

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE LA ESTRELLA S.A E.S.P. -
LA ESTRELLA 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, Mayo de 2016**

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LA ESTRELLA S.A
E.S.P. - LA ESTRELLA S.A E.S.P**

ANÁLISIS AÑO 2014 - 2015

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LA ESTRELLA S.A E.S.P. - LA ESTRELLA S.A E.S.P, presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la zona rural del municipio de La Estrella – Antioquia, administrando tres zonas denominadas La Tablaza, San José y Pueblo Viejo.

Es una empresa de naturaleza mixta de orden municipal, constituida el 19 de noviembre del año 2009, que inició la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado el 4 de enero de 2010.

Tabla 1. Datos generales.

ID Empresa	23151
Razón Social	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LA ESTRELLA S.A E.S.P.
Sigla	LA ESTRELLA S.A E.S.P
Tipo de Sociedad	Anónima
Nit	900332363 - 8
Fecha última Actualización RUPS	18 de febrero de 2016 – Pendiente de Revisión
Fecha de Constitución	19 de noviembre de 2009
Fecha de inicio de Operaciones	4 de enero de 2010.
Fecha Registro en RUPS	4 de enero de 2010.
Nombre Representante Legal	Gabriel Jaime Jaramillo López
Cargo Representante Legal	Gerente
Fecha de Posesión Representante Legal	26 de enero de 2016
Total Servicios Prestados	Acueducto y Alcantarillado
Clasificación	Más de 2.500
Estado del Prestador	Operativa
Estado de la Certificación del Municipio en el SGP	Certificado – Resolución SSPD 20154010011665 del 13 de mayo de 2015.

Fuente: Consulta SUI – RUPS abril de 2016

Es importante aclarar que en el municipio de la Estrella también opera EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P. - EE.PP.M. E.S.P., prestando los servicios públicos de acueducto y alcantarillado desde el 10 de septiembre de 1984.

Como complemento a lo indicado en la Tabla 1, se consultó el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS), encontrando las siguientes actualizaciones por parte del prestador para los años 2010 – 2016.

Imagen 1. Pantallazo Actualizaciones del RUPS años 2010 – 2016.

Búsqueda específica						
ANTIOQUIA		LA ESTRELLA				
# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	Nº RAD	FECHA RADICACION
1	340190	23151 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA ESTRELLA S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2016223151340190	18/02/2016 14:18:21
2	248057	23151 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA ESTRELLA S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2012523151248057	07/05/2012 09:33:12
3	240917	23151 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA ESTRELLA S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2012123151240917	30/01/2012 09:51:58
4	200991	23151 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA ESTRELLA S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2011123151200991	20/01/2011 11:23:39
5	177149	23151 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA ESTRELLA S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2010623151177149	08/06/2010 12:40:30
6	160188	23151 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA ESTRELLA S.A E.S.P.	INSCRIPCION	RECHAZADA	2010223151160188	23/02/2010 08:28:58

Fuente: SUI- RUPS mayo de 2016.

Se observa que la empresa no actualizó el RUPS para los años 2013 y 2014, situación contraria a lo establecido en las Resoluciones SSPD 20051300016965 de 10 de agosto de 2005¹, SSPD 20071300027015 de 26 de septiembre de 2007², título 1 del anexo de la Resolución SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010³, SSPD 20111300017605 de 29 de junio de 2011⁴; toda vez que la actualización del mismo se debe realizar como mínimo una vez al año.

No obstante lo anterior, se tiene que la última actualización presentada por el prestador en febrero de 2016, fue aprobada por la Superservicios mediante oficio SSPD 20164000210221 de 18 de abril de 2016.

1.1 INDICADORES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

De acuerdo con la información certificada por la empresa en el Sistema Único de Información (SUI) de la Superservicios, a continuación se muestran algunas de las características e indicadores de la prestación del servicio de acueducto.

Tabla 2. Información básica.

Servicio	Suscriptores	Cobertura (%)	Continuidad (H/Día)	IRCA (%)	IANC (%)	Micromedición (%)
Acueducto	5541	Sin dato	2014: Sin dato 2015: 22,66	Sin dato	Sin dato	2014: 86,61% 2015: 82,38%
Alcantarillado	5379	Sin dato	----	----	----	----

Fuente: SUI.

¹ Por la cual se establece el régimen de inscripción, actualización y cancelación de los prestadores de servicios públicos domiciliarios en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, RUPS. Modificada por la SSPD 20071300027015 de 26 de septiembre de 2007.

² Por la cual se modifica la Resolución SSPD 20051300016965 del 10 de agosto de 2005. Derogada por la Resolución de la SSPD 15085 de 2009.

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

⁴ Por la cual se modifica el Título I de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 2010.

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 ASPECTOS FINANCIEROS

A continuación se realiza un análisis de las cifras de los estados financieros de los años 2014 y 2015.

El Prestador certificó en el SUI el Plan de Único de Cuentas (PUC) consolidado, correspondiente al año 2014 el 8 de abril de 2015, y el correspondiente al año 2015 el 11 de abril de 2016, cargue de información que es extemporánea de acuerdo con 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. A la fecha de este informe la empresa no ha cargado la información complementaria al balance general (cuentas por cobrar y notas a los estados financieros).

2.1.1 Estado de Resultados

El estado de resultados que a continuación se analiza, fue construido a partir de la información reportada por la empresa para los años 2014 y 2015 en el SUI.

Tabla 3. Estado de resultados 2014-2015.

DENOMINACION	2014	%	2015	%	Variación	% Var.
INGRESOS	1.444.967.310	100,00%	1.408.314.268	100,00%	(36.653.042)	-2,54%
VENTA DE SERVICIOS	1.385.475.961	95,88%	1.394.848.941	99,04%	9.372.980,00	0,68%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	872.688.449	60,40%	1.014.293.844	72,02%	141.605.395,00	16,23%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	440.776.243	30,50%	332.989.524	23,64%	(107.786.719,00)	-24,45%
OTROS SERVICIOS	72.011.269	4,98%	47.565.573	3,38%	(24.445.696,00)	-33,95%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	481.172.198	34,73%	385.241.917	27,62%	(95.930.281)	-19,94%
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	481.172.198	33,30%	385.241.917	27,35%	(95.930.281,00)	-19,94%
SERVICIOS PUBLICOS	481.172.198	33,30%	385.241.917	27,35%	(95.930.281,00)	-19,94%
Servicios Públicos	481.172.198	33,30%	385.241.917	27,35%	(95.930.281,00)	-19,94%
UTILIDAD BRUTA	904.303.763	62,58%	1.009.607.024	71,69%	105.303.261	11,64%
GASTOS	956.638.620	66,20%	1.001.551.373	71,12%	44.912.753,00	4,69%
ADMINISTRACIÓN	885.386.786	61,27%	940.506.549	66,78%	55.119.763,00	6,23%
SUELDOS Y SALARIOS	589.301.752	40,78%	656.881.945	46,64%	67.580.193,00	11,47%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	71.900	0,00%	362.200	0,03%	290.300,00	403,76%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	53.885.696	3,73%	64.889.450	4,61%	11.003.754,00	20,42%
GENERALES	194.676.905	13,47%	146.321.788	10,39%	(48.355.117,00)	-24,84%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	47.450.533	3,28%	72.051.166	5,12%	24.600.633,00	51,84%
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	31.890.007	2,21%	28.712.500	2,04%	(3.177.507,00)	-9,96%
PROVISIÓN PARA DEUDORES	17.690.489	1,22%	10.951.365	0,78%	(6.739.124,00)	-38,09%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	3.717.820	0,26%	7.769.000	0,55%	4.051.180,00	108,97%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	10.481.698	0,73%	9.992.135	0,71%	(489.563,00)	-4,67%
UTILIDAD OPERACIONAL	(12.973.030)	-0,90%	40.387.975	2,87%	53.361.005	-411,32%
OTROS INGRESOS	59.491.349	4,12%	13.465.327	0,96%	(46.026.022,00)	-77,37%
FINANCIEROS	563.995	0,04%	1.620.364	0,12%	1.056.369,00	187,30%
EXTRAORDINARIOS	58.927.354	4,08%	11.844.963	0,84%	(47.082.391,00)	-79,90%
OTROS GASTOS	39.361.827	2,72%	32.332.324	2,30%	(7.029.503,00)	-17,86%
FINANCIEROS	604.304	0,04%	-	0,00%	(604.304,00)	-100,00%
EXTRAORDINARIOS	38.757.523	2,68%	32.332.324	2,30%	(6.425.199,00)	-16,58%
Utiliad Antes de Impuestos	9.890.183,00	0,68%	29.289.978,00	2,08%	19.399.795,00	196,15%
Provision de Renta y Complementarios	2.733.691	0,19%	7.769.000	0,55%	5.035.309,00	184,19%
Utilidad Neta	7.156.492	0,50%	21.520.978	1,53%	14.364.486	200,72%

Fuente: SUI 2014- 2015

Para el año 2015, Los ingresos totales disminuyeron en 2.54%, por la disminución del ingreso por el servicio de alcantarillado y los otros servicios, de 0.68% y de 33.95% respectivamente.

El costo de ventas presenta una disminución del 19.94%, que en valores absolutos representa \$95.9 millones de pesos, baja que influye para que el resultado operacional obtenido en el año 2015 genere utilidad.

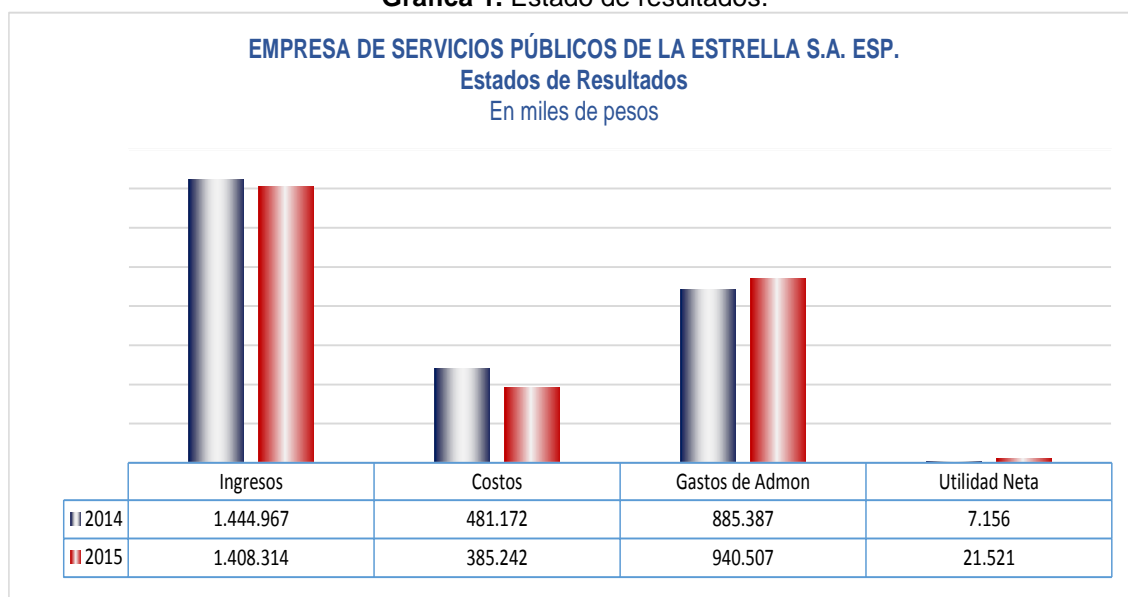
Los gastos presentan un aumento generalizado del 4.69%, en donde los sueldos y salarios crecen en 11.47% así como las contribuciones efectivas el 20.42% con una disminución del 7,70%, el único rubro de los gastos que presenta disminución es el de gastos generales con un 24.84% (\$48 millones).

El componente de impuestos contribuciones y tasas presenta un alza elevada del 51.84% (\$24.6 millones), generado por el aumento del impuesto de industria y comercio, el cual aumenta de un año a otro en \$17 millones.

Al cierre del año 2014, el prestador presentó una utilidad de neta de 7 millones, mientras que para el año 2015 fue de \$21.5 millones, resultado que se genera principalmente por la disminución del costo de ventas.

En la siguiente gráfica se puede observar el comportamiento de las principales cuentas del Estado de Pérdidas y Ganancias para los años objeto de análisis:

Gráfica 1. Estado de resultados.



2.1.2 Balance General

A continuación se presenta la información del balance general para los años 2014 y 2015.

Tabla 4. Balance General 2014 -2015.

DENOMINACION	2014	%	2015	%	Variación	% Var.
EFFECTIVO	222.919.581,00	41,89%	173.257.931,00	37,41%	(49.661.650,00)	-22,28%
BANCOS Y CORPORACIONES	222.919.581,00	41,89%	173.257.931,00	37,41%	(49.661.650,00)	-22,28%
DEUDORES	254.978.603,00	47,92%	226.827.155,00	48,98%	(28.151.448,00)	-11,04%
SERVICIOS PÚBLICOS	251.843.879,00	47,33%	219.027.296,00	47,30%	(32.816.583,00)	-13,03%
ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	22.066.000,00	4,15%	43.120.000,00	9,31%	21.054.000,00	95,41%
PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(24.368.776,00)	-4,58%	(35.320.141,00)	-7,63%	(10.951.365,00)	44,94%
INVENTARIOS	4.075.952,00	0,77%	4.481.455,00	0,97%	405.503,00	9,95%
MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	4.075.952,00	0,77%	4.481.455,00	0,97%	405.503,00	9,95%
INTANGIBLES	47.307.465,00	8,89%	-	0,00%	(47.307.465,00)	-100,00%
AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE INTANGIBLES (CR)	(47.307.465,00)	-8,89%	-	0,00%	47.307.465,00	-100,00%
<i>Total Activo Corriente</i>	<i>481.974.136,00</i>	<i>90,58%</i>	<i>404.566.541,00</i>	<i>87,36%</i>	<i>(77.407.595,00)</i>	<i>-16,06%</i>
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	50.130.810,00	9,42%	58.528.675,00	12,64%	8.397.865,00	16,75%
MAQUINARIA Y EQUIPO	6.901.800,00	1,30%	6.901.800,00	1,49%	-	0,00%
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	62.605.265,00	11,77%	70.105.265,00	15,14%	7.500.000,00	11,98%
EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	17.050.400,00	3,20%	27.940.400,00	6,03%	10.890.000,00	63,87%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(36.426.655,00)	-6,85%	(46.418.790,00)	-10,02%	(9.992.135,00)	27,43%
<i>Total Activos</i>	<i>532.104.946,00</i>	<i>100,00%</i>	<i>463.095.216,00</i>	<i>100,00%</i>	<i>(69.009.730,00)</i>	<i>-12,97%</i>
CUENTAS POR PAGAR	378.403.966,00	71,11%	275.327.046,00	59,45%	(103.076.920,00)	-27,24%
ACREEDORES	9.831.969,00	1,85%	10.634.749,00	2,30%	802.780,00	8,16%
RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	80.304.013,00	15,09%	77.573.397,00	16,75%	(2.730.616,00)	-3,40%
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – IVA	(17.222.000,00)	-3,24%	(17.209.848,00)	-3,72%	12.152,00	-0,07%
AVANCES Y ANTICIPOS RECIBIDOS	305.489.984,00	57,41%	204.328.748,00	44,12%	(101.161.236,00)	-33,11%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	53.255.002,00	10,01%	58.032.215,00	12,53%	4.777.213,00	8,97%
SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	53.255.002,00	10,01%	58.032.215,00	12,53%	4.777.213,00	8,97%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	3.717.820,00	0,70%	11.486.820,00	2,48%	7.769.000,00	208,97%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	3.717.820,00	0,70%	11.486.820,00	2,48%	7.769.000,00	208,97%
<i>Total Pasivos Corrientes</i>	<i>435.376.788,00</i>	<i>81,82%</i>	<i>344.846.081,00</i>	<i>74,47%</i>	<i>(90.530.707,00)</i>	<i>-20,79%</i>
<i>Total Pasivos</i>	<i>435.376.788,00</i>	<i>81,82%</i>	<i>344.846.081,00</i>	<i>74,47%</i>	<i>(90.530.707,00)</i>	<i>-20,79%</i>
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	96.728.158,00	18,18%	118.249.135,00	25,53%	21.520.977,00	22,25%
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	100.000.000,00	18,79%	100.000.000,00	21,59%	-	0,00%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	(10.428.334,00)	-1,96%	(3.271.843,00)	-0,71%	7.156.491,00	-68,63%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	7.156.492,00	1,34%	21.520.978,00	4,65%	14.364.486,00	200,72%
<i>Total Patrimonio</i>	<i>96.728.158,00</i>	<i>18,18%</i>	<i>118.249.135,00</i>	<i>25,53%</i>	<i>21.520.977,00</i>	<i>22,25%</i>
<i>Total Pasivo y Patrimonio</i>	<i>532.104.946,00</i>	<i>100,00%</i>	<i>463.095.216,00</i>	<i>100,00%</i>	<i>(69.009.730,00)</i>	<i>-12,97%</i>

Fuente: SUI 2014- 2015

De las cifras del Balance General se obtiene el siguiente análisis:

El activo total presenta una disminución del 12.97%, generada principalmente por la baja del efectivo con el 22.28%, y los deudores con el 11%, por su parte los activos corrientes que representan el 90.58% del total del activo para el año 2014, y 87.36% para el año 2015, disminuyen de un año a otro en el 16,06% principalmente por el efectivo y los deudores.

Llama la atención que, a pesar que la cuenta de deudores disminuyo de un año a otro en 11.04% (\$28 millones), el gasto por provisión de éste rubro aumentó en un 44.94% (\$11 millones), debido a la falta de notas no se conoce el valor de la cartera por edades para determinar cuál ha sido el comportamiento y que tan eficiente es la empresa para obtener el recaudo.

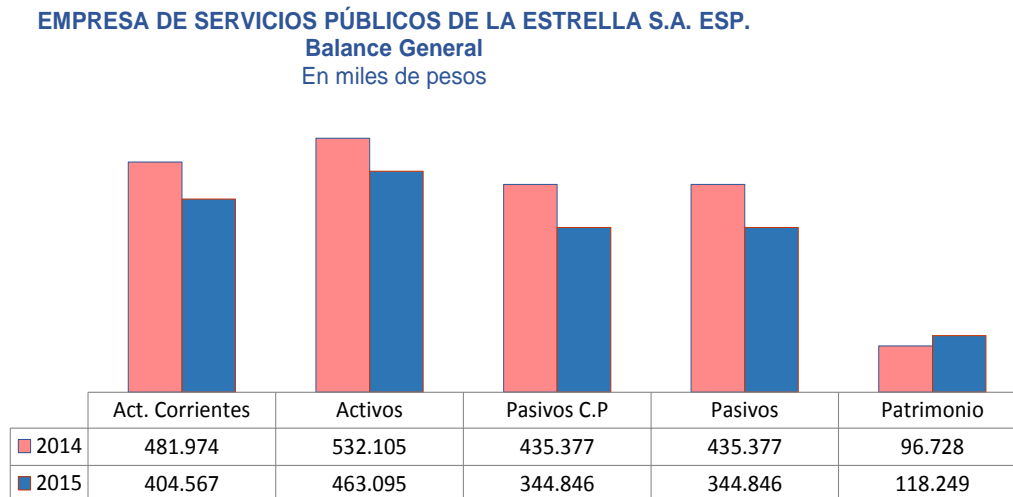
Los activos no corrientes presentan aumento en todos sus componentes, siendo el de mayor incremento el equipo de tracción y elevación, con el 63.87%, seguido de la propiedad planta y equipo con el 16.75%, por su parte la depreciación acumulada registra un incremento del 27.43%, lo que en valores absolutos corresponde a \$9.9 millones

El endeudamiento de la empresa presenta una disminución del 20.79% generado principalmente por la disminución de los avances y anticipos recibidos, con el 33.11%, seguido de las cuentas por pagar con el 27.24%, es importante resaltar que la totalidad de pasivos de la empresa son corrientes.

El patrimonio presenta un incremento del 22.25%, al pasar de \$96 millones en el año 2014 a \$118 millones en el año 2015, éste obedece al aumento del resultado del ejercicio el cual creció un 200.25% que en términos absolutos corresponde a \$14.3 millones.

En la siguiente gráfica se puede observar el comportamiento y variaciones de las principales cuentas del Balance General 2014-2015:

Grafica 2. Balance General 2014-2015.



2.1.3 Indicadores y Análisis.

En la siguiente tabla se presentan los resultados de los indicadores financieros para las vigencias 2014 y 2015.

Tabla 5. Indicadores.

De Rentabilidad		Formula	2014	2015
Margen Operacional de Utilidad		$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	62,58%	71,69%
Margen Neto de Utilidad		$\frac{\text{Utilidad neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	0,50%	1,53%
Rendimiento del Activo		$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	169,95%	218,01%
Rendimiento del Patrimonio		$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	934,89%	853,80%
De Liquidez		Formula	2014	2015
Razón Corriente		$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,11	1,17
Capital de Trabajo		$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	46.597.348	59.720.460
Prueba Ácida		$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{deudores}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,52	0,52
Solidez		$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	1,22	1,34
De Actividad		Formula	2014	2014
Numero de Días de la Cartera		$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} * 360}{\text{Ventas Netas}}$	62,74	55,99
Rotación de Cartera		$\frac{360}{\text{Numero de Dias Cartera}}$	5,74	6,43
EBITDA			983.644.303	1.110.370.690
Rentabilidad EBITDA			68,07%	78,84%
Coficiente Operacional			96,78%	96,18%

Los indicadores financieros se calculan con las cifras de los Estados Financieros reportados por el prestador para los años 2014-2015, sin embargo por la falta de revelaciones no se puede determinar el impacto que rubros como el de deudores causen sobre los mismos, ya que no se conoce la edad de la cartera, la cual afecta la liquidez del prestador.

- **Rentabilidad:** la empresa para el año 2015 mejoró los resultados de sus indicadores de rentabilidad dado el aumento de la utilidad operacional, lo anterior porque, a pesar de la disminución de ingresos y activos totales, los costos bajaron significativamente en contraste con los gastos, que aumentaron en mayor proporción.

- **La liquidez** del prestador en el año 2015 registró un comportamiento prácticamente estable en comparación con el año anterior, a pesar de la disminución de la cuenta deudores, sin embargo la disminución del efectivo afectó ese resultado.
- **Actividad.** Los días de recuperación de la cartera presentan una leve mejoría al pasar de 62 en el año 2014 a 55.9 en el año 2015, esto hace que la cartera rote en el año 6.43 veces en el año 2015 frente al 5.74 en el 2014.
- **EBITDA.** En el año 2015 el prestador aumentó la utilidad antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones en \$126 millones generado básicamente por la disminución del gasto por provisiones.

2.1.4 Eficiencia Laboral

A la fecha de elaboración de este informe (29 de abril de 2016), la empresa no ha cargado esta información por tanto no se puede hacer análisis, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 6. Formatos pendientes de reporte año 2015

Código	Formato	Estado
ACU-F-1004	3.Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
ALC-F-1004	4.Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
1291	Costos de servicios personales - CTAR	Pendiente

Fuente: Consulta SUI.

2.1.5 Convergencia a Normas de Información Financiera – NIF

De acuerdo con la naturaleza jurídica de la empresa, la cual es mixta, debe aplicar el marco normativo establecido en la Resolución 414 de 2014 expedida por la Contaduría General de la Nación.

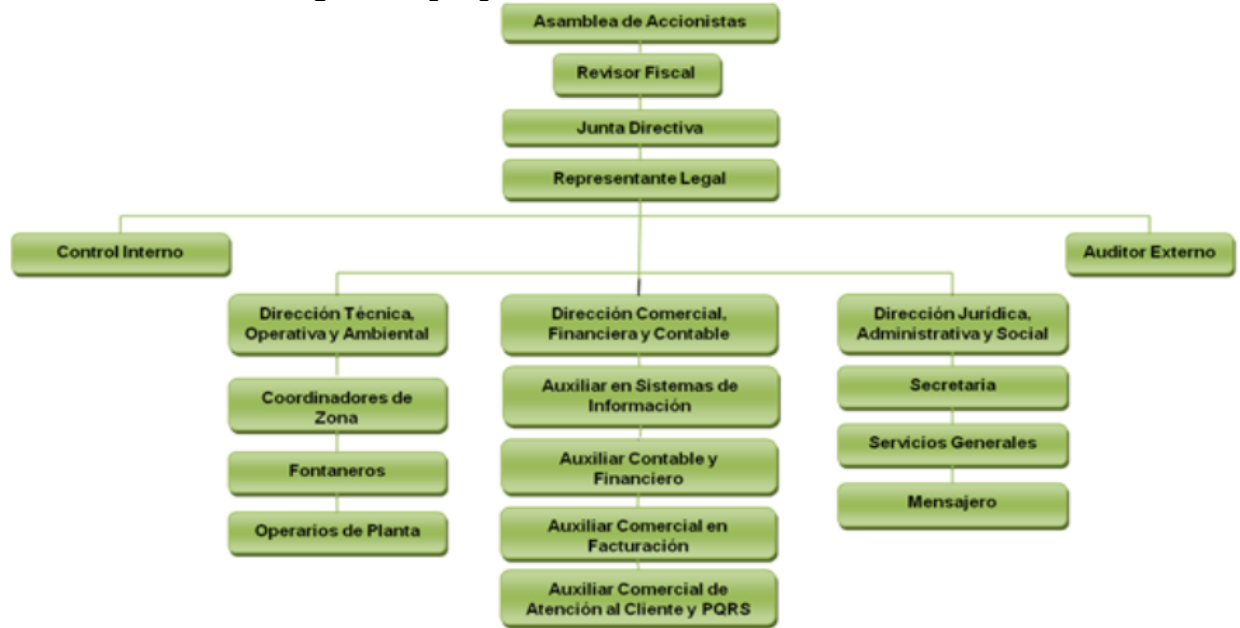
En revisión a la información cargada por la empresa se tiene lo siguiente:

- La empresa se clasificó adecuadamente como régimen de contabilidad pública.
- La empresa reportó el Estado de Situación Financiera de Apertura - ESFA el 29 de agosto, de acuerdo con los requerimientos establecidos en la Resolución 20141300020385 del 30 de agosto de 2014, modificada por la Resolución 20151300028525 del 20 de agosto de 2015 y cuya fecha de reporte oportuno era el 15 de octubre de 2015.

2.2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.

En la página web del prestador se encontró que cuenta con cuatro personas de nivel directivo, diez del área administrativa y doce del nivel operativo. El organigrama se presenta a continuación:

Imagen 2. Organigrama LA ESTRELLA S.A E.S.P



Fuente: <http://www.laestrella.gov.co/serviciospublicos/Paginas/grupohumano.aspx>

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1 SERVICIO DE ACUEDUCTO

La empresa presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la zona rural del municipio de La Estrella – Antioquia, administrando tres zonas denominadas La Tablaza, San José y Pueblo Viejo.

3.1.1 Fuentes de abastecimiento

En la información reportada en el SUI de esta Superintendencia, sobre fuentes superficiales de abastecimiento, se encuentra que la última información del prestador corresponde al año 2010 y para las vigencias posteriores no se reportaron datos, como se muestra a continuación:

Imagen 3. Reporte registro fuentes superficiales año 2010.

Formulario 4. Fuentes Superficiales																							
Año 2010																							
Empresa EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA ESTRELLA S.A E.S.P.																							
Id Empresa	Empresa	Departamento	Municipio	Nombre de la fuente	Tipo de fuente superficial natural	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)	Caudal mínimo diario en época seca (L/S)	Caudal máximo diario en época de lluvia (L/S)	Caracterización de agua cruda	Caudal medio diario en la fuente (L/S)	Agua captada (M3)	Fecha inicio de periodo de reporte	Fecha final de periodo de reporte	Fecha de aforo de caudal mínimo en la fuente en épocas secas	Hora de aforo de caudal mínimo en la fuente en épocas secas	Fecha de aforo de caudal máximo en la fuente en épocas de lluvia	Hora de aforo de caudal máximo en la fuente en épocas de lluvia	Fecha de cargue	

Fuente: Consulta SUI Abril 2016.

Con radicados SSPD 20165290314282 y 20165290317732 la empresa indicó que el formulario de registro fuentes solo le fue habilitado para los años 2010 – 2012.

Por otro lado, de acuerdo con la información contenida en el Sistema de Gestión Documental -ORFEO- se tiene que el prestador cuenta con las siguientes concesiones para sus fuentes de abastecimiento superficial, emitidas por la Corporación Autónoma Regional para el Centro de Antioquia (CORANTIOQUIA):

Tabla 7. Fuentes de abastecimiento.

Nombre fuente según concesión	Acto administrativo	Concesionario	Vigencia	Caudal concesionado (l/s)	Uso	Vereda beneficiada	Observaciones
La Frisolera alias La Fonda o Zanjón	Resolución No. 130AS-1301 7337 de 25 de enero de 2013	ESP	No disponible	No disponible	Doméstico	Sector Meleguindo Vereda San José	La resolución remitida por la ESP está incompleta.
Quebrada Miraflores alias San Isidro	Resolución No. 130AS-1302 7344 de 1° de febrero de 2013.	ESP	10 años	8,1406	Doméstico	Comunicada San Isidro parte baja (La Campiña) Corregimiento La Tablaza	No se pronunció la ESP.
La Muerte alias sin nombre	Resolución No. 130AS-11015866 de 17 de enero de 2011	ESP	5 años	1,3215	Doméstico	Comunidad La Tablaza - Variante	El 7 de enero de 2016 la ESP solicitó a CORANTIOQUIA ampliación de la concesión. No ha recibido respuesta.
San Isidro o La Tablaza	Resolución No. 130AS-11086123 de 31 de agosto de 2011	Municipio de la Estrella	5 años	0,5606	Doméstico	Comunidad del sector	El municipio no ha realizado las obras en la bocatoma según la resolución de 31-08-2011.
Bermejala alias Afluente Izquierdo	Resolución No. 130AS-1403 8236 de 27 de marzo de 2014	ESP	10 años	6,0593	Doméstico y pecuario	Corregimiento Pueblo Viejo	-----
Quebrada La Culebra	Resolución No. 130AS-5867 de 17 de enero de 2011	ESP	5 años	18,62	Doméstico	-----	Con radicado No. 501 de 18-04-2016 la ESP solicitó a CORANTIOQUIA concesión, toda vez que las condiciones iniciales cambiaron.
Sin nombre (Predio La Sierra), alias La Sierra	Resolución 160 AS-1512-9720 de 22 de diciembre de 2015	ESP	10 años	0,4605	Doméstico	Ruta 105 Sagrada Familia	-----
Don Toto				0,2002	Doméstico	Ruta 127 Altos de la Sierra	
Manantiales (Alias Don Toto)				0,0801	Doméstico		
La Chocha	Resolución No. 130 AS – 1307-7719 de 29 de julio de 2013	ESP	10 años	0,7685	Doméstico y pecuario	Paraje el morrón.	Abastece el sistema Morrón – Tarapacá.

Fuente: Acta de visita noviembre 19-21 de 2013 - Radicados SSPD 20165290314282, 20165290317732.

Adicional a lo anterior, mediante radicado SSPD 20155290283142 de 21 de mayo de 2015 CORANTIOQUIA informó que la empresa cuenta con una concesión de aguas otorgada mediante la Resolución 130AS-1403-8236 de 27 de marzo de 2013 con vigencia de 10 años. Sin embargo, no indica sus condiciones generales como: nombre de la fuente, caudal concesionado, uso y población beneficiada.

En el Plan de Desarrollo Municipal de La Estrella 2012-2015 se indica lo siguiente respecto a las fuentes de abastecimiento y sectores atendidos por le empresa

Tabla 8. Fuentes de abastecimiento y sectores atendidos por La Estrella S.A. E.S.P.

Usuarios	Sectores	Fuente de Abastecimiento
5075	Sagrada Familia, Alto de La Cruz parte alta y parte baja; Montañita, Tablacita, Vereda San Isidro parte baja y alta, Variante, Hoyo de Buga, Juan XXIII, La Francia, Tierra amarilla parte alta, San José Meleguindo y Pueblo viejo	1. Sagrada Familia 2. Tablacita 3. Tierra Amarilla 4. San José Meleguindo 5. San Isidro 6. Miraflores 7. La Muerte 8. Pueblo Viejo

Fuente: <http://www.laestrella.gov.co/institucional/Paginas/Plan-de-Desarrollo-2012-2015.aspx>

De la información anterior se tiene lo siguiente:

- No se puede establecer la vigencia y condiciones de la concesión de agua para la fuente “La Frisolera alias La Fonda o Zanjón”, toda vez que la Resolución entregada por el prestador está incompleta.
- No se tiene información de la concesión de agua y temas afines para la fuente de abastecimiento denominada “Tablacita”.
- La concesión de agua para la fuente “San Isidro o La Tablaza” está a nombre del municipio, toda vez que de acuerdo con lo informado por la ESP, el cambio del titular no se puede realizar ya que el municipio debe adelantar obras civiles en la bocatoma según la Resolución No. 130AS – 11086123.
- Con radicados SSPD 20165290314282, 20165290317732 la empresa informa que no administra la planta tierra amarilla, que las plantas “San José Meleguindo” y “Pueblo Viejo” se abastecen de las fuente denominadas “La Frisolera alias La Fonda o Zanjón” y “La Bermejala”.

3.1.2 Sistemas de abastecimiento.

El sistema de acueducto del prestador está conformado por nueve sistemas de acueducto, que anteriormente eran veredales e independientes. La relación de sistemas operados es la siguiente:

Tabla 9. Zonas y sistemas de acueducto.

Zona	Sistema
La Tablaza	Miraflores
	Sagrada Familia
	Tablacita
	La Muerte
	San Isidro
	La Culebra
San José	San José Meleguindo
	Morrón Tarapacá
Pueblo Viejo	Pueblo Viejo

Fuente: Visita noviembre de 2013.

Consultado el SUI, se encuentra que el prestador reportó el formulario “30. Registro de Sistemas de Potabilización” certificado el día 4 de diciembre de 2013.

Tabla 10. Sistemas de potabilización registrados en el SUI.

NUPTAP	Nombre Sistema Potable	Fecha Construcción	Fecha Inicio Operación	Tratamiento de agua	Caudal Diseño (l/s)
8961	San José Tarapacá	02/10/86	29/11/86	No	1,39
8962	La Muerte	01/10/94	01/10/95	Sí	1,32
8963	Miraflores	01/10/94	01/10/95	Sí	18,62
8964	San Isidro	01/03/99	01/04/99	No	0,56
8965	La Culebra	26/07/94	01/02/95	Sí	18,62
8966	Sagrada Familia	01/10/94	01/10/95	Sí	0,2
8967	Tablacita	01/01/00	01/01/01	Sí	0,22
8968	Pueblo Viejo	05/06/93	01/09/93	Sí	11,56
8969	San José Meleguindo	01/10/86	29/11/86	Sí	1,39

Fuente: Consulta SUI Abril de 2016.

A continuación se describe de manera general las plantas de potabilización administradas por el prestador:

Tabla 11. Plantas de potabilización.

Nombre	Tipo	Caudal diseño (l/s)	Caudal de operación (l/s)	Fecha de construcción	Fecha de inicio de operaciones	Beneficiarios	Unidades, Procesos
Sagrada Familia	Preliminar	0,2	1,77	1994	1995	Barrios Sagrada Familia y Altos de los Sierra	Desarenación, filtración y aplicación de hipoclorito de sodio.
La Muerte	Preliminar	1,32	1,77	1994	1995	Barrios La Montañita y Alto de la Cruz	Desarenación, filtración y aplicación de hipoclorito de sodio.
Miraflores	Preliminar	18,62	8,67	1994	1995	Barrios La Francia, Hoyo de Buga, Juan XXIII, San Isidro y Tablacita	Desarenación, filtración y aplicación de hipoclorito de sodio.
Tablacita	Preliminar	0,22	No disponible	2000	2001	6 casas veredales.	Desarenación, filtración y aplicación de hipoclorito de sodio.
La Culebra	Convencional	18,72	39	1994	1995	No disponible	Desarenación, floculación, filtración y aplicación de hipoclorito de sodio.
San Isidro	Preliminar	0,56	No disponible	1999	1999	Barrio San Isidro Parte Alta	Desarenación, tanque de almacenamiento.
Pueblo Viejo	Preliminar	11,56	No disponible	1993	1993	No disponible	Desarenación, filtración y aplicación de hipoclorito de sodio.
Morrón Tarapacá	Convencional	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible	Desarenación, floculación, filtración y aplicación de hipoclorito de sodio.

Nombre	Tipo	Caudal diseño (l/s)	Caudal de operación (l/s)	Fecha de construcción	Fecha de inicio de operaciones	Beneficiarios	Unidades, Procesos
San José Meleguindo	Preliminar	1,39	No disponible	1986	1986	No disponible	Desarenación, filtración y aplicación de hipoclorito de sodio.

Fuente: Visita de noviembre de 2013, PDEC reportado al SUI, radicados SSPD 20165290314282, 20165290317732.

De las tablas anteriores, lo indicado en el Plan de Emergencia y Contingencia (PDEC) y los radicados SSPD 20165290314282, 20165290317732, se tiene lo siguiente:

- Las plantas “Pueblo Viejo” y “Morrón Tarapacá” son administradas por LA ESTRELLA S.A. ES.P. y están en operación. Para la primera planta, se indica que a la empresa no se le ha entregado para operación y mantenimiento la nueva planta que la reemplazará. No se conocen las causas de esta situación.
- El sistema de tratamiento “Morrón Tarapacá” reemplaza el sistema “San José Tarapacá” ya que este primero realiza todos los tratamientos exigidos para la potabilización del agua (Desarenación, sedimentación, floculación, filtración, desinfección y recolección de lodos).
- En la planta “San Isidro” solo se realiza desarenación, ya que los filtros existentes no están en funcionamiento, por el caudal mínimo que allí se capta. No se cuenta con la infraestructura física para almacenar y dosificar el hipoclorito de sodio.
- Solo en las plantas “La Culebra” y “Morrón Tarapacá” se realizan proceso de desarenación, floculación, filtración y aplicación de hipoclorito de sodio. En los demás sistemas, solo se adelanta desarenación, filtración y/o aplicación de hipoclorito de sodio, situaciones que pueden afectar la calidad del agua suministrada a los usuarios.
- El caudal de diseño de las unidades de la PTAP La Culebra indicado en el PDEC (60 l/s) difiere con el reportado al SUI y entregado en la visita del año 2013 (18,62 l/s). Con radicados SSPD 20165290314282, 20165290317732 la empresa aclara que según diseños de optimización realizados en el año 2013 por la empresa Opción Ingeniería es de 50 l/s.

3.1.3 Almacenamiento.

En la siguiente tabla se presenta la información de tanques de almacenamiento con los que cuenta el prestador.

Tabla 12. Estructuras de almacenamiento.

Nombre del sistema	Capacidad Instalada aprox. (m ³)
Sagrada Familia	40,37
La Muerte	60
Miraflores	270
La Culebra	750
San Isidro	20
Tablacita	-----
Pueblo Viejo	40

Nombre del sistema	Capacidad Instalada aprox. (m ³)
Morrón Tarapacá	-----
San José de Meleguindo	16

Fuente: Visita de noviembre de 2013.

3.1.4 Distribución.

Consultado el SUI se observa que el prestador no ha reportado información sobre este tópico. Con radicados SSPD 20165290314282 y 20165290317732 la empresa indicó que solo le fue habilitado para los años 2010 – 2012.

3.1.5 Demanda y capacidad instalada del sistema de acueducto

La estimación de la demanda de agua potable y capacidad instalada del sistema de acueducto para las zonas atendidas por el prestador, no fue posible, toda vez que se carece de la información relacionada con:

- Población estimada para las áreas atendidas en los años 1993, 2005 y 2015.
- Valores reales del IANC para el año 2015 y obtenidos a través de mediciones con instrumentos técnicos.

3.1.6 Indicadores de Prestación del Servicio

3.1.6.1 Continuidad

El prestador tiene reportada información del indicador de continuidad para el año 2015 (Enero, febrero, marzo, abril mayo, junio, julio, agosto) como se presenta en la siguiente tabla. Para el año 2014 no ha reportado información al SUI.

Tabla 13. Reporte continuidad año 2015.

ID	Empresa	Periodo	Continuidad Res. 2115 (Hora/Día) por Mes	Clasificación	Continuidad Res. 315 (%)
23151	Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de La Estrella S.A E.S.P.	Anual	22.66	Suficiente	95.38

Fuente: Consulta SUI Abril de 2016.

Como se observa en el reporte mencionado, el indicador de continuidad para los meses reportados de la vigencia 2015 se clasifica como **SUFICIENTE**, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007⁵.

3.1.6.2 Micromedición

Consultado el SUI se encuentra que el prestador solo tiene reportada información de micromedición para los años 2014 y 2015 como se presenta a continuación.

⁵ Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano. Expedida por los anteriores Ministerios de la Protección Social, de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Tabla 14. Reporte de información Micro medición 2014-2015.

Año	Periodo	ID	Estrato	Suscriptores sin medición		Suscriptores con medición	
				2014	2015	2014	2015
2014	Anual	23151	Bajo-Bajo	29	28	190	196
2014	Anual	23151	Bajo	625	885	3.907	3.663
2014	Anual	23151	Medio-Bajo	27	19	271	297
2014	Anual	23151	Medio	13	10	32	33
2014	Anual	23151	Medio-Alto	1	2	7	6
2014	Anual	23151	Industrial	20	12	200	238
2014	Anual	23151	Comercial	15	17	115	120
2014	Anual	23151	Oficial	2	3	13	12

Fuente: Consulta SUI Abril de 2016.

De la tabla anterior y conforme lo señalado en la Resolución CRA 315 de 2005⁶ se tiene que el índice de micromedición nominal para las vigencias 2014 y 2015 fue de 86,61% y 82,38% respectivamente.

Los valores anteriores pueden disminuir si se tiene en cuenta que puede presentarse que no todos los micromedidores instalados estén en funcionamiento, lo que ocasionaría que a los usuarios se les esté facturando por promedio al igual que a los que no tienen micromedición, vulnerándoles así, el derecho que tienen que el elemento principal para establecer el precio de su factura sea su consumo, como lo establece la Ley 142 de 1994 en su artículo 146.

Así las cosas, con radicados SSPD 20165290314282 y 20165290317732 la empresa informa que *“La micromedición nominal aun no corresponde al 10 % debido a que las plantas de San Isidro y Pueblo Viejo no cumplen con todos los procesos de potabilización. Una vez cumpla, se dará comienzo a la instalación d los micromedidores para los sectores que se atienden específicamente con esas dos plantas.”*, argumentos no válidos para esta entidad.

3.1.6.3 Macromedición

Revisado el SUI se observa que el prestador reportó diez sectores hidráulicos, de los cuales solo tres tienen macromedición, como se presenta a continuación:

Tabla 15. Sectores hidráulicos y macromedición.

NUSH	Nombre sector hidráulico	Macromedición
4901	La Culebra	Sí
4902	Miraflores	Sí
4903	La Muerte	Sí
4904	Sagrada Familia	No
4905	Tablacita	No
4906	Pueblo Viejo	No
4907	Tarapaca	No
4908	San José Meleguindo	No
4909	San Isidro	No
4910	Tierra Amarilla	No

Fuente: Consulta SUI Abril de 2016.

⁶ Por medio de la cual se establecen las metodologías para clasificar las personas de Acueducto, alcantarillado y Aseo de acuerdo con un nivel de riesgo. Expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

En el PDEC reportado por el prestador al SUI el día 21 de octubre de 2015 se indica lo siguiente: “Cabe anotar que no existe forma de visualizar el caudal captado y el tratado ya que solo se cuenta con macromedidores en la salida de las plantas de la Culebra, Miraflores, La Muerte y Sagrada Familia para leer el volumen distribuido de agua.”

A su vez, se tiene que con radicados SSPD 20165290314282 y 20165290317732 la empresa informa:

“LA ESTRELLA S.A E.S.P cuenta con nueve sistemas de tratamiento y no diez. Como se mencionó en el numeral 4, Tierra Amarilla es propiedad de la junta del Sector.

Actualmente cuentan con macromedición las plantas de: Sagrada Familia, Culebra, Morrón y Miraflores.

(...)

Actualmente, no se poseen sistemas de medición a la entrada de la planta de tratamiento. Se están gestionando recursos para instalar los 9 macromedidores de entrada y los que faltan a la salida del tanque de almacenamiento.”

Sobre lo anterior, se aclara que la tabla 15 hace referencia es a sectores hidráulicos más no a sistemas de tratamiento o potabilización, y corresponde a la información reportada al SUI por LA ESTRELLA S.A E.S.P. Para los aspectos de macromedición, la información para la planta La muerte es diferente en el PDEC y los radicados mencionados.

Por lo descrito anteriormente, la empresa no se estaría ajustando a lo establecido en el artículo 1º de la Resolución 0668 de 2003.⁷

3.1.6.4 Índice de Agua No Contabilizada – IANC.

Consultado el aplicativo O3 del SUI, se encuentra que el prestador solo reporta información del IANC para los meses de diciembre de 2010 y 2011, con valores negativos como se muestra en la siguiente imagen.

Imagen 4. Reporte del IANC.

The screenshot shows the SUI application interface with the following configuration: Periodicidad: Periodicidad, Tiempo: Tiempo, Prestador: 23151-EMPRESA, Servicio: Servicio, Ubicacion_t: Ubicacion_Geogr, Clasificador: Clasificacion Em, Orden Emp: Orden Empresa, Medidas: IANC - indice de agua.

Prestador	Medidas	Tiempo	Periodicidad
Prestador	Medidas	Año	Anual
23151-EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA ESTRELLA S.A E.S.P.	IANC - indice de agua no contabilizada - Empresa (%)	2010	-21.902,0%
		2011	-37.145,0%

Fuente: Consulta SUI – O3 Abril de 2016.

⁷ Por la cual se modifica los artículos 86, 123, 126 y 210 de la Resolución No. 1096 de Noviembre 17 de 2.000 que adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS -.Expedida por el anterior Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Aunado lo anterior, es importante precisar que en las visitas de abril y noviembre de 2013 la empresa informó que no ha estimado el IANC debido a que no cuenta con macromedición en todas las plantas de tratamiento.

Con radicados SSPD 20165290314282 y 20165290317732 la empresa informa:

“Como aún no se cuenta con la macromedición en algunas plantas no es factible el cálculo del IANC con 100% de confiabilidad. Igualmente, en los sectores de Pueblo Viejo y San Isidro no se cuenta con micromedición.”

De la información se concluye lo siguiente:

- Existe reporte de mala calidad para los datos registrados en las vigencias 2010 y 2011, toda vez que se generan valores negativos.
- No ha reportado información de las variables de cálculo del índice para los años 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015.
- No tiene macromedición ni micromedición completa.

3.1.6.5 Calidad de Agua Suministrada por Red de Distribución.

- **Actas de concertación, materialización y Actualización de puntos o lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua suministrada.**

Realizada la consulta al SUI para los años 2014 y 2015, se evidencia que el prestador certificó el formato “Acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo rango 1, 2, 3 y 4” el día 8 de junio de 2015 para la vigencia 2014. Para el año 2015 el formato se encuentra en estado pendiente.

En la visita de noviembre de 2013 la empresa informó que mediante Resolución 069 del 1º de marzo del 2013, la autoridad de Salud Municipal entregó del acta de concertación y recibo a conformidad de los puntos de muestreo para 6 puntos del sistema Pueblo Viejo, y por medio de Resolución 6160 del 12 de noviembre de 2013 se entregó las actas de concertación de puntos de muestreo para 13 puntos de los sistemas Miraflores, Sagrada Familia, La Muerte, La Culebra y San Isidro.

En las siguientes tablas se relaciona la información contendida en las actas de concertación de lugares y puntos de muestreo de la calidad del agua para consumo humano en red de distribución, junto con la de recibo a conformidad por parte de la Autoridad Sanitaria, y entregadas por la empresa en la visita en mención.

Tabla 16. Puntos y lugares de muestreo concertados y recibidos a conformidad.

Localidad	Código punto de muestreo	Descripción de la ubicación	Dirección del lugar	Descripción del punto de muestreo	Fuente de abastecimiento
Centro Poblado Pueblo Viejo	1601	Diagonal Tienda de Monchirri Pueblo Viejo	Calle 95 Sur No. 57-155 Pueblo Viejo	Caja de metal vertical	Quebrada la Bermejala
	1602	Colegio Ana Eva Escobar	Calle 95 Sur No. 55-40 Pueblo Viejo	Caja de metal vertical	Quebrada la Bermejala
	1603	Barrio Inmaculada	Calle 94B Sur No. 51-100	Caja de metal vertical	Quebrada la Bermejala
	1604	Vía a Pueblo Viejo, sector los chivos.	Carrera 52 No. 88AA Sur 68	Caja de metal vertical	Quebrada la Bermejala

Localidad	Código punto de muestreo	Descripción de la ubicación	Dirección del lugar	Descripción del punto de muestreo	Fuente de abastecimiento
	1605	Autopista Sur – Sector Ancor	Carrera 50 No. 83C Sur 221	Caja de metal vertical	Quebrada la Bermejala
	1606	Entrada Barrio Campo Alegre	Carrera 50 No. 91 sur 09	Caja de metal vertical	Quebrada la Bermejala

Fuente: Acta de concertación de puntos y lugares de muestreo de 7 de noviembre de 2012. Acta de conformidad de puntos y lugares de muestreo 20 de diciembre de 2012.

A continuación se relacionan los puntos y lugares de muestreo de la calidad el agua en red de distribución consignados en las actas de concertación del día 12 de noviembre de 2013, donde se indica que no son intradomiciliarios.

Tabla 17. Puntos y lugares de muestreo concertados con la Autoridad Sanitaria.

Sistema	Localidad	Código punto de muestreo	Descripción de la ubicación	Dirección del lugar	Descripción del punto de muestreo	Fuente de abastecimiento
La Culebra No. 9001 al 9006	Centro Poblado La Tablaza	9001	Vereda San miguel El Llano. Diagonal a finca La Cristalina	Vereda San Miguel El Llano	Estructura en mampostería dispuesta en forma vertical.	Quebrada La Culebra
		9002	Diagonal a El Depósito La 50	Cra. 50 No. 100B Sur 54. Interior 101	Estructura en mampostería dispuesta en forma vertical.	Quebrada La Culebra
		9003	Umbría	Altitud: 1791 m	Estructura en mampostería dispuesta. Elevada verticalmente con llave antifraude	Quebrada La Culebra
		9006	Frente a Bodegas Cadena. Sierra Morena	Cra. 50 No. 97B-Sur 53	Estructura en mampostería dispuesta en forma vertical.	Quebrada La Culebra
Miraflores No. 1001 al 1005	Centro Poblado La Tablaza	1001	Planta de tratamiento	Carrera 47 No. 100 sur 40 Altitud: 1849 msnm	Estructura en mampostería dispuesta. Elevada verticalmente con llave antifraude.	Quebrada Miraflores
		1002	Barrio Hoyo de Buga	Cra. 48BB No. 100B Sur 05	Estructura en mampostería dispuesta. Elevada verticalmente.	Quebrada Miraflores
		1003	Barrio Hoyo de Buga	Cra. 48BB No. 100B Sur 05	Estructura en mampostería dispuesta. Elevada verticalmente con llave antifraude.	Quebrada Miraflores

Sistema	Localidad	Código punto de muestreo	Descripción de la ubicación	Dirección del lugar	Descripción del punto de muestreo	Fuente de abastecimiento
		1004	La Francia	Calle 100D Sur 48C-85 Altitud: 1849 msnm	Estructura en mampostería dispuesta. Elevada verticalmente con llave antifraude.	Quebrada Miraflores
		1005	Variante Vía a Caldas. Frente a Incodi	Cra. 48 No. 99ª Sur - 170	Estructura en mampostería dispuesta. Elevada verticalmente	Quebrada Miraflores
Sagrada Familia No. 1101 al 1103		1101	Cerca de parque infantil	Altitud: 1859 msnm	Estructura en mampostería dispuesta. Elevada verticalmente	Quebrada Don Toto
		1102	Variante a Caldas Km.4. Alto de los Sierra	Variante a Caldas. Km.4	Estructura en mampostería dispuesta. Elevada verticalmente	Quebrada Don Toto
		1103	Vereda Sagrada Familia. Finca Los Naranjos.	Calle 101 Sur No. 45-65	Estructura en mampostería dispuesta. Elevada verticalmente	Quebrada Don Toto
La Muerte No. 1201 al 1203		1201	Altitud: 1859 msnm	Carrera 17 No. 100 sur 40	Estructura en mampostería dispuesta. Elevada verticalmente con llave antifraude.	Quebrada La Muerte
		1202	Alto de la Cruz	Cra. 48 No. 100B Sur 85	Estructura en mampostería dispuesta. Elevada verticalmente	Quebrada La Muerte
		1203	Barrio Montañita. Iglesia María Estrella de la Nueva Evangelización	Cra. 48 No. 100D Sur 114	Estructura en mampostería dispuesta. Elevada verticalmente	Quebrada La Muerte
Tablacita No. 1301 al 1303		1303	Vereda Tablacita	Calle 98C Sur No. 46-230	Estructura en mampostería dispuesta. Elevada verticalmente	----

Fuente: Actas de concertación de puntos y lugares de muestreo de 12 de noviembre de 2013, 14 de agosto de 2014.

De la tabla anterior se tiene que no se presentaron las actas de concertación para todos los puntos, quedando faltando las actas para los puntos: 9004, 9005, 1301, 1302. Los puntos 1002 y 1003 tienen los mismos datos.

Aunado lo anterior, en las actas de concertación mencionadas, la Autoridad Sanitaria indica que a pesar que se concertaron 10 puntos, se requirió disponer de 14 puntos adicionales, situación que no permite a la Superservicios realizar el seguimiento adecuado, toda vez que no se han reportado al SUI las actas de recibo a conformidad respectivas y se desconoce su estado actual.

No se presentan las actas de concertación y recibo a conformidad para la zona de San José (Sistemas de San José Meleguindo y Morrón Tarapacá) y La Tablaza (Sistema San Isidro).

Con radicados SSPD 20165290314282, 20165290317732 la empresa remite copia de:

- Oficio 103-02465 de 15 de mayo de 2013 relacionado con los doce (12) puntos de muestreo de calidad del agua en el sector La Tablaza, con el cual el Secretario de Seguridad Social y Familia de La Estrella le informa a la empresa entre otros aspectos lo siguiente:

“Los puntos de muestreo construidos, no son aceptados, debido a que no poseen las condiciones establecidas para la toma de muestra de agua para consumo humano, teniendo aspectos como son: la ubicación (...) y en aspecto estructural, (...)”

En términos generales, los demás puntos construidos no cumplen con lo establecido en el artículo 6 de la Resolución 0811 de 2008, (...)”

- Oficio 120-01092 de 2014 con el cual el Secretario de Seguridad Social y Familia de La Estrella entrega copia de las cinco (5) actas de conformidad de puntos de muestreo para los sistemas La Culebra - San Miguel, Miraflores, Sagrada Familia, La Muerte y Tablacita; correspondientes a los puntos No. 1102, 1103, 1002, 1005, 9001, 9002, 9006, 1202, 1203, 1303. Sin embargo, se indica que no cumple respecto al drenaje apropiado para evitar el encharcamiento, excepto los puntos No. 9003, 9004, 9005, 1001, 1003, 1004, 1101 y 1201.

En el mismo sentido, y en el caso que no se hayan concertado y materializado la totalidad de puntos de muestreo, y no fueran recibidos a conformidad, el prestador presuntamente no estaría realizando las tomas de muestras de agua en red de distribución en las frecuencias y cantidades establecidas en la Resolución 2115 de 2007, contraviniendo dicha norma.

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

Analizada la información del índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA 2015 remitida por el Instituto Nacional de Salud (INS) a través del enlace SUI – SIVICAP se encuentra que no se reportan datos para LA ESTRELLA S.A E.S.P. Las muestras de agua y su información están asociadas al prestador EE.PP.M. E.S.P. que también presta el servicio de acueducto en el municipio de La Estrella.

- **Control de la calidad del agua ejercido por la empresa en la red de distribución.**

En el PDEC reportado por el prestador al SUI el día 21 de octubre de 2015 se indica lo siguiente: *“A través de la empresa certificada AGROLAB se están realizando los respectivos análisis microbiológicos y fisicoquímicos a cada una de las plantas, de manera mensual y así poder determinar la calidad de nuestro servicio.”*

Consultado el SUI se evidencia que LA ESTRELLA S.A E.S.P no ha reportado la información correspondiente a calidad del agua a SUI, por lo que no se ajustaría a lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010⁸, limitando las funciones de la Entidad al respecto al comportamiento de la calidad del agua suministrada para consumo humano, por parte del prestador.

Sobre el particular, la empresa con radicados SSPD 20165290314282, 20165290317732 informó que:

“Con la mesa SUI 331646 solicitamos la habilitación de los formatos de calidad del agua, pero aún no hemos obtenido respuesta.”

Verificado el sistema, se evidencia que la solicitud se encuentra en trámite, por lo cual, en los próximos días se dará respuesta a través de la mesa de ayuda.

3.2 SERVICIO DE ALCANTARILLADO

En el PDEC reportado por el prestador al SUI el día 21 de octubre de 2015 se indica que tiene alcantarillado de aguas combinadas en los siguientes sectores:

- San José Meleguindo y Tarapacá
- Pueblo viejo
- Sagrada Familia y San Isidro
- Alto de los Sierra
- Campo alegre
- Carrilera
- Las Margaritas
- Ancón La playa
- Juan XXIII, La Francia, Hoyo de Buga
- Inmaculada N° 1 (parte)
- Tablaza

Las redes son en concreto y PVC en diámetros que varían entre 4” y 12”. Las redes de San Josa Meleguindo y Tarapacá se conectan a las redes de EE.PP.M. E.S.P. Adicionalmente, en la visita de noviembre de 2013, se informó que el sistema de alcantarillado que opera LA ESTRELLA S.A E.S.P tiene tres puntos de vertimientos: dos a la margen derecha del río Medellín, y uno a la margen izquierda del mismo río. Estas descargas provienen de las aguas residuales generadas de gran parte de la población de La Tablaza, que no cuenta con un sistema de tratamiento para aguas residuales (STAR), por lo que las descargas se realizan de manera directa a la fuente receptora.

Mediante los radicados SSPD 20165290314282, 20165290317732, la empresa informó entre otros aspectos, que se encuentra en la consecución de los recursos para adelantar el plan maestro de acueducto y alcantarillado a través del Municipio de La Estrella y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

⁸ 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

Con relación al formato “Redes sistema de acueducto” para la vigencias 2014 y 2015 está en estado “Pendiente”. Para “redes sistema de alcantarillado” no está habilitado. No obstante lo anterior, tiene certificado el formato de acueducto para la vigencia 2010, y de alcantarillado para los años 2010, 2011 y 2012.

Respecto a los permisos ambientales, se tiene que mediante radicado SSPD 20155290283142 de 21 de mayo de 2015 CORANTIOQUIA remitió información relacionada con permisos de vertimientos y el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) para los usuarios de su jurisdicción, sin embargo no se presenta información para LA ESTRELLA S.A E.S.P.

Por su parte, en la visita de abril de 2013 la empresa informó que La autoridad ambiental del Área Metropolitana del Valle de Aburrá mediante Auto No. 204 de 7 de febrero de 2012 archivó la solicitud de permiso de vertimientos y realizó un listado de requerimientos que la empresa debe realizar antes de solicitar de nuevo el permiso de vertimientos.

3.3 PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA PARA EL MANEJO DE DESASTRES Y EMERGENCIAS ASOCIADOS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. PDEC

En las visitas adelantadas por la Superservicios se ha identificado entre otros aspectos, los siguientes en lo referente a los servicios de acueducto y alcantarillado:

- PTAP Pueblo Viejo:

“En temporada de fuertes lluvias se colmata la bocatoma por lo que se hace necesario realizar mantenimientos preventivos y correctivos.

Este sistema pretende ser reemplazado por uno nuevo que se encuentra en proceso de adecuación por parte del contratista que realizó el proyecto. Se evidencia en el afluente hídrico el arrastre de gran material rocoso que pone en alto riesgo la estructura nueva de aducción, al igual que el terreno donde se encuentra la planta de tratamiento nueva es un terreno inestable donde se muestran deslizamientos en la parte alta.”

- PTAP TABLACITA:

“Esta planta se encuentra en un terreno inestable o bajo amenazas de movimientos en masa, dado el alto riesgo de colapso estructural de la planta por tanto la empresa decidió dar el agua potable a solo 6 casas veredales.”

Así mismo, en el informe de noviembre de 2013 se concluyó entre otros aspectos lo siguiente:

“No se cuenta con acciones de fondo para la mitigación de los riesgos asociados a los eventos presentados en años anteriores, dando redundancia a los sistemas por medio de interconexiones entre estos o búsqueda de nuevas fuentes de abastecimiento.

(...)

La empresa de servicios públicos no tiene proyectos asociados a la mitigación del riesgo de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

El sistema de acueducto que opera la empresa de Servicios Públicos de la Estrella se evidencia altamente vulnerable a amenazas de tipo natural por cuanto no se tiene redundancia ni interconexión entre los sistemas.”

En ese orden de ideas, se consultó el SUI encontrando que el prestador reportó el PDEC para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado los días 21 de octubre y 13 de noviembre de 2015, como se presenta a continuación:

Imagen 5. Pantallazo de reporte del PDEC al SUI.

Plan de contingencia PDF.

AÑO: 2015
DEPARTAMENTO: ANTIOQUIA
MUNICIPIO: LA ESTRELLA
EMPRESA: 23151 - EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA ESTRELLA S.A E.S.P.

Departamento	Municipio	Empresa	Servicio	ESTADO	FECHA DEL REPORTE	Plan de Contingencia
ANTIOQUIA	LA ESTRELLA	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA ESTRELLA S.A E.S.P.	Alcantarillado	Certificado	13-11-2015	PLAN DE CONTINGENCIA.pdf
ANTIOQUIA	LA ESTRELLA	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LA ESTRELLA S.A E.S.P.	Acueducto	Certificado	21-10-2015	PLAN DE CONTINGENCIA.pdf

Fuente: SUI Consulta abril 2016.

Revisado el contenido del PDEC se observa que el documento en mención no se ajusta completamente a los lineamientos señalados en la Resolución 0154 de 2014⁹, lo que podría afectar la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, ante la ocurrencia de un evento contingente de cualquier magnitud.

Se debe aclarar que la formulación y actualización del plan de contingencia no exime al prestador de la obligación de adelantar acciones preventivas para los eventos contingentes, de tal manera que se reduzcan los efectos que puedan generar situaciones adversas, no solo para la calidad y continuidad en la prestación de los servicios, sino también perjuicios graves a los usuarios.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1 CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

De acuerdo con la información que reposa en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPS la empresa tiene el contrato de condiciones uniformes con concepto de Legalidad como se muestra en la siguiente tabla:

⁹ 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. Expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Tabla 18. Contrato de Condiciones Uniformes.

Servicio	No. del contrato	Fecha de Expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No de acto de legalización	Fecha de legalización
Acueducto	01	13/01/2010	04/06/2010	SI	20102110061421	13/10/2010
Alcantarillado	01	13/01/2010	04/06/2010	SI	20102110061421	13/10/2010

4.2 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Peticiones

A continuación se presentan las causales de reclamación de los años 2014 y 2015 para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Tabla 19. Causales de Peticiones.

SERVICIO DE ACUEDUCTO					
DETALLE DE CAUSAL	2014	%	2015	%	Variación %
Aforo	2	0,32%	1	0,17%	-50,00%
Cambio de datos básicos	5	0,80%	16	2,71%	320,00%
Cambio de medidor o equipo de medida	61	9,79%	43	7,28%	-29,51%
Entrega y oportunidad de la factura	1	0,16%	0	0,00%	-100,00%
Inconformidad con el consumo	346	55,54%	334	56,51%	-3,47%
Otros	205	32,91%	191	32,32%	-6,83%
Solicitud de prestación del servicio	3	0,48%	2	0,34%	-33,33%
Solicitud de suministro de Agua en Bloque	0	0,00%	1	0,17%	100,00%
Suspension por mutuo acuerdo	0	0,00%	3	0,51%	100,00%
Total general	623	100,00%	591	100,00%	-5,14%

Fuente: SUI 2014- 2015

En 2014 y 2015, la causal “Inconformidad del consumo” presenta el porcentaje más alto de reclamación con el 55% y 56% respectivamente, seguido de la causal “otros” con una participación del 32% para cada uno de los dos años. El total de reclamaciones disminuye de un año a otro un 5.14% al pasar de 623 reclamaciones en el año 2014 a 591 en el año 2015.

Tabla 20. Causales de Peticiones

SERVICIO DE ALCANTARILLADO					
DETALLE DE CAUSAL	2014	%	2015	%	Variación %
Aforo	1	0,53%	0	0	-100,00%
Cambio de datos basicos		0,00%	1	0,28%	100,00%
Inconformidad con el consumo	0	0,00%	301	84,31%	100,00%
Cambio de medidor o equipo de medida	2	1,05%	0	0,00%	-100,00%
Cobros por servicios no prestados	1	0,53%	0	0,00%	-100,00%
Solicitud de prestación del servicio	0	0,00%	2	0,56%	100,00%
Inconformidad con el consumo	143	75,26%	0	0,00%	-100,00%
Solicitud de suministro de Agua en Bloque	0	0,00%	1	0,28%	100,00%
Otros	43	22,63%	50	14,01%	16,28%
Suspension por mutuo acuerdo	0	0,00%	2	0,56%	100,00%
Total general	190	100,00%	357	100,00%	87,89%

Fuente: SUI 2014- 2015

En el 2014, la causal “Inconformidad del consumo” presenta el porcentaje más alto de reclamación, mientras que para el año 2015, no se presenta esta causal; le sigue la causal “otros” con el 22.63% y 14.01% sobre el total de peticiones. El total de reclamaciones presenta un aumento del 87.89% al pasar de 190 reclamaciones en el año 2014 a 357 en el año 2015. Llama la atención que, en las causales del servicio de alcantarillado se tienen detalles de causales que presuntamente corresponden al servicio de alcantarillado como lo son: inconformidad en el consumo, cambio de medidor o equipo de medida y solicitud de suministro de agua en bloque.

4.3 SUSCRIPTORES

A continuación se presenta la información de los suscriptores por servicio reportados por la empresa en el Sistema Único de Información para los años 2014 y 2015:

Tabla 21. Variación de suscriptores 2014 – 2015.

ESTRATO	ACUEDUCTO					ALCANTARILLADO				
	2014		2015		Variación	2014		2015		Variación
	No.	%	No.	%		No.	%	No.	%	
Estrato 1	219	4,01%	224	4,04%	5	197	3,66%	205	3,87%	8
Estrato 2	4.532	82,90%	4.548	82,08%	16	4.647	86,39%	4.604	86,80%	-43
Estrato 3	298	5,45%	316	5,70%	18	282	5,24%	284	5,35%	2
Estrato 4	45	0,82%	43	0,78%	-2	32	0,59%	29	0,55%	-3
Estrato 5	8	0,15%	8	0,14%	0	1	0,02%	1	0,02%	
Industrial	220	4,02%	250	4,51%	30	94	1,75%	59	1,11%	-35
Comercial	130	2,38%	137	2,47%	7	112	2,08%	109	2,06%	-3
Oficial	15	0,27%	15	0,27%	0	14	0,26%	13	0,25%	-1
TOTALES	5.467	100,00%	5.541	100,00%	74	5.379	100,00%	5.304	100,00%	-75

Fuente: SUI 2014-2015

En la tabla anterior se observa que en el 2014 los suscriptores del servicio de acueducto y alcantarillado fueron 5.467 y 5.379 respectivamente, de los cuales, el estrato 2 representa la mayor participación tanto para el servicio de acueducto, como para el servicio de alcantarillado.

Para la vigencia 2014, el total de los suscriptores para el servicio de acueducto y alcantarillado es de 37.424 y 36.764 respectivamente, donde la participación por estratos es la misma que en el año 2013, es decir, que el estrato 3 y el estrato 2 son los más representativos.

4.4 ASPECTOS TARIFARIOS

A la empresa de servicios públicos de La Estrella S.A. ESP, se realizó verificación de la aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 287 de 2004 así como el análisis de tarifas aplicadas de los servicios de acueducto y alcantarillado los cuales fueron remitidos para su verificación a la empresa mediante radicado 20154210729071 de 30 de octubre de 2015.

4.5 TOTAL FACTURADO

Tabla 22. Total facturado.

TOTAL FACTURADO											
Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Total Residencial	Industrial	Comercial	Oficial	Otros	Total No Residencial
56.897.366	1.365.871.158	98.949.985	18.287.836	6.330.819	ND	1.546.337.164	312.413.133	122.222.295	29.173.107	ND	463.808.535

Fuente: SUI

Se observa que la mayor facturación residencial se encuentra en el estrato 2 y 3, mientras que en el no residencial la facturación se concentra en el uso industrial.

4.6 CONSUMO PROMEDIO

Tabla 23. Consumo promedio.

CONSUMO PROMEDIO											
Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Total Residencial	Industrial	Comercial	Oficial	Otros	Total No Residencial
38.227	486.655	54.500	11.642	4.001	ND	595.025	220.945	46.963	26.708	ND	294.616

Fuente: SUI

El consumo promedio residencial se concentra en el estrato 2 mientras que en el no residencial en el uso industrial.

4.7 SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

A la fecha de elaboración de este informe (29 de abril de 2016), la empresa no ha reportado la información de subsidios y contribuciones correspondiente al año 2015.

5. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

El prestador tiene pendiente el reporte de 285 formatos o formularios al SUI, que equivalen al 8% del total de la información solicitada mediante Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 24. Estado de reporte de información al SUI.

AÑO	Reportes pendientes	Reportes certificados	% de cargue
2006	0	1	100 %
2010	3	401	99 %
2011	11	651	98 %
2012	9	646	98 %
2013	7	583	98 %
2014	44	555	92 %
2015	90	526	85 %
2016	121	38	23 %
TOTAL	285	3401	92 %

Fuente: SUI consulta del 15 de abril de 2016.

6. ACCIONES DE LA SSPD

La Superservicios en el desarrollo de sus funciones de vigilancia y control a LA ESTRELLA S.A E.S.P realizó entre otras las siguientes acciones:

- Con oficios SSPD 2014421007262 de 20 de abril de 2014 y SSPD 20154200266001 de 14 de mayo de 2015 se solicitó reportar al SUI la información pendiente de cargue.
- Mediante comunicación SSPD 20154210357321 de 24 de junio de 2015 se requirió el cargue del Informe de Auditoria Externa de Gestión y Resultados.

- A través del oficio SSPD 20154230523731 de 14 de septiembre de 2015 se solicitó adoptar las medidas necesarias en relación a la ocurrencia del Fenómeno del niño 2015-2016.
- Con oficio SSPD 20154230572411 de 28 de septiembre de 2015 se solicitó reportar al SUI el PDC.
- Mediante oficio SSPD 20154230740461 de 10 de noviembre de 2015 se solicitó al prestador presentar informe con las acciones para solucionar la problemática asociada a que dos muestras de calidad de agua para los meses de enero y marzo de 2015 en las localidades de Tablacita y Pueblo Viejo tuvieron un nivel de riesgo “Inviabile Sanitariamente” y “Medio” respectivamente.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

- La empresa no actualizó el RUPS para los años 2013 y 2014, situación contraria a lo establecido en las Resoluciones SSPD vigentes para dichas fechas, toda vez que la actualización del mismo se debe realizar como mínimo una vez al año. La actualización del año 2016 fue aprobada por la Superservicios en abril del año en curso.
- A la fecha de elaboración de este informe (abril 29 de 2016) no ha cargado al SUI información referente al “Personal por Categoría de Empleo” y “Costos de servicios personales – CTAR” para la vigencia 2015. La información del año 2014 fue cargada el 24 de mayo de 2015

ASPECTOS FINANCIEROS

- Los estados financieros correspondientes al año 2014 y 2015 fueron certificados de forma extemporánea al SUI, y las notas e información complementaria a la fecha de elaboración de este informe (abril 29 de 2016), no ha sido reportadas, incumpliendo con ello el plazo estipulado 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.

Debido a la falta de reporte de las notas a los estados financieros, no se pudo conocer el detalle de las cifras que componen los estados financieros, y tampoco la explicación de las variaciones en las cifras como por ejemplo la disminución de los ingresos en el servicio de Alcantarillado o la disminución de los costos.

- Existen variaciones importantes en los rubros del estado de resultados como la disminución de los ingresos en el servicio de alcantarillado, que no guardan causalidad con otras variables como el número de suscriptores.
- La empresa presenta un aumento generalizado de todos los gastos, de los cuales el impuesto de Industria y comercio es el más representativo en su aumento, dicho aumento no es coherente con los ingresos obtenidos, ya que éstos disminuyen del año 2015 frente al 2014.

ASPECTOS TÉCNICOS

- La empresa no ha reportado al SUI información sobre las fuentes de abastecimiento utilizadas, distribución de agua, redes de sistema de acueducto y de calidad del agua a pesar que cuenta con los resultados de los análisis. La mesa de ayuda 331646 se encuentra en trámite, por lo cual en los próximos días se dará respuesta a través del mismo medio.
- No fue posible establecer la vigencia y condiciones de la concesión de agua para la fuente “La Frisolera alias La Fonda o Zanjón”.
- No se tiene información de la concesión de agua para la fuente de abastecimiento denominada “Tablacita”.
- La concesión de agua para la fuente “San Isidro o La Tablaza” está a nombre del municipio, toda vez que de acuerdo con lo infamado por la ESP, el cambio del titular no se puede realizar ya que el municipio debe adelantar obras civiles en la bocatoma según la Resolución No. 130AS – 11086123.
- No se tiene información de las condiciones de la Resolución 130AS-1403-8236 2013 de CORANTIOQUIA como: fuente, caudal concesionado, uso y beneficiarios, informada por la Autoridad Ambiental mediante radicado SSPD 20155290283142 de 21 de mayo de 2015.
- La planta de potabilización “Pueblo Viejo” no se le ha entregado al prestador para su administración, operación y mantenimiento. Se desconocen las causas.
- En la planta “San Isidro” solo se realiza desarenación, ya que los filtros existentes no están en funcionamiento. No se cuenta con la infraestructura física para almacenar y dosificar el hipoclorito de sodio.
- En las plantas “La Culebra” y “Morrón Tarapacá” se realizan procesos de desarenación, floculación, filtración y aplicación de hipoclorito de sodio. En los demás sistemas, solo se adelanta desarenación, filtración y/o aplicación de hipoclorito de sodio, situaciones que pueden afectar la calidad del agua suministrada a los usuarios.
- Se presentan diferencias en el caudal de diseño de la PTAP “La Culebra”. La empresa informó que el valor correcto es 50 l/s. Debe realizar el ajuste en el SUI.
- La estimación de la demanda de agua potable y capacidad instalada del sistema de acueducto para las zonas atendidas por el prestador, no fue posible calcularlas, toda vez que se carece de los datos de la población estimada para las veredas / centros poblados para los años 1993, 2005 y 2015, valores reales del IANC 2015.
- Se tiene reportada al SUI información de continuidad para ocho meses del año 2015, clasificándose como SUFICIENTE, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007. Para el año 2014 no hay información cargada.
- El índice de micromedición nominal para 2014 y 2015 fue de 86,61% y 82,38% respectivamente, en contravía del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

- De los diez sectores hidráulicos reportados al SUI por el prestador solo tres tienen macromedición.
- Presuntamente no se ajusta a lo establecido en el artículo 1º de la Resolución 0668 de 2003, ya que no realiza mediciones hidráulicas en los puntos de captación de agua, no tiene instalados macromedidores a la entrada y salida de todos los sistemas de tratamiento, carece de medidores en los tanques de almacenamiento y/o compensación para medir en cualquier momento el nivel del agua; con los respectivos registros en el libro de bitácora o archivo magnético de cada sistema.
- Solo tiene datos del IANC para diciembre de 2010 y 2011 con valores negativos, lo que indica que existe un reporte de mala calidad. No ha reportado información de las variables para las vigencias 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015. Lo anterior, ya que no cuenta con macromedición en todas las plantas de potabilización, tanques de almacenamiento y micromedidores para los suscriptores.
- El formato “Acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo rango 1, 2, 3 y 4” se encuentra en estado “Pendiente” de reporte al SUI.
- A pesar que el prestador remitió a la Entidad varias actas de concertación y recibo a conformidad de varios puntos de muestreo de agua, no las ha reportado al SUI. No se presentan las actas para varias zonas, situaciones contrarias a lo establecido en la Resolución SSPD 20101300048765 de 2010 y Resolución 0811 de 2008¹⁰ respecto a las actas y su reporte al SUI.
- Para varios puntos de muestreo de agua, en las actas de recibo a conformidad se indica que no cumple respecto al drenaje apropiado para evitar el encharcamiento.
- Se desconoce el estado de concertación, materializaron y recibo a conformidad los puntos de muestreo adicionales requeridos por la autoridad sanitaria.
- LA ESTRELLA S.A E.S.P no tiene sistema de tratamiento para aguas residuales. La empresa informó que está realizando la gestión de consecución de recursos para adelantar el plan maestro de acueducto y alcantarillado.
- No fue posible determinar el cumplimiento del prestador respecto a los permisos y/o autorizaciones ambientales en lo que hace referencia al PSMV y/o permiso vertimientos y concesiones de agua, en el marco de lo definido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 2.3.1.3.3.1.41 del Decreto 1077 de 2015¹¹, teniendo en cuenta el radicado SSPD 20155290283142 y el Auto 204 de 2012.
- Revisado el contenido del PDEC se tiene que no se ajusta completamente a los lineamientos señalados en la Resolución 0154 de 2014, lo que podría afectar la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, ante la ocurrencia de un evento contingente de cualquier magnitud.

¹⁰ 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. Expedida por los anteriores Ministerios de la Protección Social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

¹¹ Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.

- Conforme lo señalado en los informes de visitas de la Superservicios y lo informado en los radicados SSPD 20165290314282 y 20165290317732, se ha identificado lo siguiente:
 - El sistema de acueducto que opera la empresa es altamente vulnerable a amenazas de tipo natural por cuanto no se tiene redundancia ni interconexión entre los sistemas.¹²
 - La PTAP Tablacita está en un terreno inestable o bajo amenazas de movimientos en masa, existiendo alto riesgo de colapso estructural.¹³
 - En temporada de fuertes lluvias se colmata la bocatoma PTAP Pueblo Viejo.¹⁴
 - Presuntamente no hay acciones de fondo para la mitigación de los riesgos asociados a los eventos presentados, ni tiene proyectos asociados a la mitigación del riesgo de los sistemas de acueducto y alcantarillado.¹⁵

ASPECTOS COMERCIALES

- La empresa presenta un elevado número de peticiones quejas y reclamos, siendo la más representativa para el servicio de acueducto la inconformidad en el consumo, lo que indica la inconformidad de los usuarios frente al servicio prestado.
- La información de peticiones quejas y reclamos del servicio de alcantarillado presenta inconsistencia, contiene detalle de casuales que corresponden al servicio de acueducto, situación que distorsiona la información para su análisis.
- La falta de reportes de información al SUI de forma oportuna, hace que no se puedan analizar temas comerciales que son importantes para determinar el estado de la empresa frente a los usuarios, así mismo se están incumpliendo las fechas establecidas por la superintendencia para el reporte de información.

Proyectó: Pablo A. Montaña Pérez, Christian F. Puerto Gómez – Contratistas Grupo Evaluación Integral DTGAA.

Revisó: Germán Arturo García García – Contratista de la DTGAA.

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

¹² Existe interconexión entre la planta “La Culebra” y “Miraflores”, permitiendo subsanar cualquier emergencia en el Centro Poblado Mayor La Tablaza. No es posible contar con una interconexión entre la planta “La culebra” y “Pueblo Viejo”, ya que existe otro prestador de acueducto entre las dos.

¹³ Fue construida en vigencias pasadas por el Ente Territorial. Está ubicada en una falla, por la que se está adelantando un proyecto para bombear el agua de Miraflores hasta la parte alta del Tablacita y de allí prestar el servicio por gravedad. El proyecto cuesta aprox. de \$ 250.000.000.

¹⁴ La situación se presenta toda vez que la fuente hídrica de La Bermejala arrastra gran cantidad de sedimentos, por lo que se realizan mantenimientos periódicos.

¹⁵ La Secretaría de Obras Públicas del municipio de La Estrella se está realizando limpieza de manholes mediante el servicio de vactor. La ESP está reponiendo redes de alcantarillado en varios sectores, evitando el colapso de las redes por el incremento de la población.