

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESAS PÚBLICAS DE SAN RAFAEL S.A.
E.S.P. - EPSR S.A. 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 SAN RAFAEL S.A. E.S.P. - EPSR S.A. E.S.P.

ANÁLISIS AÑOS 2013 - 2014 - 2015

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

EMPRESAS PÚBLICAS DE SAN RAFAEL S.A. E.S.P. - EPSR S.A. E.S.P. presta los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el área urbana del municipio de San Rafael – Antioquia.

Es una empresa de naturaleza oficial de orden municipal, constituida el 30 de octubre de 2010, e inició la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo el 1º de abril de 2011.

Tabla 1. Datos Generales.

ID Empresa	25674
Razón Social	Empresas Públicas de San Rafael S.A. E.S.P.
Sigla	EPSR S.A. E.S.P.
Tipo de Prestador	Sociedades (Empresa de Servicios Públicos)
Clase	Oficial
Orden:	Municipal
Tipo de Sociedad	Anónima
Nit	900400990 – 8
Fecha última Actualización RUPS	16 de marzo de 2016 – Pendiente de revisión
Fecha de Constitución	30 de octubre de 2010
Fecha de inicio de Operaciones	01 de abril de 2011
Fecha Registro en RUPS	5 de agosto de 2011
Nombre Representante Legal	Johan León Gil Clavijo
Cargo Representante Legal	Gerente General
Fecha de Posesión Representante Legal	1º de febrero de 2016
Total Servicios Prestados	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Clasificación	Acueducto: Menor o igual a 2500 usuarios Alcantarillado: Menor o igual a 2500 usuarios Aseo: Menor o igual a 2500 usuarios
Estado del Prestador	Operativa
Estado de la certificación del municipio en el SGP	Certificado

Fuente: Consulta SUI – RUPS abril de 2016.

Como complemento a lo indicado en la Tabla 1, se consultó el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) encontrando las siguientes actualizaciones por parte del prestador para los años 2011 a 2016.

Imagen 1. Pantallazo Actualizaciones del RUPS años 2011 – 2016.

Búsqueda específica						
ANTIOQUIA		SAN RAFAEL				
# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	Nº RAD	FECHA RADICACION
1	342114	25674 EMPRESAS PUBLICAS DE SAN RAFAEL S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	PENDIENTE DE REVISION	2016325674342114	16/03/2016 15:25:31
2	271501	25674 EMPRESAS PUBLICAS DE SAN RAFAEL S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20121125674271501	28/11/2012 17:49:08
3	219611	25674 EMPRESAS PUBLICAS DE SAN RAFAEL S.A. E.S.P.	INSCRIPCION	APROBADA	2011825674219611	05/08/2011 11:45:27

Fuente: SUI- RUPS abril de 2016.

De los considerandos anteriores es importante aclarar lo siguiente:

- La empresa no actualizó el RUPS para los años 2013, 2014 y 2015, situación contraria a lo establecido en las Resoluciones SSPD 20051300016965 de 10 de agosto de 2005¹, SSPD 20071300027015 de 26 de septiembre de 2007², título 1 del anexo de la Resolución SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010³, SSPD 20111300017605 de 29 de junio de 2011⁴; toda vez que la actualización del mismo se debe realizar como mínimo una vez al año.
- La última actualización aprobada fue en el mes de agosto de 2011, desde esa fecha, la única actualización del año 2012 fue rechazada por la Superservicios. La del año 2016 se encuentra en revisión.

Es importante señalar que en la actualización de la vigencia 2016 EPSR S.A. E.S.P. registró la clasificación “Menor o igual a 2500 Usuarios” para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Sin embargo, consultado el Sistema Único de Información (SUI), tiene más de 2500 suscriptores para acueducto y aseo.

Las situaciones anteriores, conllevan a que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) no cuente con información oportuna y veraz de las condiciones administrativas del prestador, limitando así sus funciones asignadas por la Ley 142 de 1994.

1.1 INDICADORES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

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

Tabla 2. Información Básica.

Servicio	Suscriptores	Cobertura (%)	Continuidad (H/Día)	IRCA (%)	IANC (%)	Micromedición (%)
Acueducto	2014: 2.858 2015: 2.977	Sin dato	2014: Sin dato 2015: 24	2014: 7,80 2015: 12,63	2014: 71 2015: Sin dato	2014: 96,43 2015: 95,43
Alcantarillado	2014: 2.263 2015: 2.355	80	----	----	----	----

Fuente: SUI.

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 ASPECTOS FINANCIEROS

El Prestador certificó en el SUI el Plan de Único de Cuentas correspondiente al año 2014, el 2 de abril de 2015 y sus anexos el 12 de junio de 2015, 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.

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

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

³ Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 201040000006345, y 20104010018035.

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

Es importante mencionar que de manera reiterativa el prestador ha venido incumpliendo con el plazo del reporte de la información financiera como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 3. Fecha Reporte Plan Contable y Notas a los Estados Financieros 2013-2015

AÑO	PLAN CONTABLE	NOTAS AL CATALOGO
2013	19/04/2014	12/06/2015
2014	02/04/2015	12/06/2015
2015	NO REPORTADO	NO REPORTADO

Fuente: SUI

Con la siguiente imagen de consulta en el SUI sobre el reporte del Plan Contable correspondiente al año 2015, se observa que el mismo no se ha cumplido por parte del operador.

Imagen 2. Consulta Reporte SUI Plan Contable 2015

Fuente: Consulta SUI Mayo 12 de 2016

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 2013 y 2014 que se encuentra en el SUI.

Tabla 4 .Estado de Resultados.

Denominación	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
INGRESOS	785.512.000	100,00%	912.247.000	100,00%	126.735.000	16,13%
VENTA DE SERVICIOS	712.366.000	90,69%	910.431.000	99,80%	198.065.000	27,80%
SERVICIO DE ENERGÍA	-	0,00%	45.313.000	4,97%	45.313.000	0,00%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	244.580.000	31,14%	330.428.000	36,22%	85.848.000	35,10%

Denominación	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	166.750.000	21,23%	202.388.000	22,19%	35.638.000	21,37%
SERVICIO DE ASEO	392.338.000	49,95%	380.021.000	41,66%	(12.317.000)	-3,14%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS (DB)	(91.302.000)	-11,62%	(47.719.000)	-5,23%	43.583.000	-47,73%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	574.906.000	80,70%	599.110.000	65,81%	24.204.000	4,21%
Utilidad Bruta	137.460.000	17,50%	311.321.000	34,13%	173.861.000	126,48%
GASTOS	326.936.000	41,62%	296.612.000	32,51%	(30.324.000)	-9,28%
ADMINISTRACIÓN	320.720.000	40,83%	288.116.000	31,58%	(32.604.000)	-10,17%
SUELDOS Y SALARIOS	88.043.000	11,21%	116.890.000	12,81%	28.847.000	32,76%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	16.786.000	2,14%	18.482.000	2,03%	1.696.000	10,10%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	3.316.000	0,42%	3.623.000	0,40%	307.000	9,26%
GENERALES	194.114.000	24,71%	107.743.000	11,81%	(86.371.000)	-44,49%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	18.461.000	2,35%	41.378.000	4,54%	22.917.000	124,14%
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	6.216.000	0,79%	6.496.000	0,71%	280.000	4,50%
PROVISIÓN PARA DEUDORES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	6.216.000	0,79%	6.496.000	0,71%	280.000	4,50%
Utilidad Operacional	(189.476.000)	-24,12%	16.709.000	1,83%	206.185.000	-108,82%
OTROS INGRESOS	73.146.000	9,31%	1.816.000	0,20%	(71.330.000)	-97,52%
FINANCIEROS	3.761.000	0,48%	1.816.000	0,20%	(1.945.000)	-51,71%
EXTRAORDINARIOS	69.385.000	8,83%	-	0,00%	(69.385.000)	-100,00%
OTROS GASTOS	-	0,00%	2.000.000	0,22%	2.000.000	0,00%
Utilidad Neta	(116.330.000)	-14,81%	16.525.000	1,81%	132.855.000	-114,21%

Fuente: 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, energía y aseo (estados financieros consolidados) para el período 2013-2014 presentaron un incremento del 27,80% debido entre otros aspectos a:

- El crecimiento del 5% en el número de suscriptores equivalente a la incorporación de 133 y 108 suscriptores para los servicios de acueducto y alcantarillado respectivamente, según la información reportada al SUI por parte del prestador.

- El incremento en el consumo (m3) del 9% en el servicio de alcantarillado, al pasar de 249.088 m3 a 271.562 m3 aclarando que para el servicio de acueducto se presentó una contracción de la demanda, situación que no guarda proporción con los ingresos recibidos por la venta de acueducto y alcantarillado, pues su comportamiento es contrario al del consumo en m3.

La cuenta devoluciones, descuentos y rebajas disminuyeron en el año 2014 en comparación con el año 2013, comportamiento que no guarda proporción porque las reclamaciones para el año 2014 aumentaron un 100% de acuerdo al reporte al SUI de PQR por parte de la empresa.

El Costo de Ventas que corresponde a los costos de ventas en que incurrió la empresa para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, presentó un incremento del 4,21% en el período analizado donde la cuenta que mayor participación registra es el costo de ventas de servicio público de aseo, el de mayor crecimiento en costos es el servicio de acueducto y la empresa no registra costo de producción para el servicio de energía, pero si incluye saldo en los ingresos operacionales lo cual deja entrever una presunta mala calidad de la información reportada.

Es importante mencionar que el Costo de Ventas en el año 2013 representó el 80,7% de los ingresos operacionales, mientras que el año 2014 corresponde al 65,8% de los mismos.

Del comportamiento de los Ingresos Operacionales y el Costo de Ventas se registra un aumento de la Utilidad Bruta del 126,48%% correspondiente en términos absolutos a una variación de \$173,8 millones, debido al mayor aumento de los ingresos operacionales en proporción con el costo de producción.

Los Gastos durante el período 2013-2014 registraron una caída del 9,28% que en términos absolutos corresponde a una variación de \$30,2 millones donde los Gastos de Administración disminuyeron un 10,17% y la cuenta Provisiones, Agotamiento, Depreciaciones y Amortizaciones presentaron un aumento del 4,50%.

Con respecto a los Gastos de Administración se destaca la variación que presento la cuenta "Generales" que tuvo una disminución en términos absolutos de \$86,3 millones equivalente a una caída del 44,49% con respecto al año 2013 que se desconoce la razón porque la empresa en sus notas al catálogo del año 2014 sólo hace alusión a las variaciones del Balance General y deja por fuera las notas relacionadas con el Estado de Resultados.

La Utilidad Operacional pasó de registrar una pérdida en el año 2013 de \$189,4 millones a obtener utilidad en el 2014 de \$16,7 millones lo que representa un incremento del 108,82%.

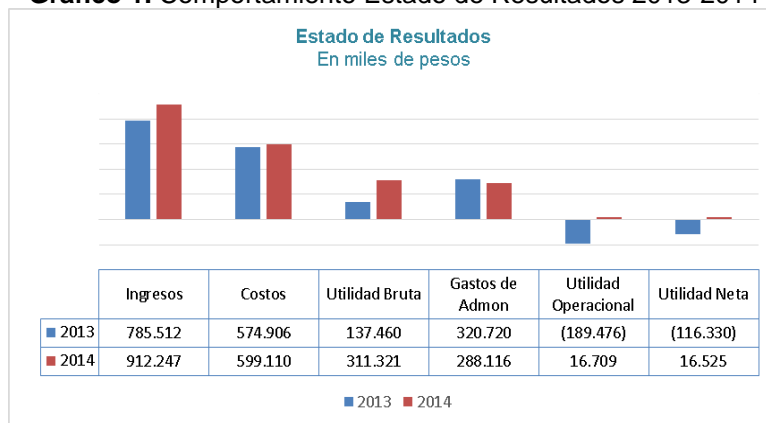
La cuenta de Otros Ingresos presenta una disminución del 97,5% equivalente en términos absolutos a \$71,3 millones cuya explicación se desconoce ya que el prestador en sus notas a los estados financieros del año 2014 no incluye revelaciones para el estado de resultados; sin embargo, se puede apreciar que esos ingresos dejaron de apalancar el resultado final del ejercicio por cuanto en el 2014 sólo se incluyó un saldo por \$1,8 millones.

Los Otros Gastos no presentan mayor variación, por cuanto el prestador no registro saldo en el año 2013 y para el año 2014 reportó \$2 millones.

Como consecuencia de las variaciones de los Otros Ingresos y los Otros Gastos al final del ejercicio contable del año 2013 se registró una Pérdida Neta de \$116,3 millones, y para el año 2014 el prestador reporta una Utilidad Neta de \$16,5 millones que comparada con la obtenida en el año anterior, registra un incremento del 114,21% y su signo se justifica por la Pérdida Neta del año 2013.

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 2013-2014



Fuente: SUI 2013-2014

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 2013 y 2014 que se encuentra en el SUI.

Tabla 5. Balance General.

Denominación	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
EFFECTIVO	21.447.000	6,89%	39.106.000	5,98%	17.659.000	82,34%
DEUDORES	247.854.000	79,63%	309.920.000	47,37%	62.066.000	25,04%
SERVICIOS PÚBLICOS	181.945.000	58,46%	245.759.000	37,57%	63.814.000	35,07%
OTROS DEUDORES	65.909.000	21,18%	64.161.000	9,81%	(1.748.000)	-2,65%
INVENTARIOS	2.600.000	0,84%	1.977.000	0,30%	(623.000)	-23,96%
Total Activo Corriente	271.901.000	87,36%	351.003.000	53,65%	79.102.000	29,09%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	17.029.000	5,47%	29.719.000	4,54%	12.690.000	74,52%
MAQUINARIA Y EQUIPO	28.841.000	9,27%	28.841.000	4,41%	-	0,00%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	6.260.000	2,01%	24.147.000	3,69%	17.887.000	285,73%
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	30.797.000	9,89%	13.211.000	2,02%	(17.586.000)	-57,10%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(48.869.000)	-15,70%	(36.480.000)	-5,58%	12.389.000	-25,35%
OTROS ACTIVOS	22.324.000	7,17%	273.483.000	41,80%	251.159.000	1125,06%
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	-	0,00%	4.173.000	0,64%	4.173.000	0,00%

Denominación	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
BIENES ENTREGADOS A TERCEROS	-	0,00%	260.000.000	39,74%	260.000.000	0,00%
INTANGIBLES	28.499.000	9,16%	28.214.000	4,31%	(285.000)	-1,00%
AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE INTANGIBLES (CR)	(6.175.000)	-1,98%	(18.904.000)	-2,89%	(12.729.000)	206,14%
Total Activos	311.254.000	100,00%	654.205.000	100,00%	342.951.000	110,18%
CUENTAS POR PAGAR	7.199.000	2,31%	49.693.000	7,60%	42.494.000	590,28%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	-	0,00%	317.000	0,05%	317.000	0,00%
ACREEDORES	6.462.000	2,08%	36.368.000	5,56%	29.906.000	462,80%
RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	737.000	0,24%	1.417.000	0,22%	680.000	92,27%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	-	0,00%	11.591.000	1,77%	11.591.000	0,00%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	39.826.000	12,80%	35.358.000	5,40%	(4.468.000)	-11,22%
OTROS PASIVOS	119.000	0,04%	8.074.000	1,23%	7.955.000	6684,87%
RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	119.000	0,04%	8.074.000	1,23%	7.955.000	6684,87%
Total Pasivos Corrientes	47.144.000	15,15%	93.125.000	14,23%	45.981.000	97,53%
Total Pasivos	47.144.000	15,15%	93.125.000	14,23%	45.981.000	97,53%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	264.110.000	84,85%	561.080.000	85,77%	296.970.000	112,44%
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	-	0,00%	61.461.000	9,39%	61.461.000	0,00%
CAPITAL FISCAL	60.000.000	19,28%	-	0,00%	(60.000.000)	-100,00%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	(108.888.000)	-34,98%	(223.498.000)	-34,16%	(114.610.000)	105,25%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	(116.330.000)	-37,37%	16.525.000	2,53%	132.855.000	-114,21%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL INCORPORADO	429.328.000	137,93%	706.592.000	108,01%	277.264.000	64,58%
Total Patrimonio	264.110.000	84,85%	561.080.000	85,77%	296.970.000	112,44%
Total Pasivo y Patrimonio	311.254.000	100,00%	654.205.000	100,00%	342.951.000	110,18%

Fuente: SUI.

A continuación se procede a realizar el análisis del Balance General para el período 2013-2014 de los cuales se obtiene lo siguiente:

Dentro de la estructura del Activo Total, el Activo Corriente representa para los años 2013-2014 una participación del 87,36% y 53,65% respectivamente obteniendo así una variación porcentual de 29,09%, donde la cuenta Deudores es la que mayor participación registró en el año 2014.

Al revisar el saldo del Disponible que en año 2014 asciende a \$17,6 millones y confrontarlo con el saldo de las Cuentas por Pagar del mismo año, que es de \$49,6 millones se evidencia que la empresa tiene un problemas de liquidez ya que en el corto plazo no cuenta con disponible suficiente para atender sus obligaciones también a corto plazo.

Con respecto a la cuenta Deudores que entre otros incluye el valor de los intereses de la cartera del servicio de acueducto, alcantarillado, aseo y energía; cartera por los servicios públicos de energía, acueducto, alcantarillado y aseo; Subsidios de acueducto, alcantarillado y aseo; refleja un incremento del 25,04% que equivale en términos absolutos a \$62,0 millones. De ese valor total \$66,9 millones y \$44,4 millones corresponden a la cartera de acueducto y alcantarillado respectivamente que son los valores que el prestador reporta como cuentas por pagar al SUI como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 6. Cartera por edades año 2014

Cuenta	Descripción	Total	No vencida	Vencida 1 a 30 días	Vencida 31 a 60 días	Vencida 61 a 90 días	Vencida 91 a 120 días	Vencida 121 a 150 días	Vencida 151 a 180 días	Vencida 181 a 360 días	Vencida mayor de 360 días
210	Servicios de acueducto	66.191.000	14.871.999	3.007.523	2.451.722	2.065.505	2.015.048	1.207.289	1.094.662	1.010.321	38.466.931
310	Servicio de Alcantarillado	44.411.000	10.676.456	2.079.890	1.710.044	1.440.631	1.437.039	80.851	759.438	759.019	24.739.973
TOTAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		110.602.000	25.548.455	5.087.413	4.161.766	3.506.136	3.452.087	1.288.140	1.854.100	1.769.340	63.206.904
											57%

Fuente: SUI

Igualmente, se puede evidenciar de la anterior tabla, que el 57% de la cartera se encuentra vencida mayor de 360 días incluyendo el valor total reportado para los servicios de acueducto y alcantarillado. Si se incluye el total de la cartera vencida a partir de 121 días encontramos que \$68,1 millones están en ese rango con una participación del 62%.

La empresa no registra saldo de provisión de cartera para los servicios de acueducto y alcantarillado a pesar de que el 57% se encuentra vencida mayor a 360 días lo cual refleja una inadecuada política comercial y financiera que afecta los resultados del ejercicio contable.

A pesar de lo anterior, en las Notas de carácter general de las notas a los estados financieros del año 2014 el revisor fiscal menciona lo siguiente:

Para la vigencia 2014 no fue efectuada la provisión para DEUDORES en razón a que según al administración la cartera es totalmente corriente y su recaudo en al corto tiempo.

La anterior situación presuntamente no refleja la realidad sobre la edad de la cartera que ha reportado el prestador al SUI.

Con relación al Activo No Corriente se observa que éste representa para los años 2013 y 2014 el 12,64% y 46,35% respectivamente del Activo Total.

La cuenta Propiedad, Planta y Equipo que corresponde a los bienes de propiedad de la entidad, los cuales son para el desarrollo del objeto social, presenta una variación porcentual del 74,52% correspondiente a una variación en términos absolutos de \$12,6 millones destacándose las subcuentas Muebles, Enseres y Equipos de Oficina. Es de advertir que según las notas a los estados financieros del año 2014 a esa fecha no existen pignoraciones, prendas en garantía, hipotecas y restricciones sobre esos bienes.

Dentro de la cuenta de Otros Activos se destaca la cuenta Bienes entregados en Comodatos por \$260 millones, pero que no tiene mayor aclaración en las notas al catálogo.

Dentro del Pasivo Corriente se destaca la cuenta “Cuentas por Pagar” cuya variación en términos absolutos es de \$42,4 millones, que equivale a un incremento del 590,28% en comparación con el año 2013. Para este comportamiento contribuyo la cuenta Acreedores que registró un incremento del 462%.

Los Otros Pasivos registran un aumento en términos absolutos de \$7,9 millones donde la cuenta que incide en ese comportamiento es “Recaudo a Favor de Terceros” donde una parte corresponde a Impuestos y de la otra porción, equivalente a \$6,4 millones en el año 2014, se desconoce el titular ya que en las notas a los estados financieros no revelan mayor información.

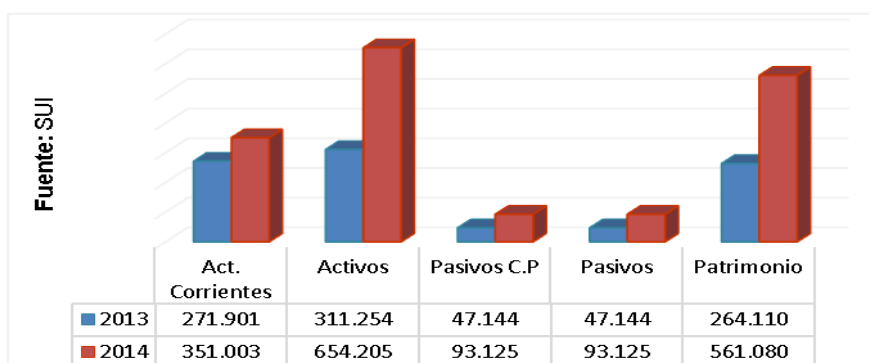
El endeudamiento de la empresa se da en el corto plazo y su índice alcanza el 14% en el año 2014, mientras que en el año 2013 era del 15%, situación que aparentemente sería una disminución en términos porcentuales, sin embargo el pasivo total de la empresa registro un incremento del 97,53% que compensa con el aumento del activo total en el 110,18%.

En cuanto al Patrimonio, se destaca que en el año 2013 la cuenta “Capital Suscrito y Pagado no registra saldo mientras que para el año 2014 la empresa reporta un saldo de \$61,4 millones. La cuenta capital fiscal en el año 2014 no registra saldo mientras en el año 2013 reporta un saldo de \$60 millones. El Patrimonio presenta un incremento del 112,4% que en términos absolutos corresponde a una variación de \$296,9 millones.

Para una mejor comprensión de las variaciones registradas en las principales cuentas del Balance General en el período 2013-2014 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

Balance General
En miles de pesos



Fuente: SUI 2013-2014

2.1.3 Indicadores y Análisis.

Los indicadores financieros que a continuación se ilustran, fueron construidos a partir de la información reportada por la Empresa para los años 2013 y 2014 que se encuentra en el SUI.

Tabla 7. Indicadores Financieros

De Rentabilidad	2013	2014
Margen Operacional de Utilidad	-26,60%	1,84%
Margen Neto de Utilidad	-16,33%	1,82%
Rendimiento del Activo	-60,88%	2,55%
Rendimiento del Patrimonio	-71,74%	2,98%
De Liquidez	2013	2014
Razón Corriente	5,77	3,77
Capital de Trabajo	224.757.000	257.878.000
Prueba Ácida	0,51	0,44
Solidez	6,60	7,03
De Actividad	2013	2014
Número de Días de la Cartera	91,95	97,18
Rotación de Cartera	3,92	3,70
EBITDA	-164.799.000	64.583.000
Rentabilidad EBITDA	-20,98%	7,08%
Coeficiente Operacional	126,60%	98,16%

Fuente: SUI.

- **Rentabilidad:** La empresa presentó en el año 2014 un mejoramiento en sus indicadores de rentabilidad debido a la generación de la Utilidad Operacional ocasionada por la disminución tanto de los Gastos, como de los Costos de Producción. Sin embargo, estos resultados presuntamente no reflejan la certeza de su rentabilidad ya que el prestador no reportó saldos en algunas cuentas como: Contribuciones Imputadas y Servicios de Personal para la parte operativa.
- **Liquidez:** Este indicador no refleja aparentemente el comportamiento real de la liquidez de la empresa porque en el corto plazo no puede cumplir con las cuentas por pagar: Igualmente la cartera ya presenta problemas en su depuración y no registra ninguna provisión.
- **Actividad:** La empresa no consigna dentro de sus notas a los estados financieros la implementación de 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 tomar medidas para evitar riesgos futuros en la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- **Coeficiente Operacional:** La empresa debe implementar estrategias administrativas, comerciales y financieras para bajar aún más sus costos y gastos que le permitan obtener mejores resultados financieros ya que de lo contrario, entrarían a obtener pérdida operacional en futuras vigencias.

Igualmente, el prestador debe reportar la totalidad de los saldos en cuentas implementando costos ABC que le permitan tener una adecuada distribución de los mismos en cada uno de los servicios prestados.

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.

Tabla 8. Eficiencia Laboral

CUENTA CONTABLE/SERVICIO		ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
CODIGO	CUENTA CONTABLE	2013	2014	2013	2014
5101	Sueldos y Salarios	40.499.780	54.938.300	15.847.740	18.702.400
5102	Contribuciones Imputadas	0	0	0	0
5103	Contribuciones Efectivas	7.721.560	8.686.540	3.021.480	2.957.120
5104	Aportes sobre la nómina	1.525.360	1.702.810	596.880	579.680
7505	Servicios Personales	0	0	0	0
TOTAL COSTOS DE PERSONAL		49.746.700	65.327.650	19.466.100	22.239.200
Consumo M3		353.869	351.247	249.088	271.562
Costo por M3		141	186	78	82

Fuente: SUI.

De los resultados obtenidos inicialmente es importante mencionar que no reflejan la realidad del costo por m3 por cuanto el operador no ha reportado la totalidad de saldos para los años 2013 y 2014 como es el caso de las cuentas contribuciones imputadas y servicios personales de la parte operativa.

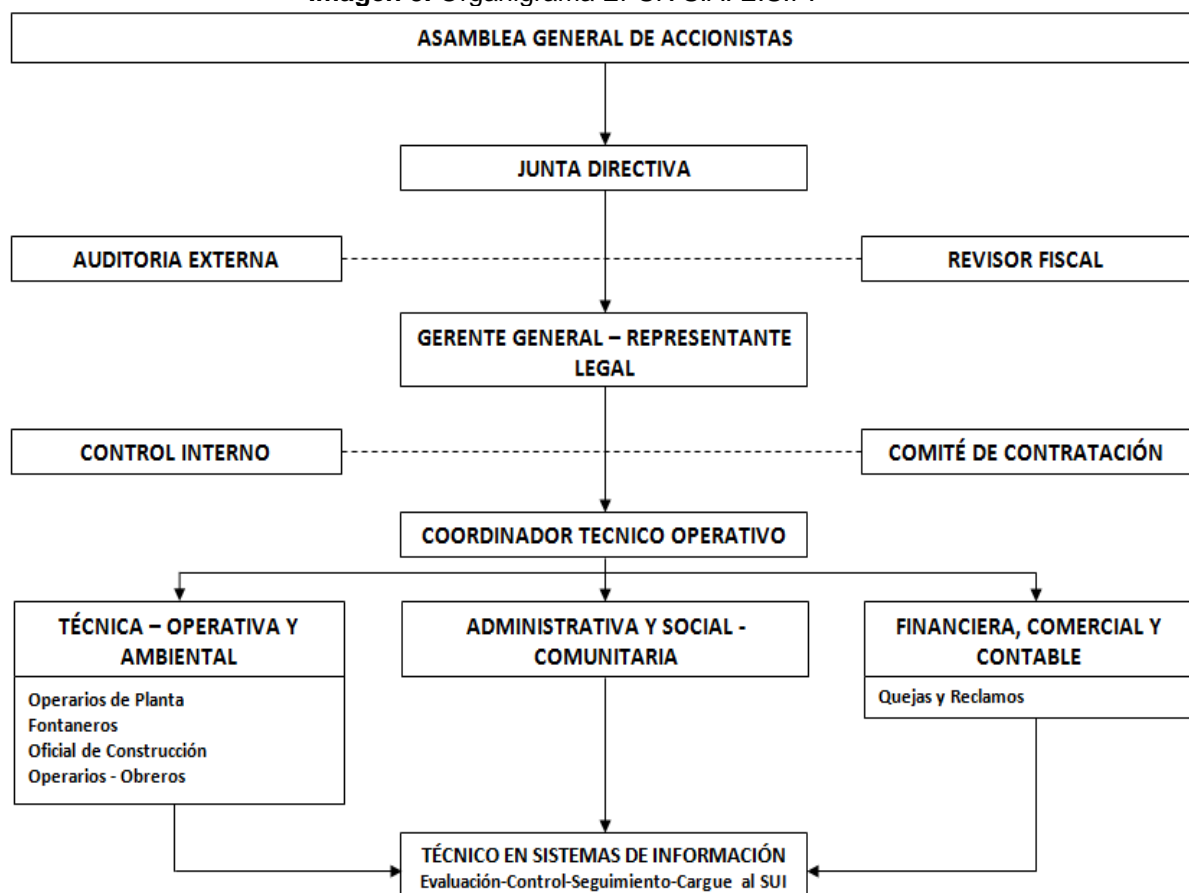
El costo de personal para el año 2013 y 2014 tanto para el servicio de acueducto como para el de alcantarillado registró un incremento del 31% y 5% respectivamente.

Dadas esas variaciones se observa que para el servicio de acueducto el costo por m3 facturado pasó de \$141 en el año 2013 a \$186 en el año 2014, a pesar de la disminución en la demanda. Para el servicio de alcantarillado el costo por m3 paso de \$78 en el 2013 a \$82 en el año 2014 porque se presentó aumento de la demanda y el prestador incurrió en mayores costos de personal.

2.2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.

La empresa a la fecha de este informe no ha cargado la información referente a la planta de personal para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, correspondientes a las vigencias 2014 y 2015. En la siguiente imagen se muestra el organigrama del prestador contenido en el plan de emergencia y contingencia reportado al SUI.

Imagen 3. Organigrama EPSR S.A. E.S.P.



Fuente: Plan de emergencia y contingencias reportado al SUI el día 19-01-2016.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1 SERVICIO DE ACUEDUCTO

La empresa presta el servicio de acueducto en el área urbana del municipio de San Rafael 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.

Tabla 9. Registro fuentes superficiales año 2011.

Tipo Fuente	NUFUENTE	Nombre Fuente	Abastecimiento	Vertimiento – Recreativo	Genera Electricidad	Monitor Q. agua	Control Crecientes	Asociada a embalse	Estación Medición precipitación	Estación medición de nivel	Actividad Ambiental
RIO	14917	Rio San Roque	Sí	No	No	Sí	Si	No	No	No	Sí

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

Ahora bien, en el Plan de Emergencia y Contingencia (PDEC) reportado por la empresa al SUI se indica que “La fuente de abastecimiento del acueducto urbano del Municipio de San Rafael es la quebrada Cuervos...”

Por lo anterior, la información de fuente de abastecimiento reportada al SUI y la contenida en el PDEC, es diferente, presentando deficiencias en su calidad.

3.1.2 Captación

En la siguiente tabla se presenta la información reportada al SUI por el prestador en la vigencia 2011.

Tabla 10. Registro captaciones año 2011.

NUFUENTE	Nombre Fuente	NUCA	Nombre Captación	Tipo de captación	Caudal Medio Diario (l/s)	Estado
14917	Río San Roque	8025	Cuervos	Superficial de fondo	18.000	Activo

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

Por su parte, en el PDEC reportado por la empresa al SUI se indica que *“El caudal promedio de la quebrada Cuervos es de 258 l/s, en las épocas más críticas de verano su caudal ha bajado hasta aproximadamente 180 l/s;...”*

Por lo anterior, la información de captación reportada al SUI y la contenida en el PDEC, es diferente, presentando deficiencias en su calidad.

3.1.3 Aducción.

Consultado el SUI para la vigencia 2011 se observa que la empresa reportó la siguiente información relacionada con la aducción de agua.

Tabla 11. Registro de aducciones.

Nombre de la aducción	Tipo de aducción	Longitud (Km)	Caudal de diseño (L/S)	Diámetro (Pulg.)	Material	Fecha de instalación	Fecha de Inicio de Operaciones
Aducción Cuervos	Tubería por Gravedad	19	52	De 6 a 8	PVC	20-01-1990	20-01-1990

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

En el PDEC reportado por la empresa al SUI se indica que *“La aducción del acueducto urbano esta en tubería PVC presión de diámetros de 8” y 6” con una longitud aproximada de 19.5 mts, tiene una capacidad de 52 l/s y se encuentra en buen estado. En algunos tramos se presentan procesos erosivos que ponen en riesgo la estabilidad de la tubería.”*

Conforme lo señalado previamente, se presenta datos de longitud diferentes en lo reportado al SUI y el PDEC.

3.1.4 Sistemas de abastecimiento.

Consultado el SUI se encuentra que el prestador reportó la siguiente información

Tabla 12. Registro de sistema de potabilización.

NUPTAP	Nombre Sistema	Estado	Fecha de Construcción	Fecha Inicio	Procesos	Caudal Diseño (l/s)
5022	Planta de Tratamiento San Rafael	Activo	20/01/90	20/01/90	SI	52

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

En el PDEC reportado por la empresa al SUI se indica que cuenta con una planta de potabilización convencional donde se llevan a cabo los procesos de coagulación (Hidroxiclorigenato de aluminio.), floculación, sedimentación, filtración y desinfección (cloro gaseoso). La capacidad de tratamiento es de 52 l/s.

3.1.5 Almacenamiento.

En el PDEC reportado por la empresa al SUI se indica que la capacidad del tanque de almacenamiento es de 702 m³, valor que coincide con el reportado al SUI para el NUALMA 4524.

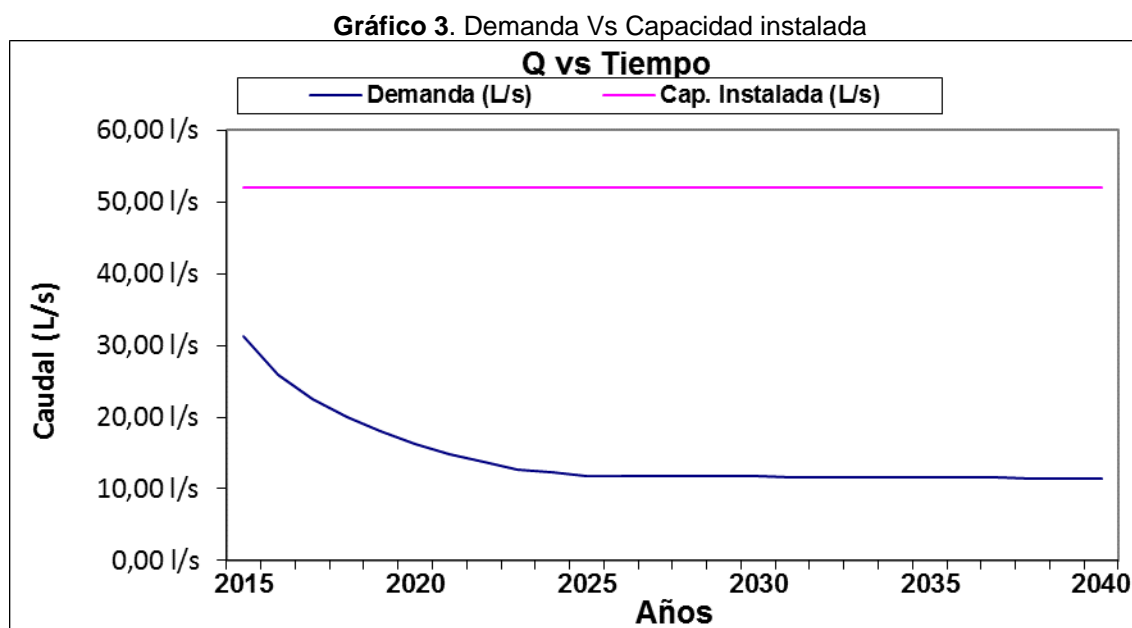
3.1.6 Distribución.

Consultado el SUI se tiene que tiene certificado el formulario “36. Distribución de Agua Potable” para las vigencias 2014 y 2015. En el PDEC reportado al SUI, se indica que está compuesta por las tuberías principales en varios diámetros, acometidas domiciliarias, válvulas para operar la red y sectorizar el suministro en casos excepcionales, y dispositivos para macro y micro medición.

3.1.7 Demanda y capacidad instalada del sistema de acueducto

La estimación de la demanda de agua potable para el municipio de San Rafael se realizó teniendo en cuenta una tasa de decrecimiento calculada con base en los censos realizados por el DANE de los años 2005 al 2015, estimada en -0,22%, 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 (52 l/s), un índice de pérdidas – IANC del 71%, y una tendencia a su reducción en 10 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 mencionar que a pesar de lo indicado, 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, y aspectos de operación y mantenimiento de la infraestructura. Así mismo, tener en cuenta lo establecido en el artículo 19 “Evaluación del sistema existente” de la Resolución MDE 1096 de 2000⁵ y demás normas concordantes.

3.1.8 Indicadores de Prestación del Servicio

- **Continuidad**

El prestador tiene reportada información del indicador de continuidad para la vigencia 2015 como se presenta en la siguiente tabla. Para el año 2014 no ha reportado información al SUI.

Tabla 13. Reporte continuidad año 2015.

ID	Empresa	Período	Continuidad Res. 2115 (Hora/Día) por Mes	Clasificación	Continuidad Res. 315 (%)
25674	Empresas Públicas de San Rafael S.A. E.S.P.	Anual	24	Continuo	100

Fuente: Consulta SUI Mayo de 2016.

De la tabla anterior, se tiene que el indicador de continuidad para el año 2014 como CONTINUO, de acuerdo con lo establecido en la Resolución MPS – MAVDT 2115 de 2007⁶.

Ahora bien, revisados los datos de los 18 sectores hidráulicos, se observa que para el NUSH 7303 “Buenos Aires” se reporta en cero (0) las variables para suscriptores residenciales, no residenciales y horas mes de agua recibida.

- **Micromedición**

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

Tabla 14. Información Comercial Acueducto.

Año	Total Suscriptores	Suscriptores suspendidos	Suscriptores desconectados	Suscriptores con medidor instalado	Suscriptores con medición
2014	2.803	0	0	2.803	2.703
2015	2.892	0	0	2.892	2.760

Fuente: Consulta SUI Mayo de 2016.

De la tabla anterior, y conforme lo señalado en la Resolución CRA 315 de 2005⁷, se tiene que el índice de micromedición real para las vigencias 2014 y 2015 fue de 96,43% y 95,43% respectivamente, lo que significa una disminución del 1% frente al

⁵ 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.

⁶ 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.

⁷ 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.

año anterior. No obstante, es superior a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, donde se define un valor del 95%.

- **Macromedición**

En el PDEC reportado por el prestador al SUI, se indica que “Se cuenta con un macromedidor que registra todos los volúmenes de agua suministrados a la población; además se cuenta con otros dos macro medidores que cubren diferentes sectores de la red, logrando mantener un mínimo control sobre la cantidad de agua producida y facturada, se requiere implementar por lo menos otros 4 macro medidores para que la red quede bien sectorizada y así poder llevar un control más exacto de lo producido con lo facturado y las pérdidas comerciales y técnicas reales del sistema.”

No se tiene información respecto a la medición en las captaciones, entrada y salida del sistema de tratamiento, en el tanque de almacenamiento y/o compensación para medir en cualquier momento el nivel del agua, conforme lo señalado en la Resolución MAVDT 0668 de 2003⁸.

- **Índice de Agua No Contabilizada – IANC.**

Consultado el aplicativo O3 del SUI, se encuentra que el prestador solo reporta información del IANC para las vigencias 2012, 2013 y 2014 como se muestra en la siguiente imagen.

Imagen 4. Reporte del IANC.

Prestador	Medidas	Año	Anual
25674-EMPRESAS PUBLICAS DE SAN RAFAEL S.A. E.S.P.	IANC - indice de agua no contabilizada - Empresa (%)	2012	73.0%
		2013	69.0%
		2014	71.0%

Fuente: Consulta SUI – O3 Mayo de 2016.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que las pérdidas de agua están por encima de lo establecido regulatoriamente en términos tarifarios (30%) y técnicas máximas admisibles (25%).

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 pendiente de certificación el formato “Acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo rango 1, 2, 3 y 4” para las vigencias 2013 y 2015, situación que no se ajusta a lo establecido en los artículos 2.4.3.6, 2.4.3.7 y 2.4.3.8 de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 2010 y los artículos 5º y 7º de la Resolución MPS – MAVDT 811 de 2008⁹ respecto a su reporte al SUI.

⁸ Por la cual se modifica los artículos 86, 123, 126 y 210 de la Resolución No. 1096 de Noviembre 17 de 2.000 que adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS -Expedida por el anterior Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

⁹ Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución. Expedida por los anteriores Ministerios de la Protección Social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

- **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 15. 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	0,00	20,67	0,00	0,00	23,65	0,00					0,00	0,00	7,80	BAJO	8	25
2015	17,7	6,77	0	0	24,52	0	17,7	24,52	0	26,5	0		12,63	BAJO	11	31

Fuente: Enlace SUI- SIVICAP 2014 - 2015.

De acuerdo con los resultados descritos anteriormente se puede evidenciar que para ambas vigencias el IRCA anual tuvo un nivel de riesgo “Bajo”. Para el año 2015 el prestador suministró en cinco meses agua con un nivel de riesgo “Medio”, y en uno agua con nivel de riesgo “Bajo”. Para el año 2014 el prestador suministró en dos meses agua con un nivel de riesgo “Medio”, que corresponde a agua NO APTA para el consumo humano.

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

Consultado el SUI se observa que EPSR S.A. E.S.P. no ha reportado la información correspondiente a calidad del agua al SUI, por lo que no se ajustaría a lo establecido en la Resolución SSPD 20101300048765 de 2010, limitando las funciones de la Entidad al respecto al comportamiento de la calidad del agua suministrada para consumo humano, por parte del prestador.

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

“Frente a análisis bacteriológicos efectuados, no se reportan presencia de coliformes totales y fecales. En cuanto a las características fisicoquímicas, los análisis realizados muestran niveles que están dentro de los límites permisibles, en épocas de lluvia se presenta aumento en los parámetros de turbiedad y color, llegando a tener 600 UNT en la turbiedad y más de 4000 UPC de color. En los análisis de agua no se han detectado la presencia de agroquímicos los cuales puedan poner en riesgo permanente el suministro de agua para la comunidad abastecida.” (Subrayado fuera de texto original).

3.2 SERVICIO DE ALCANTARILLADO

En el PDEC reportado por el prestador al SUI en enero de 2016 se indica que el alcantarillado es sanitario con aportes importantes de aguas lluvias, por lo que opera como combinado (80%). Los diámetros de las redes principales son de 8”, 10”, 12”, 14” y 16” y sus domiciliarias en 4” y 6”. La cobertura actual del servicio de recolección, transporte de aguas residuales es del 80% en el área urbana. Se estima que se cuenta con el 20% de conexiones erradas en el sistema de alcantarillado.

La disposición final de las aguas residuales se realiza principalmente al Río Guatapé y otras a la Quebrada la Veta, La Quinta y la Toma sin ningún tipo de tratamiento, sin embargo, se indica que se tiene radicado ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio el proyecto para la construcción del sistema de tratamiento de agua residual, cuya ejecución se realizará para la segunda etapa de plan maestro de alcantarillado.

Con relación al formato “redes sistema de acueducto” para la vigencias 2011, 2014 y 2015 está en estado “Pendiente”. Para “redes sistema de alcantarillado” está en el mismo estado para la vigencia 2011.

Respecto a los permisos ambientales, se consultó el SUI observando que la Corporación Autónoma Regional de los Ríos Rionegro y Nare (CORNARE) reportó que al municipio de San Rafael – Antioquia, se le aprobó el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) mediante Resolución 112-5849 de 24 de octubre de 2006, con fechas de inicio y finalización del horizonte de planeación del PSMV del 1º de abril de 2006 y 31 de diciembre de 2015 respectivamente.

Adicionalmente, a través de la Resolución 132-0051 de 25 de mayo de 2012 CORNARE otorgó permiso de vertimientos por dos años a las EMPRESAS PÚBLICAS DE SAN RAFAEL S.A. E.S.P. - EPSR S.A. E.S.P., lo que indicaría que está vencido.

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 encuentra que el prestador reportó el PDEC para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado el día 19 de enero de 2016 de forma extemporánea, como se presenta a continuación:

Imagen 5. Pantallazo de reporte del PDEC al SUI.

Plan de contingencia PDF.

AÑO: 2015
 DEPARTAMENTO: ANTIOQUIA
 MUNICIPIO: SAN RAFAEL
 EMPRESA: 25674 - EMPRESAS PUBLICAS DE SAN RAFAEL S.A. E.S.P.

Departamento	Municipio	Empresa	Servicio	ESTADO	FECHA DEL REPORTE	Plan de Contingencia
ANTIOQUIA	SAN RAFAEL	EMPRESAS PUBLICAS DE SAN RAFAEL S.A. E.S.P.	Aseo	Certificado	27-08-2015	PLAN CONTG ASEO - ESP.docx
ANTIOQUIA	SAN RAFAEL	EMPRESAS PUBLICAS DE SAN RAFAEL S.A. E.S.P.	Alcantarillado	Certificado	19-01-2016	PLAN CONTINGENCIA ACUEDUCTO-ALCANTARILLADO.doc
ANTIOQUIA	SAN RAFAEL	EMPRESAS PUBLICAS DE SAN RAFAEL S.A. E.S.P.	Acueducto	Certificado	19-01-2016	PLAN CONTINGENCIA ACUEDUCTO-ALCANTARILLADO.doc

Fuente: SUI Consulta mayo 2016.

4. ASPECTOS COMERCIALES

A continuación se describen los aspectos comerciales del prestador:

4.1 CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

Al efectuar la consulta en SUI se observó que el mismo fue expedido el 1 de Abril de 2011 y no se encuentra actualizado, y no cuenta con concepto de legalidad de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, como se puede apreciar en la siguiente tabla extraída de la última actualización aprobada del RUPS:

Tabla 16. Consulta en SUI Contrato de Condiciones Uniformes

Contratos						
Servicio	No. Contrato	Fch Expedición	Fch Actualización	Concepto de Legalidad?	No. Acto Legalización	Fch Legalización
ALCANTARILLADO	001	01/04/2011		NO		
ACUEDUCTO	001	01/04/2011		NO		
ASEO	001	01/04/2011		NO		

Fuente: SUI

4.2 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

4.2.1 Peticiones

Para los años 2014 y 2015 el prestador no reporta al SUI ningún tipo de petición.

4.2.2 Reclamaciones

Respecto al trámite de reclamaciones, la causal que más incidencia tuvo en el año 2014 para el servicio de Acueducto fue "Otros" con el 100% y para el servicio de alcantarillado la causal que mayor participación presenta es "Otros" con el 100% como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 17. Causales de Reclamaciones 2014 y 2015

Detalle Causal	Acueducto				Alcantarillado			
	2.014	%	2.015	%	2.014	%	2.015	%
Reclamación								
Dirección incorrecta	0	0%	14.105	18%	0	0%	0	0%
Inconformidad con el consumo	0	0%	56.420	70%	0	0%	0	0%
Otros	24.168	100%	10.075	13%	24.168	100%	24.180	100%
TOTAL GENERAL	24.168	100%	80.600	100%	24.168	100%	24.180	100%

Fuente: SUI

Revisando el aumento de la cuenta contable Devoluciones, Rebajas y descuentos se observa que la misma registró para el período analizado, una disminución del 47,7% afectando los Ingresos Operacionales de la empresa, situación que no coincide con las estadísticas de reclamaciones reportadas por la empresa.

Para el servicio de acueducto las reclamaciones por inconformidad en el consumo registraron un incremento del 100% al pasar de 0 en el 2014 a 56.420 en el 2015. Para el servicio de alcantarillado el operador no reporta ninguna reclamación por dicho concepto.

Igualmente, la empresa no reporta estadísticas para el tema de recursos.

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 período 2013 a 2015:

Tabla 18. Variación de suscriptores 2013 a 2015.

Medidas	Estrato	2013	2014	2015	2013	2014	2015
		ACU	ACU	ACU	ALC	ALC	ALC
Número de suscriptores	Estrato 1	92	93	102	53	52	58
	Estrato 2	2.205	2.322	2.419	1.680	1.779	1.856

Medidas	Estrato	2013	2014	2015	2013	2014	2015
		ACU	ACU	ACU	ALC	ALC	ALC
	Estrato 3	229	237	245	228	235	240
	Comercial	181	187	191	178	181	184
	Oficial	18	19	20	16	16	17
TOTAL		2.725	2.858	2.977	2.155	2.263	2.355
VARIACIONES		133		119	108		92
%		5%		4%	5%		4%

Fuente: SUI 2013 a 2015

En la tabla anterior se observa que en los años 2013, 2014 y 2015 los suscriptores para el servicio de acueducto fueron 2725, 2858 y 2977 respectivamente, de los cuales, el estrato 2 representa el 81% en los tres años, seguido del estrato 3 con el 8% para los años analizados y dentro del uso la mayor participación la tiene el comercial con el 6%.

Para el servicio de alcantarillado el total de suscriptores que reporta para los años 2013, 2014 y 2015 son 2155, 2263 y 2355 suscriptores respectivamente, donde el 78% corresponden al estrato 2 seguido por el estrato 3 con el 10% e igualmente la menor representación la tiene el uso oficial con el 0,7% para los tres años analizados.

Igualmente, entre el 2015 y el 2014 los suscriptores presentaron un incremento del 4% tanto para el servicio de acueducto como para el de alcantarillado.

5. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

El prestador tiene pendiente el reporte de 228 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 19. Estado de reporte de información al SUI.

ID	AÑO	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
25674	2006	0	1	100 %
25674	2011	51	317	86 %
25674	2012	31	412	93 %
25674	2013	29	404	93 %
25674	2014	42	383	90 %
25674	2015	44	412	90 %
25674	2016	31	92	74 %
25674	TOTAL	228	2.021	89 %

Fuente: SUI consulta del 13/05/2016.

6. ACCIONES DE LA SSPD

La Superservicios en el desarrollo de sus funciones de vigilancia y control a la EMPRESAS PÚBLICAS DE SAN RAFAEL S.A. E.S.P. - EPSR S.A. E.S.P. realizó entre otras las siguientes acciones:

- Con oficio SSPD 20144230823521 de 30 de diciembre de 2014 se solicitó verificar la información financiera reportada en el SUI para los periodos 2012 y 2013.

- Mediante comunicación SSPD 20154200266111 de 14 de mayo de 2015 se solicitó reportar al SUI la información pendiente de cargue.
- A través de la comunicación SSPD 20154210312341 de 3 de junio de 2015 se solicitó el reporte al SUI del plan contable y los anexos 2013 y 2014.
- Con oficio SSPD 20154210405061 de 21 de julio de 2015 se remitió al prestador las consideraciones finales al control de la aplicación de la metodología establecida en la Resolución CRA 287 de 2004¹⁰ y del análisis de tarifas aplicadas de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Con la comunicación SSPD 20154600541641 de 16 de septiembre de 2015 se solicitó tomar acciones para enfrentar la ocurrencia del Fenómeno del Niño período de sequía 2015-2016.
- Mediante oficio SSPD 20154230572471 de 28 de septiembre de 2015 se solicitó el reporte del PDEC al SUI.
- A través del oficio SSPD 20154230679641 de 7 de octubre de 2015 se solicitó información sobre la aplicación de desincentivos por consumo excesivo de agua potable.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

- La empresa no actualizó el RUPS para los años 2013, 2014 y 2015 situación contraria a lo establecido en las Resoluciones SSPD vigentes para dichas fechas, toda vez que la actualización del mismo se debe realizar como mínimo una vez al año.
- La empresa no ha cargado al SUI los datos de la planta de personal para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, de las vigencias 2014 y 2015. Respecto a la eficiencia laboral calculada, se tiene que no reflejan la realidad del costo por m³, ya que el operador no ha reportado la totalidad de saldos para los años 2013 y 2014.

ASPECTOS FINANCIEROS

- La empresa reportó para los años 2013 y 2014 el plan contable y las notas a los Estados Financieros extemporáneamente 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. Igualmente, no ha efectuado el reporte al SUI de los mismos para la vigencia fiscal 2015.
- Para apoyar el tema de la justificación de los Ingresos Operacionales se verificó la información reportada en SUI sobre el crecimiento de los suscriptores y el consumo para los servicios de acueducto y alcantarillado encontrando falta de proporcionalidad en el comportamiento de estas cuentas lo que dificulta el análisis financiero de la empresa y por ende la toma de decisiones.

¹⁰ Por la cual se establece la metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

- Las notas a los estados financieros del año 214 carecen de información relevante que pueda contribuir para entender algunas variaciones significativas de cuentas tanto del Balance General como del estado de Resultados.
- El comportamiento de la cuenta Devoluciones, Rebajas y Descuentos no es congruente con el reporte que efectúa la empresa al SUI sobre PQR por cuanto en el año 214 su saldo disminuye mientras que la causal inconformidad en el consumo se incrementa en 100%.
- El prestador no reporta saldos en el período analizado para las cuentas Contribuciones Imputadas y Servicios Personales lo cual deja dudas en el saldo de del costo de producción y en los resultados de la eficiencia laboral.
- Se desconoce las razones del comportamiento de algunas cuentas como la disminución de Gastos Generales y de Otros Ingresos que impactan notoriamente los resultados financieros del prestador.
- El prestador presenta en el año 2014 problemas de iliquidez por cuanto el saldo del Disponible no puede cubrir las cuentas por pagar a corto plazo agravado aún más por cuanto el endeudamiento total de la empresa se da sólo en el corto plazo.

ASPECTOS TÉCNICOS

- La información de fuente de abastecimiento, captación, datos y unidades de la línea de aducción reportada por EPSR S.A. E.S.P. al SUI, no coincide con la del PDEC; lo que preliminarmente correspondería a información de mala calidad.
- En algunos tramos de la línea de aducción se presentan procesos erosivos; lo que puede poner en riesgo la estabilidad de la tubería y prestación del servicio.
- EPSR S.A. E.S.P. no ha reportado al SUI datos de continuidad vigencia 2014, calidad del agua años 2013 a 2015, formatos “Acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo rango 1, 2, 3 y 4” años 2013 y 2015, “Redes sistema de acueducto” años 2011, 2014 y 2015, y “Redes sistema de alcantarillado” vigencia 2011; por lo que presuntamente no se ajustaría a lo establecido en la Resolución compilatoria SSPD 20101300048765 de 2010; no permitiendo a la Entidad contar con información sobre el particular.
- Para el NUSH 7303 “Buenos Aires” EPSR S.A. E.S.P. reportó en cero (0) las variables suscriptores residenciales, no residenciales y horas mes de agua recibida, lo que correspondería presuntamente a información de mala calidad.
- No se tiene información respecto a la medición en las captaciones, entrada y salida del sistema de tratamiento, en el tanque de almacenamiento, conforme la Resolución MAVDT 0668 de 2003; situación que no permite adelantar acciones para la identificación y corrección de pérdidas técnicas de agua, su uso eficiente y ahorro, monitoreo y seguimiento al comportamiento del IANC.
- El IANC para las vigencias 2012, 2013 y 2014 tuvo valores de 73,0%, 69% y 71%. Para la vigencia 2015 no reportó información, limitando así, la toma de acciones preventivas y correctivas para identificar y corregir pérdidas técnicas.

- Para las vigencias 2014 y 2015 el IRCA anual tuvo un nivel de riesgo “Bajo”, que corresponde a agua no apta para el consumo humano.
- En épocas de lluvia se aumentan los valores de turbiedad y color del agua; lo que puede afectar el proceso de potabilización y calidad del agua suministrada.
- Se desconoce el pronunciamiento final de CORNARE respecto al estado actual del PSMV, toda vez que la fecha de finalización fue el 31 de diciembre de 2015.
- El permiso de vertimientos otorgado por CORNARE a EPSR S.A. E.S.P. mediante Resolución 132-0051 de 25 de mayo de 2012, presuntamente está vencido, situación contraria a lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

ASPECTOS COMERCIALES

- El Contrato de Condiciones Uniformes no presenta actualizaciones y además no presenta concepto de legalidad.
- El prestador no reportó al SUI estadísticas de peticiones para el período analizado y de las reclamaciones la causal que mayor incidencia registró en el año 2014 fue otros para los servicios de acueducto y alcantarillado.
- En el período analizado, el número de suscriptores para los servicios de acueducto y alcantarillado presentaron un incremento del 5% que deja entrever algunas deficiencias por su impacto en los Ingresos Operacionales.

Proyectó: Janeth Briceño, Christian Fabián Puerto Gómez – 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.