

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO
Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P. AQUASEO
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, Septiembre de 2016**

**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A.
E.S.P. AQUASEO S.A. E.S.P.**

ANÁLISIS AÑO 2014-2015

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Magangué, departamento de Bolívar, está a cargo de la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P. AQUASEO S.A. E.S.P., desde el nueve de julio de 2010. AQUASEO S.A. E.S.P., es una Sociedad anónima de carácter privado del orden Nacional.

A continuación se describen los datos generales del prestador, con base en la última actualización aprobada del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, del 1 de julio de 2015, e información de la última visita adelantada en el mes de mayo de 2016:

Tabla 1. Datos generales

ID. Prestador	23303
Razón social	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Colombia S.A. E.S.P.
Sigla	AQUASEO S.A. E.S.P.
Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima
NIT	900327657 - 8
Fecha de constitución	03 de diciembre de 2009
Inicio de operaciones	01 de marzo de 2010
Servicios prestados	Municipio de Magangué: Acueducto y Alcantarillado Municipio de San Andrés de Tumaco: Acueducto y Aseo
Fecha Registro en RUPS	03 de marzo de 2010
Clasificación	Más de 2.500 suscriptores
Zona Rural Atendida	N/A
Representante legal	Luis Alberto Velez Velez
Fecha de Posesión	29 de julio de 2014
Estado de la certificación del municipio en la SGP	Municipio en Plan de Desempeño del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
Última actualización de RUPS	1 de julio de 2015
AEGR	SIGMA PLUS FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL S.A.S., desde el desde 01/06/2015 hasta 31/05/2016
Contrato de condiciones uniformes	Expedido el 1 de marzo de 2010 para el servicio de acueducto y para el servicio de alcantarillado el 9 de junio de 2.010. Para ambos servicios dicho contrato se encuentra actualizado el 2 de octubre de 2013. El CCU del servicio de alcantarillado tiene concepto de legalidad proferido mediante Acto de Legalización No.20132110066691 del 2 de octubre de 2.013 y el CCU del servicio de acueducto no tiene concepto de legalidad
Contrato de Operación	Cesión contrato de operación con inversión No. 098 de 2007, celebrado entre la Empresa de Servicios Públicos de Magangué SERVIMAG E.S.P., y la Empresa de Servicios Públicos Aguas Kapital S.A. E.S.P., cuyo objeto es <i>“Encargar al Operador La Gestión, Financiación, Diseño, Reposición, Rehabilitación, Expansión, Operación y Mantenimiento de la Infraestructura de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Actividades Complementarias del Municipio de Magangué del Departamento de</i>

	Bolívar".
Periodo de Ejecución	18 años, contados a partir del día de suscripción del acta de entrega de los bienes e inicio de la operación de los servicios.

Fuente: RUPS aprobado 1 de julio de 2015, e información visita del mes de mayo de 2016

1.1 INDICADORES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

De conformidad con la información disponible en el Sistema Único de Información – SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y de acuerdo con la visita adelantada al prestador en el mes de mayo de 2016, algunas de las características e indicadores de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado para los años de análisis, se indican en la siguiente tabla, estos indicadores se desarrollarán más adelante en la presente evaluación integral:

Tabla 12. Indicadores

AÑO	SUSCRIPTORES (1)		COBERTURA (2) (%)		CONTINUIDAD (h/día) (3)	COBERTURA MICROMEDICIÓN (%) (3)	IANC (%) (3)
	ACUE	ALC	ACU	ALC			
2014	11.862	2.984	69.95	17	10.95	0	47.32
2015	12.245	3.017	73.66		10.33	0	51.39

Fuente: (1) Consulta dic SUI, (2) Visita mayo 2016, (3) Información visita mayo 2016

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Aspectos Financieros

En la revisión de la información del tópico financiero que los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben reportar al SUI, se observó que el prestador reportó el plan de contabilidad correspondiente a la vigencia 2015 el 4 de abril de 2016 y las notas a los estados financieros el 19 de mayo de 2016 incumpliendo con ello los plazos estipulados en la Resolución 20121300003545 del 14 de febrero de 2012, que establece hasta el 5 de abril de cada año para cumplir con esta obligación.

Las fechas de los reportes al SUI por parte del prestador del Plan Contable y la Notas al Catálogo para el período 2014 a 2015 se encuentran relacionadas en la siguiente tabla, donde se observa que para el año 2014 el plan contable fue reportado al SUI fuera del plazo estipulado en la Resolución 20121300003545 del 14 de febrero de 2012 y las notas al catálogo aún no han sido reportadas. Para el año 2015 el plan contable fue reportado el 4 de abril de 2016 y las notas de los estados financieros el 19 de mayo de 2016 a las 12:28 PM, es decir, estas últimas de manera extemporánea como se relaciona en la siguiente tabla:

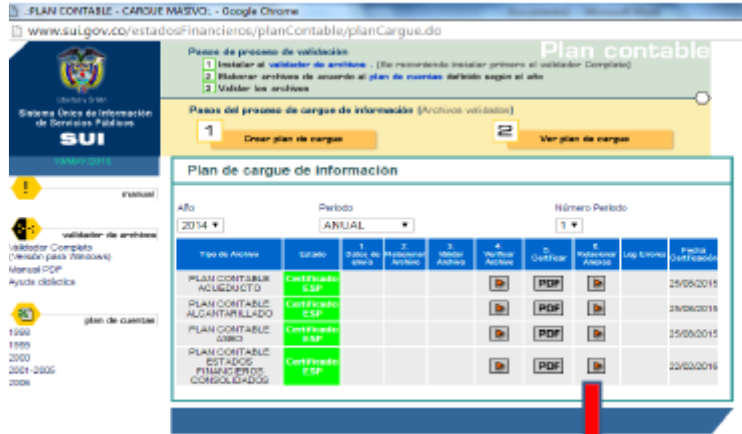
Tabla 3. Fecha reporte del Plan Contable y Notas del período 2014 a 2015

AÑO	REPORTE SUI PLAN CONTABLE	REPORTES SUI NOTAS AL CATALOGO
2014	Febrero 22 de 2016	No reportado
2015	Abril 4 de 2016	19 de mayo de 2016 a 12.28 p.m.

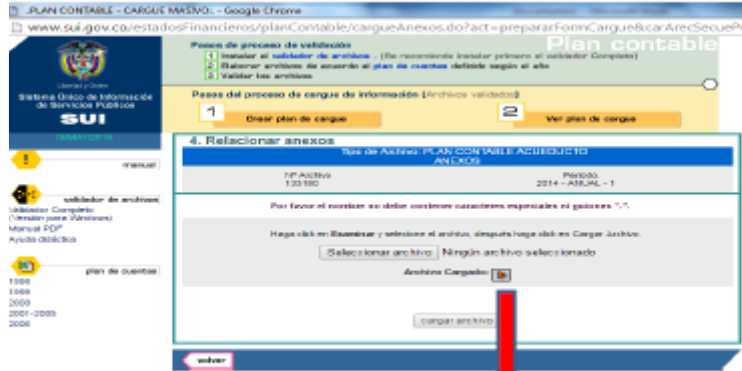
Fuente: SUI 2014 a 2015

Al respecto, en la visita la Gerente Financiera de la empresa aclara: “que si se presentó toda la información en forma oportuna y completa, para esto anexa fotografía de los pantallazos arrojados por parte del SUI las cuales se adjuntan a continuación. También quiere aclarar que debido a que la información es tan extensa no es posible confrontar si los ejemplos presentados por la comisionada corresponden a la información que se subió en el SUI por parte de la compañía.

PLAN DE CUENTAS AÑO 2014 – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

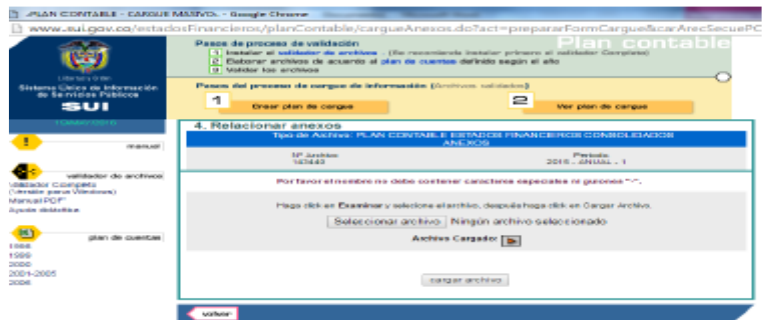
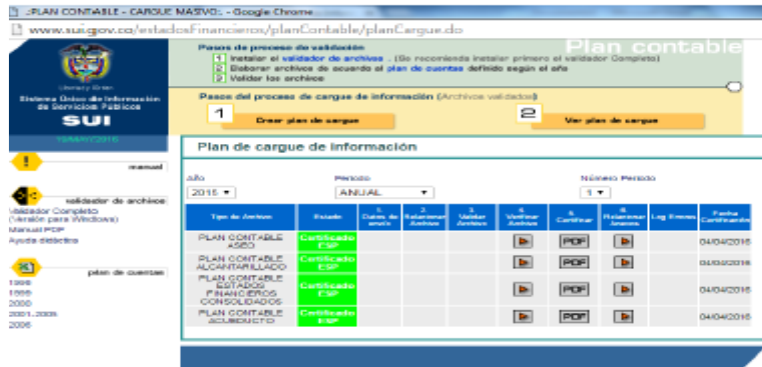


AQUÍ SE CARGAN LOS ANEXOS CONTABLES



AQUÍ SE DESCARGA EL PDF

PLAN DE CUENTAS AÑO 2015 – ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO



Fuente: Información entregada en la visita

Igualmente, revisados los Estados Financieros de 2014 y 2015 cargados al SUI por el prestador, se observa que los estados financieros consolidados y por servicios contienen los saldos de todas las operaciones realizadas por el prestador tanto en el Municipio de Magangué, como en el municipio de San Andrés de Tumaco, situación que no cumple con lo previsto en el Contrato de Operación ni en la solicitud realizada por la SSPD en anterior visita.

Dentro del Contrato de Operación se establece lo siguiente:

En virtud del presente Contrato, el OPERADOR asume, entre otras, las siguientes obligaciones:

contabilidades separadas por centro de costos e igualmente deberá elaborar estados financieros por centro de costos y municipios.

Además, en las notas a los estados financieros correspondientes a la vigencia de 2013 la empresa estipula:

AQUASEO S.A. E.S.P. por ser una entidad prestadora de servicios públicos domiciliarios es vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), y debe cumplir los requerimientos de información contable que le exija esta entidad de control. I

Igualmente, en el informe de visita del año 2014 se estipula lo siguiente:

.....”la información no se encuentra discriminada por municipio, por lo que se requiere que el prestador allegue la información financiera: estado de resultados y balance, desagregada por municipio y servicio”.

“Analizando la información de forma general, se observa que el detalle en que se encuentran las cuentas de los estados financieros entregados por el prestador, no permiten identificar los centros de costos existentes, lo que dificulta la realización de un análisis individual e independiente de la situación financiera para cada uno de los municipios en los que presta.

Con lo anterior no se pretende asegurar la inexistencia en contabilidad de los centros de costos, por cuanto en los anexos relacionados con cuentas por cobrar, se observan auxiliares donde se identifican cifras específicas del municipio de Magangué”.

Así las cosas es claro el incumplimiento que el prestador está dando a los reportes de la información contable al SUI.

En la visita no fue posible obtener la información de los estados financieros separada por municipio y por área de prestación del servicio de cada uno, por lo que se procedió a realizar un breve análisis de algunas cuentas cuyas variaciones son significativas.

Al comparar la información oficial obtenida a través del SUI, con respecto a la suministrada en la visita, se observaron diferencias tanto en las cuentas del estado de resultado como en las de balance, las cuales se detallan a continuación:

Tabla 4. Diferencias Balance General 2014

Denominación cuenta	Plan Contable reportado SUI	Estados Financieros entregados Visita	Diferencia
Disponible	470.672.183	11.754.916.714	-11.284.244.531
Deudores	24.138.710.497	12.854.465.967	11.284.244.530
Otros Activos Corto Plazo	438.892.353	629.569.344	-190.676.991
Activo Corriente	25.297.475.436	25.488.152.428	-190.676.992
Otros Activos Largo Plazo	578.964.233	219.307.242	359.656.991
Proveedores	0	1.788.278.981	-1.788.278.981
Cuentas por Pagar	17.662.774.425	15.601.053.790	2.061.720.635
Pasivo Corriente	17.962.288.989	21.021.784.444	-3.059.495.455
Pasivo No corriente	8.239.083.242	5.179.587.789	3.059.495.453

Fuente: SUI y AQUASEO S.A. E.S.P

Tabla 5. Diferencias Estado de Resultados Año 2015

Denominación cuenta	Plan Contable reportados SUI	Estados Financieros entregados Visita	Diferencia
Gastos Operacionales	1.908.645.226	1.350.418.940	558.226.286
Utilidad Operacional	-212.879.125	-171.016.124	-41.863.001

Fuente: SUI y AQUASEO S.A. E.S.P

La Gerente Financiera del prestador aclara lo siguiente: *Que el total de Activos, Pasivos y Patrimonio si coinciden al igual que el total de la Utilidad a lo que la comisionada informa estar de acuerdo que los grandes totales coinciden pero al interior de las subcuentas es donde se presentan algunas diferencias*

2.1.1 Estado de Resultados Consolidado

La consolidación del estado de resultados que a continuación se ilustra, fue construida a partir de la información reportada al SUI por la empresa para los años 2014 a 2015.

Tabla 6. Estado de Resultados 2014 – 2015

DENOMINACION	2014	%	2015	%	Variación	% Var.
INGRESOS	10.941.388.014	100,00%	11.740.379.769	100,00%	798.991.755	7,30%
VENTA DE SERVICIOS	10.214.641.245	93,36%	10.907.789.018	92,91%	693.147.773	6,79%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	6.455.150.664	59,00%	6.349.380.585	54,08%	(105.770.079)	-1,64%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	470.783.361	4,30%	543.514.902	4,63%	72.731.541	15,45%
SERVICIO DE ASEO	2.730.882.394	24,96%	3.008.704.422	25,63%	277.822.028	10,17%
OTROS SERVICIOS	557.824.826	5,10%	1.006.189.109	8,57%	448.364.283	80,38%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	9.148.360.715	89,56%	9.728.386.205	89,19%	580.025.490	6,34%
Utilidad Bruta	1.066.280.530	9,75%	1.179.402.813	10,05%	113.122.283	10,61%
GASTOS	3.873.935.004	35,41%	1.908.645.226	16,26%	(1.965.289.778)	-50,73%
ADMINISTRACIÓN	1.482.010.344	13,54%	1.081.050.573	9,21%	(400.959.771)	-27,06%
SUELDOS Y SALARIOS	710.838.655	6,50%	550.996.948	4,69%	(159.841.707)	-22,49%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	728.960	0,01%	32.789.845	0,28%	32.060.885	4398,17%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	98.439.190	0,90%	70.106.150	0,60%	(28.333.040)	-28,78%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	3.297.859	0,03%	5.994.300	0,05%	2.696.441	81,76%
GENERALES	303.291.549	2,77%	177.827.732	1,51%	(125.463.817)	-41,37%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	365.414.131	3,34%	243.335.598	2,07%	(122.078.533)	-33,41%
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	1.458.095.667	13,33%	311.231.365	2,65%	(1.146.864.302)	-78,65%
PROVISIÓN PARA DEUDORES	1.211.970.051	11,08%	-	0,00%	(1.211.970.051)	-100,00%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	188.770.934	1,73%	41.863.000	0,36%	(146.907.934)	-77,82%
PROVISIONES DIVERSAS	-	0,00%	-	2,28%	-	0,00%

			267.873.137		267.873.137	
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	9.737.628	0,09%	1.495.228	0,01%	(8.242.400)	-84,64%
AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	47.617.054	0,44%	-	0,00%	(47.617.054)	-100,00%
Utilidad Operacional	(1.873.825.481)	-17,13%	(212.879.125)	-1,81%	1.660.946.356	-88,64%
OTROS INGRESOS	726.746.769	6,64%	832.590.751	7,09%	105.843.982	14,56%
FINANCIEROS	581.893.482	5,32%	693.518.858	5,91%	111.625.376	19,18%
EXTRAORDINARIOS	103.541.026	0,95%	139.071.893	1,18%	35.530.867	34,32%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	41.312.261	0,38%	-	0,00%	(41.312.261)	-100,00%
OTROS GASTOS	933.828.993	8,53%	516.363.288	4,40%	(417.465.705)	-44,70%
INTERESES	50.744.343	0,46%	46.241.065	0,39%	(4.503.278)	-8,87%
COMISIONES	8.867.107	0,08%	-	0,00%	(8.867.107)	-100,00%
FINANCIEROS	120.434.182	1,10%	138.895.365	1,18%	18.461.183	15,33%
EXTRAORDINARIOS	359.344	0,00%	19.058.339	0,16%	18.698.995	5203,65%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	753.424.017	6,89%	312.168.519	2,66%	(441.255.498)	-58,57%
Utilidad Neta	(2.080.907.705)	-19,02%	103.348.338	0,88%	2.184.256.043	-104,97%

Fuente: SUI 2014 A 2015

Los Ingresos Totales del prestador para el período 2014-2015 presentan un incremento del 7,30%, producto del aumento de \$798,9 millones en la venta de servicios, en especial por Otros Servicios y por el servicio de aseo.

Por su parte, los Ingresos Operacionales que corresponden a los obtenidos por la empresa durante el período 2014-2015 por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo (se incluye aseo porque el prestador lo consolidó de esa forma) presentaron una variación en términos absolutos de \$ 693,1 millones que corresponden a un incremento del 6,79%.

Las cuentas que mayor variación registraron dentro de la Venta de Servicios fueron por un lado Otros Servicios, producto del denominado (GDIMIN) Gerencia Diseño e Interventoría del contrato de Gestión de Operación suscrito para el municipio de Tumaco, con un incremento del 80,38%, y por el otro lado los ingresos por el servicio de aseo que en términos absolutos registraron una variación de \$280 millones en el municipio de Tumaco. De igual forma la Gerente Financiera informa que en el municipio de Magangue no existe el manejo de esta cuenta debido a que allí solo se presta el servicio de Acueducto y Alcantarillado.

Igualmente, durante 2014-2015 los Ingresos Operacionales para el servicio de alcantarillado presentó un aumento del 15,45% y una disminución del 1,64% para el servicio de alcantarillado.

Esas variaciones de los Ingresos Operacionales para el período analizado obedecen a que:

- La empresa durante el período 2014-2015 presentó, para el servicio de acueducto, un aumento en el consumo total al pasar de 2.862.971 m³ en 2014 a 2.899.369 m³ en 2015, lo cual significa un incremento del 1,3%.
- La empresa durante el período 2014-2015 presentó, para el servicio de alcantarillado, una disminución en el consumo total al pasar de 745.819 m³ en 2014 a 728.048 m³ en 2015, lo cual significa una caída del 2,4%.
- El número de suscriptores para el servicio de acueducto pasó de 11.813 en el año 2014 a 11.978 en el 2015, es decir, un aumento de 169 usuarios que equivalen a un incremento del 1,4%. Para el servicio de alcantarillado el número de suscriptores paso de 2.926 en 2014 a 3.005 en 2015, es decir, un aumento de 79 suscriptores, equivalente a un 2,4%.

Igualmente, en el informe de visita del año 2014 se estipula: *“Otros aspecto que debe ser objeto de alerta, es la falta de ingresos de subsidios, provenientes de los municipios durante lo corrido de los años 2012 y 2013, toda vez que se observa que la cuenta de deudores por ese concepto aumentó en el 2013 \$570,8 millones por acueducto y \$90,8 por alcantarillado, situación que amerita adelantar acciones tendientes al recaudo de esos dineros.”*

Con relación a los deudores por concepto de subsidios se tiene que para los años 2014 y 2015 se observa en la Nota No. 4 –deudores, la cartera de subsidios para Magangue que en el 2014 ascendía a \$3072 millones, y en 2015 es de \$4.117 millones que abarca de 2010 a 2015.

La empresa sobre el particular ha realizado las siguientes acciones: se han intentado todos los mecanismos de arreglo directo ante el municipio y la entidad contratante SERVIMAG, para el período 2010-2012 se adelantó conciliación ante el tribunal la cual fue aceptada por la Gobernación de Bolívar y por último el operador tomó la decisión de demandar la terminación del acuerdo de reestructuración de pasivos del municipio de Magangue por incumplimiento de obligaciones para poder obtener el pago de los subsidios vía judicial.

En cuanto a la cuenta Devoluciones, Descuentos y Rebajas, la Gerente Financiera mencionó: *“es importante manifestar que en cuanto respecta a la prestación en el municipio de Magangue si se presentan reliquidaciones generadas por ejemplo por concepto de revisión por cambio de estrato o por cambio de uso. En el sistema comercial se hace el ajuste de las vigencias y se hace en el mes en que el usuario hace la reclamación y esto se incluye en el archivo plano del mes para enviar al área financiera quien registra el valor definitivo de ingreso de acuerdo al archivo que recibe por el área comercial. Al usuario se le anula la factura y se le genera una nueva para que haga el pago del servicio, se hacen además ajustes de subsidios y contribuciones. Al final de cada mes el área financiera recibe un archivo plano donde comercial entrega el valor total que se genera como ingreso y esto es lo que se lleva al sistema financiero dentro de los ingresos operacionales”*. A manera de ejemplo se relaciona el expediente del usuario identificado con cuenta contrato 14511 de Nombre Saimon Jana Madris Sánchez en ocho (8) folios, el cual se analizará en el tópico comercial.

El Costo de Ventas y Operación durante el período 2014-2015 registró un incremento del 6,34%, que en términos absolutos corresponde a \$580 millones, generado por el comportamiento en igual forma del Costo de Ventas del Servicio.

Con ocasión del comportamiento descrito de los Ingresos Operacionales y el Costo de Ventas, se refleja una variación en la Utilidad Bruta durante el período 2014- 2015 del 10,61% que en términos absolutos representa \$113,1 millones.

En relación a la cuenta de Gastos, se observa que para el período 2014-2015 se registró una caída de \$1.965,2 millones, equivalente porcentualmente al -50,73% que obedece a la baja de los Gastos de Administración en \$400,9 millones y a la no inclusión de saldo en la cuenta Provisión para Deudores que para el año 2014 representó \$1.211,9 millones, situación que es explicada por la Gerente Financiera en el sentido que para el año 2014 se hizo una conciliación de cartera y se detectó que por un error involuntario, en el año 2013 se hizo una provisión doble y por tanto, en el año 2014 no se refleja saldo en esa cuenta.

Las cuentas de Gastos Administrativos que más contribuyeron a ese comportamiento fueron: Sueldos y Salarios, que durante el período 2014-2015 disminuyó en 22,49%; Gastos Generales que en el período 2014-2015 disminuyó en 41,37%; Impuestos, Contribuciones y Tasas registraron para 2014-2015 una disminución del 33,41%.

Las estrategias que implementó la Gerencia de la Empresa para que se generara una disminución en los gastos durante el periodo, obedeció según la Gerente Financiera a que se tomó la decisión de realizar el servicio de aseo en el municipio de Tumaco directamente, es decir, se dio por terminado el contrato tercerizado que se tenía en su momento, prestando el servicio hasta mayo de 2014 al igual que el contrato de mantenimiento del relleno sanitario del municipio de Tumaco; lo que conllevó a una disminución en los gastos. También, se entregaron algunas funciones administrativas que eran ejercidas por dos funcionarios en cabeza de un solo funcionario, permitiendo un manejo de economías de escala. En la nota No. 16 de los estados financieros se aprecian los costos de operación y en la nota 17 los gastos de operación de una manera detallada, en la cual se puede verificar lo indicado por la empresa.

Al revisar las notas 16 de los estados financieros del año 2015 se encuentra lo siguiente:

NOTA 16. COSTOS DE OPERACIÓN

Corresponden a todas las erogaciones directas de la operación necesarias para el desarrollo de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y de aseo.

	2015	2014
Servicios Personales	3,191,632,436	2,166,279,744
Generales	305,638,360	326,460,481
Depreciaciones y Amortizaciones	250,323,523	267,377,229
Arrendamientos	1,083,219,012	1,157,015,105
Consumo De Insumos Directos	2,570,120,810	2,745,214,557
Mantenimientos Y Reparaciones	66,433,306	70,959,185
Honorarios	596,917,929	637,583,954
Servicios Publicos	59,062,042	63,085,742
Otros Costos De Operacion Y Mantto	568,034,605	606,732,906
Seguros	18,418,826	19,673,639
Impuestos Y Tasas	37,083,650	39,610,035
Ordenes Y Contratos Por Otros Servicio	981,501,703	1,048,368,138
TOTAL COSTO DE OPERACIÓN	9,728,386,202	9,148,360,715

Allí se puede apreciar que las cuentas que mayor incidencia registraron en el saldo del Costo de Operación son Servicios Personales con un aumento de \$1.024,9 millones y Consumo de Insumos Directos con una disminución de \$175,1 millones.

Por su parte en la Nota 17 de los estados financieros del año 2015 el prestador consigna lo siguiente:

NOTA 17 GASTOS OPERACIONALES

Refleja todos los gastos en que debe incurrir la empresa para el correcto desarrollo de su objeto social, entre los gastos mas significativos se encuentra lo referente al personal, gastos generales, impuestos contribuciones y tasas entre otros.

	2015	2014
Sueldos Y Salarios	550,996,948	710,838,655
Contribuciones Imputadas	32,789,845	728,960
Contribuciones Efectivas	70,106,150	98,439,190
Aportes Sobre La Nomina	5,994,300	3,297,859
Generales	177,827,732	409,163,813
Impuestos, Contribuciones Y Tasas	243,335,599	365,414,130
Provision Para Deudores	0	1,211,970,051
Provision Para Obligaciones Fiscales	0	140,253,353
Provisiones Diversas	267,873,137	0
Depreciacion De Propiedad P Y E	1,495,229	0
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	1,350,418,940	2,940,106,011

Como se puede observar en la nota 17, las cuentas que más contribuyeron a la disminución del Saldo en la cuenta Gastos en el año 2015 fueron Provisión para Deudores porque en el año 2015 no se registra saldo. cuya explicación se incluyó anteriormente y la cuenta Generales que disminuyó 231,3 millones.

Por lo observado en las notas 16 y 17 arriba citadas es claro que la justificación más clara que se presenta para que los gastos hubieran disminuido es la no inclusión de saldo en la cuenta provisión para deudores en el año 2015 y en otras cuentas es poca la evidencia que se refleja para tener en cuenta el tema de la prestación del servicio de aseo.

Con respecto al comportamiento de la cuenta provisión, vale la pena mencionar que mientras en el Balance General la cuenta Deudores por concepto de servicios públicos aumento en \$3.561,6 millones, su provisión disminuyó \$113 millones y la cuenta Gasto

Provisión para deudores no registró saldo, porque en éste último ítem en el 2013 se hizo doble provisión.

Para poder relacionar el valor del incremento de la cartera con su provisión se procede a analizar la cartera por edades, aclarando según lo incluido en las notas a los estados financieros que esa ésta la realiza el prestador por el método general donde aplica el 33% sobre la cartera mayor a 365 días. De lo anterior se obtiene lo siguiente, de acuerdo con lo reportado por el prestador al SUI para el año 2014:

Tabla 7. Cartera por edades año 2014

AÑO 2014											
Cuenta	Descripción	Total	No vencida	Vencida 1 a 30 días	Vencida 31 a 60 días	Vencida 61 a 90 días	Vencida 91 a 120 días	Vencida 121 a 150 días	Vencida 151 a 180 días	Vencida 181 a 360 días	Vencida mayor de 360 días
210	Servicios de acueducto	7.492.077.462	177.499.745	73.988.010	73.077.973	81.071.723	57.487.029	66.629.259	83.761.266	136.187.961	6.742.374.496
										=	90%
240	Provisión de servicios públicos	-3.164.062.058	0	0	0	0	0	0	0	0	-3.164.062.058
										% Provisión	-47%
310	Servicio de Alcantarillado	399.693.621	21.173.149	13.829.083	9.878.311	7.604.507	12.022.694	9.720.940	11.172.495	15.215.482	299.076.960
											75%
340	Provisión Servicios públicos	-118.993.933	0	0	0	0	0	0	0	0	-118.993.933
										% Provisión	-40%

Fuente: SUI

De la tabla anterior, se puede observar que el 90% del total de la cartera para el servicio de acueducto de la vigencia 2014 se encuentra vencida mayor a 360 días y la misma esta provisionada en el 47%. Por su parte para el servicio de alcantarillado se tiene que el 75% del total de la cartera se encuentra vencida mayor a 360 días y tiene una provisión correspondiente al 40%.

Con relación al año 2015 y una vez consultado el reporte al SUI se observa que el prestador sólo reporto la cartera de los servicios de acueducto y alcantarillado para el período semestre y no remitió el anual, por tal razón no se puede efectuar la comparación de las cuentas por cobrar para el período 2014-2015, incumpliendo la empresa con esta obligación.

A pesar del comportamiento de la cuenta Gastos, la empresa obtuvo en el período 2014 y 2015 una pérdida operativa en términos absolutos de \$1.873,8 millones y \$212,8 respectivamente, reflejando esto que en el período analizado la empresa disminuyó la pérdida en \$1.660,9 millones correspondiente porcentualmente al 88,64%. Sin embargo, la inconsistencia que deja ver el no registro de saldo de Gasto de Provisión de deudores, deja en duda el resultado operativo del prestador.

Es importante mencionar que al prestador se le solicitó el auxiliar de la cuenta de Gastos el cual fue entregado, pero allí también se relaciona gastos de Tumaco situación que no permite la inspección y vigilancia por parte de la SSPD.

La cuenta Otros Ingresos, que representa el valor de los ingresos recibidos por la empresa proveniente de transacciones diferentes a las del objeto social, presenta un incremento de \$105,8 millones, originada entre otros aspectos en el aumento de Ingresos Financieros por concepto de los recargos por mora.

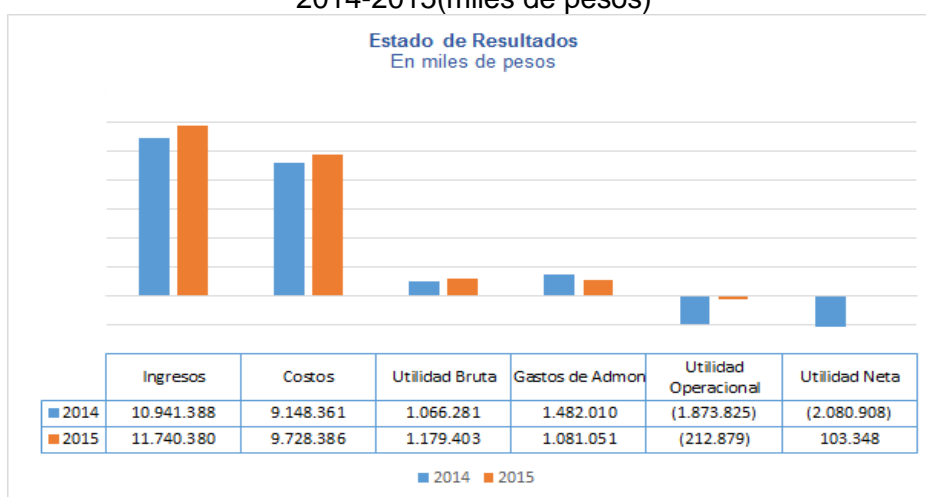
Los Otros Gastos, que representan aquellas erogaciones que no están relacionadas en forma directa con las actividades de administración y operación, presentan para el período 2014-2015 una disminución del 40,70% que en términos absolutos

corresponde a \$417,4 millones, generado entre otros casos por la cuenta de Ajustes Ejercicios Anteriores, afectando los saldos de las cuentas Gastos Generales y Gastos Extraordinarios

Debido al comportamiento de Otros Ingresos y de los Otros Gastos el prestador durante el año 2014 presenta una Pérdida Neta de \$2.080,9 millones y en el año 2015 Utilidad Neta \$103,3 millones, lo cual significa que para ese período se registró un incremento en la utilidad neta del 104,97%.

En la siguiente gráfica a manera de síntesis se puede observar el comportamiento de las principales cuentas del Estado de Pérdidas y Ganancias para 2014-2015:

Gráfico 1. Comportamiento Estado de Resultados 2014-2015(miles de pesos)



Fuente: Construido por SSPD

2.1.2 Balance General

Tabla 8. Balance General 2014-2015

DENOMINACION	2014	%	2015	%	Variación	% Var.
EFFECTIVO	470.672.183	1,82%	5.909.124.140	27,15%	5.438.451.957	1155,46%
BANCOS Y CORPORACIONES	470.672.183	1,82%	162.522.447	0,75%	(308.149.736)	-65,47%
DEUDORES	24.138.710.497	93,28%	15.295.251.040	70,27%	(8.843.459.457)	-36,64%
SERVICIOS PÚBLICOS	14.790.427.364	57,16%	18.352.108.387	84,31%	3.561.681.023	24,08%
AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	1.071.020.889	4,14%	712.534.751	3,27%	(358.486.138)	-33,47%
ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	345.429.813	1,33%	462.386.037	2,12%	116.956.224	33,86%
OTROS DEUDORES	1.045.316.170	4,04%	22.510.484	0,10%	(1.022.805.686)	-97,85%
PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(4.411.789.699)	-17,05%	(4.298.757.218)	-19,75%	113.032.481	-2,56%
INVENTARIOS	249.200.403	0,96%	305.699.785	1,40%	56.499.382	22,67%
OTROS ACTIVOS	438.892.353	1,70%	32.675.890	0,15%	(406.216.463)	-92,55%

GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	56.239.577	0,22%	32.675.890	0,15%	(23.563.687)	-41,90%
CARGOS DIFERIDOS	382.652.776	1,48%	-	0,00%	(382.652.776)	-100,00%
INTANGIBLES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE INTANGIBLES (CR)	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Total Activo Corriente	25.297.475.436	97,76%	21.542.750.855	98,97%	(3.754.724.581)	-14,84%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	168.980.001	0,65%	154.812.342	0,71%	(14.167.659)	-8,38%
MAQUINARIA Y EQUIPO	137.989.030	0,53%	119.372.157	0,55%	(18.616.873)	-13,49%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	42.880.928	0,17%	26.148.570	0,12%	(16.732.358)	-39,02%
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	50.540.042	0,20%	56.659.841	0,26%	6.119.799	12,11%
EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	145.994.681	0,56%	148.370.441	0,68%	2.375.760	1,63%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(212.924.680)	-0,82%	(195.738.667)	-0,90%	17.186.013	-8,07%
Total Activos	25.876.439.669	100,00%	21.766.436.145	100,00%	(4.110.003.524)	-15,88%
CUENTAS POR PAGAR	17.662.774.425	68,26%	11.299.772.607	51,91%	(6.363.001.818)	-36,02%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	2.975.468.777	11,50%	2.092.451.890	9,61%	(883.016.887)	-29,68%
ACREEDORES	1.790.736.795	6,92%	2.827.612.511	12,99%	1.036.875.716	57,90%
RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	134.218.929	0,52%	39.971.678	0,18%	(94.247.251)	-70,22%
RETENCIÓN DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO POR PAGAR – ICA	7.433.060	0,03%	1.978.912	0,01%	(5.454.148)	-73,38%
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – IVA	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
AVANCES Y ANTICIPOS RECIBIDOS	984.109.474	3,80%	447.549.317	2,06%	(536.560.157)	-54,52%
DEPÓSITOS RECIBIDOS DE TERCEROS	10.665.974.719	41,22%	5.321.778.009	24,45%	(5.344.196.710)	-50,11%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	55.244.973	0,21%	67.390.956	0,31%	12.145.983	21,99%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	244.269.591	0,94%	753.026.104	3,46%	508.756.513	208,28%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	135.200.615	0,52%	-	0,00%	(135.200.615)	-100,00%
Total Pasivos Corrientes	17.962.288.989	69,42%	12.120.189.667	55,68%	(5.842.099.322)	-32,52%
Total Pasivos	26.201.372.231	101,26%	21.988.020.370	101,02%	(4.213.351.861)	-16,08%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	(324.932.562)	-1,26%	(221.584.225)	-1,02%	103.348.337	-31,81%
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	3.500.000.000	13,53%	3.500.000.000	16,08%	-	0,00%
RESERVAS	23.671.419	0,09%	23.671.419	0,11%	-	0,00%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	(6.867.696.276)	-26,54%	(8.948.603.982)	-41,11%	(2.080.907.706)	30,30%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	(2.080.907.705)	-8,04%	103.348.338	0,47%	2.184.256.043	-104,97%
Total Patrimonio	(324.932.562)	-1,26%	(221.584.225)	-1,02%	103.348.337	-31,81%
Total Pasivo y Patrimonio	25.876.439.669	100,00%	21.766.436.145	100,00%	(4.110.003.524)	-15,88%

Fuente: SUI 2014 a 2015

Dentro de la estructura del Activo Total, el Activo Corriente representa para los años 2014 y 2015 el 97,76% y 98,97%, respectivamente, donde las cuentas que mayor cambio registraron en el activo corriente son Efectivo, Deudores y Otros Activos.

Al comparar el saldo de la cuenta Disponible en el año 2015, que corresponde a un valor de \$5.909,1 millones frente al saldo de las cuentas por pagar a corto plazo que es de \$11.299,7, se observa que la empresa presenta un problema grave de iliquidez.

La empresa en el municipio de Magangué cuenta con un encargo fiduciario en el Banco de Occidente, en concordancia con lo determinado en el contrato operación 098 donde se manejan los recursos entregados en Administración.

El incremento del 1.155% que se presenta en la cuenta de Efectivo en el período analizado, es explicado por la Gerente Financiera de la empresa en los siguientes términos: *“aclara que según la nota No. 3 de los estados financieros el total disponible del año 2015 asciende a la suma de \$5.909.124.139 valor que coincide con lo reportado en SUI para la cuenta 11. Para el año 2014, la nota 3 para el total disponible asciende a \$11.754.916.714 y según lo reportado en SUI (de acuerdo a la comisionada Janeth Briceño) el valor es \$ 470.672.183,00 presentándose una diferencia de \$11.284.244.531. Menciona además que en el año 2014 la empresa manejaba el PUC de la Contraloría General de la República debido a ello todos los fondos especiales que se manejan en los encargos fiduciarios, se registraban en la cuenta 1424 y para el 2.015 bajo el PUC de la Superintendencia se registró en la cuenta 1125. Con esto se demuestra que no existe diferencia como tal, por cuanto se debe a lo indicado”*

Al consultar en el SUI el Plan Contable reportado por el prestador para las vigencias 2014 y 2015 se encontró lo siguiente:

Imagen 1. Fondos Especiales 2014-2015

AÑO 2014			AÑO 2015		
1425	DEPÓSITOS ENTREGADOS	11.284.244.530,00	1125	FONDOS ESPECIALES	5.746.601.693,00
142514	ENCARGOS FIDUCIARIOS	11.284.244.530,00	112590	OTROS DEPOSITOS	5.746.601.693,00
14251401	ENCARGO FIDUCIARIO BBVA AQUASEO	10.773.899.038,00	1125900101	BBVA AQ06 CONVENIO 141 AHO 2295	1.988.224,00
1425140101	CTA AHO 2295 BBVA CONVENIO 141	26.462,00	1125900102	BBVA AQ06 SUBSIDIOS AHO 2287	20.633.792,00
1425140102	CTA AHO 2287 BBVA SUBSIDIOS	45.025.103,00	1125900103	BANCOLOMBIA AQ06 RECAUDO CTA 0145	98.183.702,00
1425140103	CTA CTE 0145 BANCOLOMBIA RECAUDO	343.822.196,00	1125900104	BBVA AQ06 CONVENIO 141 CTE 3105	89.341,00
1425140106	CCA PAIS 0159 BBVA CONVENIO 141	743.557.883,00	1125900105	BBVA AQ06 CCA PAIS 0159 CONVENIO 141	252.423.310,00
1425140110	CCA PAIS 1277 APORTES REGALIAS 50%	1.331.026.801,00	1125900106	BBVA AQ06 CCA PAIS 1277 REGALIAS 50%	381.539.949,00
1425140112	CCA PAIS 1403 -CONVENIO 12	263.863.387,00	1125900107	BBVA AQ06 CCA PAIS 1403 CONVENIO 12	2.292.579,00
1425140113	CCA PAIS 1406 LINEA TUM FASE 1	82.248.684,00	1125900108	BBVA AQ06 CCA PAIS1406 LINEA TUM FASE1	150.875.530,00
1425140114	CTA CTE 3105 BBVA CONVENIO 141	6.978.341.659,00	1125900109	BBVA AQ06 CCA PAIS 1560 CONVE 002 2012	3.833.922.033,00
1425140118	CTA AHO 2437 BBVA CONVENIO 12	92.692,00	1125900110	BBVA AQ06 CONVENIO 12 AHO 2437	15.800.603,00
1425140119	CTA AHO 2411 BBVA LINEA TUMACO FASE 1	39.587,00	1125900111	BBVA LINEA TUMACO AHO 2411	251.726,00
1425140120	CTA AHO 2353 BBVA APORTES REGALIAS 50%	\$ 0	1125900112	BBVA AQ06 APORTES AHO 2353	55.613.762,00
1425140121	CTA AHO 2569 BBVA CONVENIO 002 2012	58.997,00	1125900113	BBVA AQ06 CONVENIO 002 2012 AHO 2569	222.616.515,00
1425140122	CCA 141300028 BBVA SUBSIDIOS	55.394.301,00	1125900114	BBVA AQ06 CCA 141300028 SUBSIDIOS	17.123.511,00
1425140123	CCA 141300035 BBVA SUPERVISION DEL CONTR	11.348.742,00	1125900115	BBVA AQ06 CCA 141300035 SUPERVISION	11.719.491,00
1425140124	CCA 141300034 BBVA CMI	918.286.488,00	1125900116	BBVA AQ06 CCA 141300034 CMI	238.526.326,00
1425140125	CCA 141300029 BBVA INFRAESTRUCTURA	766.056,00	1125900117	BBVA AQ06 CCA 141300029 INFRAESTRUCTUR	3.872.287,00
14251402	ENCARGO FIDUCIARIO OCCIDENTE MAGANGUE	510.345.492,00	1125900118	BBVA AQ06 CCA PAIS 2700 FDO COMP REG 60%	12.584.655,00
1425140202	1126. CONSTITUYENTE	10.956.089,00	1125900119	BBVA AQ06 AHO 2953 FDO COMP REG 60%	327.748,00
1425140204	1312. MUNICIPIO DE MAGANGUE 85%	67.204.175,00	1125900202	OCCIDENTE AQ17 CCA 1126 CONSTITUYENTE	14.405.216,00
1425140205	1519. MUNICIPIO DE MAGANGUE 15%	37.170.449,00	1125900204	OCCIDENTE AQ17 CCA 1312 MUNICIPIO 85%	9.102.634,00
1425140206	CTA AHO 3163 BANCO DE CREDITO DE COLOMBI	367.623,00	1125900205	OCCIDENTE AQ17 CCA 1519 MUNICIPIO 15%	418.521,00
1425140207	CTA CTE 2751 BANCO DE OCCIDENTE	48.843,00	1125900206	OCCIDENTE AQ17 AHO 3163 HELM BANK	303.754,00
1425140208	OTRAS INVERSIONES RECURSOS NACION	394.598.313,00	1125900207	OCCIDENTE AQ17 CTE 2751	1.169,00
			1125900208	OCCIDENTE AQ17 CCA 0161 MAVDT NACION	401.985.315,00

Fuente: SUI

En la anterior imagen se puede observar que en el año 2014 el prestador reportó los Fondos Comunes en la cuenta 1425- Depósitos Entregados y en el año 2015 en la cuenta 1125- Fondos Especiales.

Ahora se procede a comparar dicha información con lo consignado por el prestador en la Nota 3 Disponible como se puede observar en la siguiente imagen:

Imagen 2. Fondos Comunes 2014-2015

Fondo Especiales	2015	2014
Corresponde a los saldos a diciembre que registran en los encargos fiduciarios BBVA y Occidente, principalmente corresponden a recursos entregados en administración, los cuales se destinan a inversión de acuerdo con lo establecido en el contrato de gestión y operación celebrado con Aguas de Tumaco y el contrato de operación celebrado con Servimag E.S.P. en el municipio de Magangué.		
Encargo Fiduciario BBVA Aquaseo -Tumaco		
Recursos entregados en Administración	4,905,387,477	10,162,820,120
Recursos Propios	414,997,608	611,078,918
Encargo Fiduciario Occidente -Magangue		
Recursos entregados en Administración	416,390,531	503,154,600
Recursos Propios	9,826,077	7,190,893
Total Fondos Especiales	5,746,601,693	11,284,244,531

Fuente: Notas estados financieros entregados en visita

Al comparar la información entregada en la visita con relación a la nota 3 de los estados financieros que fueron entregadas en la visita con lo reportado en el SUI, se observa que a nivel de totales, éstos coinciden, pero a nivel interno de cuentas como las presenta el operador en sus estados financieros no hay coincidencia de información por el detalle de cuentas lo cual tiene relación por la no utilización del PUC de la SSPD en el año 2014.

La relación de las cuentas bancarias que maneja el operador en el municipio de Magangué se encuentran relacionadas en la Nota No. 3 de los estados financieros y la Gerente Financiera aclara que ninguna de ellas se encuentra embargada ni pignorada como se relaciona en la siguiente imagen extractada de las notas al catálogo:

NOTA 3. DISPONIBLE

El disponible a diciembre 31 corresponde a activos de alta liquidez e inmediata realización que posee la compañía en el cual se encuentra conformado por los siguientes rubros:

Caja Menor

Actualmente se tiene una caja menor por cada agencia con el fin de atender los gastos de menor cuantía cumpliendo con las políticas internas estipuladas por la empresa para su manejo. Al cierre de cada año la compañía realiza la cancelación de las cajas menores y se constituyen nuevamente en el mes de Enero del siguiente año.

Los bancos corresponden a los saldos en entidades Financieras en donde se tienen cuentas corrientes para recaudo y pago de obligaciones, las cuales se encuentran debidamente conciliadas y corresponden a valores reales sin ninguna restricción y su saldo es el siguiente:

Bancos	2015	2014
Bancolombia Cte 4057079412	12,262,945	278,128,403
Bancolombia Tumaco Cte 89457079348	8,356,984	2,235,210
Bancolombia Magangue Cte 48460366956	3,149,231	0
Bancolombia Magangue Cte 48464069429	5,138,380	17,215,703
BBVA Tumaco Cte 100004903	133,614,906	173,092,867
Total Bancos	162,522,446	470,672,183

Fuente: Notas al catálogo – información entregada en la visita.

Con relación a la cuenta corriente 4057079412 de Bancolombia, la Gerente Financiera informa: “que corresponde a una cuenta centralizada donde se manejan algunos gastos que se incurren desde Bogotá pero que hacen parte de la operación de Tumaco y Magangué como por ejemplo la caja menor”.

Al respecto, no es claro que en esa cuenta se maneje la caja menor porque en la misma nota 3 aparece que el operador tiene una caja menor por cada agencia con el fin de atender los gastos de menor cuantía.

Con relación a la cuenta Deudores en 2014-2015, se registra una caída del 36,64% originado por el no registro de saldo en el año 2015 en la cuenta 14251401 Encargo Fiduciario BBVA AQUASEO cuyo saldo en el 2014 era de \$10.773,8 millones; Avances y Anticipos también cayó 33,47% . Para el caso de Deudores la explicación obedece a lo sucedido con la utilización de las cuentas 1425 y 1125 para el manejo de los Fondos Comunes en las vigencias 2014 y 2015 y cuya explicación está dada en párrafo precedente.

Por su parte es claro que la cartera proveniente de la venta de servicios registra un incremento del 24,08% que en términos absolutos equivale a \$3.561,6 millones. El comportamiento de la cartera se aprecia en la siguiente imagen:

Tabla 9. Cuentas por Cobrar 2014

Cuenta	Descripción	Total	No vencida	Vencida 1 a 30 días	Vencida 31 a 60 días	Vencida 61 a 90 días	Vencida 91 a 120 días	Vencida 121 a 150 días	Vencida 151 a 180 días	Vencida 181 a 360 días	Vencida mayor de 360 días
210	Servicios de acueducto	7.492.077.462	177.499.745	73.988.010	73.077.973	81.071.723	57.487.029	66.629.259	83.761.266	136.187.961	6.742.374.496
										=	90%
240	Provisión de servicios públicos	-3.164.062.058	0	0	0	0	0	0	0	0	-3.164.062.058
										% Provisión	.47%
310	Servicio de Alcantarillado	399.693.621	21.173.149	13.829.083	9.878.311	7.604.507	12.022.694	9.720.940	11.172.495	15.215.482	299.076.960
											75%
340	Provisión Servicios públicos	-118.993.933	0	0	0	0	0	0	0	0	-118.993.933
										% Provisión	.40%

Fuente: SUI

De la anterior imagen, se puede observar que la empresa en el año 2014, por concepto de cartera por servicios públicos, registra para acueducto y alcantarillado \$7.492,0 millones y \$399,6 millones respectivamente, cifras que coinciden con las reportadas en el balance general de dicha vigencia.

Para el servicio de acueducto se observa que el 90% del valor total de la cartera, equivalente a \$6.742,3 millones se encuentra vencida y mayor a 360 días y la provisión cubre el 47%.

En cuanto al servicio de alcantarillado se puede mencionar que el 75% de la cartera cuyo saldo es de \$299,0 millones tiene una antigüedad mayor a 360 días y se encuentra provisionada un 40%.

La situación de la cartera afecta el resultado financiero de la empresa para 2014 y 2015 y genera una presunta incertidumbre en las cifras reportadas en los estados financieros en cuanto a la fácil disponibilidad de los recursos.

En la Nota No 4 –deudores, que se encuentra en la siguiente imagen, se observa el total servicios públicos que corresponde a la cartera de usuarios y a los aportes municipales para subsidios para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo prestados en las ciudades de Tumaco y Magangué. Para el caso de la prestación en el municipio de Magangué se observa que para el año 2015 la cartera es de \$3.213,7 millones incluidos los servicios de acueducto y alcantarillado.

Imagen 3. Cartera de Servicios Públicos 2014-2015

Servicios Públicos		
Corresponden a la cartera de usuarios y a los aportes municipales para subsidios para la prestación los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo prestados en las ciudades de Tumaco y Magangué.		
Servicio de Aseo	4,519,256,995	3,543,892,091
Servicio de Acueducto	5,742,712,114	4,674,812,249
Total Cartera Tumaco	10,261,969,109	8,218,704,340
Subsidio Servicio de Acueducto	759,236,833	283,262,020
Total Subsidios Tumaco	759,236,833	283,262,020
Servicio de Acueducto	2,731,383,915	2,817,265,213
Servicio de Alcantarillado	482,319,889	399,693,621
Total Cartera Magangué	3,213,703,804	3,216,958,834
Subsidio Servicio de Acueducto	3,639,238,309	2,652,851,007
Subsidio Servicio de Alcantarillado	477,960,332	365,301,726
Subsidio Servicio de Aseo	0	53,349,437
Total Subsidios Magangué	4,117,198,641	3,071,502,170
Total Servicios Públicos	18,352,108,387	14,790,427,364
Provisión de Cartera		
	2015	2014
Corresponde a la provisión por el método individual efectuada sobre los saldos pendientes de pago con vencimiento mayor a 360 días. Para el año 2015 la cartera con vencimiento mayor a 360 días de la agencia de Tumaco alcanza la suma de \$10,032'596,493 y de la agencia de Magangué alcanza la suma de \$2,993'938,529.		
Servicio De Acueducto	(2,720,236,051)	(3,164,062,068)
Servicio Alcantarillado	(145,750,176)	(118,993,933)
Servicio De Aseo	(1,432,770,891)	(1,128,733,708)
Total Provisión de Cartera	(4,298,757,218)	(4,411,789,699)

Fuente: Notas estados financieros entregadas en visita

Para el año 2014 se tiene de saldo \$14.790,4 millones y para el año 2015, el saldo es de \$ 18.352,1 millones con una provisión de cartera para 2014 de \$4.411,7 millones y para 2015 \$4.299 millones utilizando como ya se indicó, el método individual efectuado sobre los saldos pendientes de pago con vencimiento mayor a 360 días.

Igualmente se observa en la Nota No 4 que en el valor de la cartera se incluye lo correspondiente a subsidios que el municipio de Magangué no le ha cancelado al prestador siendo para el año 2014 un valor de \$ 3.071.502.170 y para el año 2015 de \$ 4.117.198.641. El municipio de Magangué le otorga a AQUASEO mensualmente subsidio por \$65 millones con giro directo.

Con relación a la conciliación de cartera entre el área comercial y el área contable, según lo informado por la Gerente Financiera de la empresa, se tiene que en el año 2014 no se presenta diferencia y en el año 2015 hay una diferencia en la información del acueducto de \$843.000 que corresponde a un menor valor en el tópico financiero

por consignación de usuarios sin identificar y sin aplicar en SISPO, es decir, el dinero ingreso a bancos pero no pudo identificarse el o los usuarios que realizaron el pago por tanto se encuentra sin aplicar, donde contablemente se registra el ingreso del dinero a bancos contra la cuenta de la cartera en la cuenta contable 1408 Servicios públicos.

NOTA: Como se mencionó anteriormente, no se puede efectuar la comparación de la cartera en el período analizado por cuanto el prestador no ha reportado al SUI la cartera anual 2015 y obviamente tampoco se puede comparar con la información entregada por el prestador

Para el caso del comportamiento de la cuenta Avances y Anticipos Entregados en la siguiente imagen se puede observar y explicar el comportamiento de la misma:

Imagen 4. Avances y Anticipos Entregados 2014-2015

Anticipos Sobre Convenios Y Acuerdos	2015	2014
Representa los valores entregados de manera anticipada a asesores, contratistas o proveedores para la ejecución de obras, suministro de bienes o prestación de servicios. El más representativo corresponde a anticipos girados a Aguas de Tumaco SA ESP por concepto de Supervisión y Derecho Uso de la Infraestructura girados en el año 2010 y 2011 los cuales aun se encuentran pendientes de legalizar.		
Aguas De Tumaco S.A E.S.P	640,010,776	640,010,776
Goc Sucursal Colombia	35,820,000	54,216,006
Distribuciones Y Representaciones Salas	0	70,280,000
Genivar Inc- Sucursal Colombia	0	64,377,754
Latorre Lievano Nelson Arturo	0	95,000,000
Peña Córdoba Fredy Excehomo	0	71,442,997
Varios	36,703,975	75,693,356
Total Anticipos Sobre Convenios Y Acuerdos	712,534,751	1,071,020,889

Fuente: Notas a los estados financieros entregadas en la visita

Como se observa en la imagen anterior, se puede concluir que la variación de esta cuenta obedece a la legalización de anticipos entregados, pero es importante aclarar que el anticipo por \$640 dado a Aguas de Tumaco desde 2010 no se encuentra legalizado y representa la mayor incidencia sobre el saldo.

La cuenta Otros Deudores disminuyó \$1.022,8 millones y su provisión sólo se hizo en \$113,0 millones situación que no guarda relación con el método utilizado para este fin. Esto obedeció, según la Gerente Financiera de la empresa, a que en el 2014 se tenía registrado dentro de deudores los derechos cobrados por terceros correspondiente a saldos por cobrar a la fiducia del BBVA de Tumaco por concepto de reintegro de traslados y saldos por cobrar a la entidad recaudadora Superservicios de Nariño S.A. A. En la imagen siguiente, que hace parte de la nota 4 de los estados financieros se detalla los conceptos y su comportamiento que registro dicha cuenta para la vigencia 2014-2015.

Imagen 5. Otros Deudores 2014-2015

Otros Deudores	2015	2014
Representa los derechos por concepto de préstamos y cuentas por cobrar a empleados; para el año 2014 correspondía a saldos por cobrar a la Fiduciaria del BBVA por concepto de reintegro de traslados y saldo por cobrar a la entidad recaudadora Superservicios de Nariño SA.		
Créditos A Empleados	8,817,201	9,156,287
Derechos Cobrados Por Terceros	0	293,429,814
Incapacidad Enfermedad General	6,108,826	2,611,462
Varios	7,584,457	739,918,607
Total Otros Deudores	22,510,484	1,045,316,170

Fuente: Notas estados financieros entregadas en la visita

En la anterior imagen se observa que efectivamente derechos cobrados por terceros ya no registra saldo en el 2015 y la cuenta varios disminuyó \$732 millones, lo cual corresponde, según información de visita, al préstamo que le hiciera un vinculado a la empresa para la operación.

Con relación a la cuenta Otros Activos corto plazo, se observa en el plan contable reportado al SUI que para el período 2014-2015 se presenta una disminución del 92,55% equivalente en términos absolutos a \$406,2 millones que básicamente corresponde a que en el año 2015 la cuenta Estudios y Proyectos no registra saldo cuya explicación en visita obedece a que en el municipio de Tumaco, según información de la Gerente Financiera de la empresa, se contrataron algunos Estudios y proyectos al igual que algunas obras de inversiones las cuales se amortizaron de acuerdo a la duración de los mismas, es por esto, que para el 2015 ya no se tenían saldos como tal, debido al cumplimiento y terminación de sus contratos; pues estos gastos se difieren de acuerdo a la duración de obra, proyecto o diseño dependiendo del objetivo del proyecto y no tiene nada que ver con la operación en el municipio de Magangué

En cuanto al Activo No-Corriente se observa que la cuenta Propiedad, Planta y Equipo en el período 2014-2015 presenta una disminución del 8,38%, que en términos absolutos corresponde a \$14,1 millones. La cuenta que mayor incidencia tiene en ese comportamiento es Maquinaria y Equipo; Muebles y Enseres y Depreciación Acumulada.

En cuanto al Pasivo Total, que representa para los años 2014 y 2015 un valor de \$26.201,3 millones y \$21.988,0 millones respectivamente, presenta una disminución del 16,08%, debido a la disminución del Pasivo Corriente, donde la cuenta que mayor incidencia presenta es Cuentas por Pagar que registro una baja del 36,02% que equivale en términos absolutos a \$6.363,0 millones, destacándose la cuenta Depósitos Recibidos de Terceros, que disminuyó en \$5.300 millones que según explicación dada por la Gerente Financiera, es porque la empresa tiene encargos fiduciarios donde cada uno tiene unas subcuentas para cada municipio y allí se registran los recursos de la nación para las diferentes inversiones que se registran, la contrapartida son los mismos recursos recibidos en administración que se encuentran en el 2015 en el disponible y en el 2014 en Deudores, y obviamente a medida que se ejecutan obras de inversión estas cuentas van disminuyendo debido a que los recursos se utilizan para cancelar a los contratistas. Es importante mencionar que la mayoría de obras han sido en Tumaco.

Con relación a la cuenta Acreedores, Pasivos Estimados y Provisiones, la Gerente Financiera menciona que la Nota No 8 de los estados financieros, habla de los proveedores de la compañía para adquirir los insumos para el flujo normal de la operación y la cual se detalla a continuación:

Imagen 6. Relación Proveedores 2014-2015

NOTA 8. PROVEEDORES

Corresponde a los saldos por cancelar a proveedores de insumos de consumo directo utilizados en el flujo normal de la operación, entre los proveedores más representativos se encuentra Servigenerales SA ESP por la prestación del servicio de Aseo, la prestación de este servicio se realizó hasta mayo del año 2014, Optimizar Servicios Temporales SA quien nos suministra el personal para la operación, la empresa que nos presta el Servicio de vigilancia Alpha Seguridad Privada Ltda, entre otros.

	2015	2014
Servigenerales S.A. E.S.P.	627,418,445	627,418,445
Optimizar Servicios Temporales S.A.	446,230,328	0
Wsp Canadá Inc. Sucursal Colombia	161,770,259	99,876,683
Alpha Seguridad Privada Ltda	146,927,174	0
Productos Químicos Panamericanos S.A.	54,737,152	30,292,240
Argote Argote Aurelia	48,161,400	0
Empresa De Servicios Públicos De Magangué	44,682,984	0
Sulfoquímica S.A.	44,540,056	14,112,720
Air Clean Systems S.A.S.	43,330,528	0
Goc Sucursal Colombia	38,729,730	43,055,640
Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios	0	459,500,275
Guzmán Arias Alberto Simeon	31,940,990	7,438,982
Servidotar S.A.S	27,857,163	48,876,628
Acuatubos S.A.	23,377,484	4,625,197
Distribuciones Y Dotaciones R.A.C S.A.S	17,863,658	20,880,281
Jas Seguridad Industrial S.A.S.	15,039,160	7,859,287
Consultorías Y Servicio Ambientales Clan	14,684,098	0
Angulo De Quiñones Neyda Floresmila	14,412,420	0
Chaneme Comercial S.A.	14,093,790	14,944,051
Global Oil Lubricantes S.A.S.	13,529,200	13,189,704
Automundial S.A.	13,050,630	0
Aguas De Tumaco S.A E.S.P	0	47,649,480
Varios	250,075,240	348,559,368
TOTAL PROVEEDORES	2,092,451,889	1,788,278,981

Fuente: Notas a los estados financieros entregadas en visita

Dentro de la cuenta de proveedores se relacionan tanto los de Tumaco como Mangué, pues en la mayoría de circunstancias no se pueden utilizar los mismos proveedores debido a la ubicación geográfica, y a que en el municipio de Tumaco se presta el servicio de aseo mientras que en el municipio de Magangué no. Los proveedores en el período analizado aumentaron en el 57,90%; en los estados financieros no se puede identificar su comportamiento, motivo por el cual la comisionada solicita se entregue por parte de la compañía una relación a diciembre 31 de 2015 de los proveedores donde se puedan identificar por municipio cada uno de ellos, por edad y cuantía. Dicha información debía ser suministrada por el prestador el miércoles 25 de mayo de 2016 como lo estipula el acta de visita, situación que no se cumplió por parte de la empresa. Es importante aclarar que en algunos casos en los dos municipios (Tumaco y Magangué) si se puede coincidir con el proveedor como en el caso de la empresa que suministra el personal para la operación.

Con relación a la cuenta Pasivos Estimados se observa que éstos presentaron un incremento del 208,28% que corresponde a una variación en términos absolutos de \$508,7 millones donde se incluyen arrendamientos de Tumaco de la infraestructura y el costo de supervisión por la agencia de Tumaco por el contrato de concesión, servicio de supervisión entre otras. El otro pasivo estimado a largo plazo corresponde a lo que exige el artículo 15 de la Resolución CRA 351 del que tiene que ver con el cierre, clausura y postclausura del relleno sanitario de Tumaco.

Dentro de la citada cuenta, es importante conocer el comportamiento de las demandas y Litigios en que se encuentra incurso la empresa y al respecto la asesora jurídica de la empresa, Tatiana Calderón informa que existen en la actualidad 6 procesos judiciales de los cuales 1 es una acción popular instaurada por Salomón Aguavara del 2010 que corresponde a un desbordamiento de alcantarillado y se encuentra sin movimiento dentro del juzgado cuya última actuación fue en el año 2012 y como consecuencia, se espera el archivo del mismo, por lo que el riesgo es remoto y no se provisiona.

Igualmente, existen 4 procesos laborales en donde la pretensión es el reconocimiento de pago salarios y prestaciones sociales en virtud de la sustitución patronal, el demandado es SERVIMAG y allí involucraron a AQUASEO como tercero por una cuantía de \$100 millones aproximadamente, el proceso se considera por parte del operador como riesgo remoto por cuanto hay fallos a favor por el mismo concepto, luego no se provisiona. La asesora jurídica aclara que por política empresarial no se provisiona los procesos litigiosos que superen el valor de \$50 millones y que tengan riesgo bajo.

También hay 1 proceso de nulidad y restablecimiento del derecho y la pretensión es que se declare la nulidad de la Resolución SSPD 20134400012405 por valor de \$334,1 millones considerado por el operador como riesgo medio cuyo tratamiento financiero es explicado por la Gerente Financiera de la siguiente forma : En el momento en que quedo en firme dicha Resolución la compañía procedió con la causación de la misma en un gasto contra una cuenta del pasivo, cuenta que en el 2014 se puede identificar en la Nota No 8 - Proveedores bajo el tercero de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por valor de \$459 millones; para el año 2015 se realizó una reclasificación a la cuenta del pasivo 24401101, el cual se puede verificar en la Nota a los estados financieros No. 10 - Impuestos Gravámenes y Tasas, bajo el concepto de Contribuciones, licencias y registros.

De acuerdo a la información de la Gerente Financiera, el endeudamiento de la empresa se da con terceros debido al déficit del flujo de caja por incumplimiento en el pago de subsidios e inversiones, por tanto, la empresa ha acudido a préstamos de otros terceros como se detalla en la siguiente imagen de la nota 13 de los estados financieros:

Imagen 7. Obligaciones Financieras Largo Plazo 2014-2015

NOTA 13. OBLIGACIONES FINANCIERAS LARGO PLAZO

Corresponde a préstamos efectuados por terceros para la adquisición de bienes y servicios para el desarrollo de la operación.

El saldo por pagar que registra por \$3,418 millones a nombre de Consorcio Aseo Capital SA ESP corresponde a préstamos otorgados desde el año 2010 hasta el año 2013 para el desarrollo de la operación.

El saldo por pagar que registra por \$2,042 millones a nombre de la Alcaldía Municipal de Tumaco corresponde al recaudo de los años 2014 y 2015 del Costo Medio de Inversión el cual se utilizó para el Flujo de caja de la compañía.

	2015	2014
Consorcio Aseo Capital S.A. E.S.P	3,418,510,334	3,418,566,236
Alcaldía Municipal De Tumaco	2,042,357,743	967,000,000
Servigenerales S.A. E.S.P.	879,465,656	422,339,468
Limpia ductos S.A. E.S.P.	142,615,357	139,069,519
Energía Y Alumbrado De Pereira S.A. E.S.P.	124,156,182	0
Carrofacil De Colombia S A S	61,066,546	69,854,546
Soacha Ciudad Luz S.A. E.S.P.	32,471,846	32,471,846
Varios	25,031,349	1,217,198

TOTAL OBLIGACIONES FINANCIERAS A LARGO PLAZO 6,725,675,013 5,070,518,813

Fuente: Notas a los estados financieros entregadas en visita

En dicha nota se puede observar que los terceros que le han concedido préstamos a la empresa en mayor valor son Consorcio Aseo Capital S.A.-ESP y Alcaldía municipal de Tumaco correspondiente **al recaudo del CMI de los años 2014 y 2015 que fueron utilizados para el flujo de caja de la empresa.**

El comportamiento del endeudamiento de la empresa durante el periodo 2014-2015 se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 10. Endeudamiento 2014-2015

ENDEUDAMIENTO		
Período	2014	2015
Corto Plazo	71%	56%
Largo Plazo	1423%	4421%
Endeudamiento Total	101%	101%

Fuente: Construido SSPD

De la anterior tabla se puede observar que la empresa está sobre endeudada, es decir, que su activo no cubre el total de deudas afectando con ello el Patrimonio. Además, es muy grave el problema del endeudamiento en el largo plazo. Dicha situación ha generado que el prestador tanto en 2014 como en 2015 se encuentre incurso en causal de disolución o liquidación.

La empresa siempre ha manifestado la situación de los subsidios como causa para las no inversiones y como tema central del comportamiento de sus estados financieros, pero si se supone que el operador recibiera el monto total que le adeudan por este concepto que a diciembre de 2015 es de \$4.117,1; el escenario de su endeudamiento total no cambia ya que habría un cambio de un activo por otro (disminución de deudores por aumento de disponible) y muy seguramente la empresa lo destinaria a pagar pasivos.

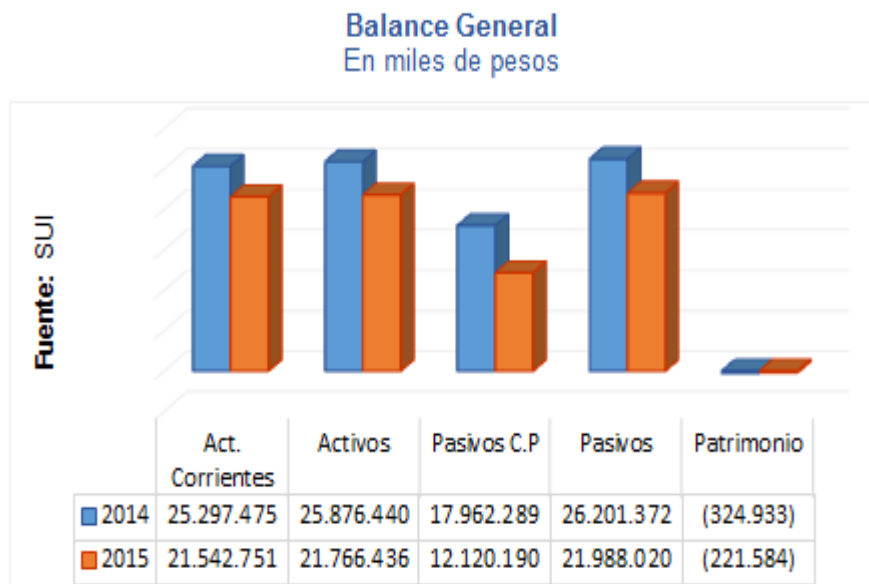
Para el Patrimonio se aprecia un comportamiento negativo en el período analizado ya que en el 2014 fue de -\$324,9 millones y en 2015 de -\$221,5 afectado por el comportamiento del Pasivo Total llevando a la empresa en el período analizado a estar incurso en Causal de Disolución como se mencionó anteriormente.

En el informe de visita del año 2014 cuyo período analizado fue 2013-2014, se encuentra lo siguiente: *“En consecuencia se puede observar, que la empresa se encuentra en el límite de una situación económica difícil, toda vez que los pasivos están casi a la par de los activos, poniendo en riesgo el patrimonio de la empresa”.*

Así las cosas, a pesar de la advertencia de la SSPD, el prestador no demuestra estrategias financieras que cambien su situación económica y por el contrario afectó el patrimonio y se dio origen a una causal de disolución.

Para una mejor comprensión de las variaciones registradas en las principales cuentas del Balance General en el período 2014 - 2015 se incluye el siguiente gráfico que resalta el comportamiento del Activo Corriente, del Total de los Activos, del Pasivo a Corto Plazo, del Pasivo Total y del Patrimonio:

Gráfico 2. Comportamiento Balance General 2014-2015



Fuente: Construido SSPD

2.1.3 Indicadores Financieros

Tabla 11. Indicadores Financieros 2014-2015

De Rentabilidad	2014	2015
Margen Operacional de Utilidad	-18,34%	-1,95%
Margen Neto de Utilidad	-20,37%	0,95%
Rendimiento del Activo	-7,24%	-0,98%
Rendimiento del Patrimonio	576,68%	96,07%
De Liquidez	2014	2015
Razón Corriente	1,41	1,78
Capital de Trabajo	7.335.186.447	9.422.561.188
Prueba Ácida	0,06	0,52
Solidez	0,99	0,99
De Actividad	2014	2015
Número de Días de la Cartera	521,27	605,69
Rotación de Cartera	0,69	0,59
EBITDA	-50.315.683	341.687.838
Rentabilidad EBITDA	-0,46%	2,91%
Coefficiente Operacional	118,34%	101,95%

Fuente: SUI 2014-2015

Los Indicadores Financieros se construyeron a partir de los estados financieros reportados por el prestador para los años 2014-2015, y de acuerdo a las presuntas inconsistencias mencionadas, estos no registran la confiabilidad requerida para la toma de decisiones, en particular para cada municipio ya que su contabilidad no se encuentra separada, y el prestador no demuestra llevar costos ABC que puedan ciertamente mostrar sus operaciones en debida distribución, por tanto sólo muestran el comportamiento a partir de los saldos consolidados reportados en las cuentas por la empresa.

Rentabilidad: Los indicadores de rentabilidad de la empresa para el año 2015 registran un comportamiento improductivo debido a la pérdida operativa y al patrimonio negativo que se viene presentando desde el año 2014. Observamos que el índice de retorno sobre activos es negativo, es decir, que la empresa es ineficiente en el uso de sus activos y con relación al Patrimonio es aún más preocupante porque nos demuestra que la empresa no es capaz de generar utilidades en el desarrollo de su objeto social. Es importante aclarar en este último caso que en el año 2015 la pérdida operacional es de \$212,8 y el Patrimonio es de -\$221,5 de allí se desprende el signo de tal indicador.

Liquidez: Los indicadores mostrados en la tabla no reflejan la realidad del prestador, puesto que en el corto plazo no dispone de recursos para cumplir con sus obligaciones. Igualmente, este indicador se afecta por el comportamiento de la cartera pues en el año 2014 el prestador registra el 90% y el 75% con una antigüedad mayor a los 360 días equivalente a \$6.742,3 millones y \$299,0 millones para los servicios de acueducto alcantarillado respectivamente con una provisión del 47% y 40% respectivamente e igualmente se observa la no adopción de estrategias comerciales para afrontar el tema de la cartera que impide al prestador cumplir oportunamente con el pago de sus obligaciones.

Endeudamiento: El prestador registra un sobre endeudamiento del 101% para los años analizados lo cual ha afectado notoriamente el Patrimonio conllevándolo a estar incurso en la Causal de Disolución contemplada en la normatividad vigente. Es importante mencionar que debido al alto endeudamiento de la empresa, así esta reciba la totalidad de los subsidios que le adeudan los municipios es poca la variación que el prestador puede hacer con respecto al comportamiento de este indicador.

El EBITDA del prestador no le da una viabilidad financiera en el desarrollo de sus operaciones, y su coeficiente operacional muestra que la empresa no alcanza a cubrir sus costos y gastos, ya que no puede generar el flujo de efectivo necesario para el desarrollo de su objeto social.

En el informe de visita del año 2014 se incluyó lo siguiente: *“En términos generales, los indicadores financieros reflejan señales de alerta que, de no ser debidamente superadas por la empresa, ponen en riesgo la prestación de los servicios públicos a su cargo, como lo son:*

- *La baja gestión comercial para la recuperación de la cartera.*
- *Calidad de la información financiera por mejorar.*
- *Baja rentabilidad en el activo y patrimonio, los cuales se reducen al punto de llegar a pérdida*
- *El alto endeudamiento.*

Se hace necesario entonces, que la empresa explique las medidas financieras y comerciales que está tomando para subsanar las situaciones aquí expresadas”

De acuerdo a los resultados de los indicadores financieros del período 2014-2015 se observa que las medidas financieras adoptadas por el prestador para mitigar su crisis no han sido eficaces y por el contrario afectaron el patrimonio de la empresa, poniendo en riesgo la prestación de los servicios públicos domiciliarios dejándola en una posición de no viabilidad financiera.

2.1.4 Avance Implementación Normas NIIF

Según el dictamen del revisor fiscal correspondiente a la vigencia fiscal del año 2015 aparece la siguiente información:

ESTADOS FINANCIEROS ELABORADOS BAJO NORMAS INTERNACIONALES

En nuestra condición de Revisores Fiscales informamos a la Asamblea General de Accionistas, que aunque NO tenemos una responsabilidad legal de hacer una auditoría completa a los Estados Financiero bajo NIIF a 31 de diciembre de 2015, pues como mencionamos aún no son oficiales, informamos que la entidad cumplió con la realización de las políticas contables, sin que sea nuestro papel, influir en ellas puesto que no podemos ser juez y parte respecto a su formulación; cumplió con la elaboración del Estado de Situación Financiera de Apertura (ESFA) a 1 de enero de 2015; y ha llevado en forma paralela los Estados Financieros preparados bajo Normas Nacionales, Decretos 2649 y 2650 y bajo normas internacionales Decreto 3022 de 2013; y, los Decretos 2420 y 2496 de 2015, estas últimas normas legales que sobre las NIIF se han adoptado en Colombia.

En la siguiente tabla se relaciona la información pendiente de reporte al SUI sobre normas NIIF:

Tabla 12. Información Normas NIIF

NIT Y DV DE LA EMPRESA	SERVICIO	TOPICO	PERIODICIDAD	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO	APLICACION	FECHA DE CERTIFICACION
900327657-8	Gobierno NIF	Inicio Transición 2015	ANUAL	Anual	NIF-A-0014	Información General	Pendiente	Formularios	

Fuente: SUI

De los datos consignados en la anterior tabla se puede observar que el prestador no ha reportado la información solicitada en la Resolución 20151300020385 de 2015 relacionada con el inicio de transición a los nuevos marcos normativos.

2.1.5. Eficiencia Laboral

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

Tabla 13. Eficiencia Laboral

AÑO	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	Total anual consumos facturados	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)	Total anual consumos facturados	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)
	(m3)			(m3)		
2014	2.862.971	1.991.697.226	696	745.819	206.190.993	276
2015	2.899.369	1.807.709.328	623	728.048	348.940.305	479

Fuente: SUI 2014 – 2015

De los resultados obtenidos se observa que para el servicio de acueducto correspondiente a los años 2014 y 2015 la eficiencia laboral fue \$696 y \$623 respectivamente, lo que evidencia que para el año 2015 por el aumento del consumo facturado aparentemente fue más eficiente comparado con el año 2014; sin embargo, ese resultado no es consistente por cuanto el prestador para los dos años reporta información de costos tanto para el Municipio de Magangué como para el de San Andrés de Tumaco y su estructura no demostró la utilización de costos ABC para la separación de cuentas por municipio.

En cuanto al servicio de alcantarillado para los años 2014 y 2015 se observan que el valor por M3 es de \$276 y \$479 respectivamente, datos que reflejan los costos reportados por el prestador al SUI pero que demuestran unas variaciones bastante altas como en las cuentas 5102- Contribuciones Imputadas y 5104 – Aportes sobre la nómina que dejan en duda esos resultados.

2.1.6 Comparación Informe Auditoria Externa e Informe Revisor Fiscal

De la información entregada por el prestador en la visita se extracta lo siguiente con relación al informe del Revisor Fiscal de JAHV McGREGOR S.A. para el período 2014:

ALCANCE

Obtuvimos las informaciones necesarias para cumplir las funciones de Revisores Fiscales y realizamos el trabajo de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia. Estas normas requieren que planifiquemos y efectuemos la auditoría con el fin de obtener un grado de seguridad razonable, que los estados financieros no contienen errores materiales o significativos. Una auditoría de los estados financieros implica, entre otros aspectos, hacer un examen con base en pruebas selectivas de la evidencia que respalda las cifras y las revelaciones hechas en los estados financieros y evaluar los principios de contabilidad utilizados, las estimaciones contables hechas por la administración y la presentación de los estados financieros tomados en conjunto. Consideramos que nuestras revisiones proveen una base razonable para expresar nuestra opinión sobre los estados financieros, la cual expresamos más adelante.

OPINIÓN

En nuestra opinión, los estados financieros tomados fielmente de los libros, presentan en forma razonable la situación financiera de la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P. -AQUASEO S.A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2014, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio, los cambios en la situación financiera y los flujos de efectivo, durante los años

terminados en esas fechas, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, aplicados uniformemente.

Conceptuamos que la contabilidad se llevó conforme a las normas legales, y a la técnica contable.

Por su parte el Informe de Auditoría externa de la firma DEFT SAS Auditorías, Asesorías y Revisorías para el mismo año señala entre otros aspectos lo siguiente:

CONCLUSIÓN

Se solicitó y obtuvo gran colaboración por parte de la administración de Aquaseo S.A E.S.P, se contó con la información para cumplir las funciones de Auditoría Externa de Gestión y Resultados, se efectuaron los exámenes de acuerdo con normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Colombia.

Considero que la auditoría efectuada proporciona una base razonable para fundamentar la opinión que expreso a continuación.

En mi opinión, los estados financieros mencionados, adjuntos a este informe como anexos, no presentan la real situación financiera de Aquaseo S.A ESP con corte a 31 de diciembre de 2014, los resultados de sus operaciones, los cambios en su situación financiera y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados. Se observa que el activo no se encuentra clasificado correctamente, igualmente en los ingresos del año 2013 presenta cifras correspondientes a servicios diferentes de acueducto; Se sugiere al prestador clasificar sus cuentas por cada servicio de forma correcta.

Este informe se realizó con la información recibida por parte del prestador donde se observa una pérdida en el servicio de acueducto por las vigencias 2013 y 2014. Se observa riesgo frente al principio de continuidad y negocio en marcha, y la causal de disolución según lo establecido en el artículo 457 del código de comercio, latente en las vigencias anteriores. Según la calificación IFA el riesgo es tres (3).

Ahora bien para el año 2015 el informe de revisoría fiscal en sus conclusiones presentan los mismos términos en cambio el Informe de Auditoría Externa muestra que la firma fue cambiada por SIGMA PLUS y el concepto es el siguiente:

Considero que la auditoria efectuada proporciona una base razonable para fundamentar la opinión que expreso a continuación.

En mi opinión, los estados financieros mencionados adjuntos a este informe como anexos presentan la real situación financiera de Aquaseo S.A. E.S.P. con corte a 31 de diciembre de 2015, los resultados de sus operaciones, los cambios en su situación financiera y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados.

Al analizar detenidamente los estados financieros preparados por la administración y los indicadores de gestión más representativos, se clasifica en riesgo IFA (II), resultado de indicador de Liquidez y Endeudamiento dos (II), eficiencia de recaudo dos (II) e indicador de cobertura de Intereses rango uno (I).

De lo anterior se desprende incertidumbre en el pronóstico financiero toda vez que en el año 2014 las conclusiones del revisor fiscal y del auditor externo son completamente diferentes a pesar de que cuentan con la misma información para el análisis y entrega de los informes.

2.2 Aspectos Administrativos Acueducto y Alcantarillado

A continuación se presenta la información administrativa con base en la suministrada por el prestador en la visita:

2.2.1 Número de empleados

En la visita el prestador entregó información sobre el número de empleados con que cuenta y el tipo de vinculación que tienen para los años 2014 y 2015, como se muestra a continuación:

Tabla 14. Nómina de Empleados Correspondiente al año 2014 y 2015

2014						
NIVEL	DIRECTO	SALARIO	TEMPORALES	SALARIO	TOTAL POR NIVEL	% NIVEL
DIRECTIVO	3	11.104.946	1	2.652.000	4	7%
ADMINISTRATIVO			20	16.623.564	20	37%
TÉCNICO			2	2.075.986	2	4%
OPERATIVO			28	18.970.347	28	52%
TOTAL	3	11.104.946	51	40.321.897	54	100%

Tabla 15. Nómina de Empleados Correspondiente al año 2015

2015						
NIVEL	DIRECTO	SALARIO	TEMPORALES	SALARIO	TOTAL POR NIVEL	% NIVEL
DIRECTIVO	2	8.690.905	1	2.775.583	3	5%
ADMINISTRATIVO			21	18.013.075	21	39%
TÉCNICO			2	2.172.726	2	4%
OPERATIVO			29	20.747.325	29	54%
TOTAL	2	8.690.905	53	43.708.709	55	102%

Fuente: Visita AQUASEO S.A. E.S.P.

*TEMPORAL = CONTRATO DE OBRA O LABOR

Tabla 16. Consolidado Personal por categoría de Empleo

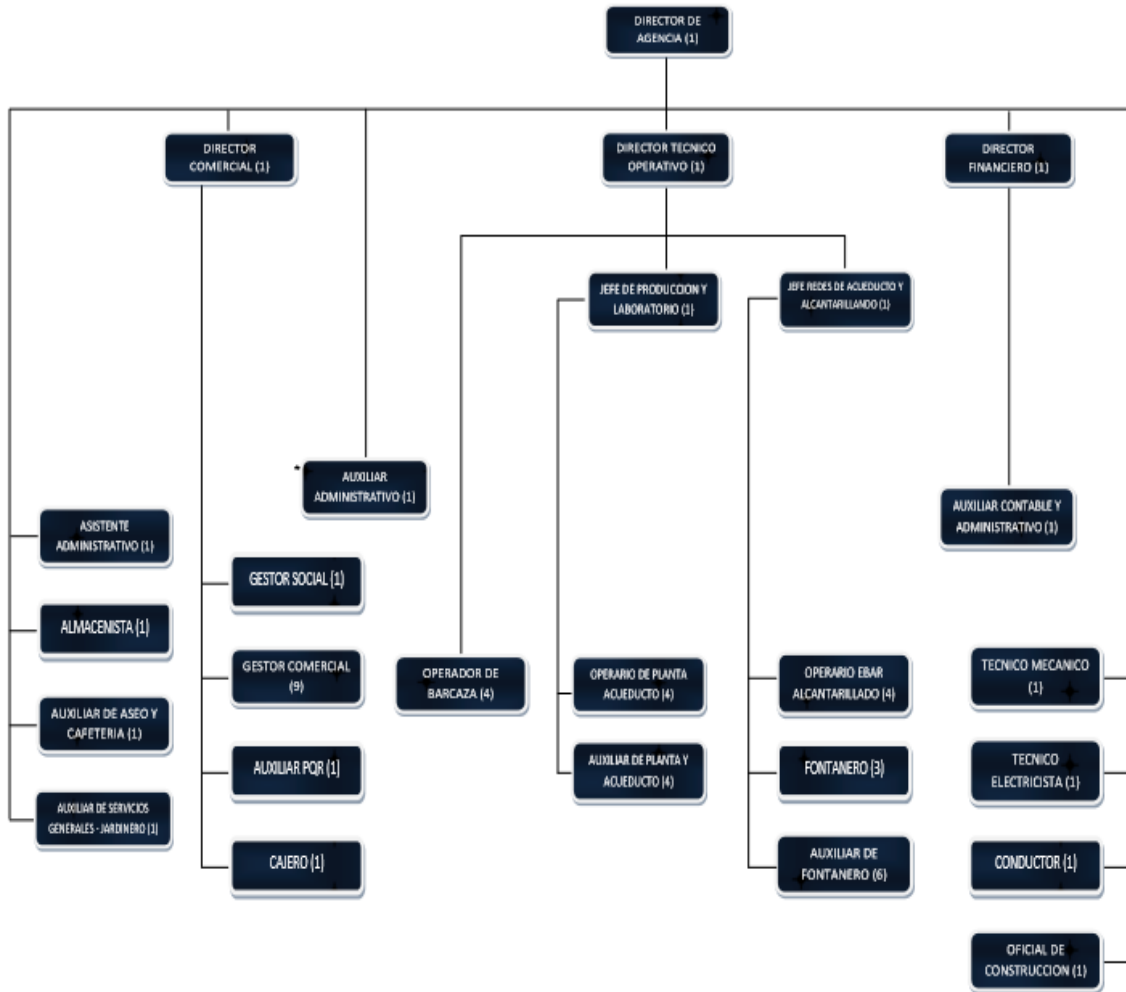
AÑO	TIPO	DATOS VISITA PRESTADOR	
		ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
2014	Personal Nomina	3	0
	Personal Temporal	40	11
	Personal Contratista	0	0
	Total	43	11
2015	Personal Nomina	2	0
	Personal Temporal	44	10
	Personal Contratista	0	0
	Total	46	10

Fuente: Visita AQUASEO S.A. E.S.P.

2.2.2 Estructura Orgánica

De acuerdo con la información suministrada en la visita por el prestador se tiene la siguiente estructura orgánica:

Imagen 8. Estructura Organizacional



Fuente: Visita AQUASEO S.A. E.S.P.

2.2.3 Competencias Laborales Personal Administrativo

Con base en la información suministrada en la visita adelantada en el mes de mayo de 2016, se pudo observar que se cuenta con cuatro (4) personas del área administrativa certificadas en competencias laborales, de 21 personas que trabajan en dichas áreas.

A continuación se describen las competencias en las cuales se encuentran certificados:

Tabla 17. Competencias Laborales

CÓDIGO	PERSONAL	NORMA	VIGENCIA
280201058	Iris del Carmen Brochero Meza	Apoyar el sistema de información contable en concordancia con la normatividad.	
280201053		Atender y servir al cliente aplicando la políticas y normatividad del sector	

280201051	Isabel Marciana Jiménez López	Realizar los procedimientos de facturación y recaudo cumpliendo la normatividad existente	Mayo 2015
280201053		Atender y servir al cliente aplicando la políticas y normatividad del sector	
280201053	Maribel del Carmen Gutiérrez Fuentes	Atender y servir al cliente aplicando la políticas y normatividad del sector	
280201053	Mirna Edith Cerro Medina	Atender y servir al cliente aplicando la políticas y normatividad del sector	

Fuente: Visita AQUASEO S.A. E.S.P.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3.1 Aspectos Técnicos de Acueducto

3.1.1 Sistema de Abastecimiento

El municipio de Magangué es abastecido por la fuente superficial río Magdalena por medio de una captación tipo Barcaza. Para la captación se cuenta con una estación de bombeo conformada por 4 bombas de la siguiente capacidad:

- Bomba 1: Capacidad de 300 l/s y de 200 caballos en funcionamiento
- Bomba 2: Capacidad de 300 l/s de 200 caballos, en la visita la bomba se encontró en Stand By pero sí en funcionamiento, informó el director de agencia que la bomba se utiliza por contingencia
- Bomba 3: Capacidad de 200 l/s y de 150 caballos en funcionamiento
- Bomba 4: Capacidad de 200 l/s de 150 caballos, en la visita a la bomba la bomba se encontró en Stand By pero sí en funcionamiento, informó el director de agencia que la bomba se utiliza por contingencia.

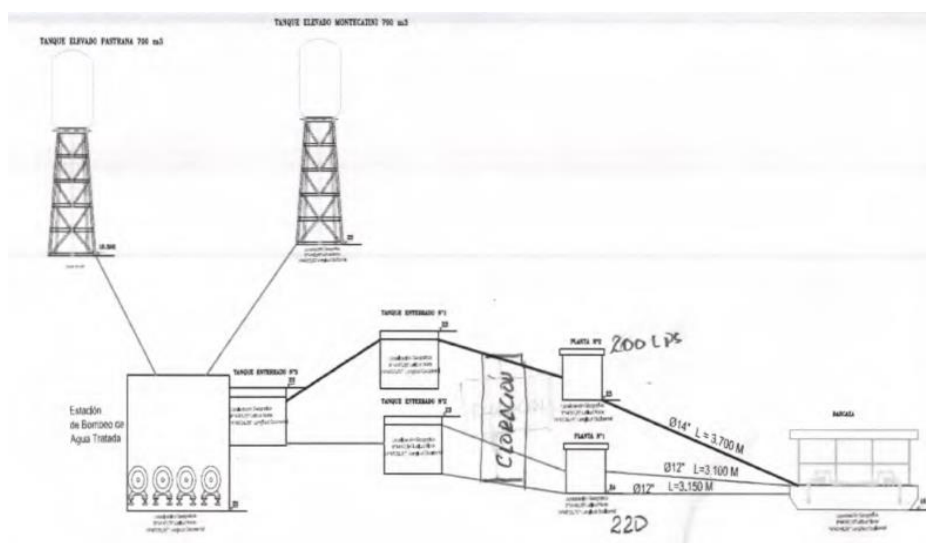
En la visita se pudo observar que los cuatro equipos de bombeo cuentan con tableros eléctricos y variadores de velocidad. Se cuenta con una subestación eléctrica, pero no se cuenta con un sistema eléctrico de respaldo.

Para el transporte del agua captada del río Magdalena se cuenta con 3 líneas de aducción de 18" y 14" en PVC, y 12" en Asbesto cemento, con una longitud aproximada cada una de 3.700 m.

En el municipio de Magangué se cuenta con dos sistemas de tratamiento denominados PTAP Antigua (1), PTAP Nueva (2).

A continuación se realiza la descripción del servicio de acueducto de acuerdo con lo reportado por el prestador al SUI, y lo observado en la visita adelantada en el mes de mayo de 2016.

Figura 1. Esquema de abastecimiento



Fuente: Visita AQUASEO S.A. E.S.P.

Para la captación de agua de la fuente superficial Río Magdalena se cuenta con la siguiente concesión de aguas:

Tabla 18. Fuentes de abastecimiento y captación

Fuente de Abastecimiento	Concesión de Aguas	Resolución	Vigencia (Años)	Otorgada A	Caudal Concesionado o adjudicado (l/s)	Estado actual de la concesión	Estructura de Captación	Instrumentos de Macro Medidor
Río Magdalena	Si	392 de 11 de octubre de 1996	20	Empresa de Servicios Públicos de Magangué SERVIMAG E.S.P.	400	Vigente	Barcaza	No

Fuente: Visita AQUASEO S.A. E.S.P.

Con el fin de corroborar la información, se realizó consulta en el Formulario registro Fuentes Superficiales, y la última información reportada por el prestador es del año 2010, como se muestra a continuación:

Imagen 9. Formulario registro fuentes superficiales

ID	EMPRESA	DESC_TIPO_FUENTE	NUFUENTE	COD_FUENTE	NOMBRE_FUENTE	TIPO_FUENTE	MUNICIPIO	ABASTECIMIENTO	VERTIMIENTO	RECREATIVO	GENERAL ELECTRIC	MONITORO_AGUA	CONTROL_CRECHIENTES	ASOCIADA_A_EMBALESE	ESTACION_MED_PRECIPITA	ESTACION_MED_NIVEL	ACTIVIDAD_AMBIENTAL	ANO_REPOR
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	RIO	20481	70989	Río Magdalena	RIO	MAGANGUÉ	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	2010

Fuente: Consulta SUI

De igual manera, la última información reportada por el prestador en cuanto a las concesiones de agua es del año 2010:

Imagen 10. Formulario registro fuentes superficiales concesiones de agua

ID	EMPRESA	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	NUFUENTE	NOMBRE_FUENTE	COD_TIPO_FUENTE	TIPO_FUENTE	POSEE_CONCESION	ACTO_ADITIVO	DESC_ENTIDAD_PERMISO	FCH_INI_CONCESION	FCH_FIN_CONCESION	CAUDAL_ADJUDICADO
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	BOLIVAR	MAGANGUE	15498				SI	392	CSB	11/10/96	10/10/16	400

Fuente: Consulta SUI

La información reportada en SUI es coincidente con la suministrada en visita.

En la visita adelantada en el mes de mayo de 2016, en la estructura de captación tipo barcaza no se observó instalado instrumento de macro medición que permita medir el caudal captado para tratamiento.

Conforme lo anterior, el director de agencia de la empresa informó que "(...) *no se cuenta con instrumentos de macro medición en la captación ya que no fueron contenidos en el proyecto de optimización. Una vez se termine el proyecto de redes menores se realizará la gestión para la búsqueda de un sistema de medición al sistema de acueducto (...)*".

En el SUI se encuentra reportada información del registro de captación para los años 2010 al 2012, como se muestra a continuación:

Imagen 11. Registro de captación

ID_EMPRESA	EMPRESA	DEPTO	MPIO	AGNO	NUFUENTE	NOMBRE_FUENTE	NUCA	NOMBRE_CAPTACION	DESC_TIPO_CAPTACION	VOLUMEN_AGUA_CAPATADA	LONGITUD	LATITUD	ALTITUD	CAUDAL_MEDIO_DIARIO	ESTADO
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	BOLIVAR	MAGANGUE	2010			7605	BARRIO SUR	Superficial Flotante	2778962	-74°44'43.51"	9°13'32.38"	15	178	ACTIVO
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	BOLIVAR	MAGANGUE	2011			7605	BARRIO SUR	Superficial Flotante	5889431	-74°44'43.51"	9°13'32.38"	15	16135428	ACTIVO
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	BOLIVAR	MAGANGUE	2012			7605	BARRIO SUR	Superficial Flotante	5887521	-74°44'43.51"	9°13'32.38"	15	16404167	ACTIVO

Fuente: Consulta SUI

Comparada la información registrada en SUI, no son coherentes los resultados de "Volumen de agua captada", ya que en la captación no se cuenta con instrumentos de macro medición.

Para el transporte del agua captada del río Magdalena se cuenta con 3 líneas de aducción de 18" y 14" en PVC, y 12" en Asbesto cemento, con una longitud aproximada cada una de 3.700 m.

La última información reportada por el prestador al SUI del registro de aducciones tiene fecha de cargue el 27 de septiembre de 2012, como se muestra a continuación:

Imagen 12. Formulario 28.Registro de Aducciones de Agua

Año	Departamento	Municipio	Empresa	Id Empresa	Nombre de la Aducción	Tipo de la Aducción	Longitud de la Aducción(Km)	Caudal de Diseño(L/S)	Tipo de Diámetro	Tipo de Material	Fecha de Instalación	Fecha de Inicio de Operaciones	Fecha de Cargue
2010	BOLIVAR	MAGANGUE	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	23303	LINEA 1	Tubería-Por bombeo	3.16	90	De 10 a 12 pulg	Asbesto Cemento AC	01-01-1965	01-01-1969	27-09-2012
2010	BOLIVAR	MAGANGUE	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	23303	LINEA 3	Tubería-Por bombeo	3.767	120	De 12 a 24 pulg	Cloruro de Polivinilo (PVC)	01-01-2006	01-01-2007	27-09-2012
2010	BOLIVAR	MAGANGUE	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	23303	LINEA 2	Tubería-Por bombeo	3.1	90	De 10 a 12 pulg	Asbesto Cemento AC	01-01-1969	01-01-1969	27-09-2012

Fuente: Consulta SUI

Comparada con la información suministrada en visita se observan diferencias en el diámetro, ya que en el reporte no se referencian los diámetros de 18" y 14", que fueron informados en visita.

El agua transportada por las líneas de aducción llega a una estructura de entrada y se transporta a las plantas de potabilización en tubería de 38" en GRP como Bypass. El director de agencia en visita informó que "(...) *actualmente no se cuenta con unidad de desarenación, por motivos de presupuesto en las obras de optimización iniciadas en el año 2013, se dejó un área en la zona de las dos plantas para su futura construcción una vez se tengan los recursos correspondientes (...)*".

Se pudo observar en la visita adelantada que se cuenta con dos instrumentos de macro medición a la entrada de los dos sistemas de tratamiento, los cuales se encontraron funcionando, sin embargo el director de agencia informó que "(...) *los mismos no se encuentran calibrados, no obstante cada planta cuenta con una estructura de entrada con su correspondiente vertedero calibrado para obtener los datos de entrada de caudal (...)*". Los instrumentos de macro medición no han sido entregados por la administración municipal y SERVIMAG E.S.P., a AQUASEO SA ESP, para su operación.

Para el tratamiento del agua captada del río Magdalena se cuenta con dos sistemas de tratamiento denominados Planta Antigua y Planta nueva ubicadas en la sede administrativa y comercial de la empresa, carrera 16 No. 16d-135 barrio San José, con las siguientes condiciones técnicas:

Tabla 19. Sistemas de Potabilización

Fuente de Abastecimiento	PTAP	Planta de Potabilización					Almacenamiento
		Tipo	Caudal de Diseño (l/s)	Capacidad Instalada (l/s)	Procesos	Químicos Utilizados	
Río Magdalena	PTAP Antigua (1)	Convencional	220	220	Coagulación – Mezcla Rápida, Flocculación, Sedimentación Filtración y Desinfección	Coagulación Sulfato de aluminio líquido	3 Tanques con capacidad de 3.600 m ³
	PTAP Nueva (2)		200	200	Coagulación – Mezcla Rápida, Flocculación, Sedimentación Filtración	Desinfección Cloro Gaseoso	

Fuente: Visita AQUASEO S.A. E.S.P.

De acuerdo con lo observado en visita, y la información dada por el prestador en la misma se tiene lo siguiente:

- Se observó presencia de algas en las unidades de sedimentación y filtros en la denominada PTAP Nueva (2). En visita el director de agencia manifestó que "(...) *hay que tener en cuenta que estas plantas están en proceso de*

implementación y ajuste verificando las acciones para el mejoramiento continuo (...)”.

- Los dos sistemas de tratamiento se optimizaron con el proyecto Findeter PAF-ATF 051-2013. En la visita se pudieron observar los dos sistemas en operación. El director de agencia informó que *“(...) la optimización ya está completa sin embargo las obras no han sido entregadas por parte de SERVIMAG, a AQUASEO S.A. E.S.P. (...)*”.
- La capacidad total instalada actual es de 420 l/s. Sin embargo actualmente está operando con 280 l/s en promedio toda vez que las redes menores del municipio y la estación de bombeo se encuentran en el proyecto de optimización que aproximadamente entrará en operación en dos años.
- El agua clarificada de las dos plantas converge en un solo tanque de contacto de cloro con capacidad para 520 l/s para realizar el proceso de desinfección con cloro gaseoso, el prestador no suministró información de datos de tiempos de contacto de cloro.

Al respecto, el prestador informó que los tiempos se encontraban en los diseños, sin embargo como ya se mencionó anteriormente la optimización no ha sido entregada por FINDETER. Es importante anotar que el prestador al momento de la visita se encontraba operando los dos sistemas de tratamiento, por tal razón debería conocer los tiempos de contacto de cloro.

- En la visita adelantada a los dos sistemas de tratamiento no se observó tratamiento de lodos, para lo cual el director de agencia informó que *“(...) no se cuenta con un área de tratamiento de los lodos generados por las 2 PTAP, sin embargo, fue presentado al PDA Bolívar para la gestión de los recursos correspondientes (...)*”.
- Se cuenta con la Resolución 351 de 08 de octubre de 2015 de la Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique - Cardique, por medio de la cual se otorga un permiso de vertimientos para uso doméstico e industrial al cuerpo receptor Ciénaga de las Pavas y Rabón, cuenca hidrográfica río Magdalena, para la planta de tratamiento de agua potable PTAP, por un término de 1 año y un caudal vertido de 13,3 l/s.
- En las instalaciones de los dos sistemas de tratamiento se pudo observar que se cuenta con un laboratorio en el cual se analizan características del agua cruda, y de proceso. El director de agencia manifestó que *“(...) el laboratorio no se encuentra certificado para realizar los análisis de las características tomadas; y no participa en el PICCAP; dicho laboratorio es para control de calidad de la empresa y contra muestreo con las muestras de la secretaría departamental de salud (...)*”. En el laboratorio se pudo observar los formatos de control que se llevan así:
 - Formato control de calidad del agua cruda y tratada, se anotan resultados de turbiedad en agua cruda y turbiedad, pH y cloro residual en agua tratada. Se observan resultados anotados cada hora.
 - Formato prueba de Jarras, donde se anotan los resultados de las dosis de sulfato de aluminio el jefe de producción y laboratorio Ingeniero Químico Yeison Arrieta informó que *“(...) la prueba de jarras no se realiza todos los días, se realiza cuando haya un cambio en la*

característica de turbiedad; cuando no hay cambios en dicha característica no se realizan (...)”.

- Bitácora de los operarios, anotaciones de los operarios recibo de turno, operación diaria
 - Formato lavado de planta 1 y 2
 - Formato descolmatación de filtros
- El director de agencia informó tal y como consta en el acta de visita que “(...) *del tanque de contacto el agua tratada de las dos plantas es conducida por una tubería 36” en GRP a 2 tanques de almacenamiento subterráneos de 1.600 y 1.700 m3 cada uno; y un tanque de succión de 300 m3, para un total de almacenamiento de 3.600 m3; de los cuales se abastece la red de distribución por medio de 3 bombas de 150 l/s, 120 l/s y 100 l/s (...)*”.

En la visita adelantada a la estación de bombas no se observaron instalados instrumentos de macro medición, para lo cual el director de agencia informó que “(...) *no se cuenta con instrumentos de macro medición instalados, no cuenta con macro medición porque es una estación antigua de más de 30 años y se encuentra en el proyecto de redes menores el cual va a ser ejecutado por FINDETER (...)*”.

- El prestador cuenta con el documento denominado “*Manual de operación y mantenimiento de las plantas de potabilización del sistema de acueducto urbano del Municipio de Magangué*”, elaborado por Rubén Santos Sanabria Ingeniero Civil – Contratista, no se evidenció en el documento fecha de elaboración.

Red de distribución

Conforme lo informado por el director de agencia, tal y como consta en el acta de visita, la red de distribución se encuentra sectorizada en 3 grandes sectores así:

- **Sector Sur:** Abastece a 2.364 usuarios equivalente al 49,45%.
- **Sector Florida:** Abastece a 1.910 usuarios equivalente al 15,08%
- **Sector Norte:** Abastece a 4.491 usuarios equivalentes a 35,46%.

El director de agencia informó que “(...) *no se cuenta con instrumentos de macro medición, informa que tiene caudalímetro portátil para pruebas una vez las redes estén presurizadas 24 horas. Cuando el proyecto de redes se ejecute la sectorización hidráulica contara con macro medición por sector (...)*”.

En el documento suministrado en visita denominado 6.9 descripción del sistema de Acueducto AQUASEO – Agencia Magangué se menciona “(...) *Existen algunos barrios pertenecientes tanto al sector 1 como al sector 2, que no cuentan con la totalidad de sus redes de distribución, tales como: Prado, Cristo Prado, Delicias, Girardot, la Unión, Dos de Noviembre, Macondo y La Esmeralda, el cual se estima que este faltante está alrededor del 26% de su totalidad, lo que amerita hacerles una inversión e incorporarlos al sistema de redes de distribución, por lo que se considera que la cobertura del sistema de redes del acueducto en la cabecera Municipal de Magangué se encuentra aproximadamente en un 74% (...)*”.

Con respecto al catastro de redes el director de agencia informó que “(...) se cuenta en la empresa AQUASEO SA ESP, con un catastro de redes del año 2012, no se cuenta con un catastro más actualizado, no se han realizado más construcciones de redes, razón por la cual no existe necesidad de actualizarlo a la fecha (...)”.

En recorrido a los puntos de muestreo de calidad de agua en red de distribución el día 19 de mayo de 2016, se solicitó al prestador tomar registros de presiones, arrojando los siguientes resultados:

Tabla 20. Resultados toma de presión puntos concertados

Punto de Muestreo No.	Lugar de Toma	Dirección	Resultados presiones (mca)
8	2 de noviembre	Carrear 14 No. 10	0,80
2	Parque León	Calle 17, barrio Córdoba	2,0
3	Barrio Candelaria	Calle 20 No. 3	1,20
6	Barrio Buenos Aires	Calle 3 No. 3	Se llegó al punto y no se encontró suministro de agua. El director de agencia en visita informó que en ese barrio el agua podría estar llegando en horas de la tarde.
Sector Norte			Se verificó un punto de muestreo al cual el prestador no informó el lugar de ubicación ni dirección, no se encontró con suministro de agua. El director de agencia informó que “(...) que no se estaba suministrando agua a dicho sector dada la sectorización del día (...)”.

Fuente: AQUASEO S.A. E.S.P. - Visita

Se verificó la información reportada por el prestador en SUI en cuanto al formulario Medición de presión sectores hidráulicos, se tiene información cargada para los años 2011 al 2015 y los meses de enero a abril de 2016.

Para la presente evaluación se tendrán en cuenta los registros de información de los años 2012, 2014 y 2015. A continuación se muestra la información que se encuentra reportada:

ID	EMPRESA	SERVICIO	AGNO	MES	NUSH	NOMBRE_SEC TOR_HIDRA	COD_DEPTO	DEPARTAME NTO	COD_MCPIO	MUNICIPIO	SUSCRIPTO RES	MACROMEDICION	PUNTOS_MEDI ON_PRESION	LECTURA_MEDI CON_PRESIC	PROMEDIO_PR ESION_REGIS TRADA
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	ABRIL	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	16	8,26
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	ABRIL	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	5	3,97
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	ABRIL	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	3	17,23
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	AGOSTO	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	8	7,85
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	AGOSTO	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	4	4,62
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	AGOSTO	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	4	16,02
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	DICIEMBRE	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	16	6,36
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	DICIEMBRE	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	8	4,56
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	DICIEMBRE	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	8	17,8
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	ENERO	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	10	8,2
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	ENERO	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	5	6,77
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	ENERO	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	8	15,03
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	FEBRERO	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	8	8,4
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	FEBRERO	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	5	6,31
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	FEBRERO	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	5	16
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	JULIO	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	8	7,56
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	JULIO	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	4	4,34
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	JULIO	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	4	15,47
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	JUNIO	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	4	7
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	JUNIO	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	4	5
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	JUNIO	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	4	17
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	MARZO	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	7	8,02
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	MARZO	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	6	3,97
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	MARZO	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	6	16,41
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	MAYO	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	7	9
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	MAYO	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	7	6
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	MAYO	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	6	18
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	NOVIEMBRE	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	18	6,83
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	NOVIEMBRE	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	8	4,89
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	NOVIEMBRE	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	8	18,4
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	OCTUBRE	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	24	7,68
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	OCTUBRE	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	12	4,56
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	OCTUBRE	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	12	16,25
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	SEPTIEMBRE	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	12	13,31
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	SEPTIEMBRE	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	8	5,62
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2014	SEPTIEMBRE	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	8	17,2

ID	EMPRESA	SERVICIO	AGNO	MES	NUSH	NOMBRE_SEC TOR_HIDRA**	COD_DEPTO	DEPARTAME NTO	COD_MCPIO	MUNICIPIO	SUSCRIPTO RES	MACROMEDICION	PUNTOS_MEDI ON_PRESION	LECTURA_MEDI CON_PRESIC**	PROMEDIO_PR ESION_REGIST RADA
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	ABRIL	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	12	6,18
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	ABRIL	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	6	5,4
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	ABRIL	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	6	12,8
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	AGOSTO	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	20	7,43
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	AGOSTO	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	10	5,66
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	AGOSTO	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	10	16,17
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	DICIEMBRE	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	20	6,41
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	DICIEMBRE	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	8	5,77
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	DICIEMBRE	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	8	23,45
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	FEBRERO	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	10	6,39
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	FEBRERO	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	6	5,3
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	FEBRERO	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	6	25,62
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	JULIO	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	20	7,12
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	JULIO	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	10	5,63
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	JULIO	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	10	14,62
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	JUNIO	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	12	6,16
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	JUNIO	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	6	5,56
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	JUNIO	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	6	15,12
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	MARZO	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	12	7,13
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	MARZO	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	6	5,2
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	MARZO	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	6	13,31
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	MAYO	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	12	6,22
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	MAYO	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	6	5,5
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	MAYO	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	6	12,6
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	NOVIEMBRE	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	25	6,08
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	NOVIEMBRE	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	6	17,15
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	NOVIEMBRE	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	6	17,15
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	OCTUBRE	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	10	6,16
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	OCTUBRE	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	6	3,95
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	OCTUBRE	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	6	16,15
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	SEPTIEMBRE	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	9	6,55
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	SEPTIEMBRE	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	10	4,59
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	SEPTIEMBRE	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	7	24
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	SEPTIEMBRE	7121	1	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	5	9	6,55
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	SEPTIEMBRE	7122	2	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	2	10	4,59
23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACUEDUCTO	2015	SEPTIEMBRE	7123	3	13	BOLIVAR	430	MAGANGUE	0	2	1	7	24

Fuente: Consulta SUI

De la información reportada se tiene que:

- En el Contrato de Condiciones Uniformes - CCU suministrado por el prestador en visita se puede observar en el anexo técnico pagina 55 y 56 lo siguiente:

3.8. NIVEL DE PRESIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO AL QUE SE OBLIGA LA PERSONA PRESTADORA.
El servicio público domiciliario de acueducto se prestará cumpliendo lo establecido en el Art. 82 del Reglamento del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS 2000, de la siguiente manera:

DIAMETRO	ESPECIFICACIONES
Presión - Nivel de complejidad Alto	75% de cumplimiento del RAS 2000 al final del segundo (2) año de operación, es decir, 11.25 metros columna de agua como mínimo en la red de distribución. 100% cumplimiento del artículo 82 de la Resolución 1092-00 del MDE o RAS 2000, es decir, 15 metros columna de agua como mínimo en la red de distribución, a partir del momento en que se ejecute el POI (Plan de obras e inversión), cuya ejecución se encuentra sujeta a financiación de acuerdo a lo estipulado en el contrato de operación con inversión 09 de 2007 y el OTROSI modificador No 1 de mayo de 2010 al mismo contrato.

Fuente: CCU – Suministrado en visita por AQUASEO SA ESP

- Verificada la información y contrarrestando lo especificado en el CCU, se puede observar que al final del segundo año de operación es decir en el año 2012, la presión debía estar en 11.25 mca, en la información reportada para dicho año en SUI, en ninguno de los meses se obtuvo la presión indicada en el CCU.
- En el año 2014, en los registros tomados en el mes de abril, septiembre, octubre, noviembre y diciembre se obtuvieron resultados conforme el CCU y hasta 24 mca. En los demás meses los registros tomados no alcanzaron lo especificado en el CCU.
- En el año 2015, solo en el registro realizado en los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, noviembre y diciembre se sobrepasó lo establecido en el CCU. Los demás registros tomados no alcanzaron lo especificado en el CCU.

Demanda Vs Capacidad Instalada

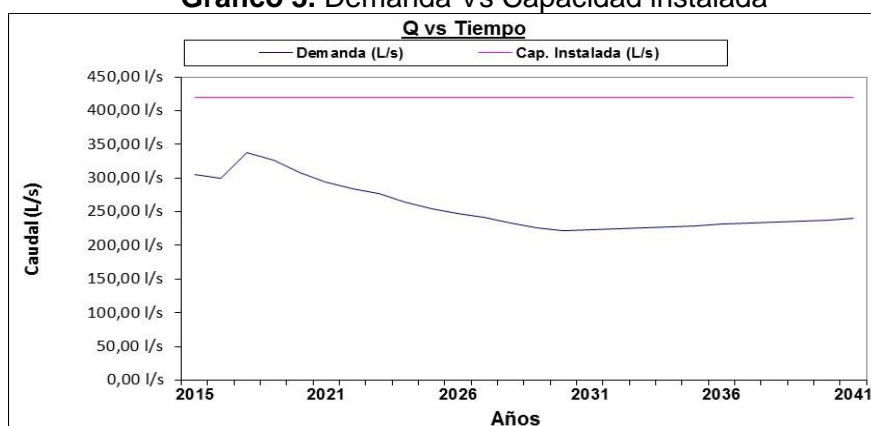
La estimación de la demanda de agua potable para el municipio de Magangué se realizó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento calculada con base en los censos realizados por el DANE para los años 2005 al 2015, la cual se estimó en 0.73% y la población de cabecera proyectada por el DANE para el año 2015 equivalente a 85.691 habitantes.

De acuerdo con el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS, título A y conforme la población de la zona Urbana el nivel

de complejidad del sistema es Alto. De igual manera, analizando el artículo 1 de la Resolución MAVDT 2320 de 2009¹, se puede establecer que la Dotación neta máxima para el municipio de Magangué es de 150 l/hab•día.

Al realizar la comparación de la demanda estimada frente a la capacidad instalada real total de los dos sistemas de tratamiento (420 l/s), y con un índice de pérdidas – IANC del 51.3% (Dato estimado suministrado por el prestador en visita para el año 2015), y con una posible tendencia a su reducción en 14 años al 25%, se puede establecer que la infraestructura actual permite cubrir las necesidades de consumo de la población y hasta el año 2041 pese al alto índice de pérdidas, lo cual debe verse reflejado en el indicador de continuidad, como se presenta en la siguiente gráfica:

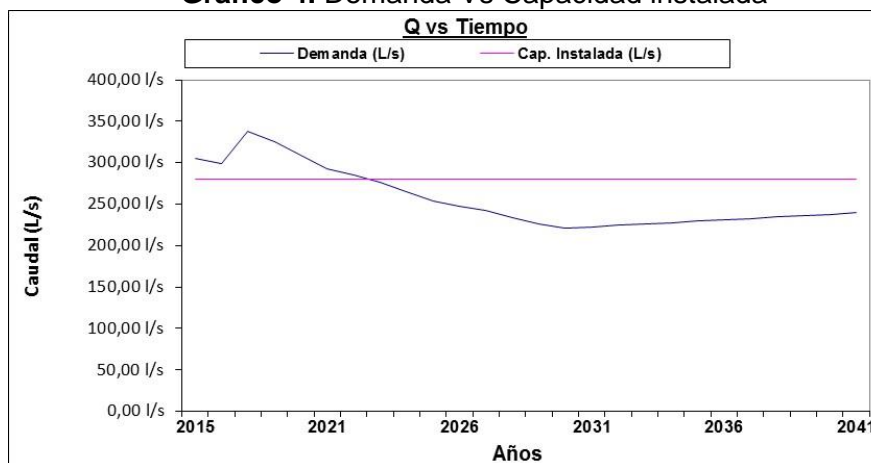
Gráfico 3. Demanda Vs Capacidad instalada



Fuente: Cálculos SSPD

Ahora bien, con las condiciones actuales de operación de 280 l/s la demanda estimada frente a la capacidad instalada, se tiene la siguiente gráfica:

Gráfico 4. Demanda Vs Capacidad instalada



Fuente: Cálculos SSPD

En las condiciones actuales de operación la demanda supera la capacidad instalada del sistema, lo que indica que la infraestructura actual no permite cubrir las

¹ "Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 1096 de 2000 que adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico — RAS -" IN-F-003 V.1

necesidades de consumo de la población hasta que se reduzcan sustancialmente las pérdidas que presenta el sistema.

3.1.2 Indicadores de Prestación del Servicio de Acueducto.

A continuación se presenta el análisis de los indicadores del servicio de acueducto de acuerdo con la información suministrada en la visita por parte del prestador, y comparada con la reportada por el prestador al SUI, para los años 2014 y 2015.

Cobertura de Acueducto

El director de agencia informó que “(...) la cobertura de acueducto se saca con el censo de viviendas más aproximado que hay y con el número de suscriptores, el cual es de marzo de 2009 realizado por la administración municipal y el mismo no se ha actualizado, en el censo salieron 16.766 viviendas en casco urbano”.

Así las cosas los siguientes son los datos de cobertura del servicio de acueducto para los años 2014 y 2015, según la información suministrada por el prestador en visita:

Tabla 22. Cobertura Acueducto

AÑO	(%)
2014	69,95
2015	73,66
Abril 2016	75,53

Fuente: AQUASEO S.A. E.S.P. – Visita

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa un aumento de la cobertura de acueducto del año 2014 al 2015 en 15 puntos porcentuales.

Índice de Continuidad

El prestador suministró los siguientes datos del indicador de continuidad por mes para el año 2014, 2015.

Imagen 13. Continuidad por Sector

AÑO	Mes	Sector No. 1		Sector No. 2		Sector No. 3		Prom. Horas/Días- Municipio
		Prom. horas/Días	No. Horas/mes	Prom. horas/Días	No. Horas/mes	Prom. horas/Días	No. Horas/mes	
2.014	Enero 2.014	11,93	357,92	11,66	349,73	10,73	321,82	11,44
	Febrero	10,42	312,48	10,63	318,85	10,49	314,58	10,51
	Marzo	9,29	278,57	12,23	366,98	12,13	363,82	11,22
	Abril	11,52	345,48	11,07	332,07	10,74	322,23	11,11
	Mayo	11,04	331,10	12,14	364,33	11,84	365,08	11,67
	Junio	11,13	334,00	11,41	342,15	11,01	330,40	11,18
	Julio	9,89	296,63	12,47	374,17	11,12	333,67	11,16
	Agosto	12,72	381,73	9,59	287,63	9,14	274,23	10,48
	Septiembre	11,71	351,33	10,42	312,48	9,19	275,83	10,44
	Octubre	11,97	359,07	10,40	311,87	9,95	298,48	10,77
	Noviembre	13,42	402,50	9,21	276,38	9,04	271,05	10,55
	Diciembre	12,36	370,75	9,96	298,67	10,18	305,42	10,83
2.015	Enero	10,50	315,02	10,54	316,18	10,03	300,77	10,36
	Febrero	9,32	279,73	9,79	293,82	9,59	287,57	9,57
	Marzo	9,11	273,18	9,87	296,13	9,18	275,28	9,38
	Abril	8,37	251,23	9,07	272,22	8,85	265,40	8,77
	Mayo	9,99	299,62	10,95	328,50	10,63	319,00	10,52
	Junio	11,71	351,23	9,58	287,43	9,60	288,13	10,30
	Julio	11,03	331,00	10,22	306,52	9,85	295,60	10,37
	Agosto	10,65	319,52	10,29	308,57	10,10	302,90	10,34
	Septiembre	10,90	327,10	8,80	264,07	8,75	262,57	9,49
	Octubre	10,47	314,10	11,68	350,35	10,78	323,40	10,98
	Noviembre	11,79	353,83	11,84	355,10	11,67	350,23	11,77
	Diciembre	12,98	389,27	12,23	366,75	11,27	338,17	12,16

Fuente: AQUASEO S.A. E.S.P. – Visita

Los sectores 1, 2, 3 están conformados por los siguientes barrios:

- Sector No.1: Montecatini, San José, Los Libertadores, El laguito Olaya Herrera, Pueblo Nuevo, Simón Bolívar, Córdoba, La Candelaria, El Carmen, Baracoa, Centro, Sur, Buenos Aires, Girardot, Maracaná, Versalles, Alfonso López, Costa Azul, La Unión, Sí se Puede, Nueva Venecia, Belisario, Primero de Mayo.
- Sector No. 2: Sirve para abastecer el sector occidental de la ciudad y en esta zona encontramos a los barrios Pastrana, minuto de Dios, Edurma 2000, La Paz, Boston, San Mateo (BCH-ICT), Cristo Prado, El Prado, Cristo Rey, Santa Rita, San Pedro Claver, La cruz, Nueva Esperanza, Mira flores, Los Comuneros, Las Delicias, San Pablo, Macondo y el Milagro.
- Sector No.3: Montecarlo, Barrios Florida (I, II, III), San Martín, José Antonio Galán, Samarkanda, Nueva Colombia, Urbanización La Esmeralda y Dos de Noviembre.

Al respecto el director de agencia informó en visita que “ (...) en el municipio de Magangué el servicio de acueducto se presta de acuerdo con los bombeos sobre dos grandes zonas en turnos de 48 horas, asumiendo que alcance a tener servicio las más alejadas a la estación de bombeo de distribución, continuidad promedio de 11,5 horas por sector (...)”. Subrayado fuera de texto.

Sin embargo, en el contrato de condiciones uniformes anexo técnico página 55, se especifica lo siguiente:

“(...)”

CONTINUIDAD	Mínimo 12 horas al día los 7 días de la semana al 100% de los Usuarios conectados. Servicio continuo 24 horas/día al 100% de los Usuarios Conectados, a partir del momento en que se ejecute el POI (Plan de obras e inversión), cuya ejecución se encuentra sujeta a financiación de acuerdo a lo estipulado en el contrato de operación con inversión 09 de 2007 y el OTROSI modificador No 1 de mayo de 2010 al mismo contrato.
--------------------	---

“(...)”

En SUI el prestador no cuenta con información reportada para el año 2014, para el año 2015 se cuenta con la siguiente información reportada para el Índice de Continuidad:

Imagen 14. Reporte Índice de continuidad por municipio

SUI TECNICO AAA Grabar Escritorio | Agregar Pestana Inicio | Salir

Periodicidad: Mensual | Tiempo: ene / 2014, feb / 2014, mar | Prestador: 23303-EMPRESA DE ACUEDU... | Servicio: Servicio | Ubicacion_Geografica: BOLIVAR | Clasificacion Empresa: Clasificacion Empresa | Orden Empresa: Orden Empresa | Medidas: Índice de Continuidad

Ubicacion_Geografica Municipio	Prestador Prestador	Tiempo Mes	Mensual	
			Indice de Continuidad Resolución 315 -Municipio (%)	Indice de continuidad Resolución 2115 - Municipio (horas)
MAGANGUE	23303-EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ene / 2015	100.0%	24.0horas
		feb / 2015	100.0%	24.0horas
		mar / 2015	100.0%	24.0horas
		abr / 2015	100.0%	24.0horas
		may / 2015	100.0%	24.0horas
		jun / 2015	100.0%	24.0horas
		jul / 2015	100.0%	24.0horas
		ago / 2015	40.8%	9.7horas
		sep / 2015	98.6%	23.4horas
		oct / 2015	42.9%	10.2horas
		nov / 2015	49.8%	11.9horas
		dic / 2015	52.4%	12.5horas

Fuente: Consulta SUI

Micro medición

Se verificó la información que el prestador tiene cargada en SUI para los años 2014 - 2015, y se referencia lo siguiente:

Imagen 15. Reporte Micro medición 2014

Micromedición
 Año: 2014
 Periodo: Anual
 Departamento: BOLIVAR
 Municipio: MAGANGUE
 Empresa: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.

Año	Periodo	Departamento	Municipio	Identificador de empresa	Empresa	Estrato	Número de suscriptores sin medición	Número de suscriptores con medición	Cobertura de micromedición (%)
2014	Anual	BOLIVAR	MAGANGUE	23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	Bajo-Bajo	6,385	3	0.05
2014	Anual	BOLIVAR	MAGANGUE	23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	Bajo	4,455	15	0.34
2014	Anual	BOLIVAR	MAGANGUE	23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	Medio-Bajo	300	2	0.66
2014	Anual	BOLIVAR	MAGANGUE	23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	Medio	191	1	0.52
2014	Anual	BOLIVAR	MAGANGUE	23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	Comercial	398	4	1
2014	Anual	BOLIVAR	MAGANGUE	23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	Oficial	59	ND	ND

Fuente: Consulta SUI

Imagen 16. Reporte Micro medición 2015

Año	Periodo	Departamento	Municipio	Identificador de empresa	Empresa	Estrato	Número de suscriptores sin medición	Número de suscriptores con medición	Cobertura de micromedición (%)
2015	Anual	BOLIVAR	MAGANGUE	23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	Bajo-Bajo	6,520	2	0.03
2015	Anual	BOLIVAR	MAGANGUE	23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	Bajo	4,526	7	0.15
2015	Anual	BOLIVAR	MAGANGUE	23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	Medio-Bajo	286	2	0.69
2015	Anual	BOLIVAR	MAGANGUE	23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	Medio	178	1	0.56
2015	Anual	BOLIVAR	MAGANGUE	23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	Comercial	394	2	0.51
2015	Anual	BOLIVAR	MAGANGUE	23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	Oficial	60	ND	ND

Fuente: Consulta SUI

Se puede observar que el prestador para la vigencias 2014 y 2015 reportó información al SUI de suscriptores con medición. Sin embargo, en la visita el prestador manifestó que “(...) en el municipio de Magangué no se cuenta con micro medición. La actividad de micro medición no funciona en el municipio (...)”. Así las cosas, se observa una mala calidad de reporte de información al SUI en cuanto al número de suscriptores con medición en los años 2014 y 2015.

En la visita el prestador informó que “(...) El plan de obras e inversiones el cual contempla la construcción de redes y por consiguiente la instalación de micro medición se encuentra suspendido (...)”. De igual manera informó, las gestiones adelantadas para contar en el municipio con micro medición.

Si bien, el prestador informa de sus gestiones, aún los usuarios no cuentan con micro medición. De igual manera, el prestador no cuenta con programa de micro medición, al respecto el director de agencia informó en visita que “(...) dicho programa está inmerso en el proyecto PAF-ATF-0-154 DE 2015, contratado por Findeter, el cual se encuentra en la segunda fase de ajustes, el cual plantea la micro medición enfocada en cuatros futuros sectores de la zona SUR y la zona de florida; además incluye la optimización de la red matriz, sectorización y macromedición, se desprendería de estas actividades el programa de reducción de pérdidas (...)”.

El prestador cuenta con la Resolución 168 de 27 de mayo de 2015, por medio de la cual se aprueba un Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua, otorgada por la Corporación Autónoma Regional del Sur de Bolívar – CSB.

Índice de Agua no Contabilizada - IANC

Con respecto al indicador del Índice de Agua no Contabilizada el director de agencia informó en visita que “ (...) el caudal de agua no contabilizada se calculara con el agua producida en la planta la cual es la misma que entra y sale de la planta, y con los volúmenes de agua facturados por contrato (...)”, es preciso aclarar que en visita se pudo observar que no se contaba con instrumentos de macro medición a la salida de la PTAP, por lo que el cálculo suministrado por el prestador es aproximado.

Así las cosas los valores suministrados por el prestador en visita son los siguientes:

IN-F-003 V.1

Tabla 23. IANC Aproximado

Año/Mes	Volumen Producida - Distribuida (m3)	Volumen de agua facturada (m3)	Cálculo IANC - Aproximado AQUASEO S.A. E.S.P. promedio (%)
2014	5.435.135	2.862.971	47,32
2015	5.964.792	2.899.369	51,39

Fuente: AQUASEO S.A. E.S.P. - Visita

Realizada consulta en el SUI, se observa un único dato para el año 2010, no se observan resultados para los años 2011 al 2015, años en los que ya se encontraba en operación en el municipio de Magangué. Es importante aclarar que en el SUI el cálculo del indicador es por empresa.

La última información reportada es la siguiente:

Imagen 17. Reporte IANC

Ubicación_Geografica	Prestador	Tiempo	Periodicidad
Departamento	Prestador	Año	Periodicidad
NO APLICA	23303-EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	2010	58.0%

Fuente: Consulta SUI

Calidad de Agua

1. Actas de concertación, actualización y recibo a conformidad de puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua.

AQUASEO S.A. E.S.P., cuenta con las siguientes actas:

- Acta de concertación de puntos y lugares de muestreo firmada entre la Secretaría de Salud Departamental de Bolívar y la Empresa Aguas Kapital SA ESP, el 24 de febrero de 2009. En esta acta se concertaron 8 puntos.
- Acta de concertación de puntos y lugares de muestreo firmada entre la Secretaría de Salud Departamental de Bolívar y la empresa AQUASEO S.A. E.S.P., firmada el 10 de abril de 2012;
- Acta de conformidad de los puntos de muestreo firmada el 7 de mayo de 2012

A continuación se describen los puntos concertados y materializados de la última acta del 7 de mayo de 2012:

Tabla 24. Identificación Puntos De Muestreo

Número del Punto	Ubicación	
	Dirección	Barrio
1	Calle 16 No. 16D-135	San José
2	Calle 17 parque León	Córdoba
3	Calle 20 No. 3	La Candelaria
4	Carrera 27 No. 17	Pastrana
5	Manzana 4 lote 5 primera etapa	Macondo
6	Calle 3 No. 3	Buenos Aires
7	Carrera 17 No. 10	Florida 1
8	Carrera 14 No. 10	Dos de Noviembre

Fuente: Acta de concertación de puntos de muestreo 2012

El número de puntos está conforme lo establecido en el artículo 3 de la Resolución MPS- MAVDT 811 de 2008².

En la visita el director de agencia informó que “(...) el prestador AQUASEO SA ESP, no se han realizado actualizaciones de los puntos y lugares de muestreo para los años 2010, 2011, 2013, 2014 y 2015. Informa también que el sistema de acueducto desde el año 2007 no ha tenido ninguna ampliación y o modificación en su sistema de redes de distribución”.

Al respecto, es preciso indicar que el párrafo del artículo 5 de la Resolución MPS- MAVDT 811 de 2008, establece en su tenor literal lo siguiente:

“(...)”

Artículo 5. Acta de concertación de puntos y lugares de muestreo.

...

Parágrafo. La autoridad sanitaria y la persona prestadora, anualmente deberá actualizar el acta de puntos y lugares de muestreo, donde tengan en cuenta el crecimiento poblacional y la ampliación de los sistemas.

(...)”.

2. Vigilancia de la calidad del agua suministrada por red de distribución

Analizada la información del índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA 2014 y 2015 remitidos por el Instituto Nacional de Salud a través del enlace SUI – SIVICAP, y mediante los radicados SSPD 20155290189082 de 15 de abril de 2015 y 20165290249792 de 21 de abril de 2016, se presentaron los siguientes resultados:

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.

Tabla 25. IRCA Vigilancia

AÑO	IRCA VIGILANCIA MENSUAL (%)												TOTAL MUESTRAS	
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Meses	Muestras
2014		0.00		0.00	37.50		0.00			0.00	13.59		5	19
2015			9.38	75.00		37.50							3	11

Fuente: Radicados SSPD 20155290189082 de 15 de abril de 2015 y 20165290249792 de 21 de abril de 2016

En la visita se solicitó al prestador las certificaciones sanitarias emitidas por la Secretaria de Salud Departamental de Bolívar y el prestador suministró solamente la del año 2014, presentando los siguientes resultados:

Imagen 18. Certificación Sanitaria 2014

Bolivar Ganador
SECRETARIA DE SALUD

CERTIFICACIÓN SANITARIA – CALIDAD DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO
PERSONA PRESTADORA – ACUEDUCTO ZONA URBANA
MUNICIPIO DE MAGANGUÉ, BOLIVAR – 2014

La Secretaria de Salud Departamental de Bolívar, en uso de sus facultades legales y considerando,

Que la ley 715 de 2001 le otorga a los Entes Territoriales las competencias de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) de los factores que atentan contra la salud y deterioran el medio ambiente en los municipios de categorías 4ª, 5ª y 6ª de su jurisdicción y lo ordenado en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007,

CERTIFICA

Que los siguientes son los resultados del Índice de Riesgo de Calidad del Agua para consumo humano de la persona prestadora del servicio de agua potable del año 2014 de la zona urbana del municipio de MAGANGUÉ Bolívar, EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MAGANGUÉ- SERVIMAG.

Tabla. No. 1.

MES AÑO 2014	No. DE MUESTRAS DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO ANALIZADAS (SIVICAP) (1)	IRCA % (SIVICAP) (2)	NIVEL DE RIESGO (SIVICAP)	Resultado de multiplicar los valores por mes de: (1) X (2) (3)
Enero	-	-	-	-
Febrero	3	0.00	SIN RIESGO	0
Marzo	-	-	-	-
Abril	3	0.00	SIN RIESGO	0
Mayo	3	37.5	ALTO	112.5
Junio	-	-	-	-
Julio	3	0.00	SIN RIESGO	0
Agosto	-	-	-	-
Septiembre	-	-	-	-
Octubre	3	0.00	SIN RIESGO	0
Noviembre	4	13.59	BAJO	53.56
Diciembre	-	-	-	-
Sumatoria de los valores de la columna (3)	19		8.84%	163.06

Que de acuerdo a estos resultados, el Índice de Riesgo de Calidad del Agua para consumo humano, del año 2014, por la persona prestadora del servicio público de acueducto del municipio de MAGANGUÉ, Bolívar es **8.84 %**, (Nivel de Riesgo Bajo), agua no apta para consumo humano.

Con base en el anterior resultado, se emite el concepto sanitario a la **Persona Prestadora** (urbana) del servicio de agua para consumo humano, **FAVORABLE CON REQUERIMIENTO** a la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MAGANGUÉ- SERVIMAG.

El presente certificado por municipio corresponde al índice de riesgo de la calidad de agua para consumo humano IRCA. Dicho índice es uno de los instrumentos básicos para garantizar la calidad del agua para consumo humano señalado en el Decreto 1575 de 2007, y hace parte del certificado sanitario de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MAGANGUÉ – SERVIMAG. En su efecto mientras las autoridades competentes reglamentan los demás instrumentos básicos, **la presente certificación sanitaria queda sujeta a ser modificada.**

Se firma la presente **Certificación** a solicitud del interesado en la ciudad de Cartagena de Indias, a los 19 días del mes de abril de 2015.


Dra. BERTHA PÉREZ LÓPEZ
Directora de Vigilancia en Salud

Proyectó y Elaboró: Jorge Villadiego Beltrán,
Lider: Factores de Riesgo del Ambiente

Centro, Calle de la Moneda # 7 – 55, Casa de la Moneda
Teléfono 6647247 – 6647248 – 6644160 – 6646379 - 6644326
Pag Web: www.bolivar.gov.co
Cartagena – Colombia.

Fuente: Secretaría de Salud de Bolívar

3. Control de la calidad del agua suministrada por red de distribución

El prestador en visita suministro la siguiente información en cuanto a las frecuencias que realiza para la toma de muestras de control de la calidad del agua en puntos concertados de la red de distribución:

“(..)



Nit. 900.327.657-8

A continuación se muestra en el cuadro la frecuencia de muestras que se analizar tanto fisicoquímicas como microbiológicas en el laboratorio de control de calidad de AQUASEO S.A. E.S.P.

Domicilio principal Carrera 72 No. 57R - 85 Sur Barrio Perdomo (01) 779 93 77 Ext. 1027 Bogotá - Cundinamarca	Base Operativa Sector la Y de la Avenida la Playa (032) 7 27 22 45 www.aquaseo.com.co San Andrés de Tumaco - Nariño	Base Operativa Carrera 16 No. 16 D - 135 Barrio San José www.aquaseo.com.co Magangué - Bolívar
---	---	--

Población atendida por persona prestadora por municipio (habitantes)	Características	Frecuencia mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia	Número de muestras que se analizar por cada frecuencia por AQUASEO S.A. E.S.P.
20.001 - 100.000	Turbiedad	Diaria	1	24
	Color aparente		1	24
	pH		1	24
	Cloro residual libre		1	24
	Alcalinidad	Quincenal	1	1
	Dureza total		1	1
	Hierro Total		1	1
	Ciános		1	1
	Aluminio		1	1
	Sulfato		1	1
	Carbono Orgánico total (COT)	Anual	2	2
	Fluoruros		2	2
	Aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria.	De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo	De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo	-

Cuadro N°.12 Frecuencias y número de muestras de control para los análisis microbiológicos de Coliformes Totales y E. Coli que ejerce AQUASEO S.A. E.S.P. en la red de distribución			
Población atendida por persona prestadora por municipio (habitantes)	Frecuencia mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia	Número de muestras que se analizar por cada frecuencia por AQUASEO S.A E.S.P.
20.001 – 100.000	Semanal	8	8

(...)"

El prestador suministro en la visita consolidado en Excel de los resultados de las muestras de control tomadas en los puntos concertados de la red de distribución para los 12 meses del año 2014 y 2015, es de referenciar que los análisis de dichos resultados se realizan en el laboratorio de proceso, el cual no se encuentra certificado, ni se encuentra inscrito en PICCAP del Instituto Nacional de Salud, conforme lo informó en visita el director de agencia y que quedo consignado en la respectiva acta.

De acuerdo con la información suministrada a continuación se muestran los resultados del IRCA por mes conforme las muestras de control realizadas en los años 2014 y 2015, arrojando los siguientes resultados:

Tabla 26. IRCA Control

AÑO	IRCA CONTROL MENSUAL (%)												PRMEDIO ANUAL (%)
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep t	Oct	Nov	Dic	
2014	14	25	44	27	32	56	56	45	27	24	28	24	33.50
2015	5	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1.08

Fuente: AQUASEO SA ESP - Visita

De los anteriores resultados se puede observar que para los 12 meses del año 2014, desde el control de la calidad del agua que ejerce el prestador en los puntos de muestreo concertados, se suministró agua con IRCA >5%, clasificándose según el artículo 15 de la Resolución MPS-MAVDT 2115 de 2007, como agua no apta para el consumo humano.

Se verificó la información que el prestador debe reportar en SUI en cuanto a los resultados de control (Características Obligatorias, No Obligatorias y Especiales), y el prestador no ha reportado dichos resultados desde el año 2009. De igual manera, no se observan reportados los resultados de la vigencia 2014 y 2015 que fueron suministrados en visita, pese a que el prestador cuenta con dichos resultados.

En cuanto a los resultados de COT y Fluoruros en la visita el prestador informó que "(...) el jefe de laboratorio y producción informó que para los parámetros de COT y fluoruros se toman 2 muestras anuales en la red de distribución (...)". Se verificaron los archivos suministrados en medio magnético en cuanto a los resultados de control para cada uno de los meses del año 2014 y 2015, y no se observan resultados de COT y Fluoruros.

Por otro lado, en la visita adelantada se solicitó realizar el día 19 de mayo de 2016 toma de muestras de control en puntos concertados de la red de distribución, conforme el protocolo de la empresa, así las cosas se tiene los siguientes resultados:

Tabla 27. Resultados muestras in situ

Punto de Muestreo No.	Lugar de toma	Dirección	Resultado análisis realizado in situ					Resultados Laboratorio de Proceso								
			Turbiedad (UNT)	Color (UPC)	pH	Cloro Residual (mg/L)	Conductividad	Alcalinidad (mg/L)	Dureza (mg/L)	Sulfatos (mg/L)	Hiero Total (mg/L)	cloruros (mg/L)	Aluminio (mg/L)	Coliformes Totales	E.coli	
8	2 de noviembre	Carrera 14 No. 10	3	12	6,8	0,77	200	25	62	35	>0,05	9,43	0,16	0	0	
2	Parque León	Calle 17, barrio Córdoba	0	3	6,8	0,65	201,3	El prestador no tomo muestras para analizar en laboratorio						0	0	
3	Barrio la Candelaria	Calle 20 No. 3	3	17	6,8	0,81		El prestador no tomo muestras para analizar en laboratorio						El prestador no tomo muestras para analizar en laboratorio		
6	Barrio Buenos Aires	Calle 3 No. 3	Se llegó al punto y no se encontró suministro de agua. El director de agencia informó que en ese barrio el agua podría estar llegando en horas de la tarde.													
Sector Norte			Se verificó un punto de muestreo ubicado en el sector Norte, para el cual el director de agencia, informó que el día 19 de mayo de 2016, no se le estaba suministrando agua dada la sectorización para dicho día. El punto se encontró materializado y efectivamente sin agua.													

Fuente: AQUASEO SA ESP – Visita 19 de mayo de 2016

De acuerdo con los resultados arrojados in situ, se tiene lo siguiente:

- El número del punto de muestreo como la dirección fueron tomados del acta de concertación suministrada por el prestador en visita, ya que en la visita no fue suministrada información de la ubicación de dichos puntos por el prestador.
- Los parámetros de turbiedad y color presentaron valores no aceptables en 2 muestras de acuerdo con lo establecido en el artículo 2 y 9 de la Resolución MPS-MAVDT 2115 de 2007.
- El punto de muestreo ubicado en el barrio 2 de noviembre punto No. 8, se encuentra ubicado en un predio con cerramiento, el cual no es de fácil acceso para la toma de muestras de calidad de agua y de presiones.

4. Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento.

Con respecto al avance de la formulación del mapa de riesgo de la fuente de abastecimiento conforme la Resolución 4716 de 2010, el director de agencia informó que “(...)... la empresa AQUASEO SA ESP no está en la obligación de contar con dicho mapa y más aún con el plan de trabajo correctivo solicitado por la Superintendencia de servicios públicos Domiciliarios cuando la autoridad sanitaria, el municipio de Magangué y la Corporación Autónoma Regional no cuentan con el mapa de riesgos formulado (...)”.

Al no tener la empresa mapa de riesgo formulado y aprobado por la Autoridad Sanitaria, no se puede establecer el cumplimiento en la toma de muestras de aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria.

3.2 Aspectos Técnicos de Alcantarillado

Conforme la información suministrada por el prestador en visita se tiene lo siguiente en cuanto al servicio de alcantarillado en el municipio de Magangué, departamento de Bolívar:

AQUASEO S.A. E.S.P., opera en su área de cobertura urbana las redes de alcantarillado sanitario con redes de más de 40 años, con redes en diámetros de 6", 8", 10", 12", 14", 20", 24" y un emisario final de 2 Km, que transporta las aguas servidas desde la Estación Elevadora de Aguas Residuales la Candelaria hasta el punto de vertimiento final en el río Magdalena.

El alcantarillado sanitario va desde el barrio San Martín hasta las Estaciones Elevadoras del Parque Los Leones y Cementerio Central en el barrio Simón Bolívar y estas a su vez bombean hacia la EBAR la Candelaria, además esta estación recibe todas las aguas residuales del barrio Centro y Sur.

Cuenta con un colector principal que va a lo largo de la calle 16 (Avenida Colombia) en tubería de gres de 24", el cual recibe todas las aguas servidas provenientes de un colector en tubería de gres de 12", paralelo a la carrera 17, barrio Florida I de la ciudad de Magangué.

Paralelo a la calle 20 en el barrio Olaya Herrera corre un colector en tubería de 20" que recoge las aguas servidas de los barrios San José, Olaya Herrera, Pueblo nuevo, Simón Bolívar. Este colector anteriormente entregaba a la estación elevadora del parque de León, sin embargo, este se encuentra fuera de servicio desde hace muchos años, por lo que el flujo viaja en contrapendiente produciendo la descarga en la Ciénaga de las pavas.

Los problemas más frecuentes que presenta el sistema, son los sedimentos en las tuberías y pozos, debido a que en algunos sectores del Alcantarillado Municipal, hay errores de niveles en los pozos y tuberías, lo cual hace que trabajen por rebose y contrapendientes (Barrio El Carmen, Olaya Herrera, Versalles, Carrera 17 sector Florida 1, entre otros.

El sistema de Alcantarillado que AQUASEO S.A. E.S.P. administra consta de tres (3) estaciones elevadoras de aguas residuales, una localizada en el barrio La Candelaria que bombea las aguas servidas directamente al río Magdalena y las otras dos (2) localizadas en parque de los Leones y el cementerio Central, esta última puesta en funcionamiento por la empresa AQUASEO S.A. E.S.P., con el fin de mitigar el problema de derramamientos de aguas residuales en los barrios: Floridas, Montercarlos, San José, los Libertadores, Pueblo Nuevo, Montecatini y Simón Bolívar.

Actualmente, el sistema de alcantarillado de Magangué, tiene una cobertura aproximadamente del 17% en la cabecera, el 83% eliminan sus excretas con el uso de letrinas o pozas sépticas o mediante sistemas comunitarios que descargan directamente a los humedales que rodean a la población. Aclara el gerente que no son operados por AQUASEO SA ESP, ni regularizados por el municipio.

La última actualización del catastro de redes es del año 2012. El director de agencia en la visita informó que "(...) *no ha habido la necesidad de actualizarlo no hay*

inversión en el municipio en redes (...)”. Se cuenta con un documento denominado “ESTUDIO DEL SISTEMA DEL ALCANTARILLADO DE MAGANGUE”, 2007, Informó el director de agencia que “(...) actualmente la gobernación adelanta mediante contrato AB-C-004 de 2014 elaboración de estudios y diseños del plan maestro de alcantarillado del municipio de Magangué departamento de Bolívar firma M&E ingeniería LTDA (...)”.

La siguiente es la última información reportada por el prestador al SUI, para la vigencia 2010:

Imagen 19. Redes sistema de alcantarillado

Periodicidad	Departamento	Municipio	Identificador de la Empresa	Empresa	Tipo de Alcantarillado	Tipo de proceso	Clase de ducto	Tipo de sección transversal	Diámetro nominal (Pulgadas)	Área promedio (M2)	Longitud en Km	Material tubería
Anual	BOLIVAR	MAGANGUE	23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	Sanitario	Colectores Matrices	Tubería	Diámetro Nominal	24	ND	2422	GRES
Anual	BOLIVAR	MAGANGUE	23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	Sanitario	Estructura final de Vertimiento	Tubería	Diámetro Nominal	20	ND	1283	GRES
Anual	BOLIVAR	MAGANGUE	23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	Sanitario	Red Menor de Alcantarillado	Tubería	Diámetro Nominal	10	ND	40281	GRES

Fuente: Consulta SUI

El prestador cuenta con Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos aprobado por la Corporación Autónoma Regional del Sur de Bolívar – CSB, mediante la Resolución 206 de 19 de junio de 2015 del municipio de Magangué en su componente urbano.

De igual manera el prestador cuenta con la Resolución 352 de 8 de octubre de 2015, por medio de la cual se otorga un permiso de vertimiento, otorgado por la Corporación Autónoma Regional del Sur de Bolívar – CSB; en el artículo primero cita:

*“(...) **ARTÍCULO PRIMERO:** Otorgar a la empresa de Acueducto y Alcantarillado y Aseo de Colombia AQUASEO S.A. E.S.P. con NIT: 900.327.657-8, permiso de vertimiento para uso doméstico e industrial al cuerpo receptor Río Magdalena – Brazo de Loba, para el sistema de alcantarillado sanitario del municipio de Magangué Bolívar, por el término de dos (02) años contados a partir de la ejecutoria del presente proveído y caudal a verter de 36.4 L/seg. Las coordenadas son las siguientes: 9°1554” Latitud Norte y 74° 44 40” Longitud Oeste, acorde con el plan de obras e inversiones POI de la empresa AQUASEO S.A. E.S.P. término en el cual deberá construirse el sistema de tratamiento y redes requerido (...)”.*

El director de agencia informó que “(...) el aforo de caudal de aguas residual del alcantarillado sanitario se ha realizado en conjunto con la CSB, el último dato que se tiene es del año 2015 para 36,4 l/s, con este dato se paga la tasa retributiva (...)”, de

igual manera, informó las caracterizaciones de agua residual en el punto de vertimiento se realizan con la Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique – CARDIQUE. Conforme la información suministrada en visita solo se observa el resultado de cuatro muestra tomadas en el año 2012, no se identifica la fecha de la toma para DBO5, DQO y SST del año 2012, tal y como se muestra a continuación:

“(..)

Parámetros	Unidades	Métodos	Punto 1	Punto 2	Punto 3	Punto 4	Limite de detección	Fecha de realización de análisis
DBO ₅	mg O ₂ / L	S.M 5210-B;4500-O-G	203,00	3,86	20,20	2,64	0,31	Junio 05 de 2012
DQO	mg O ₂ / L	S.M 5220-C	354,5	130,8	68,1	129,20	10,25	Junio 20 de 2012
S.S.T	mg/L	S.M 2540-D	82,00	172,00	113,00	211,00	4,21	Junio 25 de 2012

(...)

El director de agencia informó que “(...) en el municipio de Magangué no se cuenta con Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (...)”.

3.3 Competencias laborales personal Técnico Operativo

En la visita fueron suministrados en archivo magnético .pdf los certificados en competencias laborales de las siguientes personas:

Tabla 28. Relación Competencias Laborales

CÓDIGO	PERSONAL	NORMA	VIGENCIA
280201004	Abigail Herrera Hernández	Operar las redes de acueducto y alcantarillado con base en la demanda del servicio	No dato visible en certificado
280201003		Hacer mantenimiento correctivo en las redes de acueducto y alcantarillado	28 de octubre de 2013
280201003	Álvaro Enrique Galindo Villanueva	Hacer mantenimiento correctivo en las redes de acueducto y alcantarillado	28 de octubre de 2013
280201004		Operar las redes de acueducto y alcantarillado con base en la demanda del servicio	
280201004	Andrés A. Anaya Campo	Operar las redes de acueducto y alcantarillado con base en la demanda del servicio	No dato visible en certificado
280201003		Hacer mantenimiento correctivo en las redes de acueducto y alcantarillado	28 de octubre de 2013

280201003	Eduardo Rafael Manjarrez Romero	Hacer mantenimiento correctivo en las redes de acueducto y alcantarillado	No dato visible en certificado
280201004		Operar las redes de acueducto y alcantarillado con base en la demanda del servicio	28 de octubre de 2013
280201003	Guillermo Enrique Díaz Tapia	Hacer mantenimiento correctivo en las redes de acueducto y alcantarillado	No dato visible en certificado
280201089	Humberto Castro Acosta	Programar el mantenimiento correctivo en las redes de acueducto	28 de octubre de 2013
280201088		Reparación y mantenimiento de las redes de acueducto con base en la demanda	
280201003	Joaquín Acosta Romero	Hacer mantenimiento correctivo en las redes de acueducto y alcantarillado	No dato visible en certificado
280201004		Operar las redes de acueducto y alcantarillado con base en la demanda del servicio	28 de octubre de 2013
280201003	Luis Carlos Valdés Díaz	Hacer mantenimiento correctivo en las redes de acueducto y alcantarillado	28 de octubre de 2013
280201004		Operar las redes de acueducto y alcantarillado con base en la demanda del servicio	
280201003	Wilmer Manuel Guerrero Caldera	Hacer mantenimiento correctivo en las redes de acueducto y alcantarillado	28 de octubre de 2013
280201004		Operar las redes de acueducto y alcantarillado con base en la demanda del servicio	

Fuente: AQUASEO S.A. E.S.P. - Visita

En la documentación suministrada por el prestador fueron entregados certificados que no corresponden a competencias laborales, así:

PERSONAL	CERTIFICADO ENTREGADO
Alexander Trespalacios Gutiérrez	Técnico profesional en Agua Potable y Saneamiento Básico, con una duración de 4400 horas, con la respectiva acta de grado No. y fecha de registro SGC2005DP00147 04/11/2005
Deison Enrique Torres Alandette	Técnico profesional en Agua Potable y Saneamiento Básico, con la respectiva acta de grado No. y fecha de registro SGC2005DP00067 09/04/2005 Curso Agua potable y saneamiento básico, duración 3 horas, expedido el 7 de diciembre de 2004.
Luis Enrique Álvarez Taborda	Curso de formación construcción de cimientos y desagües, con una duración de 50 horas, del 28 de agosto de 2007 Curso de formación construcción de muros y revoques, con una duración de 50 horas, del 28 de agosto de 2007.
Waldimir José Moreno Herrera	Curso de Mecánico general de mantenimiento del 22 de enero de 1998.

Fuente: AQUASEO S.A. E.S.P. – Visita

3.4 Plan de Contingencia y Emergencia conforme los lineamientos de la Resolución 154 de 2014.

Consecuente con lo dispuesto en la Resolución 154 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 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 mes de octubre de 2015.

Una vez verificado el SUI, el prestador reportó el documento Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, en estado certificado con fecha de reporte el 18 de septiembre de 2015, como se muestra a continuación:

Imagen 20. Reporte Plan de Contingencia y emergencia

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	Acueducto	PC ACUEDUCTO MAGANGUE.pdf	Certificado	18-09-2015
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	Alcantarillado	PC ALCANTARILLADO Magangué.pdf	Certificado	18-09-2015

Fuente: Consulta SUI

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Subsidios y Contribuciones

El artículo 125 de la ley 1450 de 2011 establece lo siguiente: “*Para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.*”

*Los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 2° de la Ley 632 de 2000 serán **como mínimo** los siguientes: Suscriptores Residenciales de estrato 5: **cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Residenciales de estrato 6: sesenta por ciento (60%); Suscriptores Comerciales: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Industriales: treinta por ciento (30%).**” (Subrayado y negrilla fuera de texto).*

El Concejo Municipal a través del Acuerdo 020 de diciembre 15 2010 “Por medio del cual se dictan normas para organizar el otorgamiento de subsidios en las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Magangué para la vigencia 2011 y posterior a esta fecha no existe nuevo acuerdo que lo actualice o lo modifique.

En el artículo primero del citado acuerdo definen los factores de subsidios según la imagen que se muestra a continuación:

ACUERDA

ARTICULO PRIMERO:

Las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el Municipio de Magangué, aplicaran los siguientes factores de subsidios a las tarifas a partir del año 2011, de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, sin que dichos subsidios excedan en ningún caso el valor de los consumos básicos o de subsistencia.

ESTRATO	SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS					
	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO	
	CARGO FIJO	CONSUMO BASICO	CARGO FIJO	CONSUMO BASICO	CARGO FIJO	SERVICIOS ORDINARIOS
ESTRATO 1	50%	50%	50%	50%	50%	50%
ESTRATO 2	40%	40%	40%	40%	40%	40%
ESTRATO 3	15%	15%	15%	15%	15%	15%

Fuente: Acuerdo Concejo Municipal de Magangué No. 020 de diciembre 15 de 2.010

Los subsidios mostrados en la imagen anterior se encuentran dentro de los máximos permitidos en la normativa vigente.

En el artículo 2 del citado Acuerdo Municipal se encuentran los aportes solidarios que deberían aplicar para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo como lo señala la siguiente imagen:

ARTICULO SEGUNDO:

Las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el Municipio de Magangué, aplicaran los siguientes factores de contribución a las tarifas de los usuarios no residenciales, industriales y comerciales, de conformidad con lo establecido en las leyes 142 de 1994, 632 de 2000 y al decreto 057 de 2006 del Ministerio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

ESTRATOS	SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARES							
	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO			ASEO	
	CARGO FIJO	CONSUMO DE 0 A 20 M3	CONSUMO MAYOR DE A 20 M3	CARGO FIJO	CONSUMO DE 0 A 20 M3	CONSUMO MAYOR DE A 20 M3	CARGO FIJO	SERVICIOS ORDINARIOS
COMERCIAL	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
INDUSTRIAL	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%

Fuente: Acuerdo Concejo Municipal de Magangué No. 020 de diciembre 15 de 2.010

Los porcentajes de contribuciones de la imagen anterior se encuentran dentro los mínimos normativos.

Es importante mencionar que en dicho acuerdo no quedo estipulado como debe ser el manejo de los recursos de los subsidios.

La asesora jurídica, Tatiana Calderón, manifiesta que por no tener otro acuerdo se entiende que el mismo tiene una vigencia de cinco años según aval del tribunal

administrativo de Bolívar proferido mediante Proceso 2013228 de fecha 26 de agosto de 2014 (Aprobación judicial con la Gobernación de Bolívar porque el municipio estaba desertificado).que se cumplió en enero de 2016 y actualmente sin tener acuerdo aprobado el operador siguen aplicando el mismo acuerdo.

Dentro de la información entregada en la visita se incluye la Radicación 13-001-23-33-000-2013-00228-00 entre AQUASEO S.A.-E.S.P y la Gobernación de Bolívar donde se aprueba el proceso de conciliación judicial celebrada entre las partes para las vigencias 2010 a 2012 en los siguientes términos:

2. La conciliación

En audiencia conciliatoria celebrada ante la Procuraduría 130 Judicial II de Bolívar, el 9 de abril de 2013, las partes llegaron a un acuerdo conciliatorio, por un monto total de MIL QUINIENTOS SESENTA MILLONES CINCO MIL QUINIENTOS SETENTA Y DOS PESOS MCTE. (\$1.560.005.575); acuerdo que al ser aceptado por la convocante AQUASEO S. A. E.S.P., hizo el siguiente indicación“(…) haciendo la salvedad de que el saldo pendiente de los subsidios correspondientes al año 2010 por un valor de \$266.277.816 se perseguirá exclusivamente frente al Municipio de Magangué y conciliamos en su totalidad las pretensiones relacionadas con los años 2011 y 2012 por los subsidios correspondientes a estos años”. (folios 163 y ss.). Acuerdo que fué aprobado por la delegada del Ministerio Público,

Igualmente, es importante mencionar que el municipio de Magangué mediante Resolución 20104010012815 de abril 19 de 2010 de la Superintendencia Delegada para Acueducto y Alcantarillado fue desertificado para el manejo de dichos recursos los cuales serían administrados por la Gobernación de Bolívar.

Dentro de la providencia anteriormente solicitada aparece lo siguiente:

VIGENCIA FISCAL 2012

Mediante la ley 1450 de 2011 (del 6 de junio), se expidió el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014, señalándose en el **parágrafo 1 del artículo 125** la extensión de la vigencia de dichos acuerdos por cinco años:

*“Artículo 125. Subsidios y contribuciones para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.
(…)”*

Parágrafo 1°. Los factores de subsidios y contribuciones aprobados por los respectivos Concejos Municipales tendrán una vigencia igual a cinco (5) años, no obstante estos factores podrán ser modificados antes del término citado, cuando varíen las condiciones para garantizar el equilibrio entre subsidios y contribuciones.”

Se tiene que por mandato de legislado a través de la ley que aprobó el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, en plena vigencia del Acuerdo N° 020 de 2010⁹ del Consejo Municipal de Magangué, **se extendió la vigencia de este acuerdo municipal hasta el año 2016, por cinco (5) años**; lo cual le da pleno respaldo probatorio el acuerdo conciliatorio para el caso concreto de la vigencia 2012.

De lo anterior, es claro que el acuerdo 020 de 2010, tenía vigencia hasta enero de 2016, pero a la fecha de la visita, el mismo se sigue aplicando.

A continuación se detalla la relación mes por mes, entregada por el prestador en la visita, de los valores de subsidios y contribuciones cobrados por AQUASEO al municipio de Magangué correspondientes a los años 2014 y 2015 para los servicios de acueducto y alcantarillado, cuyos soportes de radicación ante el municipio también fueron entregados por parte del prestador:

Tabla 29. Subsidios y contribuciones cobrados por AQUASEO 2014 a 2015

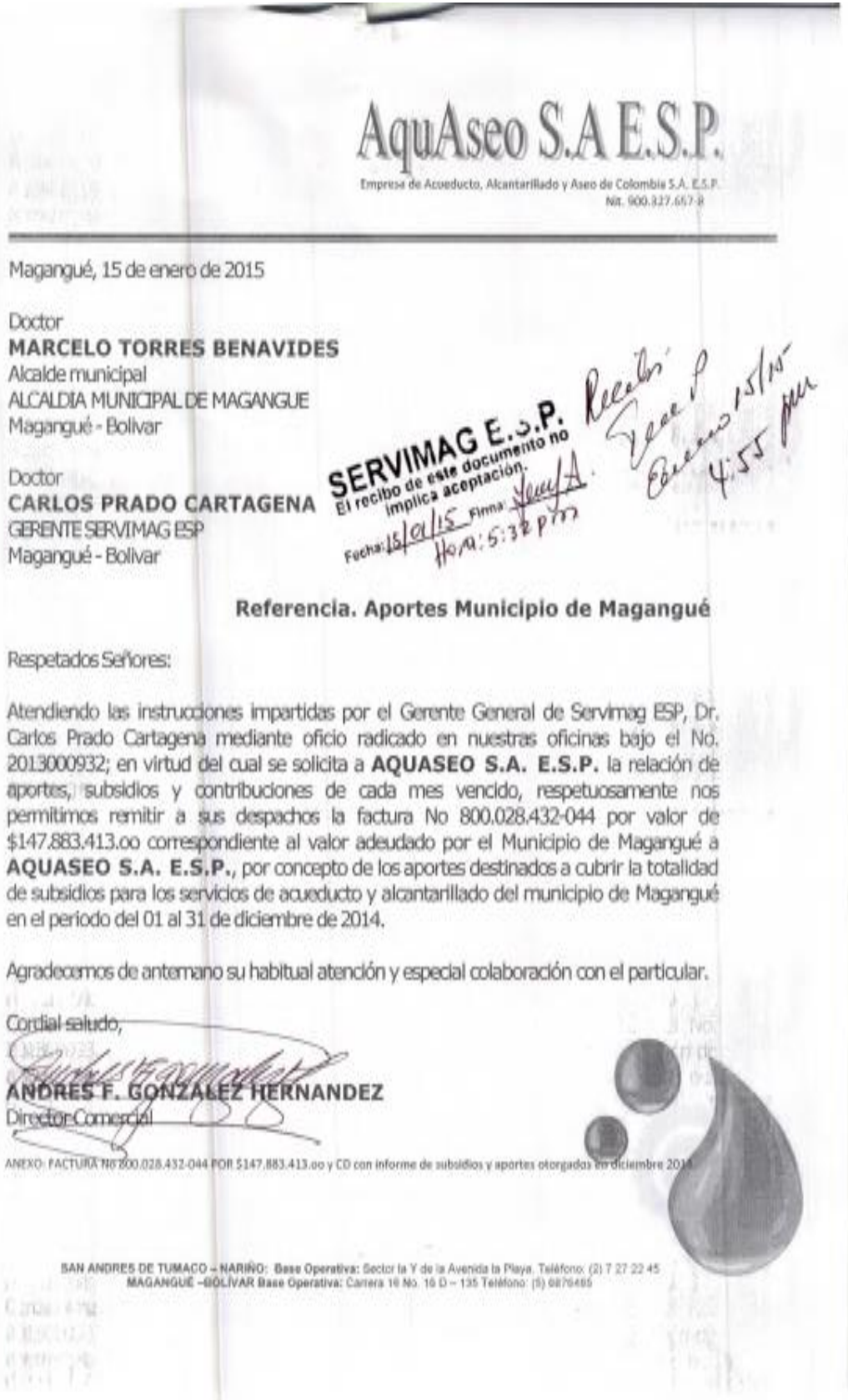
MES CALENDARIO	SUBSIDIOS OTORGADOS	APORTES CAPTADOS	DEFICIT
ene-14	-151.398.011	9.968.756	-141.429.255
feb-14	-149.769.676	8.822.016	-140.947.660
mar-14	-140.662.787	9.162.617	-131.500.170
abr-14	-162.708.367	10.112.543	-152.595.824
may-14	-155.866.958	10.514.775	-145.352.183
jun-14	-161.454.397	9.979.425	-151.474.972
jul-14	-156.448.069	9.944.650	-146.503.419
ago-14	-161.475.307	10.125.549	-151.349.758
sep-14	-161.300.065	9.960.336	-151.339.729
oct-14	-156.740.424	9.919.755	-146.820.669
nov-14	-162.236.270	10.128.258	-152.108.012
dic-14	-157.735.592	9.852.179	-147.883.413
TOTALES	-1.877.795.923	118.490.859	-1.759.305.064

ene-15	-161.631.384	10.139.738	-151.491.646
feb-15	-162.206.434	10.049.929	-152.156.505
mar-15	-148.690.086	8.896.840	-139.793.246
abr-15	-167.535.370	10.568.142	-156.967.228
may-15	-162.254.088	9.884.231	-152.369.857
jun-15	-167.965.456	10.414.629	-157.550.827
jul-15	-162.438.461	10.055.046	-152.383.415
ago-15	-167.899.689	10.672.104	-157.227.585
sep-15	-168.679.281	10.611.335	-158.067.946
oct-15	-167.277.927	10.720.793	-156.557.134
nov-15	-175.816.062	11.173.263	-164.642.799
dic-15	-173.784.102	10.930.586	-162.853.516
TOTALES	-1.986.178.340	124.116.636	-1.862.061.704

Fuente: Información entregada en la visita

En la anterior tabla, es posible observar el déficit en el balance entre los subsidios y las contribuciones. Igualmente, a continuación se relaciona a manera de ejemplo la radicación del oficio de fecha 15 de enero de 2015 en el cual el director Comercial de AQUASEO le remite a la alcaldía municipal de Magangué la cuenta de cobro por valor de subsidios para el mes de diciembre de 2014, como se observa en la siguiente

imagen:



Aquaseo S.A. E.S.P.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Colombia S.A. E.S.P.
Nº. 900.327.667-R

Magangué, 15 de enero de 2015

Doctor
MARCELO TORRES BENAVIDES
Alcalde municipal
ALCALDIA MUNICIPAL DE MAGANGUE
Magangué - Bolívar

Doctor
CARLOS PRADO CARTAGENA
GERENTE SERVIMAG ESP
Magangué - Bolívar

SERVIMAG E.S.P.
El recibo de este documento no implica aceptación.

Fecha: 15/01/15 Firma: *[Signature]*
Hora: 5:32 PM

*Recibo
Ejec. P
Cuentas 15/15
4,55 por*

Referencia. Aportes Municipio de Magangué

Respetados Señores:

Atendiendo las instrucciones impartidas por el Gerente General de Servimag ESP, Dr. Carlos Prado Cartagena mediante oficio radicado en nuestras oficinas bajo el No. 2013000932; en virtud del cual se solicita a **AQUASEO S.A. E.S.P.** la relación de aportes, subsidios y contribuciones de cada mes vencido, respetuosamente nos permitimos remitir a sus despachos la factura No 800.028.432-044 por valor de \$147.883.413,00 correspondiente al valor adeudado por el Municipio de Magangué a **AQUASEO S.A. E.S.P.**, por concepto de los aportes destinados a cubrir la totalidad de subsidios para los servicios de acueducto y alcantarillado del municipio de Magangué en el período del 01 al 31 de diciembre de 2014.


Agradecemos de antemano su habitual atención y especial colaboración con el particular.

Cordial saludo,

[Signature]
ANDRÉS F. GONZÁLEZ HERNÁNDEZ
Director Comercial

ANEXO: FACTURA N° 800.028.432-044 POR \$147.883.413,00 y CD con Informe de subsidios y aportes otorgados en diciembre 2014

SAN ANDRÉS DE TUMACO - NARIÑO: Base Operativa: Sector la Y de la Avenida la Playa. Teléfono: (2) 7 27 22 45
MAGANGUE - BÓLIVAR Base Operativa: Carrera 16 No. 16 D - 135 Teléfono: (8) 9876495



AQUASEO S.A. E.S.P.
NIT. 900.327.657-8

FACTURA N°	800.028.432-044
FECHA DE EMISIÓN	30/ene/2014

NOMBRE #LCALDIA MUNICIPAL DE MAGANGUE		
DIRECCIÓN CALLE DE LAS FLORES - CENTRO		
PERÍODO DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014		
PRODUCCIÓN	ESTRATO	CICLO

CUENTA CONTRATO	NIT: 800.028.432-2
-----------------	--------------------

ÚLTIMO DÍA DE PAGO	06/ene/2015
--------------------	-------------

TOTAL A PAGAR	\$ 147.883.413
---------------	----------------

DETALLE	
TOTAL DEFICIT APORTES DE LA FACTURACIÓN EMITIDA DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014.	\$ 147.883.413

Apreciado Usuario: El resumen total de su factura es el siguiente:	
ASEO	

DETALLE	\$ 147.883.413
TOTAL A PAGAR	\$ 147.883.413


OBSERVACIONES:
SON: CIENTO CUARENTA Y SIETE MILLONES OCHOSCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS TRECE PESOS m/cte.

UNIDADES OCUPADAS: HAB. NO HAB. UNIDADES DESOCUPADAS: HAB. NO HAB. CLASE DE USO

TARIFA DEL SERVICIO DE ASEO (RESIDUAL)

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS - SSPD

NOMBRE	ÚLTIMO DÍA DE PAGO	CUENTA CONTRATO	FACTURA No.	TOTAL A PAGAR
LCALDIA MUNICIPAL DE MAGANGUE	06/01/2015	NIT: 800.028.432-2	800.028.432-044	\$ 147.883.413



SERVIMAG E.S.P.
El recibo de este documento no implica aceptación
Fecha: 15/01/15 Firma: *[Firma]*
Hora: 5:33 PM.

Fuente: Información entregada en la visita.

De lo anterior, se desprende que la empresa ha cobrado al municipio los valores de subsidios mes a mes de los años 2015 y que según informó en visita la Asesora Jurídica Tatiana Calderón, el municipio no ha girado esos valores.

4.2 Suscriptores

En la visita, el prestador entregó la siguiente información relacionada con el número de suscriptores para el servicio de acueducto correspondiente a los años 2014 y 2015:

Tabla 30. Número de Suscriptores Acueducto 2014 y 2015

AÑO	USO ESTRATO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2014	1	6.312	6.320	6.380	6.471	6.401	6.414	6.593	6.393	6.495	6.480	6.423	6.454
	2	4.468	4.459	4.461	4.533	4.480	4.507	4.596	4.475	4.534	4.536	4.483	4.504
	3	326	316	312	312	307	307	309	295	295	292	291	289
	4	214	208	202	206	192	192	191	186	184	183	183	183
	11	413	413	409	419	411	407	413	398	401	402	400	397
	12	59	59	59	59	59	59	59	60	59	59	59	59
Total 2014		11.792	11.775	11.823	12.000	11.850	11.886	12.162	11.806	11.968	11.952	11.839	11.886
2015	1	6.482	6.483	6.508	6.505	6.508	6.533	6.530	6.556	6.574	6.588	6.591	6.653
	2	4.525	4.504	4.536	4.516	4.512	4.527	4.539	4.553	4.545	4.591	4.588	4.686
	3	289	290	290	289	289	289	288	291	286	285	286	295
	4	180	179	180	179	180	179	182	179	177	176	177	185
	11	399	400	404	400	399	402	397	400	398	401	398	410
	12	59	59	60	59	59	59	59	60	60	61	62	70
Total 2015		11.934	11.915	11.978	11.948	11.947	11.989	11.995	12.039	12.040	12.102	12.102	12.299

Fuente: Información entregada en la visita

Igualmente, la empresa entregó la siguiente información correspondiente al número de suscriptores para alcantarillado correspondiente a las vigencias 2014 y 2015:

Tabla 31. Número de Suscriptores Alcantarillado 2014 y 2015

AÑO	USO ESTRATO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2014	1	269	283	282	293	276	273	282	267	272	267	265	263
	2	2.054	2.047	2.056	2.094	2.067	2.065	2.123	2.066	2.094	2.101	2.076	2.075
	3	210	201	199	199	196	196	199	190	190	187	187	185
	4	170	164	161	166	154	154	153	149	148	147	147	147
	11	298	297	297	306	303	298	302	295	299	300	297	296
	12	31	31	31	31	31	31	31	32	31	31	31	31
Total 2014		3.032	3.023	3.026	3.089	3.027	3.017	3.091	2.998	3.034	3.033	3.003	2.997
2015	1	263	265	266	266	267	266	266	267	267	268	272	299
	2	2.017	2.002	2.012	1.993	1.992	2.001	1.998	2.003	1.993	2.033	2.030	2.062
	3	184	185	184	182	183	181	182	184	180	179	180	188
	4	144	143	143	142	143	142	145	144	142	141	142	146
	11	300	299	306	302	302	306	300	302	300	303	301	308
	12	31	31	31	31	31	31	31	32	33	33	33	39
Total 2015		2.939	2.925	2.942	2.916	2.918	2.927	2.923	2.933	2.915	2.957	2.958	3.042

Fuente: Información entregada en la visita

De la información consignada en las dos tablas inmediatamente anteriores se puede observar que en el servicio de acueducto para diciembre 2014 y diciembre 2015, el estrato 1 registra el mayor número de suscriptores, con el 54% seguido por el estrato 2

con el 38%.

Por su parte, para el servicio de alcantarillado a diciembre de 2014 y diciembre de 2015, el estrato 2 representa el 69% y 68% respectivamente, seguido por el estrato 1 con el 8% y 9% respectivamente.

Al comparar el número de suscriptores a diciembre de 2014 con diciembre de 2015 para el servicio de acueducto se observa que hubo un aumento de 413 suscriptores, equivalente a un incremento del 3%. Esa misma comparación para el servicio de alcantarillado indica que la empresa registró un aumento de 45 suscriptores correspondiente a un incremento del 1,5%.

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

Tabla 32. Número de suscriptores Servicio de Acueducto 2014-2015

Nombre	ESTRATO	dic-14	dic-15	DIFERENCIA 2015-2014	%
		ACUEDUCTO	ACUEDUCTO		
Número de suscriptores	Estrato 1	6.446	6.631	185	3%
	Estrato 2	4.494	4.668	174	4%
	Estrato 3	289	294	5	2%
	Estrato 4	181	185	4	2%
	Comercial	393	405	12	3%
	Oficial	59	62	3	5%
TOTAL		11.862	12.245	383	3%

Fuente: Construido SSPD con información del SUI

En la anterior tabla, para el período diciembre 2014-2015 se observa que el número de suscriptores para el servicio de acueducto registró durante el período diciembre 2014 a diciembre 2015 un incremento del 3% donde el estrato que mayor aumento presentó fue el 2, seguido del estrato 1 y por uso el que mayor incidencia registro en número de usuarios fue el oficial con 5%.

En cuanto al servicio de alcantarillado la información que reportó el prestador al SUI fue la siguiente:

Tabla 33. Número de suscriptores Servicio de Alcantarillado 2014-2015

Medidas	ESTRATO	dic-14	dic-15	DIFERENCIA 2015-2014	%
		ALCANTARILLADO	ALCANTARILLADO		
Número de suscriptores	Estrato 1	262	299	37	14%
	Estrato 2	2.068	2.050	-18	-1%
	Estrato 3	185	187	2	1%
	Estrato 4	145	146	1	1%
	Comercial	293	302	9	3%
	Oficial	31	33	2	6%

TOTAL	2.984	3.017	33	1%
Diferencia	33			
%	1%			

Fuente: Construido SSPD con información del SUI

De la información contenida en la tabla anterior se observa que para el período diciembre 2014-2015 el número de suscriptores para el servicio de alcantarillado registró un incremento del 1%, donde el estrato que mayor aumento presentó fue el 1, seguido del estrato 3, y por uso de mayor participación fue el comercial.

Al comparar la información del número de suscriptores entregada en la visita con la reportada al SUI por el prestador a diciembre de 2014 y 2015, se encuentran las siguientes diferencias:

Tabla 34. Diferencias Número de suscriptores diciembre 2014 y 2015

PERIODO	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	Visita	SUI	Diferencia	Visita	SUI	Diferencia
dic-14	11.886	11.862	-24	2.997	2.984	-13
dic-15	12.299	12.245	-54	3.042	3.017	-25

Fuente: Construido SSPD con información visita y SUI

De la anterior tabla se puede evidenciar que para el servicio de acueducto en el año 2014 el prestador dejó de reportar 24 suscriptores, y para el año 2015 lo hizo en 54.

Con relación al servicio de alcantarillado para los años 2014 y 2015, el prestador no reportó al SUI 13 y 25 suscriptores respectivamente.

Lo anterior implica la mala calidad de la información reportada por el prestador al SUI, y la falta de consistencia de la información entregada en la visita.

4.3 Catastro de usuarios

Al respecto el prestador informa y solicita se incluya en la visita el siguiente análisis:

Los suscriptores facturados: Se reportan al SUI en el formato “Facturación Acueducto” y son aquellos usuarios a los cuales se les emitió una factura por el servicio prestado durante el período reportado.

Los Suscriptores catastro al corte de mes: Son aquellos que al corte de mes se encuentran activos.

Los suscriptores facturados pueden diferir con el catastro de suscriptores con corte al mes por algunas de las siguientes razones:

1. En el comercial facturado se reportan aquellos usuarios que no tienen servicio, por lo tanto, NO pertenecen al catastro activo pero si se les factura cartera.
2. Puede presentarse que se activen, inactiven o se creen usuarios nuevos después de realizar la liquidación del servicio.

Continúa el prestador diciendo: “analizando la información solicitada por parte de la SSPD de los meses de diciembre del año 2014 y 2015 de los facturados vs catastro, se evidencio lo siguiente”:

Imagen 21. Diferencia de suscriptores entre los facturados y el catastro activo

AÑO	FACTURADOS	CATASTRO (ACTIVO)	DIFERENCIA
Dic-2014	11,886	11,726	-160
Dic-2015	12,299	12,283	-16

	Observación	Nro de Suscriptores
2014	Se reportan en el comercial de facturación porque tienen cartera y se le cobran solo interés, no se les presta el servicio.	136
	Se reportan en el comercial de facturación porque durante el periodo reportado se le realizó una reliquidación y también se reporto el cobro servicio del mes, es decir están 2 veces.	24
	Total	160
	Observación	Nro de Suscriptores
2015	Se reportan en el comercial de facturación porque tienen cartera y se le cobran solo interés, no se les presta el servicio.	16
	Total	16

Fuente: Información entregada en la visita

De la anterior información entregada por el prestador se deduce que éste registra dentro de sus estadísticas comerciales fallas en los reportes de los suscriptores al incluirlos doble vez. El formato de catastro de usuarios de permite a los prestadores separarlos por suscriptores activos, suspendidos, cortados, etc de tal forma que evita en este caso incurrir en doble reporte.

4.4 Metros Cúbicos Facturados

De acuerdo a la información reportada al SUI por el prestador para el período 2014-2015 sobre los metros cúbicos facturados para el servicio de acueducto se construyó la siguiente tabla:

Tabla 35. Metros Cúbicos facturados servicio de acueducto 2014 a 2015

Medidas	ESTRATO	2014	2015	Diferencia 2015-2014	%
		ACUEDUCTO	ACUEDUCTO		
Consumo total	Estrato 1	1.532.814	1.560.085	27.271	2%
	Estrato 2	1.063.832	1.079.328	15.496	1%
	Estrato 3	70.582	67.629	-2.953	-4%
	Estrato 4	46.591	43.939	-2.652	-6%

	Comercial	115.996	113.699	-2.297	-2%
	Oficial	33.156	34.689	1.533	5%
TOTAL		2.862.971	2.899.369		
Diferencia		36.398			
%		1,3%			

Fuente: Construido SSPD con información del SUI

Se observan los consumos del servicio de acueducto por uso y estrato del año 2014 al año 2015, donde el estrato 1 es el que más ha aumentado su consumo en el período analizado, debido a que también este estrato es uno de los que ha registrado un mayor aumento en el número de suscriptores, seguido del estrato 2, que también ha aumentado su demanda.

El Uso Oficial también llama la atención, por cuanto a pesar de haber aumentado el número de suscriptores en 3 durante el período analizado, su demanda aumento un 5%, indicando con ello que no contribuyó al ahorro del líquido en el período 2014 y 2015.

Durante el período 2014-2015 se observa un aumento total en los metros cúbicos consumidos para los estratos 1 y 2 y el uso oficial de 36.398 m³ presentando un incremento del 1,3% para el servicio de acueducto.

El comportamiento de los metros cúbicos facturados para el servicio de alcantarillado se resume en la siguiente tabla:

Tabla 36. Metros Cúbicos facturados servicio de alcantarillado 2014-2015

Medidas	ESTRATO	2014	2015	Diferencia 2015-2014	%
		ALCANTARILLADO	ALCANTARILLADO		
Consumo total	Estrato 1	63.972	64.008	36	0%
	Estrato 2	488.882	476.048	-12.834	-3%
	Estrato 3	45.902	43.229	-2.673	-6%
	Estrato 4	37.880	35.406	-2.474	-7%
	Comercial	88.711	87.837	-874	-1%
	Oficial	20.472	21.520	1.048	5%
TOTAL		745.819	728.048	-17.771	-2%
Diferencia		-17.771			
%		-2,4%			

Fuente: Construido SSPD con información del SUI

Con base en la información de la tabla anterior se puede observar que dentro del período analizado, el mayor incremento en vertimientos se dio en el uso oficial cuyo aumento en la demanda no tiene explicación porque el número de usuarios aumento en 2 suscriptores. Igualmente, se evidencia que en todos los estratos se presentó una contracción de la demanda, (salvo el estrato 1 que no registro modificación) a pesar del aumento en el número de los suscriptores lo que comprueba que éstos contribuyeron al ahorro del agua.

Por su parte, la empresa entregó en la visita sólo la información correspondiente a los metros cúbicos facturados para el servicio de acueducto correspondiente a las vigencias 2014 y 2015 como se indica a continuación:

Tabla 37. Metros Cúbicos facturados 2014 y 2015 acueducto

VOLUMEN FACTURADO SOLO ACUEDUCTO AÑO 2014		VOLUMEN FACTURADO SOLO ACUEDUCTO AÑO 2015	
MES	VOLUMEN	MES	VOLUMEN
ENERO	236.821	ENERO	239.809
FEBRERO	232.782	FEBRERO	239.353
MARZO	237.922	MARZO	240.202
ABRIL	240.998	ABRIL	239.826
MAYO	238.288	MAYO	239.704
JUNIO	238.230	JUNIO	240.936
JULIO	244.512	JULIO	240.025
AGOSTO	237.192	AGOSTO	240.669
SEPTIEMBRE	238.935	SEPTIEMBRE	241.532
OCTUBRE	240.238	OCTUBRE	244.366
NOVIEMBRE	238.035	NOVIEMBRE	244.514
DICIEMBRE	239.018	DICIEMBRE	248.433
TOTAL MTS	2.862.971	TOTAL MTS	2.899.369

Fuente: Información entregada en la visita

Al comparar la información entregada en la visita con la reportada al SUI sobre metros cúbicos facturados para el servicio de acueducto no se encontró ninguna diferencia en esta clase de información, pero es importante dejar claro que el prestador no entregó información sobre metros cúbicos vertidos para el período analizado.

4.5 Facturación y Recaudo

El prestador en la visita entregó la siguiente información de facturación y pagos del servicio de acueducto para el período 2014 y 2015:

Tabla 38. Valor facturado y pagos servicio de acueducto 2014-2015

	ACUEDUCTO			
	TOTAL FACTURADO		TOTAL PAGOS	
	2014	2015	2014	2015
Enero	2.768.014.118	2.475.412.135	137.474.431	91.150.035
Febrero	2.743.443.372	2.542.851.856	86.678.260	82.269.101
Marzo	2.777.375.869	2.584.035.744	98.260.663	98.570.144
Abril	2.849.412.708	2.628.933.942	84.345.098	99.055.246
Mayo	2.739.024.677	2.686.481.452	227.938.700	77.679.715
Junio	2.415.979.328	2.741.238.925	512.229.961	126.141.941
Julio	2.356.102.581	2.769.766.636	219.498.764	107.115.489
Agosto	2.323.208.483	2.824.495.455	83.703.905	89.718.452
Septiembre	2.340.818.134	2.882.254.921	161.203.485	98.022.323
Octubre	2.337.162.956	2.933.820.755	134.452.348	101.794.294
Noviembre	2.373.963.058	3.007.532.824	68.110.702	94.630.603
Diciembre	2.438.466.140	3.056.223.623	95.083.463	113.919.519
TOTAL	30.462.973.438	33.133.050.283	1.908.981.794	1.180.068.877

Fuente: Información entregada en la visita

En la anterior tabla se observa que la empresa facturó en total, para 2014 y 2015 para el servicio de acueducto \$30.462,9 millones y \$33.133,0 millones respectivamente y de eso recaudo para el mismo período \$1.908,9 millones y \$1.180,0 millones respectivamente equivalente a una eficiencia del recaudo del 6% y 4% respectivamente.

Para el servicio de alcantarillado para el período analizado, el prestador entregó la siguiente información:

Tabla 39. Valor facturado y pagos servicio de alcantarillado 2014-2015

	ALCANTARILLADO			
	TOTAL FACTURADO		TOTAL PAGOS	
	2014	2015	2014	2015
Enero	328.757.829	370.239.152	56.430.044	24.386.038
Febrero	351.128.267	381.202.803	21.935.173	26.014.388
Marzo	361.793.078	381.190.892	18.882.855	26.430.982
Abril	381.156.744	388.056.302	19.408.933	24.219.537
Mayo	359.167.779	397.947.242	53.690.498	21.429.032
Junio	350.925.865	410.345.817	45.134.491	36.341.260
Julio	341.587.546	411.139.178	52.743.304	29.423.107
Agosto	331.588.367	416.318.902	22.560.445	23.175.426
Septiembre	337.507.971	425.859.655	30.816.049	23.499.156

Octubre	342.418.838	437.298.679	32.937.871	23.758.997
Noviembre	347.255.583	454.918.785	17.324.737	25.660.829
Diciembre	361.777.673	467.378.912	22.647.710	33.866.627
TOTAL	4.195.067.554	4.941.898.334	394.514.124	318.207.394

Fuente: Información entregada en la visita

De acuerdo con lo consignado en la anterior tabla, se puede observar que en el período analizado para el servicio de alcantarillado, el prestador facturó \$4.195,0 millones y \$4.941,8 millones respectivamente de lo cual recaudo para 2014 y 2015 un total de \$394,5 millones y \$318,2 millones respectivamente, equivalente a una eficiencia del recaudo del 9% y 6% respectivamente.

Del resultado obtenido de Eficiencia en el recaudo tanto para acueducto como para alcantarillado se evidencia mala calidad en la información del prestador.

Sin embargo, el prestador remitió la comunicación con radicado SSPD 20165290363572 del 7 de junio de 2016, en el cual aclara el tema de pagos de la siguiente manera:

ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
TOTAL PAGOS			TOTAL PAGOS		
Mes/año	2014	2015	Mes/año	2014	2015
Enero	137.474.431	91.150.035	Enero	56.430.044	24.386.038
Febrero	86.678.260	82.269.101	Febrero	21.935.173	26.014.388
Marzo	98.260.663	98.570.144	Marzo	18.882.855	26.430.982
Abril	84.345.098	99.055.246	Abril	19.408.933	24.219.537
Mayo	91.311.906	77.679.715	Mayo	53.690.498	21.429.032
Junio	77.825.983	126.141.941	Junio	45.134.491	36.341.260
Julio	99.434.966	107.115.489	Julio	52.743.304	29.423.107
Agosto	83.703.905	89.718.452	Agosto	22.560.445	23.175.426
Septiembre	91.152.690	98.022.323	Septiembre	30.816.049	23.499.156
Octubre	81.435.756	101.794.294	Octubre	32.937.871	23.758.997
Noviembre	68.110.702	94.630.603	Noviembre	17.324.737	25.660.829
Diciembre	95.083.463	113.919.519	Diciembre	22.647.710	33.866.627
TOTAL	1.094.817.823	1.180.066.862	TOTAL	394.512.110	318.205.379

Fuente: Información enviada por el prestador el 7 de junio de 2016

Con la información se vuelva a construir las tablas de facturación y pagos para poder obtener la eficiencia real del prestador de la siguiente forma:

	ACUEDUCTO					ALCANTARILLADO			
	2014		2015			2014		2015	
	TOTAL FACTURADO	TOTAL PAGOS	TOTAL FACTURADO	TOTAL PAGOS		TOTAL FACTURADO	TOTAL PAGOS	TOTAL FACTURADO	TOTAL PAGOS
Enero	2.768.014.118	137.474.431	2.475.412.135	91.150.035	Enero	328.757.829	56.430.044	370.239.152	24.386.038
Febrero	2.743.443.372	86.678.260	2.542.851.856	82.269.101	Febrero	351.128.267	21.935.173	381.202.803	26.014.388
Marzo	2.777.375.869	98.260.663	2.584.035.744	98.570.144	Marzo	361.793.078	18.882.855	381.190.892	26.430.982
Abril	2.849.412.708	84.345.098	2.628.933.942	99.055.246	Abril	381.156.744	19.408.933	388.056.302	24.219.537
Mayo	2.739.024.677	91.311.906	2.686.481.452	77.679.715	Mayo	359.167.779	53.690.498	397.947.242	21.429.032
Junio	2.415.979.328	77.825.983	2.741.238.925	126.141.941	Junio	350.925.865	45.134.491	410.345.817	36.341.260
Julio	2.356.102.581	99.434.966	2.769.766.636	107.115.489	Julio	341.587.546	52.743.304	411.139.178	29.423.107
Agosto	2.323.208.483	83.703.905	2.824.495.455	89.718.452	Agosto	331.588.367	22.560.445	416.318.902	23.175.426
Septiembre	2.340.818.134	91.152.690	2.882.254.921	98.022.323	Septiembre	337.507.971	30.816.049	425.859.655	23.499.156
Octubre	2.337.162.956	81.435.756	2.933.820.755	101.794.294	Octubre	342.418.838	32.937.871	437.298.679	23.758.997
Noviembre	2.373.963.058	68.110.702	3.007.532.824	94.630.603	Noviembre	347.255.583	17.324.737	454.918.785	25.660.829
Diciembre	2.438.466.140	95.083.463	3.056.223.623	113.919.519	Diciembre	361.777.673	22.647.710	467.378.912	33.866.627
TOTAL	30.462.971.424	1.094.817.823	33.133.048.268	1.180.066.862	TOTAL	4.195.065.540	394.512.110	4.941.896.319	318.205.379
Eficiencia del Recaudo	4%		4%		Eficiencia del Recaudo	9%		6%	

Fuente: Información entregada por el prestador en visita y en posterior radicado en Bogotá

De la anterior información corregida se obtiene que para el año 2014 para el servicio de acueducto la eficiencia del recaudo no es del 6% sino el 4%. Lo anterior indica el bajo nivel de recaudo con que cuenta el prestador y la falta de estrategias implementadas para mejorarlo.

Ahora se procede a incluir en las siguientes dos tablas la información de facturación total para los años 2014- 2015 reportada por el prestador al SUI para los servicios de acueducto y alcantarillado, y el resultado se observa en la siguiente tabla:

Tabla 40. Facturación Total Servicio de Acueducto 2014 a 2015

	ESTRATO	2014	2015		
Medidas	ESTRATO	ACUEDUCTO	ACUEDUCTO	DIFERENCIA 2015-2014	%
Facturación total	Estrato 1	16.480.519.732	18.279.883.604	1.799.363.872	67%
	Estrato 2	7.995.665.800	8.544.996.979	549.331.179	21%
	Estrato 3	2.039.108.122	1.966.482.582	-72.625.540	-3%
	Estrato 4	1.118.127.084	1.217.332.031	99.204.947	4%
	Comercial	2.666.114.896	2.909.951.067	243.836.171	9%
	Oficial	163.435.790	214.402.005	50.966.215	2%
TOTAL		30.462.971.424	33.133.048.268	2.670.076.844	100%
%				8,8%	

Fuente: SUI

Tabla 41. Facturación Total Servicio de Alcantarillado 2014 a 2015

	ESTRATO	2014	2015		
Medidas	ESTRATO	ALCANTARILLADO	ALCANTARILLADO	DIFERENCIA 2015-2014	%
Facturación total	Estrato 1	251.235.021	311.550.886	60.315.865	8%
	Estrato 2	1.743.825.758	2.088.312.496	344.486.738	46%
	Estrato 3	578.634.945	666.335.967	87.701.022	12%
	Estrato 4	446.974.478	514.091.006	67.116.528	9%

	Comercial	1.086.409.957	1.252.451.852	166.041.895	22%
	Oficial	87.985.381	109.154.112	21.168.731	3%
TOTAL		4.195.065.540	4.941.896.319	746.830.779	100%
%				18%	

Fuente: SUI

De las anteriores tablas, se desprende que el valor de facturación total del prestador para el período analizado correspondiente al servicio de acueducto registró un aumento de \$2.670,0 millones correspondiente a un incremento del 8,8%.

Para el servicio de alcantarillado se observa un aumento en el valor de la facturación total de \$746,8 millones correspondiente a un incremento del 17,8%, pero que no guarda proporción con la baja en el consumo y con el poco aumento en el número de suscriptores.

Al comparar la información de facturación entregada en la visita con la reportada al SUI, no se encontró ninguna diferencia.

4.6 Contrato de Condiciones Uniformes

De acuerdo con la información entregada en la visita se tiene que el contrato de condiciones uniformes fue suscrito por el Representante Legal ADOLFO GUTIERREZ ALZATE el 9 de julio de 2010 y según el Director Comercial no tiene ninguna actualización.

Al efectuar la consulta en SUI se evidenció en el RUPS que el mismo fue expedido el 1 de marzo de 2010 para el servicio de acueducto y para el servicio de alcantarillado el 9 de junio de 2010. Para ambos servicios dicho contrato se encuentra actualizado el 2 de octubre de 2013.

Igualmente, el CCU del servicio de alcantarillado tiene concepto de legalidad proferido mediante Acto de Legalización 20132110066691 del 2 de octubre de 2013 y el CCU del servicio de alcantarillado no tiene concepto de legalidad como se observa en la siguiente imagen extraída del RUPS:

RUPS - Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos
Radicado:2015723303329740
Fecha:01/07/2015

Contratos

Servicio	No. Contrato	Fch Expedición	Fch Actualización	Concepto de Legalidad?	No. Acto Legalización	Fch Legalización
ALCANTARILLADO	1	09/06/2010	02/10/2013	SI	20132110066691	02/10/2013
ASEO	1	09/06/2010	23/09/2013	SI	20132110065111	23/09/2013
ACUEDUCTO	1	01/03/2010	02/10/2013	NO		

Fuente: SUI consulta mayo 17 de 2016

Ahora bien, en la página web de la empresa se encuentra publicado el contrato de condiciones uniformes en el cual se estipula lo siguiente:



Para contestar cite:
Radicado CRA N°: 20132110066691
Fecha: 02-10-2013

Bogotá, D.C.

Doctor
ADOLFO GUTIÉRREZ ALZATE
Aguas S.A. E.S.P.
Carrera 4 No. 3 - 25
Tel: 779 93 77
agutierrez@aguaseo.com.co
Magangué, Bolívar



No 2013-526-051782-2
Asunto: COPIA RADICADO CRA 2 DADO SUPERINTENDENCIA DEL
Fecha Radicado: 04/10/2013 12:06:57 Usuario Radicador: JGARCAP1
Prestador: (EMP) COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SA
Consulte el estado de su trámite en nuestra página - www.superservicios.gov.co
Bogotá D.C. Cra. 19 No 84-15, Tel: 6913025

Asunto: Radicado CRA No. 2013-321-003962-2 del 30 de agosto de 2013.

Respetado doctor Gutiérrez:

Mediante la comunicación del asunto, se recibió junto con su anexo técnico, el documento contentivo del contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así como el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Tumaco donde consta que el doctor Adolfo Gutiérrez Alzate es el Gerente de Aguaseo S.A. E.S.P., del Municipio de Magangué, Departamento de Bolívar.

Así las cosas, se informa que una vez revisado el clausulado del contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, y su respectivo anexo técnico, se observó que se encuentra conforme a derecho, razón por la cual, se otorga concepto de legalidad a las cláusulas incluidas en él.

Fuente: Página web del prestador

Así las cosas, es claro la diferencia de información que existe sobre el concepto de legalidad para el CCU de acueducto y alcantarillado.

El director comercial informó en visita que la empresa cubre la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el casco urbano y no menciona ninguna excepción; sin embargo, en el CCU se registra lo siguiente: “El área de operación corresponde al perímetro urbano del municipio de Magangué, definido en el Plan de Ordenamiento Territorial del municipio, exceptuando los barrios de Camilo y Yati”.

4.6.1 Facturación por Promedio

El Director comercial en presencia de la asesora jurídica, Tatiana Calderón, informa que no existe programa de Micromedición en el municipio de Magangué y que para tal efecto se le cobra al usuario 20 m3 independiente del estrato o uso de acuerdo con la cláusula quinta del Otro Si 1 del contrato de operación, situación que se puede comprobar con las facturas que en PDF entregó el prestador en la visita relacionadas con las cuentas contrato 2927, 3357, 14053, 12087 y 12854.

A continuación, se incluye la siguiente normatividad:

El artículo 146 de la ley 142 de 1994 expresa lo siguiente:

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

*Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante **un período** no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en*

consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales”.

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

Ante esta situación, en la visita la asesora jurídica, Tatiana Calderón manifestó: *“que efectivamente la Ley determina lo antes señalado, no obstante debe reconocerse las condiciones de prestación de los servicios en el Municipio de Magangué, aunado a lo anterior no puede desconocerse por parte de la superintendencia la existencia de un contrato de Operación suscrito entre la empresa SERVIMAG y AQUASEO S.A. E.S.P., el cual se suscribió con acompañamiento del Gobierno Nacional más específicamente con el Ministerio de Vivienda, bajo el programa de modernización empresarial y en desarrollo del numeral 5.6 artículo 5 de la Ley 142 de 1994.*

La asesora jurídica antes mencionada agrega que aunado a lo anterior deberá darse estricto cumplimiento por parte de la superintendencia de servicios públicos a lo establecido en el preámbulo de la Constitución política de Colombia, en lo relacionado con el principio a la igualdad cuando éste se refiere al propósito de asegurar la igualdad dentro de un marco social justo “Igualdad entre iguales” por cuanto el objeto no es constituir un ordenamiento jurídico absoluto que otorgue a todas las personas idéntico trato dentro de una concepción matemática , ignorando factores de diversidad que exigen por parte del poder público la previsión y la práctica de diferenciaciones tendientes a evitar que por la vía del igualitarismo formal se favorezca la desigualdad”.

4.6.2 Medición del consumo:

Dentro del CCU vigente se estipula en el numeral 3 de la cláusula 12 lo siguiente:

“3. Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1.994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable”.

Igualmente la cláusula 22 del CCU estipula:

“CLÁUSULA 22. IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así: 1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos. 27 S.A E.S.P 2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar. 3. De no ser posible

aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato”.

De acuerdo a lo anterior en la visita se pudo determinar que la empresa no tiene mecanismos técnicos de Micromedición y según la asesora jurídica, Tatiana Calderón, se factura 20m³ a cada suscriptor independiente del uso o estrato acorde con lo determinado en el Contrato 098 de 2007.

4.6.3 Solicitud del servicio:

El CCU del prestador en su cláusula novena estipula lo siguiente:

“SOLICITUD DEL SERVICIO. La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la PERSONA PRESTADORA, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece. Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios. Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3. La PERSONA PRESTADORA, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución. La PERSONA PRESTADORA, podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que debería cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa. Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 40 días hábiles contados desde el momento en el que la PERSONA PRESTADORA, indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes”.

Al respecto el prestador presentó en la visita copia de los soportes de los siguientes expedientes:

- 1) 1024- AMILVA VARGAS PORRETTY: Presenta a la empresa la solicitud de reinstalación del servicio el 9 de enero de 2015 como se indica en la parte de observaciones del formato constancia de radicación. El 22 de enero de 2015 la empresa realiza la inspección al predio mediante el diligenciamiento del formato “solicitud del servicio” y en la misma fecha se diligencia el acta de inspección interna.

El 26 de enero de 2015, el prestador efectúa la liquidación de instalación domiciliaria donde se aprecia las unidades de costos directos utilizados en la instalación de la acometida por mano de obra y por materiales en obra; sin embargo, la misma no cuenta con el precio unitario ni con los precios totales de

cada ítem ni tampoco se observa la liquidación definitiva. En la parte inferior del formato se observa la tasa de interés efectiva y la mensual, las cuotas de financiación como se demuestra en la siguiente imagen:

COSTOS INDIRECTOS		
DESCRIPCION		VR. PARCIAL
Administración	17%	
Imprevistos	3%	
Utilidad	5%	
COSTO UNITARIO INDIRECTO		
TOTAL COSTO UNITARIO		

FINANCIACION		
Tasa certificada para el credito de consumo efectivo anual		19,39%
Tasa certificada para el credito de consumo efectivo mensual		1,49%
Valor a Financiar	\$	-
Periodo Meses		36
Tasa Financiacion		1,49%
Valor Cuota	\$	-
Valor Total	\$	-
Financiacion	\$	-




Funcionario Aguaseo S.A. ESP Usuario

Cualquier inquietud dirigirse a las instalaciones de la empresa Aguaseo S.A. E.S.P. Cra. 16 No. 16D-135 edificio Planta de Tratamiento Barrio San José.

Así las cosas, con los soportes entregados por el prestador, queda la incertidumbre si realmente se trató de una reinstalación como aparece en la solicitud del usuario, o es el trámite de una solicitud nueva. Para el primer caso, el prestador no estaría cumpliendo con los términos estipulados en el CCU, el cual habla en la cláusula 27 de dos (2) días hábiles para la reinstalación. Si el caso por el contrario realmente es una solicitud de servicio nueva, el prestador antes de los 15 días hábiles que le concede el CCU para saber si se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP cumplió con el término; sin embargo, es claro que la empresa le envió solicitud de notificación personal al usuario recibida el 3 de febrero de 2015 y la notificación personal fue el 6 de febrero de 2016.

- 2) 1132- CANDELARIA CARCAMO ORTIZ: El 19 de febrero de 2015, la peticionaria solicita la instalación del servicio de acueducto como se plasma en la observación del formato de constancia de radicación. El 24 de febrero de 2015 le realizan la visita al predio y diligencian el formato de solicitud de servicio y allí la empresa le otorga viabilidad del servicio. Este último día, también le instalaron el servicio de acueducto como consta en el acta de inspección interna. El 23 de febrero de 2015, el prestador efectuó la liquidación de instalación domiciliaria. Mediante comunicación AQ.MA.312.1132 el prestador requiere al usuario para notificación personal de la decisión de la PQR el 12 de marzo de 2015 y se observa que no hubo notificación personal ya que la parte del formato destinada para tal fin no se encuentra diligenciada; además, en el formato de citación personal se incluye la siguiente leyenda:

Si no se puede hacer la notificación personal al cabo de los cinco (5) días siguientes del envío de esta citación, esta se hará por medio de aviso y se considerará surtida al finalizar el día siguiente a de la entrega del aviso en el lugar de destino, en los términos y condiciones señalados en el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Dentro del expediente de esta solicitud, el prestador no allegó certificación del aviso y por el contrario, la respuesta a la PQR 1132 registra fecha de 24 de marzo de 2015, es decir, fuera de los términos de ley.

- 3) 1100- NACIRA MEDRANO CARCAMO: El 9 de febrero de 2015, la peticionaria solicita la instalación del servicio de acueducto como se plasma en la observación del formato de constancia de radicación. El 11 de febrero de 2015 le realizan la visita al predio y diligencian el formato de solicitud de servicio y allí se otorga viabilidad del servicio. Este último día también le realizan la inspección interna como consta en el acta de inspección interna donde aparece la leyenda que el predio no cuenta con servicio de acueducto. El 26 de febrero de 2015, el prestador efectuó la liquidación de instalación domiciliaria. Mediante comunicación AQ.MA.CT 312.1100 el prestador requiere al usuario para notificación personal de la decisión de la PQR el 2 de marzo de 2015 y se observa que la notificación personal se efectuó 5 de marzo de 2015.

De los casos analizados anteriormente, se desprende que el prestador está efectuando la viabilidad de la solicitud del servicio en los términos establecidos en el CCU, pero las respuestas a las peticiones las realiza aparentemente fuera de los términos de ley.

Igualmente, al revisar el reporte de SUI que el prestador efectúa sobre las PQR se detectó que hay varias peticiones por concepto de solicitud de servicio que éste registra sin respuesta final al usuario a pesar de corresponder al año 2014 como a continuación se detalla:

Imagen 22. Peticiones por solicitud de prestación del servicio sin respuesta año 2014

DEPART	MUNICIPIO	ID	AÑO	MES	SERVICIO	RAD	FECHA	TIPO	DETALLE CAUSSAL	CUENT	FACTU	TIPO_RESPUESTA	FECHA	RAD_f	FECHA	TIPO	FECHA	RASLADO
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6136	09/12/13	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6275	27/12/13	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	2066	616365	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6372	03/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6373	03/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6374	03/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6375	03/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6395	10/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	5213	619248	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6398	13/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6399	13/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	13368	631584	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6410	14/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6421	16/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	13461	621408	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6448	17/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	6598	631690	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6454	17/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6461	20/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	12264	451565	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6467	20/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	1143	628748	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6490	21/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6519	24/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	13462	634066	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6529	27/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6538	27/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	13935	634340	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6552	29/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6567	30/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	11265	638864	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6568	30/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6571	30/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Enero	Alcantarilla	6476	20/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	13097	531345	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Febrero	Acueducto	6567	30/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	11265	638864	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Febrero	Acueducto	6676	13/02/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Febrero	Acueducto	6693	14/02/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta		N				
BOLIVAR	MAGANGUE	23303	2014	Febrero	Acueducto	6768	27/02/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta		N				

Fuente: SUI

4.6.4 Publicidad del CCU

La cláusula 11 del citado CCU establece:

2. “La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato”.

En la visita se pudo identificar lo siguiente: que el CCU se encuentra disponible en el Área de atención al usuario para entrega a los suscriptores y además se encuentra fijado en la cartelera de la empresa.

4.6.5 Cronograma de facturación y ciclos de facturación

De acuerdo con la cláusula 20 del CCU estipula como Periodo de facturación lo siguiente:

Periodo y fecha máxima de entrega de la factura Aquaseo Magangue S.A. ESP.

CICLO DE FACTURACIÓN	FECHA EMISIÓN DE FACTURA	FECHA ENTREGA USUARIO	FECHA LIMITE DE PAGO
1	5 días calendario de cada mes	8 días calendario de cada mes	20 días calendario de cada mes
2	5 días calendario de cada mes	8 días calendario de cada mes	20 días calendario de cada mes
3	5 días calendario de cada mes	8 días calendario de cada mes	20 días calendario de cada mes
4	5 días calendario de cada mes	8 días calendario de cada mes	20 días calendario de cada mes
5	5 días calendario de cada mes	8 días calendario de cada mes	20 días calendario de cada mes

Fuente: CCU

En la visita se pudo determinar lo siguiente:

El Director Comercial de la empresa manifestó que se maneja 1 ciclo de facturación con una cobertura de 30 días. El proceso inicia con el cargue de novedades (pagos, reliquidaciones por PQR, cambio de datos inclusión de nuevos usuarios) se hace la liquidación en el sistema, se hace una verificación general del valor facturado con el fin de que no exista desfase con base en la facturación anterior tanto en número de usuarios, metros cúbicos facturados y valor facturado. Los cargues de novedades se hacen desde la agencia, y liquidación e impresión se hace en la ciudad de Bogotá y se distribuye con personal de la agencia en los domicilios y en este punto culmina el proceso de la facturación.

La información entregada en la visita con relación al calendario de facturación de Magangue cubre mes a mes los años 2014 y 2015 como se observa a manera de ejemplo en la siguiente imagen correspondiente a los meses de enero a marzo de 2015:

Imagen 23. Cronograma de facturación Enero a Marzo de 2015 (Ejemplo)

CRONOGRAMA FACTURACION MAGANGUE 2015									
	ENERO 2015 .			FEBRERO 2015 .			MARZO 2015 .		
CICLO	FECHA DE LIQUIDACION	FECHA PAGO	VIG	FECHA DE LIQUIDACION	FECHA PAGO	VIG	FECHA DE LIQUIDACION	FECHA PAGO	VIG
1	06/01/2015	26/01/2015	1412	04/02/2015	24/02/2015	1501	04/03/2015	25/03/2015	1502
2	06/01/2015	26/01/2015	1412	04/02/2015	24/02/2015	1501	05/03/2015	25/03/2015	1502
3	06/01/2015	26/01/2015	1412	04/02/2015	24/02/2015	1501	05/03/2015	25/03/2015	1502
4	06/01/2015	26/01/2015	1412	04/02/2015	24/02/2015	1501	05/03/2015	25/03/2015	1502
5	06/01/2015	26/01/2015	1412	04/02/2015	24/02/2015	1501	05/03/2015	25/03/2015	1502

Fuente: Información entregada en la visita

Allí se puede observar que la empresa coloca 5 ciclos de facturación pero la fecha y liquidación y pago es la misma significando con ello que realmente la empresa sólo maneja un ciclo de facturación de 30 días. Igualmente, se puede observar que el calendario de facturación no abarca todas las actividades descritas por el director comercial en el proceso.

4.6.6 Restablecimiento del Servicio

En la revisión del CCU se evidenció que en la actualidad se plasma como tiempo de reinstalación del servicio dos (2) días como se aprecia en el numeral 11 de la cláusula 12 que establece: *“11. Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor y/o usuario, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de corte, suspensión, reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás obligaciones a que se refiere la cláusula 27 del presente CSP, en un término no superior a dos días hábiles, para el evento de suspensión, y cinco días hábiles, para el evento de corte”*

Adicionalmente, el Director Comercial en presencia de la asesora jurídica, Tatiana Calderón, manifiesta que se corta el servicio desde la acometida y que muchos usuarios se reconectan fraudulentamente independiente de si pagan o no. La empresa hace revisiones de los usuarios suspendidos entre 7 a 15 días después de suspendidos. Con la cancelación del servicio se genera la orden de reconexión del servicio y tarda 24 horas porque la ley así lo exige.

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

En concordancia con lo anterior, es necesario que se realice rápidamente el trámite para obtener el concepto de legalidad de la CRA, donde se modifique a 24 horas el tiempo en efectuar las reinstalaciones de los servicios suspendidos, debido a que el contrato de condiciones uniformes vigente plasma un tiempo de reinstalación de 2 días hábiles, lo cual no se ajusta a la citada norma vigente, constituyéndose en una desactualización del Contrato de Servicios Públicos.

4.7 Suspensiones y cortes del servicio

En la visita se le solicito al prestador la información de estadísticas de suspensiones y cortes del servicio, y al respecto informo que por las condiciones técnicas de no Micromedición no se cuenta con estadísticas.

4.8 Desviaciones significativas:

La empresa en visita a través de la asesora jurídica, Tatiana Calderón, informó que la empresa está en cumplimiento del Otro Si 1, en donde todas las metas junto con el plan de obras de inversiones se encuentra suspendido hasta tanto se vincule e incorpore los recursos a los que se había comprometidos tanto el municipio de Magangué como la entidad contratante SERVIMAG con los recursos de inversión.

De igual forma la cláusula quinta del mismo Otro Si señalo las tarifas de referencia para el contrato o del contrato para los usuarios sin medición hasta tanto se definieran los recursos mencionados anteriormente, el plan de obras de inversiones y los mecanismos de medición , condición que a la fecha no se ha dado, por lo anterior se continúa con la tarifa contractual establecida en el mismo, es decir se aplica 20m3 para todos los usuarios o sea se cobra por promedio a todos los suscriptores independiente del uso y estrato.

4.9 Visita por revisión de medidor:

Este va de la mano del numeral anterior, y con base en el Otro Si No. 1 por cuanto no se cuenta con todo el sistema de acueducto para poder realizar el proyecto de Micromedición, O sea que no se hace calibración de medidores y por no saber a ciencia cierta consultará si la empresa cuenta con laboratorio de medidores no hay catastro de medidores sin embargo la Dra. Tatiana Calderón aclaró en visita que pese a no contar con fuentes de financiación que permitan apalancar las inversiones contenidas en el plan de obras en inversiones para contar con toda la infraestructura afecta la prestación de acueducto y alcantarillado con el fin de poder instalar la Micromedición en el municipio de Magangué, AQUASEO SA ESP gestionó ante FINDETER el proyecto denominado optimización, construcción y ampliación del acueducto del municipio de Magangué el cual fue previamente aprobado por ventanilla única del min vivienda ciudad y territorio contrato que fue adjudicado el 30 de noviembre de 2015 por valor de \$22.51.407.750 proyecto que se desarrollará en 3 fases con un plazo total de 27 meses. Con la obra antes realizada podrá darse continuidad al proyecto de Micromedición en el municipio de Magangué.

4.10 Catastro de Medidores y Plan de Calibración

La empresa a través de la asesora jurídica Tatiana Calderón informa lo siguiente: Teniendo en cuenta los numerales antes descritos "**Desviaciones significativas y Visita por revisión de medidor**" este procedimiento no aplica para el prestador en el municipio de Magangué por cuanto no es posible implementar la Micromedición dada la situación actual y condiciones técnicas de la infraestructura que afecta la prestación de los servicios.

4.11. Actas de visita por desviación del consumo

La Dra. Tatiana Calderón informa lo siguiente: Teniendo en cuenta los numerales antes descritos este procedimiento no aplica para el prestador en el municipio de Magangué por cuanto no es posible implementar la Micromedición dada la situación actual y condiciones técnicas de la infraestructura que afecta la prestación de los servicios.

4.12 Peticiones, Quejas y Reclamos

La empresa durante la visita entregó el diagrama de flujo del proceso de PQR e igualmente manifestó que cuenta con una ventanilla que es atendida por un Gestor social quien recibe PQR de forma verbal, escrita y por teléfono, las cuales son incluidas al sistema para luego asignarlas bien sea a la parte comercial o a la parte técnica, quienes deben dar respuesta 12 días antes de vencerse el plazo para proceder a darle respuesta al usuario por la petición queja o reclamo realizado.

Igualmente, entregó la siguiente información relacionada con el tema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos correspondientes a los años 2014 y 2015:

Tabla 42. Estadística de PQR'S 2014 servicio de acueducto

CAUSAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total general
Cobro de otros cargos de la empresa	5	6	5			3	3		1	1			24
Cobro Múltiple	3			2	3	1	1	1	1	1	1	1	15
Cobros de otros bienes o servicios en la factura								1	1				2
COBROS INOPORTUNOS		1	1	1	4	4	1						12
Cobros por servicios no prestados	7	8	9	13	13	6	27	31	8	5	3	3	133
Condiciones de seguridad o riesgo	49	43	37	22	17	13	16	19	26	21	21	30	314
Conexión												1	1
Descuento por predio desocupado	8	16	9	6	9	12	24	32	37	21	10	15	199
Desviación significativa del consumo o producción					1	1							2
Estrato	4	3	3				3	5	2	1			21
Falla en la prestación del servicio por calidad	1	1							1	2	5	6	16
Falla en la prestación del servicio por continuidad.	18	22	17	13	18	18	20	22	16	10	8	8	190
Medidor o cuenta cruzada	1	3	4	3			1	1		1	1		15
OTRAS										2	2	2	6
Pago sin abono a cuenta							1						1
PETICION Cambio de datos básicos	34	34	31	30	41	41	39	45	36	15	11	11	368
PETICION Descuento por predio desocupado	15	15	11	2	4	6	2						55
PETICION Solicitud de prestación del servicio	34	29	23	23	18	8	19	23	19	18	10	8	232
PETICION Terminación de contrato						1	1	1	1	1	1	2	8
PETICIONES Capacitaciones y otra información	3	3	3	2	3	5	4	3	3	1			30
Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	2	4	5	1		1	1						14
Relacionada con cobros por promedio	1	1		1	3	4	2	1	3	3	1	4	24

Subsidios y contribuciones									1	1	1		1	4
Suspensión por mutuo acuerdo	2	1			1	2	1							7
Tarifa cobrada	7	8	6	2			2	13	12				7	57
Terminación de contrato	16	15	5	1										37
TOTAL	210	213	169	122	135	126	168	199	168	104	74	99	1787	

Fuente: Información entregada en la visita

Del contenido de la anterior imagen se puede observar que la empresa para la vigencia de 2014 recibió 1.787 PQR'S para el servicio de acueducto, donde la causal de mayor incidencia fue "Cambio de datos básicos", con una participación del 21%.

Para el servicio de alcantarillado, el prestador entregó la siguiente información:

Tabla 43. Estadística de PQR'S 2014 servicio de alcantarillado

CAUSAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total General
Cobros por servicios no prestados	11	12	12	5	4	6	5	4	1			1	61
Condiciones de seguridad o riesgo	10	12	10	3									35
Falla en la prestación del servicio por calidad	7	17	20	18	24	18	8	12	18	13	15	14	184
PETICION Solicitud de prestación del servicio	4	1	3	4	2	3	7	4		2	1	1	32
TOTAL	32	42	45	30	30	27	20	20	19	15	16	16	312

Fuente: Información entregada en la visita

De los datos de la anterior tabla se observa que la empresa recepcionó en el año 2014 para el servicio de alcantarillado, un total del 3123 PQR'S donde la causal que mayor incidencia registra es "falla en la prestación del servicio por calidad".

Por su parte la información de PQR que entregó la empresa para la vigencia 2015 del servicio de acueducto se consigna en la siguiente tabla:

Tabla 44. Estadística de PQR'S 2015 servicio de acueducto

CAUSAL	ENE	FE B	MA R	AB R	MA Y	JU N	JU L	AG O	SEP T	OC T	NOV	DI C	Total General
Cambio de medidor o equipo de medida					2	1			1	1			5
Cobro de otros cargos de la empresa		1	1	3	2	5	4		1	3	2		22
Cobro Múltiple							2	3	2	3	2		12
Cobros de otros bienes o servicios en la factura						1	1						2
COBROS INOPORTUNOS							3	3	1	1	1	1	10
Cobros por servicios no prestados	9	15	11	5	4	5	9	6	3	5	13	8	93
Condiciones de seguridad o riesgo	26	21	21	16	24	31	37	30	29	41	69	88	433
Conexión	2	1											3
Descuento por predio desocupado	26	29	24	20	21	29	31	28	32	33	35	32	340
Desviación significativa del consumo o producción	1	1					1		2	2	3	2	12
Entrega y oportunidad de la factura										1	1		2
Estrato						2	2		2	4	2	2	14
Falla en la prestación del servicio por calidad	3	1	1							1	1	1	8
Falla en la prestación del servicio por continuidad.	11	13	9	9	13	16	14	6	4	5	3	3	106

IN-F-003 V.1

Medidor o cuenta cruzada												1	1
OTRAS	1		1	1	1	1	4		1			2	12
PETICION Cambio de datos básicos	16	19	16	13	9	10	16	22	15	8	7	10	161
PETICION Solicitud de prestación del servicio	17	19	16	13	16	20	18	19	18	22	30	15	223
PETICION Terminación de contrato	2	5	5	2		1	1	1	3	3	1		24
PETICIONES Capacitaciones y otra información			1	3	2				1	2	2	1	13
Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación			2	3	1	1			2	3	2	1	15
Relacionada con cobros por promedio	3		3	4	1			1	2	1		2	17
Solidaridad												1	1
Subsidios y contribuciones	1												1
Suspensión por mutuo acuerdo		1	1				1	1					4
Tarifa cobrada	7	2	3	3	2	1	3	1	1	4	5	3	35
TOTAL	125	128	115	95	98	124	147	122	121	143	178	17	1569

Fuente: Información entregada en la visita

De la anterior información se puede observar que para el servicio de acueducto durante el año 2015, la causal que mayor incidencia presenta sobre el total es "Condiciones de seguridad o riesgo" con una participación del 28%.

Ahora bien, los datos de PQR'S entregados en la visita para el servicio de alcantarillado para el año 2015 se encuentran relacionados en la siguiente tabla:

Tabla 45. Información de PQR servicio de alcantarillado 2015

CAUSAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total General
Cobros por servicios no prestados	2	2	5	2		2	3	2	1	1	2	5	27
Falla en la prestación del servicio por calidad	12	11	13	15	22	32	35	25	21	11	11	15	223
PETICION Solicitud de prestación del servicio	1	2	3	1	1	2	1			4	4	2	21
TOTAL	15	15	21	18	23	36	39	27	22	16	17	22	271

Fuente: Información entregada en la visita

De la información consignada en la tabla anterior se observa que el prestador recibió para el servicio de alcantarillado en el año 2015 un total de 271 PQR'S donde la causal de mayor participación es "Falla en la prestación del servicio por calidad con un porcentaje del 82%

Ahora se procede a verificar la información que el prestador reportó al SUI con relación al rema de PQR'S, la cual se relaciona en la siguiente tabla correspondiente a las vigencias 2014 y 2015:

Tabla 46. Información de PQR'S 2014 y 2015

DETALLE DE CAUSAL	Acueducto				Alcantarillado			
	2014	%	2015	%	2014	%	2015	%
Petición								
Capacitaciones y otra información	8	6%	0	0%	0	0%	0	0%

Descuento por predio desocupado	43	33%	0	0%	0	0%	0	0%
Solicitud de prestación del servicio	75	58%	0	0%	5	100%	0	0%
Suspensión por mutuo acuerdo	3	2%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL PETICIONES	129	100%	0	0%	5	100%	0	0%
Reclamación								
Cambio de datos básicos	368	22%	162	10%	0	0%	0	0%
Cambio de medidor o equipo de medida	0	0%	6	0%	0	0%	0	0%
Capacitaciones y otra información	22	1%	13	1%	0	0%	0	0%
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	2	0%	2	0%	0	0%	0	0%
Cobro de otros cargos de la empresa	21	1%	22	1%	0	0%	0	0%
Cobro Múltiple	15	1%	13	1%	0	0%	0	0%
Cobros inoportunos	12	1%	10	1%	0	0%	0	0%
Cobros por servicios no prestados	133	8%	86	5%	59	19%	26	10%
Condiciones de seguridad o riesgo	314	19%	439	28%	35	11%	0	0%
Conexión	1	0%	3	0%	0	0%	0	0%
Descuento por predio desocupado	211	13%	340	22%	0	0%	0	0%
Entrega y oportunidad de la factura	0	0%	2	0%	0	0%	0	0%
Estrato	21	1%	15	1%	0	0%	0	0%
Falla en la prestación del servicio por calidad	16	1%	8	1%	189	62%	227	84%
Falla en la prestación del servicio por continuidad	190	11%	107	7%	0	0%	0	0%
Inconformidad con el consumo	2	0%	12	1%	0	0%	0	0%
Medidor o cuenta cruzada	15	1%	1	0%	0	0%	0	0%
Otros	6	0%	12	1%	0	0%	0	0%
Pago sin abono a cuenta	1	0%		0%	0	0%	0	0%
Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	14	1%	16	1%	0	0%	0	0%
Relacionada con cobros por promedio	24	1%	17	1%	0	0%	0	0%
Solicitud de prestación del servicio	157	9%	217	14%	24	8%	18	7%
Solidaridad	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%
Subsidios y contribuciones	4	0%	1	0%	0	0%	0	0%
Suspensión por mutuo acuerdo	4	0%	4	0%	0	0%	0	0%
Tarifa cobrada	57	3%	35	2%	0	0%	0	0%
Terminación de contrato	45	3%	25	2%	0	0%	0	0%
TOTAL RECLAMACIONES	1655	100%	1569	100%	307	100%	271	100%
Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación								
Cobro de otros cargos de la empresa	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL RECURSOS	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: SUI

Al comparar la información de PQR'S entregada en la visita con la reportada al SUI se observa que no existen diferencias en los totales para cada uno de los servicios en el período analizado; sin embargo, si existe diferencia en los totales internos dentro de cada causal como se puede observar en la siguientes dos tabla que como ejemplo se

IN-F-003 V.1

toma la información del servicio de alcantarillado para facilitar el ejercicio, pero que igual sucede con el servicio de acueducto:

Tabla 47. Diferencias SUI- Visita por detalle de causales alcantarillado 2014

Causal	Visita	SUI	Diferencia
Cobros por servicios no prestados	61	59	-2
Condiciones de seguridad o riesgo	35	35	=
Falla en la prestación del servicio por calidad	184	189	+5
PETICION Solicitud de prestación del servicio	32	29	-3
TOTAL	312	312	0

Fuente: Información entregada en visita- SUI

Tabla 48. Diferencias SUI- Visita por detalle de causales alcantarillado 2015

CAUSAL	Visita	SUI	Diferencia
Cobros por servicios no prestados	27	26	-1
Falla en la prestación del servicio por calidad	223	227	+4
PETICION Solicitud de prestación del servicio	21	18	-3
TOTAL	271	271	0

Fuente: Información entregada en visita- SUI

4.13 Análisis de expedientes de PQR

Al respecto, el prestador entrego los expedientes correspondientes a las siguientes peticiones:

- 1) **2288-4392:** El suscriptor Edilberto Caro mediante escrito del 22 de marzo de 2016 radica derecho de petición donde solicita arreglo de una fuga en la red madre, el 28 de marzo de 2016 se efectúa la visita y se suscribe el acta de inspección interna, el 4 de abril de 2016 se firma la orden de trabajo y la notificación personal de respuesta se efectúa el 20 de abril de 2016, es decir, un día después de cumplirse el tiempo estipulado en la normatividad vigente.
- 2) **2054-1413:** El suscriptor Julio Cárcamo, el día 20 de enero de 2016 radica derecho de petición donde solicita que no le sigan facturando el servicio de acueducto porque el predio está abandonado y desocupado desde hace más de 6 años. El acta de inspección de visita tiene fecha del 22 de enero de 2016, el 11 de febrero mediante correo certificado le entregan la citación para notificación personal y el 19 de febrero de 2016 le entregan por correo certificado la notificación por aviso. A este usuario le notifican un día después de los términos de ley.
- 3) **2282-12143:** El suscriptor NEREYDA DUEÑAS, radica en las oficinas del prestador el 28 de marzo de 2016 derecho de petición donde solicita reparcho

de hueco dejado por arreglo de fuga. El acta de inspección interna registra 29 de marzo de 2016, la orden de trabajo presenta fecha de 18 de abril de 2016 y la notificación personal con fecha 20 de abril de 2016, es decir fuera de los términos de ley.

Del análisis de los expedientes arriba mencionados se deduce que el prestador técnica y operativamente atiende en tiempo las peticiones, pero las respuestas a los mismos no los realizan en término de la normatividad vigente.

Igualmente, revisado el reporte al SUI de PQR que el prestador realiza para el período analizado, se observa que varias de las comunicaciones del año 2014 no registran respuesta como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 49. Peticiones sin respuesta año 2014

MUNICIPIO	ID	AÑO	MES	SERVICIO	RAD	FECHA	TIPO	DETALLE CAUSSAL	CUENT	FACTU	TIPO RESPUESTA
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6136	09/12/13	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6196	16/12/13	Peticion	Descuento por predio desocupado	10113	625610	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6275	27/12/13	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	2066	616365	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6312	30/12/13	Peticion	Descuento por predio desocupado	7963	624851	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6372	03/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6373	03/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6374	03/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6375	03/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6395	10/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	5213	619248	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6398	13/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6399	13/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	13368	631584	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6406	14/01/14	Peticion	Descuento por predio desocupado	13310	631554	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6410	14/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6421	16/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	13461	621408	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6446	17/01/14	Peticion	Suspension por mutuo acuerdo	8547	637613	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6448	17/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	6598	631690	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6454	17/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6461	20/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	12264	451565	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6467	20/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	1143	628748	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6477	21/01/14	Peticion	Descuento por predio desocupado	2746	629114	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6483	21/01/14	Peticion	Capacitaciones y otra informacion	0	N	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6490	21/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6517	24/01/14	Peticion	Descuento por predio desocupado	11229	638787	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6519	24/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	13462	634066	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6529	27/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6531	27/01/14	Peticion	Capacitaciones y otra informacion	0	N	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6538	27/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	13935	634340	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6552	29/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6567	30/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	11265	638864	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6568	30/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Acueducto	6571	30/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Enero	Alcantarilla	6476	20/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	13097	531345	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Febrero	Acueducto	6567	30/01/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	11265	638864	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Febrer	Acueducto	6659	12/02/14	Peticion	Descuento por predio desocupado	3932	632963	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Febrer	Acueducto	6661	12/02/14	Peticion	Descuento por predio desocupado	1099	674064	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Febrero	Acueducto	6676	13/02/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Febrero	Acueducto	6683	13/02/14	Peticion	Capacitaciones y otra informacion	12062	689246	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Febrero	Acueducto	6693	14/02/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Febrero	Acueducto	6694	17/02/14	Peticion	Descuento por predio desocupado	2337	675191	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Febrero	Acueducto	6700	17/02/14	Peticion	Descuento por predio desocupado	2704	675712	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Febrero	Acueducto	6722	19/02/14	Peticion	Descuento por predio desocupado	13789	690117	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Febrero	Acueducto	6742	24/02/14	Peticion	Descuento por predio desocupado	1229	628652	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Febrero	Acueducto	6752	25/02/14	Peticion	Descuento por predio desocupado	4160	690470	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Febrero	Acueducto	6767	27/02/14	Peticion	Descuento por predio desocupado	891	673838	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Febrero	Acueducto	6768	27/02/14	Peticion	Solicitud de prestacion del servicio	0	N	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Febrero	Acueducto	6777	28/02/14	Peticion	Descuento por predio desocupado	3264	674990	Pendiente de respuesta
MAGANGUE	23303	2014	Febrero	Acueducto	6782	28/02/14	Peticion	Descuento por predio desocupado	10772	688853	Pendiente de respuesta

Fuente: SUI

En la parte financiera se quiso efectuar el análisis de la cuenta devoluciones, descuentos y rebajas y como tal en la visita se solicitó un expediente de un suscriptor, para tal efecto la empresa entregó 8 folios correspondiente a la cuenta con código 14511 correspondiente al suscriptor SAIMON JANA MADRID SANCHEZ con No. De PQR 2311 y radicación AQ1R-15416 del 1 del 1 de abril del 2016, en el cual el peticionario solicita reliquidación de sus facturas por predio desocupado. El prestador efectúa visita técnica, le notifica el resultado de la misma y el resultado es ACCEDE efectuando un abono por \$16.881 en la parte comercial, pero fue imposible determinar la conciliación con la parte financiera por falta de soportes.

4.14 Atención al Cliente

La empresa cuenta con un punto de atención para atender a los suscriptores el cual se encuentra ubicado dentro de las instalaciones administrativas de la empresa ubicada en la carrera 16 No. 16D-135 Barrio San José.

El horario en la oficina de atención al usuario es de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m., información dada por Director Comercial y que se comprueba con el aviso en ventanilla que se encuentra en la ventana del punto de caja.

Se pudo observar que la atención a los usuarios se realiza por una persona Auxiliar de atención al usuario que depende de la Dirección Comercial.

Adicional a esto, se emplea el software integrado llamado SISPO, desarrollado con herramientas Oracle versión 9 allí se registra todo el proceso de PQR, facturación y recaudo. El director comercial informa que no hace conciliación comercial vs contable sino que lo realiza otro funcionario en Bogotá.

En la visita a la oficina de atención al cliente y PQR se evidenció instalada cartelera de información al usuario, donde se encuentra publicado el CCU, se identificó publicación de tarifas, información de cómo ahorrar agua y diagrama del trámite de reclamación.

4.14.1 Formas de Recaudo

Las formas de pago que tiene disponibles son en efectivo y con cheque. En efectivo es en los 3 puntos de recaudo autorizados y en la caja de la empresa.

La empresa cuenta en primer lugar con una (1) ventanilla y un funcionario de nómina del prestador para efectuar el recaudo de sus facturas ubicada dentro del área de atención al cliente en las instalaciones administrativas de la empresa quien explica el procedimiento de recaudo de la siguiente forma:

Una vez se acerca el usuario a la caja se procede a hacer la verificación de la factura con la colilla, se hace el cargue en el sistema, se desprende la colilla y el ingreso al sistema se hace por medio de la colilla. El dinero se guarda en un cajón del escritorio que tiene llave.

Diariamente, se realiza dos cortes de verificación de pagos y arqueo de caja, las colillas y el recaudo son entregados a la auxiliar administrativa quien realiza

nuevamente verificación para que realizada la conciliación le sea entrega el recaudo junto con los soportes al director de agencia, quien es la persona encargada de realizar las respectivas consignaciones a las cuentas de AQUASEO.

Este punto de recaudo no cuenta con los elementos mínimos de seguridad para salvaguardar los recursos recaudados diariamente como sería una caja fuerte, restricción de acceso a la oficina, vidrio de seguridad, cámara o monitor dentro del área, lo cual genera un riesgo permanente en la custodia del dinero.

4.14.2 Puntos de Recaudo

El prestador entrega la siguiente relación de puntos de recaudo como se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 50. Relación Canales y formas de Recaudo

Caja de Recaudo	Formas de pago
AQUASEO	Efectivo y cheque
Servicer	Efectivo y cheque
Leoboutique	Efectivo y cheque
Efecty-Dimonex	Efectivo

Fuente: Información entregada en la visita

4.14.3 Formatos Utilizados

La empresa a través del director comercial informa que sólo maneja el formato denominado “Derecho de Petición o Recurso”, pero a pesar de lo anterior, se evidencia que la empresa maneja otros formatos para recepcionar las quejas de los usuarios como es el formato de constancia de radicación.

4.14.4 Análisis de Facturas

La cláusula 17 de la Resolución CRA 375 de 2016 estipula: **Contenido mínimo de las facturas.** *La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:*

1. *El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.*
2. *El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.*
3. *La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.*
4. *El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.*
5. *El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.*
6. *El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.*
7. *Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.*

8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.

9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.

10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.

11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.

12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

Igualmente, el artículo 148 de la Ley 142 Modificado por el art. 38, Decreto Nacional 266 de 2000 establece como requisitos de las facturas que estas “contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago”.

Conforme a lo anterior, se procedió a revisar las facturas que se observan en las siguientes imágenes y que fueron entregadas en el desarrollo de la visita:

Imagen 24. Ejemplo factura estrato 1



**EMPRESA DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DE COLOMBIA S.A. E.S.P.**
NIT. 900.327.657-8

Cra. 16 No. 16D 135 Barrio San Jose Magangué Bolívar
Teléfono: 687 6485

Factura No.	29270026
Fecha de Emisión	03-03-2016
Fecha Pago Oportuno	23-03-2016
Fecha de Suspensión:	28-03-2016

Acueducto	\$ 981,858
Alcantarillado	\$ 334,017

Subtotal Acueducto y Alcantarillado	1,315,875
--	------------------

Aseo	\$
------	----

TOTAL A PAGAR Agua+Alcantarillado+Aseo	\$ 1,315,875
--	---------------------

Datos Básicos del Usuario					
Cuenta Contratada:	2927	Ciclo:	1	Estrato:	1
Nombre Suscriptor:	MARITZA ROJAS TURIZO		Servicio:	Residencial	
Dirección Predia:	CRA 6C 10B-13	Nombre Usuario:	MARITZA ROJAS TURIZO		
Ruta de Lectura:	1011610081	Barrio:	VERSALLES		
Dirección de Entrega:	CRA 6C 10B-13	Barrio:	VERSALLES		
Ruta de Reparto:	308580	Barrio:	VERSALLES		
Meses Deuda:	09	Fecha Catastral:		Teléfono:	

SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO										
Medidor		Liquidación Consumo Periodo						Observación		
Marca	Serie	Diámetro	Lec. Actual	Lec. Anterior	Consumo					
					20					
Consumo Histórico AA	M ³		1	2	3	4	5	6	Consumo Propuesto	Días Facturados
			20	20	20	20	20	20	20	29
Valor Financiación		Saldo Financiación	0		Valor M ³ Acueducto	Valor M ³ Alcantarillado				
Valor en PQR		Saldo a Favor	0.00							

Periodo Facturado			
Desde	01-03-2016	Hasta	29-03-2016
Último Pago Realizado			
Fecha			
No. Factura o Cupón			
Valor Cancelado			

Descripción	Costo	(-) Subsidio (+) Aporte	Valor a pagar
Acueducto			
Carga Fija Acueducto	4,909	0	4,909
Carga Fija Subs-Cont Acued	0	-2,455	-2,455
Consumo	24,111	0	24,111
Consumo Ducto Acued	-7,233	0	-7,233
Consumo Subs-Cont Acued	0	-12,056	-12,056
Alcantarillado			
Carga Fija Alcantarillado	1,357	0	1,357
Vertimiento	20,766	0	20,766
Carga Fija Subs-Cont Alcant	0	-679	-679
Vertimiento Subs-Cont Alcant	0	-10,383	-10,383
Cmo Descuento Alcantarillado	-6,230	0	-6,230

Otros Cobros	No.	Cuota	Interés	Total	Saldo
Intereses Acued-Alcant				3,164	
Intereses Mes Acue-Alcant Migrad				1,822	

Otros Conceptos que adeuda		Valor Total
Deuda Anterior Acueducto		970,931
Deuda Anterior Alcantarillado		327,851

GERENTE GENERAL	
Los puntos de pago disponibles son: *1 en Boutique: Carrera 15a #10-30, Barrio Florida, de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 7:00 PM *Puntos Autorizados EFECTY y SERVICER.	Las peticiones de Quejas y Recursos serán atendidos en la oficina de Atención al Cliente ubicada en la Carrera 16 No.16D-135 Barrio San Jose, Tel:6876485

SERVICIO DE ASEO											
DATOS BÁSICOS DEL USUARIO					FINANCIACIONES		FACTURACIÓN SERVICIO DE ASEO				
Tipo Productor	Unidades	Ocup.	Desocup.	Estrato	Recurrencia Semanal	Recolección	Saldo Facturado	CONCEPTO			VALOR
Residencial				Demorador	Residuo	Residuo	Cuentas Facturadas				
No Residenciales				% Ppto	Ciclo	Ciclo	Saldo Pendiente				
TARIFA DEL SERVICIO DE ASEO (MES/UNIDAD)											
Días Facturados	RESIDENCIALES		NO RESIDENCIALES		Cálculo del valor del Servicio de Aseo						
	Tarifa Unid. Ocupada	Tarifa Unid. Desocup.	Tarifa Unid. Ocupada	Tarifa Unid. Desocup.	Tarifa Mens. y Unid. Ocupada	Tarifa Mens. y Unid. Desocup.	Cuentas Pendientes				
Para los puntos generados, consulte las tarifas por metro cúbico.											
Histórico de Facturación	Mes	1	2	3	4	5	6	TOTAL ASEO			

Nombre:	MARITZA ROJAS TURIZO	Factura No.:	29270026
Fecha de Pago Oportuno:	23-03-2016	Cuenta Contratada:	2927
TOTAL Agua + Alcantarillado		1,315,875	
TOTAL Aseo			
TOTAL A PAGAR		1,315,875	

Fuente: Información entregada en la visita

Imagen 25. Ejemplo factura estrato 3



**EMPRESA DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DE COLOMBIA S.A. E.S.P.**
NIT. 900.327.657-8

Cra. 16 No. 16D 135 Barrio San Jose Magangué Bolívar
Teléfono: 687 6485

Factura No.	140530026
Fecha de Emisión	03-03-2016
Fecha Pago Oportuno	23-03-2016
Fecha de Suspensión:	28-03-2016

Acueducto	\$	29,597
Alcantarillado	\$	20,480
Subtotal Acueducto y Alcantarillado		50,077
Aseo	\$	
TOTAL A PAGAR Agua+Alcantarillado+Aseo	\$	50,077

Datos Básicos del Usuario									
Cuenta Corriente:	14053	Ciclo:	2	Estrato:	3	Tarifa:	202	Servicio:	Residencial
Nombre Suscriptor:	EDUARDO NAVARRO				C.C. ó NIT:				
Dirección Predio:	CLL 16 No 26-44 CASA No 7			Nombre Usuario:	EDUARDO NAVARRO				
Ruta de Lectura:	1011490950								
Dirección de Entrega:	CLL 16 No 26-44 CASA No 7			Barrio:	PASTRANA				
Ruta de Reparo:	807771								
Meses Deuda:	1	Fecha Catastral:				Teléfono:			

SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO									
Medidor		Liquidación Consumo Periodo						Observación	
Marca	Serie	Diámetro	Lea. Actual	Lea. Anterior	Consumo				
					20				
Consumo Histórico A.A.	M ³	20	20	20	20	20	20	20	
Valor Financiación	Saldo Financiación			0	Valor M ³ Acueducto	Valor M ³ Alcantarillado			
Valor en PQR	Saldo a Favor			0.00					

Periodo Facturado			
Desde	01-02-2016	Hasta	29-02-2016
Último Pago Recibido:			
Fecha	27-03-2016		
Nº Factura o Cupón			
Valor Cancelado	25,558		

Descripción	Costo	(-) Subsidio (+) Aporte	Valor a pagar
Acueducto			
Carga Fijo Acueducto	4,909	0	4,909
Carga Fijo Subs-Cont Acued	0	-736	-736
Consumo	24,111	0	24,111
Consumo Descto Acued	-10,247	0	-10,247
Consumo Subs-Cont Acued	0	-3,617	-3,617
Alcantarillado			
Carga Fijo Alcantarillado	1,357	0	1,357
Vertimiento	20,766	0	20,766
Carga Fijo Subs-Cont Alcant	0	-204	-204
Vertimiento Subs-Cont Alcant	0	-3,115	-3,115
Cmo Descuento Alcantarillado	-8,826	0	-8,826

Otros Cobros	No.	Cuota	Interés	Total	Saldo
Intereses Acued-Alcant				121	

Otros Conceptos que adeuda	Valor Total
Deuda Anterior Acueducto	15,105
Deuda Anterior Alcantarillado	10,453

SSAF
Vigilada, Supervisada y Controlada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

GERENTE GENERAL

Los puntos de pago disponibles son:
 *Leo Boutique: Carrera 18a #10-30. Barrio Florida, de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 7:00 PM
 *Puntos Autorizados EFECTY y SERVICER

Las peticiones de Quejas y Recursos serán atendidas en la oficina de Atención al Cliente ubicada en la Carrera 16 No.16D-135 Barrio San Jose, Tel:6876485

SERVICIO DE ASEO									
DATOS BÁSICOS DEL USUARIO					FINANCIACIONES		FACTURACIÓN SERVICIO DE ASEO		
Tipo Productor	Estrato		Frecuencia Semanal		Saldo Pagado		CONCEPTO		
Unidades	Ocup	Desocup	Volúmen	Recolección			VALOR		
Residencial	Densidad		Barrio		Cuotas Pagadas				
Nº Residenciales	% Partic		Ciclo		Saldo Pendiente				
TARIFA DEL SERVICIO DE ASEO (MES/UNIDAD)									
Días Facturados	RESIDENCIALES		NO RESIDENCIALES		Cálculo del valor del Servicio de Aseo		Cuotas Pendientes		
	Tarifa Unid. Ocupada	Tarifa Unid. Desocup	Tarifa Unid. Ocupada	Tarifa Unid. Desocup	Tarifa de Aseo	Tarifa de Recolección			
Historio de Facturación					TOTAL ASEO				
Mes	1	2	3	4	5	6			



Nombre:	EDUARDO NAVARRO	Factura No.:	140530026
Fecha de Pago Oportuno:	23-03-2016	Cuenta Corriente:	14053
TOTAL Agua + Alcantarillado	50,077		
TOTAL Aseo			
TOTAL A PAGAR	50,077		

Fuente: Información entregada en la visita

Imagen 26. Ejemplo factura Uso Oficial



**EMPRESA DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DE COLOMBIA S.A. E.S.P.**
NIT. 900.327.657-8

Cra. 16 No. 16D 135 Barrio San Jose Magangue Bolivar
Telefono: 687 6485

Factura No.	128540028
Fecha de Emisión	03-03-2016
Fecha Pago Oportuno	23-03-2016
Fecha de Suspensión:	28-03-2016
Acueducto	\$ 35,835
Alcantarillado	\$ 70,602
Subtotal Acueducto y Alcantarillado	106,437
Aseo	\$
TOTAL A PAGAR Agua+Alcantarillado+Aseo	\$ 106,437

Datos Básicos del Usuario					
Cuenta Contrato:	12854	Ciclo:	4	Estrato:	0
Nombre Suscriptor:	CEMENTERIO CENTRAL	Tarifa:	202	Servicio:	Oficial
Dirección Predio:	CLL 17 7-20	C.C. o NIT:			
Ruta de Lectura:	1011590002	Nombre Usuario:	CEMENTERIO CENTRAL		
Dirección de Entrega:	CLL 17 7-20	Barrio:	SIMON BOLIVAR		
Ruta de Reparto:	9000320				
Meses Deuda:	2	Ficha Catastral:		Telefono:	

SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO									
Medidor		Liquidación Consumo Periodo					Observación		
Marca	Serial	Lec. Actual		Lec. Anterior		Consumo			
						20			
Consumo Histórico AA	Mes	1	2	3	4	5	Consumo Promedio	Días Facturados	
	M	20	20	20	20	20	20	29	
Valor Financiación	Saldo Financiación		0		Valor M ³ Acueducto	Valor M ³ Alcantarillado			
Valor en PQR	Saldo a Favor		0.00		0.00				

Periodo Facturado			
Desde	01-02-2016	Hasta	29-02-2016
Último Pago Recibido			
Fecha:	03-02-2016		
Nro. Factura o Cupón			
Valor Cancelado	54,930		

Descripción	Costo	(-) Subsidio (+) Aporte	Valor a pagar	Otros Cobros	No.	Cuota	Interés	Total	Saldo
Acueducto									
Carro Fijo Acueducto	4,909	0	4,909	Intereses Acued-Alcant				830	
Consumo	24,111	0	24,111	Descuento Otros Pagos				-54,930	
Alcantarillado									
Carro Fijo Alcantarillado	1,357	0	1,357	Otros Conceptos que adeuda		Valor Total			
Vertimiento	20,766	0	20,766	Deuda Anterior Acueducto				61,289	
				Deuda Anterior Alcantarillado				48,105	

GERENTE GENERAL

Los puntos de pago disponibles son:
 *Leo Boutique: Carrera 18a #10-30, Barrio Florida, de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 7:00 PM
 *Puntos Autorizados EFACTY y SERVICER

(de 8:00 AM a 5:00 PM) Quejas y Recursos serán atendidos en la oficina de Atención al Cliente ubicada en la Carrera 16 No.16D-135 Barrio San Jose, Tel:6876485

SERVICIO DE ASEO									
DATOS BÁSICOS DEL USUARIO					FINANCIACIONES		FACTURACIÓN SERVICIO DE ASEO		
Tipo Productor	Estrato		Frecuencia Semanal		Saldo Facturado		CONCEPTO		
Unidades	Ocup	Desocup	Volumen	Recolección			VALOR		
Residencial	Denunciada		Barrio		Cuotas Facturadas				
Nº	% Paro		Ciclo		Saldo Pendiente				
Residenciales					Cuotas Pendientes				
TARIFA DEL SERVICIO DE ASEO (MES/UNIDAD)									
Días Facturados	RESIDENCIALES				NO RESIDENCIALES		Cálculo del valor del Servicio de Aseo		
	Tarifa Unid. Ocupada	Tarifa Unid. Desocup	Tarifa Unid. Ocupada	Tarifa Unid. Desocup	Tarifa de Aseo x Días y Indices				
				30					
				Fees los grandes generadores según las unidades por metro cúbico.					
Histórico de Facturación	Mes	1	2	3	4	5	6	TOTAL ASEO	



Nombre:	CEMENTERIO CENTRAL	Factura No.:	128540028
Fecha de Pago Oportuno:	23-03-2016	Cuenta Contrato:	12854
TOTAL Agua + Alcantarillado	106,437	TOTAL Aseo	
TOTAL A PAGAR	106,437		

Fuente: Información entregada en la visita

Al analizar las imágenes que contienen las anteriores facturas por estrato y uso se puede determinar que no cumple con los siguientes elementos establecidos en la cláusula 17 de la Resolución CRA 375 de 2016

2. *El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio. Este punto es cumplido parcialmente porque no cuenta con el número de identificación del medidor*

3. *La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro. Esta dirección es la de correspondencia que es diferente a la dirección del predio que recibe el servicio.*

6. *El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente. Este punto es cumplido parcialmente porque no cuenta con el cargo por unidad en el rango de consumo.*

10. *La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual. No se cumple.*

11. *El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen. Este punto es cumplido parcialmente porque no cuenta con el factor*

Por tanto, el prestador debe ajustar las facturas para que contengan todos los elementos exigidos en la normatividad vigente.

5. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Se realizó consulta en el SUI, y el prestador tiene pendientes de cargue desde el año 2006 y 2010 al 2015, 70 reportes, para todos los tópicos y servicios prestados. De igual manera, se puede observar que para lo corrido del año 2016 ya se tienen 69 reportes ya habilitados y en estado de cargue pendiente.

En total se tienen 139 reportes en estado pendiente de cargue de 3172 reportes habilitados, como se muestra a continuación:

Tabla 51. Reportes pendientes, radicados y porcentaje de cargue al SUI

ID	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS
23303	2006	1	0
23303	2010	7	405
23303	2011	2	503
23303	2012	2	516
23303	2013	5	503
23303	2014	11	518
23303	2015	42	501
23303	2016	69	226
23303	TOTAL	139	3172

Fuente: Consulta SUI Septiembre 2016

6. ACCIONES DE LA SSPD

Con respecto a las acciones realizadas por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se resaltan entre otras las siguientes:

- Cuatro 4 visitas de inspección y vigilancia al estado de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Magangué.
- Sanción al prestador mediante la Resolución SSPD 20134400012405 de 2 de mayo de 2013.
- Sanción al prestador mediante la Resolución SSPD 20134400014315 del 16 de mayo de 2013.
- Auto SSPD 20161310005996 de 4 de mayo de 2016, por la cual se decretan medidas cautelares dentro los procesos coactivos No. 2013131540100535E y 2015131540100051E.
- Entre los años 2014 y 2015 se adelantaron requerimientos puntuales al prestador, entre los cuales se resaltan: Prestación del servicio de alcantarillado, verificación de la aplicación de la metodología establecida en la Resolución CRA 287 de 2004 y del análisis de tarifas aplicadas de los servicios de acueducto y alcantarillado; aplicación desincentivos por consumo excesivo de agua potable, acciones de mitigación por fenómeno de Nino - Periodo de Sequía del 2014-2015, reporte auditoria externa de gestión y resultados AEGR al año 2014, reporte de información al SUI

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis de la información contenida en esta evaluación integral se presentan las siguientes conclusiones sin antes aclarar que al prestador se le solicitó mediante el radicado 20164210244911 dentro de los Aspectos Generales, la escritura de constitución, información que no fue entregada en la visita ni posteriormente.

8.1 Aspectos Financieros

- Los anexos de los Estados Financieros correspondiente al año 2014 no fueron reportados por el prestador e igualmente, las notas correspondientes a la vigencia 2015 han sido reportadas de manera extemporánea incumpliendo con ello el plazo estipulado en la Resolución SSPD 20121300003545 del 14 de febrero de 2012 que establece hasta el 5 de abril de cada año para cumplir con esta obligación.
- El prestador no ha cumplido con la solicitud reiterada que le ha formulado la Superservicios en el sentido de presentar estados financieros separados por municipio, lo que impide el proceso de vigilancia y control para cada municipio.
- Al comparar los saldos de las cuentas del plan contable para 2014 y 2015 reportados por el prestador al SUI frente a los estados financieros entregados por el prestador en la visita se presentan diferencias como las señaladas en el desarrollo de esta evaluación aclarando que los grandes totales como son del Activo, Pasivo Patrimonio y Estado de Resultados no registran diferencias.

- De acuerdo con la información consignada en las notas a los estados financieros del año 2015 la causa de la disminución de los Gastos durante el período analizado obedece básicamente a la no inclusión de saldo en la cuenta provisión para deudores de servicios públicos y no precisamente por el tema de aseo en Tumaco.
- El 90% y 75% de la cartera de los servicios de acueducto y alcantarillado respectivamente se encuentra en una edad mayor a 360 días, de lo cual el operador ha provisionado el 47 y 40% respectivamente.
- La empresa en el corto plazo ni en el largo plazo puede cumplir oportunamente con las obligaciones adquiridas.
- El prestador registra saldos de anticipos sin legalizar desde el año 2010 en cuantía de \$640 millones.
- La empresa a diciembre de 2015 presenta en la cuenta deudores entre otros un valor de \$4.117,1 millones por concepto de subsidios por cobrar al municipio de Magangué cifra que al recuperarse no cubre el sobre endeudamiento que presenta.
- En la revisión de la cuenta Pasivos Estimados y Provisiones se observa que la empresa cuenta a la fecha de la visita con 6 procesos judiciales en curso dentro de los cuales se destaca un proceso de nulidad de la Resolución SSPD 20134400012405 por valor de \$334,1 millones.
- La empresa dentro de sus obligaciones financieras a largo plazo cuenta con un préstamo efectuado por la Alcaldía municipal de Tumaco correspondiente al recaudo del CMI de los años 2014 y 2015 que fueron utilizados en el flujo de caja de la empresa.
- El saldo del Patrimonio de la empresa para el año 2014 y 2015 es negativo debido al sobre endeudamiento que la lleva a estar incurso en Causal de Disolución de acuerdo con la normatividad vigente.
- El prestador no ha tenido en cuenta las observaciones y recomendaciones de la SSPD y no ha implementado estrategias financieras y comerciales que mejoren sus indicadores financieros y comerciales y por el contrario, los mismos se han deteriorado a tal punto que actualmente ponen en riesgo la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en ambos municipios al presentar los mismos estados financieros para la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Magangué y Tumaco.
- La empresa presenta ineficiencia en el uso de sus activos, no genera utilidades en el desarrollo de su objeto social, tampoco genera los recursos de efectivo necesarios para poder operar lo cual se traduce en que sus ingresos no cubren sus costos y gastos propios y si a ello se suma el sobre endeudamiento, el bajo nivel de inversiones, y el patrimonio negativo para el período analizado, se demuestra con ello que no es viable financieramente.
- La empresa carece de una estrategia comercial clara para el manejo de la cartera, lo cual la conduce a solicitar créditos con vinculados para atender sus obligaciones.

- La empresa no tiene implementada una estrategia eficiente en el manejo financiero por cuanto en el período analizado presenta sobre endeudamiento afectando con ello el Patrimonio de la empresa.
- Dentro del acta de visita, el prestador se comprometió a remitir a la SSPD en mayo 25 de 2016 la información financiera pendiente de entregar en visita y solicitada mediante el radicado 20164210244911 del 5 de mayo de 2016 relacionada con Balance de Prueba a Mayo de 2016, ejecuciones presupuestales 2014 y 2015, archivo en Excel con el flujo de caja 2014 y 2015; sin embargo, el prestador incumplió esa fecha y en junio 7 de 2016 mediante el radicado 20165290363572 remitió información incompleta pues con relación a Balance de Prueba entregó balance de prueba NIIF abril de 2016, pero no entregó mayo 2016. Con relación a las ejecuciones presupuestales se solicitaron 2014 y 2015 y sólo aportó de manera parcial (sólo egresos desglosado porque de los ingresos incluyó el valor total) el presupuesto de abril de 2016. Finalmente, en cuanto a flujo de caja se solicitó 2014 y 2015 y sólo remitió flujo de caja de enero a abril de 2016.
- Se presenta disparidad de conceptos con relación a la evaluación financiera presentada para la vigencia 2014 por parte del revisor fiscal y la auditoría externa que deja incertidumbre para la toma de decisiones.

8.4 Aspectos Técnicos

- No todo el personal administrativo cuenta con certificación en competencias laborales, conforme lo especifica el artículo 7 y 11 de la Resolución 1076 de 2003³ del Ministerio De Ambiente, Vivienda Y Desarrollo Territorial, de igual manera, al artículo 2 de la Resolución 1570 de 2004⁴ del Ministerio De Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
- En la visita adelantada en el mes de mayo de 2016, en la estructura de captación tipo Barcaza no se observó instalado instrumento de macro medición que permita medir el caudal captado para tratamiento, tal y como se especifica en el ítem 1 del artículo 1 de la Resolución 668 de 2003⁵ del Ministerio De Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
- No se cuenta con una estructura de desarenación cerca de la captación de agua superficial, como lo indica el artículo 109 de la Resolución 1096 de 2000⁶ del Ministerio de Desarrollo Económico.

³ *“Por la cual se actualiza el plan nacional de capacitación y asistencia técnica para el sector de agua potable, saneamiento básico y ambiental y se toman otras determinaciones*

⁴ *“Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones”.*

⁵ *“Por la cual se modifica los artículo 86, 123, 126 y 210 de la Resolución 1096 de Noviembre 17 de 2.000 que adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS -”.*

⁶ *Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS*

- Los estudios de tratabilidad en específico el ensayo de jarras no se están realizando diariamente conforme lo establece el artículo 108 de la Resolución 1096 de 2000, que menciona *“El Ensayo de jarras es obligatorio para cualquier nivel de complejidad, no solamente en los estudios de tratabilidad del proceso de diseño, **sino también diariamente, durante la operación normal de la planta**, y cada vez que se presenten cambios en la calidad del agua cruda”*. Subrayado fuera de texto.
- Para los dos sistemas de tratamiento no se cuenta con zona de disposición de los lodos ni con tratamiento de los mismos, conforme lo establece el artículo 119 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico.
- En la visita adelantada, se pudo observar que a la salida de la PTAP, tanques de almacenamiento distribución por bombeo no se cuenta con instrumentos de macro medición para medir los caudales distribuidos a la red, conforme lo establece el ítem 3 del artículo 1 de la Resolución 668 de 2003⁷ del Ministerio De Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
- Catastro de redes del año 2012, no actualizado a las condiciones actuales de operación, conforme lo establece el artículo 102 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico.
- No se observa cumplimiento en el CCU anexo técnico pagina 56 en cuanto a la especificación que indica, en cuanto a las presiones en la red que *“(...) 75% de cumplimiento del RAS 2000 al final del segundo (2) año de operación, es decir, 11.25 metros columna de agua como mínimo en la red de distribución (...)”*.
- En SUI el prestador no ha reportado información del índice de continuidad para el año 2014, los resultados reportados para el año 2015, no son coincidentes con lo informado en visita.
- No se ha llegado a la prestación del servicio de acueducto mínimo 12 horas continuas los 7 días a la semana al 100% de los usuarios conectados, conforme lo establece el anexo técnico del CCU página 55.
- Los usuarios del servicio de acueducto no cuentan con instrumentos de micro medición, La cobertura de micro medición es de 0%, contrario a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Y no se cuenta con un programa de micro medición.
- El IANC presenta resultados muy por encima de la regulación tarifaria vigente.
- El prestador no ha realizado las actualizaciones del acta de concertación de puntos y lugares de muestreo para las vigencias 2010, 2011, 2013, 2014 y 2015, conforme lo establece el parágrafo del artículo 5 de la Resolución 811 de 2008

⁷ “Por la cual se modifica los artículo 86, 123, 126 y 210 de la 1096 de Noviembre 17 de 2.000 que adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS -”.

de los Ministros de la Protección Social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

- De los resultados de la certificación sanitaria 2014 y del SIVICAP 2015 se puede observar que para 2 meses del año 2014, y para 3 meses del año 2015, se suministró agua con nivel de riesgo >5%, clasificándose según el artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007 de los Ministerios de la Protección Social y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, como agua no apta para el consumo humano.
- No se tiene reporte de información al SUI de los resultados de control que fueron suministrados en visita, de igual manera no se cuenta con resultados de los años 2009 al 2013, conforme lo establece el párrafo 1 del artículo 16⁸ de la Resolución 2115 de 2007, y los artículos 2.4.3.10, 2.4.3.15 y 2.4.3.18 de la Resolución Compilatoria 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010⁹.
- El prestador no cuenta aún con plan de trabajo correctivo el cual está establecido el numeral a del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010 del Ministerio de la Protección Social y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
- El prestador no cuenta con resultados para los parámetros de COT y Fluoruros en las vigencias 2014 y 2015.
- El prestador no realiza Medición de caudales de aguas residuales conforme lo establece el artículo 149 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico.
- No todas las personas que laboran en la parte técnica operativa de los servicios de acueducto y alcantarillado se encuentran certificadas en competencias laborales, conforme lo establece el artículo 7 y 11 de la Resolución 1076 de 2003¹⁰, de igual manera, al artículo 2 de la Resolución 1570 de 2004. Las personas que sí cuentan, solo se han certificado en dos (2) normas y las mismas con una vigencia de más de 2 años.
- El prestador no cumplió los compromisos de remitir al 31 de mayo de 2016, por medio de correo electrónico, la siguiente información pendiente de suministrar en visita:
 - Registros de lavado de filtros y lavado de plantas para los meses de diciembre 2014, diciembre 2015 y los meses de enero a abril de 2016,

⁸ **ARTICULO 16º – PROCEDIMIENTO DEL REGISTRO DEL IRCA.** *Los cálculos de los IRCAs mensuales de control serán realizados por parte de la persona prestadora. Esta información será suministrada al Sistema Único de Información – SUI en los términos y plazos establecidos para el efecto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD.*

⁹ 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.

¹⁰ *“Por la cual se actualiza el plan nacional de capacitación y asistencia técnica para el sector de agua potable, saneamiento básico y ambiental y se toman otras determinaciones*

- Formatos de operación diligenciados de control de calidad del agua cruda y tratada y formato prueba de Jarras para los meses de diciembre de 2014 y 2015, y para los meses de enero a abril de 2016.
 - Histórico de presiones año 2014, 2015 y los meses de abril y mayo de 2016.
 - Acciones frente al cerramiento del punto de muestreo ubicado en el barrio 2 de noviembre.
- Analizado el documento entregado en visita denominado PLAN DE EMERGENCIA Y CONTIGENCIA VERSION 1 (Sujeto a cambios) 2.011, no es el mismo de los reportados por el prestador en SUI en el mes de septiembre de 2015. Lo anterior implica una mala calidad de la información reportada por el prestador al SUI, y la falta de consistencia de la información entregada en la visita.

8.5 Aspectos Comerciales

- El Acuerdo 20 de diciembre de 2010 por el cual se fijan los subsidios y contribuciones en el municipio de Magangué perdió vigencia en enero de 2016 y aún en la fecha de la visita el mismo se sigue utilizando.
- El operador en su proceso comercial efectúa directamente las reliquidaciones de las facturas en el sistema comercial sin utilizar para ello la cuenta devoluciones, descuentos y rebajas en el sistema contable lo cual se refleja en que esta cuenta no refleja saldo para las dos vigencias analizadas.
- Se encuentran diferencias en la información relacionada en el número de suscriptores que el prestador entregó en la visita con lo reportado al SUI tanto para acueducto como para alcantarillado enmarcando esta situación en una presunta mala calidad de la información reportada.
- Al comparar el valor total recaudado con lo facturado por el prestador para el período analizado se observa una ineficiencia en el indicador de recaudo el cual no supera el 10% en ambos servicios.
- La variación que presenta la facturación del servicio de alcantarillado que para el período analizado es del 17,8% no guarda una relación directa con el consumo el cual disminuyó 2,4% y tampoco con el bajo incremento del número de suscriptores que tan sólo fue del 1%.
- Al efectuar la revisión y aplicación del actual Contrato de Condiciones Uniformes se observa que el mismo no se encuentra actualizado con la ley anti trámites y en la practica el operador no cumple con lo preceptuado en términos de facturación promedio ya que por el contrario, es una práctica usual del operador que se repite período tras período al no contar con micromedición.
- El operador no ofrece a sus suscriptores un instrumento de medida de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la ley 142 de 1.994 en tal sentido incumple lo estipulado en las clausulas relacionadas con medición del consumo, imposibilidad de medición, suspensiones y cortes, desviaciones significativa y todo lo relacionado con el tema de medidores.

- Dentro de las causales que mayor incidencia registran en las PQR recibidas por la empresa durante el período analizado sobre sale la falla en la prestación del servicio con calidad y las condiciones de seguridad por riesgo. Igualmente, se presentan diferencias entre la información reportada al SUI y la información entregada en la visita observando con ello mala calidad en la información reportada.
- Al revisar el reporte al SUI de PQR correspondiente a los años 2014 y 2015 se encuentra que el prestador tiene peticiones desde el año 2014 sin respuesta al suscriptor incumpliendo de esta forma los términos de ley para otorgar respuesta.
- La empresa presenta un riesgo alto en el manejo del recaudo de las facturas en el municipio de Magangué, toda vez que el mismo proceso y su custodia no cuenta con las condiciones mínimas de seguridad.
- El prestador de acuerdo con la relación de información financiera y comercial recibida o pendiente a mayo 20 de 2016 y que hace parte integral del acta de visita se comprometió a entregar entre otros aspectos el inventario de negativas de disponibilidad de servicios y/o prestación efectiva el 25 de mayo de 2016, aspecto que no cumplió. Igualmente, la demás información financiera y comercial pendiente para entrega en mayo 25 de 2016 fue remitida de manera extemporánea, es decir el 7 de junio de 2016 incumpliendo con ello el compromiso adquirido en visita.
- Las facturas que expide la empresa no se ajustan a todos los elementos exigidos por la cláusula 17 de la Resolución CRA 375 de 2016 y cuyo sustento se encuentra incluido en el desarrollo de la presente evaluación.

Proyectó: Janeth Briceño García - Contratista DTGAA
Johanna Milena Cortés Quiroga - Contratista profesional Especializada DTGAA

Revisó: German Arturo García García – Asesor Externo DTGAA.

Aprobó: Miriam Álvarez Garí – Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)