

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE
MONQUIRA S.A E.S.P., E.S.P.M. 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, diciembre de 2015**

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MONQUIRA S.A E.S.P.
ANALISIS AÑO 2014**

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MONQUIRA S.A E.S.P., es una sociedad anónima y de clase oficial del estado, constituida el 7 de julio de 2009, iniciando operaciones el 25 de agosto de 2010.

Tabla 1. Datos generales del prestador

RAZÓN SOCIAL	Empresa De Servicios Públicos de Monquirá S.A E.S.P.
SIGLA	E.S.P.M. S.A E.S.P
NIT	900328126 - 3
FECHA DE CONSTITUCIÓN	07/07/2009
FECHA DE INICIO DE OPERACIONES	25/08/2010
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL	Tiberio Ortiz Álvarez
CARGO REPRESENTANTE LEGAL	Gerente
SERVICIOS PRESTADOS	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
MUNICIPIOS ATENDIDOS	Monquirá
CLASIFICACIÓN	Más de 2500 suscriptores

Fuente: RUPS 2014.

Analizada la información del RUPS - Registro Único de Prestadores de Servicios se observa que la última actualización se encuentra en estado RECHAZADA de fecha 16 de agosto de 2014. Al respecto es importante manifestar que el prestador debe tener en cuenta los plazos establecidos en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, para realizar las respectivas actualizaciones por lo menos una (1) vez al año tal como lo establece el artículo 1.1.1.4 de la citada resolución que especifica:

“(…)

Artículo 1.1.1.4 PERIODICIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN

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

Distribución según último dígito del ID	Periodos para realizar la actualización
<i>Prestadores cuyo ID termine en 0 y 1</i>	<i>En el primer mes del año, antes del 30 de enero</i>
<i>Prestadores cuyo ID termine en 2 y 3</i>	<i>En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero</i>
<i>Prestadores cuyo ID termine en 4 y 5</i>	<i>En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo</i>
<i>Prestadores cuyo ID termine en 6 y 7</i>	<i>En el cuarto mes del año, antes del 30 de abril</i>
<i>Prestadores cuyo ID termine en 8 y 9</i>	<i>En el quinto mes del año, antes del 30 de mayo</i>

Parágrafo 1o. *El ID hace referencia al número de identificación del prestador en SUI y es único para cada prestador. Se encuentra disponible en la página web del SUI.*

Parágrafo 2o. En el evento que no se produzca ninguna modificación, el prestador solamente deberá expedir el respectivo certificado del RUPS que indique que la información reportada está vigente.

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

(...)."

1.1. INDICADORES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

Tabla 2. Información Básica

MUNICIPIO	SUSCRIPTORES (1)		COBERTURA (2) (%)		CONTINUIDAD (HR/DÍA) (1)	COBERTURA MICROMEDICIÓN (%) (1)	IANC (%)(1)	CALIDAD DE AGUA - 2014 (3)	
	ACUE	ALC	ACU	ALC				IRCA (%)	RIESGO
Moniquirá	ND	ND	96.73	86.30	ND	95.21	ND	0.36	Sin Riesgo

Fuente: (1) SUI, ND (No dato reportado), (2) Certificaciones SSPD, (3) SIVICAP 2014

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Aspectos Financieros

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

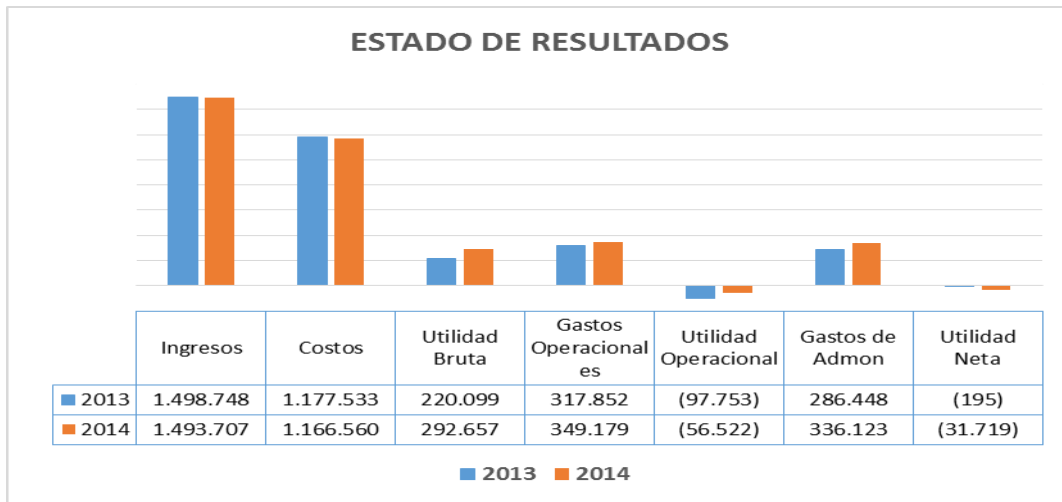
Se procedió a verificar los Estados Financieros y demás anexos contables que el prestador EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONIQUIRÁ E.S.P “E.S.P.M S.A” debe reportar al SUI y se pudo observar que el prestador cargó el Plan Contable el día 07 de septiembre del 2015 de manera extemporánea, así mismo no se evidencia el respectivo cargue de las Notas a los Estados financieros las cuales deben cargarse con la copia del el acta de aprobación por parte de la Junta Directiva, configurándose un presunto incumplimiento a los plazos estipulados en la Resolución 20121300003545 del 14 de febrero del 2012.

2.1.1 Estado de Resultados

Al realizar el análisis de los Ingresos Totales de la empresa “E.S.P.M S.A E.S.P.” vigencia 2014, se observó que la venta de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo obtuvo una participación del 97.69%, y una variación del 4.4% pasando de \$1.397 millones en el 2013, a \$1.459 millones para el 2014, siendo el servicio de aseo el que genera mayores Ingresos Operacionales con la suma de \$768 millones.

Se observó un descenso del 65% en la cuenta Otros Ingresos estos corresponden principalmente a las cuentas *ingresos financieros y extraordinarios* estos contaron con una participación del 2.92% respecto a los Ingresos Totales para el año 2014

Gráfico 1. Estado de Resultados Comparativo 2013 – 2014 (Cifra en Miles de Pesos)



Fuente: SUI

Tabla 3. Estado de Resultados vigencia 2013 – 2014 (Cifra en Pesos)

DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
INGRESOS	1.498.747.608	100,00%	1.493.707.183	100,00%	(5.040.425)	-0,34%
VENTA DE SERVICIOS	1.397.631.748	93,25%	1.459.216.918	97,69%	61.585.170	4,41%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	466.671.433	31,14%	498.441.021	33,37%	31.769.588	6,81%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	187.091.376	12,48%	192.740.442	12,90%	5.649.066	3,02%
SERVICIO DE ASEO	743.868.939	49,63%	768.035.455	51,42%	24.166.516	3,25%
OTROS SERVICIOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	1.177.533.185	84,25%	1.166.560.381	79,94%	(10.972.804)	-0,93%
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	1.177.533.185	78,57%	1.166.560.381	78,10%	(10.972.804)	-0,93%
SERVICIOS PUBLICOS	1.177.533.185	78,57%	1.166.560.381	78,10%	(10.972.804)	-0,93%
Servicios Públicos	1.177.533.185	78,57%	1.166.560.381	78,10%	(10.972.804)	-0,93%
	220.098.563	14,69%	292.656.537	19,59%	72.557.974	32,97%
GASTOS	321.409.524	21,45%	358.865.483	24,03%	37.455.959	11,65%
ADMINISTRACIÓN	286.448.090	19,11%	336.123.091	22,50%	49.675.001	17,34%
SUELDOS Y SALARIOS	96.916.366	6,47%	106.478.987	7,13%	9.562.621	9,87%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	19.321.136	1,29%	14.605.061	0,98%	(4.716.075)	-24,41%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	1.936.000	0,13%	118.797	0,01%	(1.817.203)	-93,86%
GENERALES	108.101.821	7,21%	141.969.741	9,50%	33.867.920	31,33%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	60.172.767	4,01%	72.950.505	4,88%	12.777.738	21,24%
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	31.403.922	2,10%	13.055.866	0,87%	(18.348.056)	-58,43%
PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE INVERSIONES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PROVISIÓN PARA DEUDORES	12.989.904	0,87%	-	0,00%	(12.989.904)	-100,00%
PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE INVENTARIOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PROVISIONES DIVERSAS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	3.042.018	0,20%	2.795.866	0,19%	(246.152)	-8,09%
AMORTIZACIÓN DE BIENES ENTREGADOS A TERCEROS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	15.372.000	1,03%	10.260.000	0,69%	(5.112.000)	-33,26%
Gastos Operacionales	317.852.012	21,21%	349.178.957	23,38%	31.326.945	9,86%
Utilidad Operacional	(97.753.449)	-6,52%	(56.522.420)	-3,78%	41.231.029	-42,18%
OTROS INGRESOS	101.115.860	6,75%	34.490.265	2,31%	(66.625.595)	-65,89%
FINANCIEROS	15.488.352	1,03%	16.440.244	1,10%	951.892	6,15%
AJUSTE POR DIFERENCIA EN CAMBIO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
EXTRAORDINARIOS	85.627.508	5,71%	18.050.021	1,21%	(67.577.487)	-78,92%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
OTROS GASTOS	3.557.512	0,24%	9.686.526	0,65%	6.129.014	172,28%
INTERESES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
COMISIONES	-	0,00%	3.634.526	0,24%	3.634.526	0,00%
AJUSTE POR DIFERENCIA EN CAMBIO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
FINANCIEROS	3.504.660	0,23%	-	0,00%	(3.504.660)	-100,00%
PÉRDIDA POR EL MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN PATRIMONIAL	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
EXTRAORDINARIOS	52.852	0,00%	-	0,00%	(52.852)	-100,00%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	-	0,00%	6.052.000	0,41%	6.052.000	0,00%
Utilidad Antes de Impuestos	(195.101)	-0,01%	(31.718.681)	-2,12%	(31.523.580)	16157,57%
Utilidad Neta	(195.101)	-0,01%	(31.718.681)	-2,12%	(31.523.580)	16157,57%

Fuente: SUI

En cuanto a los Costos de Ventas y Operación, los cuales según el prestador corresponden a erogaciones requeridas por la empresa para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, se observó una variación leve del 0.9 pasando de \$1.177 millones para el 2013 a \$1.166 millones para el año 2014 estos Costos equivalen al 79.9%

de los Ingresos Operacionales, están representados principalmente de la siguiente manera; Servicios Personales, Materiales y Otros Costos de Operación de la siguiente manera:

Tabla 4. Costos de Venta y Operación año 2013 y 2014
(Cifra en Millones de Pesos)

COSTOS DE VENTA Y OPERACIÓN	2013	2014	Variación
Servicios Personales	238.204	231.760	(6.444)
Generales	-	2.493	2.493
Depreciaciones	-	-	-
Arrendamientos	-	-	-
Amortizaciones	363	-	(363)
Licencias Contri. Y Regal.	-	-	-
Consumo De Insumos Direc.	-	-	-
Ordenes Y Cont Mtto Y Repar	-	16.625	16.625
Honorarios	-	-	-
Servicios Públicos	3.821	3.926	105
Mater Y Otros Costos Oper.	921.770	910.819	(10.951)
Seguros	-	-	-
Impuestos Y Tasas	13.375	938	(12.437)
Órdenes Y Cont. Otros Serv.	-	-	-
Tota L Costos	1.177.533	1.166.560	(10.973)

Fuente: SUI

En cuanto a los Gastos estos presentaron una variación de 11.75% pasando de \$321 millones para el año 2013 a \$358 millones para el año 2014, las cuales se detallan a continuación:

Tabla 5. Gastos Vigencias 2013 y 2014 (Cifras en millones)

DETALLE	2013	2014
GASTOS	321.410	358.865
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	286.448	336.123
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	31.404	13.056
OTROS GASTOS	3.558	9.687

Fuente: SUI

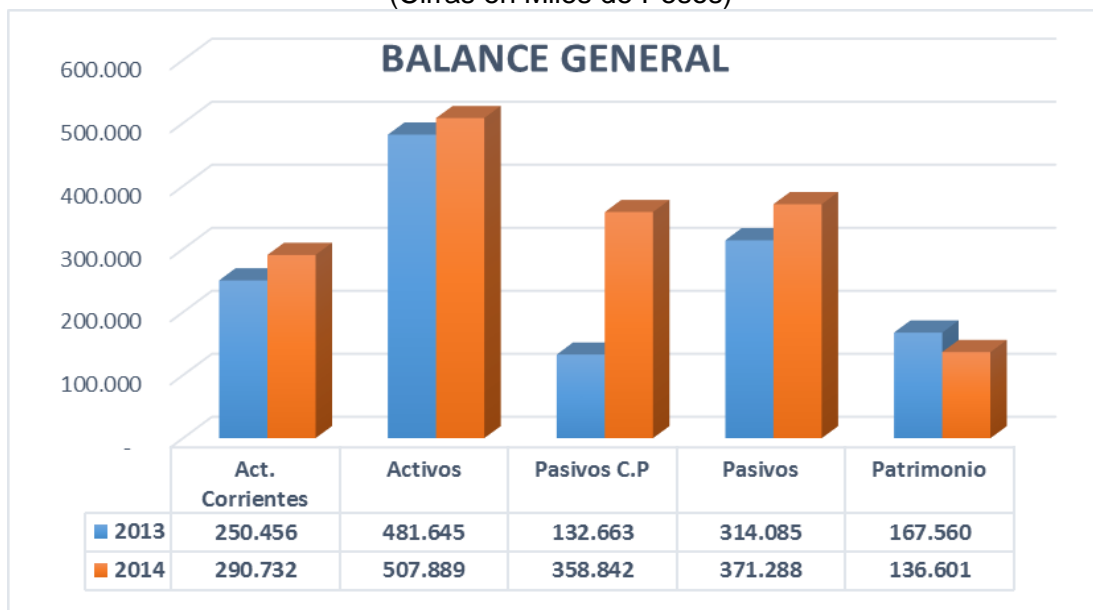
Finalmente y consecuencia del elevado porcentaje de participación de los Costos y Gastos en los Ingresos Operacionales, hizo que el prestador generara pérdidas operacionales en las dos últimas vigencias de \$97 millones para el año 2013 y \$56 millones para el 2014, sin embargo estas pérdidas se han ido disminuyendo en la última vigencia.

2.1.2 Balance General

La estructura del Balance General en las vigencias 2013 y 2014 presenta las principales variaciones que se enumeran a continuación:

En cuanto a los Activos Totales se observó una variación positiva del 5.45%, pasando de \$481 millones para el 2013 a \$507 para el 2014, de los Activos Totales un 57% se concentra en el activo corriente realizables y disponibles a menos de un año, como son el efectivo y deudores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo y la diferencia del 43% correspondiente a los activos no corrientes, estos activos se encuentra relacionados la propiedad, planta y equipo la cual presentó una leve disminución del 1% para la vigencia 2014, dentro de las cuales se encuentran representadas en Terrenos, maquinaria y equipo y muebles y enseres de oficina.

Gráfico 2. Balance General 2013 – 2014
(Cifras en Miles de Pesos)



Fuente: SUI

La cuenta Deudores correspondiente a la cartera de los Servicios Públicos también presentó un incremento significativo pasando de \$238 millones para el 2013 a \$286 millones para el año 2014 con una variación del 20%.

Dentro de los Pasivos Totales se observó un incremento del 18% pasando de \$314 millones a \$371 millones para los años 2013 y 2014 respectivamente, estos pasivos se concentraron

en cuentas a corto plazo en un 70% y el 30% correspondieron Deudas adquiridas por el prestador a largo plazo, estos Pasivos ocuparon el 73% de los Activos Totales.

Tabla 6. Balance General 2013 – 2014
(Cifra en Miles de Pesos)

DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
EFFECTIVO	12.158.677	2,52%	4.214.973	0,83%	(7.943.704)	-65,33%
BANCOS Y CORPORACIONES	12.158.677	2,52%	4.214.973	0,83%	(7.943.704)	-65,33%
INVERSIONES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
DEUDORES	238.297.386	49,48%	286.517.198	56,41%	48.219.812	20,24%
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	236.268.073	49,05%	260.137.188	51,22%	23.869.115	10,10%
AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONT	-	0,00%	24.312.987	4,79%	24.312.987	0,00%
DEPÓSITOS ENTREGADOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
OTROS DEUDORES	2.029.313	0,42%	2.067.023	0,41%	37.710	1,86%
Total Activo Corriente	250.456.063	52,00%	290.732.171	57,24%	40.276.108	16,08%
INVERSIONES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
DEUDORES	476.132	0,10%	-	0,00%	(476.132)	-100,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	113.951.943	23,66%	113.951.943	22,44%	-	100,00%
DEPÓSITOS ENTREGADOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
OTROS DEUDORES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	218.836.693	45,44%	216.040.826	42,54%	(2.795.867)	-1,28%
BIENES DE BENEFICIO Y USO PÚBLICO E HISTÓRICOS Y C	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
BIENES DE BENEFICIO Y USO PÚBLICO EN SERVICIO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE BIENES DE BENEFICIO Y	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
OTROS ACTIVOS	11.876.000	2,47%	1.116.000	0,22%	(10.760.000)	-90,60%
Total Activos	481.644.888	100,00%	507.888.997	100,00%	26.244.109	5,45%
OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
CUENTAS POR PAGAR	93.606.295	19,43%	194.022.746	38,20%	100.416.451	107,28%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INT	39.056.500	8,11%	47.585.028	9,37%	8.528.528	21,84%
SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	39.056.500	8,11%	47.585.028	9,37%	8.528.528	21,84%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Total Pasivos Corrientes	132.662.795	27,54%	358.842.232	70,65%	226.179.437	170,49%
OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
DEUDA PÚBLICA INTERNA DE LARGO PLAZO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
CUENTAS POR PAGAR	48.056.510	9,98%	12.110.766	2,38%	(35.945.744)	-174,28%
INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	335.252	0,07%	335.251	0,07%	(1)	100,00%
CRÉDITOS DIFERIDOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Total Pasivos	314.085.307	65,21%	371.288.249	73,10%	57.202.942	18,21%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	167.559.581	34,79%	136.600.748	26,90%	(30.958.833)	-18,48%
CAPITAL FISCAL	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
RESERVAS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	(195.101)	-0,04%	(31.718.681)	-6,25%	(31.523.580)	16157,57%
Total Patrimonio	167.559.581	34,79%	136.600.748	26,90%	(30.958.833)	-18,48%
Total Pasivo y Patrimonio	481.644.888	100,00%	507.888.997	100,00%	26.244.109	5,45%

Fuente: SUI

El patrimonio del prestador presentó una disminución 18% pasando de \$167 millones para el año 2013 a \$136 millones para el 2014, esto debido principalmente a las pérdidas consecutivas de las dos últimas vigencias que afectaron el Patrimonio Neto.

Así mismo se observó en la estructura del Balance General que del Total de los Activos, el Patrimonio cuenta con una participación del 26.9% y los Pasivos Totales que son las deudas cubre un 73% de los Activos.

2.1.3 Indicadores

El análisis financiero se realizó con base en los estados financieros que fueron reportados al SUI, en donde se pudo observar variaciones significativas que se muestran a continuación:

Tabla 7. Indicador de Rentabilidad 2013 - 2014

De Rentabilidad	Formula	2013	2014
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	-6,99%	-3,87%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	-0,01%	-2,17%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	-20,30%	-11,13%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	-58,34%	-41,38%

Fuente: SUI

- **El margen operacional de utilidad** presentó indicadores negativos en la dos últimas vigencias del 6.99% para el año 2013 a 3.87% para el año, lo que significa que los Ingresos Operacionales proveniente de la venta y prestación de los servicios para esta vigencia no han sido suficientes para generar utilidades esperadas.
- **El margen neto de utilidad** refleja un comportamiento negativo pasando de 0.01% al 2.17% para los años 2013 y 2014 respectivamente lo que significa que después de descontar los demás gastos imputables y sumar los otros ingresos, estas ventas operacionales no alcanzaron para generar utilidades netas para la empresa.
- **El rendimiento del activo** fue negativo pasando de 20.30% a 11.13% para los años 2013 y 2014 respectivamente, que en conclusión indica que los activos totales que posee el prestador no han sido rentables para las dos últimas vigencias.
- **El rendimiento del patrimonio** pasó de 58.34% a 41.38%, lo que significa que el capital invertido no ha generado utilidades.

Tabla 8. Indicador de Liquidez 2013 – 2014

De Liquidez	Formula	2013	2014
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,89	0,81
Capital de Trabajo	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	117.793.268	(68.110.061)
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,09	0,01
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	1,53	1,37

Fuente: SUI

- **En la razón corriente**, disminuyó con respecto al año 2013, por cuanto paso de 1.89 a 0.81 lo que indica una desmejora en el comportamiento de su liquidez, lo cual le dificulta a la empresa cumplir con las obligaciones a corto plazo.
- **El capital de trabajo** disminuyo con respecto al año 2013, toda vez que la empresa pasó de tener \$117 millones a \$(68) millones, lo que significa que el prestador no cuenta con recursos suficientes para poder operar y cubrir necesidades de insumos, mano de obra, reposición de activos fijos, o cualquier eventualidad que se presente en el ejercicio de la prestación de los servicios públicos.

Tabla 9. Indicador de Actividad 2013 – 2014

De Actividad	Formula	2013	2014
Numero de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$	60,86	64,18
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Dias Cartera}}$	5,92	5,61

Fuente: SUI

- **El indicador de cartera**, refleja que el número de días de pago por parte de los usuarios aumento pasando de 60 días a 64 días, lo que indica que los usuarios están pagando en promedio cada dos meses, por ende se solicita al prestador revisar las políticas de recuperación de cartera y la gestión comercial llevada a cabo la cual sea direccionada a generar una consciente cultura de pago por parte de los usuarios de los servicios públicos del municipio.

Aspectos Administrativos

Según la última información reportada por el prestador al Sistema Único de Información correspondiente al año 2014, la planta de personal para ese año se encontraba conformada de la siguiente manera:

Tabla 10. Total planta de personal Acueducto

Número de Empleados	Sueldo	Otros Pagos Servicios Personales	Salario	Prestaciones Legales	Prestaciones Extralegales	Salarios + Prestaciones
16	\$ 129.497.468	\$ 0	\$ 129.497.468	\$ 9.394.733	\$ 0	\$ 138.892.201

Fuente: SUI

Tabla 11. Total planta de personal Alcantarillado

Número de Empleados	Sueldo	Otros Pagos Servicios Personales	Salario	Prestaciones Legales	Prestaciones Extralegales	Salarios + Prestaciones
6	\$ 48.461.550	\$ 0	\$ 48.461.550	\$ 4.408.853	\$ 0	\$ 52.870.403

Fuente: SUI

Así mismo se presenta la siguiente distribución del personal para el servicio de Acueducto y Alcantarillado.

Tabla 12. Distribución de personal

Tipo	Acueducto	Alcantarillado
Personal Directivo	1	1
Personal administrativo	8	3
Personal Técnico Operativo	7	2
Total	16	6

Fuente: SUI

3. ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

3.1 Aspectos Técnicos de Acueducto

Para la descripción del sistema de acueducto se tomó como base la información del “*Plan de Contingencia para la Sostenibilidad en la prestación del Servicio de Acueducto*”, reportado por el prestador al SUI en el mes de septiembre de 2015, debido a que en el SUI no se referencia información reportada en cuanto a registro de captación de agua, registro de aducciones, registro sistemas de potabilización, registro conducciones de agua, distribución de agua potable, y redes sistema de acueducto.

El sistema de acueducto del municipio de Moniquirá es abastecido de la fuente hídrica Quebrada la Sicha, mediante una bocatoma con rejilla de fondo captando aproximadamente 30 l/seg.

Según el “Plan de Contingencia para la Sostenibilidad en la prestación del Servicio de Acueducto”, se cuenta con concesión de aguas otorgada por la Corporación Autónoma Regional de Boyacá –CORPOBOYACÁ -, mediante la Resolución 1060 de 16 de Diciembre de 2004 con un caudal autorizado de 31.53 L/sq.

En el SUI no se evidencia información reportada de la concesión de agua que el prestador informa tener en el “Plan de Contingencia para la Sostenibilidad en la Prestación del Servicio de Acueducto”, tal y como se observa a continuación:

Imagen 1. Reporte Formulario Fuentes Superficiales

Formulario 4. Fuentes Superficiales																						
Año 2010																						
Empresa EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MONQUIRÁ S.A E.S.P																						
Id Empresa	Empresa	Departamento	Municipio	Nombre de la fuente	Tipo de fuente superficial natural	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)	Caudal mínimo diario en época seca (L/S)	Caudal máximo diario en época de lluvia (L/S)	Caracterización de agua cruda	Caudal medio diario en la fuente (L/S)	Agua captada (M3)	Fecha inicio de periodo de reporte	Fecha final de periodo de reporte	Fecha de aforo de caudal mínimo en la fuente en épocas secas	Hora de aforo de caudal mínimo en la fuente en épocas secas	Fecha de aforo de caudal máximo en la fuente en épocas de lluvia	Hora de aforo de caudal máximo en la fuente en épocas de lluvia	Fecha de cargue
23479	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MONQUIRÁ S.A E.S.P	BOYACA	MONQUIRÁ	Quebrada La Sicha	QUEBRADA	ND	ND	ND	ND	ND	1480	5507	ND	1901	1576800	ND	ND	21-12-2010	12	12-11-2010	5	20-06-2011

Fuente: Consulta SUI, diciembre 2015

El sistema cuenta con dos unidades de desarenación construidas en concreto reforzado, desde los desarenadores hasta la planta de tratamiento, el agua es conducida por gravedad mediante dos tuberías independientes de longitud de 4.5 Km, hasta 1 Km antes de la planta de tratamiento. En este punto confluyen y sigue una tubería de asbesto cemento de 6 pulgadas de diámetro hasta llegar a la planta de potabilización¹.

La planta de tratamiento es de tipo convencional, y cuenta con las siguientes estructuras:

- Mezcla rápida a través de canaletas Parshall
- Dosificadores
- Floculadores hidráulicos de flujo horizontal
- Dos módulos de sedimentación de flujo horizontal
- Cuatro unidades de filtros de flujo ascendente con lecho filtrante mixto
- Desinfección que se realiza a través de cloro gaseoso.

El almacenamiento se realiza a través de 3 tanques enterrados con una capacidad total de 1.287 m3.

El Municipio de Monquirá cuenta con una sola red de distribución para la zona urbana, se distribuye a la red mediante una tubería de PVC y asbesto cemento de ½ a 8 pulgadas de diámetro.

En el municipio de Monquirá aún no se cuenta con plan maestro de Acueducto. No se cuenta con información clara si el prestador cuenta con catastro de redes actualizado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 102 de la resolución 1096 de 2000.

¹ Plan De Contingencia Para La Sostenibilidad En La Prestación Del Servicio De Acueducto

3.2 Indicadores de Prestación del Servicio

3.2.1 Calidad del Agua

- **Actas de concertación, materialización y actualización de los puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua suministrada por red de distribución.**

En el SUI se observa que en el año 2013 se realizó un reporte por parte del prestador del “Acta Final de Recibo a conformidad de los puntos de muestreo de la calidad del agua para consumo humano”, para 5 puntos. El acta no cuenta con firmas de la Secretaría de Salud de Boyacá ni del prestador.

Se puede observar también en el SUI que en el año 2015 fue certificado el reporte de un acta denominada “Acta Final de Recibo a conformidad de los puntos de muestreo de la calidad del agua para consumo humano”, concertando y materializando 6 puntos, firmada el 5 de junio de 2014, entre la Secretaría de Salud de Boyacá y el prestador.

Sin embargo, es preciso indicar que en el SUI no se observa para ningún año (2010 - 2014) reportada el acta de concertación de puntos y lugares de muestreo establecida en el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008², ni tampoco la actualización anual de dicha acta que especifica el parágrafo del artículo citado. Presuntamente el prestador se encontraría incumpliendo lo establecido en los artículos 2.4.3.6 y 2.4.3.7 de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010³.

- **Vigilancia de la calidad del agua ejercida por la autoridad sanitaria en la red de distribución**

De acuerdo con la información disponible de vigilancia, remitida por el Instituto Nacional de Salud – INS, a través del enlace SUI- SIVICAP, el indicador IRCA para la vigencia 2014 presentó los siguientes resultados mensuales:

Tabla 13. Índice de Riesgo de Calidad del Agua 2014

IRCA MENSUAL (%)												TOTAL MUESTRAS	
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	MESES	MUESTRAS
Nd	0.00	0.00	0.00	3.55	Nd	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10	20

Fuente: SUI- SIVICAP 2014 – (Nd) No dato

De acuerdo con la tabla anterior, el prestador suministró agua con IRCA menor del 5% para los meses de febrero, marzo, abril, mayo, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y

² Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución

³ Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

diciembre del año 2014, es decir, que la empresa suministró agua apta para consumo humano de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007 de los Ministerios de la Protección Social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Para los meses de enero y junio de 2014 en el SIVICAP no se presenta información al respecto.

- **Control de la calidad del agua ejercido por el prestador en la red de distribución**

Se verificó la información que el prestador debe reportar al SUI en cuanto a los resultados de autocontrol de la calidad del agua (Características Básicas, No obligatorias y Especiales) en los puntos concertados de la red de distribución de la vigencia 2014 (Artículos 21, 22 y 34 resolución 2115 de 2007⁴), y se observó que no se cuenta con ningún reporte.

De acuerdo con lo anterior, se insta al prestador para que de manera INMEDIATA realice los reportes respectivos, so pena de las acciones de control que se puedan adelantar por no reporte de información al SUI.

De acuerdo con el análisis hecho no es posible verificar el comportamiento del indicador de calidad del agua desde el control que debe ejercer el prestador en la red de distribución, en la vigencia 2014.

3.2.2 Micro medición

Según la información reportada en el SUI por el prestador para el mes de octubre de 2014, se presentó una cobertura de micro medición efectiva del 95,21% como se muestra a continuación:

Tabla 14. Índice de Micro medición Efectiva

ESTRATO O USO	SUSCRIPTORES SIN MEDICIÓN	SUSCRIPTORES CON MEDICIÓN	COBERTURA %
Bajo - Bajo	28	448	94,1
Bajo	51	1080	95,4
Medio - Bajo	71	1454	95,3
Medio	8	143	94,7
Medio - Alto	Nd	2	Nd
Industrial	10	200	95.2
Comercial	Nd	6	Nd
Oficial	1	33	97.0
TOTAL	169	3366	95.21

Fuente: SUI - diciembre 2014

De acuerdo con el cuadro anterior, los estratos Bajo – Bajo y Medio presentan menor cobertura efectiva de medición. La cobertura total del mes de octubre de 2014 indica que

⁴ Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano

se encontraría dentro del valor mínimo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 del 95%.

El prestador no ha reportado información del indicador de micro medición para los meses de noviembre y diciembre del año 2014, con el fin de verificar su comportamiento anual. Se insta al prestador para que de manera **INMEDIATA** reporte la información pendiente al SUI.

El presente requerimiento no implica una prórroga de los términos legalmente establecidos para el reporte de la información, razón por la cual se realiza sin perjuicio de las acciones de control a las que haya lugar. Por lo tanto, el presente documento no es óbice para dar inicio o para continuar con los procedimientos de control que la entidad considere pertinentes y/o necesarios, en el ejercicio de sus facultades legales.

3.2.3 Índice de Agua No Contabilizada - IANC

El prestador no ha reportado información al SUI para el cálculo del indicador IANC desde el año 2010 al 2014. Se insta a la empresa para que de manera **INMEDIATA** realice los reportes pendientes al SUI.

El presente requerimiento no implica una prórroga de los términos legalmente establecidos para el reporte de la información, razón por la cual se realiza sin perjuicio de las acciones de control a las que haya lugar. Por lo tanto, el presente documento no es óbice para dar inicio o para continuar con los procedimientos de control que la entidad considere pertinentes y/o necesarios, en el ejercicio de sus facultades legales.

3.2.4 Continuidad

El prestador no ha reportado información al SUI para el cálculo del indicador de continuidad desde el año 2010 al 2014. Se insta a la empresa para que de manera **INMEDIATA** realice los reportes pendientes al SUI.

3.3 Aspectos Técnicos de Alcantarillado

Para la descripción del sistema de alcantarillado se tomó como base la información del "*Plan de Contingencia para la Sostenibilidad en la prestación del Servicio de Acueducto*", reportado por el prestador al SUI en el mes de septiembre de 2015, ya que en el SUI no se referencia información reportada en cuanto a las redes del sistema y al Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos, ni vertimientos a cuerpos receptores.

El sistema de alcantarillado está construido en tubería de concreto y gres con diámetro que varían entre 8" y 24" trabaja con un sistema de recolección combinado.

Se cuenta con 80 pozos de inspección y una red con una longitud aproximada de 9800 mt que se encuentra en **regular estado**. El alcantarillado existente no cuenta con un sistema de tratamiento de aguas residuales. Estas últimas son dispuestas mediante 46 vertimientos de los cuales cinco son los de mayor caudal e impacto, los cuales se encuentran distribuidos a lo largo del tramo del Río Moniquirá que transcurre por el Perímetro urbano del Municipio. Subrayado fuera de texto.

En el municipio de Moniquirá aún no se cuenta con plan maestro de Alcantarillado. No se cuenta con información clara si el prestador cuenta con catastro de redes actualizado.

3.4 Vulnerabilidad

Consecuente con lo dispuesto en la Resolución No. 0154 del 19 de marzo de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio *“Por la cual se adoptan los lineamientos para la formulación de los planes de emergencia y contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y se dictan otras disposiciones”*, a través de la circular SSPD No. 20151000000024 de junio de 2015, se solicitó el reporte de información al SUI de los Planes de Emergencia y Contingencia cuyo plazo de remisión venció el pasado 19 de septiembre de 2015.

Una vez verificado el SUI, se encontró el reporte del Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, en estado certificado con fecha de reporte el 4 de septiembre de 2015. Es importante mencionar que el plan de contingencia debe estar actualizado conforme los lineamientos de la Resolución No. 0154 del 19 de marzo de 2014.

Adicionalmente, el prestador debe tener en cuenta el cronograma de cargue de los formularios que exige la circular SSPD No. 20151000000024 del 3 de junio de 2015. El presente requerimiento no implica una prórroga de los términos legalmente establecidos para el reporte de la información, razón por la cual se realiza sin perjuicio de las acciones de control a las que haya lugar. Por lo tanto, el presente documento no es óbice para dar inicio o para continuar con los procedimientos de control que la entidad considere pertinentes y/o necesarios, en el ejercicio de sus facultades legales.

Por otro lado, se verificó la información cargada por el prestador al SUI en los Formularios 27 y 28. Vulnerabilidad Alcantarillado y 55 y 56. Vulnerabilidad Acueducto, informando que para los 12 meses del año 2014, no se presentaron eventos que pudieran afectar la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado.

4. ASPECTOS COMERCIALES

Con relación a la facturación total, facturación por consumo, cantidad de suscriptores, subsidios y contribuciones, no se evidencia la realización del respectivo cargue de información al SUI, por lo tanto presuntamente el prestador se encuentra incumpliendo lo establecido en la resolución 20121300003545 de febrero de 2012.

Como se muestra en la tabla 14, para el tópico comercial en los dos periodos de análisis han quedado pendientes por reportar: 46 formularios y cargue masivo en 2013 y 21 formularios y cargue masivo en 2014.

Tabla 15. Estado de Reporte de Información a SUI
2013 - 2014

Estado	2013	2014
Certificado	93	114
Pendiente	46	21
Total	139	135

Fuente: SUI 2015

De los que quedaron pendientes por cargar al SUI en 2013, se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 16. Cargue masivo y formularios pendientes para el servicio de acueducto en 2013

PERIODICIDAD	PERIODO	FORMATO
ANUAL	Anual	18. Calibración de Medidores
ANUAL	Anual	19. Subsidios Solicitados por Estrato al Ente Territorial
ANUAL	Anual	7. Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos
ANUAL	Anual	7. Registro Abastecimiento por Carro tanque
ANUAL	Anual	Acto Aprobación Factores De Sub. Y Cont. Acueducto Pdf.
ANUAL	Anual	CMT - COSTO DE TASAS AMBIENTALES ACUEDUCTO
ANUAL	Anual	COSTOS DE ENERGIA ACUEDUCTO
ANUAL	Anual	COSTOS DE INSUMOS QUIMICOS ACUEDUCTO
ANUAL	Anual	CPB - COSTOS PARTICULARES DE BOMBEO
ANUAL	Anual	Encuesta Transacción Agua en Bloque CMOP
ANUAL	Anual	IMPUESTOS Y TASAS OPERATIVAS ACUEDUCTO
ANUAL	Anual	Tarifas Contractuales – Acueducto
MENSUAL	ABRIL	4. Información Comercial de Acueducto_15469000MONIQUIRA
MENSUAL	AGOSTO	4. Información Comercial de Acueducto_15469000MONIQUIRA
MENSUAL	DICIEMBRE	4. Información Comercial de Acueducto_15469000MONIQUIRA
MENSUAL	DICIEMBRE	FACTURA DEL SERVICIO ACUEDUCTO PDF
MENSUAL	DICIEMBRE	FACTURACION ACUEDUCTO – IGAC
MENSUAL	DICIEMBRE	FORMATO RECLAMACIONES Y PETICIONES ACUEDUCTO
MENSUAL	DICIEMBRE	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO
MENSUAL	ENERO	4. Información Comercial de Acueducto_15469000MONIQUIRA
MENSUAL	FEBRERO	4. Información Comercial de Acueducto_15469000MONIQUIRA
MENSUAL	JULIO	4. Información Comercial de Acueducto_15469000MONIQUIRA
MENSUAL	JUNIO	4. Información Comercial de Acueducto_15469000MONIQUIRA
MENSUAL	MARZO	4. Información Comercial de Acueducto_15469000MONIQUIRA
MENSUAL	MAYO	4. Información Comercial de Acueducto_15469000MONIQUIRA
MENSUAL	NOVIEMBRE	4. Información Comercial de Acueducto_15469000MONIQUIRA
MENSUAL	NOVIEMBRE	FORMATO RECLAMACIONES Y PETICIONES ACUEDUCTO
MENSUAL	OCTUBRE	4. Información Comercial de Acueducto_15469000MONIQUIRA
MENSUAL	SEPTIEMBRE	4. Información Comercial de Acueducto_15469000MONIQUIRA

Fuente: SUI 2015

Con los formatos correspondientes a cargue masivo se destacan los relacionados con costos, facturación del mes de diciembre, tarifas aplicadas para el mes de diciembre y Reclamaciones y Peticiones del mes de noviembre, entre otros, por otro lado se destaca el formulario 4: información comercial de acueducto, correspondiente a los 12 meses del año.

Tabla 17. Cargue masivo y formularios pendientes para el servicio de alcantarillado en 2013

PERIODICIDAD	PERIODO	FORMATO
ANUAL	Anual	19. Subsidios Solicitados por Estrato al Ente Territorial
ANUAL	Anual	7. Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos
ANUAL	Anual	CMT – COSTO DE TASAS AMBIENTALES ALCANTARILLADO
ANUAL	Anual	COSTOS DE ENERGIA ALCANTARILLADO – CE
ANUAL	Anual	COSTOS DE ENERGIA ALCANTARILLADO UTILIZADA EN TRAT. DE AGUAS RESID.
ANUAL	Anual	Costos de insumos químicos utilizados en el tratamiento de aguas residuales.
ANUAL	Anual	COSTOS DE SERVICIOS PERSONALES – CTAR
ANUAL	Anual	CPB COSTOS PARTICULARES DE BOMBEO ALCANTARILLADO
ANUAL	Anual	IMPUESTOS Y TASAS OPERATIVAS ALCANTARILLADO
ANUAL	Anual	OTROS COSTOS DE OP. Y MANT. ASOCIADOS AL TRAT. DE AGUA RESID.
ANUAL	Anual	Tarifas Contractuales - Alcantarillado
MENSUAL	DICIEMBRE	FACTURA DEL SERVICIO ALCANTARILLADO PDF
MENSUAL	DICIEMBRE	FACTURACION ALCANTARILLADO - IGAC
MENSUAL	DICIEMBRE	FORMATO RECLAMACIONES Y PETICIONES ALCANTARILLADO
MENSUAL	DICIEMBRE	FORMATO TARIFAS APLICADAS ALCANTARILLADO
MENSUAL	NOVIEMBRE	FACTURA DEL SERVICIO ALCANTARILLADO PDF
MENSUAL	NOVIEMBRE	FORMATO RECLAMACIONES Y PETICIONES ALCANTARILLADO

Fuente: SUI 2015

Con los formatos correspondientes a cargue masivo que se encuentran pendientes se destacan los relacionados con costos, facturación para los meses de noviembre y diciembre, Reclamaciones y Peticiones del meses de noviembre y diciembre, tarifas aplicadas para el mes de diciembre, en relación a los formularios se destacan: el 19 subsidios solicitados por estrato al ente territorial, el 7 fondo de solidaridad y redistribución del ingreso y el relacionado con tarifas contractuales.

Tabla 18. Cargue masivo y formularios pendientes para el servicio de acueducto en 2014

PERIODICIDAD	PERIODO	FORMATO
ANUAL	Anual	CMT - Costo de Tasas Ambientales Acueducto
ANUAL	Anual	COSTOS DE ENERGIA ACUEDUCTO
ANUAL	Anual	COSTOS DE INSUMOS QUIMICOS ACUEDUCTO
ANUAL	Anual	CPB - COSTOS PARTICULARES DE BOMBEO
ANUAL	Anual	IMPUESTOS Y TASAS OPERATIVAS ACUEDUCTO
MENSUAL	ABRIL	4. Información Comercial de Acueducto_15469000MONIQUIRA
MENSUAL	AGOSTO	FACTURACIÓN ACUEDUCTO – IGAC
MENSUAL	DICIEMBRE	FACTURACIÓN ACUEDUCTO – IGAC
MENSUAL	DICIEMBRE	Formato Reclamaciones Y Peticiones Acueducto
MENSUAL	DICIEMBRE	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO
MENSUAL	NOVIEMBRE	FACTURACIÓN ACUEDUCTO - IGAC

Fuente: SUI 2015

Con los formatos correspondientes a cargue masivo se destacan los relacionados con costos, facturación de los meses agosto, noviembre y diciembre, Reclamaciones y

Peticiones del mes de diciembre, Tarifas Aplicadas del mes de diciembre; por otro lado se destaca el formulario 4 (información comercial de acueducto) del mes de abril.

Tabla 19. Cargue masivo y formularios pendientes para el servicio de alcantarillado en 2014

PERIODICIDAD	PERIODO	FORMATO
ANUAL	Anual	CMT – COSTO DE TASAS AMBIENTALES ALCANTARILLADO
ANUAL	Anual	COSTOS DE ENERGIA ALCANTARILLADO – CE
ANUAL	Anual	Costos de energía alcantarillado utilizada tratamiento de aguas residuales.
ANUAL	Anual	Costos de insumos químicos utilizados en tratamiento de aguas residuales.
ANUAL	Anual	COSTOS DE SERVICIOS PERSONALES – CTAR
ANUAL	Anual	CPB COSTOS PARTICULARES DE BOMBEO ALCANTARILLADO
ANUAL	Anual	IMPUESTOS Y TASAS OPERATIVAS ALCANTARILLADO
ANUAL	Anual	OTROS COSTOS DE OP. Y MANT. ASOCIADOS AL TRAT. DE AGUA RES.
MENSUAL	DICIEMBRE	FACTURACION ALCANTARILLADO – IGAC
MENSUAL	NOVIEMBRE	FACTURACION ALCANTARILLADO – IGAC

Fuente: SUI 2015

Con los formatos correspondientes a cargue masivo se destacan los relacionados con costos y facturación.

4.1 PETICIONES, RECLAMACIONES Y RECURSOS DE REPOSICIÓN SERVICIO DE ACUEDUCTO

4.1.1 Peticiones

Del total de peticiones para 2014 acceden 269, acceden parcialmente 16, y no acceden 20, a continuación se detalla el total general para el servicio de acueducto.

Tabla 20. Peticiones Servicio de Acueducto

DETALLE CAUSAL	2013	2014
Aforo	0	3
Cambio de datos básicos	17	26
Cambio de medidor o equipo de medida	26	57
Descuento por predio desocupado	2	7
Falla en la prestación del servicio por continuidad	0	3
Inconformidad con el consumo	3	1
Otros	55	121
Solicitud de prestación del servicio	19	75
Suspensión por mutuo acuerdo	8	13
Total Petición	130	306

Fuente: SUI 2015

Las variaciones más significativas se dan por las causales: solicitud de prestación del servicio de acueducto, la cual pasa de 19 en 2013 a 75 en 2014, cambio de medidor o equipo de medida, pasando de 26 en 2013 a 57 en 2014 y cambio de datos básicos, que va de 17 en 2013 a 26 en 2014. Por otro lado, se puede observar que para 2014 la causal

otros tiene una variación de 66 peticiones, pasando de 55 en 2013 a 121 en 2014, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 21. Detalle Causal Otros 2013

DETALLE CAUSAL OTROS	2013
Adecuación Tubería	1
Baja Presión	4
Daño	1
Detectar Fuga	6
Fuga De Agua Tubo PPAL	1
Fuga Tubo PPAL Frente Casa	1
Reconexión	25
Revisar Presión	5
Revisión Instalación Interna	3
Revisión Lectura	1
Sin Servicio Agua	4
Solicitud Rebaja Deuda	1
Traslado Medidor	1
Tubo Roto	1
Total Causal Otros	55

Fuente: SUI 2015

La mayor cantidad de peticiones se generan por la causal reconexión llegando a un total de 25 peticiones, la cual se disminuye en 2014 a 5 peticiones, seguido de la causal revisión presión con 5 peticiones.

Tabla 22. Detalle Causal Otros 2014

DETALLE CAUSAL OTROS	2014
Abono A Deuda	1
Abono A Factura	3
Abono Factura	6
Abono Y Reconexión	2
Actualización Datos Hogares ICBF	1
Acuerdo De Pago	2
Acuerdo Pago	2
Arreglo Acometida	1
Arreglo Sin Agua	1
Auto declaración Vertimientos	1
Cambio De Medidor	1
Cambio Estrato	1
Cambio Llave De Paso	10
Cambio Llaves Paso	1

Cambio Red	1
Cambio Sitio Medidor	1
Cambio Uso	3
Certificación IRCA	1
Detección De Fuga	1
Detección De Posibles Fugas	1
Duplicado	2
Duplicado Factura	8
Error De Lectura	1
Error De Lectura	1
Exoneración De Deuda	1
Fuga Agua	1
Fuga Antes Contador	1
Fuga Por Daño	1
Fuga Tubo	1
Inspección Interna	1
Instalación Medidor	3
Medición Individual	1
No Se Barre	1
Petición Cambio Manguera	1
Petición De Disponibilidad	1
Petición Jornada De Poda	1
Reconexión	5
Reconexión Del Servicio	1
Reconexión Punto	2
Reinstalación Del Servicio	4
Remitido Por Competencia	1
Revisión	3
Revisión Baja Presión	5
Revisión Fuga	3
Revisión Humedad	2
Revisión Instalaciones Internas	5
Revisión Y Cambio De Medidor	1
Solicitud De Servicio	2
Solicitud De Servicios	3
Solicitud Del Servicio	3
Solicitud No Cobro Del Servicio	1
Solicitud Respuesta	1
Suspensión Para Arreglos Internos	3

Tarifa aseo Residencial Uso Comercial	1
Traslado Medidor	6
Verificación Acometidas	2
Total Causal Otros	121

Fuente: SUI 2015

4.1.2 Reclamaciones

La principal causal de la tipología otros para 2014 fue cambio de llave de paso, de la cual se presentan 10 peticiones, seguida de la causal duplicado de factura con 8 peticiones, de la causal detectar fuga y la causal traslado de medidor se presentan 6 peticiones para cada una. Del total de las reclamaciones acceden 49, no acceden 49 y se traslada por competencia 1. A continuación se detalla el total de reclamaciones allegadas a la empresa.

Tabla 23. Reclamaciones Servicio de Acueducto

DETALLE CAUSAL	2013	2014
Aforo	72	0
Cambio de datos básicos	12	0
Cambio de medidor o equipo de medida	9	0
Cobros inoportunos	0	1
Cobros por servicios no prestados	1	0
Descuento por predio desocupado	3	1
Entrega y oportunidad de la factura	1	0
Estrato	8	2
Falla en la prestación del servicio por calidad	3	2
Falla en la prestación del servicio por continuidad	8	18
Inconformidad con el consumo	58	73
Medidor o cuenta cruzada	3	1
Otros	28	12
Pago sin abono a cuenta	0	1
Relacionada con cobros por promedio	0	1
Solicitud de prestación del servicio	9	0
Suspensión por mutuo acuerdo	4	0
Tarifa cobrada	2	3
Total Reclamación	221	115

Fuente: SUI 2015

Las principales variaciones se dan en la causales: aforo, la cual pasa de 72 reclamaciones en 2013 a 0 reclamaciones en 2014, cambio de datos básicos pasando de 12 en 2013 a 0 en 2014, las causales cambio de medidor o equipo de medida y solicitud de prestación de servicio, pasan de 9 reclamaciones en 2013 a 0 en 2014; seguido de esto, se observa que las causales con mayor variación positiva están: inconformidad con el consumo, la cual

pasa de 58 en 2013 a 73 en 2014, falla en la prestación del servicio por continuidad, pasando de 8 en 2013 a 18 en 2014.

Por otro lado se observa que dentro de las causales de mayor variación se encuentra otros, la cual pasa de 28 en 2013 a 12 en 2014, situación que se detalla a continuación:

Tabla 24. Detalle Causal Otros 2013

DETALLE CAUSAL OTROS	2013
Doble Pago Factura	1
Reconexión	1
Reconexión Servicio	3
Restablecimiento Servicio	1
Revisión Acometidas	5
Revisión General	1
Revisión Llave De Paso	2
Revisión Medidor	1
Revisión Por Aparente Fuga Interna	1
Sin Servicio Agua	7
Solicita Revisión Presión Del Agua	4
Traslado Medidor	1
Total Causal Otros	28

Fuente: SUI 2015

Tabla 25. Detalle Causal Otros 2014

DETALLE CAUSAL OTROS	2014
Baja Presión	2
Cambio Llave De Paso	1
Detección De Posibles Fugas	1
Doble Facturación	1
Fuga Por Daño	1
Instalación Tapa Alcantarilla	1
No Hay Agua	1
Sin Servicio	3
Taponamiento Alcantarillado	1
Total Causal Otros	12

Fuente: SUI 2015

Recuso de Reposición

En primera instancia se observa que para 2014 no se registró ninguna solicitud, dando a entender que frente a 2013 hubo una disminución del 100%, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 26. Recurso de Reposición Servicio de Acueducto

DETALLE CAUSAL	2013
Cambio de datos básicos	28
Cambio de medidor o equipo de medida	19
Descuento por predio desocupado	5
Estrato	1
Otros	33
Solicitud de prestación del servicio	33
Suspensión por mutuo acuerdo	4
Total Recurso de Reposición	123

Fuente: SUI 2015

En 2013 se observa que se presentaron 33 recursos de reposición por la causal solicitud de prestación del servicio de acueducto, 28 por cambio de datos básicos y 19 por cambio de medidor o equipo de medida.

Tabla 27. Detalle Causal Otros

DETALLE CAUSAL OTROS	2013
Filtraciones	1
Mireya Rivera Castellanos	1
Reconexión Servicio	12
Revisión Acometidas	1
Revisión General	5
Revisión Lectura Traslado Medidor	1
Revisión Llave De Paso	4
Revisión Medidor	2
Solicita Revisión Presión Del Agua	3
Solicitud Revisión Presión	2
Traslado Medidor	1
Total Otros	33

Fuente: SUI 2015

Cabe mencionar que para 2013 se presentaron 33 recursos de reposición, cuya mayor preponderancia tiene la causal reconexión servicio con 12 solicitudes, revisión general 5 solicitudes y revisión llave de paso con 4.

4.2. PETICIONES, RECLAMACIONES Y RECURSOS DE REPOSICIÓN SERVICIO DE ALCANTARILLDO.

4.2.1 Peticiones

Del total de peticiones para 2014 acceden 15, acceden parcialmente 1, y no acceden 20, a continuación se detalla el total general para el servicio de alcantarillado.

Tabla 28. Peticiones Servicio de Alcantarillado

DETALLE CAUSAL	2013	2014
Condiciones de seguridad o riesgo	0	1
Otros	1	13
Solicitud de prestación del servicio	0	3
Total petición	1	17

Fuente: SUI 2015

En primera instancia se ve que al prestador en 2014 allegaron 17 peticiones, de la cuales 3 se generaron por la causal solicitud de prestación de servicio, y 1 por condiciones de seguridad o riesgo, la variación más significativa se presenta en la causal otros, la cual pasa de 1 en 2013 (por limpieza de alcantarillado) a 13 en 2014, las cuales se detallan a continuación:

Tabla 29. Detalle Causal Otros 2014

DETALLE CAUSAL OTROS	2014
Abono	3
Acuerdo De Pago	1
Certificado Vertimientos	1
Duplicado	5
Limpieza Alcantarillas	1
Servicio Alcantarillado	1
Tapar Hueco Arreglo	1
Total Causal Otros	13

Fuente: SUI 2015

La causal que mayor peso tiene es: duplicado representando 5 peticiones, entre otras no tan preponderantes.

4.2.2 Reclamaciones

Del total de reclamaciones para 2014 acceden todas, a continuación se detalla el total general para el servicio de acueducto.

Tabla 30. Reclamaciones Servicio de Alcantarillado

DETALLE CAUSAL	2013	2014
Aforo	1	0
Cobros por servicios no prestados	1	2
Condiciones de seguridad o riesgo	1	0
Falla en la prestación del servicio por calidad	1	0
Otros	0	1
Tarifa cobrada	1	0
Total Reclamación	5	3

Fuente: SUI 2015

Se observa que para 2014 se redujeron las reclamaciones, pasando de 5 en 2013 a 3 en 2014, la causal otro en 2014 corresponde a la causal taponamiento alcantarillado.

4.2.3 Recurso de Reposición

Tabla 31. Recurso de Reposición Servicio de Alcantarillado

DETALLE CAUSAL	2013
Cambio de datos básicos	1
Otros	4
Solicitud de prestación del servicio	16
Total Recurso de Reposición	21

Fuente: SUI 2015

Se ve que para 2014 el prestador no reportó ningún recurso de reposición, en 2013 se observan 21 recursos de reposición obedeciendo a la causal solicitud de prestación de servicios, la cual asciende a 16.

4.3 Aspectos Tarifarios

4.3.1 Tarifas Aplicadas

La Superservicios procedió a verificar las tarifas aplicadas por el prestador durante los años 2011 a 2013 y Mayo del 2014 reportadas en el SUI, con los costos informados por la empresa en acuerdo No. 001 de febrero de 2011 (\$Feb 2011), aplicando los porcentajes de subsidios y contribuciones aprobados para cada año y los porcentajes de acumulación del IPC para la actualización de los valores cobrados a los usuarios en el municipio de Moniquirá.

Para efectos de hacer la comparación de las tarifas, estas se actualizan desde diciembre de 2003 a pesos de Febrero de 2011 y a partir de ahí se inicia la acumulación de acuerdo con lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994.

A continuación se presentan las tarifas resultantes de la aplicación tarifaria y las aprobadas mediante acuerdo No. 001 de febrero de 2011 a pesos de Feb. 2011.

COSTOS DE REFERENCIA	CALCULO SSPD (\$DIC 2003)		INDEXACIÓN SSPD A (\$FEB 2011)		TARIFAS ACUERDO No. 001 DE FEBRERO DEL 2011 (\$FEB 2011)		DIFERENCIA DE INDEXACIÓN	
	ACU	ALCA	ACU	ALCA	ACU	ALCA	ACU	ALCA
CF	2.315,00	1.115,00	3.252,81	1.566,69	1.307,76	654,40	-1.945,05	-912,29
CC	614,14	376,28	862,92	528,72	724,33	362,10	-138,59	-166,62

Fuente: MOVET – Acuerdo No. 001 de febrero de 2011 (acto de aprobación de tarifas) – Cálculos SSPD
Factor Indexación: 1,4051 (\$Dic/03 a \$Feb/11)

NOTA: Por lo anterior, se presupone que las tarifas relacionadas de Acueducto y Alcantarillado en el "Acto de aprobación" según el Acuerdo No. 001 de febrero de 2011 están a \$/precios de Febrero del 2011 ya que no se menciona a qué fecha están actualizadas.

En razón de lo expuesto se observa que al comparar las tarifas aprobadas por la empresa mediante acuerdo No. 001 de febrero de 2011, con los valores resultantes de la aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 287 de 2004, tenemos como resultado que la entidad tarifaria local presuntamente aprobó tarifas inferiores en el cargo fijo de ambos servicios y en el cargo por vertimiento de alcantarillado, así mismo, aprobó tarifas inferiores en el cargo por consumo de acueducto y alcantarillado a las tarifas resultantes de la aplicación de la metodología tarifaria.

4.3.2 Actualización tarifaria.

La Resolución CRA 543 de 2011, la cual derogó la Resolución CRA 200 de 2001, establece la metodología para la actualización de las tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, conforme se establece en el Artículo 125 de la Ley 142 de 1994.

A continuación se presenta el resultado de Análisis de Tarifas Aplicadas como **costo de referencia** para los servicios de acueducto y alcantarillado y así mismo los incrementos tarifarios por IPC, hallando lo siguiente:

Tabla 32. Actualización Tarifas De Acueducto

AÑO	TARIFAS APLICADAS		ACTO DE APROBACIÓN DE TARIFAS		RESULTADOS SSPD ESTUDIO DE COSTOS		DIFERENCIAS TARIFAS APLICADAS Vs. ACTO DE APROBACIÓN		DIFERENCIAS TARIFAS APLICADAS Vs. RESULTADOS SSPD	
	CF	CB	CF	CB	CF	CB	CF	CB	CF	CB
2012-2 (1,0355)	1.357,00	751,00	1.307,76	724,33	3.252,81	862,92	49,24	26,67	1.895,81	111,92
2013-9 (1,0325)	-	-	1.354,28	750,09	3.368,52	893,62	1.354,28	750,09	3.368,52	893,62
2014-10 (1,0302)	-	-	1.398,35	774,50	3.478,13	922,70	1.398,35	774,50	3.478,13	922,70

Fuente: SUI – Acuerdo No. 001 de febrero de 2011, SUI, Cálculos SSPD

Tabla 33. Actualización Tarifas De Alcantarillado

AÑO	TARIFAS APLICADAS		ACTO DE APROBACIÓN DE TARIFAS		RESULTADOS SSPD ESTUDIO DE COSTOS		DIFERENCIAS TARIFAS APLICADAS Vs. ACTO DE APROBACIÓN		DIFERENCIAS TARIFAS APLICADAS Vs. RESULTADOS SSPD	
	CF	VB	CF	VB	CF	VB	CF	VB	CF	VB
2012-2 (1,0355)	678,00	376,00	654,40	362,10	1.566,69	528,72	23,60	13,90	888,69	152,72
2013-9 (1,0325)	678,00	376,00	677,68	374,98	1.622,42	547,52	0,32	1,02	944,42	171,52
2014-10 (1,0302)	-	-	699,73	387,18	1.675,21	565,34	699,73	387,18	1.675,21	565,34

Fuente: SUI – Acuerdo No. 001 de febrero de 2011, SUI, Cálculos SSPD

En los anteriores cuadros, al comparar las tarifas aplicadas reportadas en SUI con las tarifas de referencia aprobadas mediante Acuerdo No. 001 de 2011, se evidencia que la empresa aplica tarifas superiores en el cargo fijo y en cargo por consumo (en las tarifas que ha reportado) de ambos servicios a los aprobados por la Junta Directiva.

De igual forma, al comparar las tarifas aplicadas reportadas al SUI, con los cálculos realizados por esta Superintendencia, se evidencia que el prestador aplicó tarifas inferiores tanto en el cargo fijo como en el cargo por consumo de ambos servicios.

4.3.3 Porcentajes de subsidios y contribuciones.

Conforme lo dispuesto en el Artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, en relación con los porcentajes de subsidios y contribuciones aprobados por el concejo municipal para los años 2010 a 2014 se encontraron los siguientes acuerdos municipales:

Tabla 34. Acuerdos municipales 2010 al 2014

AÑO	ACUERDO DE CONCEJO No.
2010	Acuerdo No. 010 de 2010
2011	Acuerdo No. 001 de 2011
2012	Acuerdo No. 019 de 2011
2013	-
2014	Acuerdo No. 023 de 2013
2015	-

Fuente: SUI

A continuación se presenta análisis de la información entre los porcentajes de subsidios y contribuciones aplicados por el prestador y los aprobados por el concejo municipal para los años 2010 a 2014 tanto para el servicio de acueducto como de alcantarillado evidenciando lo siguiente:

Tabla 35. Acueducto

ESTRATO	AÑO	MES	S&C APLICADOS				S&C QUE DEBIÓ APLICAR				DIFERENCIAS			
			CF	CB	CC	CS	CF	CB	CC	CS	CF	CB	CC	CS
1	2011	Feb.	-	-	-	0,0%	-	-	0,0%	0,0%	-30%	-30%	-46%	0%
		Mar a Dic	70,0%	70,0%	45,6%	0,0%	40,0%	40,0%	0,0%	0,0%	40%	-10%	-46%	0%
	2012	Ene.	0,0%	50,0%	45,6%	0,0%	70,0%	70,0%	0,0%	0,0%	70%	20%	-46%	0%
		May	0,0%	70,0%	0,0%	0,0%	70,0%	70,0%	0,0%	0,0%	70%	0%	0%	0%
2	2011	Feb.	-	-	-	0,0%	-	-	0,0%	0,0%	-30%	-30%	-46%	0%
		Mar a Dic	40,0%	39,9%	45,6%	0,0%	10,0%	10,0%	0,0%	0,0%	10%	-40%	-46%	0%
	2012	Ene.	0,0%	50,0%	45,6%	0,0%	40,0%	40,0%	0,0%	0,0%	40%	-10%	-46%	0%
		May.	0,0%	39,9%	0,0%	0,0%	40,0%	40,0%	0,0%	0,0%	40%	0%	0%	0%
3	2011	Feb.	-	-	-	0,0%	-5,0%	-5,0%	0,0%	0,0%	-10%	-10%	-28%	0%
		Mar a Dic	15,0%	14,9%	28,0%	0,0%	-5,0%	-5,0%	0,0%	0,0%	5%	-25%	-28%	0%
	2012	Ene.	0,0%	30,0%	28,0%	0,0%	15,0%	15,0%	0,0%	0,0%	15%	-15%	-28%	0%
		May.	0,0%	14,9%	0,0%	0,0%	15,0%	15,0%	0,0%	0,0%	15%	0%	0%	0%
5	2011	Feb.	50,0%	50,1%	9,0%	0,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	30%	30%	9%	0%
		Mar a Dic	40,0%	20,0%	9,0%	0,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	20%	0%	9%	0%

	2012	Ene.	40,0%	20,0%	9,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	-10%	-30%	9%	0%
	2014	May.	0,0%	50,1%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	-50%	0%	0%	0%
Industrial	2011	Feb.	29,9%	30,1%	9,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	30%	30%	9%	0%
		Mar a Dic	40,0%	20,0%	9,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40%	20%	9%	0%
	2012	Ene.	40,0%	20,0%	9,0%	0,0%	30,0%	30,0%	0,0%	0,0%	10%	-10%	-21%	-30%
		May.	0,0%	50,1%	0,0%	0,0%	30,0%	30,0%	0,0%	0,0%	-30%	20%	-30%	-30%
Comercial	2011	Feb.	50,0%	50,1%	9,0%	0,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	30%	30%	-11%	-20%
		Mar a Dic	40,0%	20,0%	9,0%	0,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20%	0%	-11%	-20%
	2012	Ene.	40,0%	20,0%	9,0%	0,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	-10%	-30%	-41%	-50%
		Ago.	0,0%	50,1%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	-50%	0%	-50%	-50%
	2014	May.	0,0%	30,1%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	-50%	-20%	-50%	-50%

Tabla 36. Alcantarillado

AÑO	MES	ESTRATO	S&C APLICADOS				S&C QUE DEBIÓ APLICAR				DIFERENCIAS				
			CF	CB	CC	CS	CF	CB	CC	CS	CF	CB	CC	CS	
2011	Feb.	1	-	-69,9%	-45,4%	0,0%	-	-	0,0%	0,0%	-30%	-30%	-45%	0%	
	70,1%		-	-	40,0%	40,0%	0,0%	0,0%	40%	-10%	-45%	0%			
Mar a Dic	0,0%		-50,0%	-45,4%	0,0%	40,0%	40,0%	0,0%	0,0%	40%	-10%	-45%	0%		
2012	Ene		70,1%	-69,9%	-45,4%	0,0%	70,0%	70,0%	0,0%	0,0%	0%	0%	-45%	0%	
	Feb a Dic		70,1%	-69,9%	14,6%	0,0%	70,0%	70,0%	0,0%	0,0%	0%	0%	15%	0%	
2013	Ene a Nov		70,1%	-69,9%	14,6%	0,0%	70,0%	70,0%	0,0%	0,0%	0%	0%	15%	0%	
2014	Ene a May		0,0%	-69,9%	14,6%	0,0%	70,0%	70,0%	0,0%	0,0%	70%	0%	15%	0%	
2015	Ene.		0,0%	-70,0%	0,0%	0,0%	70,0%	70,0%	0,0%	0,0%	70%	0%	0%	0%	
2011	Feb		2	-	-25,3%	-45,4%	0,0%	-	-	0,0%	0,0%	-30%	-15%	-45%	0%
	40,0%			-	-	10,0%	10,0%	0,0%	0,0%	10%	-40%	-45%	0%		
Mar a Dic	0,0%	-50,0%		-45,4%	0,0%	10,0%	10,0%	0,0%	0,0%	10%	-40%	-45%	0%		
2012	Ene	40,0%		-40,2%	-45,4%	0,0%	40,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0%	0%	-45%	0%	
	Feb a Dic	40,0%		-40,2%	14,6%	0,0%	40,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0%	0%	15%	0%	
2013	Ene a Nov	40,0%		-40,2%	14,6%	0,0%	40,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0%	0%	15%	0%	
2014	Ene a May	0,0%		-40,2%	14,6%	0,0%	40,0%	40,0%	0,0%	0,0%	40%	0%	15%	0%	
2015	Ene.	0,0%		-40,0%	0,0%	0,0%	40,0%	40,0%	0,0%	0,0%	40%	0%	0%	0%	
2011	Feb	3		-	-15,2%	-28,0%	0,0%	-	-	0,0%	0,0%	-10%	-10%	-28%	0%
	14,9%			-	-	5,0%	5,0%	0,0%	0,0%	5%	-25%	-28%	0%		
Mar a Dic	0,0%		-29,9%	-28,0%	0,0%	-5,0%	-5,0%	0,0%	0,0%	5%	-25%	-28%	0%		
2012	Ene		14,9%	-15,2%	-28,0%	0,0%	15,0%	15,0%	0,0%	0,0%	0%	0%	-28%	0%	
	Feb a Dic		14,9%	-15,2%	14,6%	0,0%	15,0%	15,0%	0,0%	0,0%	0%	0%	15%	0%	
2013	Ene a Nov		14,9%	-15,2%	14,6%	0,0%	15,0%	15,0%	0,0%	0,0%	0%	0%	15%	0%	
2014	Ene a May		0,0%	-15,2%	14,6%	0,0%	15,0%	15,0%	0,0%	0,0%	15%	0%	15%	0%	
2015	Ene.		0,0%	-15,1%	0,0%	0,0%	15,0%	15,0%	0,0%	0,0%	15%	0%	0%	0%	
2011	Feb		5	50,0%	50,0%	9,1%	0,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	30%	30%	9%	0%
	39,9%			20,1%	9,1%	0,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	20%	0%	9%	0%	
	Mar a Dic	50,0%		59,8%	106,7%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0%	10%	107%	0%	
	2012	Ene		50,0%	50,0%	14,6%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0%	0%	15%	0%
		Feb a Dic		50,0%	50,0%	14,6%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0%	0%	15%	0%
	2013	Ene a Nov		0,0%	50,0%	14,6%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	-50%	0%	15%	0%
2014	Ene a May	0,0%		50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	-50%	0%	0%	0%	
2015	Ene.	0,0%		50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	-50%	0%	0%	0%	
2011	Feb	Industrial		30,1%	29,8%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	30%	30%	9%	0%
	39,9%			20,1%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40%	20%	9%	0%	
	Mar a Dic		30,1%	29,8%	106,7%	0,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	0%	0%	77%	-30%	
	Ene		30,1%	29,8%	14,6%	0,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	0%	0%	-15%	-30%	
2012	Feb a Dic		30,1%	29,8%	14,6%	0,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	0%	0%	-15%	-30%	
	Ene		30,1%	29,8%	14,6%	0,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	0%	0%	-15%	-30%	
2013	Ene a Nov		30,1%	19,1%	14,6%	0,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	0%	-11%	-15%	-30%	
2014	Ene a May		0,0%	50,0%	14,6%	0,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	-30%	20%	-15%	-30%	

2015	Ene.		0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	30,0%	30,0%	30,0%	30,0%	-30%	20%	-30%	-30%
	Feb		50,0%	50,0%	9,1%	0,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	30%	30%	-11%	-20%
2011	Mar a Dic		39,9%	20,1%	9,1%	0,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20%	0%	-11%	-20%
	Ene	Comercial	50,0%	50,0%	106,7%	0,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	0%	0%	57%	-50%
2012	Feb a Dic		50,0%	114,9%	14,6%	0,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	0%	65%	-35%	-50%
2013	Ene a Nov		50,0%	50,0%	14,6%	0,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	0%	0%	-35%	-50%
2014	Ene a May		0,0%	29,8%	14,6%	0,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	-50%	-20%	-35%	-50%
2015	Ene.		0,0%	94,9%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	-50%	45%	-50%	-50%
	Feb		0,0%	-4,8%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0%	-5%	9%	0%
2011	Mar a Dic		20,1%	20,1%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20%	20%	9%	0%
	Ene		0,0%	-4,8%	106,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0%	-5%	107%	0%
2012	Feb a Dic	Oficial	0,0%	-0,3%	14,3%	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0%	0%	14%	0%
	Ene		0,0%	-0,3%	14,6%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0%	0%	15%	0%
2013	Feb a Nov		0,0%	-0,3%	14,3%	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0%	0%	14%	0%
2014	Ene a May		0,0%	-0,3%	14,6%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0%	0%	15%	0%

4.3.4 Diferencias resultantes de la verificación tarifaria para las vigencias 2011 a 2014

Tabla 37. Cargo Fijo (usuario/mes)

Estrato/Cla se de uso	Tarifa - Acuerdo No. 001 de 2011		Tarifa Calculo SSPD	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
	Periodo		Periodo	
1	03-2011 a 08-2013, 05-2014	03-2011 a 02-2012, 01-2014 a 05-2014, 01-2015	01-2010, 05-2014	03-2011 a 02-2012, 01-2014 a 05-2014, 01-2015
2	01-2012 a 08-2013, 05-2014	01-2012 a 09-2013, 01-2014 a 05-2014, 01-2015	-	-
3	02-2012 a 08-2013, 05-2014	01-2012 a 09-2013, 01-2014 a 05-2014, 01-2015	-	-
4	03-2012 a 08-2013	01-2012 a 09-2013, 02-2011	-	-
5	03-2012 a 08-2013, 05-2014	01-2012 a 09-2013	-	-
6	-	-	-	-
Industrial	02-2012 a 08-2013, 05-2014	02-2011 a 09-2013	-	-
Comercial	02-2012 a 08-2013	02-2011, 01-2012 a 09-2013	-	-
Oficial	02-2012 a 08-2013	02-2011, 01-2012 a 09-2013	-	-

Fuente: SUI. Elaboración SSPD

Tabla 38. Tarifa Consumo-Vertimiento Básico (usuario/mes/m3)

Estrato/Cla se de uso	Tarifa - Acuerdo No. 001 de 2011		Tarifa Calculo SSPD	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
	Periodo		Periodo	
1	01-2012, 05-2014	03-2012 a 03-2013	01-2012	-
2	02-2012 a 08-2013	01-2012 a 09-2013	-	-
3	02-2012 a 08-2013	01-2012 a 09-2013	-	-
4	02-2012 a 08-2013	01-2012 a 09-2013	-	-
5	02-2011	02-2011	-	-
6	-	-	-	-
Industrial	02-2011, 02-2012 a 08-2013, 05-2014	02-2011, 01-2012 a 01-2013, 01-2014 a 05-2014, 01-2015	02-2011	-
Comercial	02-2011, 02-2012 a 08-2013	02-2011, 02-2012 a 09-2013, 01-2014	02-2011	02-2012
Oficial	02-2011, 02-2012 a 08-2013, 05-2014	02-2012 a 09-2013	-	-

Fuente: SUI. Elaboración SSPD

Tabla 39. Tarifa Consumo-Vertimiento Complementario y Suntuario (usuario/mes/m3)

Estrato/Clase de uso	Tarifa - Acuerdo No. 001 de 2011		Tarifa Calculo SSPD	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
	Periodo		Periodo	
1	02-2011 a 07-2013, 05-2011	03-2011 a 03-2013, 01-2014 a 05-2014, 01-2015	-	03-2011 a 07-2012
2	02-2011 a 07-2013	02-2011 a 09-2013	-	-
3	02-2011 a 08-2013	02-2011 a 09-2013	-	-
4	02-2011 a 08-2013	02-2011 a 09-2013	-	-
5	02-2011 a 08-2013	05-2011 a 09-2013	-	-
6	-	-	-	-
Industrial	02-2011 a 12-2011	05-2011 a 12-2011	-	-
Comercial	-	-	-	-
Oficial	02-2011 a 08-2013	05-2011 a 09-2013	-	-

Fuente: SUI. Elaboración SSPD

5. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

El prestador tiene pendiente el reporte de 490 formatos o formularios al SUI, que equivalen al 24% del total de la información solicitada mediante Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, como se muestra en la siguiente tabla:

Imagen 2. Estado de reporte de información al SUI

Estado de reporte de Información Prestadores SSPD						
Empresa						
ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE	VER DETALLE DE INFORMACION
23479	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MONIQUIRA S.A E.S.P	2006	0	1	100 %	Ver Detalle
23479	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MONIQUIRA S.A E.S.P	2010	86	89	50 %	Ver Detalle
23479	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MONIQUIRA S.A E.S.P	2011	94	320	77 %	Ver Detalle
23479	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MONIQUIRA S.A E.S.P	2012	103	332	76 %	Ver Detalle
23479	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MONIQUIRA S.A E.S.P	2013	88	316	78 %	Ver Detalle
23479	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MONIQUIRA S.A E.S.P	2014	49	345	87 %	Ver Detalle
23479	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MONIQUIRA S.A E.S.P	2015	70	223	76 %	Ver Detalle
23479	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MONIQUIRA S.A E.S.P	TOTAL	490	1626	76 %	Ver Detalle

Fuente: Consulta SUI

En virtud de lo señalado, se requiere al prestador para que realice el reporte de información pendiente de manera **INMEDIATA**, so pena de las acciones de control que se puedan adelantar por el no reporte de información o el reporte extemporáneo de la misma, de conformidad con lo establecido en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

6. ACCIONES DE LA SSPD

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el desarrollo de sus funciones de inspección, vigilancia y control a la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE

MONIQUIRA S.A E.S.P., realizó entre otras las siguientes acciones en el año 2014, resaltando:

Mediante el radicado SSPD 20144210072681 del 20 de febrero de 2014, se requirió al prestador realizar de manera inmediata los reportes de información al SUI que se encontraban en estado pendiente.

Mediante el radicado SSPD 20144210453641 del 29 de julio de 2014, se requirió al prestador acciones de mitigación por fenómeno del Niño – Periodo de Sequía del 2014.

Mediante el radicado SSPD 20144230565601 del 10 de septiembre de 2014, se requirió al prestador plan de acción para el mejoramiento del nivel de riesgo Bajo – agua no apta para el consumo humano - presentado en el año 2013.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis de la información contenida en esta evaluación, se presenta a continuación las siguientes conclusiones:

ASPECTOS FINANCIEROS

- Se procedió a verificar los Estados Financieros y demás anexos contables que el prestador debe reportar al SUI y se observó que cargó el Plan Contable el día 07 de septiembre del 2015 de manera extemporánea, así mismo no se evidencia el respectivo cargue de las Notas a los Estados financieros las cuales deben cargarse con la copia del acta de aprobación por parte de la Junta Directiva, configurándose un presunto incumplimiento a los plazos estipulados en la Resolución 20121300003545 del 14 de febrero del 2012.
- Los Ingresos Totales de la empresa "E.S.P.M S.A E.S.P vigencia 2014, se observó que la venta de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo obtuvo una participación del 97.69%, así mismo se observó que el servicio de aseo el que genera mayores Ingresos Operacionales con la suma de \$768 millones.
- Los Costos de Ventas y Operación, se observó una variación leve del 0.9% pasando de \$1.177 millones para el 2013 a \$1.166 millones para el año 2014 estos Costos equivalen al 79.9% de los Ingresos Operacionales, muy elevado para el logro de utilidades operacionales.
- En consecuencia del elevado porcentaje de participación de los Costos y Gastos en los Ingresos Operacionales, hizo que el prestador generara pérdidas operacionales en las dos últimas vigencias de \$97 millones para el año 2013 y \$56 millones para el 2014, sin embargo estas pérdidas se han ido disminuyendo en la última vigencia.
- Así mismo se observó en la estructura del Balance General que del Total de los Activos, el Patrimonio cuenta con una participación del 26.9% y los Pasivos Totales que son las deudas cubre un 73%. de los Activos.

- se observó una desmejora notoria en los indicadores financieros para la vigencia 2014 comparados con el año 2013, esto se debe principalmente a; 1) aumento en los costos y gastos 2) a las pérdidas operacionales repetitivas en las dos últimas vigencias, 3) a las pérdidas netas en las dos últimas vigencias (2013 y 2014).

ASPECTOS TÉCNICOS

- Se observan falencias significativas en el reporte de información al SUI ya que en él no se referencia información en cuanto al registro de captación de agua, registro de aducciones, registro sistemas de potabilización, registro conducciones de agua, distribución de agua potable, redes sistema de acueducto y alcantarillado, Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos, ni vertimientos a cuerpos receptores.
- En el último registro de información del año 2013 para el formato fuentes superficiales en el SUI, se observa que el prestador no ha diligenciado la información de las concesiones de agua. No es claro si la concesión de agua Resolución 1060 de 16 de Diciembre de 2004, se encuentra vigente. El prestador debe realizar el reporte de información al SUI de manera inmediata y remitir copia de la concesión de agua vigente.
- Presuntamente no se cuenta en el municipio de Monquirá con plan maestro de Acueducto y Alcantarillado.
- Presuntamente el prestador se encontraría incumpliendo lo establecido en el artículo 102 de la resolución 1096 de 2000.
- En el SUI no se evidencia reporte del Acta de concertación y actualización de los puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua suministrada por red de distribución. Presuntamente el prestador se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008, y en los en los artículos 2.4.3.6 y 2.4.3.7 de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.
- No se cuenta en el SUI con información reportada por el prestador en cuanto a los resultados de control de la calidad del agua suministrada en el año 2014, que debe realizar en los puntos concertados de la red de distribución, de acuerdo con las frecuencias mínimas establecidas para tal fin en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de la Protección Social y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
- De acuerdo con el último reporte hecho por el prestador al SUI del mes de octubre de 2014, para el indicador de micro medición, se observa que se encuentra dentro del 95% establecido regulatoriamente. El prestador debe informar las acciones que se encuentra adelantado para aumentar la cobertura del indicador en los estratos Bajo-Bajo y Medio.
- Los indicadores de Continuidad e Índice de Agua No Contabilizada (IANC), no cuentan con información del prestador reportada en SUI para la vigencia 2014, ni para los años 2009 al 2013. Se requiere al prestador remitir los resultados de continuidad por mes para la vigencia 2014 y los resultados del IANC con las bases de cálculo (Volumen de

agua producido y volumen de agua facturado) para cada uno de los meses del año 2014. De igual manera deberá realizar los reportes pendientes de manera INMEDITA.

- En el municipio no se cuenta con Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, las mismas son dispuestas sin tratamiento, mediante 46 vertimientos distribuidos a lo largo del tramo del Río Moniquirá.
- Presuntamente el prestador se encontraría incumpliendo lo establecido en los artículos 149 y 150 de la Resolución 1096 de 2000, en cuanto a que no se observan en SUI resultados de las caracterizaciones de las aguas residuales, ni aforos de caudales.
- De acuerdo con lo informado por el prestador en el *“Plan de Contingencia para la Sostenibilidad en la prestación del Servicio de Acueducto”*, la red de alcantarillado se encontraría en regular estado.
- La formulación y actualización del plan de contingencia y emergencia de los servicios de acueducto y alcantarillado no exime al prestador de la obligación de adelantar acciones preventivas y prepararse para los eventos contingentes, de tal manera que se reduzcan los efectos que puedan generar situaciones adversas no solo para la calidad y continuidad en la prestación de los servicios, sino que a su vez puedan generar perjuicios graves a los usuarios.

ASPECTOS COMERCIALES

- El prestador no ha cargado la información comercial al SUI, y presuntamente incumple con la resolución 20121300003545 de febrero de 2012, relacionada con cargue masivo y formularios, relacionados con los tópicos comerciales, por lo tanto el prestador debe cargar de manera inmediata la información comercial que aún tiene pendiente por cargar; lo anterior sin perjuicio de las acciones que esta superintendencia pueda adelantar por su presunto incumplimiento
- Con relación a PQR, el primera instancia el prestador muestra información en SUI de manera incompleta, tal como se menciona en la evaluación, por lo que se requiere que se ponga al día con el cargue de los reportes, formulario y formatos de cargue masivo para la generación de un análisis completo.

ASPECTOS TARIFARIOS

- Con la información registrada en MOVET, los costos calculados por la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MONIQUIRA S.A E.S.P presuponen una adecuada aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 287 de 2004.
- En cuanto al reporte de tarifas aplicadas al SUI se encuentra en estado pendiente el *“Formato Tarifas Aplicadas Acueducto”* las vigencias 2013 (los meses de Septiembre y Diciembre), 2014 (únicamente tiene cargado el mes de Mayo), así mismo, se encuentra pendiente el *“Formato Tarifas Aplicadas Alcantarillado”* las vigencias 2013 (los meses de Octubre y Diciembre), 2014 (los meses de Junio a Diciembre).

- Al comparar las tarifas aprobadas por la empresa mediante acuerdo No. 001 de febrero de 2011, con los valores resultantes de la aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 287 de 2004, se tiene como resultado que la entidad tarifaria local presuntamente aprobó tarifas inferiores en el cargo fijo, cargo por vertimiento y cargo por consumo de ambos servicios.
- Se presupone una inadecuada aplicación de lo establecido en la Resolución CRA 200 de 2001, derogada por la Resolución CRA 543 de 2011, en la cual se establece la metodología para la actualización de las tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, conforme se establece en el Artículo 125 de Ley 142 de 1994.
- El prestador debe verificar las inconsistencias evidenciadas en la aplicación de subsidios y contribuciones tanto para el servicio de acueducto como de alcantarillado.

REPORTE INFORMACIÓN SUI

- El prestador de realizar de manera **INMEDITA** el cargue de información que se encuentra en estado pendiente desde el año 2010 fecha de inicio de operaciones, en el municipio de Moniquirá departamento de Boyacá.

El presente requerimiento no implica una prórroga de los términos legalmente establecidos para el reporte de la información, razón por la cual se realiza sin perjuicio de las acciones de control a las que haya lugar. Por lo tanto, el presente documento no es óbice para dar inicio o para continuar con los procedimientos de control que la entidad considere pertinentes y/o necesarios, en el ejercicio de sus facultades legales.

Proyectó: Soraida Serrano Díaz - Contratista Grupo Evaluación Integral DTGAA
Mónica Paola Herrera Moreno – Contratista Grupo Evaluación Integral DTGAA
Carlos Alberto Aguirre Unigarro – Contratista Grupo Evaluación Integral DTGAA

Revisó: Gloria Patricia González Giraldo – Coordinadora Grupo Integral Acueducto y Alcantarillado

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