

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES**  
**EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA – EPA E.S.P**



**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA  
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO**

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO  
Bogotá, Junio de 2016**

## EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA – EPA E.S.P

### ANÁLISIS AÑOS 2014 - 2015

#### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA (EPA) E.S.P, presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la zona urbana y parte de la zona rural de la ciudad de Armenia, así como del área rural de los municipios de La Tebaida y Montenegro, en el departamento de Quindío.

EPA E.S.P es una Empresa Industrial y Comercial del Estado (EICE) de orden municipal, constituida el 15 de diciembre de 1962, e inició la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la misma fecha.

Tabla 1. Datos Generales.

<b>ID Empresa</b>	732
<b>Razón Social</b>	Empresas Públicas de Armenia
<b>Sigla</b>	EPA
<b>Tipo de Prestador</b>	Empresa Industrial y Comercial del Estado (EICE)
<b>Orden:</b>	Municipal
<b>Nit</b>	890000439 - 9
<b>Fecha última Actualización RUPS</b>	16 de marzo de 2016 – Pendiente de revisión
<b>Fecha de Constitución</b>	15 de diciembre de 1962
<b>Fecha de inicio de Operaciones</b>	15 de diciembre de 1962
<b>Nombre Representante Legal</b>	Julio Cesar Escobar Posada
<b>Cargo Representante Legal</b>	Gerente General
<b>Fecha de Posesión Representante Legal</b>	1º de enero de 2016
<b>Total Servicios Prestados</b>	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
<b>Clasificación</b>	Acueducto: Mayor o igual a 5.001 usuarios. Alcantarillado: Mayor o igual a 5.001 usuarios. Aseo: Mayor o igual a 5.001 usuarios.
<b>Estado del Prestador</b>	Operativa
<b>Estado de la certificación del municipio en el SGP</b>	Certificado

Fuente: Consulta SUI – RUPS mayo de 2016

Consultado el reporte generado en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS), se verificó que el prestador ha realizado actualización del registro por periodos consecutivos anuales desde el 2010, encontrando los siguientes reportes como se muestra a continuación:

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

# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	Nº RAD	FECHA RADICACION
1	342050	732 EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	ACTUALIZACION	PENDIENTE DE REVISION	20164732342050	05/04/2016 13:46:45
2	335058	732 EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20159732335058	25/09/2015 08:31:55
3	322858	732 EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	ACTUALIZACION	APROBADA	201411732322858	05/11/2014 12:01:08
4	322858	732 EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201410732322858	15/10/2014 14:12:23
5	292984	732 EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	ACTUALIZACION	APROBADA	20135732292984	21/05/2013 17:59:41
6	251728	732 EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	ACTUALIZACION	APROBADA	20128732251728	12/06/2012 08:47:47
7	245923	732 EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20123732245923	02/03/2012 16:19:08
8	238857	732 EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201112732238857	09/12/2011 17:37:00
9	221217	732 EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	ACTUALIZACION	APROBADA	20118732221217	23/08/2011 09:34:23
10	205576	732 EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	ACTUALIZACION	APROBADA	20113732205576	31/03/2011 12:11:03
11	190289	732 EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	ACTUALIZACION	APROBADA	20109732190289	01/09/2010 11:18:57
12	179569	732 EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20108732179569	18/06/2010 17:31:35
13	164589	732 EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	ACTUALIZACION	APROBADA	20102732164589	23/02/2010 16:20:27

Fuente: SUI- RUPS mayo de 2016.

## INDICADORES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.

De acuerdo con la información certificada por la empresa al Sistema Único de información (SUI), documentos remitidos al sistema de Gestión Documental de la Superservicios y la información reportada en el enlace SUI-SIVICAP, a continuación se muestran las principales características e indicadores de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el área de prestación que abastece EPA E.S.P.

**Tabla 2.** Información básica – indicadores de prestación de los servicios 2015.

Servicio	Suscriptores (2)	Cobertura (1)	Continuidad (2)	IRCA (3)	IANC (2)	Micromedición (2)
Acueducto	92.045	97,61%	23,93 h/día	0,41% "Sin Riesgo"	33,4%	79,98%
Alcantarillado	89.017	96,02%	----	----	----	----

Fuente: 1) Radicado 20155290305442 de 01-06-2015. 2) SUI. 3) Enlace SUI-SIVICAP.

## 2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

### 2.1 ASPECTOS FINANCIEROS

El Prestador certificó en el SUI el Plan de Único de Cuentas correspondiente al año 2015, el 15 de Abril de 2016 y las notas al catálogo el mismo día, es decir, de manera extemporánea 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.

Las fechas de los reportes al SUI por parte del prestador del Plan Contable y la Notas al Catálogo para la vigencia 2014 fueron el 14 de abril de 2015 y 16 de abril de 2016 respectivamente demostrando con ello el reiterado incumplimiento por parte de la empresa del reporte al SUI de esta información financiera.

Eso importante advertir que al comparar el Balance General y el Estado de Resultados vigencias 2014-2015 con el Plan Contable consolidado 2014-2015 se presentan diferencias, a continuación se muestran las más relevantes:

**Tabla 3.** Diferencias Activo 2014

Denominación	Plan Contable	Notas	Diferencia
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	<b>17.429.010</b>	17.443.859	(14.849)
OTROS ACTIVOS- CORRIENTE	82.979	97.828	(14.849)
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTE	47.076.848	47.061.999	14.849

Fuente: SUI 2014 y notas estados financieros

**Tabla 4.** Diferencias Pasivo 2015

Denominación Cuenta	Plan Contable	Notas	Diferencia
OBLIGACIONES FINANCIERAS e instrumentos		517.458	-517.458
OBLIGACIONES DE FINANCIAMIENTO	0	3.152.623	-3.152.623
OBLIGACIONES FINANCIERAS	302	0	302
CUENTAS POR PAGAR	7.869.672	4.717.049	3.152.623
OBLIGACIONES LABORALES	577.960	1.290.826	-712.866
PASIVOS ESTIMADOS	15.843.988	456.044	15.387.944
TOTAL PASIVO CORRIENTE	9.907.764	10.424.920	-517.156
NO CORRIENTE	26.413.235	25.896.079	517.156
OBLIGACIONES FINANCIERAS e instrumentos	0	9.474.130	-9.474.130
OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO	8.000.000	0	8.000.000
OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO	0	0	
OBLIGACIONES FINANCIERAS	1.991.286	0	1.991.286

Fuente: SUI 2015 y Notas a los estados financieros 2015

En las anteriores dos tablas se puede observar una diferencia en el reporte al SUI de la información contable, constituyéndose en mala calidad de información reportada que afecta el análisis de los saldos de las cuentas incluidas en los principales estados financieros, puesto que a manera de ejemplo se tiene que algunos saldos son incluidos en la porción corriente del activo en el plan de contabilidad y en las notas al catálogo la incluyen como no corriente.

### 2.1.1 Estado de Resultados

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

**Tabla 5.** Estado de Resultados

Denominación	2014	%	2015	%	Variación	% Var.
INGRESOS	<b>47.242.761.775</b>	<b>100,00%</b>	<b>50.486.958.693</b>	<b>100,00%</b>	<b>3.244.196.918</b>	<b>6,87%</b>
VENTA DE SERVICIOS	44.803.359.246	94,84%	47.818.457.585	94,71%	3.015.098.339	6,73%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	18.930.632.649	40,07%	19.715.929.261	39,05%	785.296.612	4,15%

Denominación	2014	%	2015	%	Variación	% Var.
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	12.757.677.845	27,00%	12.846.197.945	25,44%	88.520.100	0,69%
SERVICIO DE ASEO	14.603.336.721	30,91%	15.936.319.606	31,57%	1.332.982.885	9,13%
OTROS SERVICIOS	152.470.033	0,32%	243.265.608	0,48%	90.795.575	59,55%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS (DB)	(1.640.758.002)	-3,47%	(923.254.835)	-1,83%	717.503.167	-43,73%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	<b>27.988.866.247</b>	<b>62,47%</b>	<b>29.180.053.714</b>	<b>61,02%</b>	<b>1.191.187.467</b>	<b>4,26%</b>
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>16.814.492.999</b>	<b>35,59%</b>	<b>18.638.403.871</b>	<b>36,92%</b>	<b>1.823.910.872</b>	<b>10,85%</b>
GASTOS	16.235.090.860	34,37%	19.241.203.892	38,11%	3.006.113.032	18,52%
<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>13.207.463.434</b>	<b>27,96%</b>	<b>12.174.080.707</b>	<b>24,11%</b>	<b>(1.033.382.727)</b>	<b>-7,82%</b>
SUELDOS Y SALARIOS	3.467.814.250	7,34%	3.769.343.457	7,47%	301.529.207	8,70%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	5.818.374.193	12,32%	5.230.963.042	10,36%	(587.411.151)	-10,10%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	409.082.161	0,87%	453.738.943	0,90%	44.656.782	10,92%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	20.156.677	0,04%	5.109.500	0,01%	(15.047.177)	-74,65%
GENERALES	1.216.395.694	2,57%	970.100.098	1,92%	(246.295.596)	-20,25%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	2.275.640.459	4,82%	1.744.825.667	3,46%	(530.814.792)	-23,33%
<b>PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES</b>	<b>2.146.324.147</b>	<b>4,54%</b>	<b>5.857.401.808</b>	<b>11,60%</b>	<b>3.711.077.661</b>	<b>172,90%</b>
PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE INVERSIONES	11.678.777	0,02%	627.058.723	1,24%	615.379.946	5269,22%
PROVISIÓN PARA DEUDORES	680.077.974	1,44%	873.406.317	1,73%	193.328.343	28,43%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	480.264.000	1,02%	4.060.658.335	8,04%	3.580.394.335	745,51%
PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	600.000.000	1,27%	-	0,00%	(600.000.000)	-100,00%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	230.364.455	0,49%	287.824.104	0,57%	57.459.649	24,94%
DEPRECIACIÓN DE BIENES ADQUIRIDOS EN "LEASING FINANCIERO"	16.611.214	0,04%	-	0,00%	(16.611.214)	-100,00%
AMORTIZACIÓN DE BIENES ENTREGADOS A TERCEROS	9.646.571	0,02%	8.454.329	0,02%	(1.192.242)	-12,36%
AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	117.681.156	0,25%	-	0,00%	(117.681.156)	-100,00%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>1.460.705.418</b>	<b>3,09%</b>	<b>606.921.356</b>	<b>1,20%</b>	<b>(853.784.062)</b>	<b>-58,45%</b>
OTROS INGRESOS	2.439.402.529	5,16%	2.668.501.108	5,29%	229.098.579	9,39%
FINANCIEROS	1.084.502.603	2,30%	1.360.057.342	2,69%	275.554.739	25,41%
EXTRAORDINARIOS	1.245.187.047	2,64%	1.113.844.924	2,21%	(131.342.123)	-10,55%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	109.712.879	0,23%	194.598.842	0,39%	84.885.963	77,37%
OTROS GASTOS	881.303.279	1,87%	1.209.721.377	2,40%	328.418.098	37,27%
INTERESES	332.221.169	0,70%	267.422.263	0,53%	(64.798.906)	-19,50%
FINANCIEROS	223.585.930	0,47%	132.281.382	0,26%	(91.304.548)	-40,84%
EXTRAORDINARIOS	282.057.628	0,60%	352.511.151	0,70%	70.453.523	24,98%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	43.438.552	0,09%	457.506.581	0,91%	414.068.029	953,23%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>3.018.804.668</b>	<b>6,39%</b>	<b>2.065.701.087</b>	<b>4,09%</b>	<b>(953.103.581)</b>	<b>-31,57%</b>

Fuente: Sistema Único de Información –SUI.

De acuerdo con la tabla anterior se efectúa el siguiente análisis:

Los Ingresos Operacionales que corresponde al valor facturado por los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, incluyendo además, otros servicios y devoluciones de la empresa para el período 2014-2015 presentaron un incremento del 6,73% debido entre otros aspectos a:

- El crecimiento del 3% en el número de suscriptores para los servicios de acueducto y alcantarillado, equivalente a la incorporación de 3.028 y 2.729 suscriptores respectivamente según la información reportada al SUI por parte del prestador.
- El incremento en el consumo (m3) del 1% en el servicio de acueducto al pasar de **15.042.044** m3 en el año 2014 a **15.199.789** m3 en el año 2015.

NOTA: Es importante aclarar que la demanda para el servicio de alcantarillado se contrajo al presentar una disminución del 9% en el período analizado lo cual no guarda relación con el crecimiento del 0,69% en los ingresos operacionales por este concepto.

Igualmente, es importante destacar que la cuenta Otros Servicios, que corresponde a servicios administrativos, tuvo un aumento del 59,55% equivalente a un aumento en términos absolutos de \$90,7 que incidió en el aumento de los ingresos.

El Costo de Ventas que corresponde a los costos de producción en que incurrió la empresa para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, presentó un incremento del 4,26% en el período analizado, que en términos absolutos corresponde a un aumento de \$1,191 millones, donde la cuenta que mayor participación registra es el costo de producción de servicio público de Aseo, seguido del servicio de alcantarillado que presenta un crecimiento del 7% en comparación con el costo de producción del servicio de acueducto, que sólo incremento 2%, situación que no es consistente con el crecimiento en el número de suscriptores y con el comportamiento de la demanda.

Del comportamiento de los Ingresos Operacionales y el Costo de Ventas se obtiene una disminución de la Utilidad Bruta del 10,85% correspondiente en términos absolutos a una variación de \$1.823,9 millones.

Los Gastos durante el período 2014-2015 registraron un incremento del 18,52% que en términos absolutos corresponde a una variación de \$3.006,1 millones donde los Gastos de Administración descendieron 7,82%, equivalente a una variación en términos absolutos de \$1.033,3 millones y la cuenta Provisiones, Agotamiento, Depreciaciones y Amortizaciones presentaron un aumento del 172,9% que corresponde a una variación en términos absolutos de \$3.711,0 millones.

Con respecto a los Gastos de Administración se destaca la variación que presentan las siguientes cuentas: Contribuciones Imputadas que tuvo una caída del 10,10% con respecto al año 2014 debido a la actualización del cálculo actuarial (la reserva financiera actuarial corresponde al encargo fiduciario con la fiduciaria Occidente S.A. para el pago de mesadas, seguridad social, cuotas partes y Bonos pensionales del personal jubilado por la empresa) y la cuenta Impuestos, tasas y contribuciones que descendió 23,33% equivalente a una variación en términos absolutos de \$530, 8 millones debido a la disminución del impuesto al patrimonio por valor de \$512,7 millones porque según las notas a los estados financieros este impuesto se cargó a gastos del ejercicio.

En cuanto a la cuenta Provisiones, Agotamiento, Depreciaciones y Amortizaciones vale mencionar que su comportamiento se debió al aumento de la cuenta Provisiones para Obligaciones Fiscales, la cual presenta un incremento del 745,51%, que en términos absolutos equivale a \$3.580,3 millones, que según las notas a los estados financieros obedece al cálculo sobre el impuesto de renta y complementario y el Impuesto para la Equidad, cálculo que sería importante que el prestador justificara por cuanto los incrementos en las cuentas que sirven para éste resultado no dejan entrever esos aumentos que justifiquen ese incremento. También es importante advertir que el prestador para el año 2015 no incluye saldo en las cuentas Provisión para Contingencias y Amortización de Intangibles afectando el resultado del saldo de esa cuenta.

Por su parte, la Utilidad Operacional disminuyó 58,45 % que en términos absolutos corresponde a \$853,7 millones como consecuencia del comportamiento de la cuenta Provisiones, Agotamiento, Depreciaciones y Amortizaciones.

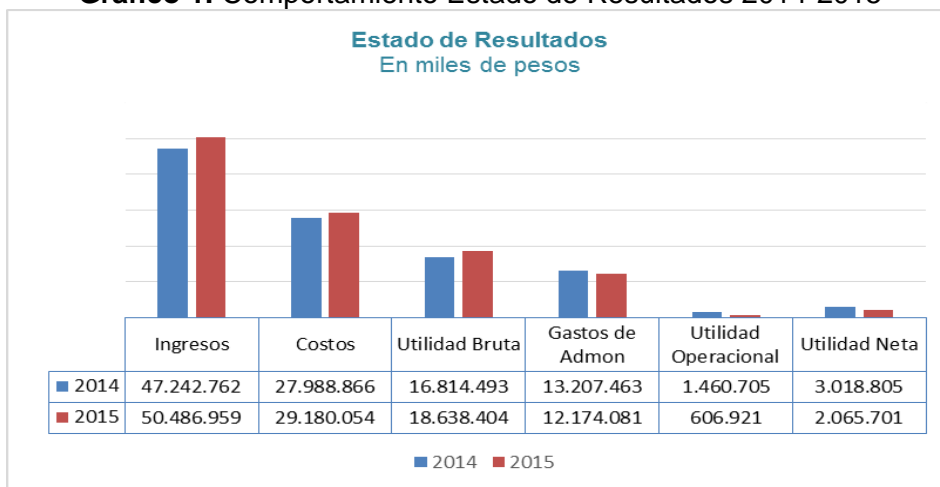
La cuenta de Otros Ingresos presenta un aumento del 9,39% debido, según las notas a los estados financieros, al incremento de las cuentas Ingresos Financieros por el aumento en Dividendos (Edeq y Enrevsa) y porque en el año 2015 se registró un valor de \$259 millones por Utilidad en venta de Activo, mientras que en el año 2014 esa cuenta refleja saldo \$0. Igualmente, en esta cuenta se presenta una disminución de \$390,8 millones por Recuperaciones (Reintegros Patronales).

Los Otros Gastos presentan un incremento del 37,27%, que en términos absolutos representa una variación de \$328,4 millones debido a la cuenta Ajustes de Ejercicios Anteriores, que pasó de \$43,4 millones en el año 2014 a \$457,5 millones en el año 2015 y cuya justificación no se encuentra revelada en los estados financieros.

Como consecuencia de las variaciones de los Otros Ingresos y los Otros Gastos al final del ejercicio contable del año 2015 se registró una Utilidad Neta de \$2.065,7 millones, que comparada con la obtenida en el año anterior registra una variación negativa de 31,57% significando con ello una disminución en términos absolutos de \$953,1 millones.

En resumen, en el siguiente gráfico se muestra el comportamiento real de los años analizados para Ingresos, Costos, Gastos y Utilidad.

**Gráfico 1. Comportamiento Estado de Resultados 2014-2015**



Fuente: SUI 2014-2015

## 2.1.2 Balance General

El Balance General que a continuación se relaciona, fue construido a partir de la información reportada por la Empresa para los años 2014 y 2015 que se encuentra en el SUI.

**Tabla 6. Balance General**

Denominación	2014	%	2015	%	Variación	% Var.
EFFECTIVO	5.082.956.277	2,84%	6.214.219.647	3,26%	1.131.263.370	22,26%
CAJA	108.494.601	0,06%	101.278.332	0,05%	(7.216.269)	-6,65%
BANCOS Y CORPORACIONES	4.974.461.676	2,78%	6.112.941.315	3,20%	1.138.479.639	22,89%
DEUDORES	9.440.284.608	5,27%	11.629.813.493	6,10%	2.189.528.885	23,19%
SERVICIOS PÚBLICOS	7.001.891.812	3,91%	6.723.435.648	3,52%	(278.456.164)	-3,98%
AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	1.956.200.611	1,09%	5.545.330.713	2,91%	3.589.130.102	183,47%
ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	1.618.539.657	0,90%	1.760.945.696	0,92%	142.406.039	8,80%
OTROS DEUDORES	784.978.145	0,44%	302.037.677	0,16%	(482.940.468)	-61,52%
PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(1.921.325.617)	-1,07%	(2.701.936.241)	-1,42%	(780.610.624)	40,63%
INVENTARIOS	2.822.789.777	1,58%	2.066.855.002	1,08%	(755.934.775)	-26,78%
MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	2.822.789.777	1,58%	2.066.855.002	1,08%	(755.934.775)	-26,78%
OTROS ACTIVOS	82.979.120	0,05%	-	0,00%	(82.979.120)	-100,00%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>17.429.009.782</b>	<b>9,72%</b>	<b>19.910.888.142</b>	<b>10,44%</b>	<b>2.481.878.360</b>	<b>14,24%</b>
INVERSIONES	6.497.444.160	3,63%	6.045.630.767	3,17%	(451.813.393)	-6,95%
INVERSIONES PATRIMONIALES NO CONTROLANTES	7.319.826.990	4,08%	7.319.826.991	3,84%	1	0,00%
INVERSIONES PATRIMONIALES CONTROLANTES	11.514.596	0,01%	11.514.596	0,01%	-	0,00%
PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE INVERSIONES (CR)	(833.897.426)	-0,47%	(1.285.710.820)	-0,67%	(451.813.394)	54,18%
DEUDORES	863.199.205	0,48%	873.725.485	0,46%	10.526.280	1,22%
OTROS DEUDORES	863.199.205	0,48%	873.725.485	0,46%	10.526.280	1,22%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	106.388.337.628	59,36%	116.981.013.695	61,32%	10.592.676.067	9,96%
TERRENOS	4.356.562.889	2,43%	4.342.432.890	2,28%	(14.129.999)	-0,32%
CONSTRUCCIONES EN CURSO	7.358.599.884	4,11%	9.760.314.290	5,12%	2.401.714.406	32,64%
EDIFICACIONES	10.352.767.689	5,78%	10.717.904.219	5,62%	365.136.530	3,53%
PLANTAS, DUCTOS Y TÚNELES	12.720.781.962	7,10%	14.318.697.385	7,51%	1.597.915.423	12,56%
REDES, LÍNEAS Y CABLES	108.084.354.227	60,31%	119.498.318.431	62,64%	11.413.964.204	10,56%
MAQUINARIA Y EQUIPO	3.863.005.521	2,16%	4.186.001.891	2,19%	322.996.370	8,36%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	786.723.020	0,44%	808.423.326	0,42%	21.700.306	2,76%
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	1.905.318.923	1,06%	2.369.818.465	1,24%	464.499.542	24,38%



Denominación	2014	%	2015	%	Variación	% Var.
EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	4.076.225.999	2,27%	4.120.815.999	2,16%	44.590.000	1,09%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(46.999.658.488)	-26,22%	(53.025.369.203)	-27,80%	(6.025.710.715)	12,82%
PROVISIONES PARA PROTECCIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (CR)	(116.343.998)	-0,06%	(116.343.998)	-0,06%	-	0,00%
BIENES DE BENEFICIO Y USO PÚBLICO E HISTÓRICOS Y CULTURALES	968.102.624	0,54%	968.102.624	0,51%	-	0,00%
OTROS ACTIVOS	47.076.847.594	26,27%	45.983.141.693	24,10%	(1.093.705.901)	-2,32%
CARGOS DIFERIDOS	41.886.800	0,02%	-	0,00%	(41.886.800)	-100,00%
BIENES ENTREGADOS A TERCEROS	364.119.791	0,20%	364.119.791	0,19%	-	0,00%
AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE BIENES ENTREGADOS A TERCEROS (CR)	(262.751.647)	-0,15%	(271.205.976)	-0,14%	(8.454.329)	3,22%
DERECHOS EN FIDEICOMISO	974.150.000	0,54%	949.700.000	0,50%	(24.450.000)	-2,51%
RESPONSABILIDADES	14.849.160	0,01%	-	0,00%	(14.849.160)	-100,00%
INTANGIBLES	1.091.811.567	0,61%	974.415.167	0,51%	(117.396.400)	-10,75%
AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE INTANGIBLES (CR)	(713.786.138)	-0,40%	(596.389.739)	-0,31%	117.396.399	-16,45%
VALORIZACIONES	45.566.568.061	25,42%	44.562.502.450	23,36%	(1.004.065.611)	-2,20%
<b>Total Activos</b>	<b>179.222.940.993</b>	<b>100,00%</b>	<b>190.762.502.406</b>	<b>100,00%</b>	<b>11.539.561.413</b>	<b>6,44%</b>
OBLIGACIONES FINANCIERAS	460.788.840	0,26%	302.005	0,00%	(460.486.835)	-99,93%
CUENTAS POR PAGAR	4.825.443.850	2,69%	7.869.671.557	4,13%	3.044.227.707	63,09%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	102.973.321	0,06%	100.092.455	0,05%	(2.880.866)	-2,80%
ACREEDORES	1.522.411.529	0,85%	1.497.443.227	0,78%	(24.968.302)	-1,64%
RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	307.208.000	0,17%	364.075.431	0,19%	56.867.431	18,51%
RETENCIÓN DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO POR PAGAR – ICA	13.882.000	0,01%	-	0,00%	(13.882.000)	-100,00%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	1.958.364.818	1,09%	5.688.979.269	2,98%	3.730.614.451	190,50%
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – IVA	-	0,00%	19.111.094	0,01%	19.111.094	0,00%
AVANCES Y ANTIPOPOS RECIBIDOS	920.604.182	0,51%	199.970.081	0,10%	(720.634.101)	-78,28%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	817.662.669	0,46%	1.290.825.895	0,68%	473.163.226	57,87%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	639.256.362	0,36%	456.044.015	0,24%	(183.212.347)	-28,66%
OTROS PASIVOS	637.132.431	0,36%	290.920.466	0,15%	(346.211.965)	-54,34%
RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	581.643.343	0,32%	236.057.554	0,12%	(345.585.789)	-59,42%
INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	55.489.088	0,03%	-	0,00%	(55.489.088)	-100,00%
OBLIGACIONES EN INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA	-	0,00%	54.862.912	0,03%	54.862.912	0,00%
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>7.380.284.152</b>	<b>4,12%</b>	<b>9.907.763.938</b>	<b>5,19%</b>	<b>2.527.479.786</b>	<b>34,25%</b>
OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO	-	0,00%	8.000.000.000	4,19%	8.000.000.000	0,00%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	2.048.257.926	1,14%	1.991.286.325	1,04%	(56.971.601)	-2,78%

Denominación	2014	%	2015	%	Variación	% Var.
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	1.009.500.575	0,56%	577.960.394	0,30%	(431.540.181)	-42,75%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	22.030.766.400	12,29%	15.843.988.168	8,31%	(6.186.778.232)	-28,08%
PROVISIÓN PARA PENSIONES	15.405.030.235	8,60%	15.843.988.168	8,31%	438.957.933	2,85%
PROVISIÓN PARA BONOS PENSIONALES	6.625.736.165	3,70%	-	0,00%	(6.625.736.165)	-100,00%
<b>Total Pasivos</b>	<b>32.468.809.053</b>	<b>18,12%</b>	<b>36.320.998.825</b>	<b>19,04%</b>	<b>3.852.189.772</b>	<b>11,86%</b>
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	146.754.131.940	81,88%	154.441.503.581	80,96%	7.687.371.641	5,24%
CAPITAL FISCAL	81.360.523.497	45,40%	91.005.064.332	47,71%	9.644.540.835	11,85%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	3.018.804.668	1,68%	2.065.701.087	1,08%	(953.103.581)	-31,57%
SUPERÁVIT POR DONACIÓN	5.055.784.514	2,82%	5.055.784.513	2,65%	(1)	0,00%
SUPERÁVIT POR VALORIZACIÓN	45.566.568.062	25,42%	44.562.502.449	23,36%	(1.004.065.613)	-2,20%
REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	11.752.451.199	6,56%	11.752.451.200	6,16%	1	0,00%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>146.754.131.940</b>	<b>81,88%</b>	<b>154.441.503.581</b>	<b>80,96%</b>	<b>7.687.371.641</b>	<b>5,24%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>179.222.940.993</b>	<b>100,00%</b>	<b>190.762.502.406</b>	<b>100,00%</b>	<b>11.539.561.413</b>	<b>6,44%</b>

Fuente: SUI.

Se procede a realizar el análisis del Balance General para el período 2014-2015 de los cuales se obtiene lo siguiente:

Dentro de la estructura del Activo Total, el Activo Corriente representa para los años 2014-2015 una participación del 9,72% y 10,44% respectivamente obteniendo, así una variación porcentual del 14,24%, donde las cuentas Efectivo y Deudores son las que mayor incidencia presentan en su comportamiento, sin desconocer la disminución de la cuenta Inventarios y el reporte de saldo \$0 en el año 2015 para la cuenta Otros Activos.

La cuenta de Efectivo durante el período analizado presenta un incremento del 22.26% que en términos absolutos corresponde a \$1.131,2 millones donde dicho aumento se presenta en Depósitos en Instituciones financieras.

Para una mejor comprensión sobre las restricciones que tiene esta cuenta de efectivo es importante acudir a las revelaciones que sobre el particular el prestador incluye en las notas a los estados financieros:

*“Por convenios de recaudo vigentes con algunas entidades financieras, la Empresa debe mantener ciertos montos, en las cuentas corrientes o de ahorro, como reciprocidad por los servicios Bancarios prestados en el recaudo de facturación y en el transporte de dichos valores de la Empresa, los cuales están determinados mediante un monto convenido entre las partes. Esta reciprocidad considera un mínimo de 30 días de conservación de los fondos recaudados en cada entidad.*

*La Empresa registra una pignoración sin tenencia hasta en el 150% del canon de arrendamiento sobre los ingresos corrientes por recaudo en la cuenta corriente del Banco de Occidente de recaudo para garantizar la primera etapa de las inversiones en el plan maestro de Acueducto y Alcantarillado de la Empresa.*

*La empresa garantiza el pago de los leasings con leasing de occidente Nos 180-063965 y 180-063985 por la adquisición de equipos de computación y software hasta por el 150% del valor del canon de arrendamiento mensual mediante la pignoración de rentas por la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.*

*La empresa pignora a favor del banco de Occidente S.A el producto de las rentas provenientes del recaudo del servicio de Aseo hasta el 130% del canon del contrato del leasing destinados a la adquisición de los equipos de transporte y recolección del Servicio de Aseo, el valor de dichos contratos asciende a la suma de \$3.362.2 millones de pesos, este contrato tiene una vigencia de 7 años con un año de gracia en el cual solo se pagarán los intereses a partir de enero 1 de 2012. La tasa de interés pactada es del DTF+3.95 puntos Nominales.*

*(1). Dentro de los depósitos en cuenta Corriente se ha identificado la cuenta No 031-88663-3 en el banco de Occidente para dar cumplimiento a la cláusula 3 de los contratos de leasing suscritos con dicho Banco para atender el pago de las cuotas mensuales de los vehículos recolectores de Aseo.*

*Limitación que solo cubre el monto de la cuota mensual de dichos contratos, el monto mensual es de \$38.399.070.*

*La Empresa pignora al banco GNB Sudameris los montos correspondientes a la línea de crédito Findeter No 11060891, cuenta del banco No 725000046. Crédito destinado para inversión en la Línea Ciudades Sostenibles, emblemáticas y diamante caribe el saldo a diciembre es de \$4.019.526.493, los cuales están destinados para atender las obras de expansión de acueducto y alcantarillado.*

*En la cuenta del banco Sudameris, la Empresa se compromete a mantener hasta el 130% del servicio trimestral de la deuda, para atender las obligaciones con el banco intermediario. El crédito se desembolsó en diciembre de 28 de 2015 por \$8.000 millones, para atender las obras de expansión de las redes de acueducto y alcantarillado.”*

Con respecto a la cuenta Deudores que entre otros incluye deudores por servicios públicos, Avances y Anticipos Entregados, Activos por Impuestos Corrientes, Otros Deudores, Provisión para Deudores, presenta un incremento del 23,19% en comparación con el año 2014 que equivale en términos absolutos a un aumento de \$2.189,5 millones debido al aumento en la cuenta Avances y Anticipos Entregados para proyectos de Inversión .Su variación de \$4.216.1 millones según las notas a los estados financieros corresponde principalmente a los anticipos del 50% por obras contratadas en acueducto y alcantarillado que se ejecutarán en 2016, obras de expansión de la Red de acueducto Zona Norte y la Red de alcantarillado de la Zona Centro contratos 027/ 2015 y 024 de 2015, Los anticipos para las expansiones de los servicios de acueducto y alcantarillado provienen de los recursos del crédito Findeter 11060891 desembolsado en el banco GNB Sudameris cuenta Corriente 725000046 a nombre de Empresas Públicas de Armenia.

Con relación a las cuentas por cobrar de servicios públicos que corresponde a la cartera de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, presentan una caída de 3,98% con respecto al año 2014 debido presuntamente a la implementación de estrategias implementadas por el Área Comercial para reducir la cartera en este período. Su saldo pasó de \$7.001,8 millones en el año 2014 a \$6.723,4 millones en el año 2015.

Ahora bien, en la siguiente tabla se detalla el reporte al SUI de cuentas por pagar que el prestador realizó para el período analizado:

**Tabla 7.** Cuentas por pagar por el servicio de acueducto y alcantarillado 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	Servicio de Acueducto	2.964.807.724	941.672.765	665.983.022	128.178.924	65.332.785	52.601.293	53.194.239	39.885.459	168.925.793	849.033.444
310	Servicio de Alcantarillado	2.184.083.079	627.781.844	443.988.680	85.452.616	43.555.190	35.067.528	35.462.825	26.590.307	112.617.196	773.566.893
TOTAL		5.148.890.803	1.569.454.609	1.109.971.702	213.631.540	108.887.975	87.668.821	88.657.064	66.475.766	281.542.989	1.622.600.337
											32%
240	Provisión Servicios públicos	-924.723.051	0	0	0	0	0	0	0	0	-924.723.051
											-109%
340	Provisión Servicios públicos	-676.374.081	0	0	0	0	0	0	0	0	-676.374.081
											-87%

Fuente: SUI

De la anterior tabla encontramos que en el año 2014 el 32% de la cartera total se encuentra vencida y mayor a 365 días, donde el 53% corresponde al servicio de acueducto y el 47% al servicio de alcantarillado.

Igualmente, es importante mencionar que los saldos de esta tabla corresponden a los reportados por el prestador en el plan contable del año 2014. Aclarando que el prestador, a mayo 26 de 2016, no ha reportado las cuentas por cobrar correspondientes al año 2015.

La provisión del servicio de acueducto y alcantarillado reportada al SUI para el año 2014 corresponde a \$924,7 millones y \$676,3 millones respectivamente donde esos valores equivalen al 109% y 87% respectivamente, del valor total de la cartera vencida mayor a 360 días. Según las notas a los estados financieros el prestador informa: “en lo que corresponde a provisiones para cartera general del 15% para mayores de 360 días, 10% para deudas entre 181 y 360 días y del 5% para deudas entre 91 y 180 días de conformidad a relación reportada por el sistema Comercial de la Empresa, la empresa mantiene como política provisionar al 100% la cartera mayor a 360 días para las deudas por servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo artículo 75 del ET, la misma política se mantuvo para el año 2014”.

De acuerdo con la política de la empresa de provisionar 100% la cartera vencida mayor a 360 días se puede concluir que, de acuerdo con los resultados del reporte al SUI de la cartera del año 2014, se tiene que para el año 2014 la cartera tiene una provisión mayor al 100%.

La cuenta de Inventarios, registra una disminución del 26,78% que en términos absolutos corresponde a \$755,9 millones debido a la disminución de la subcuenta Elementos y Accesorios para Acueducto y Otros Materiales. Dichos inventarios son valuados al costo promedio y como mecanismo de salvaguarda la empresa mantiene asegurados los inventarios a través de pólizas de seguro en el ramo de todo riesgo, según información revelada por el prestador en las notas a los estados financieros.

Ahora bien, en la cuenta de Inversiones, la empresa las reporto al SUI en el período analizado dentro del Activo No Corriente presentándose en su saldo una variación términos absolutos de \$451,8 millones correspondiente en términos porcentuales a una disminución del 6,95%. De acuerdo con las notas a los estados financieros la empresa informa: “se revelan los diferentes tipos de inversión, el nombre del emisor, el tipo de título, el costo, el porcentaje de participación o valor intrínseco, valorizaciones o provisiones constituidas, así como la metodología aplicada para la actualización.

**Tabla 8.** Inversiones

NOMBRE DE LA INVERSION	2015	2014
Inversión patrimonial en entidades no controladas (a)	7.319.826.991	7.319.826.991
Inversiones en entidades en Liquidación	11.514.596	11.514.596
<b>TOTAL, INVERSIONES</b>	<b>7.331.341.587</b>	<b>7.331.341.587</b>
<b>Provisión:</b>	<b>-1.285.710.819</b>	<b>-833.897.426</b>
Neto	6.045.630.768	6.497.444.161
Menos Traslado a Largo plazo (Neto)	6.045.630.768	6.497.444.161
<b>INVERSIONES A CORTO PLAZO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Notas a los estados financieros 2015

a) **Detalle** de Inversiones Patrimoniales en Entidades No Controladas:

METODO DEL COSTO			COSTO HISTORICO	VALOR INTRINSECO	VALORACIÓN	PROVISION	SALDOS CONTABLES
EMISOR	No.	% DE PARTICIPACIÓN					
EDEQ S.A ESP	37.359.790	6.67%	5.870.385.438.	259,28	3.816.260.913	0	9.686.646.351
EDUA		31%	199.441.553			24.196.223	175.245.330
MERCAR S.A.		1.88%	11.514.596			11.514.596	0
<b>TOTALES</b>			<b>6.081.341.589</b>		<b>3.816.260.913</b>	<b>35.710.819</b>	<b>9.861.891.681</b>

Fuente: Notas a los estados financieros 2015

Al comparar los saldos contables que aparecen en la anterior imagen con los del plan de cuentas no hay coincidencia en los mismos por cuanto es claro que el valor de la valorización fue registrada en la cuenta 324015- Inversiones de sociedades de economía mixta pero los demás saldos no registran claridad.

Igualmente, la empresa en los estados financieros informa las siguientes inversiones:

La Empresa de Energía del Quindío -EDEQ,

Se encuentran con el valor intrínseco de 259,28 con corte a 31 de diciembre de 2015, durante el según certificación de la Entidad. Las acciones se han Valorizado durante su permanencia en \$ 3.816.260.913, es decir \$ 102.14 por acción.

METODO DEL COSTO			COSTO HISTORICO	VALOR INTRINSECO	PROVISION	SALDO CONTABLE
EMISOR	No. acciones	% DE PARTICIPACIÓN				
AQUASEO S.A. ESP	1.250.000	50%	1.250.000.000	510.99	1.250.000.000	0
TOTALES			1.250.000.000	510.99	1.250.000.000	0

#### La Empresa AQUASEO S.A E.S. P

Tiene como objeto social, acorde con el artículo 18 de la Ley 142 de 1994, la prestación directa o indirecta de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y sus actividades complementarias, incluida la operación, administración y manejo de rellenos sanitarios en el Municipio de San Andrés de Tumaco, así como la prestación y operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y complementariamente la gestión, diseño, interventoría técnica, administrativa y financiera de las obras que se contraten, reposición, rehabilitación, expansión, operación y mantenimiento de la infraestructura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

El Patrimonio de la Empresa, posee un capital Suscrito y pagado de \$2.500.000.000 correspondiente a 2.500.000 acciones, y está compuesto de la siguiente manera:

- ✓ EPA ESP tiene una participación del 50%, con 1.250.000 acciones, por valor de \$1.250.000.000.
- ✓ Ingeniería de Servicios Públicos y Soluciones Ambientales Limpiaductos S.A. ESP, con 28% de participación, 700.000 acciones por valor de \$700.000.000.

- ✓ Sociluz S.A. ESP, con 20% de participación, 500.000 acciones por valor de \$500.000.000.
- ✓ Equity Proyectos S.A. con 1% de participación, 25.000 acciones por valor de \$25.000.000.
- ✓ Asear Serviequipos de Colombia S.A. ESP con 1% de participación, 25.000 acciones por valor de \$25.000.000.

Se solicitaron informes financieros para determinar el valor real de la participación de la Empresa en esta sociedad, con corte a diciembre 31 de 2014-2015, pero a la fecha del corte de los Estados Financieros de Empresas Publicas de Armenia E.S.P., la información no fue enviada por dicha entidad aduciendo lo dispuesto en los artículos 34 y 46 de la ley 222 de 1995 del código de comercio. La información se tomó del informe de diciembre 2014. En 2015, se provisionó el saldo de las acciones en AQUASEO por 627.0 millones.

#### Inversiones Patrimoniales en Entidades en Liquidación.

Entidad	Valor en libros	Valorizaciones	Provisiones	Total	Número de Acciones	Valor intrínseco
Mercar S.A.	11.515.000	0	11.515.000	0	10.547	0

Fuente: Notas a los estados financieros año 2015

De la cuenta Propiedad, Planta y Equipo que corresponde a los terrenos de la empresa, construcciones en curso, Edificaciones, Plantas, túneles y ductos, Redes, líneas y Cables entre otros presenta una variación porcentual del 9,96% correspondiente a una variación en términos absolutos de \$10.592,6 millones destacándose el aumento de las subcuentas Redes, líneas y cables; Construcciones en curso; Plantas, Ductos y Túneles.

Dentro de la cuenta de Otros Activos se destaca la cuenta Valorizaciones con una variación en términos absolutos durante el período 2014-2015 de \$1.004. En las Notas a los estados financieros del año 2015 la empresa informa lo siguiente:

#### Detalle de la Reserva Financiera Actuarial:

CONCEPTO	2015	2014
Encargos Fiduciarios	949.700.000	974.150.000

## Encargos Fiduciarios.

Creados con la finalidad de constituir el patrimonio autónomo de garantía de carácter irrevocable para la administración integral e inversión por parte de la Administradora del portafolio conformado por las sumas de dinero y los títulos del mismo, así como los rendimientos que generen los recursos entregados, los cuales servirán de respaldo para garantizar el pago de las obligaciones pensionales de la Empresa, de conformidad con lo establecido en el artículo 16 del decreto 941 de 2002.

Desde el 1 de noviembre de 2007 hasta noviembre de 2013, el patrimonio autónomo es administrado por Fiduciaria de Occidente S.A identificado con el Nit. 800.143.157-3. Se constituyó un patrimonio autónomo de Fiducia Mercantil Irrevocable de Administración Integral y pago de obligaciones pensionales de EPA, identificado con el número 6-3-1930 cuyos beneficiarios son los pensionados de EPA.

Durante el año 2015 el patrimonio obtuvo rendimientos por valor de (\$5.800.000 en 2014), el patrimonio se encuentra en proceso de liquidación, a partir de noviembre de 2013, la empresa asume el pago de mesadas pensionales. El saldo remante del patrimonio asciende a (\$974.150.000, en 2014) representado en dos Títulos (TES), emitidos por el Tesoro Nacional a una tasa del 5%. Los títulos de valorizaron en\$ (\$18.154.700 en de 2014).

El Pasivo Corriente presenta durante el período analizado un incremento del 34,25% correspondiente a una variación en términos absolutos de \$2.527,4 millones, donde se destaca la disminución en la cuenta Obligaciones Financieras a corto plazo por \$460,4 millones y el incremento del 63,09% en Cuentas por Pagar que en términos absolutos corresponde a \$3.044,2 millones cuyo crecimiento guarda relación con la iliquidez que está registrando el prestador en el año 2015 ya que si se descuenta del saldo de Efectivo en el año 2015 el valor de la restricción que tiene esta cuenta por del manejo de la reciprocidad por los convenios de recaudo establecidos con las entidades financieras que equivale aproximadamente a \$1.100 millones y se enfrenta al saldo de Cuentas por Pagar, observamos que el prestador no puede cumplir con sus obligaciones en el corto plazo.

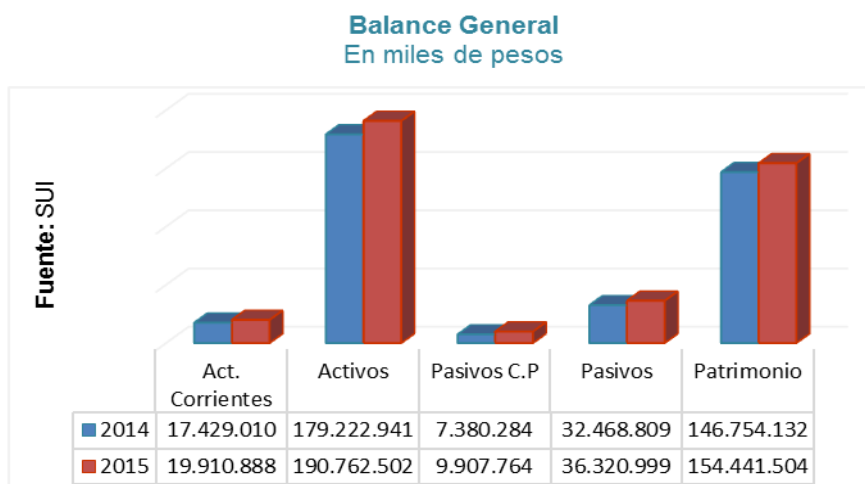
Por su parte el Pasivo No Corriente presenta un incremento del 5% en comparación con el año 2014, que en términos absolutos equivale a \$1.324,7 millones generado entre otros aspectos por el nuevo crédito interno por valor de \$8.000 millones para expansión de redes de acueducto y alcantarillado- Plan Caribe con el Banco Sudameris a un plazo de 3 años cuya garantía es la pignoración de recaudos hasta el 130% del valor de la cuota trimestral en la cuenta del GNB Sudameris y por la disminución en la cuenta Pasivos Estimados y Provisiones que tiene relación con la disminución de la Provisión para Bonos Pensionales debido al traslado al Patrimonio de la empresa (Capital Fiscal), el valor de los bonos de conformidad con el artículo 5 de la Resolución 633 de diciembre de 2014 expedida por la Contaduría General de la Nación.



En cuanto al Patrimonio, éste presenta un incremento del 5,24% que equivale en términos absolutos a una variación de \$7.687,3 que tienen relación con el traslado del valor de los Bonos Pensionales de acuerdo a la normatividad de la Contraloría General de la Nación, a la Utilidad del Ejercicio y a la variación negativa de la cuenta Superávit por valorización debido a la disminución en el valor de las acciones de EDEQ y la cancelación de la valorización por venta del lote de terreno cercano al aeropuerto el EDEN.

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. Balance General**



Fuente: SUI 2013-2014

### 2.1.3 Indicadores y Análisis.

Los indicadores financieros que a continuación se muestran, fueron construidos a partir de la información reportada por la Empresa para los años 2014 y 2015, que se encuentra en el SUI.

**Tabla 9. Indicadores Financieros**

<b>De Rentabilidad</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Margen Operacional de Utilidad	3,26%	1,27%
Margen Neto de Utilidad	6,74%	4,32%
Rendimiento del Activo	0,82%	0,32%
Rendimiento del Patrimonio	1,00%	0,39%
<b>De Liquidez</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Razón Corriente	2,36	2,01
Capital de Trabajo	10.048.725.630	10.003.124.204
Prueba Ácida	1,08	0,84
Solidez	5,52	5,25

De Actividad	2014	2015
Número de Días de la Cartera	56,26	50,62
Rotación de Cartera	6,40	7,11
<b>EBITDA</b>	5.882.670.024	8.209.148.831
Rentabilidad EBITDA	12,45%	16,26%
Coefficiente Operacional	96,74%	98,73%

Fuente: SUI.

- **Rentabilidad:** La empresa presentó una baja en sus indicadores de rentabilidad debido a la caída de la Utilidad Operacional en el año 2015 del 58,45% ocasionado porque los Gastos crecieron en mayor proporción que los Ingresos Operacionales.
- **Liquidez:** Este indicador no refleja aparentemente el comportamiento real de la liquidez de la empresa porque el prestador no puede disponer de manera inmediata con los recursos del efectivo para cancelar sus obligaciones a corto plazo, en razón a las restricciones que tiene esta cuenta por el manejo de la reciprocidad a las entidades financieras como contraprestación al servicio de recaudo, por tanto si descontamos aproximadamente \$1.100 millones que es la restricción mensual, la empresa no puede cubrir sus obligaciones a corto plazo y por ende su capital de trabajo tampoco es el real, lo que le ha generado un incremento considerable en sus cuentas por pagar.
- **Actividad:** La empresa al parecer ha implementado estrategias comerciales para la reducción de su cartera las cuales redundan en los resultados del número de días de su cartera y la rotación lo cual indica que debe continuar mejorando este mecanismo.
- **Coefficiente Operacional:** La empresa debe implementar estrategias administrativas y financieras para reducir considerablemente sus gastos, que le permitan recuperar sus resultados financieros ya que de lo contrario, entrarían a obtener pérdida operacional en futuras vigencias puesto que en 2015 apenas cubren sus gastos y costos.

#### 2.1.4 Eficiencia Laboral

La eficiencia laboral de la empresa para el servicio de acueducto se calculó con la información del plan contable y comercial reportada por el prestador en el SUI, utilizando todas las cuentas contables que tienen relación directa con el costo de personal, y no solamente el tema de sueldos y salarios.

**Tabla 10.** Eficiencia Laboral

CODIGO	CUENTA CONTABLE	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
		2014	2015	2014	2015
5101	Sueldos y Salarios	1.426.720.976,00	1.547.911.798,00	1.075.137.912,00	1.173.197.208,00
5102	Contribuciones Imputadas	3.009.147.837,00	2.710.329.958,00	2.622.754.074,00	2.361.049.578,00
5103	Contribuciones Efectivas	169.308.766,00	185.076.443,00	126.448.181,00	141.176.363,00
5104	Aportes sobre la nómina	8.203.136,00	2.096.945,00	6.237.025,00	1.585.495,00
7505	Servicios Personales	3.189.771.249,00	3.449.470.263,00	1.181.586.620,00	1.384.318.110,00
<b>TOTAL COSTOS DE PERSONAL</b>		<b>7.803.151.964</b>	<b>7.894.885.407</b>	<b>5.012.163.812</b>	<b>5.061.326.754</b>
<b>Consumo M3</b>		<b>15.042.044</b>	<b>15.199.789</b>	<b>14.327.683</b>	<b>13.109.138</b>
<b>Costo por M3</b>		<b>519</b>	<b>519</b>	<b>350</b>	<b>386</b>

Fuente: SUI.

De los resultados obtenidos en la anterior tabla se observa que los metros cúbicos consumidos son superiores a los vertidos, sin embargo, el comportamiento del consumo no guarda relación con el incremento del número de suscriptores ya que según lo reportado en SUI para el servicio de acueducto en el período analizado se presentó un aumento de 3.028 suscriptores y para el servicio de alcantarillado el crecimiento fue de 2.729 y la demanda de éste último servicio disminuyó en 1.218.545 m<sup>3</sup> situación que no es normal al interrelacionar las cifras anteriores.

El costo de personal para el período 2014-2015 tanto para el servicio de acueducto como para el de alcantarillado registró un incremento del 1%.

El consumo de metros cúbicos facturados durante el período analizado aumento el 1%, mientras que los vertimientos disminuyeron 9%.

Dadas esas variaciones se observa que para el servicio de acueducto el costo de personal por m<sup>3</sup> facturado se mantuvo en \$519 como consecuencia de la sostenibilidad del consumo y del incremento del 1% en los costos de personal. Para el servicio de alcantarillado el costo de personal por m<sup>3</sup> paso de \$350 en el 2014 a \$386 en el año 2015, situación que no guarda proporción ya que los costos de personal aumentaron sólo el 1% y la demanda por vertimientos disminuyó 9%.

### **2.1.5 Convergencia a Normas de Información Financiera – NIF**

En las notas a los estados financieros a 31 de diciembre de 2015, la empresa informó lo siguiente con relación al avance en convergencia hacia normas internacionales para el sector público (NICSP). Resolución 414 de septiembre 8 de 2014:

*“De conformidad con el instructivo 02 de septiembre de 2014, el año 2015, se constituyó como período de transición hacia las NICSP, el cual indica “Durante el período de Transición comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre 2015, la empresa seguirá utilizando para todos los efectos legales el Plan General de Contabilidad Pública, el Manual de Procedimientos y la Doctrina Contable Pública y, de manera simultánea prepara información de acuerdo con el Nuevo Marco Normativo con la finalidad de obtener información financiera comparativa que servirá de base para los estados financieros que se presentarán con corte diciembre de 2016.*

*La Contaduría General de la Nación, mediante Resolución 139 de marzo 24 de 2015, incorporó como parte del Régimen de Contabilidad Pública el Marco Conceptual y las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación de los Hechos Económicos, que serán aplicados por las Empresas que encuentren bajo el ámbito de Régimen de Contabilidad Pública y que tengan las siguientes características: que no coticen en el mercado de valores, que no capten ni administren ahorro del público y hayan sido calificadas como Empresas por el Comité Interinstitucional de la Comisión de Finanzas Públicas, según los criterios establecidos del manual de estadísticas de las Finanzas públicas.*

*EPA EICE cumple con la totalidad de los requisitos por lo tanto se encuentra bajo la Normatividad de la resolución 414 de septiembre 8 y del Instructivo 02 de septiembre de 2014, para la preparación de la información financiera y contable a partir del 1 de enero de 2016.*

Éstas Empresas se caracterizan porque no emiten instrumentos de deuda ni patrimonio, y si lo llegasen a hacer no se cotizan en un mercado de valores, éstas, tampoco captan ni administran ahorro del público, es decir no actúan en calidad de bancos, cooperativas de crédito, compañías de seguros, intermediarios de bolsa, fondos de inversión o bancos de inversión.

Se caracterizan también, porque teniendo en cuenta su forma organizativa, poseen formas particulares o regímenes jurídicos, económicos y sociales diferentes de los del gobierno en general, son entidades que contratan a nombre propio; tienen capacidad financiera y operativa para realizar actividades propias de su objeto social; venden bienes o prestan servicios, recuperan sus costos y gastos en el curso normal de su operación; no dependen de financiación continua e indefinida por parte del gobierno nacional, departamental, municipal para permanecer como negocio en marcha; y son controladas por una entidad del sector público.

De igual manera, aplica el Plan de Contabilidad para Entes Prestadores de Servicios Públicos, en concordancia con la regulación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios hasta diciembre de 2015”.

Por su parte, al consultar el reporte en SUI de los avances de información sobre normas NIIF se encuentra lo siguiente:

**Tabla 11.** Consulta SUI Avance hacia Normas NIIF

AÑO	IDENTIFICADOR DE LA EMPRESA	NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT Y DV DE LA EMPRESA	SERVICIO	TOPI CO	PERIODICIDAD	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO	APLICACION	FECHA DE CERTIFICACION
2014	732	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	890000439-9	Gobierno NIF	Preparación Obligatoria 2014	ANUAL	Anual	NIF-A-0012	Formulario 1 - NIF : Clasificación Empresas Públicas	Certificado	Formularios	2015-04-01 09:14:57
2014	732	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	890000439-9	Gobierno NIF	Preparación Obligatoria 2014	ANUAL	Anual	NIF-A-0013	Formulario 2 - NIF : Plan de Acción Empresas Públicas 2014	Pendiente	Formularios	
2014	732	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	890000439-9	Gobierno NIF	Proceso NIF	ANUAL	Anual	NIF-A-0005	Formulario A1 - NIF: Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales	Certificado	Formularios	2014-07-16 10:06:22

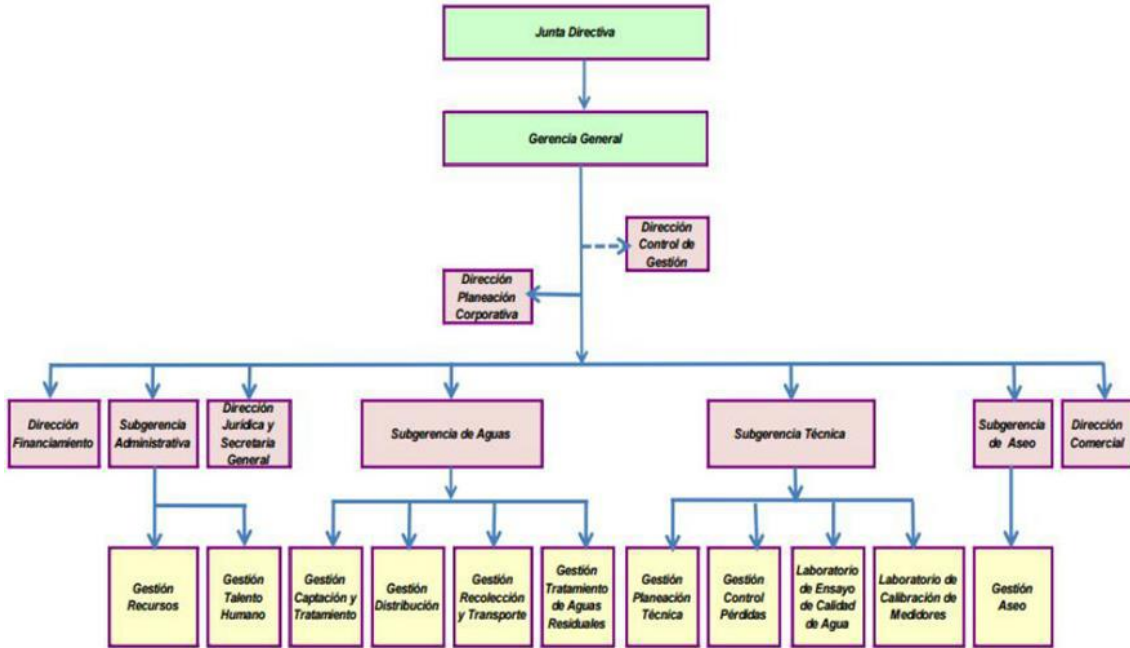
Fuente: SUI

Como se puede observar de la tabla anterior, la empresa tiene pendiente de reportar al SUI sobre el tema de avance hacia Normas NIIF el formulario No. 2 –Plan de Acción Empresas Públicas 2014.

## 2.2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.

A la fecha de elaboración del informe, EPA E.S.P., no había cargado al SUI la información referente al formato “4. Personal por Categoría de Empleo” para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, correspondientes a las vigencias 2014 y 2015. En la siguiente imagen se muestra el organigrama de EPA E.S.P., contenido en la página web del prestador.

**Imagen 2. Organigrama EPA.**



Fuente: <http://epa.gov.co/institucional/estructura-administrativa> consulta mayo 2016 y PDEC reportado al SUI.

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

#### 3.1 SERVICIO DE ACUEDUCTO

La empresa presta el servicio de acueducto en el área urbana y rural de la ciudad de Armenia, área rural de Montenegro y La Tebaida, desarrollando las actividades de captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización.

##### 3.1.1 Fuentes de abastecimiento

En la siguiente tabla se presenta la información reportada al SUI por el prestador en la vigencia 2011, respecto a las fuentes hídricas de abastecimiento para el acueducto de dicha ciudad.

**Tabla 12. Registro fuentes superficiales - Reporte año 2011.**

Nombre de la fuente	Tipo de fuente superficial natural	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial y final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)	Caudal mínimo diario época seca (L/S)	QMD época lluvia (L/S)	Caracterización de agua cruda	qmd en la fuente (L/S)
Río Quindío	Río					1706	28000	SI	3.29

Fuente: Consulta SUI Mayo 2016 – Ajustado por la SSPD.

Si bien, la anterior tabla no indica los actos administrativos para la concesión de aguas, en el documento Plan de Emergencia y Contingencia para los servicios de Acueducto y Alcantarillado del municipio de Armenia – PDEC, reportado por la empresa al sistema SUI, se indicó que la Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ), mediante Resolución 558 del 7 de julio de 2009 otorgó a EPA concesión de aguas del río Quindío por un periodo de 5 años y un caudal adjudicado de 1.500 l/s.

En este sentido según PDEC, la fuente de abastecimiento de agua del acueducto de Armenia, es la cuenca alta del Río Quindío cuya captación se ubica en el municipio de Salento, Vereda el Agrado. La información de fuente de abastecimiento reportada al SUI y la contenida en el PDEC, son consecuentes, no obstante en el reporte de información al SUI presentada en la tabla anterior, no incluyó información de la concesión de aguas.

**Tabla 13.** Caudales concesionados en los puntos de captación.

Entidad	Uso	Ubicación Vereda	Municipio	Caudal Concesionado	Fuente
Empresas públicas de Armenia E.S.P	Vivienda	El Agrado	Salento	1.500 Lps	Río Quindío
				30 Lps	Quebrada la víbora (únicamente en periodo de emergencia)
	Energético	PCH el Bosque, Vereda Volcanes/ San Pedro.	Armenia	3.500 Lps	Río Quindío.

Fuente: SUI consulta del PDEC EPA – mayo de 2016

De lo anterior, se tiene que la concesión de agua mencionada se encontraría vencida y no tiene registrada en el SUI, la de la quebrada denominada “la Víbora”, referida en el PDEC.

Adicionalmente, el prestador no cuenta con fuentes alternas de suministro de agua en caso de ocurrencia de eventos naturales, antrópicos y/o contingentes que limiten la captación del líquido del río Quindío.

- **Captación**

En la siguiente tabla se presenta la información reportada al SUI por el prestador correspondiente a la captación de agua para el sistema de acueducto.

**Tabla 14.** Registro captaciones vigencias 2002-2008.

Nombre	Tipo	Altitud	Fuente de captación	Qmd (L/S)	Utiliza equipos de bombeo	Período reportado
Bocatoma EPA	Superficial Lateral	1630	Río Quindío	1300	N	2002
Bocatoma EPA	Superficial Lateral	1630	Río Quindío	1300	N	2003
Bocatoma EPA	Superficial Lateral	1630	Río Quindío	885,21	N	2004
Bocatoma EPA	Superficial Lateral	1630	Río Quindío	1291	N	2005
Bocatoma EPA	Superficial Lateral	1630	Río Quindío	909,25	N	2006
Bocatoma EPA	Superficial Lateral	1630	Río Quindío	915	N	2007
Bocatoma EPA	Superficial Lateral	1630	Río Quindío	1250	N	2008

Fuente: Consulta SUI Mayo 2016 – Ajustado por la SSPD.

De la tabla anterior, se tiene que la última vigencia reportada por el prestador al sistema SUI correspondió al año 2008, en la cual no reportó información para las variables de longitud y latitud donde se ubica dicha infraestructura.

Por otra parte, en el PDEC reportado por la empresa al SUI se indica que “(...) la captación del acueducto de Armenia es de tipo lateral y diseñada para un caudal máximo de 3 m<sup>3</sup>/s, a través de la cual se extrae el agua del río Quindío (...)”

Sobre el particular, la CRQ informó que a través de la Resolución 2415 de 18 de diciembre de 2014 otorgó concesión de aguas a EPA con vigencia hasta el día 21 de octubre de 2020. No obstante lo anterior, es importante que el prestador aclare la situación sobre el particular.

### 3.1.2 Aducción.

Consultado el SUI para la vigencia 2008 se observa que reportó la siguiente información relacionada con la aducción de agua cruda.

**Tabla 15.** Registro de aducción vigencia 2008

Nombre de Aducción	Tipo de aducción	Longitud (Km)	Caudal diseño (l/s)	Diámetro	Material	Fecha de Instalación	Fecha de Inicio de Operaciones
Aducción EPA	Gravedad Canal Abierto	0,28	1.400	Mayor 24 pulg.	Concreto Reforzado		

Fuente: Consulta SUI Mayo 2016 – Ajustado por la SSPD.

Consultado el PDEC para los servicios de acueducto y alcantarillado de Armenia, reportado por la empresa al SUI, se indicó lo siguiente:

#### “7.2.1.1.3 Línea de aducción bocatoma.

*Se desarrolla por la margen derecha del Río Quindío paralelo a la dirección de la corriente, tiene un diámetro de 33” y una longitud de 289 m, con una capacidad máxima de 3.6 m<sup>3</sup>/s. Esta estructura está protegida desde su construcción, con obras de contención tipo gaviones compuestos por malla de acero y piedra. (...)”*

Conforme lo señalado previamente, se presentan datos de capacidad (caudal de diseño) diferentes en lo reportado al SUI y el PDEC.

Adicionalmente, se tiene conocimiento de la existencia de otra línea de aducción que opera por bombeo desde el río Quindío, sector Chagualá hasta la planta de potabilización, observada en la visita realizada por la Superservicios en mayo de 2011, la cual no está reportada al SUI.

### 3.1.3 Sistemas de abastecimiento – Planta de Potabilización.

Consultado el SUI se encuentra que el prestador reportó la siguiente información sobre la planta de potabilización de Armenia para la vigencia 2008.

**Tabla 16.** Registro de planta de potabilización.

Nombre de la planta	Caudal medio de entrada (l/s)	Caudal medio salida (l/s)	Operación promedio (Horas/día)	Capacidad utilizada (l/s)	Caudal diseño (l/s)	Proceso
REGIVIT	826	716	24	950	1.400	Filtración, pH (Estabilización del pH), aireación, desinfección, sedimentación, floculación, mezcla rápida y aplicación de químicos.

Fuente: Consulta SUI Mayo 2016 – Ajustado por la SSPD.

En el PDEC reportado por la empresa al SUI se indica que:

*“La planta de potabilización, es de tratamiento tipo convencional, con una capacidad de diseño actual de 1260 l/s y una producción promedio de 860 l/s. cuenta con los procesos de coagulación, floculación sedimentación, filtración y cloración.”*

Conforme lo señalado previamente, el dato de caudal diseño reportado al SUI vigencia 2008, es inconsistente con lo contenido en el PDEC. Se observa igualmente el sistema de acueducto para Armenia no tiene un sistema de redundancia en caso de salida de operación frente a eventos contingentes.

### 3.1.4 Almacenamiento.

En el PDEC reportado por la empresa al SUI se indica lo siguiente:

*“El Sistema de Acueducto del municipio de Armenia operado por Empresas Publicas de Armenia E.S.P. cuenta con seis (6) unidades de compensación y almacenamiento con una capacidad total de 27.427,31 m<sup>3</sup>, los cuales se encuentran discriminados en la Tabla 6 Capacidad de Tanques de Almacenamiento según el tipo, numero de módulos que los componen y la capacidad en metros cúbicos.*

Nombre del Tanque	Tipo	Numero de módulos	Capacidad (M3)
Corbones	Semienterrado	Cuatro	5.247,00
Regivit Viejo	Enterrado	Uno	4.919,20
Regivit Nuevo	Enterrado	Uno	4.594,80
Tanque 5 Las Margaritas	Enterrado	Modulo A	1.755,00
	Enterrado	Modulo B	1.416,00
Tanque 6 Monteporado	Enterrado	Modulo A	1.823,90
	Enterrado	Modulo B	2.604,70
Umata	Semienterrado	Uno	5.066,71
<b>Total capacidad de almacenamiento</b>			<b>27.427,31</b>

*La capacidad real con la que cuenta la Empresa es de 25.745,50 m<sup>3</sup>. (...)*

**Tabla 17.** Registro de Tanques de Almacenamiento – consulta SUI

Nombre del Tanque	Volumen del tanque (m3)	GRADOS LONGITUD	MINUTOS LONGITUD	SEGUNDOS LONGITUD	GRADOS LATITUD	MINUTO S LATITUD	SEGUNDOS LATITUD	ALTITUD
UMATA	5000	-75	24	56,42	4	19	16,49	1594,11
CORBONES	5247	-75	24	19,29	4	19	29,36	1501,68
REGIVIT VIEJO	4492	-75	23	27,67	4	20	25,57	1589,51
REGIVIT NUEVO	4201	-75	23	27,25	4	20	25,86	1589,51
MONTEVIDEO	3000	-75	24	56,42	4	19	16,49	1466,89
LAS MARGARITAS	3000	-75	24	43,81	4	19	17,86	1420,29

Fuente: Consulta SUI Mayo 2016.

Consultado el SUI se tiene reportada información sobre el registro de tanques de almacenamiento para la vigencia 2011, no obstante los valores reportados del volumen de almacenamiento para el tanque denominado Monteporado (4.427 m<sup>3</sup>) difiere con el valor reportado en el SUI Montevideo (3.000 m<sup>3</sup>), asumiendo que corresponden a la misma infraestructura.



### 3.1.5 Redes de acueducto - Distribución.

Consultado el SUI la empresa tiene certificado el formulario “36. Distribución de Agua Potable” para las vigencias 2014 y 2015. En el PDEC reportado al SUI, se indica que:

*“La distribución del agua tratada a la ciudad, funciona por gravedad en sentido norte – sur, (...), con una cobertura en distribución de agua de 100%. La malla total de redes de distribución tiene una longitud de 402.000 m de red, en diámetros entre 3 y 24 pulgadas, en materiales como Asbesto Cemento (AC), en (PVC) y otros materiales entre los que se encuentra Hierro Dúctil (HD), AP, Hierro Galvanizado (HG) y Polietileno de Alta Densidad (PEAD).”*

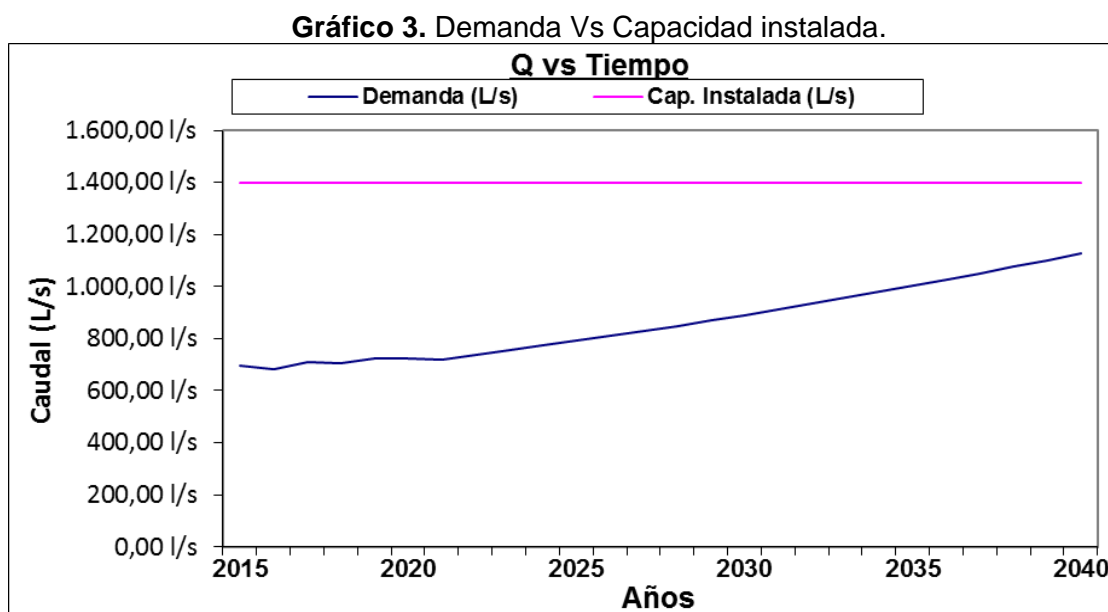
Consultado el SUI se tiene que con relación al formato “Redes sistema de acueducto” para la vigencia 2014 está en estado “Certificado”. Sin embargo, para el año 2015 el formato para acueducto está en estado “Pendiente” de cargue.

Con radicado SSPD 20155290305442 de 1º de junio de 2015 EPA informó que tiene 127,29 Km y 417,59 Km de redes de acueducto primarias y secundarias respectivamente, cuya comparación no presenta valores consistentes.

### 3.1.6 Demanda y capacidad instalada del sistema de acueducto

La estimación de la demanda de agua potable para la ciudad de Armenia se realizó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento calculada con base en los datos provistos por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) para los años 2005 al 2015, estimada en 2,40%, y la población de cabecera proyectada por el DANE para el año 2015.

Al realizar la comparación de la demanda estimada frente a la capacidad instalada de la planta de potabilización (1.400 l/s – Dato reportado al SUI), un índice de pérdidas – IANC del 33%, y una tendencia a su reducción en 6 años al 25%, se puede estimar que la infraestructura actual permitiría cubrir las necesidades de consumo de la población actual hasta el año 2040, como se presenta en el siguiente gráfico:



Fuente: Cálculos SSPD 2016.

No obstante lo anterior, es importante indicar que es necesario contemplar medidas relacionadas con la reducción de pérdidas, la oferta, protección y preservación del recurso hídrico, efectos de la variabilidad climática, evaluación de la capacidad hidráulica actual y remanente del sistema de acueducto, aspectos de operación - mantenimiento de la infraestructura, población flotante y eventos contingentes, asociados a la dinámica de la ciudad. Así mismo, tener en cuenta lo establecido en el artículo 19 “Evaluación del sistema existente” de la Resolución MDE1096 de 2000<sup>1</sup> y demás normas concordantes.

### 3.1.7 Indicadores de Prestación del Servicio

#### Continuidad

El prestador tiene reportada información del indicador de continuidad para las vigencias 2014 y 2015 como se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla 18.** Reporte continuidad años 2014 - 2015.

ID	Empresa	Departamento	Municipio	Periodo	Continuidad Res. 2115 (Hora/Día) por Mes	Clasificación
732	Empresas Públicas de Armenia	Quindío	Armenia	Anual 2014	23,96	Continuo
				Anual 2015	23,93	Continuo

Fuente: Consulta SUI Mayo de 2016.

De la tabla anterior, se tiene que el indicador de continuidad para los años 2014 y 2015 y conforme la información reportada al SUI, es continua, de acuerdo con lo establecido en la Resolución MPS – MAVDT 2115 de 2007<sup>2</sup>.

#### Micromedición

Consultados los datos reportados al SUI en el formulario Información Comercial Acueducto vigencias 2014 y 2015, se tiene lo siguiente:

**Tabla 19.** Información Comercial Acueducto.

Año	Total Suscriptores	Suscriptores suspendidos	Suscriptores desconectados	Suscriptores con medidor instalado	Suscriptores con medición
2014	85.510	1.315	228	81.014	68.252
2015	90.922	795	238	85.886	73.780

Fuente: Consulta SUI Mayo de 2016.

De la tabla anterior, y conforme lo señalado en la Resolución CRA 315 de 2005<sup>3</sup>, se tiene que el índice de micromedición real para las vigencias 2014 y 2015 fue de 84,25% y 85,91% respectivamente, valores inferiores al 95% establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

<sup>1</sup> Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS. Expedida por el anterior Ministerio de Desarrollo Económico.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

## Macromedición

En el PDEC reportado por el prestador al SUI se indica:

*“Para la medición del caudal total de entrada, la planta cuenta con una canaleta Parshall construida en fibra de vidrio, diseñada para un caudal máximo de 1.427 l/s, y la cual descarga el agua a una cámara de distribución de caudal donde se encuentran localizados cinco vertederos triangulares en “V” de 90°, (...).*

*El sistema de redes de distribución de la ciudad, cuenta con estaciones de macro-medición, de regulación dinámica y estática, discriminadas de la siguiente manera:*

- *Macro-medidoras: Treinta y siete (37) estaciones.*
- *Reguladoras de Presión: Treinta y siete (37) estaciones.*
- *Reguladoras de nivel: Seis (6) estaciones.”*

## Índice de Agua No Contabilizada – IANC.

Consultado el aplicativo O3 del SUI, se encuentra que el prestador solo reportó información del IANC para las vigencias 2008 - 2012 y 2014 como se muestra en la siguiente imagen.

**Imagen 3. Reporte del IANC.**

Prestador	Medidas	Año	Anual
732-EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	IANC - indice de agua no contabilizada - Empresa (%)	2002	100.0%
		2003	44.0%
		2004	38.0%
		2005	34.0%
		2006	39.0%
		2007	40.0%
		2008	40.0%
		2014	33.0%

Fuente: Consulta SUI – O3 Mayo de 2016.

De acuerdo con lo anterior, se observa que no ha reportado datos para los años 2009 a 2013. Para el año 2014 las pérdidas de agua están por encima de lo establecido regulatoriamente en términos tarifarios (30%) y técnicas máximas admisibles (25%), según lo establecido en las Resoluciones CRA 287 de 2004<sup>4</sup> y MAVDT 2320 de 2009<sup>5</sup>.

**Tabla 20. Agua Distribuida 2015.**

Municipio	Volumen total de agua distribuida al año (m3)
<b>TOTAL</b>	<b>22.835.241</b>

Fuente: Consulta SUI – Mayo de 2016.

**Tabla 21. Agua Facturada 2015 – Consolidado comercial.**

Estrato	Consumo Facturado m3
Bajo-Bajo	2.504.986
Bajo	3.105.684
Medio-Bajo	3.939.238
Medio	1.465.968

<sup>4</sup> Por la cual se establece la metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. Expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

<sup>5</sup> por la cual se modifica parcialmente la Resolución número 1096 de 2000 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.

<b>Estrato</b>	<b>Consumo Facturado m3</b>
Medio-Alto	1.357.716
Alto	258.873
<b>Total Residencial</b>	<b>12.632.465</b>
Industrial	214.428
Comercial	1.749.499
Oficial	515.578
Otros	87.819
<b>Total no Residencial</b>	<b>2.567.324</b>
<b>TOTAL</b>	<b>15.199.789</b>

Fuente: Consulta SUI – Mayo de 2016.

Con base en los datos anteriores se estimó un valor de IANC de 33,4% para el año 2015, manteniéndose por encima del valor establecido por la regulación económica, en el marco de las normas señaladas en el párrafo anterior.

### **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 consulta al SUI, se observa que el prestador tiene certificado el formato “Acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo rango 1, 2, 3 Y 4” para las vigencias 2014 y 2015.

Por su parte, el formato “Acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución rango 4 (PDF o TIFF)” está certificado para las vigencias 2009 a 2012.

En el PDEC reportado al SUI, el prestador indica que cuenta con veinte nueve (29) puntos de muestreo localizados a lo largo del área de cobertura de sistema de acueducto y distribución.

- **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) 2014 - 2015 remitida por el Instituto Nacional de Salud (INS) a través del enlace SUI – SIVICAP, se presentaron los siguientes resultados:

**Tabla 22.** Índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA 2014-2015.

Año	IRCA MENSUALES 2014 – 2015												ANUAL			
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	Nivel de Riesgo	Meses	Muestras
2014	2,31	0,42	0,00	0,00	0,00	0,31	0,00	0,00	0,00	1,82	0,00	0,00	0,47	Sin Riesgo	12	92
2015	0,88	0	0	0	0,129	0	0	0	1,74	0	1,585	0,35	0,41	Sin Riesgo	12	110

Fuente: Enlace SUI- SIVICAP 2014 - 2015.

Conforme la tabla anterior, el prestador suministró agua con IRCA menor del 5% para las vigencias 2014 y 2015 en los meses monitoreados, es decir, agua apta para consumo humano, de acuerdo con lo establecido en la Resolución MPS – MAVDT 2115 de 2007.

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

Consultado el SUI se observa que EPA tiene certificados los formatos/formularios “Calidad agua características básicas - rango 4”, “Características especiales- rango 2, 3 y 4” y “Características no obligatorias - rango 2, 3 Y 4” para las vigencias 2014 y 2015.

Por su parte, en el PDEC reportado por el prestador al SUI se indica lo siguiente:

*“(…), existe un laboratorio de operación (…). El laboratorio en este momento se encuentra en proceso de acreditación y está dotado por un (1) Jar Test (…), un (1) turbidímetro digital (…), un (1) pHmetro (…), un (1) espectofotómetro (…); el parámetro del color se determina por tubos de comparación y la demanda de cloro se realiza por titulación con sulfato ferroso amoniacal. De igual forma, se cuenta con el proceso de apoyo Laboratorio de Control de Calidad del Agua, el cual está dotado por personal especializado, (…).”*

### 3.2 SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Según consulta de mayo de 2016 al sistema SUI, se tienen reportes del formato “Redes sistema de alcantarillado” para la vigencia 2014, el cual se encuentra en estado “Certificado”. Sin embargo, para el año 2015 no está habilitado.

Según el reporte SUI donde EPA informó las siguientes características de la red de alcantarillado:

**Tabla 23.** Longitudes de red de alcantarillado de Armenia (expresada en km).

Tipo de red	Longitud alcantarillado (km)		
	Sanitaria	Pluvial	Combinada
Primaria	12,49	1,60	24,83
Secundaria	58,42	34,08	317,11
Total	70,91	35,68	341,94

Fuente: Consulta SUI mayo 2016.

Con radicado SSPD 20155290305442 del 1 de junio de 2016, la empresa remitió las siguientes características sobre la longitud y clasificación de la red de alcantarillado de la ciudad de Armenia.

**Tabla 24.** Longitudes de red de alcantarillado de Armenia (expresada en km).

Tipo de red	Longitud alcantarillado (km)		
	Sanitaria	Pluvial	Combinada
Primaria	N/A	N/A	N/A
Secundaria	70,91	35,68	341,94

Fuente: Radicado SSPD 20155290305442 de 1º de junio de 2015.

Si bien las longitudes son consistentes, las características respecto al dimensionamiento de la red y clasificación de la misma no son consecuentes (red primaria – red secundaria). Esta clasificación reviste importancia en términos del diseño hidráulico, acciones operativas y su incorporación en los costos a nivel tarifario y recuperación de activos.

En el PDEC reportado por el prestador al SUI en enero de 2016 se indica entre otros aspectos los siguientes:

- El sistema de alcantarillado es de tipo combinado principalmente, a excepción de las zonas construidas después del año 1998, donde se ha ido separando paulatinamente. El alcantarillado combinado representa cerca del 76% de la red, características que son de importancia al momento de diseño, construcción y puesta en marcha de los sistemas de tratamiento de aguas residuales, así como los criterios establecidos por la Corporación Ambiental CRQ, para la descontaminación de los ríos Quindío, Vieja y Espejo.
- La recolección y evacuación de aguas residuales y aguas lluvias en Armenia funciona a flujo libre, y se encuentra orientado norte sur siguiendo las áreas naturales de drenaje. Su operación se realiza básicamente por gravedad y no posee estaciones de bombeo o elevadoras.
- Cuenta con una planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) denominada “La Marina” que beneficia el sur de la ciudad, tratando cerca del 30% de las aguas residuales de Armenia y removiendo el 90% de la carga contaminante de las quebradas de esta zona. Respecto a este componente del servicio de alcantarillado, es importante indicar que EPA no ha reportado al SUI dicha infraestructura, toda vez que la actualización del RUPS con la cual incluyó la actividad de tratamiento de residuos líquidos está en trámite.
- Se tiene proyectada la implementación de tres PTAR que se denominaran: Verdum, La Florida y la Zona Industrial del Caimo.
- De acuerdo con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) se tienen identificados 302, 76 y 9 puntos de vertimiento en las cuencas de los ríos Espejo, Quindío y La Vieja respectivamente.
- En la siguiente tabla se presenta una descripción general del sistema de alcantarillado de Armenia de acuerdo con lo indicado en el PDEC reportado por EPA al SUI.

**Tabla 25.** Información general sistema de alcantarillado EPA.

Tipo	Cantidad / longitud	Diámetros	Material	Edad aprox.	Observación
Redes colectoras	240 km	6" y 40"	Novafort, Gress y Concreto	30 y 40 años	----
Box Culvert	4 km		Concreto	8 y 30 años	----
Cañadas o quebradas	Más de 50	----	----	----	Corren a cielo abierto y hacen las veces de emisores finales del alcantarillado de aguas lluvias y residuales de la ciudad.
Cámaras de inspección	7.142 unidades	----	----	----	----
Sumideros	5.683 unidades	----	----	----	----
Descoles	387 unidades	----	----	----	----

Fuente: PDEC de EPA reportado al SUI – Ajustado por la SSPD.

- En el PDEC también se señala lo siguiente:

*“El 90% de las tuberías presentan diámetros entre Ø8” y Ø16”. La existencia de diámetros pequeños es el resultado del sistema de drenaje por sectores y la posibilidad que ofrece la topografía de la ciudad de utilizar pendientes altas. La red está conformada en promedio en un 70% por tubería artesanal de concreto, un 15% tubería en concreto Clase II y un 15% en tubería plástica.”*

*Estado y Operación: El sistema funciona adecuadamente, a excepción de algunos tramos en que la red funciona a tubo lleno en momentos de lluvia intensa. Sin embargo debe ser objeto de mantenimiento permanente, dada su edad, material y profundidad. (...). El estado físico de la red, teniendo en cuenta su vulnerabilidad a movimientos sísmicos, y que no ha sido objeto de un programa de reposición, puede considerarse en regular estado. Por edad algunos tramos de las zonas más antiguas ya cumplieron su vida útil.” (Subrayado fuera de texto original)*

Según lo descrito en PDEC, se pueden presentar eventos que afecten la continuidad y prestación del servicio de alcantarillado, generando impactos negativos a los habitantes, al ambiente y salud pública, respecto a la gestión, operación y reposición de redes y aguas residuales, pluviales o combinadas.

Con relación a los permisos ambientales, la CRQ informó que con la Resolución 263 de 15 de abril de 2009 aprobó el PSMV a EPA, con vigencia hasta el día 15 de abril de 2018. Al momento del presente informe, EPA no ha remitido información sobre el estado actual del permiso de vertimientos para la PTAR “La Marina” y operación.

### **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).**

Consultado el SUI, se verificó que el prestador reportó el PDEC para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado el día 5 de octubre de 2015, como se presenta a continuación:

**Imagen 4.** Pantallazo de reporte del PDEC al SUI.

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
QUINDIO	ARMENIA	732	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	Acueducto	<a href="#">PLAN CONTINGENCIA EPA ESP 2015..pdf</a>	Certificado	05-10-2015
QUINDIO	ARMENIA	732	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	Alcantarillado	<a href="#">PLAN CONTINGENCIA EPA ESP 2015..pdf</a>	Certificado	05-10-2015

Fuente: SUI Consulta mayo 2016.

Como se mencionó anteriormente, el río Quindío es la fuente de suministro de agua utilizada por el prestador, por lo que en caso de un evento contingente, se suspendería el servicio a los habitantes que atiende EPA en el área urbana y rural de Armenia, junto con los del área rural de Montenegro y La Tebaida.

Se tiene conocimiento que se contempló bombear agua del río Quindío en el sector Chagualá, hasta la planta de potabilización, EPA no ha reportado el estado actual de dicha operación.

#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

A continuación se describe los aspectos comerciales del prestador:

##### 4.1 CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

Al efectuar la consulta en SUI se evidenció que el mismo fue expedido el 1 de Junio de 1.999 y actualizado el 11 de octubre de 2011 y no cuenta con concepto de legalidad por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

**Tabla 26.** Consulta en SUI Contrato de Condiciones Uniformes

Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Empresa	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
8205	732	11/02/2015	Alcantarillado	Más de 2500 suscriptores	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	0	01/06/1999	24/10/2011	NO	ND	ND	contrato_732_251726_16.zip
8206	732	11/02/2015	Acueducto	Más de 2500 suscriptores	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	0	01/06/1999	24/10/2011	NO	ND	ND	contrato_732_251726_16.zip

Fuente: SUI

##### 4.2 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

###### 4.2.1 Peticiones

Para los años 2014 y 2015, la causal “Otros” para el servicio de acueducto presenta el mayor reporte de incidencia con el 53% y 52% respectivamente, seguido de “terminación de contrato” con el 15% y 17% respectivamente. Para el servicio de alcantarillado se registra el mismo comportamiento, es decir, “Otros” con el 57% y 46% respectivamente seguido de “terminación de contrato” con el 18% y 21% del total de las peticiones presentadas según lo reportado en SUI como lo indica la siguiente tabla:

**Tabla 27.** Variación Peticiones 2014-2015

Año	2014	2015	2014	2015
Tipo Trámite/Detalle de Causal	Acueducto	Acueducto	Alcantarillado	Alcantarillado
<b>Petición</b>				
Aforo	3	2	0	0
Cambio de datos básicos	61	73	61	73
Cambio de medidor o equipo de medida	4	1	4	1
Cobro de otros cargos de la empresa	3	0	0	0
Condiciones de seguridad o riesgo	0	0	1	0
Descuento por predio desocupado	10	7	10	7
Dirección incorrecta	42	29	12	29
Multiusuario del servicio de aseo	0	1	0	0
Otros	370	301	312	219
Solicitud de prestación del servicio	43	32	43	32
Solidaridad	0	1	0	1
Suspensión por mutuo acuerdo	52	31	9	17
Terminación de contrato	106	98	99	98
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>694</b>	<b>576</b>	<b>551</b>	<b>477</b>

Fuente: SUI



Vale la pena mencionar que la SSPD procedió a efectuar una consulta al SUI el día 25 de mayo de 2016 sobre las peticiones recibidas por el prestador y se encontró que algunas de ellas no tienen respuesta en los términos establecidos en la normatividad vigente como a manera de ejemplo se mencionan en la siguiente tabla:

**Tabla 28.** Algunos Ejemplos de Peticiones sin respuesta en términos de ley

AÑO	MES	SERVICIO	RADICADO	FECHA_RADICADO	TIPO_TRAMITE	DETALLE_CAUSAL	DET_CAUSAL_OTROS	CUENTA	TIPO_RESPUESTA
2015	Abril	Acueducto	678	24/04/15	Petición	Otros	INDEPENDI. MED	N/A	Pendiente de respuesta
2015	Abril	Acueducto	679	24/04/15	Petición	Otros	INDEPENDI. MED	N/A	Pendiente de respuesta
2015	Abril	Acueducto	686	24/04/15	Petición	Terminación de contrato		114709	Pendiente de respuesta
2015	Abril	Acueducto	697	27/04/15	Petición	Otros	EXONERACION DE DEUDA	104108	Pendiente de respuesta
2015	Abril	Acueducto	711	28/04/15	Petición	Otros	COACTIVO	N/A	Pendiente de respuesta
2015	Abril	Acueducto	715	29/04/15	Petición	Terminación de contrato		82738	Pendiente de respuesta
2015	Abril	Acueducto	718	29/04/15	Petición	Suspensión por mutuo acuerdo		115069	Pendiente de respuesta
2015	Abril	Acueducto	731	30/04/15	Petición	Otros	SOLICITUD DE FINANCIAR	N/A	Pendiente de respuesta
2015	Abril	Acueducto	732	30/04/15	Petición	Terminación de contrato		37580	Pendiente de respuesta
2015	Abril	Alcantarillado	686	24/04/15	Petición	Terminación de contrato		114709	Pendiente de respuesta
2015	Abril	Alcantarillado	715	29/04/15	Petición	Terminación de contrato		82738	Pendiente de respuesta
2015	Abril	Alcantarillado	718	29/04/15	Petición	Suspensión por mutuo acuerdo		115069	Pendiente de respuesta
2015	Abril	Alcantarillado	732	30/04/15	Petición	Terminación de contrato		37580	Pendiente de respuesta
2015	Agosto	Acueducto	1271	18/08/15	Petición	Otros	TRASLADO DE PAGO	122545	Pendiente de respuesta
2015	Agosto	Acueducto	1290	19/08/15	Petición	Solicitud de prestación del servicio		101351	Pendiente de respuesta
2015	Agosto	Acueducto	1295	20/08/15	Petición	Otros	TRASLADO DE PAGO	11836	Pendiente de respuesta
2015	Agosto	Acueducto	1328	25/08/15	Petición	Suspensión por mutuo acuerdo		125256	Pendiente de respuesta
2015	Agosto	Acueducto	1338	26/08/15	Petición	Otros	TRASLADO DE PAGO	38838	Pendiente de respuesta
2015	Agosto	Acueducto	1342	27/08/15	Petición	Cambio de datos básicos		116886	Pendiente de respuesta
2015	Agosto	Acueducto	1344	27/08/15	Petición	Cambio de datos básicos		97773	Pendiente de respuesta
2015	Agosto	Acueducto	1347	27/08/15	Petición	Otros	PRESCRIPCION DE LA DEUDA	99171	Pendiente de respuesta
2015	Agosto	Acueducto	1350	28/08/15	Petición	Terminación de contrato		115822	Pendiente de respuesta
2015	Agosto	Alcantarillado	1290	19/08/15	Petición	Solicitud de prestación del servicio		101351	Pendiente de respuesta
2015	Agosto	Alcantarillado	1328	25/08/15	Petición	Suspensión por mutuo acuerdo		125256	Pendiente de respuesta
2015	Agosto	Alcantarillado	1342	27/08/15	Petición	Cambio de datos básicos		116886	Pendiente de respuesta
2015	Agosto	Alcantarillado	1344	27/08/15	Petición	Cambio de datos básicos		97773	Pendiente de respuesta
2015	Agosto	Alcantarillado	1350	28/08/15	Petición	Terminación de contrato		115822	Pendiente de respuesta
2015	Diciembre	Acueducto	1926	10/12/15	Petición	Otros	Aplicación,¿¿N	20244	Pendiente de respuesta
2015	Diciembre	Alcantarillado	1926	10/12/15	Petición	Otros	Aplicación,¿¿N	20244	Pendiente de respuesta
2015	Enero	Acueducto	116	26/01/15	Petición	Otros	COACTIVO	98489	Pendiente de respuesta
2015	Enero	Acueducto	129	27/01/15	Petición	Terminación de contrato		125561	Pendiente de respuesta
2015	Enero	Acueducto	136	27/01/15	Petición	Otros	APLICACION	37635	Pendiente de respuesta
2015	Enero	Acueducto	137	27/01/15	Petición	Terminación de contrato		113100	Pendiente de respuesta
2015	Enero	Acueducto	143	28/01/15	Petición	Otros	APLICAR RESOL	14034	Pendiente de respuesta
2015	Enero	Acueducto	146	28/01/15	Petición	Terminación de contrato		92214	Pendiente de respuesta
2015	Enero	Alcantarillado	116	26/01/15	Petición	Otros	COACTIVO	98489	Pendiente de respuesta
2015	Enero	Alcantarillado	129	27/01/15	Petición	Terminación de contrato		125561	Pendiente de respuesta
2015	Enero	Alcantarillado	136	27/01/15	Petición	Otros	APLICACION	37635	Pendiente de respuesta
2015	Enero	Alcantarillado	137	27/01/15	Petición	Terminación de contrato		113100	Pendiente de respuesta
2015	Enero	Alcantarillado	143	28/01/15	Petición	Otros	APLICAR RESOL	14034	Pendiente de respuesta

Fuente: SUI

#### 4.2.2 Reclamaciones

Respecto al trámite de reclamaciones, la causal que más incidencia tuvo en los años 2014 y 2015 para el servicio de Acueducto fue “Inconformidad en el consumo” con el 60% y 55% respectivamente, seguido de “relacionada por cobros por promedio” con el 30% y 35%. Para el servicio de alcantarillado se presenta el mismo comportamiento

con el 62% y 56% respectivamente, seguido también de la causal “Relacionada con cobros por promedio” con el 31% y 36%, como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 29. Causales de Reclamaciones 2014-2015**

Año	2014	2015	2014	2015
Tipo Trámite/Detalle de Causal	Acueducto	Acueducto	Alcantarillado	Alcantarillado
<b>Reclamación</b>				
Aforo	1	0	0	0
Atención al usuario en sede de la empresa	3	2	3	2
Atención al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	29	26	27	24
Cambio de medidor o equipo de medida	32	15	13	9
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1	0	0	0
Cobro de otros cargos de la empresa	144	93	8	0
Cobro Múltiple	13	11	9	11
Cobros inoportunos	4	1	2	0
Cobros por servicios no prestados	65	43	20	4
Condiciones de seguridad o riesgo	5	0	5	0
Conexión	8	0	3	0
Descuento por predio desocupado	162	163	162	164
Dirección incorrecta	4	4	2	4
Entrega y oportunidad de la factura	24	26	24	26
Estrato	24	42	24	43
Falla en la prestación del servicio por calidad	4	0	0	0
Inconformidad con el consumo	4151	3426	4151	3441
Medidor o cuenta cruzada	21	13	15	11
Otros	1	28		28
Pago sin abono a cuenta	10	2	9	2
Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	50	45	5	1
Relacionada con cobros por promedio	2057	2216	2057	2217
Silencio Administrativo Positivo	0	5	0	4
Solidaridad	87	54	87	54
Subsidios y contribuciones	0	1	0	1
Suspensión por mutuo acuerdo	5	0	0	0
Tarifa cobrada	24	43	24	46
Terminación de contrato	13	0	13	0
<b>TOTAL RECLAMACIONES</b>	<b>6942</b>	<b>6259</b>	<b>6663</b>	<b>6092</b>

Fuente: SUI

#### 4.2.3 Recursos de Reposición

El prestador para los años 2014 y 2015 reporto al SUI para el servicio de acueducto 193 y 116 recursos respectivamente, de los cuales 40 y 10 corresponden a recursos de reposición donde la causal de mayor participación es “cobros de otros cargos de la empresa” e “Inconformidad con el consumo”. En cuanto a los recursos de reposición y subsidio de apelación en los mismos años registraron 153 y 106 respectivamente donde la causal de mayor incidencia fue “Inconformidad en el consumo” para el período analizado.

Con relación al servicio de alcantarillado la empresa reporto para los años 2014 y 2015 un total de 146 y 102 recursos respectivamente de los cuales 21 y 9 respectivamente corresponden a recursos de reposición donde la causal de mayor participación es “Inconformidad en el consumo” para el período analizado. En cuanto a los recursos de reposición y subsidio de apelación en los mismos años registraron 125 y 93 respectivamente donde la causal de mayor incidencia fue “Inconformidad en el consumo” para el período analizado como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 30. Causales de Recursos 2014-2015**

<b>Año</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Tipo Trámite/Detalle de Causal</b>	<b>Acueducto</b>	<b>Acueducto</b>	<b>Alcantarillado</b>	<b>Alcantarillado</b>
<b>Recurso de Reposición</b>				
Cobro de otros cargos de la empresa	16	0	0	0
Cobros por servicios no prestados	1	0	1	0
Descuento por predio desocupado	2	0	2	0
Estrato	1	0	1	0
Inconformidad con el consumo	8	9	8	9
Otros	5	1	3	0
Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	1	0		0
Relacionada con cobros por promedio	1	0	1	0
Solidaridad	3	0	4	0
Suspensión por mutuo acuerdo	2	0	1	0
<b>TOTAL RECURSO DE REPOSICION</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>9</b>
<b>Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación</b>				
Aforo	4	0	0	0
Atención al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	1	0	1	0
Cambio de datos básicos	3	1	3	1
Cobro de otros cargos de la empresa	12	3	0	0
Cobros inoportunos	1	0	0	0
Cobros por servicios no prestados	9	9	2	1
Descuento por predio desocupado	13	3	13	3
Entrega y oportunidad de la factura	0	1	0	1
Estrato	2	0	2	0
Inconformidad con el consumo	44	58	44	58
Medidor o cuenta cruzada	2	0	1	0
Otros	12	4	13	4
Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	1	0		0
Relacionada con cobros por promedio	3	2	3	2
Silencio Administrativo Positivo	0	1	0	

Año	2014	2015	2014	2015
Tipo Trámite/Detalle de Causal	Acueducto	Acueducto	Alcantarillado	Alcantarillado
Solicitud de prestación del servicio	14	2	14	2
Solidaridad	22	8	21	8
Suspensión por mutuo acuerdo	1	2	0	1
Tarifa cobrada	1	5	1	5
Terminación de contrato	8	7	7	7
<b>TOTAL RECURSO DE REPOSICION Y SUBSIDIARIO DE APELACION</b>	<b>153</b>	<b>106</b>	<b>125</b>	<b>93</b>

Fuente: SUI

### 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 el año 2014 y 2015:

**Tabla 31.** Variación de suscriptores 2014-2015

Medidas	ESTRATO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
		2014	2015	2014	2015
Número de suscriptores	Estrato 1	16.364	16.731	16.285	16.650
	Estrato 2	20.735	21.187	20.749	21.057
	Estrato 3	24.611	25.537	24.304	25.137
	Estrato 4	9.124	9.774	8.717	9.338
	Estrato 5	9.169	9.620	8.941	9.373
	Estrato 6	1.307	1.322	1.240	1.255
	Industrial	160	208	139	174
	Comercial	7.172	7.325	6.909	7.050
	Oficial	205	201	196	191
	Especial	101	119	93	109
	Temporal	69	21	49	17
TOTAL		<b>89.017</b>	<b>92.045</b>	<b>87.622</b>	<b>90.351</b>
DIFERENCIA		<b>3.028</b>		<b>2.729</b>	
%		<b>3%</b>		<b>3%</b>	

Fuente: SUI 2014-2015

En la tabla anterior se observa que en 2014 y 2015 el número de suscriptores para el servicio de acueducto fue 89.017 y 92.045 respectivamente, de los cuales, el estrato 3 representa el 28% seguido del estrato 2 con el 23% y la porción mínima está representada por el estrato 6 con sólo el 1% del total de los suscriptores. Para este servicio durante el período analizado se presentó un aumento en el número de suscriptores de 3.028, que equivalen a un incremento del 3%.

Para el servicio de alcantarillado la empresa reportó para 2014 y 2015 un total de 87.622 y 90.351 suscriptores, donde el 28% en los dos años corresponden al estrato 3 seguido por el estrato 2 con el 28% para los dos años e igualmente la menor representación la tiene el estrato 6 con el 1%. Igualmente, para este servicio el número de suscriptores creció en 2.729 representando un incremento del 3%.

#### 4.4 Facturación por promedio

Al revisar el reporte al SUI sobre PQR's de los años 2014 y 2015 se encontró que para el servicio de acueducto el prestador recepcionó 2.057 y 2.216 reclamaciones para el servicio de acueducto respectivamente. Para el mismo período recibió 2.057 y 2.217 respectivamente como se puede observar en la tabla de reclamaciones de la presente evaluación.

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.

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

El prestador tiene pendiente el reporte de 137 formatos o formularios al SUI, situación contraria a lo establecido en la Resolución SSPD 20101300048765 de 2010, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 32.** Estado de reporte de información al SUI.

ID	Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
732	2002	0	105	100 %
732	2003	0	131	100 %
732	2004	0	288	100 %
732	2005	0	283	100 %
732	2006	0	214	100 %
732	2007	1	215	99 %
732	2008	1	208	99 %
732	2009	4	387	98 %
732	2010	2	453	99 %
732	2011	2	363	99 %
732	2012	5	530	99 %
732	2013	9	503	98 %
732	2014	30	465	93 %
732	2015	50	455	90 %
732	2016	33	99	75 %
732	<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>4.699</b>	<b>97 %</b>

Fuente: SUI consulta del 20/05/2016.

## **6. ACCIONES DE LA SSPD**

La Superservicios en el desarrollo de sus funciones de vigilancia y control a las EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA (EPA) realizó entre otras las siguientes acciones:

- Con oficio SSPD 20154230678231 de 7 de octubre de 2015 se remitió información relacionada con la aplicación de desincentivos por consumo excesivo de agua potable.
- Mediante oficio SSPD 20154230524341 de 14 de septiembre de 2015 se solicitó al prestador adelantar las acciones de mitigación por la ocurrencia del Fenómeno de Niño - Periodo de Sequía del 2015-2016.
- A través de la comunicación SSPD 20154230227821 de 29 de abril de 2015, se solicitó a EPA información del sistema de acueducto y alcantarillado relacionada con coberturas, longitudes de redes, reparaciones, mantenimientos preventivos y correctivos, entre otros.
- Con el oficio SSPD 2014423078914 de 16 de diciembre de 2014 se indica al prestador lo relacionado con la actualización del PDEC de acuerdo con lo señalado en la Resolución 0154 de 2014, entre otros aspectos.
- Mediante comunicación SSPD 20144210670221 de 16 de octubre de 2014 se realizó seguimiento a las acciones a desarrollar por el prestador en caso de ocurrencia del Fenómeno del Niño.
- A través de los oficios SSPD 20144210448651 y 20144210576191 de 29 de julio y 17 de septiembre de 2014 respectivamente, se comunicó al prestador lo relacionado con la finalización del acuerdo de mejoramiento suscrito entre la Superservicios y EPA comprendido entre el 17 de enero de 2012 y 30 de noviembre de 2013, para el mejoramiento de indicadores técnicos, operativos y comerciales.
- Con el oficio SSPD 20144230555601 de 5 de septiembre de 2014 se remite a EPA comunicación enviada por la Secretaría Municipal de Salud, con la cual adjunta certificación sanitaria vigencia 2013; donde se observa que para cada uno de los meses de enero a diciembre de 2013 se suministró agua con un nivel de riesgo "Sin Riesgo", presentando un IRCA promedio anual correspondiente a 0,52%.

## **7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

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

### **ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

- EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA (EPA) presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la zona urbana y rural de la ciudad de Armenia – Quindío, así como del área rural de La Tebaida y Montenegro.

- EPA no ha cargado al SUI la información referente al formato “Personal por Categoría de Empleo” para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, correspondientes a las vigencias 2014 y 2015.
- EPA tiene pendiente el reporte de 137 formatos o formularios de todos los tópicos al SUI, situación contraria a lo establecido en la Resolución SSPD 20101300048765 de 2010.

## **ASPECTOS FINANCIEROS**

- La empresa para el período analizado reportó el Plan Contable y las notas a los Estados Financieros extemporáneamente incumpliendo con ello el plazo estipulado en la Resolución No. 20121300003545 del 14 de febrero de 2012 que establece hasta el 5 de abril de cada año para cumplir con esta obligación.
- Al comparar el Plan Contable con los Estados Financieros que se relacionan en las notas al catálogo se observa presuntamente mala calidad en la información reportada al SUI lo que afecta el proceso de inspección y vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- El comportamiento de la demanda del servicio de alcantarillado que disminuyó 9% no guarda proporción con el saldo de la Venta de Servicio por este servicio el cual presentó un aumento del 0,69%.
- El Costo de Producción para el servicio de alcantarillado presenta un incremento del 7% situación que no guarda proporción con el comportamiento del número de usuarios y con su demanda.
- La empresa reporta para el período analizado un incremento de la cuenta Ajustes de Ejercicios Anteriores del 953% que no presenta ninguna revelación en las notas a los estados financieros.
- El prestador para la vigencia 2015 presenta iliquidez para atender sus obligaciones a corto plazo lo cual se ve reflejado también en el comportamiento de las cuentas por pagar afectado eso entre otras cosas por las restricciones que guarda el disponible de la empresa situación que no se refleja en sus indicadores financieros.
- El 32% de la cartera por los servicios de acueducto y alcantarillado es vencida y mayor a 360 días, la cual esta provisionada en 109% y 87% respectivamente. Además, en el período analizado demostró una disminución de \$278, 4 millones que al parecer es el resultado de la implementación de estrategias comerciales por parte de la empresa.
- Al comparar los saldos de las Inversiones Patrimoniales en entidades no controladas incluidas en las notas a los estados financieros frente a los saldos del Plan Contable sólo se encontró coincidencia con el valor de la valorización de las acciones en EDEQ S.A. ESP y los demás saldos no concuerdan en dicha comparación.
- La empresa tiene pendiente de reportar al SUI sobre el tema de avance hacia Normas NIIF el formulario No. 2 denominado Plan de Acción Empresas Públicas 2014.

## ASPECTOS TÉCNICOS

- EPA presuntamente no tiene fuentes alternas de suministro de agua en caso de ocurrencia de eventos naturales, antrópicos y/o contingentes que limiten el uso del líquido del río Quindío por cantidad y/o calidad.
- EPA no ha cargado al SUI la información referente al registro de fuentes de abastecimiento alternas como “La Víbora”; así como las gestiones con la autoridad ambiental respecto a concesión correspondiente. Al respecto no se tiene conocimiento sobre la funcionalidad de esta fuente hídrica en el sistema de acueducto de Armenia.
- La información de fuente de abastecimiento (Río Quindío) reportada al SUI en la vigencia 2011 y la contenida en el PDEC, es consecuente. Sin embargo, en el reporte al SUI, no incluyó información de la concesión de aguas.
- No hay claridad sobre la vigencia de las concesiones de agua vigentes para el río Quindío y la quebrada “La Víbora”.
- Se presentan datos diferentes de caudal de diseño para la línea de aducción reportada al SUI y lo indicado en el PDEC. Se tiene conocimiento que existe otra línea de aducción que opera por bombeo desde el río Quindío en el sector Chagualá hasta la planta de potabilización, la cual no está reportada al SUI, desconociendo su estado actual de operación y su incorporación en la infraestructura, aspectos financieros y tarifarios.
- La información de los caudales diseño reportado al SUI vigencia 2008 no son consecuentes con los valores referidos en el PDEC para la planta de potabilización. Al respecto no se aclara si se han adelantado optimizaciones que incrementen el caudal de diseño de dicha infraestructura.
- El formato “Redes sistema de acueducto” para la vigencia 2015 está en estado “Pendiente” de cargue; mientras que el formato “Redes sistema de alcantarillado” año 2015 no está habilitado.
- EPA presenta un indicador de continuidad positivo para los años 2014 y 2015 y conforme la información reportada al SUI, el suministro del servicio de acueducto es continuo, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.
- El índice de micromedición real para las vigencias 2014 y 2015 fue de 84,25% y 85,91% respectivamente, valores inferiores al 95% establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, lo que ocasionaría que a los usuarios presuntamente se le esté vulnerando el derecho que tienen que el elemento principal para establecer el precio de su factura sea su consumo.
- Respecto al IANC, EPA no reportó al SUI datos para los años 2009 y 2013. Para los años 2014 y 2015 el indicador no presentó mejoramiento comportamiento, toda vez que el valor de 33% está por encima de lo establecido regulatoriamente. El prestador no ha observado los estudios correspondientes a los niveles económicos de pérdidas que exige la regulación vigente, previo a la entrada de la aplicación del nuevo marco tarifario.



- Con base en la información de los meses monitoreados para 2014-2015 remitida por INS, se observa que en ambas vigencias el IRCA anual tuvo nivel de riesgo “Sin Riesgo”, lo que indica que para esos años EPA suministró agua APTA para el consumo humano, en términos de lo establecido por la reglamentación vigente.
- La PTAR “La Marina” beneficia el sur de la ciudad al tratar aproximadamente el 30% de las aguas residuales de Armenia. No obstante el prestador no ha remitido información de la infraestructura, esquema institucional de operación e incorporación de costos en la nueva estructura tarifaria. Se desconoce igualmente el estado actual del proyecto de las tres PTAR adicionales denominadas: Verdum, La Florida y la Zona Industrial del Caimo.
- Consecuente con lo indicado en el PDEC reportado por EPA al SUI, se estableció un nivel alto de amenazas naturales como sismos, sequías, erupción volcánica, contaminación y amenazas antrópicas, para el servicio de acueducto y alto nivel de amenazas por sismos y erupción volcánica para el servicio de alcantarillado, los cuales han afectado, según eventos históricos, la continuidad y calidad en la provisión de dichos servicios. El prestador dentro de dicho documento plantea la ejecución de obras para mitigar el riesgo y disminuir la vulnerabilidad de los sistemas de acueducto y alcantarillado, sobre los cuales EPA adelanta las gestiones y acciones para su implementación.

## **ASPECTOS COMERCIALES**

- El incremento en el número de suscriptores que corresponde al 3% para los servicios de acueducto y alcantarillado durante el período analizado no guarda proporción con el aumento en los Ingresos Operacionales y con la contracción de la demanda para el caso del servicio de alcantarillado la cual se redujo en 9%.
- La última actualización del Contrato de Condiciones Uniformes se efectuó por parte del prestador el 24 de octubre del 2011 por tanto es necesario que la empresa lo ajuste en los términos de la normatividad vigente como es el caso de la ley anti trámites.
- Al revisar el reporte al SUI de PQR que hace la empresa para el período analizado se puede observar que el prestador al parecer está facturando por promedio y además aparentemente no está dando respuesta a las peticiones recibidas en los términos de ley.

Proyectó: Diego Martín Castillo Pinilla – Profesional Especializado de la DTGAA.

Proyectó: Janeth Briceño García, Christian Fabián Puerto G. – Contratistas Grupo Evaluación Integral de la DTGAA.

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

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