

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
EMPRESAS PÚBLICAS DE MONTERREY S.A.  
E.S.P.**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA  
DIRECCIÓN TÉCNICA  
Bogotá, Diciembre de 2015**

# EMPRESAS PÚBLICAS DE MONTERREY S.A. E.S.P.

## Informe de Evaluación Integral vigencia 2014

### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado en el municipio de Monterrey, Casanare está a cargo de las EMPRESAS PÚBLICAS DE MONTERREY S.A. E.S.P. Sociedad anónima de carácter oficial, a cargo de la prestación del servicio desde el primero de julio de 2005.

Tabla 1. Datos generales de la empresa

<b>ID Empresa</b>	20386
<b>Razón Social</b>	EMPRESAS PÚBLICAS DE MONTERREY S.A. E.S.P.
<b>Nit</b>	900.006.734-1
<b>Fecha de registro RUPS</b>	Julio 01 de 2005
<b>Fecha última actualización RUPS</b>	Enero 29 de 2015
<b>Fecha de constitución</b>	Enero 31 de 2005
<b>Fecha de inicio de operaciones</b>	Julio 01 de 2005
<b>Nombre de Representante Legal</b>	JUAN PABLO GARZÓN MORALES
<b>Servicios prestados</b>	Acueducto y Alcantarillado
<b>Clasificación prestador</b>	Más de 2.500 suscriptores
<b>Ciudades o municipios atendidos</b>	Monterrey, Casanare

Fuente: RUPS 2015

#### 1.1. INDICADORES DE GESTIÓN

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

Tabla 2. Indicadores servicio de acueducto

Servicio	Suscriptores (1)	Cobertura (%)	Continuidad (Hr/día) (2)	IRCA % (3)	IANC %	Micromedición (1)	Funcionamiento PTAP (1)
Acueducto	3.181	97,07	24	4.42	-	75.12%	SI

Fuente:(1) SUI, (2) Plan de Emergencia y Contingencia reportado en SUI.(3) Reporte INS 2013

Tabla 3. Indicadores servicio de alcantarillado

Ciudad /Municipio	Servicio	Suscriptores	Cobertura (%)	Funcionamiento PTAR
Monterrey	Alcantarillado	3.089	77.11	SI

Fuente: Consulta SUI.

### 2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

#### 2.1. Aspectos financieros

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

Para el análisis integral de los estados financieros se tomó la información de los años 2013 y 2014 cargados por el prestador al SUI según consulta del 9 de diciembre de 2015, sin embargo, se aclara que el prestador no cargó las notas al catálogo.

Entre los años 2011 y 2014 el operador tiene pendientes 34 reportes de aspectos financieros de los servicios de acueducto y alcantarillado, como se puede observar en la tabla a continuación:

Tabla 4. Estado de reportes financieros al SUI

Año	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente	Porcentaje de Cargue
2011	30		8	79%
2012	29	4	5	87%
2013	26		12	68%
2014	8		26	24%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>4</b>	<b>51</b>	<b>66%</b>

Fuente SUI

## 2.1.1. Estado de Resultados

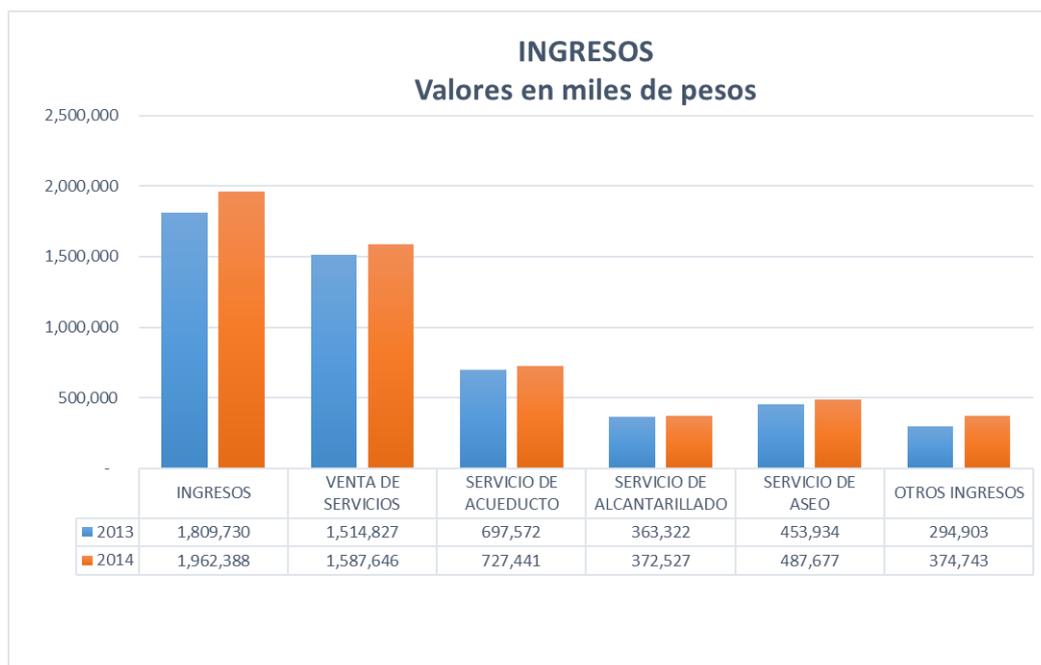
Tabla 5. Estado de Resultados

CODIGO	DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
4	INGRESOS	<b>1,809,730,073</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,962,388,497</b>	<b>100.00%</b>	<b>152,658,424</b>	<b>8.44%</b>
43	VENTA DE SERVICIOS	1,514,827,291	83.70%	1,587,645,677	80.90%	72,818,386	4.81%
4321	SERVICIO DE ACUEDUCTO	697,572,044	38.55%	727,441,378	37.07%	29,869,334	4.28%
4322	SERVICIO DE ALCANTARILLADO	363,321,521	20.08%	372,527,316	18.98%	9,205,795	2.53%
4323	SERVICIO DE ASEO	453,933,726	25.08%	487,676,983	24.85%	33,743,257	7.43%
6	COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	<b>848,444,436</b>	<b>56.01%</b>	<b>925,543,396</b>	<b>58.30%</b>	<b>77,098,960</b>	<b>9.09%</b>
63	COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	848,444,436	46.88%	925,543,396	47.16%	77,098,960	9.09%
6360	SERVICIOS PUBLICOS	848,444,436	46.88%	925,543,396	47.16%	77,098,960	9.09%
636001	Servicios Públicos	848,444,436	46.88%	925,543,396	47.16%	77,098,960	9.09%
<b>UB</b>		<b>666,382,855</b>	<b>36.82%</b>	<b>662,102,281</b>	<b>33.74%</b>	<b>(4,280,574)</b>	<b>-0.64%</b>
5	GASTOS	934,002,631	51.61%	1,020,788,004	52.02%	86,785,373	9.29%
51	<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>573,707,142</b>	<b>31.70%</b>	<b>643,968,858</b>	<b>32.82%</b>	<b>70,261,716</b>	<b>12.25%</b>
5101	SUELDOS Y SALARIOS	181,846,141	10.05%	202,999,776	10.34%	21,153,635	11.63%
5102	CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	-	0.00%	213,647	0.01%	213,647	0.00%
5103	CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	30,843,087	1.70%	23,130,346	1.18%	(7,712,741)	-25.01%
5104	APORTES SOBRE LA NÓMINA	1,916,978	0.11%	32,542	0.00%	(1,884,436)	-98.30%
5111	GENERALES	346,027,936	19.12%	372,467,579	18.98%	26,439,643	7.64%
5120	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	13,073,000	0.72%	45,124,968	2.30%	32,051,968	245.18%
53	<b>PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES</b>	<b>42,889,410</b>	<b>2.37%</b>	<b>159,756,451</b>	<b>8.14%</b>	<b>116,867,041</b>	<b>272.48%</b>
5313	PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	22,260,915.00	1.23%	7,813,000.00	0.40%	(14,447,915.00)	-64.90%
5314	PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	-	0.00%	133,484,373	6.80%	133,484,373.00	0.00%
5330	DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	20,628,495	1.14%	18,459,078	0.94%	(2,169,417)	-10.52%
<b>GO</b>	<b>Gastos Operacionales</b>	<b>616,596,552</b>	<b>34.07%</b>	<b>803,725,309</b>	<b>40.96%</b>	<b>187,128,757</b>	<b>30.35%</b>
<b>UO</b>	<b>Utilidad Operacional</b>	<b>49,786,303</b>	<b>2.75%</b>	<b>(141,623,028)</b>	<b>-7.22%</b>	<b>(191,409,331)</b>	<b>-384.46%</b>
48	OTROS INGRESOS	294,902,782	16.30%	374,742,820	19.10%	79,840,038	27.07%
4805	FINANCIEROS	12,827,812	0.71%	23,815,744	1.21%	10,987,932	85.66%
4810	EXTRAORDINARIOS	281,738,957	15.57%	113,639,519	5.79%	(168,099,438)	-59.66%
4815	AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	336,013	0.02%	237,287,557	12.09%	236,951,544	70518.56%
58	OTROS GASTOS	317,406,079	17.54%	217,062,695	11.06%	(100,343,384)	-31.61%
5805	FINANCIEROS	14,926,929	0.82%	4,659,214	0.24%	(10,267,715)	-68.79%
5810	EXTRAORDINARIOS	302,443,533	16.71%	44,923,294	2.29%	(257,520,239)	-85.15%
5815	AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	35,617	0.00%	167,480,187	8.53%	167,444,570	470125.42%
<b>UAI</b>	<b>Utilidad Antes de Impuestos</b>	<b>27,283,006</b>	<b>1.51%</b>	<b>16,057,097</b>	<b>0.82%</b>	<b>(11,225,909)</b>	<b>-41.15%</b>
<b>UN</b>	<b>Utilidad Neta</b>	<b>27,283,006</b>	<b>1.51%</b>	<b>16,057,097</b>	<b>0.82%</b>	<b>(11,225,909)</b>	<b>-41.15%</b>

Fuente SUI

Los ingresos presentan un aumento al pasar de \$1,809.7 millones de pesos en 2013 a \$1,962.3 millones de pesos en 2014, lo que da una variación relativa de 8.44 y de los cuales el 80.9% son de venta de servicios y el 19.1% restante corresponde a otros ingresos.

Gráfica 1. Comparativo Ingresos 2013 – 2014



Fuente SUI

Tabla 6. Comparativo Ingresos 2013-2014 (Miles de pesos)

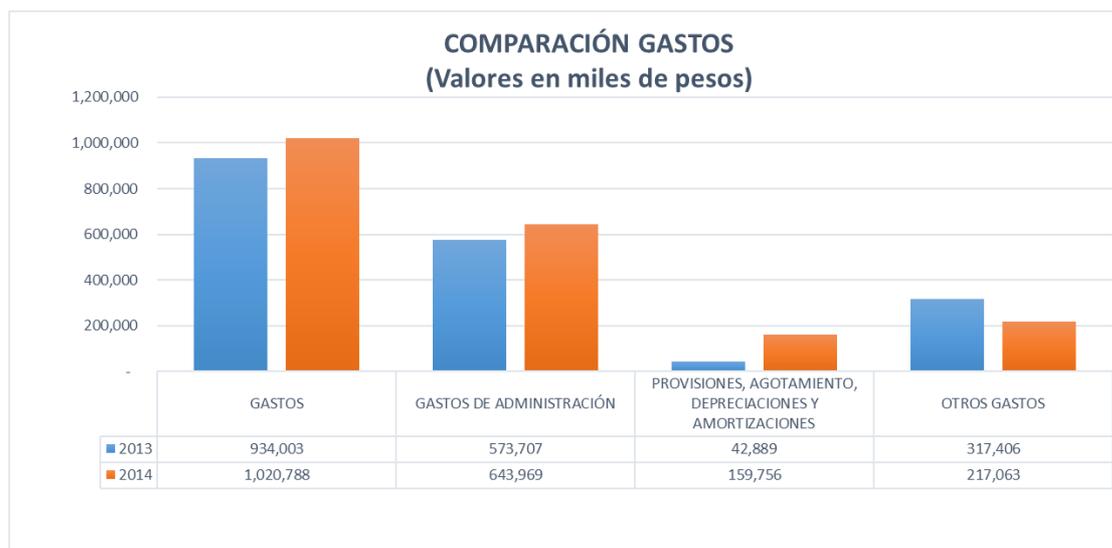
Código	Descripción Código	2013	2014	Variación %	Variación Absoluta
4	INGRESOS	1,809,730	1,962,388	8%	152,658
43	VENTA DE SERVICIOS	1,514,827	1,587,646	5%	72,818
4321	SERVICIO DE ACUEDUCTO	697,572	727,441	4%	29,869
4322	SERVICIO DE ALCANTARILLADO	363,322	372,527	3%	9,206
4323	SERVICIO DE ASEO	453,934	487,677	7%	33,743
48	OTROS INGRESOS	294,903	374,743	27%	79,840

Fuente SUI

La venta de servicios acueducto aumenta en 4% pasando de \$727.4 millones de pesos en 2013 a \$372.5 millones de pesos en 2014, y en alcantarillado aumenta en 3% pasando de \$363.3 millones de pesos en 2013 a \$375.5 millones de pesos en 2014 y los cuales estos representan en 2014 37% y 18.98% respectivamente del total de ingresos.

Los costos en 2014 registran \$925.5 millones de pesos, y con respecto al 2013 aumentaron \$77 millones de pesos, lo que da una variación relativa de 9%. Lo anterior hace que la utilidad bruta para 2014 quede \$662 millones de pesos, \$4.2 millones de pesos menos que en el 2013. Esta utilidad equivale al 33.74% de los ingresos totales y al 42% de los ingresos por venta de servicios.

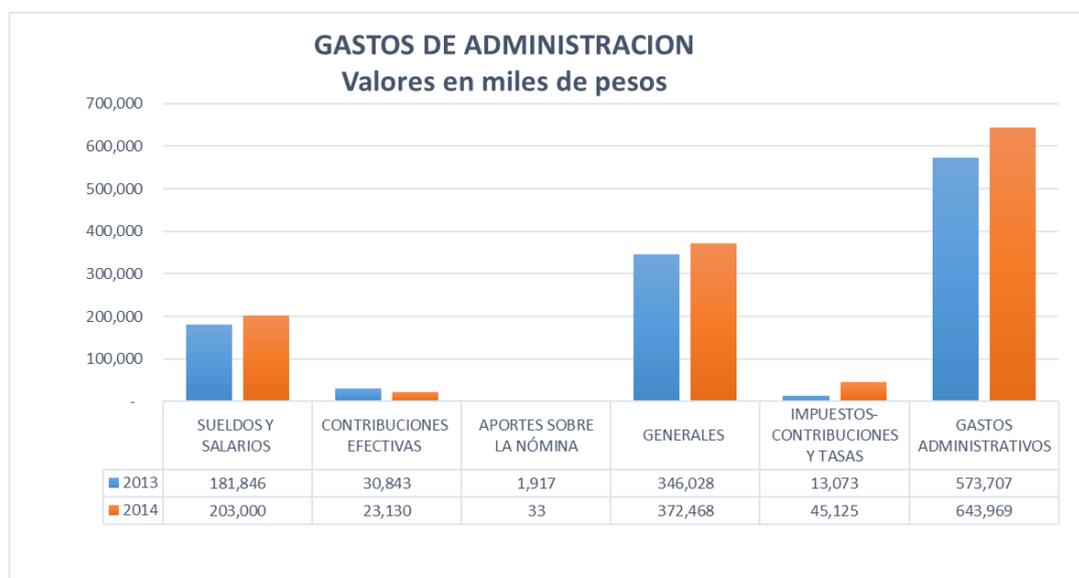
Gráfica 2. Comparativo Gastos 2013 - 2014



Fuente SUI

Con un aumento de \$86.7 millones de pesos los gastos pasan de \$934 millones de pesos en 2013 a \$1,010.7 millones de pesos en 2014, lo queda como variación relativa 9.29%. Con respecto a los ingresos en 2014 estos tienen una representación de 52%, y entre sus principales componentes encontramos los de administración por \$643.9 millones de pesos representado el 63.1%, provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones por \$217 millones de pesos representando el 15.7% y otros gastos por \$217 millones de pesos representando el 21.3%.

Gráfica 3. Comparativo Gastos de administración 2013 – 2014

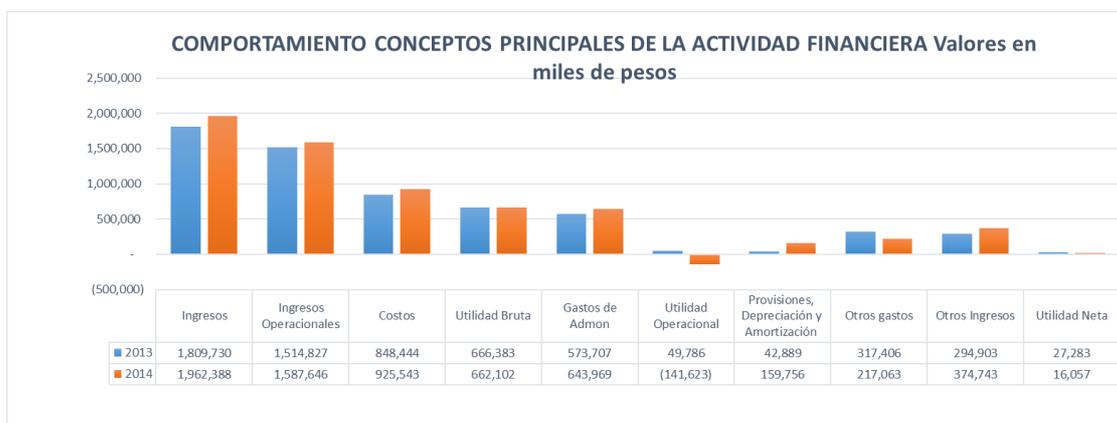


Fuente SUI

Los gastos administrativos en 2014 varían con respecto al 2013 en 12% por 70 millones de pesos, este aumento está principalmente influenciado por impuestos contribuciones y tasas que aumento en \$32 millones de pesos, sueldos y salarios que aumentó en \$21

millones de pesos, y gastos generales que aumentó en \$26.4 millones de pesos en el cual destaca el aumento en comisiones, honorarios y servicios como principal factor.

Gráfica 4. Comparativo de la actividad Financiera 2013 – 2014



Fuente SUI

En 2014 la utilidad operacional se presenta en valores negativos de menos \$141.6 millones de pesos, y la cual en 2013, aunque en valores positivos de \$49.7 millones de pesos, no fue destacable al solo representar el 2.75% de los ingresos de ese año. Por otro lado, la utilidad neta se presenta en valores positivos para el 2014, aunque poco significativos comparados con los ingresos al ser de solo \$16 millones de pesos, lo que da como margen 0.82%.

Es de resaltar que el estado de resultados presenta valores bastante altos en las cuentas de otros gastos y otros ingresos los cuales están atribuidos principalmente a ajustes de ejercicios anteriores, por lo tanto es una situación que debe ser aclarada con más detalle por la empresa.

## 2.1.2. Balance General

La estructura financiera de la empresa mostrada a través del plan de cuentas se describe continuación se describe:

Tabla 7. Balance General

CODIGO	DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
11	EFFECTIVO	2,393,762,008	11.82%	3,533,475,005	28.87%	1,139,712,997	47.61%
1110	BANCOS Y CORPORACIONES	2,393,762,008	11.82%	3,533,475,005	28.87%	1,139,712,997	47.61%
14	DEUDORES	17,723,153,010	87.51%	8,602,966,691	70.28%	(9,120,186,319)	-51.46%
1408	SERVICIOS PÚBLICOS	152,910,079	0.75%	159,053,565	1.30%	6,143,486	4.02%
1420	AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	17,546,911,094	86.64%	8,005,376,250	65.40%	(9,541,534,844)	-54.38%
1422	ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	19,035,622	0.09%	40,891,677	0.33%	21,856,055	114.82%
1470	OTROS DEUDORES	12,030,715	0.06%	405,379,697	3.31%	393,348,982	3269.54%
1480	PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(7,734,500)	-0.04%	(7,734,498)	-0.06%	2	0.00%
<b>AC</b>	<b>Total Activo Corriente</b>	<b>20,116,915,018</b>	<b>99.33%</b>	<b>12,136,441,696</b>	<b>99.15%</b>	<b>(7,980,473,322)</b>	<b>-39.67%</b>
16	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	82,094,274	0.41%	63,697,652	0.52%	(18,396,622)	-22.41%
1640	EDIFICACIONES	3,000,000	0.01%	3,000,000	0.02%	-	0.00%
1650	REDES, LÍNEAS Y CABLES	3,100,000	0.02%	3,100,000	0.03%	-	0.00%
1655	MAQUINARIA Y EQUIPO	35,004,799	0.17%	30,742,275	0.25%	(4,262,524)	-12.18%
1665	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	16,290,802	0.08%	16,560,802	0.14%	270,000	1.66%
1670	EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	52,443,103	0.26%	56,498,083	0.46%	4,054,980	7.73%

CODIGO	DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
1675	EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	94,688,000	0.47%	94,688,000	0.77%	-	0.00%
1685	DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(122,432,430)	-0.60%	(140,891,508)	-1.15%	(18,459,078)	15.08%
19	OTROS ACTIVOS	54,401,770	0.27%	40,611,285	0.33%	(13,790,485)	-25.35%
1910	CARGOS DIFERIDOS	54,401,770	0.27%	40,611,285	0.33%	(13,790,485)	-25.35%
1970	INTANGIBLES	15,920,421	0.08%	15,920,421	0.13%	-	0.00%
1975	AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE INTANGIBLES (CR)	(15,920,421)	-0.08%	(15,920,421)	-0.13%	-	0.00%
<b>1</b>	<b>Total Activos</b>	<b>20,253,411,062</b>	<b>100.00%</b>	<b>12,240,750,633</b>	<b>100.00%</b>	<b>(8,012,660,429)</b>	<b>-39.56%</b>
24	CUENTAS POR PAGAR	17,991,732,497	88.83%	8,571,703,591	70.03%	(9,420,028,906)	-52.36%
2401	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	27,177,813	0.13%	26,963,551	0.22%	(214,262)	-0.79%
2425	ACREEDORES	55,769,128	0.28%	44,812,737	0.37%	(10,956,391)	-19.65%
2436	RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	48,786,859	0.24%	421,036,623	3.44%	372,249,764	763.01%
2437	RETENCIÓN DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO POR PAGAR – ICA	423,797	0.00%	-	0.00%	(423,797)	-100.00%
2440	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	2,346,000	0.01%	2,266,110	0.02%	(79,890)	-3.41%
2455	DEPÓSITOS RECIBIDOS DE TERCEROS	17,857,228,900	88.17%	8,076,624,570	65.98%	(9,780,604,330)	-54.77%
25	OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	-	0.00%	55,961,723	0.46%	55,961,723	0.00%
2505	SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	-	0.00%	55,961,723	0.46%	55,961,723	0.00%
27	PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	139,139,816	0.69%	141,297,373	1.15%	2,157,557	1.55%
2705	PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	22,040,834	0.11%	7,813,000	0.06%	(14,227,834)	-64.55%
2710	PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	72,000,000	0.36%	133,484,373	1.09%	61,484,373	85.39%
2715	PROVISIÓN PARA PRESTACIONES SOCIALES	45,098,982	0.22%	-	0.00%	(45,098,982)	-100.00%
29	OTROS PASIVOS	1,713,217,052	8.46%	3,046,409,154	24.89%	1,333,192,102	77.82%
2905	RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	1,703,458,158	8.41%	3,046,409,154	24.89%	1,342,950,996	78.84%
2910	INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	9,758,894	0.05%	-	0.00%	(9,758,894)	-100.00%
PC	<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>19,844,089,365</b>	<b>97.98%</b>	<b>11,815,371,841</b>	<b>96.52%</b>	<b>(8,028,717,524)</b>	<b>-40.46%</b>
<b>2</b>	<b>Total Pasivos</b>	<b>19,844,089,365</b>	<b>97.98%</b>	<b>11,815,371,841</b>	<b>96.52%</b>	<b>(8,028,717,524)</b>	<b>-40.46%</b>
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL	409,321,697	2.02%	425,378,792	3.48%	16,057,095	3.92%
3204	CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	5,000,000	0.02%	5,000,000	0.04%	-	0.00%
3215	RESERVAS	374,076,644	1.85%	374,076,644	3.06%	-	0.00%
3225	RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	2,962,047	0.01%	30,245,051	0.25%	27,283,004	921.09%
3230	RESULTADOS DEL EJERCICIO	27,283,006	0.13%	16,057,097	0.13%	(11,225,909)	-41.15%
<b>3</b>	<b>Total Patrimonio</b>	<b>409,321,697</b>	<b>2.02%</b>	<b>425,378,792</b>	<b>3.48%</b>	<b>16,057,095</b>	<b>3.92%</b>
TPP	<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>20,253,411,062</b>	<b>100.00%</b>	<b>12,240,750,633</b>	<b>100.00%</b>	<b>(8,012,660,429)</b>	<b>-39.56%</b>

Fuente SUI

Gráfica 5. Comparativo de los Activos Corrientes



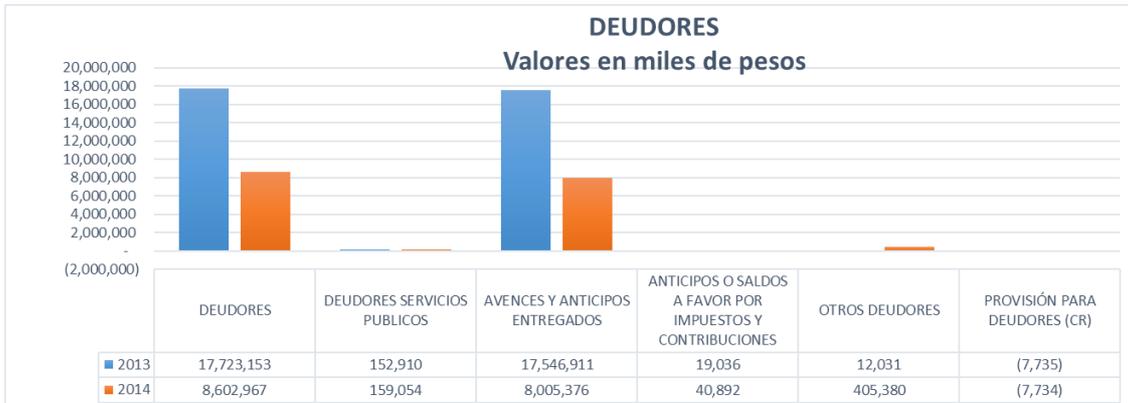
Fuente SUI

Los activos corrientes, los cuales representan en 2014 el 99.33% del total de los activos, disminuyeron con respecto a 2013 en 39.67%, pasando de \$20,116.9 millones de pesos a \$12,136.4 millones de pesos. Los principales componentes del activo corriente son el efectivo y deudores con una participación en el 2014 del total de activos de 28.87% y 78.28% respectivamente.

La fuerte variación de los activos corrientes, y por lo tanto del total de activos por estar casi en su totalidad constituidos por estos, se debe a la cuenta de deudores, la cual

disminuyó en \$9,102 millones de pesos, al pasar de \$17,723 millones de pesos en 2013 a \$8,602.9 millones de pesos en 2014.

Gráfica 6. Comparativo deudores en activos corrientes 2013-2014



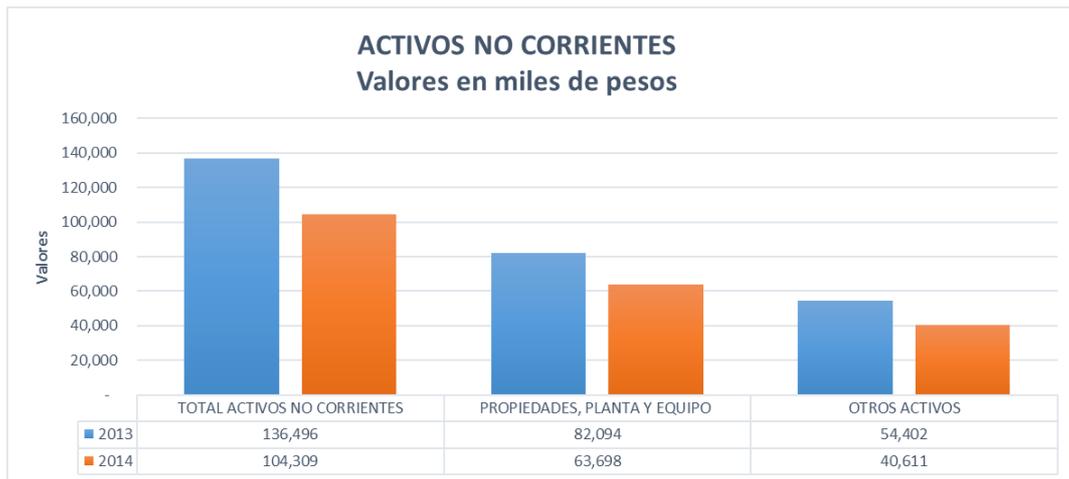
Fuente SUI

Como se observa en el gráfico anterior el rubro más relevante en la cuenta de deudores y por consiguiente determinante principal de las variaciones, son los avances y anticipos entregados y los cuales disminuyeron en 2014 en 51.46% con respecto a 2013.

En cuanto a los deudores de servicios públicos, estos pueden parecer como pocos significativos comparados con los otros rubros del activo al solo representar el 1.3%, pero si analizan en términos de ingresos, representan el 8.11% para 2014 y en cuanto a los ingresos por servicios públicos el 10%. Dicho lo anterior estos presentan aumento del 4% al pasar de \$152.9 millones de pesos en 2013 a \$159 millones de pesos en 2014.

La variación de otros deudores que pasó de \$12 millones de pesos en 2013 a 405.3 millones de pesos, es principalmente dada por embargos judiciales que se registran en 2014 un valor de \$392.7 millones de pesos.

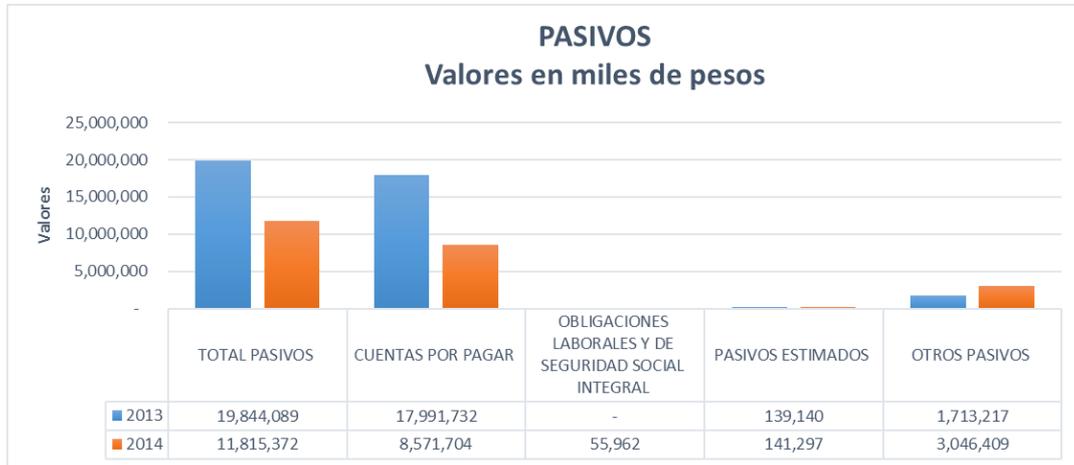
Gráfica 7. Comparativo activos no corrientes 2013 - 2014



Fuente SUI

Los activos no corrientes con representan en 2014 de solo el 0.85% del total de activos disminuyen con respecto al 2013 en \$32 millones de pesos. Estos están en compuestos propiedad planta y equipo en \$63.6 millones de pesos y otros activos en \$40.6 millones de pesos y de los cuales con por concepto de cargos diferidos. La disminución en 2014 con respecto al 2013 de la propiedad planta y equipo está principalmente dada por el aumento en la depreciación de \$18.4 millones de pesos.

Gráfica 8. Comparativo Pasivos 2013-2014

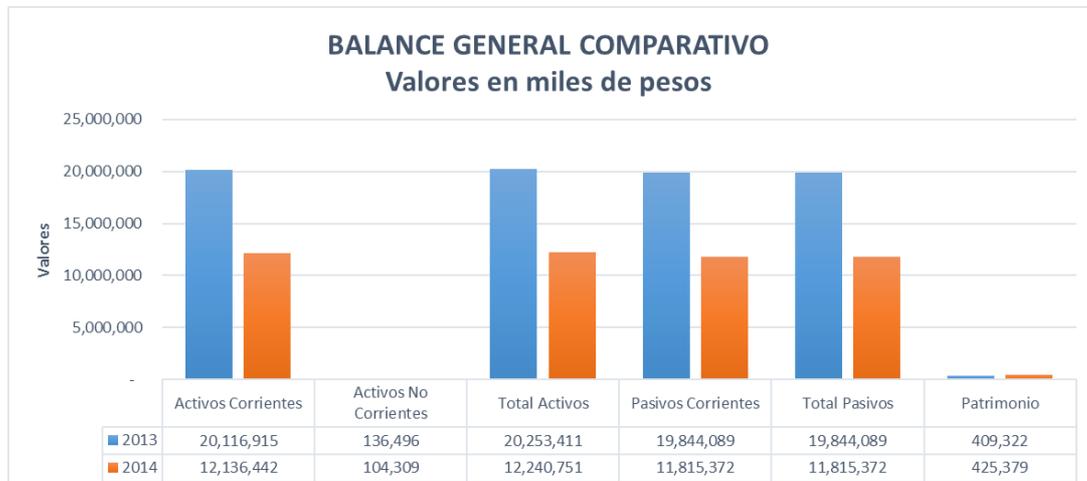


Fuente SUI

Con todos los pasivos catalogados como corrientes o de corto plazo, para el 2014 estos registran un valor \$11,815.3 millones de pesos, y que comparados con los activos equivalen al 96.52%. Con respecto al 2013 los pasivos disminuyeron en \$0,028.7 millones de pesos, lo que nos da una variación relativa de menos 40.46%. Así mismo, en su mayoría estos compuestos en 72.5% por cuentas por pagar y en 25.8% otros pasivos de los cuales son por recaudos a favor de terceros.

En las cuentas por pagar para 2014 se presenta una disminución de \$9,420 millones de pesos con respecto al 2013, y entre sus subcuentas encontramos como la más representativa y de mayor variación los depósitos recibidos por terceros que pasó de \$17,857.2 millones de peso en 2013 a \$8,076.6 millones de pesos en 2014.

Gráfica 9. Comparativo Balance General 2013 – 2014



Fuente SUI

En cuanto al patrimonio su representación en el nivel de activos para el 2014 es de 3.48%, y el cual varía positivamente con respecto al 2013 producto del resultado del ejercicio en \$16 millones de pesos, pasando de \$409.3 millones de pesos a \$425.3 millones de pesos. La representación tan baja del patrimonio con respecto a los activos se debe principalmente a los depósitos recibidos de terceros, así como a los recaudos a favor de terceros, que sin estos se podría teorizar que el patrimonio representaría el 38% de los activos.

### 2.1.3. Indicadores Financieros

Tabla 8. Indicadores de Rentabilidad

De Rentabilidad	Fórmula	2013	2014
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	3.29%	-8.92%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	1.80%	1.01%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	0.25%	-1.16%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	12.16%	-33.29%

Fuente SUI

El margen de operacional pasa de 3.29% en 2013 a -8.92% en 2014, lo cual indica la dificultad en la que se encuentra el prestador de generar beneficios de su actividad principal, por consiguiente, los indicadores de rendimiento del activo y el patrimonio se presentan negativos y los cuales para 2014 se sitúan en menos 1.16% y menos 33.29% respectivamente. El porcentaje tan alto que se da en el rendimiento del patrimonio se debe, como se analizó en los puntos anteriores, es a causa de que esta empresa presenta administrar un importante de recursos provenientes de terceros. En el margen neto de utilidad, este queda para 2014 en 1.08% y al se da por principalmente por ajuste de ejercicios anteriores.

Tabla 9. Indicadores de Liquidez

De Liquidez	Fórmula	2013	2014
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1.01	1.03
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	272,825,653	321,069,855
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0.12	0.30
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	1.02	1.04

Fuente SUI

En los indicadores de liquidez la razón corriente para 2014 se sitúa en 1.03 y el capital de trabajo en \$321 millones de pesos, lo que indica que la empresa cuenta con lo justo para cancelar sus obligaciones de corto plazo, que para el caso de esta empresa son todos sus pasivos ya que no registra obligaciones de largo plazo.

La prueba ácida que mide la capacidad de la empresa de pagar sus obligaciones sin contar con activos de deudores, indica que solo cuenta con 0.3 pesos por cada peso que adeuda. Lo anterior se da por la característica de la empresa de contar con un manejo muy alto de recursos de terceros, situación que explica también el ajustado valor del indicador de solidez, el cual en el 2014 fue de 1.04.

Tabla 10. Indicadores de Actividad

De Actividad	Fórmula	2013	2014
Numero de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$	36.34	36.07
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Días Cartera}}$	9.91	9.98
<b>EBITDA</b>		105,748,713	63,258,391
Margen EBITDA		5.84%	3.22%
Coficiente Operacional		96.71%	108.92%

Fuente SUI

Los de día de la cartera para 2014 disminuye levemente con respecto al 2013 al pasar de 36.34 días a 36.07, lo que sitúa a la rotación de cartera en una recuperación de 9.98 veces en el año. Lo anterior es producto del aumento superior de las ventas sobre las cuentas por cobrar.

El EBITDA, indicador que nos muestra en general la capacidad de una empresa de generar beneficios de su actividad principal, desmejora en 2014 con respecto al 2013 al pasar de \$105.7 millones de pesos a \$63.2 millones de pesos, lo que equivale a un margen en 2014 de 3.22% de los ingresos.

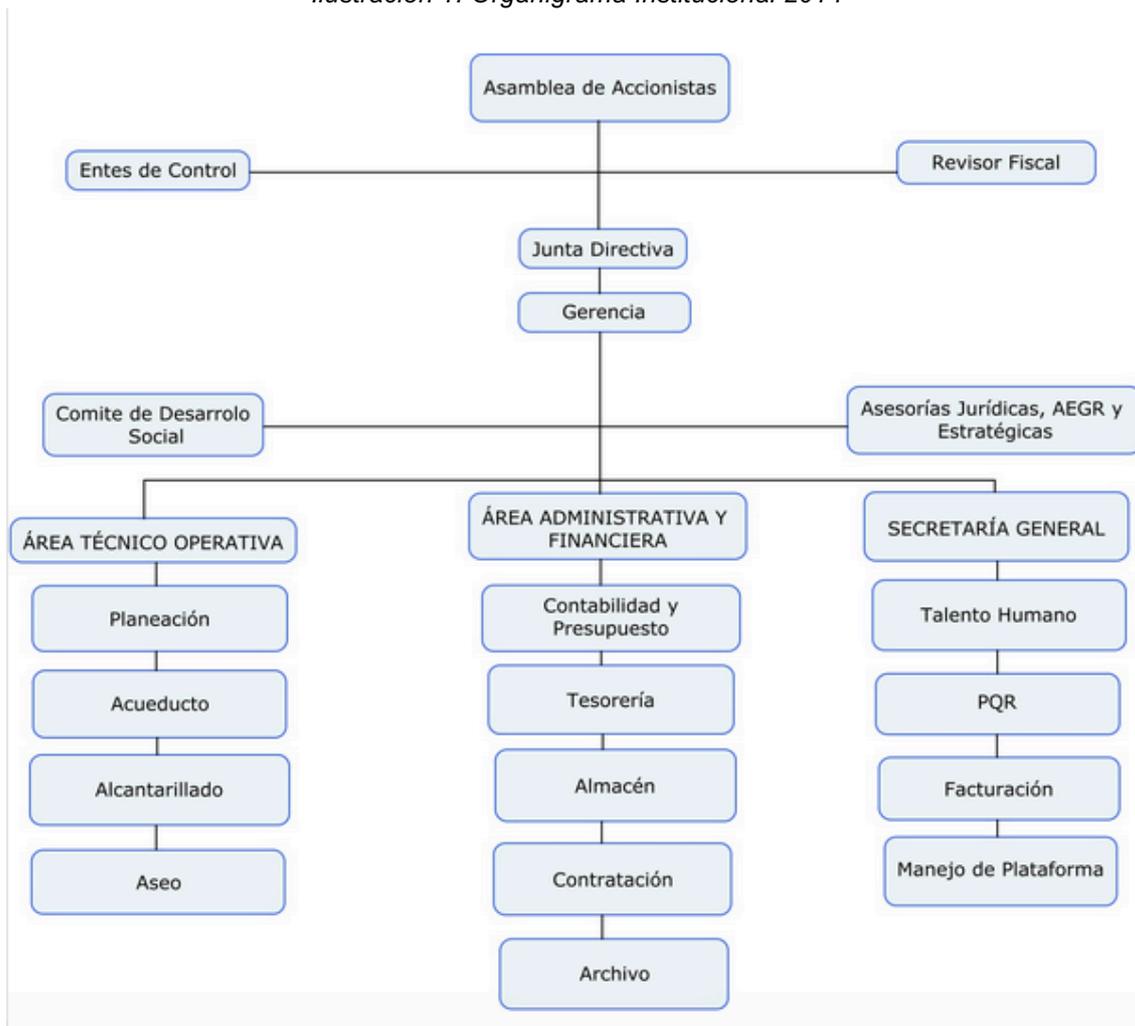
El coeficiente operacional pasa de 96.71% en 2013 a 108.92% en 2014, indicador que confirma la dificultad de la empresa que presenta en 2014 para obtener beneficios de la operación principal, y el cual se da la interpretación de que los egresos superan los ingresos operacionales.

## 2.2. Aspectos administrativos

De acuerdo con la información disponible, la empresa cuenta con la siguiente estructura administrativa:

### 2.2.1. Organigrama

Ilustración 1. Organigrama Institucional 2014



Fuente: <http://empresaspublicasdemonterrey.gov.co>

### 2.2.2. Planta de personal y distribución según tipos de contrato

El prestador no ha reportado la información de personal por categoría de empleo correspondiente al año 2014 ni vigencias anteriores, incumpliendo lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010. De acuerdo con lo anterior, el prestador debe realizar el reporte de manera inmediata toda vez que la omisión impide a esta superintendencia cumplir con sus funciones de vigilancia y control.

## 3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

### 3.1. Servicio de acueducto

El prestador cuenta con el recurso, mediante la captación en dos fuentes registradas en el Sistema Único de Información SUI para el año 2009, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 11. Registro de fuentes 2009

Fuente	Quebrada Tigrana	Caño. Grande
Tipo fuente	SUPERFICIAL	SUPERFICIAL
Concesión	SI	SI
Entidad que expidió la concesión	CORPORINOQUIA	CORPORINOQUIA
Fecha inicial de la autorización	05-09-2005	05-09-2005
Fecha final de la autorización	05-09-2015	05-09-2015
Caudal adjudicado (L/S)	62	60
Caudal mínimo diario en época seca (L/S)	215	185
Caudal máximo diario en época de lluvia (L/S)	1119	628
Caracterización de agua cruda	SI	SI
Caudal medio diario en la fuente (L/S)	667	406

Fuente: SUI

En cuanto a las captaciones reportadas y correspondientes a las fuentes registradas son, por un lado con captación superficial lateral del caño Grande, denominado de igual manera y un caudal medio diario de 60 lts/seg y por el otro, de la quebrada Tigrana la captación superficial de fondo denominada La Pachera registra un caudal medio diario de 62 lts/seg.

### 3.1.1. Aducción de agua

Para el año 2009 se reportó la información correspondiente a las líneas de aducción para cada una de las captaciones registradas, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 12. Aducciones reportadas 2009

Nombre de la Aducción	Tipo de la Aducción	Longitud de la Aducción(Km)	Caudal de Diseño(L/S)	Tipo de Diámetro
ADUCCION LA PACHERA	Tubería-Por gravedad	0.18	62	De 10 a 12 pulg
ADUCCION CAÑO GRANDE	Tubería-Por gravedad	0.15	55	De 6 a 8 pulg

Fuente: SUI

Sin embargo, para la visita realizada por esta superintendencia en noviembre de 2012 se informó que en La Pachera existen dos aducciones de 8" y 12" con longitudes aproximadas de 80 metros aproximadamente.

Por este motivo se solicita al prestador aclarar la información para tener claridad al

respecto.

### 3.1.2. Conducción de agua

Con base en el último reporte entregado por el prestador para el año 2008, la conducción del servicio se lleva a cabo mediante una red de PVC y Hierro Fundido con las siguientes características:

Tabla 13. Conducción registrada 2008

Tipo de proceso	Diámetro nominal (Pulgadas)	Longitud en Km	Material tubería
Aducción	36	0.6	PVC
Conducción	23	15.14	PVC
Conducción	26	4.14	HF (Hierro Fundido)

Fuente: SUI

Se solicita de manera inmediata actualizar la información correspondiente a las condiciones actuales de la red, según el Artículo 2.4.2.33. de la Resolución compilatoria No. SSPD - 20101300048765 DEL 14-12-2010 y la periodicidad anual consignada en el Artículo 5.1.3.1.

### 3.1.3. Red de distribución

Por su parte, la red de distribución reportada para el mismo año 2008 en el Sistema Único de Información SUI, presenta las siguientes características:

Tabla 14. Composición red año 2008.

Tipo de proceso	Diámetro nominal (Pulgadas)	Longitud en Km	Material tubería
Red primaria o matriz	23	43.68	PVC
Rede menor	½	9.02	HF (Hierro Fundido)
Rede menor	1/2	17.95	PVC

Fuente: SUI

En el mismo sentido, se solicita de manera inmediata reportar al SUI la información correspondiente a las condiciones actuales de la red, según el Artículo 2.4.2.33. de la Resolución compilatoria No. SSPD - 20101300048765 del 14- 12- 2010 y la periodicidad anual consignada en el Artículo 5.1.3.1.

El catastro de las redes es una exigencia reglamentada por el artículo 102 de la Resolución 1096 de 2000, del Ministerio de Desarrollo Económico. "...Debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución..." Por tal motivo se recomienda realizar el catastro de redes a la mayor brevedad y cargar la información al SUI.

### **3.1.4. Tratamiento de agua potable**

Según la información recolectada por la SSPD en visitas realizadas en los años 2009, 2011 y 2012, el prestador cuenta con una planta de tratamiento de agua potable convencional, ubicada a 4km aproximadamente del municipio

Al inicio del sistema, presenta una válvula de 14" que regula el caudal de entrada al proceso del tratamiento, conduciendo el fluido a través de una canaleta Parshall para estimar los caudales. Seguido de esto, se ubican dosificadores de sulfato y cal tipo digital. Inmediatamente descarga a 10 tanques de floculación dando continuidad al proceso y posteriormente a 4 tanques sedimentadores para distribuir el agua a los filtros de flujo ascendente con lecho filtrante.

El caudal a la salida de los filtros se estima en 60 litros/segundo.

Posterior al filtrado, el agua pasa a la cámara de contacto de cloro donde se dosifica por dos posibles métodos. Con bomba para dosificación de cloro gaseoso y manual para goteo de hipoclorito de calcio (alternativo).

Finalmente el agua tratada es llevada a dos tanques de almacenamiento de 450 y 2000 m<sup>3</sup> respectivamente, mientras que los lodos producidos durante el proceso se bombean a dos casetas de secado y de allí se transportan para ubicarlos en rellenos.

Se solicita de manera inmediata reportar al SUI la información correspondiente al registro de los sistemas de potabilización, según el Artículo 6.4.2.6. de la Resolución compilatoria No. SSPD - 20101300048765 del 14- 12- 2010.

### **3.1.5. Tanque de almacenamiento**

EMPRESAS PUBLICAS DE MONTERREY S.A. E.S.P., cuenta dentro de su infraestructura con dos tanques de almacenamiento de agua tratada. El primero con capacidad de 450 m<sup>3</sup> y macromedidor de 8", que se encuentra enchapado en su interior. Por su parte el segundo con una capacidad de 2000 m<sup>3</sup>, tiene instalado un macromedidor a la salida de 14" y en su interior fue instalada una membrana Pavco como recubrimiento.

El registro de dichos componentes, no se encuentra reportado en el SUI de conformidad con los artículos 6.4.2.15 y 6.4.2.18. de la Resolución compilatoria No. SSPD - 20101300048765 del 14- 12- 2010

### **3.1.6. Indicadores de la prestación del servicio de acueducto**

#### **3.1.6.1. Calidad del agua**

De acuerdo con la información disponible de vigilancia reportada por el INS, los resultados de las muestras tomadas en el año 2014, se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 15. Índice de riesgo de calidad del agua 2014.

AÑO	IRCA MENSUAL (%)												IRCA ANUAL (%)			
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA%	RIESGO	MESES	MUESTRAS
2013	6,21	9,47	1,43	1,91	0,93	1,84	1,80	0,92	0,92	13,80	9,20	0,00	4,42	SIN RIESGO	12	39

Fuente: Enlace SUI – SIVICAP 2014.

De acuerdo con esta información, el prestador suministró agua con IRCA promedio de 4,42 % durante el 2014, es decir, 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.

Por su parte, la toma de muestras de control para la calidad del agua de acuerdo con la población atendida no se reportó al SUI en el formulario correspondiente, de acuerdo con la exigencia del capítulo V, artículo 21 de la Resolución 2115 de 2007. La actualización de estas debe realizarse anualmente.

Adicionalmente una vez consultado el SUI, se evidencia que para el año 2014 se realizó el reporte correspondiente al acta de concertación de 6 puntos de muestreo, sin embargo no se evidencia reporte de acta de recibo a conformidad, como exige el artículo 7 de la misma Resolución 0811 de 2008, ni tampoco se evidencia reporte anual de las actas de toma de muestras concertadas según el Artículo 5.1.3.1 de la Resolución compilatoria No. SSPD - 20101300048765 del 14- 12- 2010.

Por lo tanto se solicita a la empresa prestadora hacer el reporte de la información faltante de manera inmediata.

### 3.1.6.2. Micromedición

De acuerdo con la información reportada por el prestador para el mes de agosto del año en curso, el índice de cobertura efectiva es del 70% para el estrato 1 o bajo-bajo, y un 83,14% para el estrato 2 o bajo, mientras que la información del estrato 3 tiene inconsistencias como se presenta a continuación:

Tabla 16. Micromedición efectiva por estrato 2014

Estrato	Suscriptores sin medición	Suscriptores con medición	Cobertura de micromedición (%)
Bajo-Bajo	458	1.178	72,00
Bajo	202	1.106	84,56
Medio-Bajo	1	2	66,67
Comercial	58	136	70,10
Oficial	13	27	67,50
Total	732	2.449	76,99

Fuente: SUI

### 3.1.6.3. Índice de agua no contabilizada IANC

El prestador no ha reportado la información correspondiente a las lecturas del macromedidor a la salida de la planta para el cálculo del indicador, incumpliendo lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, por lo cual, el prestador debe realizar el reporte de manera

inmediata, toda vez que la omisión impide a esta superintendencia cumplir con sus funciones de vigilancia y control.

#### 3.1.6.4. Continuidad

El prestador indica una continuidad de 24 horas dentro del Plan de Contingencia 2014, sin embargo no hay información reportada en el SUI para el cálculo del indicador según la metodología descrita en Artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de la Protección Social

Se solicita al prestador, realizar los reportes correspondientes inmediatamente.

#### 3.1.6.5. Cobertura

Según información suministrada por el DANE en el SUI, la cobertura del servicio en el municipio para el año de la vigencia se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 17. Cobertura acueducto 2014

REC 2014		
COBERTURA DE ACUEDUCTO		
TOTAL	URBANA	RURAL
97,07	100,00	90,50

Fuente: SUI

### 3.2. Servicio de alcantarillado

La empresa opera alcantarillado combinado por gravedad con una longitud reportada para 2009 de 21.22 km, construido con tuberías en PVC que oscilan entre 6" y 18", y algunos tramos en gres que varían entre 10" y 14".

Empresas Públicas de Monterrey S.A. E.S.P. tiene reportes en el Sistema Único de Información SUI de dos permisos de vertimiento a cuerpos receptores de agua expedidos por Corporinoquía, de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 18. Permisos de vertimiento 2008

Tipo de Cuerpo Receptor	Nombre Cuerpo Receptor	Entidad que Expedió el Permiso	Fecha Inicial Permiso	Fecha Final Permiso	Caudal Permitido (L/S)	Posee Tratamiento de Aguas Servidas
QUEBRADA	LECHE MIEL	CORPORINOQUIA	2005-10-25	2010-10-25	19.99	SI
RIO	TUA	CORPORINOQUIA	2002-03-04	2007-03-04	2	NO

Fuente : SUI

Dichos permisos de vertimiento a la fecha del presente informe ya se encuentran vencidos razón por la cual se solicita al prestador informar a esta Superintendencia el trámite para la renovación correspondiente.

Según información suministrada por el DANE, la cobertura del servicio en el municipio para el año de la vigencia se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 19. Cobertura alcantarillado 2014

REC 2014		
COBERTURA DE ALCANTARILLADO		
TOTAL	URBANA	RURAL
77,11	100,00	25,79

Fuente: SUI

### 3.2.3. PTAR

La planta de tratamiento de aguas residuales tiene un caudal de entrada de 40 lts/seg mediante dos puntos de 14", sin embargo debido a la capacidad instalada de la misma, la mitad únicamente tiene un proceso primario en el cual se conducen las aguas servidas a la estructura de cribado, posterior paso por desarenadores y finalmente a lagunas de oxidación, de donde son vertidas a la quebrada Leche Miel.

La otra mitad del caudal (20 lts/seg) posterior al desarenador se bombea para un Reactor Anaerobio de Flujo Ascendente UASB, para después ser conducido a un sedimentador y se reintegra al sistema de disposición en las lagunas de oxidación.

La empresa cuenta con un laboratorio en el cual se lleva acabo el monitoreo del proceso de las aguas residuales.

Desde el año 2012 el prestador manifestó la intención de optimizar la PTAR para hacer tratamiento completo a la totalidad de las aguas servidas del municipio, sin embargo a la fecha no se ha reportado ninguna novedad.

### 3.3. Vulnerabilidad

La empresa reportó la información correspondiente al plan de contingencia y emergencia para el año 2014, sin embargo no se encuentra reportado el Plan de Contingencia para 2015, tal como solicita la circular SSPD 2015100000024 de 2015 "Reporte de Información al SUI de los Planes de Emergencia y Contingencia – Artículo 3 y 5 de la Resolución 154 del 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio", la cual estableció el cronograma de cargue para los Planes de Contingencia con fecha límite al 19 de septiembre de 2015.

Se solicita al prestador, presentar la información correspondiente inmediatamente.

## 4. ASPECTOS COMERCIALES

### 4.1. Contrato de Condiciones Uniformes

La EMPRESAS PÚBLICAS DE MONTERREY S.A E.S.P ha establecido el contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado con sus suscriptores, que en consulta realizada en la última actualización del Registro Único de Prestadores – RUPS con radicado 2015120386322761 del 29 de

enero del 2015 se pudo verificar que el CCU no cuenta con concepto de legalidad ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por tanto se hace necesario que el prestador adelante las gestiones ante este organismo designado por Ley para emitir el concepto y verificar si el modelo establecido por el prestador se ajusta a lo establecido en la resolución CRA 375 de 2006.

## 4.2. Suscriptores

A continuación se presenta la variación de los suscriptores para los servicio de acueducto y alcantarillado, reportados por el prestador al Sistema único de Información SUI para las vigencias 2013 y 2014.

### 4.2.1 Servicios de Acueducto

Se observó comparativamente que para el año 2014 presentó un crecimiento del 3.7% en el número de suscriptores, pasando de 3.068 para el año 2013 a 3.181 para el 2014, lo cual se reflejó en 113 nuevos suscriptores para el servicio de acueducto, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

*Tabla 20 Suscriptores Acueducto 2013 - 2014*

SERVICIO	ESTRATO	NUMERO DE SUSCRIPTORES		VARIACIÓN	%
		2013	2014		
ACUEDUCTO	Estrato 1	1.552	1.636	84	5,4%
	Estrato 2	1.277	1.308	31	2,4%
	Estrato 3	4	3	-1	-25,0%
	Comercial	205	194	-11	-5,4%
	Oficial	30	40	10	33,3%
	<b>Total Suscriptores</b>		3.068	3.181	113

Fuente: SUI

Se observó que el mayor número de usuarios se concentran en los estratos residenciales 1 y 2 y una mínima parte en el estrato 3 y oficial, así mismo se pudo analizar que todas las variaciones son positivas los que indica que hubo un crecimiento generalizado para todos los estratos socioeconómicos, donde presta el servicio de acueducto el ente prestador, exceptuando el estrato 3 y comercial.

### 4.2.2 Servicios de Alcantarillado

Para el servicio de alcantarillado reflejó un panorama similar al de acueducto ya que también presentaron crecimiento en el número de suscriptores pasando de 2.979 en el año 2013 a 3.089 suscriptores para el 2014 con una variación del 3.69%, correspondiente a 110 nuevos suscriptores, a continuación se detalla el respectivo comportamiento:

Tabla 21 Suscriptores Alcantarillado 2013 – 2014

SERVICIO	ESTRATO	NUMERO DE SUSCRIPTORES		VARIACIÓN	%
		2013	2014		
ALCANTARILLADO	Estrato 1	1.471	1.564	93	6,32%
	Estrato 2	1.269	1.294	25	1,97%
	Estrato 3	3	2	-1	-33,33%
	Comercial	209	194	-15	-7,18%
	Oficial	27	35	8	29,63%
	Total Suscriptores		2.979	3.089	110

Fuente: SUI

Así mismo se observó que los nuevos suscriptores para el servicio de alcantarillado están concentrados en los estratos residenciales 1 y 2 y un mínimo porcentaje al estrato 3 y oficial, así mismo se observa variaciones negativas en los estratos 3, Comercial.

### 4.3. Facturación

#### 4.3.1 Servicio de Acueducto

La facturación correspondiente a la prestación del servicio de acueducto presentó un significativo aumento correspondiente a 13.38% equivalentes a \$103 millones ya que pasaron de facturar \$774 millones para el año 2013 a \$878 millones para el año 2014, el mayor aumento en la facturación se concentró en los estratos residenciales 1 y 2, y una menor participación en los estratos 3 y oficial.

A continuación tabla ilustrativa:

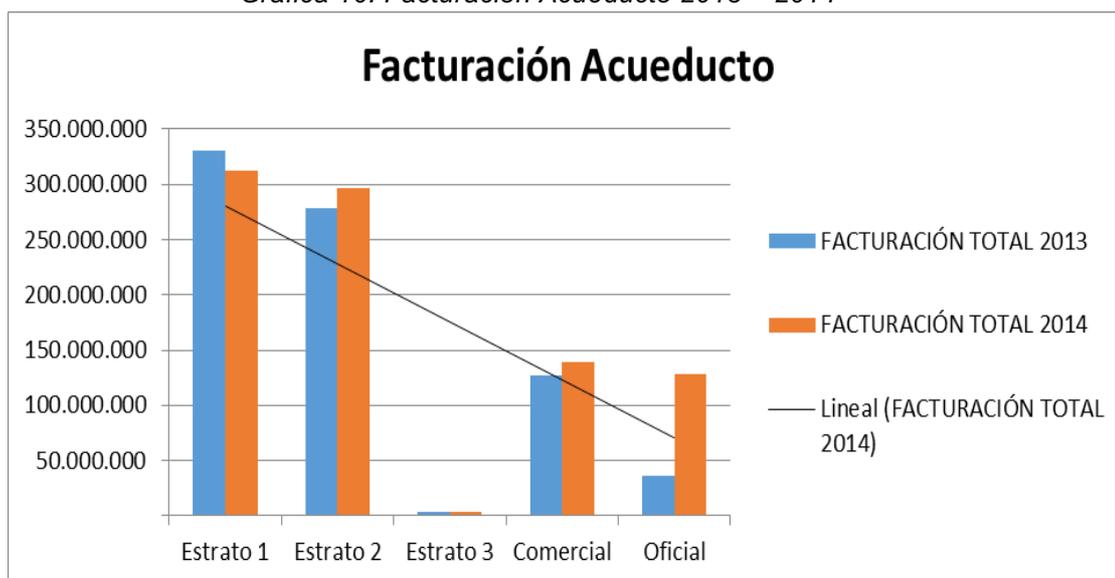
Tabla 22 Facturación Acueducto 2013 -2014

SERVICIO	ESTRATO	FACTURACIÓN TOTAL		VARIACIÓN	%
		2013	2014		
ACUEDUCTO	Estrato 1	330.380.286	311.881.179	-18.499.107	-5,60%
	Estrato 2	278.644.160	296.288.506	17.644.346	6,33%
	Estrato 3	2.822.899	3.524.723	701.824	24,86%
	Comercial	127.072.855	138.627.089	11.554.234	9,09%
	Oficial	35.664.731	127.867.959	92.203.228	258,53%
	TOTAL		774.584.931	878.189.456	103.604.525

Fuente: SUI

A continuación gráfico ilustrativo del comportamiento de la facturación acueducto años 2013 y 2014.

Gráfica 10. Facturación Acueducto 2013 – 2014



Fuente: SUI

#### 4.3.2 Servicio de Alcantarillado

Para el servicio de alcantarillado presentó una facturación total de \$397 millones para la vigencia 2013, y para el año 2014 la suma de \$500 millones, reflejándose una variación del 26.02%, correspondiente a \$103 millones. Así mismo presentó aumento en la mayoría de estratos socioeconómicos con excepción del estrato 3 como lo indica la siguiente tabla:

Tabla 23 Facturación Alcantarillado 2013 – 2014

SERVICIO	ESTRATO	FACTURACIÓN TOTAL		VARIACIÓN	%
		2013	2014		
ALCANTARILLADO	Estrato 1	148.803.552	172.840.174	24.036.622	16,15%
	Estrato 2	157.644.625	174.199.996	16.555.371	10,50%
	Estrato 3	590.728	363.546	-227.182	-38,46%
	Comercial	71.677.735	87.141.111	15.463.376	21,57%
	Oficial	18.635.022	66.204.974	47.569.952	255,27%
	<b>TOTAL</b>		<b>397.351.662</b>	<b>500.749.801</b>	<b>103.398.139</b>

Fuente: SUI

#### 4.4 Subsidios y Contribuciones Acueducto

En cuanto a los Subsidios y Contribuciones facturados para el servicio de acueducto vigencia 2013 y 2014 presentaron las siguientes cifras:

Tabla 24 Subsidios y Contribuciones Acueducto 2013 - 2014

SERVICIO	ESTRATO	2013		2014	
		SUBSIDIOS	CONTRIBUCIONES	SUBSIDIOS	CONTRIBUCIONES
ACUEDUCTO	Estrato 1	180.094.122	222.199	181.991.583	2.710
	Estrato 2	99.077.047	877.214	93.843.210	19.750
	Estrato 3	98.905	1.194.518	66.208	2.880.413
	Estrato 5			0	1.989.427
	Industrial	0	4.854	0	70.813
	Comercial	30.472	25.090.775	15.528	23.379.201
	Oficial	8.481	70.101	0	17.269
	<b>Total</b>	<b>279.309.027</b>	<b>27.459.661</b>	<b>275.916.529</b>	<b>28.359.583</b>

Fuente: SUI

Se observó una menor facturación en subsidios para el año 2013 pasando de \$279 millones para el año 2013 a \$ 275 millones para el 2014, siendo el estrato 1 donde se presenta la mayor asignación de los subsidios otorgados por el Estado.

Las contribuciones pasaron de \$27 millones para el 2013 a \$28 millones para la vigencia 2014, la mayor facturación se concentró en el estrato comercial por un valor de \$23 para la vigencia 2014.

Así mismo reflejó una asignación de subsidios a los estratos Comercial y Oficial y un cobro de Contribuciones a los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3, para el año 2013 y 2014 por ende se hace necesario que el prestador informe a esta SSPD los motivos a que llevaron a realizar este cobro, difiriendo así a lo estipulado en la Ley 1450 del 2011, en cuanto a los porcentajes de subsidios y contribuciones permitidos por Ley.

Tabla 25 Subsidios y Contribuciones Alcantarillado 2013 - 2014

SERVICIO	ESTRATO	2013		2014	
		SUBSIDIOS	CONTRIBUCIÓN	SUBSIDIOS	CONTRIBUCIONES
ALCANTARILLADO	Estrato 1	88.647.087	140.837	91.142.511	8.080
	Estrato 2	54.046.563	89.380	48.577.346	15.000
	Estrato 3	43.872	0	35.808	0
	Comercial	17.003	12.542.591	10.990	12.881.186
	oficial	6.282	174.078	0	4.231
	<b>Total</b>	<b>142.760.807</b>	<b>12.946.886</b>	<b>139.768.669</b>	<b>12.930.934</b>

Fuente: SUI

Así mismo para el servicio de alcantarillado presentó un similar comportamiento al servicio de acueducto, con una disminución de \$3 millones, ya que pasaron de \$142 millones para el año 2013 a \$139 millones en el 2014, la mayor concentración de los subsidios correspondiente al servicio de alcantarillado se encontraron en el estratos 1.

El sector comercial es el que mayor aportes solidarios presentó pasando de \$364 millones año 2013 a \$381 millones para el 2014, se observó el cobro de contribuciones a los estratos 1,2 y 3 y asignación de subsidios a los estrato comercial y oficial.

Se solicita informar las acciones adelantadas por el prestador para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 125 de la Ley 1450 de 2011 en relación a los porcentajes mínimos de contribuciones a realizar por parte de los usuarios de los estratos 5 y 6 y de

los usos industrial y comercial. Los porcentajes de aportes mínimos que se definen en la mencionada Ley son: estrato 5: 50%, estrato 6: 60%, industrial: 30% y comercial: 50%.

#### 4.5. Peticiones Quejas y Reclamos

##### 4.5.1. Peticiones

La empresa recibió un total de 348 peticiones para la vigencia 2013 y 681 para el año 2014 con una variación de 333 peticiones nuevas, estas se encontraron distribuidas de la siguiente manera; para el servicio público de acueducto 333 peticiones y para alcantarillado 15, correspondiente al año 2013, y para el año 2014, 663 en acueductos y 18 para alcantarillado.

En la siguiente tabla se detalla las diferentes tipologías de petición presentadas para los años 2013 y 2014:

*Tabla 26 Peticiones Acueducto y Alcantarillado 2013 – 2014*

EMPRESAS PUBLICAS DE MONTERREY S.A. E.S.P.	2013		Total 2013	2014		Total 2014
	Acueducto	Alcantarillado		Acueducto	Alcantarillado	
<b>Peticion</b>	<b>333</b>	<b>15</b>	<b>348</b>	<b>663</b>	<b>18</b>	<b>681</b>
Aforo				11		11
Cambio de datos basicos	44	5	49	12		12
Cambio de medidor o equipo de medida	7		7	107		107
Descuento por predio desocupado				2		2
Falla en la prestacion del servicio por continuidad	1		1			
Otros	241	3	244	479	14	493
Solicitud de prestacion del servicio	29	6	35	44	4	48
Solicitud de suministro de Agua en Bloque		1	1			
Suspension por mutuo acuerdo	11		11	8		8

Fuente: SUI

La causal más recurrente por los usuarios se concentró en cambio de datos básicos, solicitud de prestación del servicio y otros.

Por lo anterior se hace necesario que el prestador informe a esta SSPD la causa de la variación tan significativa de la causal otros en un 102% ya que pasaron de tener 244 en el 2013 a 493 en el año 2014, y así mismo adelante las gestiones comerciales pertinentes para solucionar el problema que subyace a este comportamiento repetitivo por parte de los usuarios.

No es claro para esta SSPD el número de solicitudes de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado registrados por el prestador al SUI por un número de 44 solicitudes para a acueducto y 4 para el servicio de alcantarillado, ya que al validar esta información con el formato número de suscriptores nuevos estos se registraron por un número de 113 para acueducto y 110 para alcantarillado, presentándose diferencia

significativas, por ende se hace necesario que el prestador de claridad de esta situación expuesta.

#### 4.5.2. Reclamos

Las reclamaciones para el año 2014 se vieron disminuidas para el servicio de acueducto y alcantarillado equivalentes a 40 reclamaciones menos que el año 2013, las cuales se encontraron distribuidas de las siguiente manera; para el servicio de acueducto 471 y para alcantarillado 44 correspondiente al año 2014, las reclamaciones más repetitivas fueron las relacionadas con *inconformidad por el consumo y falla en la prestación del servicio por continuidad*.

A continuación en la siguiente tabla se detalla las diferentes causales de reclamación:

Tabla 27 Reclamaciones Acueducto y Alcantarillado 2013 – 2014

EMPRESAS PUBLICAS DE MONTERREY S.A. E.S.P.	2013		Total 2013	2014		Total 2014
	Acueducto	Alcantarillado		Acueducto	Alcantarillado	
<b>Reclamacion</b>	<b>513</b>	<b>42</b>	<b>555</b>	<b>471</b>	<b>44</b>	<b>515</b>
Cobros inoportunos				1		1
Cobros por servicios no prestados		3	3	2	1	3
Condiciones de seguridad o riesgo	1	4	5	2	4	6
Descuento por predio desocupado	7		7	1		1
Direccion incorrecta	2		2			
Estrato	14		14	8		8
Falla en la prestacion del servicio por calidad	16	29	45	12	38	50
Falla en la prestacion del servicio por continuidad	229	1	230	213		213
Inconformidad con el consumo	174		174	217		217
Otros	7	5	12	1	1	2
Por actos de suspension, corte, reconexion y reinstalacion	61		61	14		14
Tarifa cobrada	2		2			

Fuente: SUI

Por lo anterior se hace necesario que el prestador informe a esta SSPD el origen de la variación de la causal “*inconformidad por el consumo*” en un 25% ya que pasaron de tener 174 en el 2013 a 217 en el año 2014, y así mismo adelante las gestiones comerciales pertinentes para solucionar los inconveniente presentados que trae como consecuencia este tipo de reclamación.

## 5. EVALUACION DE LA GESTION

De acuerdo a lo establecido en la Ley 142 de 1994, Artículo 51, Parágrafo 1°, literal a) “las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994” no están obligadas a contratar auditoría externa de gestión y resultados, por lo tanto, teniendo en cuenta que la empresa es conformada como de orden municipal y de clase oficial no se encuentra obligada a contratarla.

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

El prestador tiene pendiente el reporte de 672 formularios, equivalentes al 16% de la información total por reportar de acuerdo con la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, con la distribución que se muestra a continuación:

Tabla 28. Estado de reportes prestador

AÑO	REPORTES PENDIENTES	REPORTES RADICADOS	% CARGUE
2004	0	6	100%
2005	10	207	95%
2006	8	273	97%
2007	16	327	95%
2008	17	324	95%
2009	34	407	92%
2010	43	461	91%
2011	73	397	84%
2012	84	368	81%
2013	86	354	80%
2014	121	317	72%
2015	180	173	49%
TOTAL	672	3.614	84%

Fuente: Consulta SUI

De acuerdo con la información obtenida solicitamos a la empresa prestadora realizar el reporte de la información pendiente, puesto que esto impide que la SSPD lleve a cabo sus labores de vigilancia y control.

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el desarrollo de sus funciones de vigilancia y control a la empresa EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANTA ANA S.A. E.S.P., ha realizado las siguientes acciones:

- Durante el periodo comprendido por la fecha de inicio de operaciones y junio de 2011, se realizaron 4 visitas de inspección y vigilancia, con el fin de verificar las condiciones de operación como pequeño prestador.
- En el año 2006, se firmó un acuerdo de mejoramiento con el prestador, para garantizar la continuidad del servicio y lograr un suministro de agua apta para consumo humano. Adicionalmente se realizaron reuniones anuales para la revisión de los avances y la reformulación del mismo. Para el 7 de noviembre del año 2012 se suministró agua apta para el consumo humano al 90% de los usuarios.
- Bajo el radicado 20094600359621 se presentó la primera Evaluación Integral del Prestador.

- Los días 29 y 30 de noviembre de 2012 se realizó una visita de inspección y vigilancia al sistema de acueducto y alcantarillado del municipio de Monterrey operado por la empresa mediante radicado SSPD 20124210907911, con el objeto de verificar y hacer seguimiento a las acciones emprendidas por el prestador para dar cumplimiento al plan de acción propuesto a esta Superintendencia con radicado 20125290195952 de abril de 2012.
- Se cito al prestador para una mesa de trabajo mediante radicado 20134210290221, con el objetivo de verificar las acciones adelantadas en Índice de Calidad del Agua IRCA, cobro con medición y cargue de información al SUI
- Solicitud reiterada del reporte de la información administrativa, comercial, técnica y financiera que exige la ley, para los casos donde no se cumplen con los plazos establecidos.
- Vigilancia de los procedimientos realizados por el prestador en los casos en los cuales se han presentado reclamaciones por parte de los usuarios.
- Se ha informado oportunamente la implementación de nuevos reportes o metodologías para el reporte de la información de interés, de acuerdo con la actualización de la normatividad.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- La cobertura del servicio de acueducto es cercano al 97%, mientras que en alcantarillado esta en 77%. La diferencia esta en la disponibilidad del segundo servicio en la zona rural del municipio.
- La empresa cuenta con laboratorio propio para la toma de muestras de calidad del agua, con el ánimo de realizar el muestreo de control en acueducto y en alcantarillado.
- Debido a que no se encuentra actualizada en SUI la información del macromedidor a la salida de la planta de tratamiento de agua potable, no es posible determinar el IANC. Por lo anterior, el prestador se encuentra presuntamente incumpliendo lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.
- Aunque existe acta de concertación de 6 puntos de muestreo, a la fecha no se evidencia reporte de acta de recibo a conformidad, como exige el artículo 7 de la misma Resolución MPSAVDT 0811 de 2008, ni tampoco se evidencia reporte anual de las actas de toma de muestras concertadas según el Artículo 5.1.3.1 de la Resolución compilatoria No. SSPD - 20101300048765 del 14- 12- 2010.
- El prestador suministró agua con IRCA promedio de 0,0% durante el 2014, es decir, agua apta para consumo humano, cumpliendo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, según reporte del Instituto Nacional de Salud.
- El prestador debe centrar esfuerzos en lograr cobertura de micromedición del 100%.

- El prestador debe iniciar el proceso de renovación de la concesión de agua, que esta próximo a vencerse e informar a la Superintendencia el soporte de dicho trámite.
- Debido a la vigencia de los permisos de vertimiento otorgados a Corporinoquía, el prestador debe demostrar que la renovación ya se encuentra en curso.
- En el aspecto de alcantarillado, el prestador debe centrar esfuerzos en optimizar la PTAR para poder tratar la totalidad de las aguas servidas.
- En consulta realizada en la última actualización del Registro Único de Prestadores – RUPS por parte del prestador, con radicado 2015120386322761 del 29 de enero del 2015 se verificó que el CCU no cuenta con concepto de legalidad ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por tanto se hace necesario que el prestador adelante las gestiones ante este organismo designado por Ley para emitir el concepto y verificar si el modelo establecido por el prestador se ajusta a lo establecido en la resolución CRA 375 de 2006.
- Se observó que el mayor número de suscriptores de la empresa se concentran en los estratos residenciales 1 y 2 y una mínima parte en el estrato 3 y oficial, así mismo se pudo analizar que todas las variaciones son positivas lo que indica que hubo un crecimiento generalizado para todos los estratos socioeconómicos.
- La facturación correspondiente a la prestación del servicio de acueducto presentó un significativo aumento correspondiente a 13.38% equivalentes a \$103 millones ya que pasaron de facturar \$774 millones para el año 2013 a \$878 millones para el año 2014, el mayor aumento en la facturación se concentró en los estratos residenciales 1 y 2, y una menor participación en los estratos 3 y oficial.
- Así mismo se observó una asignación de subsidios a los estratos Comercial y Oficial y un cobro de Contribuciones a los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3, para el año 2013 y 2014 por ende se hace necesario que el prestador informe a esta SSPD los motivos a que llevaron a realizar este cobro, difiriendo así a lo estipulado en la Ley 1450 del 2011, en cuanto a los porcentajes de subsidios y contribuciones permitidos por Ley.
- No es claro para esta SSPD el número de solicitudes de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado registrados por el prestador al SUI por un número de 44 solicitudes para a acueducto y 4 para el servicio de alcantarillado, ya que al validar esta información con el formato número de suscriptores nuevos estos se registraron por un número de 113 para acueducto y 110 para alcantarillado, presentándose diferencia significativas, por ende se hace necesario que el prestador de claridad de esta situación expuesta.
- Por lo anterior se hace necesario que el prestador informe a esta SSPD el origen de la variación de la causal inconformidad por el consumo en un 25% ya que pasaron de tener 174 en el 2013 a 217 en el año 2014, y así mismo adelante las gestiones comerciales pertinentes para solucionar los inconveniente presentados que trae como consecuencia este tipo de reclamación

correspondientes al año 2013, y para el año 2014, 33.268 acueducto y 3830 para alcantarillado.

Proyectó: Soraida Serrano Díaz – Profesional Especializado Grupo Evaluación Integral DTAA  
Juan Manuel Sepúlveda Rojas – Contratista Grupo de Evaluación Integral DTGAA  
Giovanni Salas Araque – Contratista profesional Grupo Evaluación Integral DTGAA  
Revisó: Gloria Patricia González Giraldo - Coordinadora Grupo Evaluación Integral DTGAA