Redes de distribución y catastro de redes.

Una vez verificado el SUI, se observa que la empresa no cargo información en el formulario de redes sistema de acueducto para ninguno de los años de análisis, por lo tanto únicamente se cuenta con la información recopilada en la visita:

En la actualidad existen dos conducciones desde el tanque de almacenamiento hacia la ciudad; una en asbesto cemento, hierro dúctil y PVC de diámetros: 6",4", 3,2" que abastece la zona urbana y tiene unos 50 años de uso. La otra conducción fue instalada en PVC de diámetros como: 8",6", 4", 3", 2.1/2" 2" 1.1/2" 1" y 1/2" durante la reposición efectuada en algunos tramos por parte de la empresa. Esta deberá utilizarse para el abastecimiento de todas las zonas.

La empresa menciona que no cuenta con sectorización hidráulica; sin embargo cuenta con 6 válvulas que restringen la entrada de agua tratada a ciertas zonas del municipio: Esperanza, Kennedy, Omega en 8", Supermercado 6", Rosa 4", Karen 4"

**Catastro de redes actualizado:** El gerente informa que no cuenta con catastro de redes actualizado, situación que genera el presunto incumplimiento del artículo 102 de la Resolución MDE 1096 de 2000.

### 3.4 Demanda y capacidad instalada

De acuerdo con los cálculos realizados a partir de lo dispuesto en el RAS 2000, el cual fue adoptado en la Resolución MDE No. 1096 de 2000 modificado mediante la Resolución MAVDT 2320 de 2009, para el municipio de Vélez, se determinó que los caudales demandados son los siguientes:

**Tabla 24.** Cálculos de las demandas RAS

Población	Proyectada DANE 2015	Nivel de complejidad	Pérdidas	Dotación Neta	Dotación Bruta	Caudal medio diario (L/s)	Coefici K1	Caudal máximo diario (L/s)	Coefici K2	Caudal máximo horario (L/s)
Cabecera	10198	MEDIO	25%	115L/hab.d	153 L/hab.d	18.05 l/s	1,3	23,46 l/s	1,6	28,88 l/s

Fuente: Cálculos SSPD – 2015

Como se indica en la tabla anterior, el municipio de Vélez, requiere un caudal medio diario de 18,05 l/s teniendo en cuenta el porcentaje de pérdidas máximas establecidas del 25%. En ese sentido, se encuentra que el prestador dispone de un caudal suficiente para atender la demanda de la población toda vez que el caudal que entra a la planta de tratamiento es de 20 l/s en verano y en invierno 65 l/s.

### 3.4 Indicadores de la prestación del servicio de acueducto

Fuente datos	Suscriptores (2014)	Cobertura Acueducto Urbana	Continuidad R. 2115 (Horas/día)	IANC 2015	IRCA (%) 2014 SIVICAP	Micromedición (Agosto 2014)

SUI	3.034	64.41%	Sin Información	Sin información	23.94 Riesgo Medio	61,19%
-----	-------	--------	-----------------	-----------------	--------------------	--------

Fuente datos	Suscriptores (2014)	Cobertura Acueducto	Continuidad 2115 (Horas/día)	IANC	IRCA (%) Junio 2014 Control	Micromedición (Agosto 2015)
			2015	2015		
VISITA	3.082	100%	2,89	Sin Información	3,21%	66,37%

Tabla 1: Información técnica de visita 2015 Vs. Información reportada SUI

### 3.4.1 Calidad de agua suministrada

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

Tabla 15 Índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA 2014

IRCA MENSUALES 2014											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
		0.00		63.95	47.90	0.55	38.21	26.54	51.61	17.04	17.04

ANUAL			
IRCA	Nivel de Riesgo	Meses	Muestras
23.94	MEDIO	9	11

El prestador suministro en promedio para el año 2014, agua no apta para el consumo humano, con Riesgo Medio, y además se observa que para los meses de mayo, junio, agosto, octubre, el índice de riesgo de calidad de agua fue alto; por lo tanto, es preciso indicar al prestador que debe dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, y suministrar en toda época del año y en todos los puntos de la red de distribución agua apta para el consumo humano.

**IRCA 2015:** De acuerdo con lo reportado por la autoridad sanitaria al SIVICAP para los meses de enero a octubre de 2015, a continuación se presentan los Índices de Riesgo de Calidad del Agua – IRCA, para el agua suministrada por la EMPRESA MUNICIPAL

DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ EMPREVEL E.S.P en el municipio de Vélez.

Tabla 16. Índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA 2015

IRCA mensuales 2015												IRCA	NIVEL DE RIESGO	MESES	NUMERO DE MUESTRAS
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
N.R	0,00	35,22	N.R	17,04	34,06	N.R	65,52	17,54	N.R	-	-	28,23	MEDIO	6	6

Fuente: SIVICAP 2015 \*NR: no reporta dato.

Para la población de Vélez-Santander, el promedio parcial del año 2015 del Índice de Riesgo de la Calidad el Agua – IRCA señala un valor de 28.23%, clasificada como agua con nivel de riesgo MEDIO, no apta para consumo humano de acuerdo a lo establecido en la Resolución MPS-MAVDT 2115 de 2007.

De lo anterior, se tiene que el prestador ha mantenido el incumplimiento de la Resolución MPS-MAVDT 2115 de 2007, en cuanto a la calidad del agua, dado que en el año 2014 distribuyó agua con riesgo medio y en lo corrido del 2015 igual. Por lo anterior se solicita de manera perentoria realizar todas las gestiones necesarias para dar cumplimiento a la norma de calidad de agua, sin perjuicio de las acciones que se adelanten por el incumplimiento.

### 3.4.2 Micromedición

Una vez verificada la información reportada en el SUI, se observa lo siguiente:

Tabla 17 Valores de micromedición reportados en SUI años 2013 y 2014.

Estrato	2013			2014		
	No. de suscriptor es sin medición	No. de suscriptores con medición	Cobertura de micromedición (%)	No. de suscriptores sin medición	No. de suscriptores con medición	Cobertura de micromedición (%)
Bajo-Bajo	289	212	42,31	157	376	70,54
Bajo	356	836	70,13	321	913	73,98
Medio-Bajo	253	659	72,25	233	669	74,16
Medio	8	13	61,90	10	9	47,36
Medio - Alto	3	10	76,92	3	7	70
Industrial	5	11	68,75	5	11	68,75
Comercial	49	191	79,58	52	196	79,03
Oficial	22	18	45	25	17	40,47
<b>TOTAL</b>	<b>985</b>	<b>1950</b>	<b>64,60%</b>	<b>806</b>	<b>2198</b>	<b>65,54%</b>

De lo anterior se observa que los valores reportado en el SUI y los informados en visita (micromedición efectiva de 66,37% para agosto de 2015), se encuentra por debajo del 95% establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

IN-F-003 V.1



### **3.4.3 Macromedición**

Según información de la visita se tiene que, de conformidad con lo informado por los funcionarios que operan la planta y por el gerente, la empresa cuenta con un macromedidor a la salida de la planta, pero este no funciona desde el mes de febrero del 2014. Igualmente informan que sobre la red se tienen instalados 2 macro medidores, pero no existen registros de la toma de la lectura de estos.

### **3.4.4 Índice de Agua No Contabilizada – IANC**

Una vez verificado el reporte SUI se tiene que la empresa no ha reportado información para ninguno de los años de análisis.

En visita la empresa menciona que no realiza el cálculo del IANC, debido a que no cuenta con los instrumentos de macro medición en funcionamiento, no tiene instalado un macro medidor de entrada al sistema de tratamiento, y el que tiene en la salida de la misma se encuentra fuera de servicio, por tal razón no cuentan con datos de agua producida, únicamente tiene valores de la facturada y este último valor no es confiable ya que el porcentaje de micro medición efectiva es de 66,37%.

### **3.4.5 Índice de Continuidad**

La empresa no ha reportado este índice de continuidad al SUI en los años 2013 y 2014 y de acuerdo a lo consignado en el informe de vista de 2015, se suministra agua por turnos de 8 horas día, cada 48 horas, para cada uno de los 6 sectores que son: Kennedy, Omega, Karen, La Esperanza, Rosa y Supermercado.

Así las cosas y de acuerdo a los datos entregados por la empresa, el índice de continuidad del agua es de 2,89 h/día, valor clasificado como insuficiente según lo estipulado en la Resolución 2115 de 2007. Es de aclarar que los valores de población atendida corresponden a las proyecciones del DANE.

### **3.4.6 Resultados muestras de control de calidad del agua**

Una vez verificada la información del SUI sobre el control de la calidad de agua, se observa que el prestador no ha realizado dicho cargue de resultados, características básicas no obligatorias y especiales, para los años 2009 a 2011 y 2014.

Igualmente se pudo observar que no está cumpliendo con la frecuencia y número de muestras de control de la calidad física y química del agua para consumo humano, en cuanto a turbiedad, color aparente, pH y cloro residual libre, esto debido a que únicamente realizan 3 muestras mensuales, y según la Resolución 2115 de 2007 se requieren 12. En cuanto a las la frecuencia y número de muestras de control de la calidad microbiológica se tiene que únicamente realiza 3 al mes cuando deberían ser 8 mensuales.

Actualmente no están levantando actas de toma de muestra conjunta con la secretaria de salud.

### **3.5 Servicio de alcantarillado**

Para los años de análisis 2013 a 2014, el prestador no reporta la información correspondiente a: Formulario 14. Vertimientos a Cuerpos Receptores, Planta de tratamiento de aguas residuales, tampoco reportó información de Planes De Saneamiento y Manejo de Vertimientos, conforme a lo requerido en la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

La información con que se cuenta es la correspondiente a una visita técnica realizada por esta Superintendencia en el año 2014.

El sistema de alcantarillado del casco urbano del municipio es tipo combinado. La red está en su mayoría en tubería de Gres, con diámetros entre 8", 10", 12" y 14". Mediante sumideros se recolectan y evacuan las aguas lluvias de las vías, los cuales están conectados a la red. Se tienen cinco descargas de aguas residuales: 2 vertimientos a la Quebrada Puente Blanco y 3 vertimientos a la Quebrada Palenque.

Las aguas residuales generadas por el municipio son descargadas a las fuentes hídricas superficiales sin tratamiento previo. Consultada la información reportada al SUI por la Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS para el año 2013, el prestador no tiene PSMV aprobado, presuntamente incumpliendo el artículo 25 de la Ley 142 de 1994 y artículo 46 del Decreto 302 de 2000.

## **4. ASPECTOS COMERCIALES**

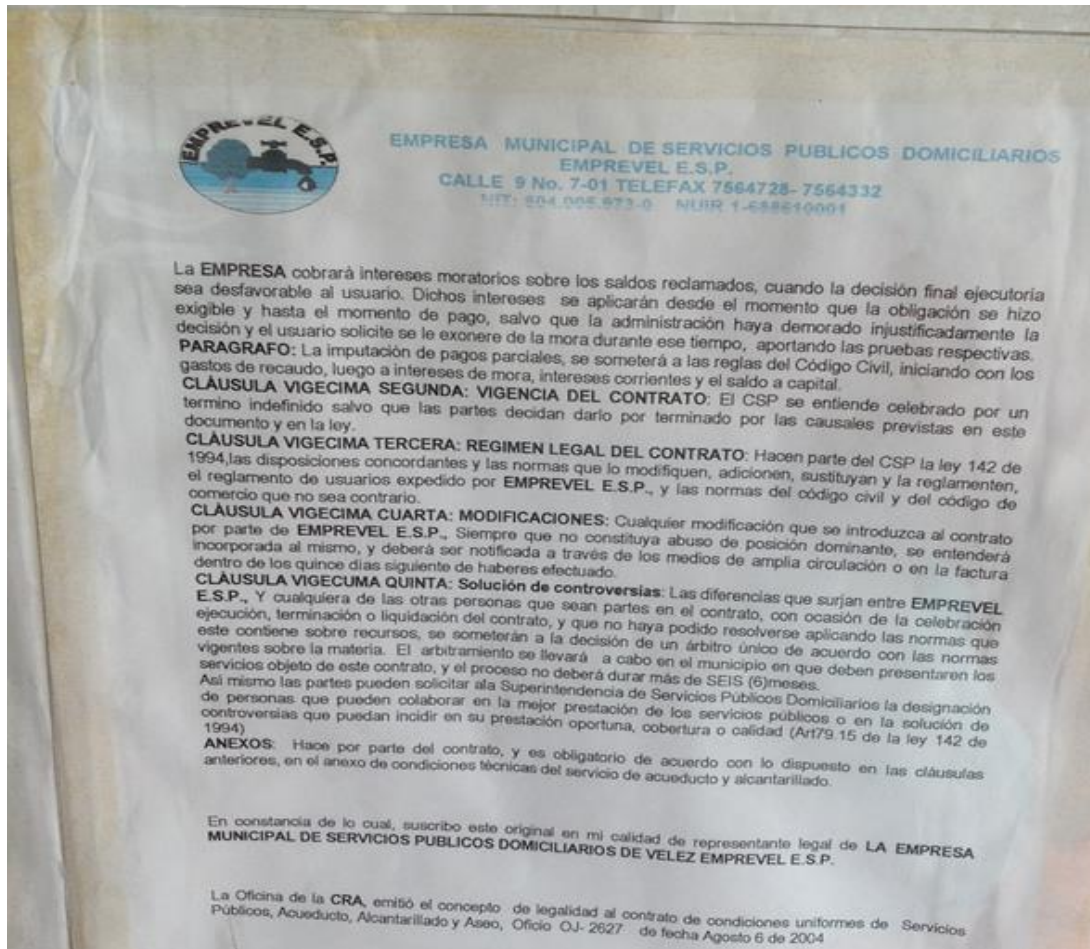
### **4.1 Contrato de Condiciones Uniformes**

En la visita el Gerente de la empresa entregó como soporte de la información el CCU con fecha de suscripción el 15 de abril de 2010, el cual se encuentra sin firma de acuerdo a la lectura de la hoja 17 del documento citado:

*En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la persona prestadora, el día 15 de Abril de 2010.*

Este CCU no tiene concepto de legalidad de la CRA; adicionalmente, éste difiere del que se encuentra publicado en la cartelera de la Oficina de atención al usuario como se observa en la siguiente imagen:

Imagen Contrato Condiciones Uniformes Publicado en Cartelera



Fuente: Visita- Cartelera Oficina de Facturación

En este contrato de condiciones uniformes se lee que tiene concepto de legalidad de la CRA según oficio OJ-2627 de Agosto 6 de 2004; tanto el Gerente de la Empresa, como la funcionaria de Facturación manifiestan no conocer el CCU que se encuentra ubicado en cartelera, y que el que están aplicando es el que está sin firma, razón por la cual se observa que presuntamente el contrato publicado y divulgado a los suscriptores, no es el mismo que se estaría aplicando.

En la revisión del CCU que no tiene firma y que se encuentra en aplicación se observó que en la actualidad se plasma como tiempo de reinstalación del servicio dos (2) días siguientes al pago. 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 que se realice de manera inmediata, el trámite para obtener el concepto de legalidad de la CRA.

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 buena calidad, **durante 24 horas y 7 días a la semana**, 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, adicionen o modifiquen.*

4. **PRESION DEL AGUA:** *El servicio de acueducto se prestara con una Presión mínima 98.1 (kPa) o 10 (metros) acorde a lo indicado en el artículo 82 del Reglamento técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.*

Al revisar, el prestador no está cumpliendo con estas especificaciones ya que por ejemplo el servicio de acueducto se presta de manera intermitente por sectores (8 horas por sector) lo que da lugar a otro incumplimiento por parte de la empresa y se solicita de manera inmediata la actualización del mismo.

### **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 las facturas que se observan en las siguientes imágenes:

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ SANTANDER**  
NIT. 804.005.973-0

**SORAIDA MORALES GONZALEZ** 0101-0461-0000-2  
Código 00225

Transv 1- Par Código Interno 00225 **TOTAL A PAGAR 4,100.00**

RESIDENCIAL Medidor 01 Matricula 1

Uso Estrato Meses Facturados 22 Julio-2015  
Lect. Ant 089 Lect. Act 089 Consumo Fecha Agosto 2015 21 Agosto 2015

LIQUIDACIÓN DE SERVICIO A CANCELAR		
ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
Rango 2.01 a 6.50	Cons. ML Cos 532.78	Rango 4.00 a 8.99
0	3,412.04	1,643.35
Cargo Fijo	532.78	408.89
Costo Consumo	0.00	0.00
Cuota Conexión	0.01	0.00
Cod No. Lectura	0.00	0.00
Cuota Reconexión	0.00	0.00
Cuota Medidor	0.00	0.00
Deuda Anterior	3,944.82	2,052.24
Subtotales		
		10,600.00

OTROS CONCEPTOS

Deuda Anterior	7,789.72
Cta. Diferida	0.00
Total Aseo	0.00
Otros Cobros	0.00
Intereses por Mora	-9,650.77
SUBTOTAL	-36.01
SUBSIDIO	-36.01
Ajuste Centena	-9,686.78
	-9,686.78

CONSUMOS ULTIMOS PERIODOS PROMEDIO

Ultimo	Anterior	3	4	5	6	Usuario	Estrato
9	1	3	0	5	1	3	3

PAGO ANTERIOR 02/09/2015  
FECHA LIMITE DE PAGO Sin Recargo 08/09/2015  
Con Recargo

"CUANDO PROTEGES EL AGUA PROTEGES LA VIDA"

**Factura N° 94831**  
0101-0461-0000-2  
Código Suscriptor 00225  
Código Interno 3,944.82  
Subtotal Acueducto 7,789.72  
Subtotal Alcantarillado -9,686.78  
Subtotal Aseo 4,100.00  
Subtotal Otros  
Total a Pagar

Periodo Facturado 94831  
Factura N° 0101-0461-0000-2  
Código Suscriptor 00225  
Código Interno 3,944.82  
Subtotal Acueducto 7,789.72  
Subtotal Alcantarillado -9,686.78  
Subtotal Aseo 4,100.00  
Subtotal Otros  
Total a Pagar

Fuente: Información Entregada en Visita – Factura Estrato 1

- CODIGOS No. LECTURA  
COD.**
01. LECTURA NORMAL
  02. CONTADOR SUSPENDIDO
  03. SIN CONTADOR
  04. CONTADOR DETENIDO
  05. CONTADOR CON REBOSAMIENTO
  06. CONTADOR NO VISIBLE
  07. CONTADOR REJILLA DAÑADA
  08. CONTADOR INVERTIDO
  09. CONTADOR CON OBSTÁCULO
  10. CONTADOR ROTO

  
**JOSÉ LEONARDO SILVA RIVERA  
GERENTE**

**“ POR EL VÉLEZ  
QUE TODOS QUEREMOS”**

**10 razones para reciclar**

- 1 Reciclar AYUDA A DEJARLE la contaminación del aire y el agua.
- 2 El reciclaje OBTIENE PUESTOS FORMALES DE TRABAJO.
- 3 Por cada tonelada de papel que se recicla, se SAVAN 3 ARBOS.
- 4 Si reciclamos REDUCIMOS LA PRESIÓN de los ríos y arroyos.
- 5 El reciclaje es uno de las formas más sencillas de COMBATIR EL CAMBIAMIENTO GLOBAL, pues estamos generando mayor contaminación.
- 6 Si utilizamos papel reciclado CONSERVAMOS NUESTROS RECURSOS NATURALES.
- 7 Sin papel a la basura es desperdiciar material para HACER PRODUCTOS NUEVOS.
- 8 Reciclar le da tiempo al planeta de REPOSICIONARSE.
- 9 Reciclando PROLONGAMOS LA VIDA ÚTIL DE LOS MATERIALES, disminuyendo de este manera el costo y recursos.
- 10 Sumándose a la campaña RECICLAME, CUMPLE TU PARTE, no sólo ayudas al medio ambiente, también colaboras con bancos y desayunos para los niños de Fundación y otros programas SOS.

**COLABOREMOS CON EL ASEO DE VÉLEZ**

**EMPREVEL E.S.P.**  
Socialmente Responsable

**TRABAJAMOS POR UNA MEJOR LIMPIEZA DE NUESTRO MUNICIPIO**

**LINEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE 7583102 - Planta de tratamiento Tel: 7564326**

Fuente: Información entregada en la visita- dorso factura estrato 1

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VÉLEZ SANTANDER**  
NIT: 804.005.973-0

**97573**

Socio: **OLEGARIO CHACON** 0104-2310-0000-1

Calle 9 N. 2-23 Código 41010 **TOTAL A PAGAR 23,600.00**

RESIDENCIAL Código Interno Medidor Matricula 05 1 22 Julio 2015

Uso Estrato Meses Facturados

Lect. Anterior Lect. Actual Consumo Fecha de Pago

2483 483 Consumo Fecha de Pago

21 Agosto 2015

**LIQUIDACIÓN DE SERVICIO A CANCELAR**

ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
Régimen Tarifario 78 Cons.M2 0	Tarifario 89 Costo 17.78	Varita 0.00
		Deuda Anterior Cta. Diferida 8,787.52
		Total Aseo 0.00
Cargo Fijo 1,065.56	817.78	0.00
Costo Consumo 0.00		0.00
Cuota Conexión 01		0.00
Cod No. Lectura 0.00		7,863.11
Cuota Reconexión 0.00		SUBSIDIO 10.64
Cuota Medidor 0.00	0.00	Ajuste Centena
Deuda Anterior		7,873.75
Subtotales	4,477.60	2,461.13
		23,600.00

**OTROS CONCEPTOS**

Deuda Anterior Cta. Diferida 8,787.52

Total Aseo 0.00

Otros Cobros 0.00

Intereses por Mora 7,863.11

SUBTOTAL 10.64

SUBSIDIO 10.64

Ajuste Centena

7,873.75

Subtotales 4,477.60 2,461.13 23,600.00

**CONSUMOS ULTIMOS PERIODOS**

Ultimo	Anterior	3	4	5	6	PROMEDIO
2	3	0	1	6	1	Usuario Estrato

**PAGO ANTERIOR** 02/09/2015

**FECHA LIMITE DE PAGO** Sin Recargo 08/09/2015

Con Recargo

**"CUANDO PROTEGES EL AGUA PROTEGES LA VIDA"**

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VÉLEZ SANTANDER**  
NIT: 804.005.973-0

**97573**

Socio: **OLEGARIO CHACON** 0104-2310-0000-1

**Factura N°** 0104-2310-0000-1

**Código Suscriptor** 41010

**Código Interno** 4,477.60

**Subtotal Acueducto** 2,461.13

**Subtotal Alcantarillado** 8,787.52

**Subtotal Aseo** 23,600.00

**Subtotal Otros**

**Total a Pagar**

**Periodo Facturado** 97573

**Factura N°** 0104-2310-0000-1

**Código Suscriptor** 41010

**Código Interno** 4,477.60

**Subtotal Acueducto** 2,461.13

**Subtotal Alcantarillado** 8,787.52

**Subtotal Aseo** 1,873.75

**Subtotal Otros** 23,600.00

**Total a Pagar**

Fuente: Información entregada en la visita Factura Estrato 5

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ SANTANDER**  
 NIT: 804.005.973-0

**96856**

**JAIRO ALONZO SERRANO**  
 Carrera 3 T 3a - 29

Código 30390  
 Código Interno  
 Medidor X Matricula 1

INDUSTRIAL

Uso Industrial Estrato Meses Facturados 21 Agosto 2015

Lect. Anterior 8,945 Lect. Actual 8,975 Consumo 30 Fecha de Cobro 27 Agosto 2015

**LIQUIDACIÓN DE SERVICIO A CANCELAR**

ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO	
Rango	Tarifa	Tarifa	Tarifa	Tarifa	Tarifa
0 a 20	532.78	10,655.60	408.89	8,177.80	
21 a 40	532.78	4,262.24	408.89	3,271.12	
		3,412.04		1,643.35	
Cargo Fijo					
Costo Consumo	14,917.84		11,448.92		
Cuota Conexión	0.00				
Cod No. Lectura	0.00				
Cuota Reconexión	0.00				
Cuota Medidor	0.00		0.00		
Deuda Anterior					
Subtotales	18,329.88		13,092.27		56,900.00

Deuda Anterior 13,266.90  
 Cta. Diferida  
 Total Aseo 0.00

**OTROS CONCEPTOS**

Otros Cobros 0.00  
 Intereses por Mora 13,406.68  
 SUBTOTAL 4.27  
 SUBSIDIO  
 Ajuste Centena 13,410.95

Subtotales 18,329.88 13,092.27 56,900.00

CONSUMOS ULTIMOS PERIODOS

Ultimo	Anterior	3	4	5	6	Usuario	Estrato
27	31	31	37	51	70	41	

PAGO ANTERIOR 07/09/2015  
 FECHA LIMITE DE PAGO Sin Recargo 08/09/2015  
 Con Recargo

**"CUANDO PROTEGES EL AGUA PROTEGES LA VIDA"**

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ SANTANDER**  
 NIT: 804.005.973-0

**96856**

**Factura N° 30390**

Código Suscriptor 18,329.88  
 Código Interno 13,092.27

Subtotal Acueducto 13,266.90  
 Subtotal Alcantarillado 13,410.95  
 Subtotal Aseo 58,100.00  
 Subtotal Otros

Total a Pagar

22 Julio 2015  
 21 Agosto 2015

Periodo Facturado **96856**

**Factura N° 30390**

Código Suscriptor 18,329.88  
 Código Interno 13,092.27

Subtotal Acueducto 13,266.90  
 Subtotal Alcantarillado 13,410.95  
 Subtotal Aseo 58,100.00  
 Subtotal Otros

Total a Pagar

Fuente: Información entregada en la visita Factura uso industrial

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ SANTANDER**  
 NIT: 804.005.973-0

**95493**

**ESCUELA CENTENARIO**  
 Calle 2 N. 4 Par

Código 10125  
 Código Interno  
 Medidor X Matricula 1

OFICIAL

Uso Oficial Estrato Meses Facturados 21 Agosto 2015

Lect. Anterior 7,797 Lect. Actual 7,797 Consumo 0 Fecha de Cobro 27 Agosto 2015

**LIQUIDACIÓN DE SERVICIO A CANCELAR**

ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO	
Rango	Tarifa	Tarifa	Tarifa	Tarifa	Tarifa
0 a 20	532.78	10,655.60	408.89	8,177.80	
21 a 40	532.78	4,262.24	408.89	3,271.12	
41 a 9999	693.00	48,510.00	531.56	37,209.28	
		3,412.04		1,643.35	
Cargo Fijo		69,821.20		53,564.80	
Costo Consumo	0.00				
Cuota Conexión	0.03				
Cod No. Lectura	0.00				
Cuota Reconexión	0.00				
Cuota Medidor	0.00		0.00		
Deuda Anterior					
Subtotales	73,233.24		55,208.15		141,700.00

Deuda Anterior 13,266.90  
 Cta. Diferida  
 Total Aseo 0.00

**OTROS CONCEPTOS**

Otros Cobros 0.00  
 Intereses por Mora 0.00  
 SUBTOTAL -8.29  
 SUBSIDIO  
 Ajuste Centena -8.29

Subtotales 73,233.24 55,208.15 141,700.00

CONSUMOS ULTIMOS PERIODOS

Ultimo	Anterior	3	4	5	6	Usuario	Estrato
0	0	0	0	0	0	0	

PAGO ANTERIOR 07/09/2015  
 FECHA LIMITE DE PAGO Sin Recargo 08/09/2015  
 Con Recargo

**"CUANDO PROTEGES EL AGUA PROTEGES LA VIDA"**

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE VELEZ SANTANDER**  
 NIT: 804.005.973-0

**95493**

**Factura N° 10125**

Código Suscriptor 73,233.24  
 Código Interno 55,208.15

Subtotal Acueducto 13,266.90  
 Subtotal Alcantarillado -8.29  
 Subtotal Aseo 141,700.00  
 Subtotal Otros

Total a Pagar

22 Julio 2015  
 21 Agosto 2015

Periodo Facturado **95493**

**Factura N° 10125**

Código Suscriptor 73,233.24  
 Código Interno 55,208.15

Subtotal Acueducto 13,266.90  
 Subtotal Alcantarillado -8.29  
 Subtotal Aseo 141,700.00  
 Subtotal Otros

Total a Pagar

Fuente: Información entregada en la visita factura uso oficial

Al analizar las imágenes que contienen facturas de diferentes estratos y usos, se puede determinar que las facturas no contienen:

- Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro.
- La comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres períodos inmediatamente anteriores.
- 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. Aunque en las facturas aparece el dato correspondiente a subsidio, no aparece el nombre contribución por ningún lado confundiendo al suscriptor.

Igualmente, se debe mencionar que aunque la empresa cuenta con formatos reimpresos para generar la facturación, se observó que en el momento de imprimir los datos particulares de cada usuario, éstos no se colocan exactamente en cada renglón o casilla respectiva, haciendo que la lectura de la misma se torne confusa y complicada de comprender, por tanto se solicita al prestador mejorar la calidad de la impresión de las facturas.

## **4.2 Peticiones, Quejas y Reclamos**

Los usuarios, a través de la Oficina de PQR, tienen la posibilidad de efectuar sus reclamaciones y peticiones tanto en forma verbal o escrita de manera personal, o vía telefónica. Las PQR se clasifican y aquellas que requieren visita a terreno se realizan máximo dentro de las 48 horas siguientes de recepcionada la reclamación; sin embargo, algunas de ellas no tienen respuesta de fondo o de manera definitiva, porque dependen de aprobación por parte del Gerente.

La empresa cuenta con una persona para la atención de las peticiones, quejas y reclamos de manera escrita, verbal y telefónica. Para la atención de las PQRS no se emplea ningún Software pues la funcionaria no tiene asignado un computador, por tanto, lleva el registro en hojas y posteriormente en el computador de su casa, es decir en un equipo que no pertenece a la empresa, incluye información para llevar y poder entregar estadísticas.

Imagen Información PQR



COD DANE	SERVICIOS	RADICADO RECIBIDO	FECHA DE RADICADO	TIPO DE TRAMITE	CODIGO DE LA CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL "OTROS"	NUMERO DE CUENTA	NUMERO DE IDENTIFICADOR DE LA FACTURA	TIPO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	RADICADO RESPUESTA	FECHA DE NOTIFICACION O DE EJECUCION	TIPO DE NOTIFICACION	FECHA TRASLADO A SSPD	respuesta del PQ
68881000		177	29/05/14	2		tuberia rota	0103-5891-0050-5	177	1	29/05/14	29/05/14	29/05/14			
68881000		178	30/05/14	1		tuberia rota	0104-3654-0000-2	178	1	30/05/14	30/05/14	30/05/14			
68881000		179		1		tuberia rota	0104-1210-0000-5	179	1						
68881000		180		1		instalar medidor	0103-3200-0000-2	180	1						
68881000		181													
68881000		182		1		daño en la tubería		182	1						
68881000		183		2		revisión tubería aguas negras	0101-1185-2000-5	183	1						
68881000		184													
68881000		185		1		daño en el medidor	0104-1360-0000-6	185	1						
68881000		186		1		disponibilidad de matrícula		186	1						
68881000		187		1		disponibilidad del servicio	0101-4375-0000-3	187	1						
68881000		188		1		no entra agua	0104-0008-0000-6	188	1						
68881000		189		1	102	inconformidad con el consumo		189	1						
68881000		190		1		reposición de red matriz	0103-2850-0000-2	190	1						

Fuente: Información entregada en Visita

La anterior imagen corresponde a una extracción que se hace de la información entregada por el prestador correspondiente al seguimiento que se le hace a las PQR, como se aprecia algunas de esas reclamaciones contienen casi toda la información, la fecha de reclamación es la misma de la fecha de respuesta, pero en otros casos se desconoce la fecha de radicación, la fecha de respuesta y se desconoce el tipo de trámite adelantado. Se le solicitó mediante correo electrónico a la empresa que actualizara la información y generara un informe resumido de cuantas reclamaciones y peticiones recibió por causal para los años 2013 y 2014, pero no se obtuvo respuesta sobre el particular, por lo tanto, una vez más se le solicita al prestador para que dé respuesta a la información requerida en visita sobre el tema de PQR debidamente cuantificada por causal, por servicio y por años.

## SEGUIMIENTO A ALGUNAS RECLAMACIONES EN VISITA

Se observó la reclamación efectuada el día 8 de septiembre de 2015 por parte del señor LEONIDAS MEJIA por la facturación del mes de Junio-Julio y Julio- Agosto (debido a que el promedio según el usuario es muy alto) al cual se le está cobrando por promedio de 240 m3 por ser industrial (funciona fábrica de bocadillos) ya que no contaba con contador y sólo hasta Agosto/2015 le fue instalado. La auxiliar de Facturación procedió a explicarle que se iba a realizar una revisión de los promedios anteriores y su historial para poder liquidar los dos meses pendientes pero que tenía que quedar al día con la factura No. 89172 correspondiente al período de Mayo a Junio/2015 por valor de \$1.435.300 el cual consignó el 5 de septiembre un valor de \$375.000 con consignación No. 39805 y el saldo de \$1.060.300 consignado el día 8 de septiembre/2015 quedando a paz y salvo con esta factura y queda pendiente por liquidar los 2 meses el cual se hará en la facturación del mes de septiembre /15 con la lectura del contador ya instalado para saber cuál es el consumo real.

En vista de lo anterior, se indagó de manera más detenida y se logró observar durante la visita que presuntamente a algunos suscriptores se le han hecho descuentos en los metros cúbicos en varias ocasiones con predios que tienen aparentemente problemas con los medidores, cuya autorización está dada por el Gerente de la empresa de manera irregular sobre la factura la cual cuenta con la aprobación por parte del señor

Gerente JOSE LEONARDO SILVA RIVERA, tal como se observa para las facturas a nombre de los suscriptores SIERVA CUBIDES DE MOYANO factura 94899 y BETULIA TIRADO DE DIAZ con factura 95131, cuyas imágenes se adjuntan a continuación:

Imágenes de descuentos autorizados por el Gerente de EMPREVEL



Fuente: Visita



Fuente Visita foto factura 94899

Se procedió a consultar en el SUI la información reportada sobre PQRs la cual se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 18 Información PQR 2013- 2014

TIPO DE RECLAMACION	2013				2014			
	Acueducto	%	Alcantarillado	%	Acueducto	%	Alcantarillado	%
<b>Peticion</b>								
Cambio de datos basicos	9	7%	0	0%	0	0%	0	0%
Cambio de medidor o equipo de medida	62	49%	0	0%	21	53%	0	0%
Condiciones de seguridad o riesgo	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
Otros	18	14%	0	0%	0	0%	0	0%
Solicitud de prestacion del servicio	25	20%	0	0%	12	30%	0	0%
Suspension por mutuo acuerdo	2	2%	0	0%	7	18%	1	100%
Terminacion de contrato	10	8%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>127</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>
<b>Reclamacion</b>								
Aforo	24	14%	0	0%	0	0%	0	0%
Atencion al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	2	1%	0	0%	12	15%	4	44%
Cambio de medidor o equipo de medida	3	2%	0	0%	0	0%	0	0%
Cobro Multiple	26	15%	0	0%	3	4%	0	0%
Cobros inoportunos	3	2%	0	0%	0	0%	0	0%
Descuento por predio desocupado	5	3%	0	0%	0	0%	0	0%
Estrato	3	2%	0	0%	0	0%	0	0%
Falla en la prestacion del servicio por calidad	0	0%	1	25%	2	3%	0	0%
Falla en la prestacion del servicio por continuidad	13	8%	0	0%	0	0%	0	0%
Inconformidad con el consumo	7	4%	0	0%	6	8%	0	0%
Otros	73	42%	3	75%	50	63%	5	56%
Por actos de suspension, corte, reconexion y reinstalacion	0	0%	0	0%	7	9%	0	0%
Relacionada con cobros por promedio	14	8%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL RECLAMACIONES</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>
<b>Recurso de Reposicion</b>								
Otros	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%

Fuente: SUI 2013-2014

Como se puede observar de la información entregada por el prestador en la visita y la reportada al SUI, no se puede efectuar ninguna comparación ya que la primera fuente no estaba completa, por tanto, el prestador deberá responder inmediatamente el tema de PQR solicitado insistentemente.

Según la información reportada al SUI el prestador presenta en el año 2013 un total de 127 peticiones para el servicio de acueducto, donde la causal que mayor cantidad registra es "Cambio de Medidor" seguido de la causal "solicitud del servicio". Para el servicio de alcantarillado el prestador no reportó ninguna causal.

En el año 2014, la empresa reportó al SUI 40 peticiones para el servicio de acueducto, donde las causales de mayor incidencia son las mismas del año 2013; y para el servicio de alcantarillado se observa 1 petición relacionada con la suspensión del servicio por mutuo acuerdo.

Con relación a las reclamaciones, para el año 2013 se presentaron 173 y 4 para los servicios de acueducto y alcantarillado respectivamente. Para el año 2014 se registran igualmente 80 y 9 respectivamente, donde la causal de mayor participación para ambos servicios es "Otros".

## Atención al Usuario

La empresa cuenta con un solo punto de atención para atender a los suscriptores el cual se encuentra ubicado en Calle 9 No. 7-01 Barrio Aquileo Parra. Su horario de atención es de martes a viernes de 7:00 a 12m y 2:00pm a 6:00pm y el sábado de 8:00 am a 2 pm en Jornada continua.

En el sitio donde está ubicado el punto de atención se encuentran dos oficinas: El área de facturación, y el área de PQR, cada una atendida por una funcionaria de la empresa.

El sistema utilizado por el prestador para la gestión de facturación es PRADMA, el cual es un módulo que trabaja independiente de las otras áreas de la empresa, allí se relaciona todo lo referente a la facturación, e incluso se generan estadísticas pero no permite una alimentación automática de la información con tesorería ni presupuesto.

En el área de atención al cliente se encuentran fijadas dos carteleras aparentemente con información usuario pero que lamentablemente una de ellas está ubicada dentro del área de PQR y no accesible a los usuarios como se observa en las fotos siguientes donde además se encuentra la siguiente información:

- El Contrato de Condiciones Uniformes (1 cartelera)
- Peticiones, pendientes, quejas, reclamos

En la Oficina de atención al cliente no se observó la utilización de diferentes formatos para la recepción y respuesta de las reclamaciones o peticiones por parte de los suscriptores, sólo se maneja uno que se utiliza para todo tipo de reclamo o petición como se demuestra en la siguiente foto:

Formato PQR

## Canales de Recaudo

El prestador cuenta con un solo punto de recaudo a través de la cooperativa "COOPSERVIVELEZ" que se encuentra ubicado en la calle 10 No. 3-66 que atienden los lunes de 2:00 p.m. a 4:00 pm y de martes a sábado de 8:00 a 12m y de 2:00 a 4:00 p.m. Las colillas las envía la Cooperativa diariamente a la empresa y con éstas la auxiliar de facturación aplica los pagos, la cooperativa abona ese recaudo a la cuenta 14621 que se encuentra embargada. y le entrega la información al tesorero para que el quede informado de los ingresos diarios en bancos.

### 4.3 Facturación y Recaudo

La empresa en su proceso de facturación cuenta con 1 ciclo de facturación y no cuenta con un cronograma de actividades que den cuenta del proceso que se sigue hasta obtener la facturación de un período, sino que eso el proceso se realiza como una rutina más que se debe seguir, y tampoco se encuentra un manual de procesos que lo describa.

A continuación se incluye la siguiente tabla de facturación y recaudo correspondiente al año 2013:

Tabla 18 Valor Facturación y Recaudo año 2013

AÑO 2013 FACTURADO				AÑO 2013 RECAUDO			
MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL ACUEDUTO Y ALCANTARILLADO	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL ACUEDUTO Y ALCANTARILLADO
ENERO	\$ 18.747.148,74	\$ 18.938.587,22	\$ 37.685.735,96	ENERO	\$ 15.247.978,70	\$ 15.385.585,40	\$ 30.633.564,10
FEBRERO	\$ 18.256.544,94	\$ 18.075.935,77	\$ 36.332.480,71	FEBRERO	\$ 14.914.398,52	\$ 14.770.577,63	\$ 29.684.976,15
MARZO	\$ 15.715.118,02	\$ 18.081.087,28	\$ 33.796.205,30	MARZO	\$ 12.260.286,26	\$ 14.704.356,07	\$ 26.964.642,33
ABRIL	\$ 19.421.887,96	\$ 18.110.384,36	\$ 37.532.272,32	ABRIL	\$ 15.333.549,72	\$ 14.671.951,36	\$ 30.005.501,08
MAYO	\$ 19.864.727,43	\$ 18.756.809,52	\$ 38.621.536,95	MAYO	\$ 16.372.849,89	\$ 15.457.303,39	\$ 31.830.153,28
JUNIO	\$ 21.884.642,36	\$ 18.150.209,75	\$ 40.034.852,11	JUNIO	\$ 17.343.147,26	\$ 15.814.968,05	\$ 33.158.115,31
JULIO	\$ 21.850.443,25	\$ 18.821.680,09	\$ 40.672.123,34	JULIO	\$ 14.900.542,30	\$ 14.530.602,00	\$ 29.431.144,30
AGOSTO	\$ 21.016.705,25	\$ 18.274.744,25	\$ 39.291.449,50	AGOSTO	\$ 17.002.758,30	\$ 16.037.265,16	\$ 33.040.023,46
SEPTIEMBRE	\$ 21.905.579,96	\$ 18.819.343,15	\$ 40.724.923,11	SEPTIEMBRE	\$ 17.187.971,91	\$ 15.965.938,98	\$ 33.153.910,89
OCTUBRE	\$ 20.317.590,18	\$ 18.824.201,48	\$ 39.141.791,66	OCTUBRE	\$ 15.755.640,56	\$ 15.842.153,31	\$ 31.597.793,87
NOVIEMBRE	\$ 19.541.566,85	\$ 18.834.131,78	\$ 38.375.698,63	NOVIEMBRE	\$ 15.675.557,45	\$ 15.634.672,24	\$ 31.310.229,69
DICIEMBRE	\$ 18.747.148,74	\$ 18.938.587,22	\$ 37.685.735,96	DICIEMBRE	\$ 15.247.978,70	\$ 15.385.585,40	\$ 30.633.564,10
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 237.269.103,68</b>	<b>\$ 222.625.701,87</b>	<b>\$ 459.894.805,55</b>	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 187.242.659,57</b>	<b>\$ 184.200.958,99</b>	<b>\$ 371.443.618,56</b>

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 2013 la empresa facturara a sus suscriptores \$459,8 millones y recaudo de ellos \$371,4 demostrando un indicador de eficiencia del recaudo del 81% para los servicios de acueducto y alcantarillado.

La Información de recaudo para la vigencia 2014 se muestra en las siguientes tablas:

Tabla 19 Valor Facturación y Recaudo año 2014

AÑO 2014 FACTURADO				AÑO 2014 RECAUDO			
MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL ACUEDUTO Y ALCANTARILLADO	MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL ACUEDUTO Y ALCANTARILLADO
ENERO	20.998.718	14.776.774	35.775.492	ENERO	20.998.718	14.776.774	35.775.492
FEBRERO	17.630.252	12.350.919	29.981.170	FEBRERO	14.921.298	10.505.977	25.427.275
MARZO	18.280.260	12.898.870	31.179.130	MARZO	15.676.306	11.118.332	26.794.638
ABRIL	21.212.925	14.970.788	36.183.713	ABRIL	18.807.958	13.272.792	32.080.750
MAYO	20.630.541	14.139.081	34.769.622	MAYO	16.855.873	11.691.664	28.547.538
JUNIO	20.982.978	14.338.538	35.321.516	JUNIO	17.045.710	11.970.913	29.016.623
JULIO	21.573.779	14.838.726	36.412.505	JULIO	16.843.131	11.973.172	28.816.303
AGOSTO	17.763.233	12.248.482	30.011.714	AGOSTO	16.222.406	11.401.806	27.624.211
SEPTIEMBRE	18.210.086	12.626.839	30.836.925	SEPTIEMBRE	13.544.699	9.564.566	23.109.265
OCTUBRE	22.215.981	15.443.127	37.659.107	OCTUBRE	15.253.544	10.753.620	26.007.164
NOVIEMBRE	19.707.293	18.976.067	38.683.359	NOVIEMBRE	13.518.573	9.400.211	22.918.784
DICIEMBRE	23.369.608	16.276.096	39.645.704	DICIEMBRE	15.058.314	10.562.484	25.620.798
<b>TOTAL</b>	<b>242.575.652</b>	<b>173.884.305</b>	<b>416.459.957</b>	<b>TOTAL</b>	<b>194.746.528</b>	<b>136.992.312</b>	<b>331.738.840</b>

Fuente: Información entregada en visita

Para la vigencia 2014, como se aprecia en la anterior tabla el prestador informa que facturó \$416,4 millones y recaudo \$331,7 millones para obtener una eficiencia del recaudo del 80%, es decir un punto menos que el año 2013.

Ahora se procedió a consultar la información de facturación total para los años 2013-2014 reportada por el prestador al SUI y el resultado se observa en la siguiente tabla:

Tabla 20 Facturación Total años 2013- 2014

AÑO	ESTRATO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
2013	Estrato 1	496.846.549	113.831.367	610.677.916
	Estrato 2	352.198.661	166.367.670	518.566.331
	Estrato 3	477.029.176	170.882.389	647.911.565
	Estrato 4	44.199.104	18.036.143	62.235.247
	Estrato 5	20.221.601	870.030	21.091.631
	Industrial	575.868.803	30.596.956	606.465.759
	Comercial	1.224.120.685	143.894.289	1.368.014.974
	Oficial	40.476.547	26.380.731	66.857.278
<b>TOTAL 2013</b>		<b>3.230.961.126</b>	<b>670.859.575</b>	<b>3.901.820.701</b>
2014	Estrato 1	484.590.014	115.792.879	600.382.893
	Estrato 2	321.314.101	162.204.831	483.518.932
	Estrato 3	484.668.468	176.397.875	661.066.343
	Estrato 4	45.079.768	19.533.539	64.613.307
	Estrato 5	33.535.443	884.182	34.419.625
	Industrial	570.377.658	28.460.886	598.838.544
	Comercial	1.218.593.552	142.973.990	1.361.567.542
	Oficial	49.690.429	32.617.865	82.308.294
<b>TOTAL 2014</b>		<b>3.207.849.433</b>	<b>678.866.047</b>	<b>3.886.715.480</b>

Fuente: SUI 2013-2014

Al comparar la información de facturación total entregada en la visita, con la reportada al SUI, se encuentran las siguientes diferencias que requieren una explicación inmediata por parte del prestador:

Tabla 21 Diferencia en Facturación 2013-2014

AÑO	VISITA	SUI	DIFERENCIA
2013	459.894.805	3.901.820.701	-3.441.925.896
2014	416.459.957	3.886.715.480	-3.470.255.523

Fuente: Visita y SUI

Del resumen de la anterior tabla se observa una aparente mala calidad de información entregada y reportada por el prestador para la facturación total, lo cual la empresa debe aclarar de manera inmediata.

## MEDICIÓN DE CONSUMOS Y FACTURACIÓN POR PROMEDIO

La empresa prestadora tiene instalados 2.474 micro medidores a Agosto 21 del año 2015, y le factura por promedio a 673 suscriptores, los cuales se detallan a continuación por uso y estrato:

Tabla 22. Medidores Instalados y Facturación Promedio Agosto 21 de 2015

Estrato	Lectura real	Promedio	Número de suscriptores	% de micro medición
1	489	135	624	78
2	1054	262	1316	80
3	670	175	845	79
4	10	7	17	59
5	6	3	9	67
Comercial	224	53	277	81
Industrial	9	6	15	60
Oficial	12	32	44	27
<b>TOTAL</b>	<b>2474</b>	<b>673</b>	<b>3147</b>	<b>66,37</b>

Fuente: Información entregada en visita

De acuerdo a la anterior tabla, la micro medición en promedio para los estratos del 1 al 5 está en el 73% y por clase de uso alcanza en promedio el 56%.

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 atenta contra el derecho que tienen los mismos, con relación a que el elemento principal para establecer el precio de su factura sea su consumo.

En el período enero a agosto 21 del año 2015 se le facturó por promedio más de un periodo de facturación consecutivamente a aproximadamente 673 suscriptores. Se requiere que el prestador tome medidas para garantizar la debida medición de los consumos de los usuarios de acuerdo a la normatividad vigente.



## SUSPENSIONES Y CORTES DEL SERVICIO

La suspensión del servicio se realiza con tres (3) facturas vencidas y un monto mayor a \$50.000 (como política de la actual administración) y en el contrato de condiciones uniformes se fijó como tiempo de reinstalación y reconexión dos (2) días hábiles siguientes al pago, tiempo que no cumple con lo establecido por el estatuto anti trámites vigente.

### 4.4 Suscriptores

Durante la visita, el prestador entregó la siguiente información del número de suscriptores para el período 2013 y 2014:

Tabla 23. Número de Suscriptores Servicio de Acueducto 2013-2014

ESTRATO/USO	2013	%	2014	%
ESTRATO1	529	18%	565	18%
ESTRATO2	1.236	41%	1.279	41%
ESTRATO 3	897	30%	881	29%
ESTRATO4	20	1%	17	1%
ESTRATO 5	10	0%	10	0%
COMERCIAL	246	8%	269	9%
INDUSTRIAL	16	1%	16	1%
OFICIAL	41	1%	45	1%
<b>TOTAL</b>	<b>2.995</b>	<b>100%</b>	<b>3.082</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información entregada en la visita

Según lo reportado por la empresa, el número de suscriptores para el servicio de acueducto para el año 2013 y 2014 es de 2.995 y 3,082 respectivamente donde el estrato 2 tiene una participación del 41% en el período analizado para los dos servicios, seguido del estrato 3 y el que tiene menor número de usuarios es el estrato 5.

El uso de mayor incidencia es el sector comercial con el 8% y 9% para el servicio de acueducto y alcantarillado respectivamente.

La información correspondiente al servicio de alcantarillado fue entregada sólo para lo correspondiente al año 2014 como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 24. Número de suscriptores servicio de alcantarillado 2014

SUSCRIPTORES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
ESTRATO 1	799	602
ESTRATO 2	1163	1089
ESTRATO 3	797	774
ESTRATO 4	15	13
ESTRATO 5	2	2
COMERCIAL	223	219
INDUSTRIAL	13	13
OFICIAL	42	40
INACTIVOS		
	3054	2752
<b>TOTAL A CORTE 21 DICIEMBRE DE 2014</b>		
	<b>3082</b>	

Fuente: Información entregada en la visita

De la anterior información se puede concluir que existe una diferencia entre el total suscriptores del servicio acueducto de 3.054 incluidos en esta tabla y el total real que reporta la empresa para ese año, y que al parecer se puede deber al número de suscriptores inactivos, cuya información no fue suministrada en la visita y que requiere una aclaración inmediata por parte del prestador.

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

Tabla 25. Número de suscriptores 2013-2014

CONCEPTO	AÑO	ESTRATO Y USO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Número de suscriptores	2013	Estrato 1	513	333
		Estrato 2	1.209	1.132
		Estrato 3	905	880
		Estrato 4	21	19
		Estrato 5	11	7
		Industrial	16	15
		Comercial	244	239
		Oficial	41	39
	<b>TOTAL AÑO 2013</b>		<b>2.960</b>	<b>2.664</b>
	2014	Estrato 1	545	357
		Estrato 2	1.252	1.176
		Estrato 3	897	872
		Estrato 4	19	17
		Estrato 5	10	6
		Industrial	16	15
Comercial		251	246	
Oficial	44	42		
<b>TOTAL AÑO 2014</b>		<b>3.034</b>	<b>2.731</b>	
<b>Diferencia</b>		<b>74</b>	<b>67</b>	
<b>Variación %</b>		<b>2,5%</b>	<b>2,5%</b>	

Fuente: SUI 2013-2014

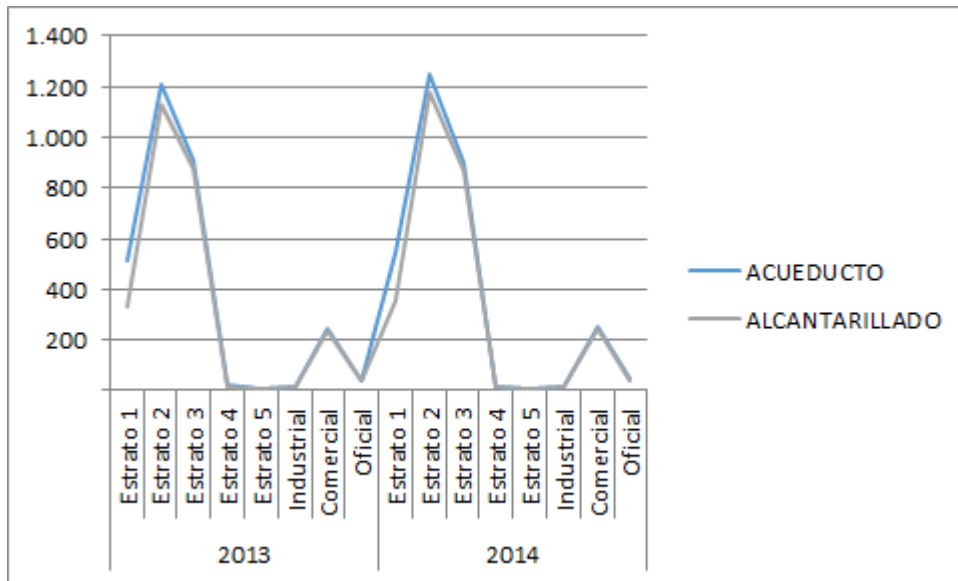
Como se observa en la anterior tabla el prestador reportó para los años 2013 y 2014 para el servicio de acueducto 2.960 y 3.034 suscriptores respectivamente y para el servicio de alcantarillado 2.664 y 2.731.

El crecimiento de los suscriptores durante el período 2013-2014 registraron un aumento de 74 y 67 para los servicios de Acueducto, Alcantarillado respectivamente, equivalente a un incremento promedio del 2,5%, debido a que la empresa no cuenta con flujo de caja para hacer inversiones, y porque es inminente la iliquidez del prestador lo que le imposibilita efectuar obras tendientes a la incorporación de nuevos usuarios.

En el año 2013, el 41% y 42% 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 2014 esa composición por estratos y usos no presenta mayor modificación por lo que se puede concluir que el 17% de los suscriptores son de estrato 1, el 41% del estrato 2 y 31% del estrato 3, por tanto el 89% de los usuarios son objeto de subsidios en el municipio de Vélez.

En la siguiente gráfica se puede observar el comportamiento de los suscriptores del servicio de acueducto y alcantarillado durante el período 2013-2014:

Gráfica 3. Total suscriptores acueducto y alcantarillado 2013-2014



Fuente: Elaborado SSPD

Ahora 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 26 Diferencia de Número de Suscriptores Acueducto

Año	Visita	SUI
2013	2.995	2.960
2014	3.082	3.034

Fuente: Construído 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 que requiere una explicación inmediata por parte de la empresa.

#### 4.6 Aspectos Tarifarios

Se ha revisado la información del aplicativo MOVET, encontrando que la empresa no ha reportado aún la información del estudio de costos y tarifas en el Módulo de Verificación de Estudios Tarifarios (MOVET) del Sistema Único de Información (SUI), en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Sin embargo, ésta Superintendencia en ejercicio de sus funciones de vigilancia y control realizó la revisión del estudio de costos y tarifas de conformidad con la Resolución CRA 287 de 2004 para lo servicios de acueducto y alcantarillado tomando como referencia la información remitida por la empresa en los oficios con Radicados SSPD No. 20135290111432 del 14 de marzo de 2013 y SSPD No. 20135290114202 del 15 de marzo de 2013, junto con el análisis de tarifas aplicadas mediante radicado SSPD No. 20134210309911 del 06 de Julio de 2013.

#### 4.6.1. Tarifas aplicadas

##### 4.6.1.1. Acueducto

Se debe precisar que la empresa reportó la información para todos los meses de las vigencias 2013 y 2014 quedando pendiente el mes de Noviembre de 2014. Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación se presentan las tarifas aplicadas reportadas al SUI del mes de diciembre de cada vigencia por la Empresa para el servicio de acueducto:

Tabla 27. Tarifas aplicadas. Acueducto

Año	Mes	Estrato	TARIFAS APLICADAS			
			CF	CB	CC	CS
2013	Diciembre	1	3.412	532	532	692
		2	3.412	532	532	692
		3	3.412	532	532	692
		4	3.412	532	532	692
		5	3.412	532	532	692
		Comercial	3.412	532	532	692
		Industrial	3.412	532	532	692
		Oficial	3.412	532	532	692
2014	Diciembre	1	3.412	532	532	692
		2	3.412	532	532	692
		3	3.412	532	532	692
		4	3.412	532	532	692
		5	3.412	532	532	692
		Comercial	3.412	532	532	692
		Industrial	3.412	532	532	692
		Oficial	3.412	532	532	692

Fuente: SUI

Se observa, que la empresa reportó las mismas tarifas de cargo fijo y cargo por consumo para todos los usos y estratos. Por lo cual, se observa la no aplicación de los factores de subsidio y aportes solidarios por estrato y uso, lo cual no es consistente toda vez que mediante acuerdo municipal No. 050 del 15 de diciembre de 2012 el concejo municipal de Vélez estableció los factores de subsidios y aporte solidario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Vélez.

Por lo tanto la empresa debe revisar sus reportes para las vigencias 2013 y 2014, explicar las razones para que aparezcan las tarifas reportadas sin subsidio y sin contribución y corregir la información de tarifas aplicadas reportadas al SUI para los servicios de acueducto y alcantarillado, tal como lo establece la Resolución compilatoria 20101300048765, secciones 2.3.4 y 3.3.4 respectivamente.

#### 4.6.1.2. Alcantarillado

En cuanto al reporte de tarifas aplicadas del servicio de alcantarillado el prestador reportó la información para todos los meses de las vigencias 2013 y 2014. Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación se presentan las tarifas aplicadas reportadas al SUI del mes de diciembre de cada vigencia por la Empresa para el servicio de alcantarillado:

Tabla 28. Tarifas aplicadas. Alcantarillado

Año	Mes	Estrato	TARIFAS APLICADAS			
			CF	VB	VC	VS
2013	Diciembre	1	1.643	394	394	517
		2	1.643	394	394	517
		3	1.643	394	394	517
		4	1.643	394	394	517
		5	1.643	394	394	517
		Comercial	1.643	394	394	517
		Industrial	1.643	394	394	517
		Oficial	1.643	394	394	517
2014	Diciembre	1	1.643	394	394	517
		2	1.643	394	394	517
		3	1.643	394	394	517
		4	1.643	394	394	517
		5	1.643	394	394	517
		Comercial	1.643	394	394	517
		Industrial	1.643	394	394	517
		Oficial	1.643	394	394	517

Fuente: SUI

Al igual que el servicio de acueducto se observa, que la empresa reportó las mismas tarifas de cargo fijo y cargo por vertimiento para todos los usos y estratos. Por lo cual, se observa la no aplicación de los factores de subsidio y aportes solidarios por estrato y uso, lo cual no es consistente toda vez que mediante acuerdo municipal No. 050 del 15 de diciembre de 2012 el concejo municipal de Vélez estableció los factores de subsidios y aporte solidario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Vélez.

Por lo tanto la empresa debe revisar sus reportes para las vigencias 2013 y 2014, explicar las razones para que aparezcan las tarifas reportadas sin subsidio y sin contribución y corregir la información de tarifas aplicadas reportadas al SUI para los

servicios de acueducto y alcantarillado, tal como lo establece la Resolución compilatoria 20101300048765, secciones 2.3.4 y 3.3.4 respectivamente.

#### 4.6.1.3 Subsidios y Contribuciones

El consejo municipal de Vélez mediante acuerdo No. 050 del 15 de diciembre de 2012 estableció los porcentajes de subsidios y de aporte solidario para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para las vigencias fiscales del 2012 al 2016 así:

TIPO DE USUARIO	SUBSIDIO / CONTRIBUCIÓN	
	CF	CC
Residenciales		
1. Estrato 1		-70%
2. Estrato 2		-40%
3. Estrato 3		-15%
4. Estrato 5		+50%
5. Estrato 6		+60%
No Residenciales		
• Comercial		+50%
• Industrial		+30%

FUENTE: INSPECTOR.

De lo anterior, se evidencia que los porcentajes fijados tanto para subsidios como aportes solidarios se encuentran acordes a los máximos y mínimos establecidos en la Ley 1450 de 2011.

Sin embargo, y teniendo en cuenta el reporte de tarifas aplicadas tanto de acueducto como de alcantarillado se evidencia que el prestador no se encuentra dando aplicación a los factores de subsidios y aporte solidario, por lo tanto la empresa debe revisar sus reportes, explicar las razones para que aparezcan las tarifas reportadas sin subsidio y sin contribución y corregir la información de tarifas aplicadas reportadas al SUI para los servicios de acueducto y alcantarillado, tal como lo establece la Resolución compilatoria 20101300048765, secciones 2.3.4 y 3.3.4 respectivamente.

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

Con base en el SUI el prestador tiene pendientes de reportar 108 formularios y formatos correspondientes a los años 2013 y 2014. A continuación se detallan los tópicos que tiene pendiente de reporte:

TÓPICOS	REPORTES		
	TOTAL	No. reportes pendientes	No. de reportes radicados
Administrativo	8	0	8



<b>Administrativo y Financiero</b>	94	7	87
<b>Comercial y de Gestión</b>	517	24	493
<b>Auditor</b>	0	0	0
<b>Proceso NIF</b>	1	1	0
<b>Técnico operativo</b>	172	7	165
<b>TOTAL</b>	<b>792</b>	<b>39</b>	<b>753</b>

Como se observa en la tabla anterior, el prestador tiene pendiente el cargue de información comercial y de gestión, y demás ítems relacionados con el control y vigilancia que esta Superintendencia ejerce. Por lo anterior se solicita realizar el cargue de manera inmediata, sin perjuicio de las acciones que se adelanten por el incumplimiento.

## **7. ACCIONES DE LA SSPD**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el desarrollo de sus funciones de vigilancia y control a EMPREVEL E.S.P, ha realizado las siguientes acciones entre el año 2012 y lo corrido de 2015:

### **7.1 Sanciones:**

La Superintendencia de Servicios Públicos mediante acto administrativo No. 20124400018475 del 15 de junio de 2012 sancionó a la empresa por violación de la obligación de reportar en el Sistema Único de Información -SUI-; por omisión en el reporte al Sistema Único de Información SUI de la información ordenada en la circular SSPD – CRA No.004 de 2006, modificada por la circular No. SSPD -CRA 005 de 2006; por falla en la prestación por falta de continuidad en el servicio de acueducto; omisión en el cumplimiento de los programas de micromedición y omisión al facturar por consumos promedio.

### **7.2 Programas de Gestión**

La Ley 142 de 1994 en su numeral 10 del artículo 79 le otorgó a esta Superintendencia la facultad para acordar con las empresas programas de gestión para que se ajusten a los indicadores que hayan definido las comisiones de regulación, e imponer sanciones por el incumplimiento.

Frente a lo anterior, la empresa suscribió el 16 de enero de 2014 un programa de gestión con esta Superintendencia, en el cual se precisó un cronograma de actividades para que EMPREVEL ESP emprendiera acciones encaminadas para dar solución a los siguientes aspectos:

- Revisión del estado real de la cartera y su recuperación.
- Verificar y actualizar las tarifas aplicadas a los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Revisión de los pasivos y contingencias generadas por procesos judiciales.

- Auditoría Financiera.
- Mejora en los indicadores de prestación del servicio.
- Reestructuración interna de la Empresa.

En ese orden de ideas la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios remitió a EMPREVEL ESP mediante oficio con radicado No. 201442100126681 el programa de gestión suscrito entre las dos partes y donde se le reiteraba la obligación de dar cumplimiento a los compromisos adquiridos, y remitir los informes pertinentes sobre el avance y resultados de las actividades ejecutadas.

EMPREVEL E.S.P únicamente remitió un informe de los cinco a los que se había comprometido. Posteriormente, mediante Radicado No. 20154210242021 de fecha 06/05/2015, la SSPD finalizó el Plan de Gestión por incumplimiento del 81% de los compromisos adquiridos.

### **7.3. Visita de inspección**

Durante los días 09 a 10 de abril del año 2014 y del 7 al 10 de septiembre de 2015, la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado adelantó visita de inspección integral con el objetivo de verificar las actuales condiciones de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El no reporte de toda la información por parte del prestador limita y no permite a la Superintendencia el desarrollo sus funciones de inspección y vigilancia asignadas por la Ley 142 de 1994 y el Decreto 990 de 2002, por lo anterior el prestador debe reportar la información financiera y técnica de los servicios de acueducto y alcantarillado de acuerdo con la Resolución Compilatoria SSPD 48765 de 2010 conforme a lo definido para prestadores con más de 2500 suscriptores.

### **ASPECTOS FINANCIEROS**

- Las notas al catálogo del año 2014 aún no han sido reportadas incumpliendo con ello el plazo estipulado en la Resolución No. 20121300003545 del 14 de febrero de 2012 que establece hasta el 5 de abril de cada año para cumplir con esta obligación.
- En los últimos cuatro (4) años el prestador no ha reportado al SUI cumplidamente la información financiera salvo lo correspondiente a los estados financieros para el año 2012.
- Al comparar la información entregada durante la visita de los estados financieros con los cargados en el plan contable en SUI se observa varias diferencias tanto

en el Balance General como en el Estado de Pérdidas y Ganancias con lo cual se comprueba una mala calidad de la información por parte del prestador.

- El prestador hizo reconocimiento de embargos en cuentas erradas lo que afectó el comportamiento real de los ingresos operacionales.
- La cuenta Devoluciones, descuentos y Rebajas sólo registra saldo para el año 2011 observando con ello que no hay una conciliación mensual entre las áreas de facturación y la comercial y también porque ante cualquier reclamación de los suscriptores que afecten el valor de la liquidación lo que hacen es modificar la factura sin cambiar el consecutivo evitando con ello la trazabilidad comercial y contable de la facturación del prestador.
- La contabilidad de la empresa no registra los hechos económicos de forma real ya que algunas cuentas contables presentan saldos equivocados como:
  - La cuenta servicios de personal y Materiales en el año 2014 registra saldo 0.
  - La cuenta Gastos durante el período 2011-2014 presenta una situación atípica cuya explicación dada por la auxiliar que atendió la visita no es clara ya que desconoce algunas contrapartidas y algunos pagos por lo tanto, el Gerente de la Empresa debe aclarar y soportar de manera detallada el comportamiento de esa cuenta en el período analizado.
  - Los pagos de honorarios al asesor jurídico y contador se estaban registrando en la cuenta sueldos y salarios y no en la cuenta honorarios.
  - La cuenta contribuciones imputadas registran algunos valores que corresponden realmente a la cuenta Contribuciones Efectivas.
  - En algunos períodos analizados la cuenta aportes sobre nómina no registra saldo.
  - La cuenta Provisión durante 2012 y 2013 no registra saldo y en 2014 registran un valor no real ya que el mismo prestador desconoce el valor total de las demandas y litigios en contra de la empresa demostrando falta de resultados por parte del área jurídica que desconoce el estado de los procesos y su cuantía y tampoco demuestra conciliación de saldos entre esa área y el área contable.
  - La cuenta Otros Ingresos y Otros Gastos se vio afectada por los ajustes realizados de saneamiento contable y que debido al manejo poco claro de éstos afectan notoriamente el resultado contable de la empresa ya que el prestador se abstuvo de enviar los soportes de actas requeridos en visita.
  - La cuenta de Inventarios no registra modificación de saldos desde 2011 y sólo en 2014 presenta una pequeña modificación de menos del 1%.
  - La cuenta Propiedad, Planta y Equipo no reflejan saldos reales ni sus correspondientes reclasificaciones de Equipo en montaje.
  - La cuenta depreciación no es manejada por la empresa ya que no tiene un inventarios de los bienes.
  - La cuenta Activos Diferidos no registra el saldo real o por lo menos se presume inconsistencias por cuanto si en el año 2014 se incluye un Gasto de Amortización de Intangibles por \$15 millones, éste debe cruzar con el

movimiento de la cuenta 1970 – Intangibles pero esto no sucede ya que la variación de dicha cuenta de 2013 a 2014 es cero mostrando un desequilibrio contable.

- Dentro de la cuenta Acreedores para el año 2012 y 2013 se presenta una aparente inconsistencia ya que en el año 2012 se incluyó erradamente la totalidad de la deuda con la Electrificadora cuando ya en el año 2011 se había incluido una parte.
  - Hay una presunta inconsistencia en el Patrimonio según los estados financieros cargados al SUI, pues no trasladaron de manera acertada el saldo de la sumatoria de las cuentas Utilidad del Ejercicio 2011 con la cuenta Resultados de Ejercicios Anteriores arrojando así una diferencia aproximada de \$11 millones que se ha mantenido en los siguientes períodos contables.
  - Otro error contable se da entre la cuenta Caja y Depreciación acumulada.
- El prestador no ha tenido liquidez para manejar las operaciones de la empresa debido a que gran parte de sus cuentas bancarias se encuentran embargadas, y las que no lo están tienen destinación específica.
  - La comisión visitadora se abstiene de hacer algún pronunciamiento y comparación de la cartera ya que no fue entregada ninguna información sobre el particular y porque en visita las funcionarias encargadas de facturación y de Contabilidad manifestaron que no se efectuaba ningún tipo de conciliación. Al revisar en SUI para el año 2014 no se encuentra reporte alguno y para el año 2013, el 84% de la cartera es mayor a 360 días y no se encuentra provisionada.
  - Los indicadores financieros de la empresa para el período analizado no reflejan la realidad operativa, financiera y comercial de la empresa debido a todos los errores contables que se mencionaron anteriormente.
  - En general, toda esa serie de registros errados y comentados en el desarrollo del tópico financiero, dan cuenta de la mala calidad de la información financiera que presenta el prestador en sus estados financieros y que afectan el análisis económico de la entidad y que deja entrever falta de consistencia y claridad en dicha información; pero aún resulta mucho más preocupante la diferencia encontrada en el patrimonio que tienen relación con los saldos de las subcuentas resultado del ejercicio y resultado de ejercicios anteriores cuyo saldo totalizado no coincide del 2011 al 2012 y que obviamente afectan los saldos del año 2013 y 2014 dejando entrever un presunto descuadre contable.
  - El prestador no entregó en visita toda la información solicitada mediante comunicación con Radicado No. 20154210455491 de agosto 11/2015. Durante el desarrollo de la visita se comprometió a remitir la información faltante el 14 de septiembre de 2015, como lo demuestra el contenido del acta de visita, pero igualmente, el Gerente General de la empresa EMPREVEL incumplió el plazo, obstaculizando con ello la función de control y vigilancia por parte de la SSPD.
  - Se revisaron cada uno de los ítems incluidos en el Programa de Gestión que el prestador suscribió con la SSPD en fecha 16 de enero de 2014 porque de acuerdo al cierre del mismo la empresa debió continuar con las acciones tendientes a lograr

resultados positivos en beneficio de los usuarios, pero lamentablemente en los tópicos financieros y comerciales no se observó ningún progreso ni solución a los aspectos allí relacionados.

- El prestador en el año 2013 estaba incurso en la causal de disolución ya que el 50% de su patrimonio se había extinguido para el pago de las obligaciones contraídas. En el año 2014 efectuó operaciones de saneamiento contable que se ven reflejados en los estados financieros no obstante el descuadre contable del patrimonio que se viene siguiendo desde el año 2011. Se le solicitó copia de todos los soportes relacionados con los ajustes que hiciera la empresa dentro del comité de saneamiento contable, se comprometió el Gerente General de la empresa a remitir toda la información faltante el 14 de septiembre de 2015 situación que nunca sucedió
- Es necesario se investigue porque el prestador en el año 2013 estando en causal de disolución por el tema de Patrimonio, no la declaró según los términos de la normatividad vigente.
- Solicitar a la Procuraduría General de la Nación analice la posibilidad de abrir investigación en cabeza del actual señor JOSE LEONARDO SILVA RIVERA, Gerente de la Empresa de Servicios Públicos de Vélez, EMPREVEL- en primer lugar, por realizar descuentos comerciales a los usuarios aparentemente no justificados ni soportados en el momento de la visita, por no poner a disposición de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios toda la información requerida de acuerdo a compromiso suscrito según acta de visita obstaculizando con ello el proceso de control y vigilancia por parte de la SSPD y por no cumplir adecuadamente con sus funciones gerenciales que entorpecen la buena prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- Solicitar a la Contraloría General de la nación, se analice y si es del caso se abra una investigación sobre el manejo contable de la empresa y en especial al manejo dado a la cuenta por pagar con la electrificadora del municipio por las inconsistencias que se han presentado y que han provocado varios ajustes afectando la razonabilidad financiera de la empresa.
- Solicitar a la Junta de Contadores para que analice y si es del caso abra investigación contra los contadores públicos de Emprevel que han firmado estados financieros en los últimos cinco (5) años hacia atrás en razón a la serie de desaciertos contables encontrados dentro del proceso de control y vigilancia que adelantó la comisión visitadora en la Empresa Municipal de Servicios Públicos de Vélez- EMPREVEL.

## **ASPECTOS COMERCIALES**

- Existe inconsistencia en la fecha de suscripción del Contrato de Condiciones Uniformes entre la versión entregada en la visita con el archivo reportado por el prestador en SUI que requiere una explicación por parte del prestador.

- La empresa debe aclarar el valor real de la facturación para la vigencia 2014 ya que se encuentra diferencias entre la información entregada en la visita con el valor reportado al SUI.
- Existe diferencias entre el número de PQR y sus causales reportadas por el prestador al SUI con la información entregada en la visita que requiere una aclaración inmediata.
- En la información entregada en la visita por el prestador se observan diferentes tipos de datos relacionados con el número de suscriptores que al compararlos con los reportados al SUI no coinciden y que requieren una solución inmediata.
- El prestador debe ajustar la factura a los parámetros establecidos en el anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001.
- Es crítico el manejo comercial de la empresa, no propiamente por parte de las funcionarias encargadas del tema que hacen su mayor esfuerzo para atender en debida forma a los usuarios, sino porque la empresa no les proporciona los elementos necesarios para desarrollar sus actividades diarias.
- Existe diferencias con el valor de facturación reportado al SUI con el entregado en la visita, por tanto, el indicador de eficiencia de recaudo no es real.
- La empresa factura por promedio a 673 suscriptores y no entregó en visita ningún plan para mejorar esta situación que es violatoria en el marco de los servicios públicos.
- La reconexión del servicio tarda más tiempo que el establecido en el estatuto anti-trámites.

#### **ASPECTOS TECNICOS:**

- De acuerdo con los cálculos realizados a partir de lo dispuesto en el RAS 2000, el cual fue adoptado en la Resolución No. 1096 de 2000 modificado mediante la Resolución No. 2320 de 2009, esta última emitida por el antiguo Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, para el municipio de Vélez, se determinó que la empresa requiere un caudal medio diario de 18,05 l/s teniendo en cuenta el porcentaje de pérdidas máximas establecidas del 25% precisar en qué norma; en ese sentido, se encuentra que el prestador dispone de un caudal suficiente para atender la demanda de la población toda vez que el caudal que entra a la planta de tratamiento es de 20 l/s en verano y en invierno 65 l/s.
- La concesión No. 00723 del 09 de agosto de 2005 se encuentra vencida ya que tenía vigencia de 10 años, no se observa soporte del trámite de renovación o actualización. De tal forma que la empresa se encuentra presuntamente incumpliendo el artículo 25 de la ley 142 de 1994 en cuanto a la obtención de concesiones, permisos ambientales y sanitarios.

- Durante la visita se identificó que no realizan análisis de calidad del agua cruda, ni se llevan registros diarios, únicamente están tomando datos de caudal de entrada, pH y cloro residual mediante un comparador colorimétrico.
- El gerente informa que no cuenta con catastro de redes de acueducto y alcantarillado actualizado, situación que observa el presunto incumplimiento del artículo 102 de la resolución 1096 de 2000.
- La información del índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA 2014 remitida por el Instituto Nacional de Salud a través del enlace SUI – SIVICAP y mediante el radicado SSPD No. 20155290189082 del 15 de abril de 2015, informa suministro de agua en promedio para el año 2014 con Riesgo Medio “*Agua no apta para consumo humano*”.
- El porcentaje actual de micro medición efectiva es de 66,37%, valor que se encuentra por debajo del 95% que está establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.
- De acuerdo a lo mencionado por los operarios, el gerente y lo consignado en la minuta de la planta, se suministra agua por turnos de 8 horas día, cada 48 horas, para cada uno de los 6 sectores que son: Kennedy, Omega, Karen, La Esperanza, Rosa y Supermercado. Así las cosas y de acuerdo a los datos entregados por la empresa, el índice de continuidad del agua es de 2,89 h/día, valor clasificado como insuficiente según lo estipulado en la Resolución 2115 de 2007.

## **ASPECTOS TARIFARIOS**

- La empresa no ha reportado aún la información del estudio de costos y tarifas en el Módulo de Verificación de Estudios Tarifarios (MOVET) del Sistema Único de Información (SUI), en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.
- La empresa reportó las mismas tarifas de cargo fijo y cargo por consumo para todos los usos y estratos de ambos servicios. Por lo cual, se observa la no aplicación de los factores de subsidio y aportes solidarios por estrato y uso, lo cual no es consistente toda vez que mediante acuerdo municipal No. 050 del 15 de diciembre de 2012 el concejo municipal de Vélez estableció los factores de subsidios y aporte solidario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Vélez.

Proyectó: Libertad Ospina Maldonado – Contratista DTGAA  
 Lina Lucia Sánchez Contratista DTGAA  
 Janeth Briceño García - Contratista DTGAA

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