

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
Bogotá, junio de 2015**

AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.

ANALISIS AÑO 2014

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Aguas de la Sabana S.A. E.S.P. es una sociedad por acciones constituida bajo escritura pública número 3336 el día 7 de noviembre del 2002, tiene por objeto la prestación operación, explotación, administración integral, y gestión total de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado sanitario en los municipios de Sincelejo, Corozal, Chinú, y Sincé, inició operaciones el 10 de enero del 2003 del servicio de acueducto y alcantarillado en los municipios de Sincelejo y Corozal.

Posteriormente, mediante contratos de concesión con las alcaldías de Chinú del departamento de Córdoba y Sincé del departamento de Sucre, amplía la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado de la siguiente manera:

Contratos de Concesión

- Contrato de Concesión número LC-013 2011 del 20 de diciembre del 2011 con la alcaldía de Chinú departamento de Córdoba con duración 20 años.
- Contrato de Concesión número LC-002 2013 del 1 de abril del 2013 con la alcaldía del municipio de Sincé departamento de Sucre.

Tabla 1. Datos generales del prestador

RAZÓN SOCIAL	AGUAS DE LA SABANA S.A. E.S.P.
SIGLA	ADESA S.A. E.S.P.
NIT	823004006 - 8
FECHA DE CONSTITUCIÓN	07/11/02
FECHA DE INICIO DE OPERACIONES	10/01/03
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL	PEDRO GUTIÉRREZ BAHOQUE
CARGO REPRESENTANTE LEGAL	GERENTE GENERAL
SERVICIOS PRESTADOS	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
MUNICIPIOS ATENDIDOS	SINCELEJO, COROZAL Y SINCÉ (SUCRE), CHINÚ (CORDOBA)
CLASIFICACIÓN	MÁS DE 2500 SUSCRIPTORES
ESTADO CERTIFICACIÓN SGP	CERTIFICADO

Fuente: RUPS 2015

1.1. INDICADORES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

Tabla 1. Información Básica 2015

MUNICIPIO	SUSCRIPTORES* (1)		COBERTURA* (1) (%)		CONTINUIDAD** (HR/DÍA) (1)	COBERTURA** MICROMEDICIÓN (1)	IANC** (%)(1)	CALIDAD DE AGUA (2)	
	ACUE	ALC	ACU	ALC				IRCA (%)	RIESGO
SINCELEJO	55.027	52.045	96	90	13,3	93	50	0	SIN RIESGO
COROZAL	11.011	10.158	99	91	22,3	95	30	0	SIN RIESGO
SINCE	4.794	4.415	88	81	8,1	17	67	0	SIN RIESGO
CHINU	5.199	4.772	99	91	23,2	87	65	8,39	BAJO

Fuente: (1) visita abril 2015, (2) SIVICAP 2014, *Enero 2015, **Marzo 2015

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1. Aspectos Financieros

Se procedió a verificar los Estados Financieros y demás anexos contables que el prestador debe reportar al SUI, y se observó que el Plan Único de Cuentas PUC vigencia 2014 se cargó de manera extemporánea el día 13 de abril del 2015, así mismo se procedió a verificar el cargue de las notas contables, éstas también fueron cargadas de manera extemporánea el día 14 de abril del 2015, difiriendo en los plazos estipulados en la Resolución 20121300003545 del 14 de febrero del 2012, cuyo plazo venció el 5 de abril.

Así mismo, para realizar el análisis integral de la información financiera se tuvo en cuenta la información solicitada al prestador en la visita realizada en abril de 2015, como copia física de los estados financieros los cuales se encuentran firmados por el Contador Público, Luis Gabriel Grau Mesa con tarjeta profesional No. 118762-T, el Revisor Fiscal Yisel Contreras Hernández y el Representante Legal Pedro Gutiérrez Bahoque.

La empresa manifestó en la visita realizada en abril de 2015, que el reporte extemporáneo se debe a retrasos en la aprobación de los estados financieros por parte de la Revisoría Fiscal, la cual buscaba la veracidad y consistencia de los estados financieros.

De la información reportada por el prestador se observa lo siguiente:

2.1.1. Estado de Resultados

Tabla 2. Estado de resultados

DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
INGRESOS	36.063.143.291	100,00%	40.323.511.582	100,00%	4.260.368.291	11,81%
VENTA DE SERVICIOS	34.044.392.784,00	94,40%	36.906.171.045,00	91,53%	2.861.778.261,00	8,41%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	24.669.856.021,00	68,41%	26.017.171.505,00	64,52%	1.347.315.484,00	5,46%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	8.952.290.831,00	24,82%	9.805.627.202,00	24,32%	853.336.371,00	9,53%
SERVICIO DE ASEO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS (DB)	(441.548.654,00)	-1,22%	(182.927.112,00)	-0,45%	258.621.542,00	-58,57%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	19.679.531.697	55,91%	23.127.370.350	59,47%	3.447.838.653	17,52%
COSTO DE VENTAS DE BIENES	1.142.917.530,00	3,17%	1.817.645.296,00	4,51%	674.727.766,00	59,04%
BIENES COMERCIALIZADOS	1.142.917.530,00	3,17%	1.817.645.296,00	4,51%	674.727.766,00	59,04%
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	18.536.614.167,00	51,40%	21.309.725.054,00	52,85%	2.773.110.887,00	14,96%
SERVICIOS PUBLICOS	18.536.614.167,00	51,40%	21.309.725.054,00	52,85%	2.773.110.887,00	14,96%
Servicios Públicos	18.536.614.167,00	51,40%	21.309.725.054,00	52,85%	2.773.110.887,00	14,96%
Utilidad Bruta	15.518.414.823	43,03%	15.761.038.931	39,09%	242.624.108	1,56%
GASTOS	10.749.546.853,00	29,81%	12.644.359.358,00	31,36%	1.894.812.505,00	17,63%
ADMINISTRACIÓN	4.132.049.304,00	11,46%	3.707.428.269,00	9,19%	(424.621.035,00)	-10,28%
SUELDOS Y SALARIOS	1.244.724.380,00	3,45%	1.316.428.389,00	3,26%	71.704.009,00	5,76%
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	6.320.326.007,00	17,53%	8.587.709.168,00	21,30%	2.267.383.161,00	35,87%
PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	604.000.000,00	1,67%	241.064.106,00	0,60%	(362.935.894,00)	-60,09%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	65.006.127,00	0,18%	40.014.522,00	0,10%	(24.991.605,00)	-38,44%
Utilidad Operacional	5.066.039.512	14,05%	3.465.901.494	8,60%	(1.600.138.018)	-31,59%
OTROS INGRESOS	865.196.771,00	2,40%	1.435.102.301,00	3,56%	569.905.530,00	65,87%
OTROS GASTOS	297.171.542,00	0,82%	349.221.921,00	0,87%	52.050.379,00	17,52%
INTERESES	68.920.413,00	0,19%	103.322.983,00	0,26%	34.402.570,00	49,92%
GASTOS ASIGNADOS A COSTOS DE PRODUCCIÓN	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
CIERRE DE INGRESOS, GASTOS Y COSTOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
CIERRE DE INGRESOS, GASTOS Y COSTOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Utilidad Antes de Impuestos	5.634.064.741,00	15,62%	4.551.781.874,00	11,29%	###	-19,21%
Utilidad Neta	2.109.655.411	5,85%	3.259.255.282	8,08%	1.149.599.871	54,49%

Fuente: SUI

El Estado de Actividad Financiera del prestador indica que se está desarrollando de manera progresiva el objeto social de prestar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado en los municipios de Sincelejo, Corozal, Chinú y Sincé.

Los ingresos totales en el 2014 registraron un aumento del 11.81% con respecto al año 2013 que corresponde a \$4.260 millones en términos absolutos, generados precisamente por los ingresos operaciones en un 91,53% de los cuales presentan para el servicio de Acueducto con un porcentaje de participación del 64,52% y Alcantarillado con 24.32%, y restante del total de los ingresos proviene de otros ingresos no operacionales como rendimientos financieros, y extraordinarios por un valor de \$569 millones.

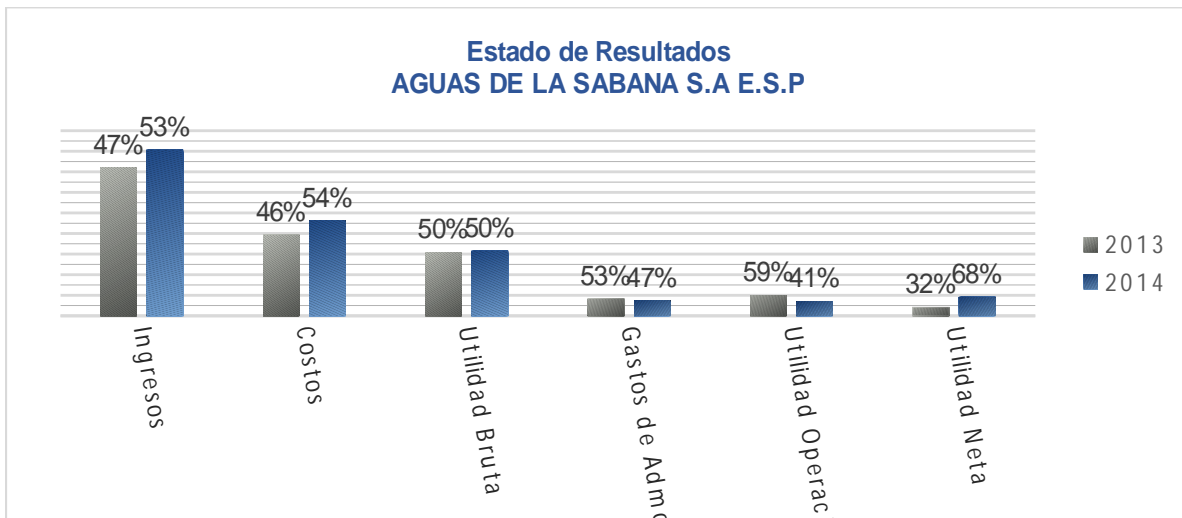
Se destaca que el prestador tiene en sus registros de ingresos no operacionales extraordinarios correspondiente a cartera castigada por un valor de \$379 millones en la cuenta 481008 recuperaciones, lo que significa que la empresa a pesar del castigo sigue

realizando gestión de cobro, lo cual es válido según las políticas de recuperación de cartera debidamente autorizadas por Junta Directiva.

El Costo de Ventas para la vigencia 2014 representa 59% del total de los Ingresos Operacionales, el cual registró un incremento del 17% equivalente a \$3.447 millones generado entre otros aspectos por la subida de los Costos de Bienes Comercializados como son la venta de medidores, Generales, Ordenes y Contratos Mantenimiento y Reparación en Servicios Personales.

En cuanto a los Gastos totales tuvieron un incremento importante 17% que equivale a una variación de \$1.894 millones, la cuenta que contribuyó a ese aumento fue Provisiones, Agotamiento, Depreciaciones y Amortizaciones que incrementó en \$2.267 principalmente en lo que se refiere a la provisiones para deudores y Obligaciones Fiscales.

Gráfico No. 1. Comportamiento Porcentual 2013 – 2014



Fuente SUI

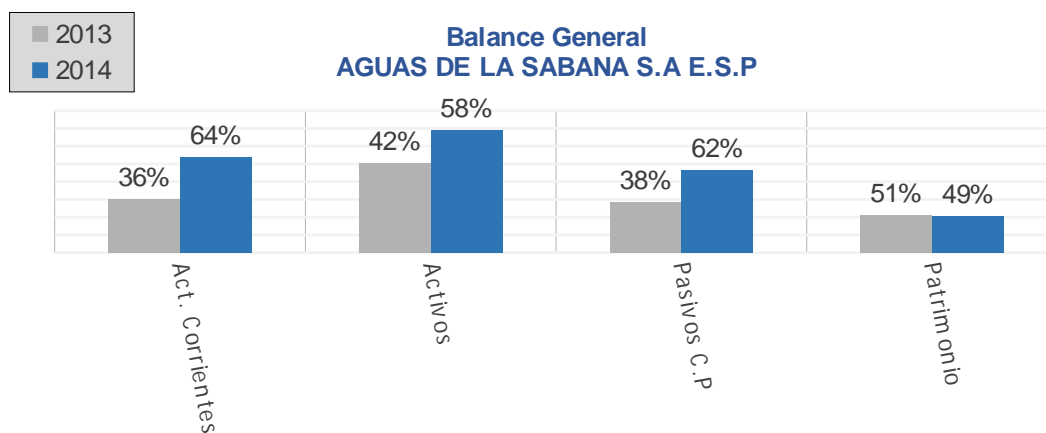
Para el año 2014 la empresa presentó Utilidades Operacionales por un valor de \$3.465 millones en comparación con la vigencia 2013 presentó un disminución importante del 31% equivalente a \$1.600 millones, como producto del comportamiento de los Gastos Generales y Administrativos antes detallado.

2.1.2. Balance General

La Estructura del Balance General presenta las siguientes variaciones principalmente; las cuentas del Activo Total corresponde en un 77,86% al activo corriente que en valores absolutos suman de \$26.811 millones para el año 2014, así mismo vemos un incremento importante para en la cuenta 1408 Deudores “*Servicios Públicos*”, pasando de \$7.692 para el 2013 a \$ 25.982 millones equivalente 237,78%, esto se debe principalmente al aumento en la facturación micromedida, al avance en la cobertura y prestación del servicios de acueducto y alcantarillado en los municipios de Sincé, Corozal y Chinú. Este

comportamiento es importante ya que refleja que el prestador cuenta con recursos necesarios a corto plazo para poder operar, cubrir gastos como nómina, pagar compromisos adquiridos a corto plazo, y demás eventualidades que pueda incurrir el prestadores en la prestación del servicio.

Gráfico 2. Comportamiento Porcentual Comparativo 2013 - 2014



Fuente SUI

En cuanto a los Pasivos Totales vemos una importante variación en el registro CUENTAS POR PAGAR esto obedece en gran parte a depósitos recibidos de terceros en este caso en particular a desembolsos realizados por el municipio de Sincelejo para la inversión en la construcción de dos tanques de almacenamiento; el de 2.000 m3 en la estación de rebombeo y el de 8.000 m3 en el sector de la Polita II, ambos en el municipio de Sincelejo.

Tabla 3. Balance General

DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
EFFECTIVO	8.208.406.445,00	32,52%	17.789.123.952,00	51,66%	9.580.717.507,00	116,72%
DEUDORES	6.344.693.581,00	25,14%	8.516.407.121,00	24,73%	2.171.713.540,00	34,23%
SERVICIOS PÚBLICOS	7.692.000.361,00	30,47%	25.982.403.938,00	75,45%	18.290.403.577,00	237,78%
Total Activo Corriente	14.931.300.212,00	59,16%	26.811.904.280,00	77,86%	11.880.604.068,00	79,57%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	1.627.979.433,00	6,45%	2.110.013.805,00	6,13%	482.034.372,00	29,61%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(2.607.954.300,00)	-10,33%	(2.874.888.008,00)	-8,35%	(266.933.708,00)	10,24%
OTROS ACTIVOS	2.992.012.297,00	11,85%	5.501.680.021,00	15,98%	2.509.667.724,00	83,88%
Total Activos	25.240.418.986,00	100,00%	34.436.914.774,00	100,00%	9.196.495.788,00	36,44%
CUENTAS POR PAGAR	10.302.271.661,00	40,82%	20.672.646.272,00	60,03%	10.370.374.611,00	100,66%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	465.763.693,00	1,85%	545.200.550,00	1,58%	79.436.857,00	17,06%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	2.389.685.241,00	9,47%	1.801.758.373,00	5,23%	(587.926.868,00)	-24,60%
OTROS PASIVOS	186.292.562,00	0,74%	98.067.342,00	0,28%	(88.225.220,00)	-47,36%
RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	29.226.280,00	0,12%	29.226.280,00	0,08%	-	0,00%
Total Pasivos Corrientes	14.353.571.139,00	56,87%	23.139.514.780,00	67,19%	8.785.943.641,00	61,21%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	241.530.000,00	0,96%	976.576.945,00	2,84%	735.046.945,00	304,33%
CUENTAS POR PAGAR	10.076.121,00	0,04%	10.076.121,00	0,03%	-	0,00%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
OTROS PASIVOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Total Pasivos	14.605.177.260,00	57,86%	24.126.167.846,00	70,06%	9.520.990.586,00	65,19%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	10.635.241.726,00	42,14%	10.310.746.928,00	29,94%	(324.494.798,00)	-3,05%
CAPITAL FISCAL	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	5.634.064.741,00	22,32%	4.551.781.874,00	13,22%	(1.082.282.867,00)	-19,21%
REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL INCORPORADO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Total Patrimonio	10.635.241.726,00	42,14%	10.310.746.928,00	29,94%	(324.494.798,00)	-3,05%
Total Pasivo y Patrimonio	25.240.418.986,00	100,00%	34.436.914.774,00	100,00%	9.196.495.788,00	36,44%

Fuente: SUI

2.1.3. Indicadores Financieros

Tabla 4. Indicadores Financieros

De Rentabilidad	Formula	2013	2014
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	14,39%	8,91%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	5,99%	11,70%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	20,07%	10,06%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	47,63%	33,61%
De Liquidez	Formula	2013	2014
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,04	1,16
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	577.729.073	3.672.389.500
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,60	0,79
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	1,73	1,43
De Actividad	Formula	2013	2014
Numero de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} * 360}{\text{Ventas Netas}}$	226,97	240,53
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Días Cartera}}$	1,59	1,50
EBITDA		12.292.728.772	12.976.517.756
Rentabilidad EBITDA		34,92%	33,37%
Coficiente Operacional		85,61%	91,09%

Fuente: SUI

- Margen de Utilidad Operacional:** Podemos observar que la empresa para el año 2013 presento utilidades por un valor de 14.39% y para el 2014 presentó disminución quedando en un en 8.91%, esto se debe principalmente al aumento del Gasto representado principalmente en la cuenta Provisión para Deudores para la presente vigencia.
- Margen Neto de utilidad:** La empresa logra un aumento en su margen neto de utilidad Pasando del 5.9% al 11.7% esto se logra principalmente al aumento de la

cuenta Otros Ingresos *Extraordinarios* que obtuvo la empresa y que no provinieron de la venta del servicio de acueducto y alcantarillado como lo indica el PUC de la empresa.

- **Rendimiento del Activo:** Podemos ver que el rendimiento del activo frente a la utilidad operacional para el 2014 fue menor respecto a la vigencia 2013 ya que paso del 20.07% a 10.06% respectivamente. Que en conclusión podríamos decir que a pesar que los Activos aumentaron considerablemente generaron menor rentabilidad para el año 2014.
- **Rendimiento del Patrimonio:** lo anterior nos permite concluir que la rentabilidad del patrimonio para el años 2013 y 2014 del 47,6% y 33,6% respectivamente; es decir que hubo una disminución en la rentabilidad de la inversión de los socios del 14%, esto probablemente originado por el resultado del ejercicio.
- **Liquidez:** Respecto al comportamiento que muestra la razón corriente, se observa que en el 2014 mejoró con respecto al año 2013, por cuanto paso de 1.04 a 1.16 lo que indica un mejor comportamiento en su liquidez, ya que por cada peso que adeuda la empresa a corto plazo tiene disponible 1.16 pesos.
- **Capital de Trabajo:** Vemos una importante mejora en su capital de trabajo, toda vez que pasó de tener \$577 millones para el 2013 a tener \$3.672 millones para el 2014, lo que significa que después de pagar sus obligaciones a corto plazo la empresa cuenta con este capital para atender obligaciones que surgen del normal desarrollo en la prestación del servicio.
- **Actividad:** La cartera del prestador se demora 240 días en su recuperación y una rotación de 1.50 veces al año, lo cual indica que se debe mejorar la gestión en el cobro de la cartera ya que es una de las variables más importantes para administrar el capital de trabajo y la liquidez de la empresa.

2.2. Aspectos Administrativos

Tabla 5. Personal por Categoría de Empleo 2014

CATEGORIA	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	Cantidad	Salarios + Prestaciones	Cantidad	Salarios + Prestaciones
Empleados Públicos	0	\$0	0	\$0
Empleados Oficiales	0	\$0	0	\$0
Empleados Privados	268	\$4.548.570.545	95	\$1.598.146.408
Temporales- Contratistas	29	\$ 211.569.039	11	\$ 74.335.069
Personal Aprendiz	25	\$ 68.928.534	9	\$ 24.218.134
Personal Pensionado	0	\$0	0	\$0
Total Planta de Personal	322	\$4.829.068.118	115	\$1.696.699.611

CATEGORIA	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	Cantidad	Salarios + Prestaciones	Cantidad	Salarios + Prestaciones
Totales	No. de empleados		Salarios + Prestaciones	
	437		\$6.525.767.729	

Fuente: SUI

En la siguiente tabla se puede observar los valores en que incurrió la empresa en sus gastos de personal según sus Estados Financieros vigencia 2014:

Tabla 6. Gastos Por Personal Año 2014

AÑO	CODIGO	VALOR EN \$
2014	5101	1.316.428.389
	7505	5.110.132.201
TOTAL		6.426.560.590

Fuente: Estados Financieros reportados SUI 2014

Al comparar la información financiera reportada por el prestador en el SUI con relación al personal por categoría de empleo tóxico administrativo vemos una diferencia de \$99.207.139 de tal forma que la empresa debe justificar la diferencias presentadas, o en su defecto informar a esta SSPD cuál de las dos cifras es la real.

3. ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

3.1. Aspectos Técnicos de Acueducto

La empresa tiene a su cargo la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en los municipios de Sincelejo, Corozal, Chinú y Sincé mediante tres sistemas de abastecimiento de aguas subterráneas del acuífero de Morroa, el cual es la principal fuente de agua para la región ante la ausencia de corrientes superficiales permanentes, dichos sistemas se describen a continuación:

SISTEMA SINCELEJO – COROZAL

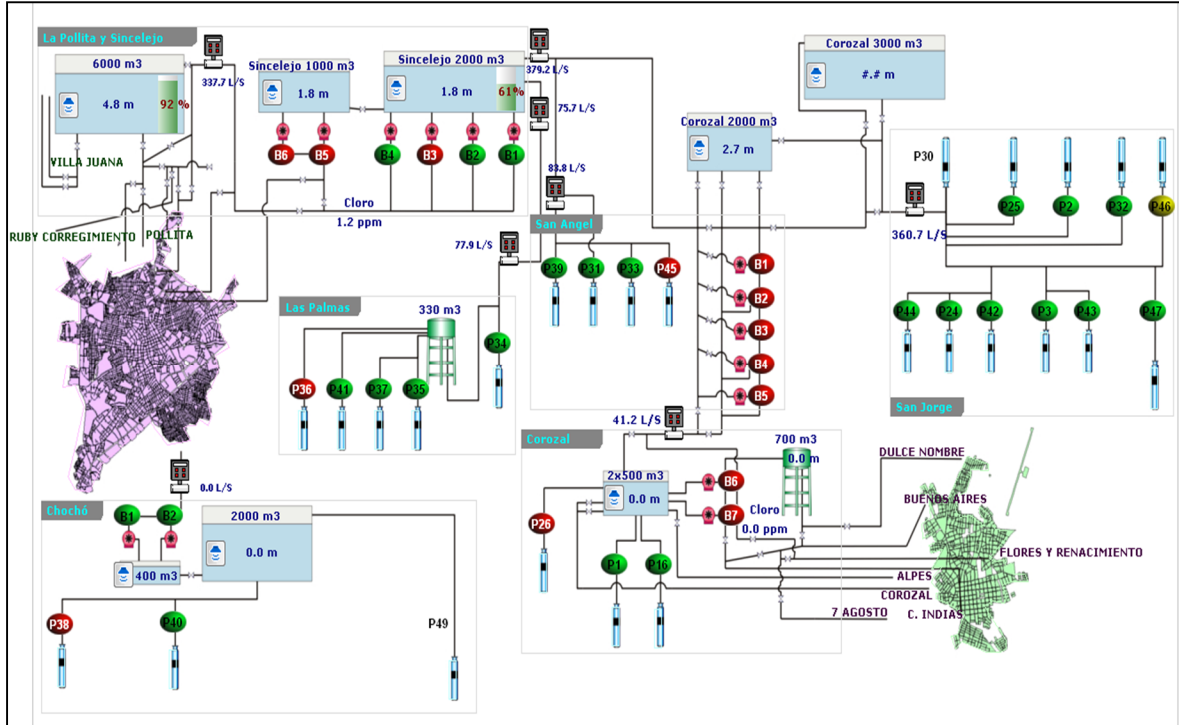


Imagen 1. Esquema Sistema Sincelajo – Corozal (fuente: ADESA S.A. E.S.P.)

Para el abastecimiento de la ciudad de Sincelajo, el agua subterránea es extraída con el uso de sistemas de bombeo en 24 pozos profundos que van desde 149m hasta 960m de profundidad y de los cuales 21 se encuentran operativos pues tres se encuentran fuera de operación por problemas estructurales de los mismos, están localizados en la zona norte de Corozal y el corregimiento de Chochó, en la misma zona están localizados los 3 pozos profundos que abastecen el municipio de Corozal.

Los 21 pozos operativos de Sincelajo y los 3 de Corozal cuentan con concesiones de agua individual, sin embargo, como se observa en las tablas que se muestran a continuación algunas se encuentran vencidas.

Tabla 7. Permisos de Captación Sincelajo

POZO			CONCESIÓN DE AGUA					
No.	AÑO DE CONSTRUCCIÓN	OPERATIVO	CAUDAL (L/S)	RÉGIMEN DE EXPLOTACIÓN (H/D)	RESOLUCIÓN No.	TÉRMINO	VIGENTE	TRÁMITE DE PRORROGA
16	1975	SI	11	18	0111 de 11/02/2009	5 AÑOS	NO	SI, oficio del 4 de ene de 2014
24	1983	SI	20	18	0806 de 14/09/2010	5 AÑOS	SI	-
25	1983	SI	10	18	0948 de 26/10/2010	5 AÑOS	SI	-
26	1983	NO	15	18	0016 05/01/2005 0294 11/03/2005	5 AÑOS	NO	No se encuentran operativos por
29	1983	NO	20	18	0412 19/05/2004	5 AÑOS	NO	

POZO			CONCESIÓN DE AGUA					
No.	AÑO DE CONSTRUCCIÓN	OPERATIVO	CAUDAL (L/S)	RÉGIMEN DE EXPLOTACIÓN (H/D)	RESOLUCIÓN No.	TÉRMINO	VIGENTE	TRÁMITE DE PRORROGA
30	1983	NO	20	18	1134 12/11/2003	5 AÑOS	NO	problemas estructurales
31	1985	SI	17	18	600 de 25/06/2014	5 AÑOS	SI	-
32	1985	SI	40	18	1317 de 11/10/2007	5 AÑOS	NO	SI, oficios del 4 de sep y 21 de dic de 2012
33	1985	SI	60	18	0485 12/06/2006	5 AÑOS	NO	SI, oficios del 19 de may y 4 de jun de 2011
34	1993	SI	9	18	0829 21/09/2010	5 AÑOS	SI	SI
35	1995	SI	30	18	058 de 24/01/2014	5 AÑOS	SI	-
36	1993	SI	25	18	0976 de 21/11/2013	5 AÑOS	SI	-
37	1993	SI	32	18	0952 de 21/11/2013	5 AÑOS	SI	-
38	1996	SI	10	18	0179 de 04/02/2011	5 AÑOS	SI	-
39	1996	SI	13	18	0842 de 23/09/2010	5 AÑOS	SI	-
40	1996	SI	15	18	0476 de 27/07/2011	5 AÑOS	SI	-
41	1997	SI	10	18	0828 de 21/09/2010	5 AÑOS	SI	SI
42	1998	SI	45	18	1320 de 11/10/2007	5 AÑOS	NO	SI, oficio del 3 de sep de 2012
43	2005	SI	20	18	0049 de 13/01/2011	5 AÑOS	SI	-
44	2004	SI	45	18	0884 de 05/10/2010	5 AÑOS	SI	-
45	2005	SI	20	18	0486 de 29/07/2011	5 AÑOS	SI	-
46	2007	SI	120	18	227 de 10/03/2008	5 AÑOS	NO	SI, oficio del 12 de feb de 2013
47	2008	SI	110	18	228 de 10/03/2008	5 AÑOS	NO	SI, oficio del 12 de feb de 2013
49	2010	SI	100	18	0190 de 11/02/2011	5 AÑOS	SI	-

Fuente: visita abril de 2015

Tabla 8. Permisos de Captación Corozal

POZO			CONCESIÓN DE AGUA					
No.	AÑO DE CONSTRUCCIÓN	OPERATIVO	CAUDAL (L/S)	RÉGIMEN DE EXPLOTACIÓN (H/D)	RESOLUCIÓN No.	TÉRMINO	VIGENTE	TRÁMITE DE PRORROGA
01	1997	SI	45	18	1319 de 11/10/2007	5 AÑOS	NO	SI, oficio del 4 de sep de 2012
02	1997	SI	45	18	1307 de 11/10/2007	5 AÑOS	NO	SI, oficio del 3 de sep de 2012
03	2005	SI	50	18	0827 de 21/09/2010	5 AÑOS	SI	-

Fuente: visita abril de 2015

De acuerdo a la información suministrada por la empresa durante la visita realizada del 14 al 16 de abril de 2015, la empresa realizó la solicitud de actualización ante la corporación regional pero no ha recibido respuesta, por lo cual, se continua usufructuando el recurso hasta tanto no haya pronunciamiento de la autoridad ambiental teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 019 del 2012 artículo 35: *"SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE PERMISOS, LICENCIAS O AUTORIZACIONES: Cuando el ordenamiento jurídico permita la renovación de un permiso, licencia o autorización, y el particular la solicite dentro de los*

plazos previstos en la normatividad vigente, con el lleno de la totalidad de requisitos exigidos para ese fin, la vigencia del permiso, licencia o autorización se entenderá prorrogada hasta tanto se produzca la decisión de fondo por parte de la entidad competente sobre dicha renovación. (...).”.

El agua captada en los pozos es conducida a siete (7) tanques a través de líneas de aducción con diámetros que oscilan entre 8” y 24”, para su posterior tratamiento y distribución, el sistema de Sincelejo tiene una capacidad de almacenamiento de 17.373m³ y el de Corozal de 1.640m³ como se muestra a continuación:

Tabla 9. Almacenamiento Sincelejo - Corozal

SISTEMA	No.	UBICACIÓN	CAPACIDAD m ³
Sincelejo	1	Estación de Bombeo de Corozal	2.381
	2	Estación de Bombeo de Corozal	3.000
	3	Estación de Rebombeo de Sincelejo	1.051
	4	Estación de Rebombeo de Sincelejo	2.270
	5	La Pollita	6.008
	6	Estación de Bombeo de Chochó	311
	7	Estación de Bombeo de Chochó	2.000
Total Sincelejo			17.373
Corozal	1	Estación de Bombeo de corozal	1.140
	2	Estación de Bombeo de corozal	500
	Total Corozal		

Fuente: visita abril de 2015

La distribución del servicio de acueducto se realiza de manera independiente a pesar de estar interconectados los sistemas en la Estación de Bombeo de Corozal, así:

Los pozos No. 16, 24, 25, 32, 42, 43, 44, 46 y 47 descargan en los tanques superficiales de 2.381m³ y 3.000m³ ubicados en la Estación Rebombeo de Corozal, y posteriormente es impulsada por bombeo a la Estación Rebombeo de Sincelejo para ser distribuida a la ciudad de Sincelejo. Así mismo, los pozos No. 2 y 3 descargan en estos mismos tanques desde los cuales se bombea lo producido en dichos pozos a un tanque de 1.140m³ en esta misma estación y el caudal producido por el pozo No. 1 descarga directamente a este último tanque y posteriormente se distribuye en el municipio de Corozal.

Los pozos No. 31, 33, 34, 35, 36, 37, 39, 41 y 45 bombean directamente el agua en los dos tanques de almacenamiento superficiales con capacidades de 1.051m³ y 2.270m³ ubicados en la Estación de Rebombeo de Sincelejo, desde esta estación se bombea una parte al tanque de almacenamiento elevado de Pollita con capacidad de 6.008m³ y la otra directamente a redes de distribución de la ciudad de Sincelejo.

Los pozos No. 38, 40 y 49 descargan en el tanque superficial de la Estación Bombeo de Chochó con capacidad de 2.000m³ y este tanque a su vez al de 311m³, y posteriormente es bombeada a la ciudad de Sincelejo, específicamente a las comunas 8 y 9.

De acuerdo con las características físico-químicas y microbiológicas del agua captada en el acuífero de Morroa, ésta solo necesita ser sometida al proceso de desinfección para

cumplir con lo establecido en la normatividad de calidad de agua. Dicho proceso se realiza mediante la aplicación de cloro gaseoso en tres (3) puntos del sistema de distribución de Sincelejo: Estación de Bombeo de Corozal, Estación de Rebombeo de Sincelejo y Estación de Bombeo Chochó. Para el Municipio de Corozal la desinfección se realiza en la Estación de Bombeo de Corozal.

SISTEMA CHINÚ

La empresa no ha reportado información en SUI referente a la prestación del servicio de acueducto en este municipio, debido a lo anteriormente mencionado de la situación que se presenta respecto de la actualización del RUPS y la consecuente habilitación de formatos y formularios para el reporte.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, el análisis se realiza con base en la información suministrada por la empresa en la visita de inspección realizada del 14 al 16 de abril de 2015.

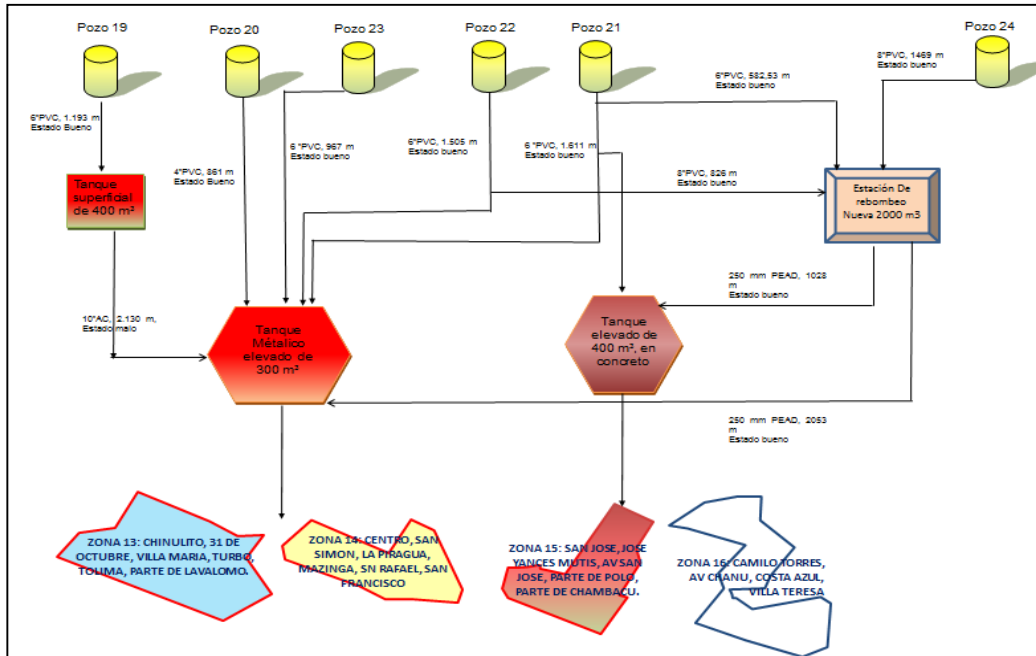


Imagen 2. Esquema Sistema Chinú (fuente: ADESA S.A. E.S.P.)

La captación se realiza mediante 6 pozos de profundos, (19, 20, 21, 22, 23 y 24) los cuales producen en total 67,5l/s en un régimen de 18horas/día, estos pozos tienen las concesiones de agua en trámite ante la Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge – CVS como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 10. Permisos de Captación Chinú

POZO					CONCESIÓN DE AGUA			
No.	AÑO DE CONSTRUCCIÓN	OPERATIVO	CAUDAL (L/S)	RÉGIMEN DE EXPLOTACIÓN (H/D)	RESOLUCIÓN No.	TÉRMINO	VIGENTE	TRÁMITE DE CONCESIÓN
19	1988	SI	7,7	18	-		NO	Si, oficio del 25 de ene de 2012 y oficio del 28 de ene de 2013
20	1991	SI	6,8	18	-		NO	Si, oficio del 25 de ene de 2012 y oficio del 30 de ene de 2013
21	1996	SI	16,7	18	-		NO	Si, oficio del 25 de ene de 2012 y oficio del 30 de ene de 2013
22	1998	SI	6,8	18	-		NO	Si, oficio del 26 de ene de 2012 y oficio del 30 de ene de 2013
23	2012	SI	5,5	18	-		NO	Si, oficio del 25 de ene de 2012 y oficio del 30 de ene de 2013
24	2013	SI	24	18	-		NO	No

Fuente: visita abril de 2015

El pozo 24, no cuenta con trámite de concesión de aguas ante la CVS pues de acuerdo a lo informado por la empresa en la visita mencionada se está realizando el procedimiento de imposición de servidumbre por parte de la administración municipal y el registro ante la oficina de instrumentos públicos, por lo cual, la empresa presuntamente se encuentra incumpliendo los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.

El agua captada en los pozos 21, 22 y 24 es conducida al tanque semienterrado de 2.000 m³ y desde allí se bombea a los tanques elevados metálico de 300m³ y de concreto de 400m³ para posteriormente ser distribuida por gravedad a los diferentes sectores de la población. El pozo 19 bombea al tanque superficial de 400m³ y posteriormente se bombea al tanque elevado metálico de 300m³ el cual también recibe el agua de los pozos 20 y 23.

El tratamiento realizado al agua captada es la aplicación de cloro en tres diferentes puntos del sistema de acueducto, la estación de rebombeo y los pozos 21 y 22.

SISTEMA SINCÉ

La empresa no ha reportado información en SUI referente a la prestación del servicio de acueducto en este municipio, debido a lo anteriormente mencionado de la situación que se presenta respecto de la actualización del RUPS y la consecuente habilitación de formatos y formularios para el reporte.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, el análisis se realiza con base en la información suministrada por la empresa en la visita de inspección realizada del 14 al 16 de abril de 2015.

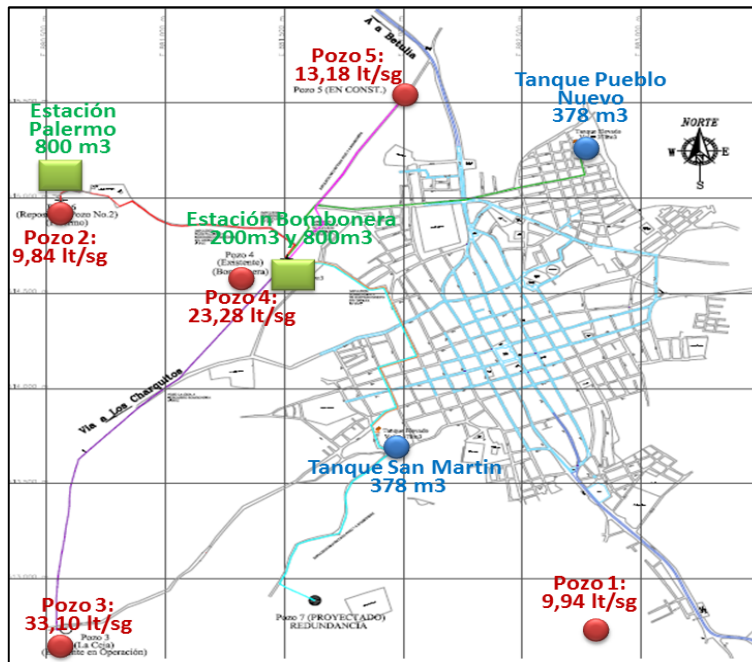


Imagen 3. Esquema Sistema Sincé (fuente: ADESA S.A. E.S.P.)

La captación se realiza a través de 5 pozos subterráneos los cuales producen en total 89,03l/s en un régimen de 18horas/día, estos pozos tienen las concesiones de agua en trámite ante la Corporación Autónoma Regional de Sucre-CRS como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 11. Permisos de Captación Sincé

POZO					CONCESIÓN DE AGUA				
No.	AÑO DE CONSTRUCCIÓN	OPERATIVO	CAUDAL (L/S)	RÉGIMEN DE EXPLOTACIÓN (H/D)	CAUDAL (L/S)	RESOLUCIÓN No.	TÉRMINO	VIGENTE	TRÁMITE DE CONCESIÓN
1	1997	SI	9,90	18	-	-		NO	Si, oficio del 18 de jun de 2013 y oficio del 30 de jul de 2013
2	1989	SI	10,02	18	12	0631 de 24/05/2007		NO	Si, oficio del 18 de jun de 2013 y oficio del 30 de jul de 2013
3	1995	SI	32,98	18	23	0632 de 24/05/2007		NO	Si, oficio del 18 de jun de 2013 y oficio del 30 de jul de 2013
4	2011	SI	23,00	18	-			NO	Si, oficio del 18 de jun de 2013 y oficio del 30 de jul de 2013
5	2011	SI	13,13	18	-			NO	Si, oficio del 18 de jun de 2013 y oficio del 30 de jul de 2013

Fuente: visita abril de 2015

De acuerdo con lo anterior, la empresa presuntamente se encuentra incumpliendo los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.

Los pozos 2, 3, 4 y 5 descargan las aguas en la estación de bombeo Bombonera 1 y 2 en donde se realiza el proceso de desinfección y el pozo 1 bombea directamente a las redes de distribución, por lo cual, es el único pozo con sistema de desinfección dentro de la caseta de bombeo.

El sistema de acueducto cuenta con 4 tanques de almacenamiento de los cuales dos son elevados y dos son semienterrados con una capacidad de almacenamiento total de 1.776m³.

Análisis de Demanda

Conforme a las proyecciones del DANE para el año 2015 y de conformidad con la Resolución 2320 de 2009 que modifica parcialmente la Resolución 1096 de 2000 que adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS, se requieren 150 l/hab/d dotar de manera permanente la población urbana de Sincelejo y 135 l/hab/d para los municipios de Corozal, Chinú y Sincé, sin tener en cuenta en este cálculo la población flotante, por lo que su requerimiento de agua puede incrementar en diferentes temporadas del año.

Tabla 12. Producción y Demanda de Agua Potable

MUNICIPIO	HABITANTES PROYECCIÓN DANE 2015* (Hab)	CAUDAL DE CONCESIÓN (l/s)	VOLÚMEN PRODUCIDO** (l/s)	DOTACIÓN NETA RAS (l/hab/d)	DEMANDA RAS (l/s)	IANC** (%)
SINCELEJO	257.676	752	570	150	596	50
COROZAL	51.154	140	125	135	107	30
CHINÚ	24.049	68	63	135	50	65
SINCÉ	25.548	89	87	135	53	67

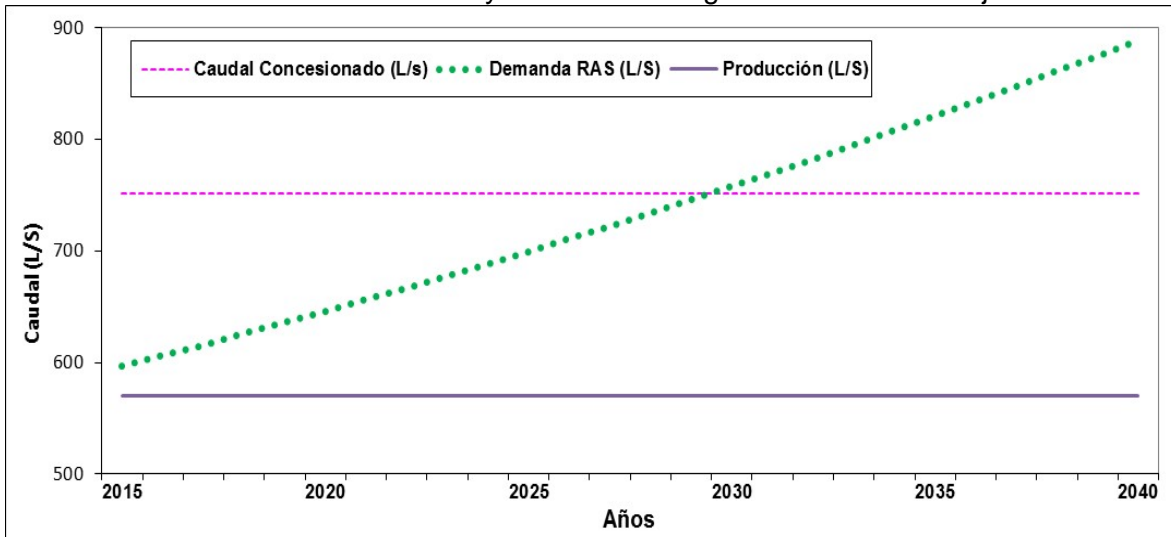
Fuente: visita de abril de 2015, DANE

* Cabecera Municipal

** Marzo 2015

De acuerdo con la información registrada en la tabla anterior, para el 2015 la ciudad de Sincelejo tiene un déficit en la producción de agua potable pues no cubre la demanda de la ciudad para una dotación de 150l/hab/d, lo cual se evidencia en el gráfico que se muestra a continuación y en el cual se muestra la proyección de la demanda de agua potable para los próximos 30 años, estimada teniendo en cuenta una tasa de crecimiento definida con base en los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005 del 1,61%.

Gráfico 3. Producción y Demanda de Agua Potable - Sincelejo



Para los municipios de Corozal y Chinú la producción de agua potable actual cubre la demanda del servicio hasta el año 2029 y 2032 respectivamente, y los caudales concesionados garantizan el cubrimiento de la demanda del servicio hasta el año 2038 y 2037 respectivamente, como se muestra en los gráficos siguientes:

Gráfico 4. Producción y Demanda de Agua Potable - Corozal

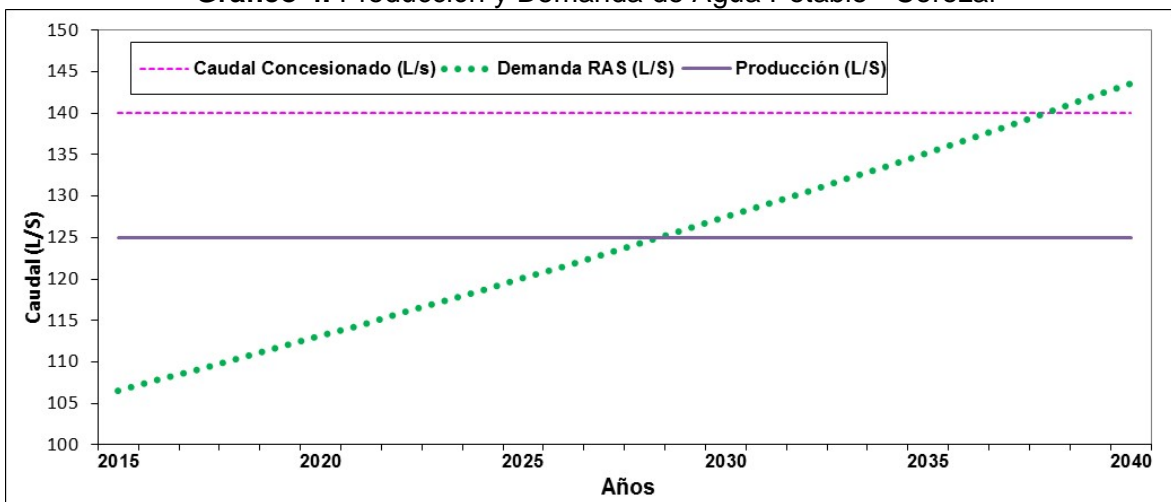
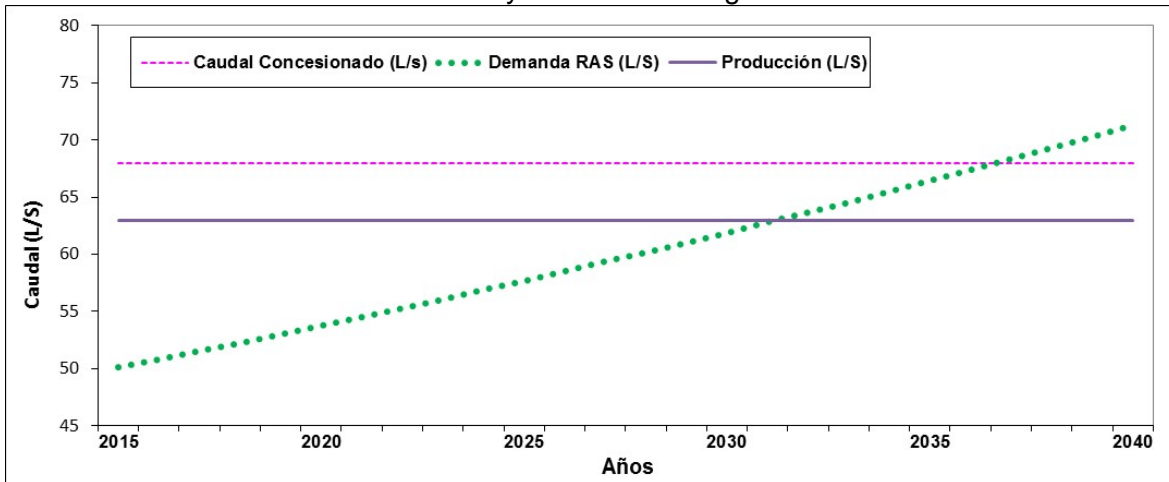
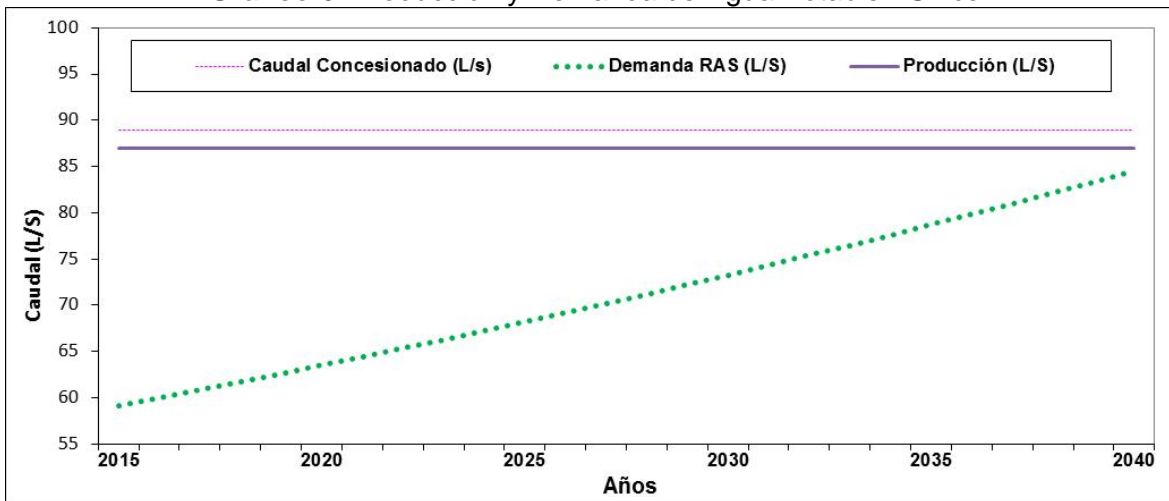


Gráfico 5. Producción y Demanda de Agua Potable - Chinú



Contrariamente, para el municipio de Sincé la producción de agua cubre la demanda del servicio, pero teniendo en cuenta que la cobertura de micromedición es muy baja (17%) y que el IANC es alto (67%), la continuidad en el municipio es insuficiente de acuerdo a la clasificación establecida en la Resolución 2115 de 2007.

Gráfico 6. Producción y Demanda de Agua Potable - Sincé



3.2. Indicadores de Prestación del Servicio

3.2.1. Calidad del Agua

Sincelejo

De acuerdo con la información disponible de vigilancia reportada por el INS a través del enlace SIVICAP- SUI el indicador IRCA para la vigencia 2013 y 2014 fue de 0% como se muestra a continuación:

Tabla 13. Índice de Riesgo de Calidad del Agua 2013 y 2014 - Sincelejo

ANO	IRCAS MENSUALES												ANUAL			
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	Nivel de Riesgo	Meses	Muestras
2013	0,0	0,0	0,0			0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,0	0,00	SIN RIESGO	9	67
2014	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	SIN RIESGO	12	47

Fuente: SUI- SIVICAP

De acuerdo con la tabla anterior, el prestador suministró agua apta para consumo humano de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

Corozal

De acuerdo con la información disponible de vigilancia reportada por el INS a través del enlace SIVICAP- SUI el indicador IRCA para la vigencia 2013 y 2014 fue de 0% como se muestra a continuación:

Tabla 14. Índice de Riesgo de Calidad del Agua 2013 y 2014 - Corozal

ANO	IRCAS MENSUALES												ANUAL			
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	Nivel de Riesgo	Meses	Muestras
2013	0,0	0,0				0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	SIN RIESGO	9	24
2014	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	SIN RIESGO	12	91

Fuente: SUI- SIVICAP

De acuerdo con la tabla anterior, el prestador suministró agua apta para consumo humano de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

Chinú

De acuerdo con la información disponible de vigilancia reportada por el INS a través del enlace SIVICAP- SUI el indicador IRCA para la vigencia 2013 fue de 11,77% y 2014 fue de 8,39% como se muestra a continuación:

Tabla 15. Índice de Riesgo de Calidad del Agua 2013 y 2014 - Chinú

ANO	IRCAS MENSUALES												ANUAL			
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	Nivel de Riesgo	Meses	Muestras
2013						18,5	8,0	5,4	0,0	5,5		57,0	11,77	BAJO	6	35
2014		0,0	6,8								12,8		8,39	BAJO	3	7

Fuente: SUI- SIVICAP

De acuerdo con la tabla anterior, si bien se observa una mejora del indicador, el prestador suministró agua no apta para consumo humano con riesgo bajo para la salud de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

Sincé

De acuerdo con la información disponible de vigilancia reportada por el INS a través del enlace SIVICAP- SUI el indicador IRCA para la vigencia 2013 y 2014 fue de 0% como se muestra a continuación:

Tabla 16. Índice de Riesgo de Calidad del Agua 2013 y 2014 - Sincé

ANO	IRCAS MENSUALES												ANUAL			
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	Nivel de Riesgo	Meses	Muestras
2013		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,00	SIN RIESGO	11	37
2014						0,0	0,0	0,0	0,0		0,0	0,0	0,00	SIN RIESGO	6	26

Fuente: SUI- SIVICAP

De acuerdo con la tabla anterior, el prestador suministró agua apta para consumo humano de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

3.2.2. Micromedición

De acuerdo a la información suministrada por la empresa en visita de abril de 2015, para el mes de marzo de 2015 la empresa tiene una cobertura de micromedición efectiva en Sincelejo del 92%, en Corozal de 95%, en Chinú de 87% y en Sincé de 17%, como se muestra en la tabla:

Tabla 17. Cobertura de Micromedición

MUNICIPIO	SUSCRIPTORES CON MEDIDOR ACTIVO	TOTAL DE SUSCRIPTORES	COBERTURA DE MICROMEDICIÓN
Sincelejo	52.305	56.336	93%
Corozal	10.635	11.248	95%
Chinú	4.550	5.248	87%
Sincé	829	4.875	17%

Fuente: visita abril 2015

La empresa refiere una cobertura de micromedición efectiva menor del 95% para Sincelejo, Chinú y Sincé, lo cual presuntamente incumple lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, por lo que se requiere a la empresa realizar las acciones necesarias para ampliar la cobertura y dar cumplimiento a la mencionada normatividad.

3.2.3. Índice de Agua No Contabilizada – IANC

De acuerdo a la información suministrada por la empresa durante la visita de abril de 2015, para el mes de marzo el IANC en Sincelejo fue del 50%, en Corozal de 30%, en Chinú de 65% y en Sincé de 67%, como se muestra en la tabla:

Tabla 18. IANC Marzo 2015

MUNICIPIO	VOLUMEN DISTRIBUIDO m ³	VOLUMEN FACTURADO m ³	IANC
Sincelejo	1.214.859	602.575	50%
Corozal	243.498	171.011	30%
Chinú	151.871	53.724	65%
Sincé	130.017	43.312	67%

Fuente: visita abril 2015

De acuerdo con lo anterior, la empresa presenta un indicador en un nivel inferior de desempeño en Sincelejo, Chinú y Sincé de acuerdo con la clasificación establecida en la Resolución CRA 315 de 2005, por lo cual debe reducir y controlar sus pérdidas y mejorar la eficiencia en la operación de los sistemas de acueducto teniendo en cuenta que los sistemas con mayores pérdidas presentan un déficit alto frente a la necesidad de servicio.

3.2.4. Continuidad

De acuerdo a la información suministrada por la empresa durante la visita realizada en abril de 2015, la distribución se realiza de manera sectorizada en todos los municipios atendidos y para marzo de 2015 la continuidad promedio para Sincelejo fue de 13,3horas/día, para Corozal de 22,3horas/día, Chinú de 23,2horas/día y Sincé de 8,1horas/día.

El mejoramiento de la continuidad depende de la gestión en la reducción de las pérdidas y de las inversiones para ampliar la infraestructura de captación, teniendo en cuenta que la capacidad de producción de las fuentes de abastecimiento está por debajo de la necesidad de servicio.

3.3. Aspectos Técnicos de Alcantarillado

Sincelejo

El sistema de alcantarillado de Sincelejo es de tipo sanitario y el drenaje se realiza a gravedad en dos distritos sanitarios: al norte, Distrito Colomuto, con vertimiento al arroyo Colomuto en el sector San Miguel con tubería de 52", en este distrito se generan 105,6 l/s de aguas residuales, equivalentes al 36,6% del total generadas en el municipio, y al sur, Distrito Caimán, con vertimiento al arroyo Caimán en la vía a Chochó con tubería de 52" y en el cual se generan 182,8 l/s, equivalentes al 63,4 % de las aguas residuales domésticas generadas en el municipio de Sincelejo.

La descarga de las aguas residuales se realiza de manera directa a los arroyos Colomuto y Caimán pues el sistema no cuenta con sistema de tratamiento de las aguas residuales, estos arroyos tributan en el arroyo Grande de Corozal. Las redes de recolección y transporte del sistema de alcantarillado van desde 8" hasta 52" en materiales de concreto simple y reforzado.

El Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV fue aprobado mediante la Resolución 1679 de 2007 por la Corporación Autónoma Regional de Sucre, con un plan de acción a ejecutar a 10 años.

Corozal

El sistema de alcantarillado de Corozal es de tipo sanitario y el drenaje se realiza a gravedad hasta cuatro puntos de vertimiento: Colector Tuza en los barrios Ospina Pérez y La Española con tubería de 16", Colector Central en Puente de Betulia con tubería de 12", colector margen derecha en Centro - Isla Grande con tubería de 12" y Colector Nororiental con tubería de 24" los cuales vierten sus aguas sin tratamiento hasta el arroyo Grande de Corozal.

El Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV fue aprobado mediante la Resolución 1302 de 2008 por la Corporación Autónoma Regional de Sucre, con un plan de acción a ejecutar a 10 años.

Chinú

El sistema de alcantarillado es tipo sanitario, cuenta con redes y colectores con diámetros entre 8" y 16", en su mayoría de PVC y AC, cuenta con dos sistemas de lagunas de estabilización de tipo facultativas ubicadas al occidente y al oriente de la cabecera municipal que reciben el caudal de aguas servidas por gravedad.

El sector occidental cuenta con un sistema de tratamiento a través de dos lagunas facultativas, un sedimentador y una estructura de entrada, vertedero rectangular y recoge el agua residual de los barrios del costado norte, noroccidental y suroriental del municipio y descarga en el Arroyo Caracolí.

El sector oriental cuenta con una laguna para el tratamiento de las aguas residuales de los barrios oriental y sur oriental correspondiente al 30 % de las aguas servidas, tiene una profundidad promedio de 2,08 m y un volumen total de 19.709,74 m³. Las aguas residuales tratadas son vertidas en el Arroyo el Charcón a través de un emisario final en concreto 12".

El Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV fue remitido a la CVS mediante oficio del 2 de febrero de 2015 para aprobación de la autoridad ambiental.

Sincé

El sistema de alcantarillado es del tipo sanitario, cuenta con redes compuestas por diámetros que van desde 8" hasta 24" en tuberías de concreto, gres y PVC. El sistema, funciona por gravedad haciendo entregas directas a la PTAR norte y sur que vierten las aguas residuales después del tratamiento mediante los emisarios finales al arroyo La Ceja y La Bodega.

Las PTAR están compuestas por lagunas de topo facultativas interconectadas entre sí para trabajo en serie las cuales tienen un caudal de diseño para tratamiento de 100 l/s, el primer sistema recoge las aguas provenientes del colector La Bodega y se encuentra localizada en cercanías del estadio —La Bombonerall. Este sistema vierte su efluente al arroyo La Bodega, y atiende el 62% del área del casco urbano.

El segundo sistema recibe el agua del 36% del casco urbano proveniente del colector La Ceja y se encuentra ubicado dentro de una finca y vierte su efluente al arroyo La Ceja.

El Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV fue aprobado mediante la Resolución 1409 de 2008 por la Corporación Autónoma Regional de Sucre, con un plan de acción a ejecutar a 10 años.

3.4. Vulnerabilidad

En la visita realizada en abril de 2015 la empresa entregó los Planes de Contingencia para cada uno de los municipios atendidos actualizados en el 2015 enfocados a atender los diferentes eventos a los que pudieran estar amenazando o vulnerando los sistemas de acueducto y alcantarillado, allí se describen las acciones de manera detallada para cada uno de los procesos de operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado. Se recuerda al prestador que el plan deberá ajustarse para el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la Resolución 154 de 2014 la cual otorga un plazo de 18 meses contados a partir de la emisión.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1. Contrato de Condiciones Uniformes

De acuerdo a la última actualización de RUPS aprobada para la empresa, correspondiente al radicado 201113255200328 del 7 de enero de 2011, esta cuenta con concepto de legalidad para los Contratos de Condiciones Uniformes para los servicios de acueducto y alcantarillado en municipios de Sincelejo y Corozal (ambos conceptos de legalidad 2003). Igualmente, de acuerdo al material entregado en la visita, la empresa cuenta con concepto de legalidad de que habla el artículo 73.10 de la Ley 142 de 1994 para los municipios de Sincé (Sucre) y Chinú (Córdoba). Esta última novedad será reportada al sistema, una vez sea solucionado los problemas de reporte en RUPS.

4.2. Suscriptores

A continuación se presenta la variación de los suscriptores por servicio reportados por la empresa en el SUI para los años 2012 y 2013 en los Municipios de Sincelejo, Corozal, Sincé y Chinú:

Tabla 19. Variación de suscriptores 2013 – 2014

COROZAL						
TIPO DE SUSCRIPTOR	Diciembre 2013		Diciembre 2014		VARIACIÓN	
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Estrato 1	5,289	4,702	3,029	5,001	-42.73%	6%
Estrato 2	4,214	4,133	3,171	4,289	-24.75%	4%
Estrato 3	348	351	300	352	-13.79%	0%
Estrato 4	126	126	101	121	-19.84%	-4%
Estrato 5	6	6	6	6	0%	0%
Total suscriptores residenciales	9,983	9,318	6,607	9,769	-33.82%	5%
Industrial	1	1	0	1	-100.00%	0%
Comercial	212	205	160	206	-24.53%	0%
Oficial	46	44	22	44	-52.17%	0%

COROZAL						
TIPO DE SUSCRIPTOR	Diciembre 2013		Diciembre 2014		VARIACIÓN	
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Total suscriptores no residenciales	259	250	182	251	-29.73%	0%
Total suscriptores	10,242	9,568	6,789	10,020	-33.71%	5%

Fuente: SUI

Tabla 20. Variación de suscriptores 2013 – 2014

SINCELEJO						
TIPO DE SUSCRIPTOR	Diciembre 2013		Diciembre 2014		VARIACIÓN	
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Estrato 1	20,789	18,832	25,772	22,917	23.97%	21.69%
Estrato 2	15,754	15,652	16,498	16,381	4.72%	4.66%
Estrato 3	6,027	6,014	6,005	5,990	-0.37%	-0.40%
Estrato 4	2,818	2,812	2,849	2,836	1.10%	0.85%
Estrato 5	574	571	541	537	-5.75%	-5.95%
Estrato 6	324	322	324	317	0%	-1.55%
Total suscriptores residenciales	46,286	44,203	51,989	48,978	12.32%	10.80%
Industrial	6	2	6	2	0%	0%
Comercial	2,050	2,318	2,120	2,373	3.41%	2.37%
Oficial	199	185	203	187	2.01%	1.08%
Total suscriptores no residenciales	2255	2505	2329	2562	3.28%	2.28%
Total suscriptores	48,541	46,708	54,318	51,540	11.90%	10.35%

Tabla 21. Variación de suscriptores 2013 – 2014

SINCÉ						
TIPO DE SUSCRIPTOR	Diciembre 2013		Diciembre 2014		VARIACIÓN	
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Estrato 1	3,493	3,149	3,715	3,372	6.36%	7.08%
Estrato 2	786	774	790	778	0.51%	0.52%
Estrato 3	191	189	182	181	-4.71%	-4.23%
Estrato 4	21	21	18	18	-14.29%	-14.29%
Total suscriptores residenciales	4,491	4,133	4,705	4,349	4.77%	5.23%
Comercial	25	17	43	34	72.00%	100.00%
Oficial	21	19	27	25	28.57%	31.58%

SINCÉ						
TIPO DE SUScriptor	Diciembre 2013		Diciembre 2014		VARIACIÓN	
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Total suscriptores no residenciales	46	36	70	59	52.17%	63.89%
Total suscriptores	4,537	4,169	4,775	4,408	5.25%	5.73%

Fuente: Visita (2014)

Tabla 22. Variación de suscriptores 2013 – 2014

CHINÚ						
TIPO DE SUScriptor	Enero 2013		Diciembre 2014		VARIACIÓN	
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Estrato 1	3,152	2,898	3,411	3,058	8.22%	5.52%
Estrato 2	1,331	1,302	1,361	1,319	2.25%	1.31%
Estrato 3	230	228	248	241	7.83%	5.70%
Total suscriptores residenciales	4,713	4,428	5,020	4,618	6.51%	4.29%
Comercial	106	93	122	105	15.09%	12.90%
Oficial	33	31	32	30	-3.03%	-3.23%
Total suscriptores no residenciales	139	124	154	135	10.79%	8.87%
Total suscriptores	4,852	4,552	5,174	4,753	6.64%	4.42%

Fuente: Visita (2014)

En las tablas anteriores se encuentra que de los sistemas, Sincelejo presentó el mayor crecimiento porcentual (11.90% para acueducto y 10.35% para alcantarillado), así como en términos cuantitativos (5,777 usuarios de acueducto y 4,832 de alcantarillado). Para todos los sistemas, salvo para el caso de acueducto en Corozal, la mayoría de los usuarios se concentran en el estrato uno. En Corozal, la mayoría de los suscriptores se encuentran en el estrato 2, que representan un 46.71% de los suscriptores de acueducto.

Para todos los sistemas, la mayor parte de los suscriptores se encuentran en la calcificación de residenciales. Para el año 2014, dicho tipo de suscriptores se encuentran entre el 96% y 99%. El mayor número de suscriptores no residenciales se encuentran en Sincelejo, donde representan el 4% para acueducto y el 5% para alcantarillado.

Fuera de Corozal, el resto de sistemas guarda una relación paridad relativa entre los suscriptores de acueducto y alcantarillado, donde la diferencia porcentual oscila entre el 9 y el 5% para ambos servicios. Lo anterior se debe a los las particularidades de prestación en el sistema de Corozal, que son desarrolladas en el aparte técnico, de acuerdo al cual, los suscriptores cuentan con acceso a soluciones particulares de acueducto.

4.3. Facturación

De los datos ilustrados en el aparte precedente, se evidencia que gran parte de los suscriptores para ambos municipios se encuentran en los suscriptores residenciales que reciben subsidios (esto es, estratos 1 y dos). Dichos aspectos se encuentran reflejados en la siguiente ilustración de las sumas facturadas y recaudadas, así como los balances de subsidios y contribuciones que se encuentran en la bodega de datos de SUI para los municipios de Sincelejo y Corozal:

Tabla 23. Facturado y Recaudado 2014 (Acueducto - Sincelejo)

Sincelejo (Acueducto)				
Tipo de suscriptor	Facturado	Mora	Intereses de Mora	Recaudado
Estrato 1	\$55,136,775,349	\$54,361,544,488	\$271,807,316	\$2,965,452,191
Estrato 2	\$26,526,842,975	\$23,375,987,243	\$116,880,068	\$4,117,616,981
Estrato 3	\$10,291,753,922	\$8,500,941,792	\$42,504,759	\$1,854,086,739
Estrato 4	\$5,271,612,849	\$4,055,073,022	\$20,275,354	\$1,158,685,562
Estrato 5	\$1,212,411,336	\$628,685,239	\$3,143,447	\$399,167,708
Estrato 6	\$943,791,249	\$503,726,008	\$2,518,629	\$290,058,821
Comercial	\$18,339,455,478	\$14,739,345,946	\$229,182,147	\$1,962,316,433
Industrial	\$101,500,364	\$26,086,235	\$405,615	\$22,919,511
Oficial	\$1,262,591,314	\$774,747,976	\$12,046,543	\$266,600,892
Especial	\$994,343,108	\$829,350,024	\$12,895,558	\$138,374,029
Temporal	\$1,110,090	\$277,612	\$4,317	\$715,658
Total	\$120,082,188,034	\$107,795,765,585	\$711,663,753	\$13,175,994,525

Tabla 24. Facturado y Recaudado 2014 (Alcantarillado - Sincelejo)

Sincelejo (Alcantarillado)				
Tipo de suscriptor	Facturado	Mora	Intereses de Mora	Recaudado
Estrato 1	\$21,758,165,323	\$21,443,297,032	\$107,217,050	\$969,652,110
Estrato 2	\$12,618,351,311	\$11,114,912,333	\$55,574,836	\$1,680,401,330
Estrato 3	\$4,961,258,963	\$4,172,388,271	\$20,862,021	\$767,771,166
Estrato 4	\$2,531,588,430	\$1,991,174,041	\$9,955,871	\$490,349,149
Estrato 5	\$553,727,972	\$307,808,901	\$1,539,053	\$181,969,051
Estrato 6	\$468,466,158	\$282,303,347	\$1,411,531	\$133,488,986
Comercial	\$19,689,255	\$0	\$0	\$6,227,925
Industrial	\$8,927,089,898	\$7,406,472,888	\$115,163,246	\$750,202,034
Oficial	\$560,844,019	\$341,790,526	\$5,314,519	\$131,795,089
Especial	\$376,238,405	\$319,773,269	\$4,972,151	\$44,355,921
Total	\$52,775,419,734	\$47,379,920,608	\$322,010,278	\$5,156,212,761

Tabla 35. Facturado y Recaudado 2014 (Acueducto - Corozal)

Corozal (Acueducto)				
Tipo de suscriptor	Facturado	Mora	Intereses de Mora	Recaudado
Estrato 1	\$10,634,022,215	\$10,330,549,314	\$51,652,735	\$456,748,528
Estrato 2	\$7,290,616,802	\$6,797,635,816	\$33,988,218	\$599,962,380
Estrato 3	\$416,825,686	\$328,005,723	\$1,640,029	\$89,910,688
Estrato 4	\$153,514,598	\$110,729,214	\$553,647	\$40,391,876
Estrato 5	\$5,402,599	\$38,481	\$192	\$3,966,272
Comercial	\$757,587,781	\$626,374,177	\$9,739,477	\$81,831,999
Industrial	\$150,015	\$31,318	\$487	\$-
Oficial	\$201,180,125	\$139,200,632	\$2,164,431	\$54,412,886
Especial	\$39,054,394	\$11,707,757	\$182,046	\$26,679,024
Temporal	\$1,135,938	\$71,025	\$1,104	\$601,829
Total	\$19,499,490,153	\$18,344,343,457	\$99,922,366	\$1,354,505,482

Tabla 25. Facturado y Recaudado 2014 (Acueducto - Corozal)

Corozal (Alcantarillado)				
Tipo de suscriptor	Facturado	Mora	Intereses de Mora	Recaudado
Estrato 1	\$3,003,668,107	\$2,902,424,956	\$14,512,284	\$158,449,036
Estrato 2	\$2,847,351,297	\$2,629,220,043	\$13,146,186	\$234,934,647
Estrato 3	\$174,288,307	\$134,893,613	\$674,478	\$36,391,747
Estrato 4	\$70,696,289	\$51,600,336	\$258,005	\$17,452,473
Estrato 5	\$2,455,926	\$12,877	\$64	\$1,986,697
Comercial	\$246,046,051	\$195,173,444	\$3,034,757	\$31,998,613
Industrial	\$57,895	\$12,534	\$195	\$-
Oficial	\$86,649,476	\$61,165,168	\$951,053	\$21,960,949
Especial	\$9,519,417	\$5,426,931	\$84,383	\$3,220,766
Total	\$6,440,732,765	\$5,979,929,902	\$32,661,405	\$506,394,928

Tabla 26. Balance de Subsidios y Contribuciones 2014 (Sincelejo)

Tipo de Suscriptor	Sincelejo			
	Acueducto		Alcantarillado	
	Subsidios	Contribuciones	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	\$3,280,455,930.00	\$-	\$1,272,910,261.00	\$-
Estrato 2	\$1,231,987,270.00	\$-	\$455,509,226.00	\$-
Estrato 3	\$207,560,069.00	\$-	\$92,710,596.00	\$-
Estrato 5	\$-	\$172,585,216.71	\$-	\$88,054,804.04
Estrato 6	\$-	\$138,905,387.62	\$-	\$69,534,452.69
Industrial	\$-	\$47,849,450.36	\$-	\$13,069,655.68
Comercial	\$-	\$1,283,600,218.12	\$-	\$594,068,163.15

Tipo de Suscriptor	Sincelejo			
	Acueducto		Alcantarillado	
	Subsidios	Contribuciones	Subsidios	Contribuciones
Total	\$4,720,003,269.00	\$1,642,940,272.81	\$1,821,130,083.00	\$764,727,075.56
Giro del FSRI (Contrato 06 de 2000)				\$1,850,848,677.00
Balance (total de subsidios - Total de contribuciones - Giro FSRI)				\$-2,282,617,326.63

Tabla 27. Balance de Subsidios y Contribuciones 2014 (Corozal)

Tipo de Suscriptor	Corozal			
	Acueducto		Alcantarillado	
	Subsidios	Contribuciones	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	\$334,325,850.00	\$-	\$154,203,595.00	\$-
Estrato 2	\$167,079,654.00	\$-	\$78,273,731.00	\$-
Estrato 5	\$-	\$1,514,461.81	\$-	\$962,416.76
Industrial	\$-	\$76,539.20	\$-	\$39,541.38
Comercial	\$-	\$33,692,308.50	\$-	\$14,008,498.52
Total	\$501,405,504.00	\$35,283,309.51	\$232,477,326.00	\$15,010,456.66
Giro del FSRI (Contrato 75 de 1996)				\$56,500,397.00
Balance (total de subsidios - Total de contribuciones - Giro FSRI)				\$-627,088,666.83

De la anterior información se solicita examinar con la empresa las cifras con detenimiento, toda vez que no concuerdan exactamente con los aportados por la empresa en lo relacionado con los valores de recaudo y lo adeudado por el Fondo de Solidaridad y Redistribución del Ingreso. Sin embargo, se replica la observación realizada por la empresa durante la visita realizada en el año 2015, que los municipios le adeudan sumas para cubrir con los subsidios otorgados por la empresa, y que en el presente año han hecho un pago parcial para cubrir lo debido.

Para los casos de Sincé y Chinú, se cuenta con la siguiente información de la visita, que será corroborada una vez se solucionen el inconveniente de la empresa con el reporte para SUI, particularmente el tema concerniente al balance entre subsidios, contribuciones, y giros del Fondo de Solidaridad y Redistribución del Ingreso:

Tabla 28. Balance de Subsidios y Contribuciones 2014 (Sincé)

SINCÉ		
Concepto	Facturado	Recaudado
Acueducto	\$576,098,534.38	\$264,576,664.55
Alcantarillado	\$233,011,043.81	\$107,206,984.61
Manejo Financiero	\$2,475,665.35	\$3,572,026.83
Otros conceptos	\$34,661,155.27	\$34,991,850.53
Total	\$846,246,398.81	\$410,347,526.52

Tabla 29. Balance de Subsidios y Contribuciones 2014 (Chinú)

CHINÚ		
Concepto	Facturado	Recaudado
Acueducto	\$796,985,599.37	\$768,583,031.86
Alcantarillado	\$351,556,448.16	\$326,678,854.18
Manejo Financiero	\$54,090,919.44	\$30,065,676.57
Otros conceptos	\$417,191,375.25	\$323,562,218.51
Total	\$1,619,824,342.22	\$1,448,889,781.12

De la anterior información se encuentra que la empresa cuenta con un nivel relativamente aceptable de recaudo para el municipio de Chinú (89.44%). Sin embargo, la experiencia no se replica en Sincé, donde el recaudo corresponde al 48.49% de lo facturado.

4.4. Atención al Cliente

4.4.1. Peticiones

En el desarrollo de la visita se presentó la consulta de cargue en SUI, material que fue aportado y revisado, para verificar lo plasmado. Posterior al ejercicio, para los municipios de Sincé y Corozal, se encontraron las siguientes configuraciones para las peticiones, quejas y reclamos:

Tabla 30. Causales de Petición (Sincé)

Peticiones (Sincé)			
Causal	Número	Porcentaje	Accede
Cambio De Datos Básicos	946	39.60%	901
Capacitación u otra Información	486	20.34%	312
Conexión	466	19.51%	409
Cambio De Medidor	210	8.79%	187
Condiciones De Seguridad O Riesgo	157	6.57%	95
Terminación Del Contrato	65	2.72%	13
Suspensión por Mutuo Acuerdo	52	2.18%	23
Solicitud Reconocimiento	7	0.29%	0
Total	2389	100%	1940

Tabla 31. Causales de quejas y reclamos (Sincé)

Quejas y reclamos (Sincé)			
Causal	Número	Porcentaje	Accede
Inconformidad por el consumo	3790	79.32%	1346
Inconformidad con cobros por promedio	2058	43.07%	1268
Falla en la prestación del servicio por calidad	340	7.12%	234
Estrato	335	7.01%	293

Quejas y reclamos (Sincelejo)			
Causal	Número	Porcentaje	Accede
Cobro por servicios no prestados	292	6.11%	149
Cobro de otros cargos	224	4.69%	53
Falla en la prestación del servicio por continuidad	200	4.19%	65
Entrega y oportunidad de la factura	173	3.62%	87
Cobro múltiple	145	3.03%	92
Condiciones de seguridad o riesgo	90	1.88%	64
Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	67	1.40%	20
Descuento por predio desocupado	66	1.38%	57
Tarifa cobrada	37	0.77%	8
Solidaridad	17	0.36%	0
Queja por atención servicio	16	0.33%	7
Pago sin abono a cuenta	5	0.10%	3
Atención al usuario en sede de la empresa	4	0.08%	2
Medidor o cuenta cruzada	4	0.08%	2
Dirección incorrecta	3	0.06%	2
Cobros inoportunos	3	0.06%	2
Cobro de otros bienes y servicios en la factura	2	0.04%	1
Inconformidad negación servicio	1	0.02%	0
Queja por no terminación de contrato	1	0.02%	0
Total	4778	100%	3880

Tabla 32. Causales de Recursos (Sincelejo)

Recursos de reposición (Sincelejo)			
Causal	Número	Porcentaje	Accede
Inconformidad por el consumo	184	43.50%	54
Inconformidad con cobros por promedio	72	17.02%	30
Petición capacitación u otra información	56	13.24%	10
Cobro de otros cargos	34	8.04%	10
Cobro por servicios no prestados	18	4.26%	4
Petición cambio de datos básicos	15	3.55%	0
Estrato	15	3.55%	1
Tarifa cobrada	7	1.65%	0
Cobro múltiple	4	0.95%	0
Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	4	0.95%	0
Petición por terminación del contrato	3	0.71%	1
Entrega y oportunidad de la factura	2	0.47%	2
Solidaridad	2	0.47%	0
Dirección incorrecta	1	0.24%	0

Recursos de reposición (Sincelejo)			
Causal	Número	Porcentaje	Accede
Descuento por predio desocupado	1	0.24%	1
Petición suspensión por mutuo acuerdo	1	0.24%	0
Queja por atención servicio	1	0.24%	0
Falla en la prestación del servicio por continuidad	1	0.24%	0
Petición cambio de medidor	1	0.24%	0
Medidor o cuenta cruzada	1	0.24%	1
Total	423	100%	114

Tabla 33. Causales de Petición (Corozal)

Peticiones (Corozal)			
Causal	Número	Porcentaje	Accede
Cambio De Datos Básicos	82	54.30%	82
Conexión	50	33.11%	45
Terminación Del Contrato	6	3.97%	2
Condiciones De Seguridad O Riesgo	5	3.31%	3
Petición De No Cobro De Otros Cargos	4	2.65%	0
Capacitación U Otra Información	2	1.32%	1
Cambio De Medidor	1	0.66%	0
Petición Suspensión por Mutuo Acuerdo	1	0.66%	0
Total	151	100%	133

Tabla 34. Causales de Quejas y Reclamos (Corozal)

Quejas y reclamos (Corozal)			
Causal	Número	Porcentaje	Accede
Inconformidad por el consumo	353	55.94%	98
Falla en la prestación del servicio por calidad	118	18.70%	105
Inconformidad con cobros por promedio	55	8.72%	28
Cobro por servicios no prestados	38	6.02%	23
Cobro de otros cargos	28	4.44%	7
Cobro múltiple	12	1.90%	7
Entrega y oportunidad de la factura	8	1.27%	8
Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	6	0.95%	2
Descuento por predio desocupado	4	0.63%	4
Condiciones de seguridad o riesgo	3	0.48%	2
Falla en la prestación del servicio por continuidad	2	0.32%	1
Queja por atención servicio	1	0.16%	1
Cobros inoportunos	1	0.16%	0
Estrato	1	0.16%	1

Quejas y reclamos (Corozal)			
Causal	Número	Porcentaje	Accede
Tarifa cobrada	1	0.16%	0
Total	631	100%	287

Tabla 35. Causales de Recursos (Corozal)

Recursos de reposición (Corozal)			
Causal	Número	Porcentaje	Accede
Inconformidad con cobros por promedio	10	33.33%	2
Inconformidad por el consumo	9	30.00%	1
Cobro de otros cargos	7	23.33%	0
Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	2	6.67%	1
Cobro por servicios no prestados	1	3.33%	0
Falla en la prestación del servicio por continuidad	1	3.33%	0
Total	30	100%	4

Tanto para los casos de Sincelajo y Corozal, de acuerdo a la información presentada anteriormente, se encuentra que las mayores causales de peticiones, reclamaciones, y recursos son Cambio de Datos Básicos e Inconformidad por el consumo respectivamente (esta última representa el 79% de las quejas y reclamos y 54% de las reclamaciones en Sincelajo, y 55% y 33% en Corozal). Así mismo, respecto a la respuesta que se otorga a estas últimas, el volumen de estas que se acceden corresponde al 35% y 29% en Sincelajo (y 27% y 20% en Corozal), para Reclamos y Peticiones respectivamente.

Teniendo en cuenta el número de suscriptores, y la representación de las tipologías en las quejas y reclamos, se considera que la empresa haga la respectiva gestión comercial para solucionar el problema que subyace a este comportamiento de los usuarios.

Durante la visita, se realizó la revisión del procedimiento de cambio y revisión de medidores, ejercicio dentro del cual se buscaba determinar el cumplimiento establecido en la Ley 142 de 1994, Resoluciones CRA 375 de 2006 y 457 de 2008, así como aquello presentado en el Contrato de Condiciones de la empresa. En la evaluación de dos casos de la ciudad de Sincelajo (de los suscriptores Jorge Eliecer Julio Fuentes y Héctor Domínguez Ríos), se encontró que no queda claro el procedimiento mediante el cual se lleva el medidor a revisión para determinar si este necesita cambio, a ser realizado por un laboratorio acreditado por la ONAC dentro de los expedientes (aspecto de que hablan las resoluciones en comento). Frente a lo anterior se solicitará a la empresa los detalles respectivos.

En lo relacionado con Sincé y Chinú, la información con la que se cuenta es la siguiente:

Tabla 36. Causales de Petición (Chinú)

PETICIONES POR CAUSAL CHINU			
Causal	Número	Porcentaje	Accede
Petición de Cambio de Datos Básicos	86	82.69%	85
Petición capacitación u otra información	15	14.42%	9

PETICIONES POR CAUSAL CHINU			
Causal	Número	Porcentaje	Accede
Petición Condiciones de seguridad o Riego	2	1.92%	1
Solicitud de Conexión	1	0.96%	1
Total	104	100%	96

Tabla 37. Causales de quejas y reclamos (Chinú)

QUEJAS Y RECLAMOS POR CAUSAL CHINU			
Causal	Número	Porcentaje	Accede
Falla en la Prestación del Servicio por Calidad	105	26.79%	89
Falla en la Prestación del Servicio por Continuidad	72	18.37%	29
Entrega y oportunidad de la factura	26	6.63%	25
Queja por atención del servicio	7	1.79%	6
Condiciones de seguridad y riesgo	1	0.26%	1
Atención al usuario en sede de empresa	1	0.26%	1
Inconformidad con el consumo	88	22.45%	50
Inconformidad por cobros por promedio	37	9.44%	34
Cobros por Servicios No Prestados	29	7.40%	25
Descuento por predio desocupado	14	3.57%	13
Cobro de otros cargos	7	1.79%	1
Cobro múltiple	3	0.77%	3
Tarifa cobrada	1	0.26%	0
Medidor o equipo de medida	1	0.26%	0
Total	392	100%	277

Tabla 38. Causales de recursos (Chinú)

RECURSOS POR CAUSAL CHINU			
Causal	Número	Porcentaje	Accede
Entrega y Oportunidad de la factura	1	33.33%	1
Inconformidad por el consumo	1	33.33%	0
Cobros por otros cargos	1	33.33%	0
Total	3	100.00%	1

Tabla 39. Causales de peticiones (Sincé)

PETICIONES POR CAUSAL SINCE			
Causal	Número	Porcentaje	Accede
Petición datos de cambios básicos	29	80.56%	29
Petición capacitación u otra información	5	13.89%	2
Petición de conexión	2	5.56%	2
Total	36	100%	33

Tabla 40. Causales de quejas y reclamos (Sincé)

QUEJAS POR CAUSAL SINCE			
Causal	Número	Porcentaje	Accede
Falla en la Prestación del Servicio por Calidad	90	38.46%	30
Falla en la Prestación del Servicio por Continuidad	32	13.68%	8
Condiciones de Seguridad o Riesgo	12	5.13%	8
Queja por no terminación de contrato	3	1.28%	0
Queja por atención del servicio	1	0.43%	1
Inconformidad por el consumo	58	24.79%	22
Inconformidad por cobros por promedio	19	8.12%	11
Cobro por servicios no prestados	9	3.85%	6
Estrato	4	1.71%	4
Cobro múltiple	3	1.28%	2
Cobro por otros cargos	1	0.43%	0
Subsidios y contribuciones	1	0.43%	0
Tarifa cobrada	1	0.43%	0
Total	234	100%	92

De la información de PQR de Chinú aportada durante la visita de 2015, en el 2014, la empresa muestra que la mayor causa de peticiones fueron debido a solicitud de cambio de datos básicos. En cuanto al tema de quejas y reclamos, las causales más recurrentes son aquellas que corresponden a Falla en la Prestación del Servicio por Calidad e inconformidad en el consumo, 26.79% y 24.45% respectivamente (en conjunto más del 50% de las quejas y reclamos). Pese a que el volumen de las quejas y reclamos no es considerable (teniendo en cuenta los suscriptores), se considera que teniendo en cuenta que más de la mitad de dichas peticiones son resueltas a favor del usuario, es necesario que en se mejore las condiciones del servicio para los usuarios así como el proceso de facturación y comercial de la empresa para solucionar la problemática en el municipio.

En cuanto al caso de Sincé, al igual que Chinú, la mayor causal de peticiones es la solicitud de cambio de datos básicos (29 de 36 peticiones registradas en 2014). Así mismo, las mayores causales de reclamación en Sincé coinciden con el Municipio de Chinú (falla en la prestación del servicio por calidad e inconformidad por el consumo). Sin embargo, es de preocupación que de las 96 quejas, 92 son resueltas a favor del usuario, lo que denota fallas en los distintos procesos de la empresa que deben mejorar.

4.5. Aspectos Tarifarios

En cuanto a las tarifas aplicadas, la empresa está realizando el cobro de las siguientes tarifas:

Tabla 41. Tarifas aplicadas de Acueducto (Diciembre 2014)

Municipio	Tipo de suscriptor	Acueducto			
		Cargo Fijo usuario/mes	Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Cargo Por Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3)
Sincelejo	Estrato 1	\$2,874	\$1,037	\$2,304	\$2,304
	Estrato 2	\$4,599	\$1,728	\$2,304	\$2,304
	Estrato 3	\$5,174	\$2,074	\$2,304	\$2,304
	Estrato 4	\$5,749	\$2,304	\$2,304	\$2,304
	Estrato 5	\$15,457	\$3,490	\$3,490	\$3,490
	Estrato 6	\$18,491	\$3,686	\$3,686	\$3,686
	Comercial	\$18,587	\$4,400	\$4,400	\$4,400
	Especial	\$5,749	\$2,304	\$2,304	\$2,304
	Industrial	\$18,587	\$4,400	\$4,400	\$4,400
	Oficial	\$5,749	\$2,304	\$2,304	\$2,304
	Temporal	\$5,749	\$2,304	\$2,304	\$2,304
Corozal	Estrato 1	\$5,891	\$383	\$958	\$958
	Estrato 2	\$5,891	\$671	\$958	\$958
	Estrato 3	\$5,891	\$958	\$958	\$958
	Estrato 4	\$5,891	\$958	\$958	\$958
	Estrato 5	\$13,844	\$1,437	\$1,437	\$1,437
	Estrato 6	\$13,844	\$1,533	\$1,533	\$1,533
	Comercial	\$8,837	\$1,437	\$1,437	\$1,437
	Especial	\$5,891	\$958	\$958	\$958
	Industrial	\$7,659	\$1,245	\$1,245	\$1,245
	Oficial	\$5,891	\$958	\$958	\$958
	Temporal	\$5,891	\$958	\$958	\$958

Tabla 42. Tarifas aplicadas de Alcantarillado (Diciembre 2014)

Municipio	Tipo de suscriptor	Alcantarillado			
		Cargo Fijo (usuario/mes)	Tarifa Vertimiento Básico (\$/m3)	Tarifa Vertimiento Complementario (\$/m3)	Tarifa Vertimiento Suntuario (\$/m3)
Sincelejo	Estrato 1	\$626	\$496	\$992	\$992
	Estrato 2	\$1,001	\$794	\$992	\$992
	Estrato 3	\$1,126	\$893	\$992	\$992
	Estrato 4	\$1,251	\$992	\$992	\$992
	Estrato 5	\$6,626	\$1,488	\$1,488	\$1,488
	Estrato 6	\$7,927	\$1,587	\$1,587	\$1,587
	Industrial	\$7,981	\$1,746	\$1,746	\$1,746
	Comercial	\$7,981	\$1,746	\$1,746	\$1,746
	Oficial	\$1,251	\$992	\$992	\$992
	Especial	\$1,251	\$992	\$992	\$992
	Temporal	\$1,251	\$992	\$992	\$992
Corozal	Estrato 1	\$2,356	\$153	\$383	\$383
	Estrato 2	\$2,356	\$268	\$383	\$383
	Estrato 3	\$2,356	\$383	\$383	\$383

Municipio	Alcantarillado				
	Tipo de suscriptor	Cargo Fijo (usuario/mes)	Tarifa Vertimiento Básico (\$/m3)	Tarifa Vertimiento Complementario (\$/m3)	Tarifa Vertimiento Suntuario (\$/m3)
	Estrato 4	\$2,356	\$383	\$383	\$383
	Estrato 5	\$9,426	\$575	\$575	\$575
	Estrato 6	\$9,426	\$614	\$614	\$614
	Industrial	\$3,063	\$498	\$498	\$498
	Comercial	\$3,535	\$575	\$575	\$575
	Oficial	\$2,356	\$383	\$383	\$383
	Especial	\$2,356	\$383	\$383	\$383
	Temporal	\$2,356	\$383	\$383	\$383

De acuerdo a la revisión realizada, se realizan las siguientes observaciones:

- **Sincelejo:** A la empresa se le realizó control tarifario del Otro Si no. 2, a partir del cual dio inicio al cálculo de las tarifas a partir de la metodología de la Resolución CRA 287 de 2004 (20124210893221). De acuerdo a este, se encontró que la empresa está haciendo un cobro inferior a lo que resulta del estudio de costos remitido por la misma, así como a los cálculos realizados por la Superintendencia con la información en Movet y en la aprobación del puntaje DEA remitido por la CRA en el oficio 20075290048762 (tema que fue abordado en el oficio a través del cual se le realizó el control tarifario).

Respecto a los la indexación, existe un cobro adicional en el cobro por consumo de alcantarillado (\$38.07), debido a que la empresa hizo un cambio del Costo Medio de Tasas Ambientales. Dicho cambio fue dado a conocer por la empresa mediante el radicado 20145290123152. La revisión de dicha información se encuentra en trámite de la Dirección para determinar la debida aplicación de la metodología.

Finalmente, respecto a la aplicación de subsidios y contribuciones, no se encuentre en el control una indebida aplicación de los factores aprobados por el Concejo Municipal de Sincelejo.

- **Corozal:** Al las tarifas por Aguas de la Sabana S.A. E.S.P. se le realizó igualmente pronunciamiento final del control tarifario y de tarifas aplicadas a través del oficio SSPD 20134210647761. Similar al cálculo de Sincelejo, se encontró que lo resultante del estudio de costos en algunos componentes resultó mayor a lo calculado por la Superintendencia, sin embargo, las tarifas aprobadas por la Empresa resultaron menores (así mismo, en dicho oficio no se encontró en dicho oficio que hubiera una indexación o aplicación de subsidios inadecuada).

En cuanto a Sincé y Chinú, la información tarifaria se analizará una vez se tenga la información comercial de la empresa para corroborar con las facturas aportadas por la empresa en la visita, así como la información adicional para hacer el respectivo control de las tarifas aplicadas.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La superintendencia realizó la clasificación IFA correspondiente a la información financiera reportada por la empresa al SUI para el año 2012, de acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005 de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 43. Indicadores de la gestión

LIQUIDEZ AJUSTADA	ENDEUDAMIENTO	RANGO LIQUIDEZ ENDEUDAMIENTO	EFICIENCIA EN EL RECAUDO	RANGO ER	COBERTURA DE INTERESES	RANGO CI	RANGO IFA
0,77	0,58	Rango II	88,56%	Rango I	63,97	Rango I	Rango II

Fuente: SUI

De la anterior información se puede apreciar que el prestador quedó clasificado en Rango II, es decir, Riesgo Medio a pesar de que el indicador de liquidez y endeudamiento presenta un riesgo Alto ya que éste último supera inclusive el indicador del sector.

5.1. Informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados

La auditoría externa de la empresa a cargo de Sáenz Auditores Consultores S. reportó al SUI un informe correspondiente al año 2013 en el cual se destacan las siguientes conclusiones:

“(…)

- *La exigibilidad de las obligaciones en el corto plazo no superan la capacidad de liquidez generada en la operación del sistema. Su evolución financiera es favorable debido a las eficiencias técnicas que se vienen dando, el sistema genera un alto costo de operación en el mantenimiento de redes, control de fugas y otros costos operacional es necesarios para el restablecimiento y funcionamiento fluido del sistema, sin embargo los esfuerzos de la empresa, el Gobierno Nacional y del Municipio han mejorado la situación de la Organización.*
- *La operación del sistema durante el año presenta un capital de trabajo positivo, las obligaciones exigibles a corto plazo adquiridas en la operación del sistema de alcantarillado, se han cumplido ajustadas al flujo de caja de la empresa. No se han realizado inversiones significativas al sistema. Los costos de operación han sido razonables y acordes a las deficiencias mostradas en el sistema. Sin embargo el Sistema de Alcantarillado presenta inconvenientes técnicos por deficiencias en la red.*
- *CARTERA POR PERIODOS: La concentración de Cartera por Municipios es la siguiente: Sincelejo 79%, Corozal 14%, Chinú 4% y Sincé 3%. La concentración de Cartera por periodos presenta el siguiente comportamiento: Mas de 360 días 68%, entre 181 y 360 días 11%, entre 31 y 180 días 14% %. Respecto al Año 2013, se observa un deterioro lo que con lleva a la incorporación de campañas y planes agresivos de cobro a la comunidad.*

- Los resultados obtenidos por la Empresa son positivos, aun cuando se debe tener en cuenta el envejecimiento de la cartera de la compañía, esto puede ser un problema que ocasionara en un futuro si no se controla una falta de flujo de efectivo.
 - Estos dos nuevos contratos han generado mayores ingresos, pero también mayores esfuerzos en lo administrativo, comercial y en la operación, es así que la empresa ha traído nuevos usuarios pero también nuevos problemas de cartera, pues gran parte de la comunidad pertenece a estratos bajos exigiendo esto la adopción de modelos de subsidios dispuestos por la LEY, y los Municipios deben compensar dichos dineros con el giro de ellos, adicional la recuperación de la cartera como se pudo visualizar se ha venido deteriorando.
 - La operación de los pozos concesionados se han mantenido explotando de acuerdo a las resoluciones expedidas por la Corporación Autónoma Regional (Carsucre). En la ejecución de obras de inversión, se han tramitado ante las autoridades competentes los respectivos permisos, y se han observado el cumplimiento de las normas RAS2000, para las obras contratadas y se cuentan con las garantías necesarias(pólizas de seguros).
 - Así mismo se han observado las normas de seguridad por parte de la empresa y los contratistas. El sistema de contratación se rige por el derecho privado. Se cuenta con una Gerencia de Planeación E interventora que se encarga de elaborar los diseños y proyectos, como también del seguimiento y monitoreo, continuo de las obras de inversión de acuerdo al PAOI, como también de las obras realizadas para el mantenimiento y reparación ejecutadas a través de terceros y/o por cuenta de la empresa, verificando el cumplimiento de las disposiciones técnicas y de seguridad.
 - AGUASDELASABANAS.A.E.S.P distribuye agua potable, apta para el consumo humano, dando cumplimiento a los criterios básicos de calidad microbiológica y fisicoquímica. Conforme a las mediciones efectivas en el sistema, Con base en los criterios establecidos en el Decreto1575 de Mayo 2007, resolución 2115, aguas con IRCA entre 1-5% se clasifican como aguas "sin riesgo", aptas para consumo humano
- (...)"

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

El prestador tiene pendiente el reporte de 141 formatos o formularios al SUI que equivalen al 4% del total de la información solicitada mediante Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 44. Estado de reporte de información al SUI

Año	Reportes pendientes	Reportes radicados	Porcentaje de cargue
2002	0	6	100 %
2003	0	137	100 %
2004	0	282	100 %
2005	0	312	100 %

Año	Reportes pendientes	Reportes radicados	Porcentaje de cargue
2006	0	225	100 %
2007	2	234	99 %
2008	2	235	99 %
2009	6	375	98 %
2010	10	426	97 %
2011	13	385	96 %
2012	20	356	94 %
2013	30	372	92 %
2014	33	336	91 %
2015	25	117	82 %
Total	141	3798	96 %

Fuente: SUI junio de 2015

En general, se encuentra que la empresa realiza un reporte regular de la información de acuerdo a la norma, aunque se requiere que aclare aquellos reportes que tiene aún pendiente.

7. ACCIONES DE LA SSPD

La Dirección Técnica de Gestión Acueducto y Alcantarillado en desarrollo de sus funciones ha realizado visitas de Inspección vigilancia y control a la empresa AGUAS DE LA SABANA S.A en lo últimos años de acuerdo al siguiente detalle:

- Año 2010 - (Junio 3, 4, 8 y 9, noviembre 18)
- Año 2011 - (Noviembre 22)
- Año 2012 - (Mayo 7 al 10)
- Año 2013 - (Julio del 17 al 19)
- Año 2015 - (Abril del 14 al 16)

La visita realizada en mayo de 2012, se realizó con el objetivo de concluir el acuerdo de mejoramiento firmado el 7 de diciembre de 2009 con fecha de terminación 31 de diciembre de 2010, en la cual se evidenció para Sincelejo el incumplimiento de cobertura en micromedición, reducción del IANC y mejorar la continuidad y para Corozal incumplimiento en la cobertura de micromedición y presentar alternativas de mejora del sistema de alcantarillado.

- En la visita realizada en el mes de julio de 2013 se visitó el municipio de Sincé con el fin de verificar el estado de la prestación de los servicios de acueducto y de alcantarillado teniendo en cuenta que la empresa asumió la prestación desde el 10 de abril de 2013, así mismo se recopiló la información correspondiente a las tarifas de todos los municipios atendidos por el prestador.

Así mismo para el mes de abril de 2015, se realizó visita de vigilancia integral para verificar los aspectos comerciales, financieros, administrativos y técnico-operativos de los sistemas

de acueducto y alcantarillado con el fin de que la empresa realice las acciones necesarias y se mejoren las condiciones de prestación de los servicios.

8. CONCLUSIONES

- Para el año 2014, la gestión financiera de Aguas de la Sabana S.A E.S.P se caracterizó por un crecimiento generalizado de los ingresos costos y gastos, esto debido principalmente en el aumento de su facturación y la ampliación de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en los municipios de Chinú Sincé y Corozal.
- Se puede afirmar que la información financiera entregada por el prestador en la visita y la cargada a Sistema Único de Información SUI, son comparables, consistente y relevante, ya que no se evidenció ninguna alteración en la cifras reportas.
- A pesar que el prestador cargo en el SUI el Plan Contable y Notas a los Estados Financieros vigencia 2014, este lo realizó de manera extemporánea el día 14 de abril, siendo fecha de último plazo el 5 de abril de cada año según Resolución 20121300003545 de febrero del 2012.
- Se recomienda al prestador socialice con el personal encargado del cargue de la información al SUI, las resoluciones expedidas por esta superintendencia en cuanto a información solicitada, plazos y demás disposiciones.
- Es importante que el prestador adelante la gestiones necesarias ante el Ente Territorial para el cobro de la cartera por concepto de subsidios que asciende a más de dos mil millones de pesos.
- El prestador no ha implementado una estrategia eficiente para la recuperación de la cartera lo que ha generado el incremento de ésta durante el año 2014 que ha implicado llevar una mayor provisión al gasto afectando la Utilidad, por lo tanto, es importante conocer de la empresa qué criterios, estudios o análisis ha tenido en cuenta para adoptar esa posición del manejo de la cartera.
- La empresa debe aclarar los gastos por personal para el año 2014 pues al generar la información del reporte en SUI frente a la información de los estados financieros, cuentas 5101 y 7505 se presentan diferencias y consultando las notas a los estados financieros no se encuentra ninguna aclaración al respecto.
- De acuerdo a los resultados de vigilancia reportados por el INS a través del enlace SIVICAP- SUI el IRCA en promedio para el año 2014 y 2013 fue de 0% para Sincelejo, Corozal y Sincé, es decir, que la empresa suministró agua apta para el consumo humano en esos municipios, y para el municipio de Chinú con IRCA de 11,77% y 8,39% la empresa suministró agua no apta para consumo con riesgo bajo para la salud, de acuerdo con la clasificación establecida en la Resolución 2115 del 2007.

- El IANC para el mes de marzo de 2015 en Sincelejo fue del 50%, en Corozal de 30%, en Chinú de 65% y en Sincé de 67%, significando un nivel inferior de desempeño en Sincelejo, Chinú y Sincé de acuerdo con la clasificación establecida en la Resolución CRA 315 de 2005, por lo cual el prestador debe reducir y controlar sus pérdidas y mejorar la eficiencia en la operación de los sistemas de acueducto.
- La cobertura de micromedición efectiva para el mes de marzo de 2015 en Sincelejo fue del 92%, en Corozal de 95%, en Chinú de 87% y en Sincé de 17%, Lo anterior, presuntamente incumple lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 que refiere una cobertura de micromedición mínima del 95%, para Sincelejo, Chinú y Sincé.
- El servicio de acueducto para marzo de 2015 tuvo una continuidad promedio para Sincelejo es de 13,3 horas/día, no satisfactoria, para Corozal es de 22,3 horas/día, suficiente, Chinú 23,2 horas/día, continua y Sincé 8,1 horas/día, insuficiente, de acuerdo con la clasificación establecida en la Resolución 2115 del 2007.
- El mejoramiento de la continuidad en Sincelejo y Sincé puede depender de la gestión en la reducción de las pérdidas en los sistemas, incremento de los niveles de micromedición y en la ejecución de obras e inversiones para incrementar el volumen del agua captada en el caso de Sincelejo.
- .En el tema de Peticiones, Quejas y Reclamos, se requiere que la empresa revise la gestión comercial con el fin de mejorar los asuntos de queja de los usuarios, particularmente en los municipios de Chinú y Sincé.

Proyectó: Laura Marcela Ruiz – Soraida Serrano – Diego Alejandro García Herrera - Contratistas
 Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado
 Aprobó: Armando Ojeda Acosta - Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)