

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE
PAMPLONA S.A. E.S.P., EMPOPAMPLONA S.A.
E.S.P.**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
Bogotá, Mayo de 2016**

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.,
EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.**

ANÁLISIS AÑOS 2011 - 2015

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

El prestador EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P., EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., es una sociedad anónima de clase mixta, constituida el 20 de diciembre de 1963, e inició operaciones para los servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el municipio de Pamplona en la misma fecha.

Tabla 1. Datos generales

ID. Prestador	739
Razón social	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.,
Sigla	EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P
Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima
NIT	800094327 – 8
Fecha de constitución	20/12/1963
Inicio de operaciones	20/12/1963
Servicios prestados	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Fecha Registro en RUPS	30/05/1995
Clasificación	Más de 2.500 suscriptores
Zona Rural Atendida	N/A
Representante legal	Mario Augusto Contreras Medina
Fecha de Posesión	17/01/2012
Estado de la certificación del municipio en la SGP	En gestión de certificación
Contrato de condiciones uniformes	Reportado en SUI
Última actualización de RUPS	12/04/2016

Fuente: Consulta RUPS aprobado 12 de abril de 2016

Revisado el RUPS del prestador, se observa que la última actualización aprobada es del 12 de abril de 2016. En el año 2012 la actualización del RUPS se encuentra en estado rechazada; para los años 2013 y 2014, el prestador no realizó ninguna actualización, contradiciendo los plazos establecidos en el artículo 1.1.1.4 de la Resolución compilatoria SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010¹, como se muestra a continuación.

¹ Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

Imagen 1. Reportes RUPs

Búsqueda específica						
DEPARTAMENTO			MUNICIPIO			
# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	Nº RAD	FECHA RADICACION
1	333258	739 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	20150730333258	15/09/2015 08:32:50
2	248199	739 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20128730248199	14/08/2012 15:28:11
3	332220	739 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201110730232220	25/10/2011 14:09:08
4	204582	739 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20113730204582	15/03/2011 18:35:13
5	195098	739 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201011730195098	09/11/2010 09:17:58
6	176829	739 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20108730176829	21/08/2010 08:13:33
7	170529	739 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20104730170529	19/04/2010 12:41:48
8	152811	739 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	200911730152811	17/11/2009 11:19:24
9	148203	739 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20090730148203	15/09/2009 14:31:53
10	122130	739 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	20091730122130	28/01/2009 10:51:30
11	113908	739 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	20085730113908	21/05/2008 10:31:34
12	112287	739 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	200711730112287	19/11/2007 15:34:57
13	107842	739 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20071730107842	04/01/2007 12:22:09
14	100824	739 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	20061730100824	11/01/2006 09:14:07

Fuente: Consulta RUPs abril 2016

Para las actualizaciones correspondientes es preciso indicar al prestador que debe dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 6 de la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015², en lo referente a la actualización del RUPS.

1.1 INDICADORES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

De conformidad con la información disponible en el Sistema Único de Información – SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y de acuerdo con la visita adelantada al prestador en el mes de marzo de 2016, algunas de las características e indicadores de la prestación del servicio de acueducto para la vigencia 2015, se indican en la siguiente tabla:

Tabla 1. Indicadores

MUNICIPIO	SUSCRIPTORES (1)		COBERTURA (2) (2015) (%)		CONTINUIDAD (HR/DÍA) (2)	COBERTURA MICROMEDICIÓN (%) (2)	IANC (%) (2)	CALIDAD DE AGUA Preliminar 2015 (3)	
	ACUE	ALC	ACU	ALC				IRCA (%)	RIESGO
Pamplona	13.582	13.567	98,06	97,8	23,74	94,30	43,9	0,46	Sin Riesgo

² “Por la cual se establecen los requerimientos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro Único de Prestadores – RUPS para su inscripción, actualización y cancelación”.

Fuente: (1) Visita prestador - dato diciembre 2015, (2) Visita prestador marzo 2016, (3) SIVICAP Preliminar 2015 enlace SUI-SIVICAP

Estos indicadores se compararán más adelante para las vigencias 2011 al 2015, de acuerdo con la información reportada por el prestador al SUI, y lo observado en la visita de inspección y vigilancia.

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Aspectos Financieros

En la revisión de la información del tópico financiero que los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben reportar al SUI, se observó que el prestador no ha reportado el plan de contabilidad ni las notas al catálogo correspondiente a la vigencia 2015, incumpliendo con ello los plazos estipulados en la Resolución 20121300003545 del 14 de febrero de 2012, que establece hasta el 5 de abril de cada año para cumplir con esta obligación.

Las fechas de los reportes al SUI por parte del prestador del Plan Contable y la Notas al Catálogo para el período 2011 a 2015 se encuentran relacionadas en la siguiente tabla, donde se observa que no se ha dado cumplimiento al cargue de dicha información.

Tabla 3. Fecha reporte del Plan Contable y
Notas del período 2011 a 2015

AÑO	FECHA REPORTE SUI PLAN CONTABLE	FECHA REPORTE SUI NOTAS AL CATALOGO
2011	JULIO 13 DE 2012	NO REPORTADO
2012	AGOSTO 5 DE 2013	NO REPORTADO
2013	AGOSTO 13 DE 2014	NO REPORTADO
2014	NO TIENE FECHA	NO REPORTADO
2015	NO REPORTADO	NO REPORTADO

Fuente: SUI 2011 a 2015

2.1.1 Estado de Resultados Consolidado

La consolidación del estado de resultados que a continuación se ilustra, fue construida a partir de la información reportada al SUI por la empresa para los años 2011 a 2014.

Tabla 4. Estado de Resultados 2011 – 2014

DENOMINACION	2011	%	2012	%	Variación	% Var.	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
DENOMINACION	2011	%	2012	%	Variación	% Var.	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
INGRESOS	5.984.172.000	103,55%	5.491.990.000	100,00%	(492.182.000)	-9,78%	5.779.215.393	100,00%	5.982.726.566	100,00%	203.511.173	3,52%
VENTA DE SERVICIOS	5.125.673.000	88,69%	5.490.566.000	99,97%	364.893.000	107,12%	5.773.739.324	99,91%	5.982.726.566	100,00%	208.987.242	3,62%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	2.692.711.000	46,59%	2.923.415.000	53,23%	230.704.000	108,57%	3.077.893.734	53,26%	3.208.067.062	53,62%	130.173.328	4,23%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	855.555.000	14,80%	857.043.000	15,61%	1.488.000	100,17%	880.181.144	15,23%	886.212.610	14,81%	6.031.466	0,69%
SERVICIO DE ASEO	1.577.380.000	27,29%	1.710.108.000	31,14%	132.728.000	108,41%	1.816.914.857	31,44%	1.888.446.894	31,56%	71.532.037	3,94%
OTROS SERVICIOS	27.000	0,00%	-	0,00%	(27.000)	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS (DB)	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	(1.250.411,00)	-0,02%	-	0,00%	1.250.411,00	-100,00%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	3.925.951.000	68,00%	3.443.438.000	62,72%	(482.513.000)	87,71%	3.566.244.509	61,77%	3.886.286.907	64,96%	320.042.398	8,97%
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	3.925.951.000	67,93%	3.443.438.000	62,70%	(482.513.000)	87,71%	3.566.244.509	61,71%	3.886.286.907	64,96%	320.042.398	8,97%
SERVICIOS PUBLICOS	3.925.951.000	67,93%	3.443.438.000	62,70%	(482.513.000)	87,71%	3.566.244.509	61,71%	3.886.286.907	64,96%	320.042.398	8,97%
Servicios Públicos	3.925.951.000	67,93%	3.443.438.000	62,70%	(482.513.000)	87,71%	3.566.244.509	61,71%	3.886.286.907	64,96%	320.042.398	8,97%
Utilidad Bruta	1.199.722.000	20,76%	2.047.128.000	37,27%	847.406.000	170,63%	2.207.494.815	38,20%	2.096.439.659	35,04%	(111.055.156)	-5,03%
GASTOS	2.048.314.000	35,44%	2.036.975.000	37,09%	(11.339.000)	99,45%	2.198.291.346	38,04%	2.078.422.534	34,74%	(119.868.812)	-5,45%
ADMINISTRACIÓN	1.897.741.000	32,84%	1.729.495.000	31,49%	(168.246.000)	91,13%	1.955.036.310	33,83%	1.966.178.799	32,86%	11.142.489	0,57%
SUELDOS Y SALARIOS	1.105.482.000	19,13%	1.081.358.000	19,69%	(24.124.000)	97,82%	1.120.465.899	19,39%	1.288.555.414	21,54%	168.089.515	15,00%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	245.028.000	4,24%	136.374.000	2,48%	(108.654.000)	55,66%	151.714.526	2,63%	153.874.020	2,57%	2.159.494	1,42%
APORTES SOBRE LA NÓMINA GENERALES	44.210.000	0,76%	25.574.000	0,47%	(18.636.000)	57,85%	13.677.767	0,24%	-	0,00%	(13.677.767)	-100,00%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	108.803.000	1,88%	82.803.000	1,51%	(26.000.000)	76,10%	88.960.608	1,54%	100.387.752	1,68%	11.427.144	12,85%
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	67.948.000	1,18%	71.980.000	1,31%	4.032.000	105,93%	198.562.172	3,44%	45.243.935	0,76%	(153.318.237)	-77,21%
PROVISIÓN PARA DEUDORES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	150.152.062	2,60%	-	0,00%	(150.152.062)	-100,00%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	41.948.000	0,73%	45.980.000	0,84%	4.032.000	109,61%	48.410.110	0,84%	45.243.935	0,76%	(3.166.175)	-6,54%
AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	26.000.000	0,45%	26.000.000	0,47%	-	100,00%	-	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Gastos Operacionales	-	0,00%	1.801.475.000	32,80%	1.801.475.000	0,00%	2.153.598.482	37,26%	2.011.422.734	33,62%	(142.175.748)	-6,60%
Utilidad Operacional	(765.967.000)	-13,25%	245.653.000	4,47%	1.011.620.000	-32,07%	53.896.333	0,93%	85.016.925	1,42%	31.120.592	57,74%
OTROS INGRESOS	858.499.000	14,85%	1.424.000	0,03%	(857.075.000)	-0,17%	5.476.069	0,09%	-	0,00%	(5.476.069)	-100,00%
FINANCIEROS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	242.047	0,00%	-	0,00%	(242.047)	-100,00%
EXTRAORDINARIOS	845.057.000	14,62%	-	0,00%	(845.057.000)	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	13.442.000	0,23%	1.424.000	0,03%	(12.018.000)	-10,59%	5.234.022	0,09%	-	0,00%	(5.234.022)	-100,00%
OTROS GASTOS	82.625.000	1,43%	235.500.000	4,29%	152.875.000	285,02%	44.692.864	0,77%	66.999.800	1,12%	22.306.936	49,91%
INTERESES	67.871.000	1,17%	168.505.000	3,07%	100.634.000	248,27%	19.231.592.000	333%	65.233.636	1,09%	46.002.044	239,20%
COMISIONES	14.572.000	0,25%	66.995.000	1,22%	52.423.000	459,75%	4.415.135.000	76%	3.623.887.000	6%	(791.248.000)	-17,92%
FINANCIEROS	82.000	0,00%	-	0,00%	(82.000)	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
EXTRAORDINARIOS	100.000	0,00%	-	0,00%	(100.000)	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	21.046.137	0,36%	(1.857.723)	-0,03%	(22.903.860)	-108,83%
Utilidad Neta	9.907.000	0,17%	11.577.000	0,21%	1.670.000	116,86%	14.679.538	0,25%	18.017.125	0,30%	3.337.587	22,74%

Fuente: SUI 2011 A 2014

Los Ingresos Totales del prestador para el período 2011-2012 presentan una caída del 8,22%, producto de la disminución en \$845 millones de los Ingresos Extraordinarios. En el período 2013-2014, por el contrario se presentó un incremento de los Ingresos Totales del 3,52% como consecuencia del aumento de la venta de servicios de acueducto y alcantarillado.

Por su parte, los Ingresos Operacionales que corresponden a los obtenidos por la empresa durante el período 2011-2014 por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo (se incluye aseo porque el prestador lo consolidó de esa forma) presentaron una variación en términos absolutos de \$ 857,1 millones que corresponden a un incremento del 16,72%.

Durante el período 2011-2012 se presentó un aumento de los ingresos operacionales del 7,12% y para el período 2013-2014 un incremento del 3,62% en donde se destaca que la venta por el servicio de acueducto fue la que contribuyó a ese comportamiento de los ingresos.

Igualmente, durante 2013-2014 los Ingresos Operacionales para los dos servicios presentaron un aumento del 4,23% y 0,69% para acueducto y alcantarillado respectivamente.

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

- La empresa durante el período 2011-2014 presentó, para el servicio de acueducto, un aumento en el consumo total al pasar de 1.875.096 m³ en 2011 a 1.951.687 m³ en 2014, lo cual significa un incremento del 4%.
- La empresa durante el período 2011-2014 presentó, para el servicio de alcantarillado, un aumento en el consumo total al pasar de 49.877.378 m³ en 2011 a 54.173.079 m³ en 2014, lo cual significa un incremento del 9%.
- El número de suscriptores para el servicio de acueducto paso de 12.049 en el año 2011 a 13.118 en el 2014, es decir, un aumento de 1.069 usuarios que equivalen a un incremento del 9%. Para el servicio de alcantarillado el número de suscriptores paso de 11.945 en 2011 a 13.054 en 2014, es decir, un aumento de 1.109 suscriptores, equivalente a un 9%.

El Costo de Ventas y Operación durante el período 2011-2012 registró una caída del 12,29%, que en términos absolutos corresponde a \$482,5 millones, mientras que para el período 2013-2014 el mismo registró un incremento del 3,74%, que corresponde a \$320,0 millones, generado por el comportamiento en igual forma del Costo de Ventas del Servicio.

Con ocasión del comportamiento descrito de los Ingresos Operacionales y el Costo de Ventas, se refleja una variación en la Utilidad Bruta durante el período 2011- 2014 del 74% que en términos absolutos representa \$896,7, sin embargo es importante ver que durante el periodo 2011-2012 la misma registró en términos porcentuales una aumento del 70,63%, mientras que en 2013-2014 presentó una caída de \$111,0 millones que en términos porcentuales corresponde a una disminución del 5,03%.

Con relación a la cuenta de Gastos, se observa que para el período 2011-2014 se registró un aumento de \$30,1 millones, equivalente porcentualmente al 1,46%. Dicho comportamiento con tendencia hacia la baja se registra tanto para el período 2011-2012, como para los años 2013-2014 siendo más marcado en éste último ya que la caída en términos porcentuales es del 5,45%.

Los Gastos de Administración en el período 2011-2012 contribuyeron en mayor proporción a la baja de los Gastos con el -8,87%, mientras que en el período 2013-2014 registraron un leve aumento de \$11,1 millones, correspondientes a un incremento de 0,57%.

Las cuentas de Gastos Administrativos que más contribuyeron a ese comportamiento fueron: Gastos de Personal, que durante el período 2011-2012 disminuyó en 2,18%, mientras que en el período 2013-2014 el incremento fue del 15%; Aportes sobre Nómina que en el período 2011-2012 disminuyó en 42,15%, mientras que en el período 2013-2014 disminuyó en 100%, ya que en el año 2014 el prestador no efectuó reporte de saldo para esta cuenta; los Gastos Generales para el período 2011-2012 aumentaron 2,33%, mientras que durante el 2013-2014 registraron una disminución del 27,03%; Impuestos, Contribuciones y Tasas registraron para 2011-2012 una disminución del 23,90%, mientras que para 2013-2014 un incremento del 12,85%; Provisiones, Agotamiento,

Depreciaciones y Amortizaciones en el período 2011-2012 aumentó en 5,93% y en 2012-2013 tuvo una caída del 77,21%.

Se desconocen las estrategias que implementó la Gerencia de la Empresa para que el comportamiento de los saldos de las cuentas antes mencionadas en el período analizado fueran tan diferentes entre 2011-2012 y 2013-2014, por cuanto no existe en las notas al catálogo revelación alguna que justifique esta situación.

Con respecto al comportamiento de la cuenta provisión, una de las causas de su comportamiento, que se encuentra en la documentación entregada en la visita es la certificación expedida por la contadora de la empresa donde manifiesta:

En la información encontrada en el módulo de contabilidad en la vigencia 2011, se encontró que a fin de año realizaron un castigo de cartera por valor de 891.260.116.59, el cual se encuentra discriminado de la siguiente forma: acueducto: 274.186.362, alcantarillado 122.144.180,29 y aseo 494.929.574; en el 2013 en revisión de la información se encontró que a la hora de realizar el anterior ajuste se discriminaron mal los valores por respectivos centros de costos, lo que conllevó a realizar una redistribución de la cuenta de provisiones de cartera.

Respecto a los Gastos, la empresa obtuvo en el período 2011 - 2012 una caída en la Utilidad Operativa en términos absolutos de \$1.011,6 millones, que en términos porcentuales es - 132,07 %, acentuada aún más porque en el año 2012 la empresa registró utilidad operativa mientras que esto no sucedió en el año 2011, mientras que para el período 2013-2014 se registró un aumento de \$31,1 millones, que en términos porcentuales corresponde al 57,4%, destacando que en los dos períodos la empresa registró utilidad operativa de \$53,8 millones y \$85,0 millones respectivamente.

La cuenta Otros Ingresos que representa el valor de los ingresos recibidos por la empresa provenientes de transacciones diferentes a las del objeto social, presenta una disminución de \$857,0 millones, originada en la disminución de Ingresos Extraordinarios, y para el período 2013-2014 de \$5,4 millones afectado porque en el año 2013 se registró saldo en la cuenta Ajustes de Ejercicios Anteriores.

Los Otros Gastos, que representan aquellas erogaciones que no están relacionadas en forma directa con las actividades de administración y operación, presentan para el período 2011-2014 un aumento del 185,02% que en términos absolutos corresponde a \$152,8 millones, y para el período 2013-2014 se registra también un aumento equivalente a \$22,3 millones, que en términos porcentuales corresponde al 49,91%.

Para el período 2013-2014 dentro de los Otros Gastos, llama la atención la cuenta Intereses y Gastos Bancarios, ya que los intereses aumentaron en \$46,0 millones, que corresponde al pago de las obligaciones financieras que registraron una variación en términos absolutos de \$192,4 millones, justificado en los siguientes préstamos según las notas al catálogo:

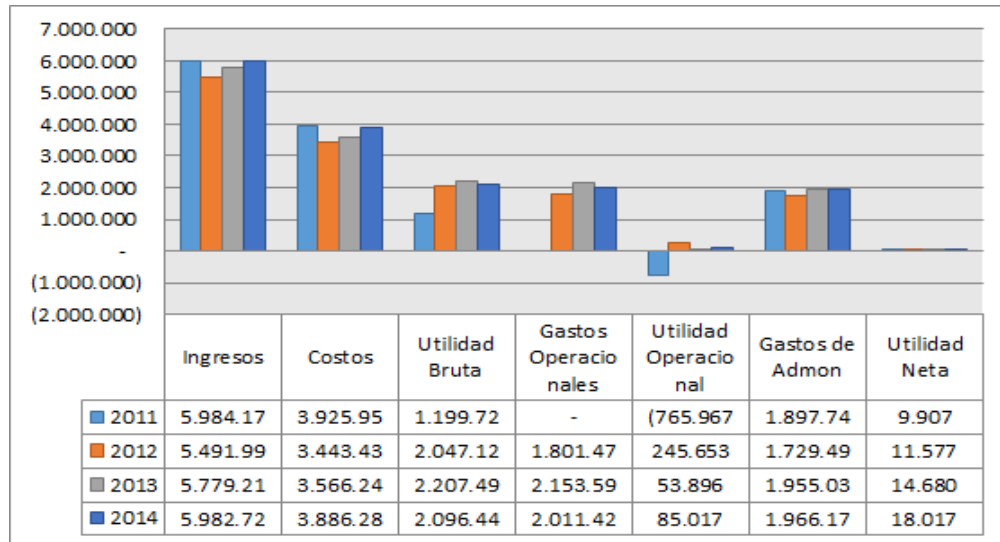
DETALLE CUENTA	dic-13	dic-14
Deuda pública interna (B.B.)	87,181,123.98	45,833,315.00
IFINORTE	0.00	458,333,335.00
Empréstitos nacionales (FINDETER)	921,254,559.23	837,668,617.01
Banco de Occidente	197,931,867.00	56,990,000.00
Total Deuda Financiera	1,206,367,550.21	1,398,825,267.01

Vale la pena mencionar que en el 2014 se registran los saldos de los préstamos que venía amortizando la empresa de años anteriores, pero aclarando que en el año 2014 en agosto 13, según notas de los estados financieros, el prestador adquirió un préstamo con IFINORTE por \$500 millones para realizar obras de cambio de alcantarillado en los Barrios Cariongo y Juan XXIII y la compra de un vehículo para alcantarillado.

Debido al comportamiento de Otros Ingresos y de los Otros Gastos el prestador durante los años 2013 y 2014 presenta una Utilidad Neta de \$14,6 millones y \$18,0 millones respectivamente, lo cual significa que para ese período se registró un incremento en la utilidad neta del 22,74%.

En la siguiente gráfica a manera de síntesis se puede observar el comportamiento de las principales cuentas del Estado de Pérdidas y Ganancias para 2011-2014:

Gráfico 1. Comportamiento Estado de Resultados 2011-2014(miles de pesos)



Fuente: Construido por SSPD

2.1.2 Balance General

Tabla 5. Balance General 2011-2014

DENOMINACION	2011	%	2012	%	Variación	% Var	2013	%	2014	%	Variación	% Var
EFFECTIVO	303.448.000	2,84%	290.469.000	3,21%	(12.979.000)	95,72%	89.993.180	1,01%	98.412.739	0,97%	8.419.559	9,36%
BANCOS Y CORPORACIONES	303.448.000	2,84%	290.469.000	3,21%	(12.979.000)	95,72%	89.993.180	1,01%	98.412.739	0,97%	8.419.559	9,36%
INVERSIONES	2.500.000	0,02%	2.500.000	0,03%	-	100,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
INVERSIONES PATRIMONIALES NO CONTROLANTES	2.500.000	0,02%	-	0,00%	(2.500.000)	-100,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
DEUDORES	1.556.733.000	14,55%	1.799.385.000	19,87%	242.652.000	115,59%	2.176.985.875	24,42%	2.954.316.712	29,22%	777.330.837	35,71%
SERVICIOS PÚBLICOS	1.628.133.000	15,22%	1.876.142.000	20,71%	248.009.000	115,23%	2.396.052.709	26,88%	3.001.420.827	29,68%	605.368.118	25,27%
ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	41.265.000	0,39%	35.908.000	0,40%	(5.357.000)	87,02%	43.592.036	0,49%	215.554.755	2,13%	171.962.719	394,48%
OTROS DEUDORES	7.490.000	0,07%	7.490.000	0,08%	-	100,00%	7.648.195	0,08%	7.648.195	0,08%	-	0,00%
PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(120.155.000)	-1,12%	-	0,00%	120.155.000	0,00%	(270.307.065)	-3,03%	(270.307.065)	-2,67%	-	0,00%
INVENTARIOS	236.594.000	2,21%	172.531.000	1,90%	(64.063.000)	72,92%	91.850.968	1,03%	38.119.807	0,38%	(53.731.161)	-58,50%
MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	372.998.000	3,49%	308.935.000	3,41%	(64.063.000)	82,82%	228.255.131	2,56%	174.523.970	1,73%	(53.731.161)	-23,54%
PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE INVENTARIOS (CR)	(136.404.000)	-1,28%	-	0,00%	136.404.000	0,00%	(136.404.163)	-1,53%	(136.404.163)	-1,35%	-	0,00%
Total Activo Corriente	2.099.275.000	19,63%	2.264.885.000	25,01%	165.610.000	107,89%	2.358.830.023	26,46%	3.090.849.258	30,67%	732.019.235	31,03%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	8.419.928.000	78,72%	6.663.506.000	73,57%	(1.756.422.000)	79,14%	6.352.617.745	71,26%	6.847.109.023	67,71%	494.491.278	7,78%
TERRENOS	325.684.000	3,04%	325.684.000	3,60%	-	100,00%	325.684.603	3,65%	325.684.603	3,22%	-	0,00%
CONSTRUCCIONES EN CURSO	2.639.811.000	24,68%	-	0,00%	(2.639.811.000)	0,00%	854.238.612	9,58%	292.214.785	2,89%	(562.023.827)	-65,79%
BIENES MUEBLES EN BODEGA	152.945.000	1,43%	-	0,00%	(152.945.000)	0,00%	130.614.428	1,47%	130.758.282	1,29%	143.854	0,11%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO EN MANTENIMIENTO	-	0,00%	-	0,00%	-	-	2.730.000	0,03%	2.730.000	0,03%	-	0,00%
EDIFICACIONES	602.262.000	5,63%	621.484.000	6,86%	19.222.000	103,19%	904.657.407	10,15%	906.417.146	8,96%	1.759.739	0,19%
PLANTAS, DUCTOS Y TÚNELES	2.952.022.000	27,60%	2.952.022.000	32,59%	-	100,00%	2.974.072.470	33,36%	2.992.416.195	29,59%	18.343.725	0,62%
REDES, LÍNEAS Y CABLES	3.933.606.000	36,77%	3.933.606.000	43,43%	-	100,00%	3.933.606.403	44,12%	5.244.680.540	51,87%	1.311.074.137	33,33%
MAQUINARIA Y EQUIPO	362.398.000	3,39%	362.425.000	4,00%	27.000	100,01%	416.928.210	4,68%	414.378.211	4,10%	(2.549.999)	-0,61%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	93.586.000	0,87%	110.024.000	1,21%	16.438.000	117,56%	112.612.988	1,26%	115.077.934	1,14%	2.464.946	2,19%
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	380.046.000	3,55%	389.384.000	4,30%	9.338.000	102,46%	439.692.463	4,93%	477.868.220	4,73%	38.175.757	8,68%
EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	234.379.000	2,19%	234.379.000	2,59%	-	100,00%	234.378.667	2,63%	234.378.667	2,32%	-	0,00%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(3.168.203.000)	-29,62%	(3.525.879.000)	-38,93%	(357.676.000)	111,29%	(3.887.990.400)	-43,61%	(4.200.887.454)	-41,54%	(312.897.054)	8,05%
PROVISIONES PARA PROTECCIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (CR)	(88.608.000)	-0,83%	-	0,00%	88.608.000	0,00%	(88.608.106)	-0,99%	(88.608.106)	-0,88%	-	0,00%
OTROS ACTIVOS	177.349.000	1,66%	129.078.000	1,43%	(48.271.000)	72,78%	203.586.165	2,28%	174.097.033	1,72%	(29.489.132)	-14,48%
CARGOS DIFERIDOS	54.063.000	0,51%	31.792.000	0,35%	(22.271.000)	58,81%	106.299.996	1,19%	76.810.864	0,76%	(29.489.132)	-27,74%
INTANGIBLES	78.000.000	0,73%	78.000.000	0,86%	-	100,00%	78.000.000	0,87%	78.000.000	0,77%	-	0,00%
AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE INTANGIBLES (CR)	(52.000.000)	-0,49%	-	0,00%	52.000.000	0,00%	(78.000.000)	-0,87%	(78.000.000)	-0,77%	-	0,00%
VALORIZACIONES	97.286.000	0,91%	-	0,00%	(97.286.000)	0,00%	97.286.169	1,09%	97.286.169	0,96%	-	0,00%
Total Activos	10.696.552.000	100,00%	9.057.469.000	100,00%	(1.639.083.000)	84,68%	8.915.033.933	100,00%	10.112.055.314	100,00%	1.197.021.381	13,43%
CUENTAS POR PAGAR	2.239.057.000	20,93%	896.864.000	9,90%	(1.342.193.000)	40,06%	949.956.644	10,66%	1.633.465.470	16,15%	683.508.826	71,95%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	911.794.000	8,52%	1.104.301.000	12,32%	(701.493.000)	23,06%	332.328.415	3,73%	703.807.241	6,96%	371.478.826	111,78%
ACREDORES	658.334.000	6,15%	230.276.000	2,54%	(428.058.000)	34,98%	175.359.639	1,97%	142.937.046	1,41%	(32.422.593)	-18,49%
RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	57.400.000	0,54%	40.941.000	0,45%	(16.459.000)	71,33%	23.070.892	0,26%	37.111.950	0,37%	14.041.058	60,86%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	77.728.000	0,73%	388.156.000	4,29%	310.428.000	499,38%	401.133.710	4,50%	609.569.954	6,03%	208.436.244	51,96%
AVANCES Y ANTICIPOS RECIBIDOS	533.801.000	4,99%	-	0,00%	(533.801.000)	0,00%	18.063.988	0,20%	140.039.279	1,38%	121.975.291	675,24%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	748.351.000	7,00%	539.336.000	5,95%	(209.015.000)	72,07%	534.663.042	6,00%	796.670.488	7,88%	262.007.446	49,00%
SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	748.351.000	7,00%	539.336.000	5,95%	(209.015.000)	72,07%	534.663.042	6,00%	796.670.488	7,88%	262.007.446	49,00%
Total Pasivos Corrientes	2.987.408.000	27,93%	1.436.200.000	15,86%	(1.551.208.000)	48,08%	1.484.619.686	16,65%	2.430.135.958	24,03%	945.516.272	63,69%
OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO	1.251.969.000	11,70%	1.414.976.000	15,62%	163.007.000	113,02%	1.206.367.550	13,53%	1.398.825.267	13,83%	192.457.717	15,95%
DEUDA PÚBLICA INTERNA DE LARGO PLAZO	1.251.969.000	11,70%	1.414.976.000	15,62%	163.007.000	113,02%	1.206.367.550	13,53%	1.398.825.267	13,83%	192.457.717	15,95%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	571.457.000	5,34%	571.458.000	6,31%	1.000	100,00%	571.457.848	6,41%	571.457.848	5,65%	-	0,00%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	436.242.000	4,08%	436.242.000	4,82%	-	0,00%	436.241.879	4,89%	436.241.879	4,31%	-	0,00%
PROVISIÓN PARA PENSIONES	135.215.000	1,26%	135.216.000	1,49%	1.000	100,00%	135.215.969	1,52%	135.215.969	1,34%	-	0,00%
OTROS PASIVOS	267.318.000	2,50%	4.858.000	0,05%	(262.460.000)	1,82%	7.932.429	0,09%	48.962.697	0,48%	41.030.268	517,25%
RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	8.642.382	0,09%	8.642.382	0,00%
INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	267.318.000	2,50%	4.858.000	0,05%	(262.460.000)	1,82%	7.932.429	0,09%	40.320.315	0,40%	32.387.886	408,30%
Total Pasivos	5.078.152.000	47,47%	3.427.492.000	37,84%	(1.650.660.000)	67,49%	3.270.377.513	36,68%	4.449.381.770	44,00%	1.179.004.257	36,05%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	5.618.400.000	52,53%	5.629.977.000	62,16%	11.577.000	100,21%	5.644.656.420	63,32%	5.662.673.544	56,00%	18.017.124	0,32%
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	100.000.000	0,93%	-	0,00%	(100.000.000)	-100,00%	100.000.000	1,12%	100.000.000	0,99%	-	0,00%
RESERVAS	1.818.446.000	17,00%	-	0,00%	(1.818.446.000)	0,00%	1.839.929.760	20,64%	1.854.609.297	18,34%	14.679.537	0,80%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	9.907.000	0,09%	11.577.000	0,13%	1.670.000	116,86%	14.679.538	0,16%	18.017.125	0,18%	3.337.587	22,74%
SUPERAVIT POR DONACIÓN	3.437.061.000	32,13%	3.437.061.000	37,95%	-	100,00%	3.437.061.247	38,55%	3.437.061.247	33,99%	-	0,00%
SUPERAVIT POR VALORIZACIÓN	97.286.000	0,91%	97.286.000	1,07%	-	100,00%	97.286.169	1,09%	97.286.169	0,96%	-	0,00%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL INCORPORADO	155.700.000	1,46%	155.700.000	1,72%	-	100,00%	155.699.706	1,75%	155.699.706	1,54%	-	0,00%
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	100.000.000	0,93%	100.000.000	1,10%	-	0,00%	100.000.000	1,12%	100.000.000	0,99%	-	0,00%
RESERVAS	1.818.446.000	17,00%	1.828.353.000	20,19%	9.907.000	0,54%	1.839.929.760	20,64%	1.854.609.297	18,34%	14.679.537	0,80%
SUPERAVIT POR DONACIÓN	3.437.061.000	32,13%	3.437.061.000	37,95%	-	0,00%	3.437.061.247	38,55%	3.437.061.247	33,99%	-	0,00%
SUPERAVIT POR VALORIZACIÓN	97.286.000	0,91%	97.286.000	1,07%	-	0,00%	97.286.169	1,09%	97.286.169	0,96%	-	0,00%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL INCORPORADO	155.700.000	1,46%	155.700.000	1,72%	-	0,00%	155.699.706	1,75%	155.699.706	1,54%	-	0,00%
Total Patrimonio	5.618.400.000	52,53%	5.629.977.000	62,16%	11.577.000	100,21%	5.644.656.420	63,32%	5.662.673.544	56,00%	18.017.124	0,32%
Total Pasivo y Patrimonio	10.696.552.000	100,00%	9.057.469.000	100,00%	(1.639.083.000)	84,68%	8.915.033.933	100,00%	10.112.055.314	100,00%	1.197.021.381	13,43%

Fuente: SUI 2011 a 2014

Dentro de la estructura del Activo Total, el Activo Corriente representa para los años 2011 y 2012 una porción del 19% y 25%, para 2013 y 2014 del 26% y 30% respectivamente, presentando así una disminución porcentual de 6 y 4 puntos, donde las cuentas que mayor cambio registraron en el activo corriente son Deudores e Inventarios.

Es importante destacar que en la cuenta del Efectivo se revisaron las conciliaciones bancarias con corte a diciembre de 2015 donde se encontró:

- Partidas conciliatorias con antigüedad de 90 días.
- Se encuentran partidas sin identificar.
- Se encontró una partida cuya consignación no fue registrada al prestador sino a la plaza de mercado de Pamplona, lo cual implica la falta de autocontrol en el manejo del efectivo, y la no elaboración de pre-conciliaciones ni el seguimiento permanente al efectivo.

Al comparar el saldo de la cuenta de Efectivo o disponible en el año 2014, que corresponde a un valor de \$98,4 millones frente al saldo de las cuentas por pagar a corto plazo que es de \$1.633,4, se observa que la empresa presenta un problema grave de liquidez.

Con relación a la cuenta Deudores en 2011-2012, se registra un incremento del 15,59% originado por el aumento de deudores por servicios públicos equivalente en términos absolutos a \$242,6 millones.

Dentro de esta cuenta vale la pena hacer un análisis correspondiente a la cartera del prestador del año 2014, cuya información reportada fue la siguiente:

Imagen 2. Cartera por edades Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo año 2014

EMPOPAMPLONA S.A. - SERVICIOS PUBLICOS
80004527-8
RESUMEN DE CARTERA POR EDADES
Documentos Entre:Enero 1 de 1900-Diciembre 31 de 2014 Cliente: Todos Nit Cliente: Todos Vendedor: Todos Clasificación: Todas -02: Todas Tipo de Comp:
Todos Prefijo: Todos Zona 1: Todas Zona 2: Todas Ciudad: Todas

Pag : 1
Fecha 01/03/2016 15:59

CLASIFICACION DE TERCEROS GRUPO DE CONCEPTO: SIN GRUPO	FACTURAS POR VENCER		FACTURAS VENCIDAS Dias			FECHA DE VENCIMIENTO			TOTAL INFORME
	1 - 30	31 - 60	61 - 90	91 - 120	121 - 150	151 - 180	181 - 360	361 O MAS	
SIN CLASIFICACION	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	15,000.00	0.00	15,000.00
RESIDENCIAL : ESTRATO 1	4,305,076.00	1,566,629.00	2,818,180.00	697,475.00	1,205,919.00	1,442,837.00	4,121,579.00	15,972,653.00	32,130,348.00
RESIDENCIAL : ESTRATO 2	6,646,312.00	814,852.00	3,140,464.00	1,108,880.00	1,229,255.00	2,427,681.00	7,089,031.00	14,556,061.00	37,012,536.00
RESIDENCIAL : ESTRATO 3	5,060,313.00	711,374.00	673,630.00	741,000.00	449,227.00	1,221,379.00	4,727,424.00	9,315,151.00	22,899,498.00
RESIDENCIAL : ESTRATO 4	92,000.00	30,000.00	1,967,484.00	49,000.00	448.00	210,000.00	522,342.00	777,118.00	3,648,392.00
INDUSTRIAL PEQ PRODUCTOR 1	0.00	0.00	15,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	15,000.00
COMERCIAL PEQ PRODUCTOR 1	30,000.00	273,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	104,845.00	0.00	407,845.00
INDUSTRIAL PEQ PRODUCTOR 2	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	509,145.00	701,097.00	1,210,242.00
INDUSTRIAL GRAN PRODUCTOR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00	5.00
COMERCIAL PEQ PRODUCTOR 2	15,000.00	0.00	45,000.00	15,000.00	450,000.00	15,000.00	3,349,703.00	7,861,641.00	11,751,344.00
ESPECIAL PEQ PRODUCTOR 2	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2,144,731.00	2,144,731.00
OFICIAL PEQ PRODUCTOR 2	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3,423,283.00	3,423,283.00
OFICIAL GRAN PRODUCTOR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	250,000.00	442,000.00	692,000.00
	16,146,701.00	3,399,855.00	8,659,758.00	2,611,355.00	3,334,849.00	5,316,897.00	20,659,069.00	55,193,140.00	115,390,224.00
GRUPO DE CONCEPTO: ACUEDUCTO			61 - 90	91 - 120	121 - 150	151 - 180	181 - 360	361 O MAS	
RESIDENCIAL : ESTRATO 1	7,308,739.00	3,581,829.00	2,168,505.00	1,586,770.00	2,035,147.00	1,302,376.00	6,909,291.00	38,768,201.00	63,660,858.00
RESIDENCIAL : ESTRATO 2	16,854,863.00	5,621,700.00	3,191,736.00	1,800,052.00	1,583,087.00	1,298,709.00	6,088,306.00	48,109,874.00	84,548,327.00
RESIDENCIAL : ESTRATO 3	25,140,182.00	10,381,385.00	3,570,788.00	1,852,408.00	1,420,934.00	1,094,766.00	5,601,444.00	28,331,346.00	77,393,253.00
RESIDENCIAL : ESTRATO 4	6,785,685.00	2,837,413.00	674,541.00	265,934.00	203,678.00	189,362.00	794,236.00	3,921,011.00	15,671,860.00
INDUSTRIAL PEQ PRODUCTOR 1	114,586.00	89,030.00	33,887.00	54,143.00	51,685.00	17,075.00	95,727.00	92,032.00	548,165.00
COMERCIAL PEQ PRODUCTOR 1	768,583.00	341,507.00	153,022.00	304,814.00	81,700.00	45,559.00	279,949.00	143,648.00	2,118,782.00
INDUSTRIAL PEQ PRODUCTOR 2	71,202.00	16,785.00	0.00	0.00	0.00	0.00	16,852.00	1,255,473.00	1,360,312.00
INDUSTRIAL GRAN PRODUCTOR	8,436.00	8,331.00	8,258.00	8,185.00	7,869.00	7,795.00	30,449.00	14,929.00	94,252.00
COMERCIAL PEQ PRODUCTOR 2	3,438,532.00	2,144,588.00	1,135,391.00	1,098,282.00	1,20,763.00	518,808.00	2,759,319.00	29,069,153.00	40,884,836.00
COMERCIAL GRAN PRODUCTOR	173,347.00	0.00	8,792.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	182,139.00
ESPECIAL PEQ PRODUCTOR 2	77,742.00	46,827.00	29,084.00	8,709.00	32,533.00	7,855.00	54,361.00	157,542.00	414,653.00
OFICIAL PEQ PRODUCTOR 2	12,478,228.00	10,612,944.00	4,868,115.00	4,425,717.00	4,014,422.00	4,528,741.00	29,553,034.00	260,138,567.00	330,619,768.00
OFICIAL GRAN PRODUCTOR	5,756,783.00	5,585,699.00	6,500,832.00	5,601,084.00	5,483,178.00	5,451,735.00	31,009,128.00	126,738,747.00	192,127,186.00
	78,976,908.00	41,268,038.00	22,342,951.00	17,006,098.00	15,634,996.00	14,462,781.00	83,192,096.00	536,740,523.00	809,624,391.00

GRUPO DE CONCEPTO: ALCANTARILLADO									
RESIDENCIAL : ESTRATO 1	2,102,793.00	1,038,023.00	599,135.00	437,671.00	590,933.00	386,905.00	1,760,907.00	10,076,772.00	16,993,139.00
RESIDENCIAL : ESTRATO 2	4,913,686.00	1,703,643.00	935,300.00	516,580.00	439,654.00	354,940.00	1,589,648.00	12,605,076.00	23,058,527.00
RESIDENCIAL : ESTRATO 3	7,066,060.00	2,779,154.00	1,170,516.00	629,429.00	509,339.00	377,764.00	1,815,473.00	10,064,280.00	24,412,015.00
RESIDENCIAL : ESTRATO 4	1,874,866.00	807,123.00	234,261.00	98,467.00	71,497.00	66,314.00	213,955.00	859,676.00	4,226,159.00
INDUSTRIAL PEQ PRODUCTOR 1	25,775.00	22,283.00	4,127.00	13,510.00	12,908.00	2,343.00	11,538.00	11,091.00	103,575.00
COMERCIAL PEQ PRODUCTOR 1	194,699.00	82,923.00	43,270.00	98,931.00	16,356.00	5,401.00	42,370.00	17,982.00	501,932.00
INDUSTRIAL PEQ PRODUCTOR 2	18,307.00	2,318.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3,781.00	391,922.00	416,328.00
INDUSTRIAL GRAN PRODUCTOR	984.00	972.00	964.00	955.00	918.00	909.00	3,553.00	1,745.00	11,000.00
COMERCIAL PEQ PRODUCTOR 2	1,029,605.00	723,207.00	389,081.00	333,091.00	250,594.00	194,751.00	1,082,657.00	11,670,589.00	15,673,575.00
COMERCIAL GRAN PRODUCTOR	60,803.00	0.00	1,026.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	61,829.00
ESPECIAL PEQ PRODUCTOR 2	22,068.00	15,265.00	8,803.00	1,450.00	10,199.00	1,244.00	10,399.00	48,626.00	118,054.00
OFICIAL PEQ PRODUCTOR 2	4,263,511.00	3,587,430.00	1,488,924.00	1,355,973.00	1,216,393.00	1,403,335.00	9,241,057.00	47,657,408.00	70,214,031.00
OFICIAL GRAN PRODUCTOR	2,235,766.00	2,174,288.00	2,518,014.00	2,175,460.00	2,128,107.00	2,115,911.00	12,124,433.00	60,148,981.00	85,620,960.00
	23,808,923.00	12,936,629.00	7,393,421.00	5,661,517.00	5,246,898.00	4,909,817.00	27,899,771.00	153,554,148.00	241,411,124.00
GRUPO DE CONCEPTO: ASEO									
RESIDENCIAL : ESTRATO 1	5,149,871.00	2,903,659.00	1,898,069.00	1,470,552.00	1,290,498.00	1,052,077.00	6,082,688.00	39,508,453.00	59,355,867.00
RESIDENCIAL : ESTRATO 2	10,727,658.00	4,920,050.00	2,919,061.00	1,940,293.00	1,531,662.00	1,338,013.00	6,223,237.00	45,727,499.00	75,327,473.00
RESIDENCIAL : ESTRATO 3	12,701,502.00	5,545,593.00	3,014,787.00	1,843,990.00	1,367,918.00	1,206,476.00	5,117,103.00	15,481,641.00	46,279,010.00
RESIDENCIAL : ESTRATO 4	3,479,013.00	1,592,498.00	729,061.00	457,962.00	307,136.00	245,720.00	1,374,386.00	4,132,180.00	12,317,956.00
INDUSTRIAL PEQ PRODUCTOR 1	81,755.00	42,967.00	30,293.00	17,085.00	16,199.00	18,106.00	85,359.00	66,808.00	358,572.00
COMERCIAL PEQ PRODUCTOR 1	549,598.00	294,751.00	174,749.00	133,875.00	68,668.00	40,827.00	270,349.00	174,640.00	1,707,457.00
INDUSTRIAL PEQ PRODUCTOR 2	53,622.00	31,557.00	0.00	0.00	0.00	0.00	12,048.00	709,633.00	806,860.00
INDUSTRIAL GRAN PRODUCTOR	369,956.00	162,845.00	112,270.00	107,557.00	103,789.00	102,906.00	458,509.00	2,716,341.00	4,134,173.00
COMERCIAL PEQ PRODUCTOR 2	2,385,162.00	1,287,650.00	965,631.00	540,512.00	389,154.00	321,862.00	1,629,663.00	17,081,884.00	24,601,518.00
COMERCIAL GRAN PRODUCTOR	84,471.00	83,685.00	140,602.00	81,237.00	54,304.00	28,977.00	132,293.00	0.00	605,569.00
ESPECIAL PEQ PRODUCTOR 2	52,107.00	15,135.00	15,316.00	14,821.00	14,026.00	6,893.00	74,482.00	149,459.00	342,239.00
OFICIAL PEQ PRODUCTOR 2	607,988.00	564,990.00	534,364.00	496,049.00	479,623.00	475,600.00	2,797,061.00	37,893,190.00	43,848,865.00
OFICIAL GRAN PRODUCTOR	12,429,333.00	6,271,320.00	4,893,243.00	4,970,631.00	4,879,222.00	4,590,790.00	8,918,449.00	17,167,934.00	64,120,922.00
	48,672,036.00	23,716,700.00	15,427,446.00	12,074,564.00	10,502,199.00	9,428,247.00	33,175,627.00	180,809,662.00	333,806,481.00
TOTALES	167,606,568.00	81,317,222.00	53,823,576.00	20,347,436.00	34,718,942.00	29,207,925.00	164,956,563.00	926,298,073.00	1,500,192,220.00

Fuente: Información entregada en la visita

De la anterior imagen, se puede observar que la empresa en el año 2014, por concepto de cartera por servicios públicos, registra un monto de \$1.500,1 Millones (incluido el servicio de aseo).

Si se compara esta cifra con la reportada al SUI en los estados financieros consolidados, que es de \$3.001,4 Millones se encuentra una diferencia de 1.501,3 millones, lo cual demuestra falta de consistencia y mala calidad de la información reportada al SUI.

Con relación a la provisión de la cartera se encuentra que para el período 2013-2014 el prestador entregó la siguiente información:

Imagen 3. Provisión Cartera Servicios Públicos 2013

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA
800094327-8
Sucursal: PRINCIPAL

Paginas: 1 de 1
Fecha: 02/03/2016 12:40:32 p. m.

BALANCE DE COMPROBACION

Periodo: ENERO - DICIEMBRE DE 2013		Centros de Costo:		Area Admin.: TODOS	
CUENTA	NOMBRE	SALDO ANTERIOR	DEBITO	CREDITO	TOTAL
1480	PROVISION PARA DEUDORES	120,155,003.71 C	0.00	150,152,061.65	270,307,065.36 C
148020	SERVICIO DE ACUEDUCTO	38,276,000.00 C	0.00	79,837,903.47	118,113,903.47 C
148020.01	Servicio de acueducto	38,276,000.00 C	0.00	79,837,903.47	118,113,903.47 C
148021	SERVICIO DE ALCANTARILLADO	81,070,000.00 C	0.00	23,081,914.58	104,151,914.58 C
148021.01	Servicio de alcantarillado	81,070,000.00 C	0.00	23,081,914.58	104,151,914.58 C
148022	SERVICIO DE ASEO	809,003.71 C	0.00	47,232,243.60	48,041,247.31 C
148022.01	Servicio de aseo	809,003.71 C	0.00	47,232,243.60	48,041,247.31 C
TOTALES		-120,155,003.71	0.00	150,152,061.65	-270,307,065.36

MARIO AUGUSTO CONTRERAS MEDINA
GERENTE

JORGE ELIECER HERRERA
CARRILLO

EDDY CONSTANZA CRISTANCHO CARRILLO
CONTADORA -TP.166161-T

Fuente: Información entregada en la visita

Imagen 4. Provisión Cartera Servicios Públicos 2014

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA
800094327-8
Sucursal: PRINCIPAL

Paginas: 1 de 1
Fecha: 02/03/2016 12:41:00 p. m.

BALANCE DE COMPROBACION

Periodo: ENERO - DICIEMBRE DE 2014		Centros de Costo:		Area Admin.: TODOS	
CUENTA	NOMBRE	SALDO ANTERIOR	DEBITO	CREDITO	TOTAL
1480	PROVISION PARA DEUDORES	270,307,065.36 C	0.00	0.00	270,307,065.36 C
148020	SERVICIO DE ACUEDUCTO	118,113,903.47 C	0.00	0.00	118,113,903.47 C
148020.01	Servicio de acueducto	118,113,903.47 C	0.00	0.00	118,113,903.47 C
148021	SERVICIO DE ALCANTARILLADO	104,151,914.58 C	0.00	0.00	104,151,914.58 C
148021.01	Servicio de alcantarillado	104,151,914.58 C	0.00	0.00	104,151,914.58 C
148022	SERVICIO DE ASEO	48,041,247.31 C	0.00	0.00	48,041,247.31 C
148022.01	Servicio de aseo	48,041,247.31 C	0.00	0.00	48,041,247.31 C
TOTALES		-270,307,065.36	0.00	0.00	-270,307,065.36

Fuente: Información entregada en la visita

De las dos imágenes inmediatamente anteriores se concluye que la empresa no está llevando un adecuado manejo de la provisión de deudores por servicios públicos, porque tanto en 2013 como en 2014 registran el mismo saldo, a pesar del incremento presentado en la cuenta Deudores.

Ahora bien, al observar la cartera por edades del año 2014 se evidencia que el 73% presenta una antigüedad mayor a los 181 días, equivalente a \$1.091,1 millones, el 62% de la cartera por servicios públicos tiene una mora mayor a los 361 días, equivalente a

926,2 millones y tan sólo se encuentra provisionada una cifra de \$270,3 millones, presentando así un desbalance en los estados financieros, dado que el prestador debería aparentemente haber registrado en el año 2014 un castigo de cartera por 656 millones (diferencia entre \$926,2- valor cartera mayor a 361 días y \$270,3- provisión cartera), esta situación afecta el resultado financiero de la empresa para 2014, y genera una presunta incertidumbre en las cifras reportadas en los estados financieros.

Con relación a la cuenta Inventarios, se observa en los estados financieros que para el período 2011-2012 se presenta una disminución del 27,08% equivalente en términos absolutos de a \$64,0 millones. Para 2013-2014 esa disminución es más acentuada al registrar una baja del 58%, situación que no es clara y que profundizando un poco con la información entregada en la visita, se encuentra el resultado de la Auditoría de Gestión Financiera del año 2014 en donde encuentra lo siguiente en las páginas 3 y 4:

-¿Es conocido por usted que hemos venido arrastrando un problema desde el principio de esta administración, como es que la empresa no tiene un inventario real de bienes .El área de contabilidad ,presupuesto ,Adquisición de bienes y servicios conjuntamente con el revisor fiscal fueron encargados de programar y realizar el inventario desde el 2012.

Qué medidas ha tomado su oficina para solucionar este grave problema?

En el software TNS se ven reflejados los valores de la propiedad planta y equipo de forma general debido a que en el momento del cambio de software en el 2010, no se discriminaron de manera correcta, no se tiene apreciación con exactitud de la vida útil ya que se tomo el valor inicial para realizar la depreciación mensual que se ha venido realizando hasta la fecha.

Se ha hecho la solicitud al área de Adquisición bienes y servicios (almacén) para realizar el inventario general de la empresa en conjunto, pero a la fecha no ha sido posible.

Lo único que se ha realizado es el inventario de los materiales de consumo, conteo físico de las existencias; adelantado por almacén y contabilidad, se ha sugerido en varias ocasiones que para finiquitar el proceso de inventarios es necesario la inclusión de personal al finalizar el año, para la realización de el inventario a precios reales como debe ser conforme a la normas internacionales.

Con base a la información hecha de los materiales de consumo, almacén no ha continuado con el proceso de dar de baja los inventarios, porque hay elementos

que están incluidos en el sistema y no están, otros que están pero no están incluidos en el sistema; el área de contabilidad junto con presupuesto no pueden depurar el sistema con los hallazgos encontrados, ya que ese modulo pertenece exclusivamente a almacén.

Por lo anterior no hay un inventario real de los activos de la empresa, y hay una sub valoración de los elementos, distribuido en cada uno de los centros de costos; la depreciación se realiza de forma general por qué no está detallado cada elemento existente en el sistema impidiendo su exactitud.

Fuente: Información entregada en la visita

La anterior situación es preocupante porque el prestador estaría reportando información no real en sus declaraciones tributarias lo relacionado con la Declaración de Patrimonio, que podrían conllevar a una posible investigación por parte de la entidad competente.

En cuanto al Activo No-Corriente se observa que Propiedad, Planta y Equipo en el período 2011-2012 presentó una disminución del 20,86%, que en términos absolutos corresponde a \$1.756,4 millones y para 2013-2014, al contrario se registra un incremento del 7,78%, equivalente en términos absolutos a \$494,4 millones. La cuenta que mayor incidencia tiene en ese comportamiento es Construcciones en Curso, la cual para el período 2011-2012 disminuye en \$1.455,8 millones y en el período 2013-2014 lo hace en 562,0 millones.

Se solicitó aclaración al prestador sobre el comportamiento de dicha cuenta y se obtuvo una certificación que informa lo siguiente:

Imagen 5. Certificación Comportamiento cuenta Construcciones en Curso



EXPLICACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LA CUENTA CONSTRUCCIONES EN CURSO.

Me permito informar que la empresa durante las vigencias 2011, 2012, 2013, 2014, realizo convenios interinstitucionales con la ALCALDÍA MUNICIPAL DE PAMPLONA y LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL NORORIENTE COLOMBIANO (CORPONOR); para llevar a cabo obras como: cambio reposición redes, acueducto y alcantarillado y proyectos de gestión ambiental; que al final del periodo contable no habian culminado dichas obras, razón por la cual se ve reflejado en la cuenta CONSTRUCCIONES EN CURSO, de la misma manera al finalizar la ejecución total de las obras pasan a distribuirse al rubro correspondiente.

Explicación dada por la contadora saliente EDDY CRISTANCHO.


XIOMARA OLANO DELGADO
CONTADORA

Fuente: Información entregada en la visita

Con base en la información anterior, se revisó el comportamiento de todas las cuentas que podrían verse afectadas con la disminución en el período 2011-2012, y se observó que ninguna registro una variación que arroje el valor de la diferencia entre los dos períodos, lo cual demuestra un comportamiento atípico en los registros contables de ésta cuenta, por tanto, se revisaron la notas al catálogo del mismo período para esta cuenta y allí se encontró lo siguiente:

Construcciones en curso		
DETALLE CUENTA	DICIEMBRE 2011	DICIEMBRE 2012
Redes, líneas y cables	1.937.449.845,50	476.949.192,35
Otras (Tanques, amplificadores)	425.059.703,22	706.977.216,41
Total Construcciones en curso	2.639.811.017,04	1.183.926.408,76

Con respecto a la disminución en la cuenta "redes, líneas y cables" de \$1.460.500.653,15, corresponde presuntamente a la terminación de los convenios, entre la Alcaldía Municipal de Pamplona y La empresa de servicios Públicos-Empopamplona, dentro de ellos el más importante el convenio Cristo Rey, que del total del convenio aproximadamente \$1.000.000.000 corresponde a cambio de tubería, redes domiciliarias. Cabe aclarar bajo salvedad, que esta es una depuración se debe a unos saldos que no se habían ajustado de años anteriores, y de los cuales quedarán pendientes por realizar ajustes en la siguiente vigencia.

Fuente: Información entregada en la visita

Esa explicación del comportamiento de la cuenta Construcciones en curso, basada en la disminución de la cuenta Redes, Líneas y Cables, no se ajusta a los saldos reportados al SUI por el prestador, ya que tanto para 2011, como para 2012, la empresa registra el mismo saldo de \$3.933,6 millones, lo cual no arroja ninguna diferencia en el período.

En la cuenta Provisiones, desde el año 2011 se ha venido reportando el mismo saldo de \$88,6 millones, que da cuenta del poco análisis y depuración de saldos contables por parte de la empresa, aparentemente la empresa contablemente no ha realizado ningún movimiento para protegerse contra la demanda que la DIAN ha interpuesto en contra de la empresa desconociendo el motivo y la cuantía.

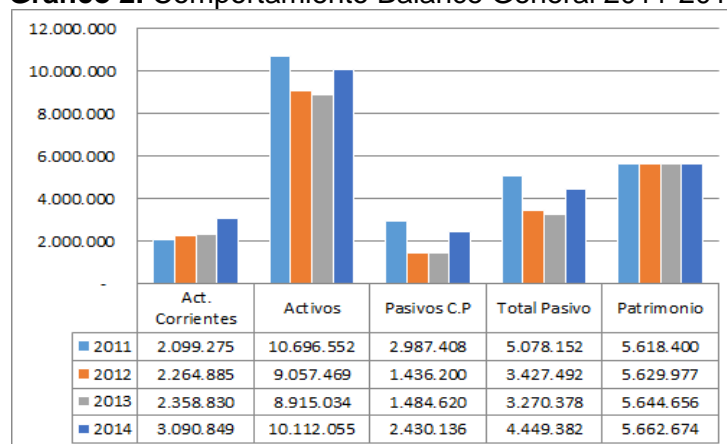
En cuanto al Pasivo Total, que representa para el año 2013 y 2014 un valor de \$3.270,3 millones y \$4.449,3 millones, respectivamente, se presentó un aumento del 36,05%, debido al incremento tanto del Pasivo Corriente, como de las obligaciones financieras a largo plazo como a aumento de los Otros Pasivos (Ingresos Recibidos por Anticipado) que equivale en términos absolutos a \$1.179,0 millones.

Es importante mencionar que el mayor endeudamiento de la empresa se da a corto plazo, el cual representó, en el año 2013 un 16,65% del Pasivo Total, mientras que en el año 2014 era del 24,03%, presentando una variación en términos absolutos de \$945,5 millones. El endeudamiento a largo plazo pasó de ser en el 2013 el 20,03% del Pasivo Total a tener una participación del 19,97% en el año 2014.

Dentro del Patrimonio se aprecia un comportamiento similar para todos los años que conforman el período analizado con variaciones en términos absolutos que pasaron de 11,5 millones en 2011-2012 a \$18,0 millones en el 2013-2014 generado básicamente por el aumento de las reservas legales y el resultado de los ejercicios de los diferentes años

Para una mejor comprensión de las variaciones registradas en las principales cuentas del Balance General en el período 2011 - 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. Comportamiento Balance General 2011-2014



Fuente: Construido SSPD

2.1.3 Indicadores Financieros

Tabla 6. Indicadores Financieros 2011-2014

De Rentabilidad	2011	2012	2013	2014
Margen Operacional de Utilidad	-14,94%	4,47%	0,93%	1,42%
Margen Neto de Utilidad	0,19%	0,21%	0,25%	0,30%
Rendimiento del Activo	-7,16%	2,71%	0,60%	0,84%
Rendimiento del Patrimonio	-13,63%	4,36%	0,95%	1,50%
De Liquidez	2011	2012	2013	2014
Razón Corriente	0,70	1,58	1,59	1,27
Capital de Trabajo	(888.133.000)	828.685.000	874.210.337	660.713.300
Prueba Ácida	0,18	0,32	0,12	0,06
Solidez	2,11	2,64	2,73	2,27
De Actividad	2011	2012	2013	2014
Numero de Días de la Cartera	114,35	123,01	149,40	180,61
Rotación de Cartera	3	3	2	2
EBITDA	-589.216.000	400.436.000	341.419.113	230.648.612
Margen EBITDA	-9,85%	7,29%	5,91%	3,86%
Coefficiente Operacional	114,94%	95,53%	99,07%	98,58%

Fuente: SUI 2011-2014

El análisis de los Indicadores Financieros se construyó a partir de los estados financieros reportados por el prestador para los años 2011-2014 y de acuerdo a las presuntas inconsistencias, sus indicadores no registran la confiabilidad requerida para la toma de decisiones, por tanto, sólo muestran el comportamiento a partir de los saldos reportados en las cuentas por la empresa.

Rentabilidad: Los indicadores de rentabilidad de la empresa para el año 2014 no registraron variaciones significativas porque sus ingresos operacionales no presentaron mayor variación y el patrimonio sólo varió por efectos de las reservas y el resultado contable de cada ejercicio.

Liquidez: Los indicadores mostrados en la tabla no reflejan la realidad de iliquidez de la empresa, puesto que en el corto plazo no dispone de recursos para cumplir con sus obligaciones. Igualmente, este indicador se afecta por el comportamiento de la cartera pues en el año 2014 el prestador registra el 73% con una antigüedad mayor a los 181 días equivalente a \$1.091,1 millones, y el 62% de la cartera por servicios públicos tiene una mora mayor a los 361 días equivalente a 926,2 millones, y de esa cifra tan sólo \$270,3 millones esta provisionada.

Endeudamiento: El prestador registró un aumento al pasar de 37% en el año 2013, a 44% en el 2014, debido no sólo al aumento de las cuentas por pagar y de las obligaciones laborales, sino también al aumento de la deuda interna a largo plazo, Situación que se amortiguó con el aumento de los Activos Totales. Es importante aclarar que este indicador no genera confiabilidad por cuanto el prestador presenta problemas con los saldos de las provisiones ya que registra los mismos que los del año 2013 y además no tiene incluido el tema de la demanda interpuesta por la DIAN en contra de la empresa.

EI EBITDA del prestador le da una viabilidad en el desarrollo de sus operaciones, siendo más eficiente en el año 2013, en comparación con 2014 y su coeficiente operacional muestra que la empresa apenas alcanza a cubrir sus costos y gastos, dejando a un lado los problemas de reportes de saldos de algunas cuentas y la falta de depuración de las mismas.

2.1.4 Avance Implementación Normas NIIF

La empresa informa al respecto que según la Resolución 20111000001825 de marzo 28 de 2011 se establecieron los requerimientos y fechas de reporte de información a través del SUI 2011. Al respecto el prestador informa que los dos primeros pasos del cronograma están cumplidos.

Igualmente menciona que en la resolución SSPD- 20141300004095 de 2014 se encuentra el cronograma de aplicación para las empresas preparadoras de información financiera del grupo 2, y menciona que ya radicó el formulario 1 en el cual se realizó la clasificación de la empresa, quedando la misma catalogada en el régimen de contabilidad pública.

También menciona la empresa que dio cumplimiento en la fecha estipulada para la presentación del ESFA.

A

2.1.5 Eficiencia Laboral

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

Tabla 7. Eficiencia Laboral

AÑO	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	Total anual consumos facturados	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)	Total anual consumos facturados	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)
	(m3)			(m3)		
2013	1.913.023	799.174.235	418	52.909.669	143.098.321	2.7
2014	1.951.687	721.214.717	369	54.173.079	259.637.299	4.79

Fuente: SUI 2013 - 2014

De los resultados obtenidos se observa que para el servicio de acueducto correspondiente a los años 2013 y 2014 fueron \$418 y \$369 respectivamente, lo que evidencia que para el año 2014 por el aumento del consumo facturado aparentemente fue más eficiente comparado con el año 2013; sin embargo, ese resultado no es consistente por cuanto el prestador para los años 2013 y 2014 dejó de reportar saldo en las cuentas contribuciones imputadas y servicios personales aclarando que para 2014 tampoco reporto saldo para aportes sobre nomina

En cuanto al servicio de alcantarillado para los años 2013 y 2014 se observan que el valor por M3 es de \$2.7 y \$4.7, datos que no reflejan la realidad de los costos ya que el prestador dejó de reportar saldo en las cuentas de contribuciones imputadas, aportes sobre nómina y servicios personales.

2.2 Aspectos Administrativos

2.2.1 Empleados EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

En visita adelantada en el mes de marzo de 2016, el prestador entregó información sobre el número de empleados con que cuenta y el tipo de vinculación que tienen desde el año 2011 hasta el 2015.

Se comparó la información suministrada con la reportada en el Sistema Único de Información – SUI, y el prestador no cuenta con información cargada en cuanto al total de la planta de personal y su distribución para los años 2009, 2010, 2011, 2012, 2014 y 2015; solo hay información cargada del año 2013.

De acuerdo con la información suministrada en visita se tiene la siguiente distribución del personal que labora en la empresa, conforme la información suministrada por el prestador en visita:

Tabla 8. Planta de Personal – Número de Empleados

ITEM	2.011			2.012			2.013			2.014			2.015		
	NUMERO DE EMPLEADOS ANUAL	SALARIO PROMEDIO ANUAL	SALARIO PROMEDIO ANUAL POR EMPLEADO	NUMERO DE EMPLEADOS ANUAL	SALARIO PROMEDIO ANUAL	SALARIO PROMEDIO ANUAL POR EMPLEADO	NUMERO DE EMPLEADOS ANUAL	SALARIO PROMEDIO ANUAL	SALARIO PROMEDIO ANUAL POR EMPLEADO	NUMERO DE EMPLEADOS ANUAL	SALARIO PROMEDIO ANUAL	SALARIO PROMEDIO ANUAL POR EMPLEADO	NUMERO DE EMPLEADOS ANUAL	SALARIO PROMEDIO ANUAL	SALARIO PROMEDIO ANUAL POR EMPLEADO
TERMINO INDEFINIDO	34	873.179.736	25.681.757	34	1.046.590.237	30.782.066	35	1.194.563.829	34.130.395	36	1.293.095.926	35.919.331	38	1.462.821.035	38.495.290
TERMINO FIJO	30	397.954.846	13.265.162	37	514.336.477	13.900.986	40	524.834.867	13.120.872	41	541.544.325	13.208.398	37	508.118.941	13.732.944
APRENDIZ SENA	6	12.278.630	2.046.438	9	16.391.836	1.821.315	14	23.580.050	1.684.289	13	28.012.599	2.154.815	12	35.997.686	2.999.807
AUX DE BARRIDO Y RECOLECCION	192	210.571.332	1.096.726	221	266.688.923	1.206.737	238	291.167.622	1.223.393	222	298.209.612	1.343.287	223	310.454.041	1.392.171
AUX POR OBRA O LABOR CONTRATADA	245	403.182.690	1.645.644	308	383.751.155	1.245.945	292	362.181.369	1.240.347	307	468.419.357	1.525.796	246	409.472.887	1.664.524
	507	1.897.167.234	43.735.726	609	2.227.758.628	48.957.049	619	2.396.327.737	51.399.297	619	2.629.281.819	54.151.627	556	2.726.864.590	58.284.736

Fuente: EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

2.2.2 Convención Colectiva de Trabajadores

La empresa posee un sindicato de trabajadores y empleados reconocido por el Ministerio de Trabajo y Protección Social, de Acuerdo con la Resolución No. 006 del 20 de Agosto de 2004, emanada del Ministerio de Trabajo y Protección Social – Dirección Territorial Norte de Santander

Convención colectiva de trabajadores firmada el 29 de agosto de 2011, para un periodo entre el año 2012 al 2014.

El sindicato de Trabajadores de EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., se encuentra adscrito al Sindicato de Trabajadores y Empleados de Servicios Públicos, Corporaciones Autónomas e Institutos Descentralizados y Territoriales de Colombia SINTRAEMSDES subdirectiva Pamplona.

El sindicato de Trabajadores y Empleados de Servicios Públicos, Corporaciones Autónomas, Institutos Descentralizados y Territoriales de Colombia SINTRAEMSDES, Seccional Pamplona cuenta con Personería Jurídica 1832 del 4 de Noviembre de 1970 nombramiento de junta directiva según acta de asamblea general de afiliados del 31 de julio de 2004.

Actualmente se cuenta con 38 personas a término indefinido con convención colectiva. A continuación se presentan los beneficios y los costos de la convención, para los años 2011 al 2015:

Tabla 9. Beneficios

BENEFICIOS		
APLICA PARA TERMINO INDEFINIDO		
SALARIO		TERMINO
CONDICION	INCREMENTO	
3 SMLV	el ordenado por el gobierno nacional+ 5 puntos porcentuales	
3 SMLV HASTA 5	el ordenado por el gobierno nacional+ 4 puntos porcentuales	
MAS DE 5 SMLV	el ordenado por el gobierno nacional+ 3 puntos porcentuales	
PRESTACIONES SOCIALES		
AUXILIO DE TRANSPORTE DE LEY	DEVENGUEN HASTA 2 SMLV	MENSUAL
HORAS EXTRAS	A los que haya lugar	MENSUAL
SOBREREMUNERACIONES	A los que haya lugar	MENSUAL
DOMINIALES Y FESTIVOS	A los que haya lugar	MENSUAL
PRIMA DE SERVICIO	1/6 parte de prima de bonificacion,auxilio de transporte + 15 días de salario base	semestral
PRIMA DE BONIFICACION	1/6 parte de auxilio de transporte,recargos nocturnos dominicales y festivos,horas extras,primade vacaciones,prima de antigüedad+ 30 días de salario base	semestral
PRIMA DE ANTIGÜEDAD	Entre 5 y 10 años= 1/2 smlv	ANUAL
	entre 10 y 20 años=1 smlv	
PRIMA DE ANTIGÜEDAD	de 20 años en adelante= 1,5 smlv	ANUAL
SUMINISTRO DE ALMUERZO	Para operación que arreglen daños en estos horarios.	SEGÚN NECESIDAD
PRIMA DE VACACIONES	Con base en el factor salarial recibido el ultimo año así: 1/12 parte de prima de bonificacion y servicios,auxilio de transporte,horas extras dominicales y festivos,recargos nocturnos este promedio * 15	ANUAL

Fuente: EMPOPAMPLONA S.A E.S.P., Visita marzo 2016

Tabla 10. Costos

COSTO DE LA CONVENCION COLECTIVA Y BENEFICIOS							
Nº	BENEFICIO	PERIODO DE PAGO	2.011	2.012	2.013	2.014	2.015
1	PRIMA DE VACACIONES	ANUAL	33.701.145	34.023.200	28.011.800	32.911.750	36.370.899
2	PRIMA DE BONIFICACION	SEMESTRAL	98.524.320	117.778.170	136.925.120	145.076.900	165.247.510
3	PRIMA DE SERVICIOS	SEMESTRAL	54.022.610	63.214.180	74.425.590	78.991.670	89.495.030
4	PRIMA DE ANTIGÜEDAD	ANUAL		16.150.950	18.274.500	18.480.000	19.008.325
5	AUMENTO SALARIAL	ANUAL	1.612.219	1.898.920	2.103.550	2.417.260	2.635.660
	TOTAL		187.860.294	233.065.420	259.740.560	277.877.580	312.757.424
	Total Gastos Administración		1.897.741.000	1.729.495.000	1.955.036.310	1.966.178.799	
	% Gastos Convencion Colectiva/ Gastos Administrativos		10%	13%	13%	14%	

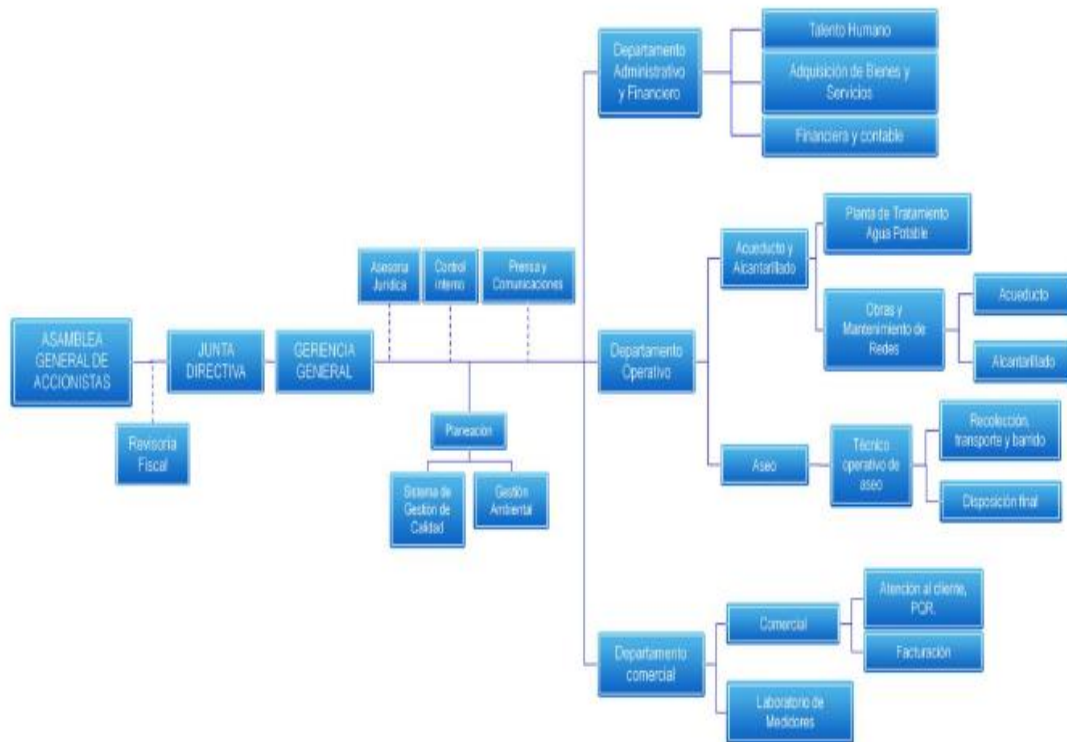
Fuente: EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., Visita marzo 2016

De acuerdo con lo anterior, se observa un aumento del 3% desde el año 2011 al 2015.

2.2.3 Estructura Orgánica EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

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

Imagen 6. Estructura Organizacional



Fuente: EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

2.2.4 Competencias Laborales Personal Administrativo

De acuerdo con la documentación entregada por EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., en visita al analizarla solo se observan 2 de 29 empleados del personal administrativo con certificación en competencias laborales. A continuación se relaciona la norma en la cual se encuentran certificados:

Tabla 11. Competencias Laborales

CÓDIGO	NORMA	PERSONAL CERTIFICADO
280201082	Ofrecer atención al cliente de acuerdo con la normatividad y las políticas de la entidad	2

Fuente: EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3.1 Aspectos Técnicos de Acueducto

El municipio de Pamplona es abastecido de las fuentes hídricas Quebrada Monte dentro, Quebrada Rosal, Quebrada Morronegro y Quebrada Ucuques, por medio de cuatro captaciones de rejillas de fondo. El agua captada es conducida por gravedad por 3 líneas

de aducción y un canal abierto a 4 desarenadores; de ahí el agua es conducida a 2 sistemas de tratamiento de agua potable denominados Cariongo y Monte dentro.

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

3.1.1 Sistema de Abastecimiento

Sistema Cariongo

El sistema Cariongo abastece el 70%, de los usuarios ubicados así:

Zona Baja (Centro, Avenida Santander, Calle Real, Carretas 5,6,7,8 Y 9, Calles 3 4,5,6,7,8, Barrios Orsua, Camellón, Los Cerezos, Chichiara, Santo Domingo, Hospital, Galán, Chapinero.

Zona Intermedia La Romero, La Esperanza, Augusto Ramírez, Hilda María, Afanador, Carmelitano, Seminario Mayor y Menor, Los Zauces, Coliseo Fosforeria, Galán, Tinto Redodo Las Américas, Los Pinos, Braiton, El Guamo San Agustín, Los Treces, Terminal y El Cetro De Acopio.

Para el sistema Cariongo se cuenta con las siguientes fuentes de abastecimiento de acuerdo con la información suministrada por el prestador en la visita adelantada en el mes de marzo de 2016, y la última información reportada por el prestador al SUI del año 2012:

Tabla 12. Fuentes de abastecimiento, captación y aducción

Fuente de Abastecimiento	Concesión de Aguas	Resolución	Vigencia	Caudal Captado (l/s)	Caudal Concesionado o adjudicado (l/s)	Estado actual de la concesión	Macro Medidor	Captación
Quebrada Cariongo O Monte dentro	Si	0140 del 15 de marzo 2005	10 años	70	60	Vencida	Si Ultrasonico	Rejilla de Fondo
Quebrada Rosal	Si			40	50	Vencida		Rejilla de Fondo

Fuente: EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., Visita marzo de 2016

Consultada la última información reportada por el prestador en SUI con fecha de cargue 10 de abril de 2012, se tiene la siguiente información en cuanto a las fuentes superficiales y las concesiones de agua:

Imagen 7. Formulario 4. Fuentes Superficiales

Id Empresa	Empresa	Departamento	Municipio	Nombre de la fuente	Tipo de fuente superficial natural	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)	Caudal mínimo diario en época seca (L/S)	Caudal máximo diario en época de lluvia (L/S)	Caracterización de agua cruda	Caudal medio diario en la fuente (L/S)	Agua captada (M3)	Fecha de aforo de caudal mínimo en la fuente en épocas secas	Hora de aforo de caudal mínimo en la fuente en épocas secas	Fecha de aforo de caudal máximo en la fuente en épocas de lluvia	Hora de aforo de caudal máximo en la fuente en épocas de lluvia	Fecha de cargue
739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	NORTE DE SANTANDER	PAMPLONA	Quebrada Cariongo O Monteadentro	QUEBRADA	SI	CORPONOR	15-03-2006	15-03-2015	60	65	130	SI	70	1819397	03-02-2009	10	21-04-2009	8	10-04-2012
739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	NORTE DE SANTANDER	PAMPLONA	Quebrada El Rosal	QUEBRADA	SI	CORPONOR	15-03-2006	15-03-2015	50	45	75	SI	50	1039655	04-02-2009	10	20-04-2009	9	10-04-2012

Fuente: Consulta SUI abril 2016

Para el transporte del agua captada de las dos fuentes superficiales se cuenta con las siguientes estructuras de aducción:

Tabla 13. Redes de Aducción y unidades de desarenación

ITEM	Descripción	Descripción
Captación	Cariongo	El Rosal
Fuente	Quebrada Monteadentro	Quebrada Rosal
Tipo	Canal Abierto - Distancia de la captación a la planta: 0.3 Km	Tubería por gravedad - Distancia de la captación a la planta: 2.5 Km
Material	Concreto	AC
Diámetros (")	0,2	10"
Q diseño l/s	150	100
Q medio transportado l/s	70	40
Fecha de Construcción	1960	1960
Desarenadores - unidades	Convencional, 2 unidades. Al momento de la visita no se encontró en funcionamiento uno de ellos, que se utiliza como contingencia	1 unidad
Fecha de Construcción	1960	1960
Capacidad l/s	150	100

Fuente: EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., Visita marzo de 2016

En SUI la última información reportada por el prestador para las redes de aducción es del año 2004, como se muestra a continuación:

Imagen 8. Formulario 28.Registro de Aducciones de Agua

Año	Empresa	Id Empresa	Nombre de la Aducción	Tipo de la Aducción	Longitud de la Aducción(Km)	Caudal de Diseño(L/S)	Tipo de Diámetro	Tipo de Material	Fecha de Instalación	Fecha de Inicio de Operaciones	Fecha de Cargue
2004	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	739	CARIONGO	Gravedad-Canal-Cerrado	.3	100	De 10 a 12 pulg	Concreto Reforzado			22-09-2004
2004	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	739	EL ROSAL	Tubería-Por gravedad	2.5	80	De 8 a 10 pulg	Asbesto Cemento AC			22-09-2004

Fuente: Consulta reporte prestador SUI – Abril de 2016

Comparada la información suministrada en visita del mes de marzo de 2016, con la reportada al SUI se puede observar que el caudal de diseño no es coincidente con el suministrado en visita; de igual manera, no es coincidente el diámetro de la aducción Cariongo.

A continuación se describe el sistema de tratamiento de agua potable del sistema Cariongo, de acuerdo con la información suministrada por el prestador en la visita adelantada en el mes de marzo de 2016:

Tabla 14. Sistema de Potabilización Cariongo

Fuente de Abastecimiento	Planta de Potabilización					Almacenamiento	Instrumentos de Macro medición
	Tipo	Caudal de Diseño (l/s)	Caudal de Operación (l/s)	Procesos	Químicos Utilizados		
Quebrada Cariongo o Monteadero Quebrada Rosal	Convencional	200	200	Mezcla rápida y coagulación, floculación, sedimentación, filtración y desinfección	Coagulación: Poli hidroxicloriguro de aluminio Desinfectante utilizado: Cloro gaseoso	Un tanque con dos compartimentos que están construidos en concreto reforzado sobre suelo en un volumen de 600 m ³ cada uno.	Regleta de medición de caudal en canaleta. Uno a la entrada canaleta parshall sin funcionamiento al momento de la visita. Y 3 ubicados en las líneas de conducción sin funcionamiento

Fuente: EMPOPAMPLONA SA ESP – Visita marzo 2016

En la visita adelantada en el mes de marzo de 2016, se pudo identificar en la planta de tratamiento lo siguiente:

- No se cuenta con zona de disposición de los lodos ni con tratamiento de los mismos.
- No se cuenta con permiso de vertimientos de los residuos líquidos y sólidos generados de los mantenimientos del proceso de potabilización. Los residuos generados son dispuestos sin ningún tratamiento al río Pamplonita.
- Comparada la información suministrada por el prestador en visita con la reportada en SUI, se encontró que el último reporte es del año 2008, la información es coincidente con la suministrada en visita.

Sistema Monteadentro

El sistema Monteadentro abastece el 30%, de los usuarios ubicados en los barrios Cristo Rey, Simón Bolívar, Mirador de Cristo Rey, La Alianza, Brisas Del Pamplonita, Juan 23, Los Animes Cinco Casas, El Progreso, San Pedro, La Trinidad, Escorial, Barrios Unidos, Jurado, Cariongo, Molinos Del Zulia, Valle Del Espíritu Santo, Romeritos, El Pinar, Villa Juliana, Santa Marta Parte Alta.

Para el sistema Monteadentro se cuenta con las siguientes fuentes de abastecimiento, de acuerdo con la información suministrada por el prestador en la visita adelantada en el mes de marzo de 2016, y la última información reportada por el prestador al SUI del año 2012:

Tabla 15. Fuentes de abastecimiento, captación y aducción

Fuente de Abastecimiento	Concesión de Aguas	Resolución	Vigencia	Caudal Captado (l/s)	Caudal Concesionado o adjudicado (l/s)	Estado actual de la concesión	Estructuras de Captación	Macro Medición
Quebrada Morronegro O Potreritos	Si	0101 de 7 de septiembre de 2009	10 años	30	15	Vigente	Rejilla de Fondo	No Las mediciones de caudal se realizan manualmente
Quebrada Ucuques O El Mono	Si			25	15	Vigente	Rejilla de Fondo	No Las mediciones de caudal se realizan manualmente

Fuente: EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P , Visita marzo de 2016

La última información reportada por el prestador en SUI es del 10 de abril de 2012, en cuanto a las fuentes superficiales y las concesiones de agua, así:

Imagen 9. Formulario 4. Fuentes Superficiales

Id Empresa	Empresa	Departamento	Municipio	Nombre de la fuente	Tipo de fuente superficial natural	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)	Caudal mínimo diario en época seca (L/S)	Caudal máximo diario en época de lluvia (L/S)	Caracterización de agua cruda	Caudal medio diario en la fuente (L/S)	Agua captada (M3)	Fecha de aforo de caudal mínimo en la fuente en épocas secas	Hora de aforo de caudal mínimo en la fuente en épocas secas	Fecha de aforo de caudal máximo en la fuente en épocas de lluvia	Hora de aforo de caudal máximo en la fuente en épocas de lluvia	Fecha de cargue
739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P	NORTE DE SANTANDER	PAMPLONA	Quebrada Ucuques O El Mono	QUEBRADA	SI	CORPONOR	07-09-2009	07-09-2019	15	20	28	SI	25	758853	10-02-2009	11	27-04-2009	10	10-04-2012
739	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P	NORTE DE SANTANDER	PAMPLONA	Quebrada Morronegro O Potreritos	QUEBRADA	SI	CORPONOR	07-09-2009	07-09-2019	15	20	32	SI	28	948566	10-02-2009	9	27-04-2009	9	10-04-2012

Fuente: Consulta SUI abril 2016

La información reportada en SUI de las concesiones de agua es coincidente con la información suministrada en visita.

Para el transporte del agua captada de las dos fuentes superficiales se cuenta con las siguientes estructuras de aducción, y unidades de desarenación:

Tabla 16. Redes de Aducción y unidades de desarenación

ITEM	Descripción	Descripción
Captación	Potreritos	Mono
Fuente	Quebrada Morronegro	Quebrada Ucuques
Tipo	Tubería	Tubería
Material	PVC	PVC
Diámetros (")	8 y 10"	8 y 10"
Longitud	1500	5300
Q diseño l/s	60	60
Q medio transportado l/s	30	25
Fecha de Construcción	1988	1988
Desarenadores - unidades	Convencional de flujo horizontal	Convencional de flujo horizontal
Fecha de Construcción	1988	1988
Capacidad l/s	60	60

Fuente: EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P , Visita marzo de 2016

La última información reportada por el prestador en cuanto a la estructura de aducción es del año 2004, lo reportado es lo siguiente:

Imagen 10. Formulario 28.Registro de Aducciones de Agua

Año	Empresa	Id Empresa	Nombre de la Aducción	Tipo de la Aducción	Longitud de la Aducción(Km)	Caudal de Diseño(L/S)	Tipo de Diámetro	Tipo de Material	Fecha de Instalación	Fecha de Inicio de Operaciones	Fecha de Cargue
2004	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	739	POTRERITOS	Tubería-Por gravedad	8.3	50	De 8 a 10 pulg	Cloruro de Polivinilo (PVC)			22-09-2004
2004	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	739	EL MONO	Tubería-Por gravedad	6.3	50	De 8 a 10 pulg	Cloruro de Polivinilo (PVC)			22-09-2004

Fuente: Consulta reporte prestador SUI – Abril de 2016

De acuerdo con lo anterior, la información reportada al SUI en cuanto a la longitud y caudal de diseño no es coincidente con la suministrada en visita.

A continuación se describe el sistema de tratamiento de agua potable del sistema Cariongo, de acuerdo con la información suministrada por el prestador en la visita adelantada en el mes de marzo de 2016:

Tabla 17. Sistema de Potabilización

Fuente de Abastecimiento	Planta de Potabilización				Almacenamiento	Instrumentos de Macro medición	
	Tipo	Caudal de Diseño (l/s)	Caudal de Operación (l/s)	Procesos			Químicos Utilizados
Quebrada Morronegro	Convencional	80	50	Coagulación mezcla rápida, Floculación, sedimentación, unidades de filtración y desinfección	Coagulación: Poli hidroxloruro de aluminio	No	Macro medidor a la entrada de la planta, en vertedero rectangular. Al momento de visita estaban entrando 40 l/s
Quebrada Ucuques					Desinfección: Cloro gaseoso – No se cuenta con tanque de contacto de cloro.		

Fuente: EMPOPAPLONA SA ESP – Visita marzo 2016

En la visita adelantada en el mes de marzo de 2016, se pudo identificar en la planta de tratamiento lo siguiente:

- Se llevan controles de operación en los que se identificó que en la columna dosificación de sustancias químicas no se llevan anotaciones con información de las dosis óptimas en cuanto a los análisis de pruebas de jarras. Al respecto el prestador manifestó que dichos ensayos no se estaban adelantando. Lo que permite concluir que las dosificaciones de químicos se estaría realizando sin los ensayos respectivos.

Se pudo observar que el prestador cuenta con resultados de turbiedad en agua cruda y proceso en la denominada “planilla de operación”, sin embargo el equipo para la medición de dicho parámetro según lo manifestó el prestador, no se encontraba en funcionamiento desde hace 1 año. Por lo tanto los resultados anotados en la planilla de operación no serían los reales.

- No se cuenta con zona de disposición de los lodos ni con tratamiento de los mismos.
- No se cuenta con permiso de vertimientos de los residuos líquidos y sólidos generados de los mantenimientos del proceso de potabilización.

La distribución de agua desde los dos sistemas de tratamiento de agua potable se realiza a partir de 14 tanques con la siguiente capacidad:

Tabla 18. Taques de almacenamiento

Nombre	Capacidad (m3)	Abastecido por sistema
Tanque planta 1	600	Cariongo
Tanque planta 2	600	Cariongo
Trinidad	600	Monte dentro
Picapiedra	600	Monte dentro
Santa Marta	400	Cariongo
Provincial	400	Cariongo
Los animes	200	Tanque Picapiedra
Villa Cristina	30	Tanque Picapiedra
Jurado 1	28	Monte dentro
Jurado 2	10	Monte dentro
Progreso 1	28	Monte dentro
Progreso 2	10	Monte dentro
Progreso 2	10	Cariongo
Cariongo	32	Monte dentro
TOTAL	3.548	

Fuente: EMPOPAMPLONA SA ESP – Visita marzo 2016

La red de distribución se encuentra sectorizada en 8 circuitos hidráulicos en materiales como PVC, AG, HG, HF; en diámetros de red matriz de 0.5", 1", 2", 2.5", 3", 4", y 6", y red primaria en 3", 4", 8", 10" y 12".

De acuerdo con la información suministrada en visita del mes de marzo de 2016, se tiene lo siguiente:

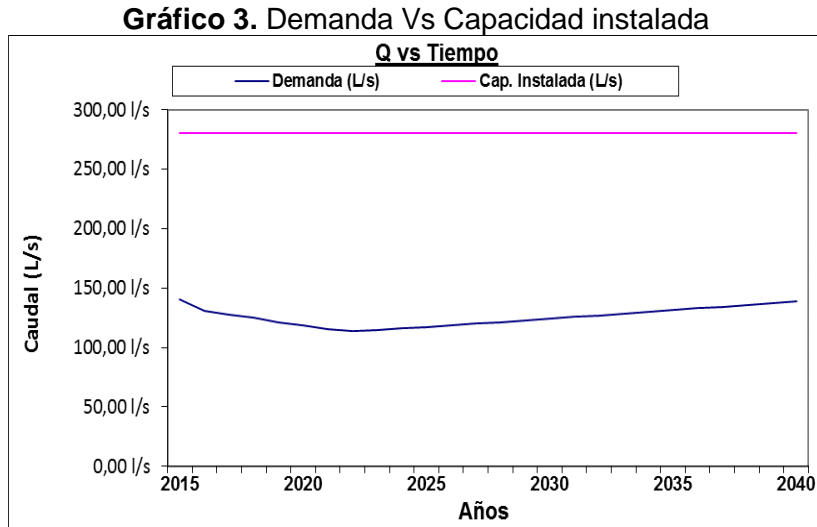
- Se cuenta con un catastro de redes del año 2008, el cual no se encuentra actualizado.
- No se cuenta con macro medición
- No se cuenta con plan maestro de acueducto
- No se cuenta con instrumentos de medición de presiones ubicados en la red de distribución; solo se cuenta con uno manual (manómetro), no se evidenciaron resultados mensuales de tomas de presión.
- No se cuenta con manuales de operación y mantenimiento de la red de distribución.
- Los 6 operarios del sistema de acueducto cuenta con certificaciones en competencias laborales; sin embargo 4 de ellas ya se encuentran vencidas.

Demanda y Capacidad Instalada

La estimación de la demanda de agua potable para la ciudad de Pamplona se realizó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento calculada con base en los censos realizados por el DANE para los años 2005 al 2015, la cual se estimó en 1.13 % y la población de cabecera proyectada por el DANE para el año 2015 equivalente a 54.401 habitantes.

Al realizar la comparación de la demanda estimada frente a la capacidad instalada total de los dos sistemas de tratamiento (280 l/s), con un índice de pérdidas – IANC del 43.9% (último dato del prestador visita año 2015), y con una tendencia a su reducción en 7 años al 25%, se puede establecer que la infraestructura actual permite cubrir las necesidades

de consumo de la población y hasta el año 2040 pese al alto índice de pérdidas, como se presenta en la siguiente gráfica:



Fuente: Cálculos SSPD

El comportamiento anteriormente descrito, debe verse reflejado en el indicador de continuidad.

3.2 Indicadores de Prestación del Servicio de Acueducto.

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

3.2.1 Cobertura de Acueducto

Verificados los datos de cobertura para las vigencias 2014 y 2015, se tiene lo siguiente:

Tabla 19. Cobertura del servicio de acueducto

AÑO	COBERTURA (%)
2014	99.11
2015	98.06

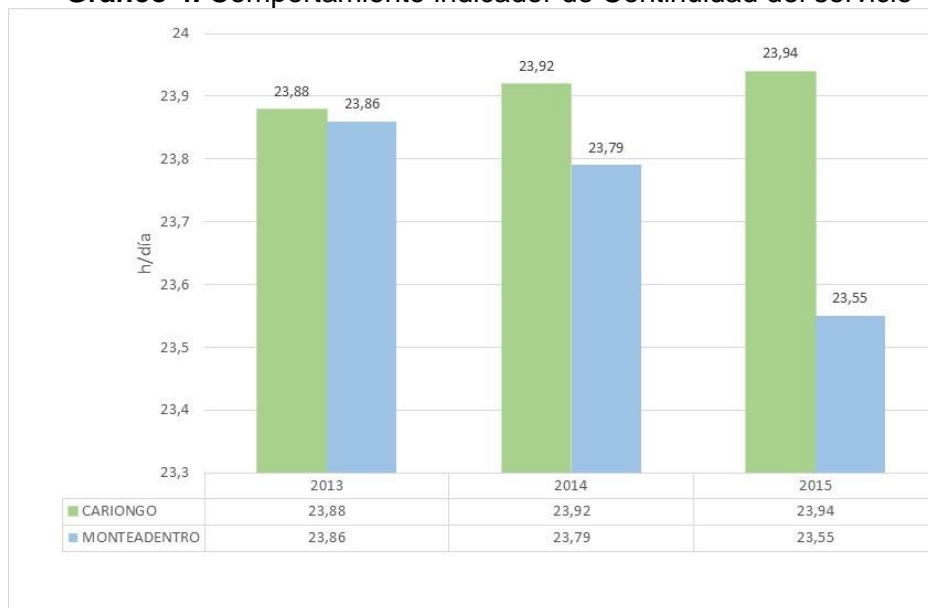
Fuente: EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

Comparada la información de los dos años se puede observar que la cobertura bajo un punto en el año 2015. Se verificó la información de los informes de gestión suministrados por el prestador, y no se encontró información de cobertura de los años 2011 al 2013.

3.2.2 Continuidad

Con respecto al indicador de continuidad se tienen los siguientes resultados para los años 2013 a 2015:

Gráfico 4. Comportamiento indicador de Continuidad del servicio



Fuente: EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

De acuerdo con lo anterior, y comparada la información de los años 2013 al 2015 suministrada por el prestador de los dos sistemas, se observa un comportamiento positivo del indicador. El prestador no suministró información de los años 2011 y 2012 para realizar comparativo.

El gerente informó en visita que el indicador de continuidad se calcula de la siguiente manera “(...) Para el cálculo de la continuidad del servicio se tienen en cuenta las suspensiones que se realizan en las plantas de tratamiento, por cuanto no se entrega agua a toda la red de distribución que abastece la planta, otro tipo de suspensiones solo se hace por sectores o barrios, sin afectar el resto de la ciudad. Al total de horas del mes se le descuentan las horas de suspensión y de esta manera se calcula la continuidad en horas/día.

Se cuenta con sistema de respaldo de bombeo para abastecer sectores que no sea posible por gravedad, se puede realizar intercomunicación de las mallas, mediante manipulación de válvulas. La empresa no cuenta con carrotanques propios pero se cuenta con disponibilidad de carrotanques de Batallón García Rovira y Bomberos Voluntarios del Municipio (...).”

Por otro lado, se verificó la información que el prestador debe reportar al SUI, y solo se observan cargues de información hasta el año 2008, no se observa información para los años 2009 al 2015, como se muestra a continuación, pese a que el prestador cuenta con la información:

Imagen 11. Reporte continuidad SUI

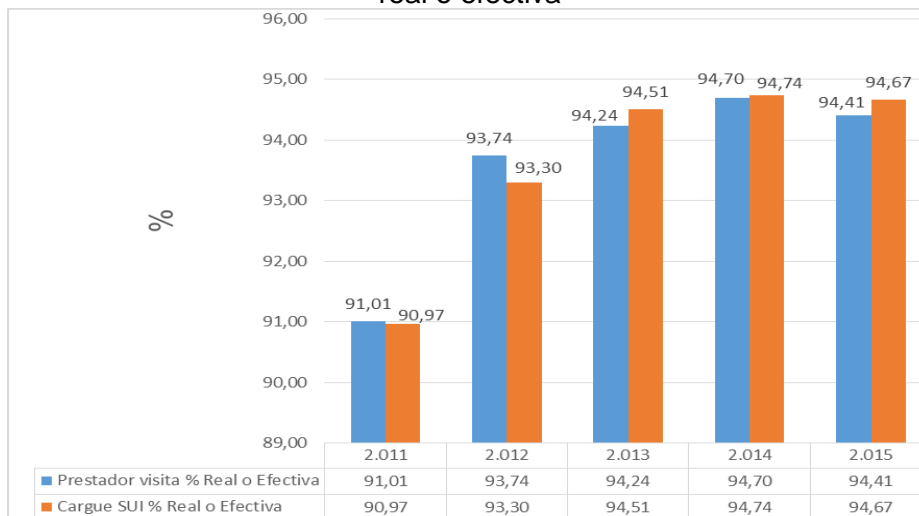


Fuente: Consulta SUI O3 bodega de datos, abril 2016

3.2.3 Micro medición

De acuerdo con los datos suministrados por el prestador en visita y comparados con la información reportada en SUI, se tiene el siguiente comportamiento del indicador de micro medición para los años 2011 al 2015, en el siguiente gráfico:

Gráfico 5. Comportamiento indicador de Micromedición real o efectiva



Fuente: EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., y consulta SUI marzo 2016

Como se puede observar el indicador ha presentado un aumento desde el año 2011 hasta el año 2015, de tres puntos porcentuales, de acuerdo con la información del prestador en visita pasando de 91.01% a 94.41% de cobertura real o efectiva.

Como se puede observar en el gráfico 5, aún el indicador se encuentra por debajo de la regulación vigente. Por otro lado, se verificó la información que el prestador ha reportado en el SUI para los mismos años y se observan diferencias de información.

3.2.4 Macro medición

El prestador informó en visita que cuenta con 8 sectores de servicio en la red (Sectores hidráulicos) y ninguno de ellos tiene instrumentos de macro medición.

Se verificó la última información reportada por el prestador del año 2014, en el formulario distribución de agua potable y no concuerda la información suministrada en visita de los sectores con macro medición, ya que en el reporte se menciona que si se cuenta con macro medición, como se muestra a continuación:

Imagen 12. Formato Distribución de Agua Potable

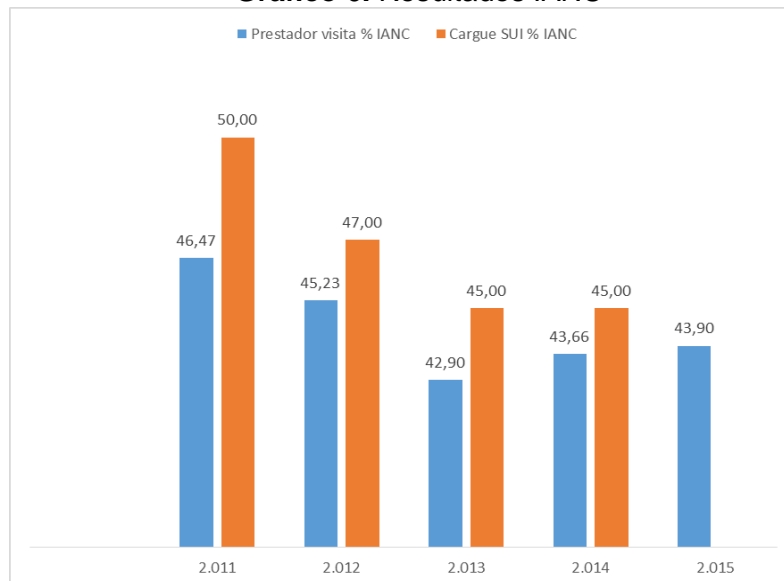
DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE																	
Año 2014																	
Departamento NORTE DE SANTANDER																	
Municipio PAMPLONA																	
Empresa ▲▼	Departamento ▲▼	Municipio ▲▼	Modo de distribución	Volumen de agua distribuida por bombeo (m3/año)	Volumen de agua distribuida por gravedad (m3/año)	Volumen de agua tratada en bloque suministrada por otra entidad (m3/año)	Entidad que suministra el agua en bloque	Volumen de agua distribuida en pilas públicas (m3/año)	Volumen de agua distribuida en carrotanques (m3/año)	Volumen de agua distribuida en red (m3/año)	Volumen total de agua producida (m3/año)	Cuenta con catastro de redes	Fecha última actualización catastro de redes	Cantidad de daños por kilómetro de red de distribución	Cuenta con macromedición de caudales	Sectores de servicio: Número de sectores de servicio en la red	Sectores de servicio con macromedición
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA S.A. E.S.P.	NORTE DE SANTANDER	PAMPLONA	No Aplica	0	3,524,029	No Aplica	No Aplica	0	0	3,524,029	No Aplica	Si	12/09/2008	0.5	Si	8	3
				0	3,524,029			0	0	3,524,029							

Fuente: Consulta SUI marzo 2016

3.2.5 Índice de Agua no Contabilizada - IANC

En cuanto al indicador IANC se presentan los siguientes resultados para los años 2011 al 2015, de acuerdo con la información suministrada por el prestador en visita, y comparada con la información reportada por el prestador al SUI, para la misma vigencia:

Gráfico 6. Resultados IANC



Fuente: EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., y consulta SUI marzo 2016

De acuerdo con lo anterior, en primera medida se puede observar que los datos reportados por el prestador al SUI varían con los suministrados en visita. Para la vigencia 2015 el prestador no ha reportado información al SUI.

Comparando la información por años se observa que el indicador si bien ha venido teniendo una reducción desde el año 2011 al 2015 de acuerdo con la información suministrada en visita y la reportada en SUI, aún se siguen presentando resultados muy por encima de la regulación tarifaria vigente artículo 2.4.3.14 de la resolución CRA 151 de 2001³, pese a que el prestador cuenta con un programa de pérdidas inmerso en el Plan de Ahorro y Uso Eficiente del Agua - PAUEA.

En el año 2009 fue aprobado por parte de Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental – CORPONOR, mediante Resolución 0915 de 5 de octubre de 2009, el PAUEA. En el año 2015 fue entregado a CORPONOR el documento PAUEA con ajustes para revisión.

En el PAUEA 2015, se observaron las siguientes metas de reducción del IANC:

“(…)

Tabla 20. Meta de reducción de pérdidas del sistema de acueducto

PERIODO	ÍNDICE DE PÉRDIDAS (%)
2015-2016	41.5
2017-2018	39.5
2018-2019	35

Fuente: EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., PAUEA 2015

(…)”.

Si bien el prestador ha definido una meta de reducción entre el año 2015 y 2019, debe verificarlas conforme la aplicación del nuevo marco tarifario.

Por otro lado, se verificó el sistema de gestión documental ORFEO de esta Superintendencia y el prestador no ha remitido información para dar cumplimiento a la resolución 726 de 2015⁴, 749 de 2016⁵ y 750 de 2016⁶ del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y las resoluciones y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

3.2.6 Calidad de Agua

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

El prestador cuenta con acta de concertación de puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua firmada el 30 de septiembre de 2008,

³ Regulación integral de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

⁴ Por la cual se adoptan medidas para promover el uso eficiente y ahorro del agua potable y desincentivar su consumo excesivo.

⁵ Por la cual se modifica la Resolución CRA 726 de 2015

⁶ Por la cual se modifica el rango de consumo básico

concertando 18 puntos, y con acta de recibo firmada el 29 de octubre de 2009 para los mismos puntos.

Se han realizado desde el año 2010 al 2016 actualizaciones anuales del acta de concertación, en las cuales se determinó que no es procedente ampliar ni cambiar los puntos de muestreo concertados en los años anteriores, en relación a que no hubo crecimiento poblacional significativo y no ampliación de la red de distribución. Las actas de actualización de los años 2010 al 2015 se encuentran reportadas al SUI.

Vigilancia de la calidad del agua suministrada por red de distribución

Con relación a la calidad del agua suministrada por red de distribución, se analizó la información suministrada por el prestador en las certificaciones sanitarias expedidas por el Instituto Departamental de Salud del Norte de Santander, las cuales presentan los siguientes resultados para cada uno de los meses de los años 2011 al 2014:

Tabla 21. IRCA Vigilancia

AÑO	IRCA VIGILANCIA MENSUAL (%)												TOTAL MUESTRAS	
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Meses	Muestras
2011	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.4	2.1	0.3	0.0	0.0	0.0	0.4	12	54
2012	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0	0.0	1.8	12	52
2013	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	Nd	Nd	Nd	0.0	0.0	0.0	0.0	9	32
2014	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7	0.0	0.0	0.0	12	52
2015*	Nd	Nd	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12	38

Fuente: Certificaciones sanitarias – Instituto Departamental de Salud 2011 a 2014 y enlace SUI - SIVICAP

*Los resultados del indicador de calidad del agua para la vigencia 2015, se presentan de acuerdo con los remitidos por el Instituto Nacional de Salud parciales a través del enlace SUI-SIVICAP.

De los anteriores resultados de vigilancia, realizados por el Instituto Departamental de Salud del Norte de Santander, en los puntos concertados de la red de distribución, se puede observar que el prestador ha suministrado en los 12 meses de los años 2011 al 2015, agua con un IRCA <5% clasificándose según el artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007⁷ de los Ministerios de la Protección Social y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, como nivel de riesgo “SIN RIESGO” – agua apta para el consumo humano.

Control de la calidad del agua suministrada por red de distribución

De acuerdo con la información verificada en visita y la suministrada por el prestador, se tienen las siguientes frecuencias de muestreo en los puntos concertados de la red de distribución:

⁷ 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

Tabla 22. Total muestras de control tomadas por el prestador

AÑO	Número Total de Muestras
2011	1079
2012	1126
2013	692
2014	702
2015	577

Fuente: EMPOPAMPLONA SA ESP – Visita marzo 2016

De acuerdo con la información suministrada se puede observar que el prestador ha disminuido el número de muestras del año 2011 al 2015.

El prestador suministró copia del consolidado de resultados de muestras de control tomadas en los puntos concertados de la red de distribución, observándose que se toman los siguientes parámetros: Cloro residual, pH, turbiedad, conductividad, hierro, nitritos, cloruros, dureza, alcalinidad sulfatos, color, aluminio, coliformes totales y E-coli.

No se observaron resultados para los parámetros de Residual del desinfectante usado, el cual debe realizar el prestador una muestra diaria y para COT y fluoruros dos muestras anuales de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Resolución 2115 de 2007.

En cuanto a los resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA por mes para los años 2011 al 2015, de acuerdo con los resultados suministrados por el prestador en visita, se tiene lo siguiente:

Tabla 23. IRCA Control – Resultados visita

AÑO	IRCA CONTROL MENSUAL (%)												TOTAL MUESTRAS	
													Meses	Muestras
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic		
2011	0.62	0.06	1.97	0.43	1.32	0.10	0.21	1.04	0.58	0.51	0.19	0.85	12	1079
2012	0.62	0.30	3.66	3.17	0.88	0.42	0.00	0.00	0.00	0.00	0.40	0.00	12	1126
2013	0.00	0.00	0.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.43	12	692
2014	0.00	0.00	0.59	0.95	0.26	0.00	0.00	0.00	0.00	0.34	0.00	0.34	12	707
2015	0.00	0.00	0.45	0.35	0.92	2.12	0.00	0.00	0.00	0.00	0.40	0.50	12	646

Fuente: EMPOPAMPLONA

Se puede observar que para cada uno de los meses de los años 2011 al 2015, de acuerdo con el control ejercido por el prestador en la red de distribución, el porcentaje del IRCA se mantuvo <5%, lo que quiere decir un nivel de riesgo SIN RIESGO - agua apta para el consumo humano, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la resolución 2115 de 2007 de los Ministerios de la Protección Social y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Se realizó consulta en el SUI, y el prestador no ha realizado el cargue de información de los resultados de las muestras de control tomadas en puntos concertados de la red de distribución para los años 2011 al 2015.

Por otro lado, en la visita adelantada en el mes de marzo de 2016, el gerente manifestó que “(...) *no se están realizando muestreos para parámetros especiales como Giardia, Cryptosporidium, COT, fluoruros, nitritos (...)*”.

Se verificaron los plazos establecidos en el artículo 34 cuadro 16 de la Resolución 2115 de 2007 de los Ministerios de la Protección Social y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, el cual establece de acuerdo con la población atendida por municipio habitante, y se puede observar que el prestador desde el año 2011, debía iniciar el control en los puntos concertados de la red de distribución a los parámetros de COT, residual del coagulante utilizado y fluoruros; para las características de Giardia y Cryptosporidium, lo debía adelantar desde el año 2012.

Mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento.

En la visita fue solicitada a la empresa información sobre el avance en la formulación del mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento del sistema de acueducto, para lo cual el gerente informó, como consta en acta de visita que “(...) *no se cuenta con formulación de mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento resolución 4716 de 2010. (...)*”.

Al respecto es importante manifestar que si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación del mismo, de acuerdo a lo establecido en el Resolución 4716 de 2010⁸ del Ministerio de la Protección Social y Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

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

Por lo anterior, es necesario que la empresa realice las acciones respectivas para coordinar el inicio y la culminación exitosa del proceso, con el fin que pueda dar aplicación al mapa de riesgo que acoja la Autoridad Sanitaria, y poder monitorear y realizar los análisis físicos y químicos en la red de distribución de acuerdo con las frecuencias y aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública, lo anterior, con base en lo establecido en la Resolución MPS- MAVDT 2115 de 2007, artículo 21°, cuadro 11.

Una vez la empresa cuente con la formulación del mapa de riesgos y el acto administrativo mediante el cual la autoridad sanitaria adopta el mapa de riesgos de la calidad del agua para consumo humano, deberá remitirlos a esta Superintendencia con el respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario, con el fin de dar

– Por medio del cual se reglamenta el parágrafo del artículo 15 del Decreto 1575 de 2007.

cumplimiento a lo establecido en el párrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010 del Ministerio de la Protección Social y Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

3.3 Aspectos Técnicos de Alcantarillado

EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., opera en su área de cobertura urbana las redes de alcantarillado combinado.

De acuerdo con los informes de gestión suministrados por el prestador en visita para los años 2011 al 2015, se pudo observar resultados de cobertura de alcantarillado solo para los años 2013 y 2015 así:

Tabla 24. Cobertura del servicio de acueducto

AÑO	Cobertura de Alcantarillado (%)
2013	97,83
2014	98,43
2015	97,8

Fuente: EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

Conforme lo anterior, se puede observar que si bien hubo un aumento en la cobertura del año 2013 a 2014, ya en la vigencia 2015, hay una disminución en 0.63%.

De acuerdo con la documentación requerida y que fue entregada en la visita integral realizada al prestador, se presenta la descripción general del sistema de alcantarillado:

Tabla 25. Alcantarillado

Número Suscriptores (1)	Tipo (3)	Materiales De Las Tuberías (3)	Catastro De Redes (3)	Fuente Receptora	Edad De Redes
13.610	Combinado 95%	Gres, PVC , PVC Fort, Concreto, Box Coulvert	Última actualización año 2008	Río Pamplonita	70 años aproximadamente

Fuente: (1) Visita prestador, (2) Promedio año 2015, (3) Información prestador visita.

De acuerdo con la información suministrada por el prestador y el análisis realizado, se concluye lo siguiente:

El prestador no ha realizado actualización del catastro de redes de alcantarillado desde el año 2008. No se cuenta con plan maestro de alcantarillado.

Las mayores dificultades para la operación y el mantenimiento del sistema de alcantarillado se producen por las conexiones erradas, el nivel de sedimentación de los colectores, y la falta de control de las conexiones domiciliarias de alcantarillado.

Cuenta con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV aprobado por la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental – CORPONOR en el año 2008, con un horizonte de planeación de 11 años hasta el 2019. Pese a que se cuenta con PSMV aprobado no se cuenta con Planta de Tratamiento de Aguas Residuales. En la visita el gerente informó que “(...) Se ha elaborado un proyecto por parte del Plan Departamental de aguas el cual fue presentado al Ministerio de Vivienda ciudad y Territorio, para gestionar recursos para la construcción de la PTAR y del emisario final del municipio (...)”.

No se evidenció dentro de la documentación suministrada en visita el manual de operación de redes; sin embargo, si se cuenta con procedimiento de calidad denominado “Recolección y evacuación de aguas residuales y pluviales”.

No se observó dentro de la documentación suministrada en visita manual de mantenimiento de las redes de alcantarillado; sin embargo, en el procedimiento de calidad denominado “Recolección y evacuación de aguas residuales y pluviales”.

Los operarios del servicio de alcantarillado según la información dada por el prestador en la información suministrada, no cuentan con certificaciones en competencias laborales.

Actualmente el sistema de alcantarillado de Pamplona tiene un solo punto de vertimiento denominado Emisario final, ubicado en la salida a la ciudad de Cúcuta, barrio Chichira. Los otros dos vertimientos existentes ya fueron conectados al interceptor (Rio Chiquito y Villa Cristina).

En la documentación suministrada se observan los siguientes resultados de caudal total vertido sanitario:

Tabla 26. Caudales totales vertidos

AÑO	Caudal Total Vertido (l/s)
2014	76.75
2015	88.79

Fuente: EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

3.3 Vulnerabilidad

Consecuente con lo dispuesto en la Resolución No. 154 del 19 de marzo de 2014⁹, del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, a través de la circular SSPD 20151000000024

⁹ Por la cual se adoptan los lineamientos para la formulación de los planes de emergencia y contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y se dictan otras disposiciones.

de junio de 2015, se solicitó el reporte de información al SUI de los Planes de Emergencia y Contingencia cuyo plazo de remisión venció el pasado 19 de septiembre de 2015.

Una vez verificado el SUI, se encontró el reporte del Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, por parte del prestador, en estado certificado, con fecha de reporte el 18 de septiembre de 2015.

En la visita adelantada en el mes de marzo de 2016, informó el gerente que “(...) *dicho plan está cargado en SUI, sin embargo el mismo no se encuentra actualizado a la resolución 154 de 2014 (...)*”.

Frente a lo anterior, si bien el prestador cuenta con un documento de plan de emergencia y contingencia, es preciso indicar que se debe tener en cuenta los plazos para tenerlo actualizado y ajustado a los lineamientos de la Resolución 154 del 19 de marzo del 2014¹⁰ del ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, el mismo dirigido a garantizar la prestación de los servicios públicos ante la ocurrencia de eventos de variabilidad climática y de origen antrópico.

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

Adicionalmente, el prestador debe tener en cuenta el cronograma de cargue de los formularios que exige la circular SSPD 2015100000024 del 3 de junio de 2015. El presente requerimiento no implica una prórroga de los términos legalmente establecidos para el reporte de la información, razón por la cual se realiza sin perjuicio de las acciones de control a las que haya lugar. Por lo tanto, el presente documento no es óbice para dar inicio o para continuar con los procedimientos de control que la entidad considere pertinentes y/o necesarios, en el ejercicio de sus facultades legales.

Por otro lado, se verificó en SUI reporte de los Formularios 55 y 56 Vulnerabilidad Acueducto se pudo observar que para los años 2011, 2012, 2014 y 2015, en el cual reportó el prestador no haber presentado eventos que pudiesen haber afectado la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Sin embargo, para el mes de abril de 2013, se identificó que se presentaron las siguientes afectaciones:

Imagen 13. Reporte afectaciones acueducto

ID Empresa	Año	Mes	Se presentaron eventos que afectaron la infraestructura	Fecha del evento	Tipo de evento	Duración del evento (días y horas)	Suscriptores afectados	Tiempo de restablecimiento del servicio (días y horas)	Tipo de componente	Componente	Costo directo en que incurrió la empresa para atender el evento (\$)	Suministro de agua por carrotanques	Habilitación de una fuente de agua alterna	Perforación de nuevos pozos	Habilitación de pilas públicas	No realiza medidas de contingencia	Horas de suspensión por componente durante el trimestre (horas)	Fecha de cargue
739	2013	Abril	Si	30-04-2013	CRECIENTE	1 horas 0 días	7200	2 horas 0 días	POTABILIZACION	CARIONGO	250000	No	No	No	No	Si	3	08-03-2016
739	2013	Abril	Si	30-04-2013	CRECIENTE	1 horas 0 días	7200	2 horas 0 días	POTABILIZACION	CARIONGO	250000	No	No	No	No	Si	3	08-03-2016
739	2013	Abril	Si	30-04-2013	CRECIENTE	1 horas 0 días	7200	2 horas 0 días	POTABILIZACION	CARIONGO	250000	No	No	No	No	Si	3	08-03-2016
739	2013	Abril	Si	30-04-2013	CRECIENTE	1 horas 0 días	7200	2 horas 0 días	POTABILIZACION	CARIONGO	250000	No	No	No	No	Si	3	08-03-2016

Fuente: Reporte SUI – Consulta abril 2016

En el formulario 27, 28 Vulnerabilidad de Alcantarillado, se pudo observar que para los años 2011 y 2012 el prestador no ha reportado información. En el año 2014, se encuentra reportada la siguiente información sobre afectación:

Imagen 14. Reporte afectaciones alcantarillado

ID Empresa	Año	Mes	Se presentaron eventos que afectaron la infraestructura del servicio de acueducto en el periodo?	Fecha del evento	Tipo de evento	Duración del evento (días y horas)	Suscriptores afectados	Tiempo de restablecimiento del servicio (días y horas)	Tipo de componente	Componente	Costo directo en que incurrió la empresa para atender el evento (\$)	Costo de reparación de la infraestructura afectada (\$)	Suministro de agua por carrotaques	Habilitación de una fuente de agua alterna	Perforación de nuevos pozos	Habilitación de pilas públicas	No realiza medidas de contingencia	Observaciones	Fecha de cargue
739	2014	Enero	Si	10-01-2014	COLAPSO ESTRUCTURAL	3 horas 1 días	50	2 horas 0 días	ALCANTARILLADO COMBINADO	NORTE DE SANTANDER-PAMPLONA	20000	20000	No	No	Si	No	Si	daño menor de alcantarillado	07-03-2016

Fuente: Reporte SUI – Consulta abril 2016

Para el año 2015 no se observó en la información reportada que se hayan presentado afectaciones.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Subsidios y Contribuciones

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

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

El Concejo Municipal a través del Acuerdo 035 de 22 de diciembre de 2013 define en que “El manejo de los recursos de los subsidios debe ser a través del **Fondo de Solidaridad y Redistribución del Ingresos.**

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

Imagen 15. Porcentaje Subsidios Aprobados

ARTÍCULO PRIMERO: Fijese el monto de subsidios del valor de la tarifa aplicable a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, conforme los siguientes porcentajes:

ESTRATO 1:	32%
ESTRATO 2:	16%
ESTRATO 3:	4%

Fuente: Acuerdo Concejo Municipal de Pamplona No. 035 del 22 de diciembre de 2013

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

En el artículo 3 del citado Acuerdo Municipal se encuentran los aportes solidarios que deberían aplicar para los servicios de acueducto y alcantarillado en el año 2014 y 2015 como lo señala la siguiente imagen:

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

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

En la siguiente tabla es posible apreciar en pesos, los subsidios entregados y las contribuciones cobradas para los servicios de acueducto y alcantarillado en los años 2011 a 2014:

Tabla 27. Subsidios y contribuciones cobradas 2011 a 2014

SUBSIDIOS OTORGADOS EMPOPAMPLONA S.A E.S.P.					
AÑO	SERVICIO	SUBSIDIO	CONTRIBUCION	DIFERENCIA	GIRADO MUNICIPIO
2011	Acueducto	\$ 253.455.241	\$ 68.973.682	\$ 184.481.559	
2011	Alcantarillado	\$ 78.051.888	\$ 23.282.378	\$ 54.769.510	
2011	Aseo	\$ 169.456.431	\$ 39.243.709	\$ 130.212.722	
2011	Total	\$ 500.963.560	\$ 131.499.769	\$ 369.463.791	
AÑO	SERVICIO	SUBSIDIO	CONTRIBUCION	DIFERENCIA	GIRADO MUNICIPIO
2012	Acueducto	\$ 267.925.724	\$ 69.115.708	\$ 198.810.016	
2012	Alcantarillado	\$ 80.507.385	\$ 22.613.935	\$ 57.893.450	
2012	Aseo	\$ 180.865.365	\$ 39.340.861	\$ 141.524.504	Conv 061 /12
2012	Total	\$ 529.298.474	\$ 131.070.504	\$ 398.227.970	\$ 389.564.860
AÑO	SERVICIO	SUBSIDIO	CONTRIBUCION	DIFERENCIA	GIRADO MUNICIPIO
2013	Acueducto	\$ 278.675.576	\$ 71.381.523	\$ 207.294.053	
2013	Alcantarillado	\$ 79.434.317	\$ 21.592.358	\$ 57.841.959	
2013	Aseo	\$ 190.097.496	\$ 41.328.520	\$ 148.768.976	Conv 046/13
2013	Total	\$ 548.207.389	\$ 134.302.401	\$ 413.904.988	\$ 401.343.021
AÑO	SERVICIO	SUBSIDIO	CONTRIBUCION	DIFERENCIA	GIRADO MUNICIPIO
2014	Acueducto	\$ 288.824.815	\$ 73.619.450	\$ 215.205.365	
2014	Alcantarillado	\$ 78.924.516	\$ 21.248.154	\$ 57.676.362	
2014	Aseo	\$ 197.615.235	\$ 43.082.147	\$ 154.533.088	Conv 072/14
2014	Total	\$ 565.364.566	\$ 137.949.751	\$ 427.414.815	\$ 400.000.000
AÑO	SERVICIO	SUBSIDIO	CONTRIBUCION	DIFERENCIA	GIRADO MUNICIPIO
2015	Acueducto	\$ 290.217.622	\$ 73.919.986	\$ 216.297.636	
2015	Alcantarillado	\$ 86.494.582	\$ 22.886.645	\$ 63.607.937	
2015	Aseo	\$ 213.106.200	\$ 46.275.933	\$ 166.830.267	Con 008/15
2015	Total	\$ 589.818.404	\$ 143.082.564	\$ 446.735.840	\$ 434.327.064

Fuente: Información entregada en la visita

De la anterior tabla, es posible evidenciar el déficit en el balance entre los subsidios y las contribuciones. Igualmente, se observa diferencia entre el valor girado por el municipio y el valor de la diferencia entre subsidios y contribuciones, por cuanto para el año 2011, no se realizó el pago, en el año 2012 dejó de girar \$8,7 millones, en el año 2013 no giró \$12,6 millones, en el año 2014 faltó por girar \$27,4 millones y en el año 2015 se encuentra un valor pendiente de girar al prestador de \$12,4 millones.

De lo anterior, se desprende que el municipio debe al prestador por concepto de la diferencia entre subsidios y contribuciones, para el período 2011 a 2015 el valor de \$430,5 millones, situación que afecta al prestador para la ejecución de sus obras afectado con ello directamente a los usuarios de Pamplona.

4.2 Suscriptores

Según la AEGR de 2014 se presenta la siguiente información de suscriptores a diciembre de 2014:

Tabla 28. Número de Suscriptores diciembre 2014

RESUMEN DE USUARIOS A DICIEMBRE DE 2014		
USO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Residencial estrato 1	2.331	2319
Residencial estrato 2	4.218	4217
Residencial estrato 3	4.411	4410
Residencial estrato 4	1.457	1457
Industrial	54	54
Comercial	688	688
Especial	28	29
Oficial	77	77
Total	13.264	13.251

Fuente: Información entregada en la visita

Por su parte la empresa entregó la siguiente información correspondiente al número de suscriptores para acueducto y alcantarillado para diciembre de 2014:

Imagen 16. Suscriptores diciembre de 2014

CODIGO	NOMBRE	ACU_CON_SER	ACU_SIN_SER	ALC_CON_S	ALC_SIN_SER	ASE_CON_S	ASE_SIN_SER	INACTIVOS	ACTIVOS
11	RESIDENCIAL : ESTRATO 1	2352	2	2337	17	2339	15	2	2352
12	RESIDENCIAL : ESTRATO 2	4334	4	4332	6	4333	5	9	4329
13	RESIDENCIAL : ESTRATO 3	4320	0	4319	1	4319	1	1	4319
14	RESIDENCIAL : ESTRATO 4	1404	9	1404	9	1412	1	2	1411
21GP	INDUSTRIAL GRAN PRODUCTOR	2	4	2	4	6	0	0	6
21PP1	INDUSTRIAL PEQ PRODUCTOR 1	35	0	35	0	35	0	0	35
21PP2	INDUSTRIAL PEQ PRODUCTOR 2	17	0	17	0	17	0	0	17
31GP	COMERCIAL GRAN PRODUCTOR	17	0	17	0	17	0	0	17
31PP1	COMERCIAL PEQ PRODUCTOR 1	188	0	188	0	187	1	1	187
31PP2	COMERCIAL PEQ PRODUCTOR 2	486	1	485	2	473	14	2	485
41GP	ESPECIAL GRAN PRODUCTOR	6	0	6	0	6	0	0	6
41PP1	ESPECIAL PEQ PRODUCTOR 1	6	0	6	0	6	0	0	6
41PP2	ESPECIAL PEQ PRODUCTOR 2	17	1	18	0	18	0	0	18
81GP	OFICIAL GRAN PRODUCTOR	23	11	23	11	34	0	0	34
81PP1	OFICIAL PEQ PRODUCTOR 1	3	1	3	1	3	1	1	3
81PP2	OFICIAL PEQ PRODUCTOR 2	52	0	52	0	52	0	2	50
	TOTALES	13262	33	13244	51	13257	38	20	13275

Fuente: Información entregada en la visita

Al comparar la información de las dos tablas anteriores se observa una pequeña diferencia entre la información consignada por el Auditor Externo de la empresa y la información entregada por el prestador.

En la última tabla se observa que el estrato 2 es el que registra mayor número de suscriptores con el 32,6% seguido del estrato 3 con el 32,5% y por uso el comercial pequeño productor es el que mayor incidencia tiene sobre el total de suscriptores con el 3,65%.

Para el año 2015, la información que entregó la empresa con relación al número de suscriptores se consigna en la siguiente imagen:

Imagen 17. Suscriptores diciembre de 2015

CODIGO	NOMBRE	ACU_CON_SER	ACU_SIN_SER	ALC_CON_SER	ALC_SIN_SER	ASE_CON_SER	ASE_SIN_SER	INACTIVOS	ACTIVOS
0	SIN CLASIFICACION	0	1	0	1	0	1	0	1
11	RESIDENCIAL : ESTRATO 1	2396	2	2382	16	2383	15	5	2393
12	RESIDENCIAL : ESTRATO 2	4407	5	4406	6	4407	5	22	4390
13	RESIDENCIAL : ESTRATO 3	4469	0	4468	1	4466	3	3	4466
14	RESIDENCIAL : ESTRATO 4	1440	9	1440	9	1448	1	3	1446
21GP	INDUSTRIAL GRAN PRODUCTOR	2	4	2	4	6	0	0	6
21PP1	INDUSTRIAL PEQ PRODUCTOR 1	37	0	37	0	37	0	0	37
21PP2	INDUSTRIAL PEQ PRODUCTOR 2	21	0	21	0	21	0	0	21
31GP	COMERCIAL GRAN PRODUCTOR	17	0	17	0	17	0	0	17
31PP1	COMERCIAL PEQ PRODUCTOR 1	194	0	194	0	193	1	1	193
31PP2	COMERCIAL PEQ PRODUCTOR 2	490	0	490	0	477	13	1	489
41GP	ESPECIAL GRAN PRODUCTOR	6	1	6	1	7	0	0	7
41PP1	ESPECIAL PEQ PRODUCTOR 1	8	0	8	0	8	0	0	8
41PP2	ESPECIAL PEQ PRODUCTOR 2	17	1	18	0	18	0	0	18
81GP	OFICIAL GRAN PRODUCTOR	23	11	23	11	34	0	0	34
81PP1	OFICIAL PEQ PRODUCTOR 1	3	1	3	1	3	1	1	3
81PP2	OFICIAL PEQ PRODUCTOR 2	52	0	52	0	52	0	2	50
	TOTALES	13582	35	13567	50	13577	40	38	13579

Fuente: Información entregada en la visita

Al comparar el número de suscriptores del año 2014 con el año 2015 se concluye que hubo un aumento de 304 suscriptores, es decir el 2%.

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

Tabla 29. Número de suscriptores Servicio de Acueducto 2011-2015

		ACUEDUCTO						
Medida	ESTRATO	2011	2012	2013	2014	2015	Diferencia 2015-2011	%
Numero de suscriptores	Estrato 1	2.039	2.110	2.223	2.301	2.362	323	16%
	Estrato 2	3.761	3.878	4.012	4.130	4.304	543	14%
	Estrato 3	4.064	4.145	4.297	4.393	4.416	352	9%
	Estrato 4	1.441	1.418	1.451	1.456	1.447	6	0,4%
	Industrial	24	41	51	54	59	35	146%
	Comercial	619	618	662	682	693	74	12%
	Oficial	77	75	73	73	75	-2	-3%
Especial	24	25	27	29	29	5	21%	
TOTAL		12.049	12.310	12.796	13.118	13.385	1.336	11%

Fuente: Construido SSPD con información del SUI

De la anterior tabla, para el período 2011-2015 se evidencia que el número de suscriptores para el servicio de acueducto registró durante el período 2011 a 2015 tan sólo un incremento del 11% donde el estrato que mayor aumento presentó fue el 2, seguido del estrato 3 y por uso el que mayor incidencia registro en número de usuarios fue el comercial con 76.

Vale la pena mencionar que de la vigencia 2011 a 2012 el incremento que se presentó fue del 2% al igual que para los períodos 2013-2014 y 2014-2015, salvo el período 2012-2013 que presentó un crecimiento del 4%.

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

Tabla 30. Número de suscriptores Servicio de Alcantarillado 2011-2015

		ALCANTARILLADO						
Medida	ESTRATO	2011	2012	2013	2014	2015	Diferencia 2015-2011	%
Numero de suscriptores	Estrato 1	1.988	2.061	2.175	2.266	2.349	361	18%
	Estrato 2	3.729	3.850	3.988	4.115	4.303	574	15%
	Estrato 3	4.048	4.127	4.282	4.384	4.414	366	9%
	Estrato 4	1.441	1.416	1.448	1.454	1.447	6	0%
	Industrial	23	40	50	54	59	36	157%
	Comercial	615	613	656	678	693	78	13%
	Oficial	77	75	72	74	75	-2	-3%
Especial	24	25	27	29	30	6	25%	
TOTAL		11.945	12.207	12.698	13.054	13.370	1.425	12%

Fuente: Construido SSPD con información del SUI

De la información contenida en la tabla anterior se observa que para el período 2011-2015 el número de suscriptores para el servicio de alcantarillado registró un incremento del

12%, donde el estrato que mayor aumento presentó fue el 2, seguido del estrato 3, y por uso el que mayor incidencia registro en número de usuarios fue el comercial con 78.

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

Tabla 31. Diferencias Número de suscriptores

Año	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	Visita	SUI	Diferencia	Visita	SUI	Diferencia
2014	13.262	13.118	-144	13.244	13.054	-190
2015	13.582	13.385	-197	13.567	13.370	-197

Fuente: Construido SSPD con información visita y SUI

De la anterior tabla se puede evidenciar que para el servicio de acueducto en el año 2014 el prestador dejó de reportar 144 suscriptores, y para el año 2015 lo hizo en 197.

Con relación al servicio de alcantarillado para los años 2014 y 2015, el prestador no reportó al SUI 190 y 197 suscriptores respectivamente.

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

Metros Cúbicos Facturados

De acuerdo a la información reportada al SUI por el prestador para el período 2011-2015 sobre los metros cúbicos facturados para el servicio de acueducto se construyó la siguiente tabla:

Tabla 32. Metros Cúbicos facturados 2011 a 2015

Medida	ESTRATO	ACUEDUCTO					Diferencia 2015-2011	%
		2011	2012	2013	2014	2015		
Consumo total	Estrato 1	227.593,0	237.243,0	240.540,0	250.568,0	250.268,0	22.675	10%
	Estrato 2	495.489,0	509.000,0	509.660,0	513.402,0	531.954,0	36.465	7%
	Estrato 3	599.254,0	599.677,0	594.627,0	607.032,0	595.121,0	-4.133	-1%
	Estrato 4	215.519,0	205.508,0	202.988,0	202.214,0	193.899,0	-21.620	-10%
	Industrial	5.060,0	7.663,0	6.849,0	7.429,0	9.095,0	4.035	80%
	Comercial	93.727,0	89.093,0	88.322,0	90.305,0	92.097,0	-1.630	-2%
	Oficial	225.170,0	241.393,0	256.926,0	264.892,0	257.392,0	32.222	14%
Especial	13.284,0	13.443,0	13.111,0	15.845,0	13.531,0	247	2%	
TOTAL		1.875.096	1.903.020	1.913.023	1.951.687	1.943.357	68.261	4%
			1%		2%		-0,4%	

Fuente: Construido SSPD con información del SUI

Se observan los consumos del servicio de acueducto por uso y estrato del año 2011 al año 2015, donde el estrato 2 es el que más ha aumentado su consumo en el período analizado debido a que también este estrato es el que ha registrado un mayor aumento en el número de suscriptores, seguido del estrato 3, que a diferencia del estrato 2, ha contraído su demanda, lo que no tiene una clara explicación. Igual situación sucede con el uso comercial porque a pesar de ser el uso con mayor incremento en el número de usuarios su demanda también bajo.

El Uso Oficial también llama la atención por cuanto a pesar de haber disminuido el número de suscriptores en 2 durante el período analizado, su demanda aumento, indicando con ello que no contribuyó al ahorro del líquido en el período 2014 y 2015.

Durante el período 2011-2012 se observa un incremento total del 1% en los metros cúbicos consumidos para todos los estratos y usos; en el período 2013-2014 el incremento fue del 2% y para los años 2014-2015 se presentó una caída del 0,4% en el consumo de metros cúbicos para el servicio de acueducto.

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

Tabla 33. Metros Cúbicos facturados servicio de alcantarillado 2011-2015

Medida	ESTRATO	ALCANTARILLADO					Diferencia 2015-2011	%
		2011	2012	2013	2014	2015		
Consumo total	Estrato 1	8.027.072,0	9.115.108,0	8.843.131,0	9.125.915,0	9.320.181,0	1.293.109	16%
	Estrato 2	15.602.211,0	17.701.134,0	16.874.770,0	17.405.385,0	18.132.086,0	2.529.875	16%
	Estrato 3	17.216.887,0	19.086.652,0	18.132.660,0	18.557.899,0	18.498.227,0	1.281.340	7%
	Estrato 4	6.109.195,0	6.516.068,0	6.018.464,0	6.012.206,0	5.915.389,0	-193.806	-3%
	Industrial	93.260,0	173.316,0	189.344,0	197.829,0	209.591,0	116.331	125%
	Comercial	2.370.029,0	2.565.793,0	2.422.843,0	2.452.149,0	2.400.578,0	30.549	1%
	Oficial	353.202,0	376.210,0	325.294,0	310.276,0	301.444,0	-51.758	-15%
Especial	105.522,0	120.056,0	103.163,0	111.420,0	121.861,0	16.339	15%	
TOTAL		49.877.378	55.654.337	52.909.669	54.173.079	54.899.357	5.021.979	10%
			12%		2%		1%	

Fuente: Construido SSPD con información del SUI

Con base en la información de la anterior tabla se puede observar que dentro del período analizado, el mayor incremento en vertimientos se dio durante los años 2012-2013 con el 12% y de 2014 a 2015 el aumento fue del 1% siendo el estrato 3 el que presentó una mayor diferencia entre 2011 a 2015 porque también es uno de los estratos donde se concentra el mayor número de suscriptores.

4.3 Facturación y Recaudo

A continuación se muestra la información entregada por el prestador en visita sobre el valor facturado en los años 2014 y 2015 como también su valor recaudado.

Imagen 18. Valor facturado 2014

CODIGO	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR PROM.	TOTAL
EMPOPAMPLONA S.A. - SERVICIOS PUBLICOS					
PAG: 1					
Fecha: 01/03/2016 10:58 a.m.					
VENTA TOTAL DE ARTICULOS					
Sucursal:PRINCIPAL Zonas:TODAS Vendedor:TODOS Fechas: Enero 1 de 2014 - Diciembre 31 de 2014 Linea:TODAS Vendedor					
Ref:TODOS Bodega:TODAS Área:TODAS Cliente:TODOS Usuario:TODOS Despachar a:TODOS Clasificación1:TODAS					
Clasificación2:TODAS Centro de Costo:TODOS					
<hr/>					
00.	SERVICIOS				
00.00.	SERVICIOS				
00.00.01	ACUEDUCTO				
1-0001	CARGO FIJO ACUEDUCTO		152,010.00	5,742.43	872,907,247.00
1-0002	CONSUMO		1,942,159.00	1,086.27	2,109,712,493.00
1-0003	INTERESES POR MORA		82,022.00	1,052.05	86,291,440.00
1-0004	SUBSIDIO		125,802.00	-2,295.87	-288,824,815.00
1-0005	APORTES SOLIDARIOS		8,046.00	9,149.82	73,619,450.00
1-0006	RECARGO ALTO CONSUMO CRA 695/14		22,512.00	1,109.00	24,965,808.00
	Total subgrupo				2,878,671,623.00
00.00.02	ALCANTARILLADO				
2-0001	CARGO FIJO ALCANTARILLADO		151,490.00	670.07	101,509,512.00
2-0002	VERTIMIENTO		1,937,040.00	394.85	764,833,930.00
2-0003	INTERESES MORA		81,899.00	353.19	28,926,119.00
2-0004	SUBSIDIO		125,333.00	-629.72	-78,924,516.00
2-0005	APORTES SOLIDARIOS		8,032.00	2,645.44	21,248,154.00
	Total subgrupo				837,593,199.00
00.00.03	ASEO				
3-0001	ASEO		151,336.00	11,062.20	1,674,109,101.00
3-0003	INTERESES DE MORA		82,231.00	458.23	37,680,338.00
3-0004	SUBSIDIO		125,362.00	-1,576.36	-197,615,235.00
3-0005	APORTES SOLIDARIOS		7,716.00	5,583.45	43,082,147.00
3-0006	DISPOSICION FINAL		110.00	1,667,099.87	183,380,986.00
	Total subgrupo				1,740,637,337.00
00.00.04	OTROS				
0-0003	INTERESES DE FINANCIACION	UND	1.00	185,000.00	185,000.00
0-0005	MANO DE OBRA ACUEDUCTO	UND	10,105.00	308.56	3,118,000.00
0-0007	MEDIDOR	UND	220.00	99,910.45	21,980,300.00
0-0008	MATERIALES ACUEDUCTO	UND	166.00	69,046.35	11,461,694.00
0-0014	MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO	UND	2.00	525,000.00	1,050,000.00
0-0015	OTROS CONCEPTOS	UND	25.00	1,040,606.96	26,015,174.00
0-0016	MATERIALES ALCANTARILLADO	UND	2.00	135,015.00	270,030.00
0-0017	MANO DE OBRA ALCANTARILLADO	UND	2.00	150,080.00	300,160.00
	Total subgrupo				64,380,358.00
	Total Grupo				5,521,282,517.00
	Total Grupo Mayor				5,521,282,517.00
	TOTAL VENTA DE ARTICULOS				5,521,282,517.00

Fuente: Información entregada en la visita

De la anterior imagen se evidencia que la empresa facturó en total, en el año 2014 para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo \$5.521,2 millones, cifra de la cual se descuentan \$1.740,6 millones facturados por el servicio de aseo, obteniendo la facturación total para acueducto, alcantarillado y otros servicios de \$3.780,6 millones.

El valor del recaudo para la vigencia 2014 se relaciona en la siguiente imagen:

Imagen 19. Valor Recaudo año 2014

TOTAL RECAUDADO 2014.txt		PAG: 1
EMPOPAMPLONA S.A. - SERVICIOS PUBLICOS		
800094327-8		
Fecha:01/03/2016 10:28		a.m.
RESUMEN DE INGRESOS POR CONCEPTO		
Rango de fechas Rec:Enero 1 de 2014 -		
Sucursal: PRINCIPAL		
Diciembre 31 de 2014		
Cliente:	TODOS	Rango de fechas Doc:TODOS
Cobrador:	TODOS	Clasificación: TODOS
Usuario:	Todos	Conceptos: TODOS
CONCEPTO	NOMBRE	TOTAL
0-0010	ABONOS	7,086.00
0-0009	ACOMETIDAS	75,000.00
4-0002	AJUSTE A LA DECENA (+)	10.00
4-0001	AJUSTE ALA DECENA (-)	-12.35
0-0012	APORTES DE CONEXION	9,837,343.00
3-0001	ASEO	1,605,210,877.00
1-0001	CARGO FIJO	889,978,483.00
2-0001	CARGO FIJO	97,151,027.00
2-0005	CONTRIBUCION	19,200,500.00
3-0005	CONTRIBUCION	39,341,939.00
1-0005	CONTRIBUCION	67,690,876.00
3-0006	DISPOSICION FINAL	141,262,010.00
0-0011	DUPLICADOS	385,320.00
IA	INGRESOS ANTICIPADOS	33,025,768.00
0-0003	INTERESES DE FINANCIACION	1,373,630.00
1-0003	INTERESES DE MORA	26,923,843.00
3-0003	INTERESES DE MORA	16,303,347.00
2-0003	INTERESES DE MORA	9,510,830.00
1-0002	M3 EN CONSUMO	1,997,493,254.00
0-0005	MANO DE OBRA ACUEDUCTO	8,182,624.00
0-0017	MANO DE OBRA ALCANTARILLADO	83,335.00
0-0014	MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO	1,957,266.00
0-0008	MATERIALES ACUEDUCTO	21,755,224.00
0-0016	MATERIALES ALCANTARILLADO	107,081.00
0-0007	MEDIDORES	38,115,519.00
0-0015	OTROS CONCEPTOS	26,283,301.00
1-0006	RECARGO ALTO CONSUMO	9,352,142.00
0-0006	RECONEXION	17,222,110.00
0-0004	REFINANCIACION	35,043,153.00
0-0013	REVISION CON DETECTOR	40,000.00
0-0018	REVISIONES CORRIENTES	448,416.00
0-0001	SALDOS ANTERIOR	896,126.00
3-0004	SUBSIDIO	-193,061,122.00
1-0004	SUBSIDIO	-281,904,002.00
2-0004	SUBSIDIO	-77,394,037.00
2-0002	VERTIMIENTO	727,531,360.00

EMPOPAMPLONA S.A. - SERVICIOS PUBLICOS		PAG: 2
800094327-8		
Fecha:01/03/2016 10:28		a.m.
RESUMEN DE INGRESOS POR CONCEPTO		
Rango de fechas Rec:Enero 1 de 2014 -		
Sucursal: PRINCIPAL		
Diciembre 31 de 2014		
Cliente:	TODOS	Rango de fechas Doc:TODOS
Cobrador:	TODOS	Clasificación: TODOS
Usuario:	Todos	Conceptos: TODOS
CONCEPTO	NOMBRE	TOTAL
	TOTAL	5,289,429,626.65

Fuente: Información entregada en la visita

La empresa recaudo para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo la cifra de \$5.289,4 millones, de este total se descuenta lo correspondiente al recaudo por el servicio de aseo, \$893,7, obteniendo de esta forma un recaudo total para acueducto y alcantarillado de \$4.395,7 millones.

Así las cosas se determina que la eficiencia del recaudo para el año 2014 fue del 96% incluyendo los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Al descontar de la facturación y el recaudo las cifras correspondientes al servicio de aseo se obtiene una eficiencia del recaudo para acueducto y alcantarillado del 116% que podría significar que la empresa está recuperando cartera, situación que no se evidencia en este aspecto.

Para la vigencia 2015 el prestador entregó la siguiente información para facturación y recaudo:

Imagen 20. Valor facturado 2015

EMPOPAMPLONA S.A. - SERVICIOS PUBLICOS
800094327-8

PAG: 1
Fecha: 01/03/2016 02:44 p.m.

VENTA TOTAL DE ARTICULOS

Sucursal:PRINCIPAL Zonas:TODAS Vendedor:TODOS Fechas: Enero 1 de 2015 - Diciembre 31 de 2015 Línea:TODAS Vendedor
Ref:TODOS Bodega:TODAS Area:TODAS Cliente:TODOS Usuario:TODOS Despachar a:TODOS Clasificación1:TODAS
Clasificación2:TODAS Centro de Costo:TODOS

CODIGO	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR PROM.	TOTAL
00.	SERVICIOS				
00.00.	SERVICIOS				
00.00.01	ACUEDUCTO				
1-0001	CARGO FIJO ACUEDUCTO		155,370.00	5,605.88	870,985,296.00
1-0002	CONSUMO		1,939,823.00	1,060.91	2,057,985,202.00
1-0003	INTERESES POR MORA		85,301.00	517.28	44,124,488.00
1-0004	SUBSIDIO		129,009.00	-2,249.59	-290,217,622.00
1-0005	APORTES SOLIDARIOS		8,216.00	8,997.08	73,919,986.00
1-0006	RECARGO ALTO CONSUMO CRA 695/14		21,348.00	1,109.00	23,674,932.00
	Total subgrupo				2,780,472,282.00
00.00.02	ALCANTARILLADO				
2-0001	CARGO FIJO ALCANTARILLADO		155,217.00	1,014.11	157,407,276.00
2-0002	VERTIMIENTO		1,939,956.00	387.31	751,362,996.00
2-0003	INTERESES MORA		85,396.00	186.93	15,962,928.00
2-0004	SUBSIDIO		128,864.00	-671.21	-86,494,582.00
2-0005	APORTES SOLIDARIOS		8,216.00	2,785.62	22,886,645.00
	Total subgrupo				861,125,263.00
00.00.03	ASEO				
3-0001	ASEO		155,413.00	11,504.83	1,787,999,917.00
3-0003	INTERESES DE MORA		85,668.00	249.41	21,366,710.00
3-0004	SUBSIDIO		128,766.00	-1,654.99	-213,106,200.00
3-0005	APORTES SOLIDARIOS		8,096.00	5,715.90	46,275,933.00
3-0006	DISPOSICION FINAL		110.00	1,538,132.13	169,194,534.00
	Total subgrupo				1,811,730,894.00
00.00.04	OTROS				
0-0005	MANO DE OBRA ACUEDUCTO	UND	38.00	87,236.84	3,315,000.00
0-0007	MEDIDOR	UND	225.00	106,666.67	24,000,000.00
0-0008	MATERIALES ACUEDUCTO	UND	144.00	63,031.97	9,076,603.00
0-0014	MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO	UND	2.00	604,500.00	1,209,000.00
0-0015	OTROS CONCEPTOS	UND	10.00	470,000.00	4,700,000.00
0-0016	MATERIALES ALCANTARILLADO	UND	5.00	526,000.00	2,630,000.00
0-0017	MANO DE OBRA ALCANTARILLADO	UND	2.00	150,000.00	300,000.00
	Total subgrupo				45,230,603.00
	Total Grupo				5,498,559,042.00
	Total Grupo Mayor				5,498,559,042.00
	TOTAL VENTA DE ARTICULOS				5,498,559,042.00

Fuente: Información entregada en la visita

Como se puede observar en la tabla anterior, la empresa facturo en total para el año 2015 incluyendo el servicio de aseo el valor de \$5.498,5 millones, al cual se le descuenta lo

correspondiente al servicio de aseo, obteniendo un total de facturación para los servicios de acueducto y alcantarillado de \$3.686,8.

En cuanto al recaudo para la misma vigencia se detalla en la siguiente imagen:

Imagen 21. Valor Recaudo año 2015

EMPOPAMPLONA S.A. - SERVICIOS PUBLICOS		TOTAL RECAUDADO 2015.txt		PAG: 1
800094327-8				
Fecha:01/03/2016 02:53				
Sucursal: PRINCIPAL		RESUMEN DE INGRESOS POR CONCEPTO		P.m.
Diciembre 31 de 2015		Rango de fechas Rec:Enero 1 de 2015 -		
Cliente:	TODOS	Rango de fechas Doc:	TODOS	
Cobrador:	TODOS	Clasificación:	TODOS	
Usuario:	Todos	Conceptos:	TODOS	
CONCEPTO	NOMBRE		TOTAL	
0-0010	ABONOS		2,790.00	
4-0002	AJUSTE A LA DECENA (+)		12.00	
4-0001	AJUSTE ALA DECENA (-)		-8.00	
0-0012	APORTES DE CONEXION		11,733,365.00	
3-0001	ASEO		1,706,269,531.00	
1-0001	CARGO FIJO		856,821,398.00	
2-0001	CARGO FIJO		140,307,764.00	
3-0005	CONTRIBUCION		42,908,010.00	
2-0005	CONTRIBUCION		20,934,633.00	
1-0005	CONTRIBUCION		69,244,603.00	
ICC	CUENTA POR COBRAR		222,224.00	
0-0020	CUOTA RAYCO		26,359,533.00	
3-0006	DISPOSICION FINAL		171,773,356.00	
0-0011	DUPLICADOS		35,255.00	
IA	INGRESOS ANTICIPADOS		14,379,673.00	
0-0003	INTERESES DE FINANCIACION		1,254,259.00	
2-0003	INTERESES DE MORA		4,281,664.00	
3-0003	INTERESES DE MORA		13,528,987.00	
1-0003	INTERESES DE MORA		14,374,555.00	
1-0002	M3 EN CONSUMO		1,964,868,031.00	
0-0005	MANO DE OBRA ACUEDUCTO		9,248,278.00	
0-0017	MANO DE OBRA ALCANTARILLADO		250,000.00	
0-0014	MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO		730,736.00	
0-0008	MATERIALES ACUEDUCTO		19,412,453.00	
0-0016	MATERIALES ALCANTARILLADO		1,179,943.00	
0-0007	MEDIDORES		32,308,684.00	
0-0015	OTROS CONCEPTOS		6,303,943.00	
1-0006	RECARGO ALTO CONSUMO		30,170,598.00	
0-0006	RECONEXION		14,959,673.00	
0-0004	REFINANCIACION		26,966,892.00	
0-0013	REVISION CON DETECTOR		60,000.00	
0-0018	REVISIONES CORRIENTES		516,163.00	
2-0004	SUBSIDIO		-83,841,417.00	
1-0004	SUBSIDIO		-286,623,638.00	
3-0004	SUBSIDIO		-206,608,472.00	
2-0002	VERTIMIENTO		716,392,880.00	
EMPOPAMPLONA S.A. - SERVICIOS PUBLICOS				PAG: 2
800094327-8				
Fecha:01/03/2016 02:53				
Sucursal: PRINCIPAL		RESUMEN DE INGRESOS POR CONCEPTO		P.m.
Diciembre 31 de 2015		Rango de fechas Rec:Enero 1 de 2015 -		
Cliente:	TODOS	Rango de fechas Doc:	TODOS	
Cobrador:	TODOS	Clasificación:	TODOS	
Usuario:	Todos	Conceptos:	TODOS	
CONCEPTO	NOMBRE		TOTAL	
		TOTAL	5,340,726,351.00	

Fuente: Información entregada en la visita

De la anterior información se concluye que la empresa recaudo en total para la vigencia 2015 incluyendo los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo el valor de \$5.340,7 al cual se le descuenta el recaudo por concepto de aseo y arroja un valor de \$3.199,8.

El indicador de eficiencia del recaudo total para el año 2015 incluyendo aseo es de 97%.

Ahora se procede a incluir la información de facturación total para los años 2011- 2015 reportada por el prestador al SUI, y el resultado se observa en la siguiente tabla:

Tabla 34. Facturación Total 2011 a 2015

Medidas	ESTRATO	2011		2012		2013		2014		2015	
		ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Facturación total	Estrato 1	249.808.334	68.261.535	267.366.719	77.827.389	284.379.638	76.230.710	302.325.083	80.655.707	294.376.125	88.558.150
	Estrato 2	630.404.430	184.581.367	666.059.511	207.621.306	695.799.739	196.908.063	717.673.377	200.630.671	723.511.441	222.842.874
	Estrato 3	833.687.233	254.273.265	862.439.072	279.135.954	894.186.627	259.090.598	928.612.125	264.877.126	891.003.474	276.787.810
	Estrato 4	309.877.789	95.930.595	306.618.014	100.711.089	315.689.124	92.342.928	319.985.517	91.267.165	301.386.344	93.288.372
	Industrial	8.584.915	3.118.917	13.629.136	5.091.914	13.926.149	4.137.238	15.168.792	4.325.620	17.531.436	5.521.069
	Comercial	201.205.235	67.610.452	199.356.244	71.254.827	207.449.221	62.212.041	215.336.173	61.288.420	213.690.745	66.121.505
	Oficial	231.616.880	111.590.752	255.483.758	133.946.374	279.918.639	115.178.325	292.719.090	105.133.760	277.498.433	100.428.679
Especial	15.005.322	6.317.313	15.616.092	7.151.713	15.861.638	5.839.331	19.117.568	6.494.350	16.401.727	5.679.287	
TOTAL POR SERVICIO	2.480.190.138	791.684.196	2.586.568.546	882.740.566	2.707.210.775	811.939.234	2.810.937.725	814.672.819	2.735.399.725	859.227.746	
TOTAL CADA VIGENCIA POR ACU + ALC		3.271.874.334		3.469.309.112		3.519.150.009		3.625.610.544		3.594.627.471	

Fuente: SUI

Al comparar la información de facturación entregada en la visita con la reportada al SUI se encuentran las siguientes diferencias:

Tabla 35. Diferencia en Facturación 2014-2015

Año	Visita	SUI	Diferencia
2014	3.780,6	3.625,6	-155,0
2015	3.686,8	3.594,6	-92,2

Fuente: Construido SSPD Información visita y SUI

Del resumen de la anterior tabla se observa mala calidad de la información entregada y reportada por el prestador en el tema de facturación que deja entrever dudas en el índice de eficiencia del recaudo.

- **Medición del Consumo y facturación por promedio**

El jefe de facturación del prestador mediante comunicación entregada en la visita informa lo siguiente, en relación a la facturación por promedio:

EL SUSCRITO

JEFE DE FACTURACION

CERTIFICA QUE:

- EL PROCESO DE FACTURACION NO SE REALIZA POR PROMEDIO A CASA USUARIO YA QUE CADA VIVIENDA CUENTA CON SU INSTRUMENTO DE MEDICION.
- EN CUANTO AL PROMEDIO POR LA IMPOSIBILIDAD DE MEDICION SE MANEJA DE ACUERDO AL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE LA EMPRESA ASI.

CLÁUSULA 23. - IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN - Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período de facturación determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.

2. Con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar

3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato.

Parágrafo 1. En cuanto al servicio de alcantarillado, éstos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Parágrafo 2. En caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Parágrafo 3. La medición de los consumos en caso de sistemas distintos a la micromedición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en ésta.


JUAN CARLOS RINCON CASTILLO
JEFE DE FACTURACION
EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

Fuente: Información entregada en la visita

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.

Igualmente, dentro de la información entregada en la visita se encontró lo siguiente con relación a los medidores instalados:

EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.		EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.	
Rutero de Lecturas diciembre 2014		Rutero de Lecturas Diciembre 2015	
Fecha de Reporte : 01/03/2016		Fecha de Reporte : 01/03/2016	
CAUSAL	Usuarios	CAUSAL	Usuarios
MEDIDORES FUNCIONANDO	10985	MEDIDOR FUNCIONANDO	11484
OBSTACULO	84	OBSTACULO	100
SUSPENDIDO	166	SUSPENDIDO	148
INSTALACIONES DIRECTAS	69	INSTALACIONES DIRECTAS	61
VIVIENDA DESOCUPADA	781	MEDIDOR PRUEBA	1
MEDIDOR DESCONECTADO	440	VIVIENDA DESOCUPADA	658
MEDIDOR DAÑADO	671	MEDIDOR DESCONECTADO	439
TOTAL	13196	MEDIDOR ILEGIBLE	2
		MEDIDOR DAÑADO	639
		TOTAL	13532

Fuente: Información entregada en la visita

De las dos imágenes anteriores podemos observar que para el año 2014 del total de usuarios que mencionan existen 10.985 medidores funcionando, es decir, el 83% la diferencia presenta alguna anomalía que le obliga a la empresa a facturar por promedio, el equivalente al 17%. Para el año 2015, la situación es similar, es decir del total de usuarios (13.532) el 85% tienen medidor funcionando y la diferencia, o sea el 15% presenta también anomalías que impiden la medición.

Igualmente, el número de suscriptores reportados en las dos tablas inmediatamente anteriores es diferente a la información consignada en este mismo informe, lo que indica diferencias en la información de suscriptores tanto para el año 2014 como para el 2015.

- **Contrato de Condiciones Uniformes**

De acuerdo con la información entregada en la visita se tiene que el contrato de condiciones uniformes fue expedido el 28 de marzo de 2011 mediante la Resolución 028 de la misma fecha.

Al efectuar la consulta en SUI se evidenció que el mismo fue expedido el 18 de Enero de 1.999 y actualizado el 28 de Marzo de 2.011, no tiene concepto de legalidad como se observa en la siguiente imagen extraída del RUPS:

Contratos Servicio	No. Contrato	Fch Expedición	Fch Actualización	Concepto de Legalidad?	No. Acto Legalización	Fch Legalización
ALCANTARILLADO	001	18/01/1999	28/03/2011	NO		
ACUEDUCTO	001	18/01/1999	28/03/2011	NO		
ASEO	001	18/01/1999	28/03/2011	NO		

RUPS - Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos
Radicado: 20164739333258
Fecha: 12/04/2016

Fuente: SUI

- **Restablecimiento del Servicio**

En la revisión del CCU se evidenció que en la actualidad se plasma como tiempo de reinstalación del servicio dos (2) días de acuerdo a la cláusula 27:

CLAUSULA 27. - RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO - Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que la persona prestadora incurra, así como las sanciones a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente Contrato.

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, la persona prestadora se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

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

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

- **Suspensiones y cortes del servicio**

En la visita se le solicitó al prestador la información de estadísticas de suspensiones y cortes del servicio, y al respecto entregó la siguiente información:



EL SUSCRITO JEFE DEL AREA DE COMERCIAL DE PAMPLONA S.A.

4GC1-700-06-0005

CERTIFICA

Que **EL TIEMPO DE REINSTALACION Y RECONEXION** se encuentra establecido por la empresa en el contrato de condiciones uniformes para la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado, y aseo.

ANEXO copia del capítulo IV.

CAPÍTULO IV SUSPENSIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

CLAUSULA 24. - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO - Se procederá a la suspensión del servicio en los siguientes eventos:

1. Suspensión de Común Acuerdo: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite el suscriptor y/o usuario, siempre y cuando convengan en ello la persona prestadora y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la persona prestadora, y usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del servicio, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la persona prestadora; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella en el inmueble, si la persona prestadora no ha recibido oposición, se suspenderá el servicio.

Fuente: Información entregada en la visita

Como se mencionó anteriormente, la suspensión del servicio se realiza con dos (2) facturas vencidas y en el contrato de condiciones uniformes se fijó como tiempo de reinstalación y reconexión dos (2) días hábiles siguientes al pago, tiempo que no cumple con lo establecido por el estatuto anti trámites vigente. No fue posible analizar estadísticas porque el prestador no entregó esta información.

- **Atención al Cliente**

La empresa cuenta con un punto de atención para atender a los suscriptores el cual se encuentra ubicado dentro de las instalaciones administrativas de la empresa ubicada en Carrera 6 No. 4 - 65 Centro.

El horario en la oficina de atención al usuario es de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., información dada por el gerente; sin embargo, no se identificó el horario puesto a la visita de los usuarios.

Se pudo observar que la atención a los usuarios se realiza por dos personas a cargo de la recepción: el jefe de atención al cliente y la auxiliar

Adicional a esto, se emplea el software integrado llamado VISUAL TNS Privado, en el cual se registran las PQR verbales, en formatos y por teléfono. Se cuenta con la licencia OF-UV02915-1569-2016 2016 V 711 DE 2015.

En la visita a la oficina de atención al cliente y PQR no se evidenció instalada cartelera de información al usuario, no se identificó publicación de tarifas, ni del contrato de condiciones uniformes.

- **Canales de Recaudo**

El prestador cuenta con dos ventanillas para efectuar el recaudo de sus facturas ubicadas dentro del área de atención al cliente en el edificio de la sede administrativa.

Opera con dos funcionarios de planta de la empresa, maneja lectores de código de barras, cada uno tiene un cajón de seguridad para el manejo del efectivo. Según certificación expedida por el Tesorero de la empresa, el recaudo se efectúa a través de las siguientes entidades:



CODIGO: 3GF3-504.01.00026

EL SUSCRITO TESORERO

CERTIFICA QUE:

A la fecha, la Empresa EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P. tiene convenios de RECAUDO, con las siguientes ENTIDADES:

- COOGUASIMALES
- SERVIEXPRESS
- BANSERVICIOS (Punto Efecty Calle Real)
- J.J. PITTA (Apuestas Cúcuta)
- BANCO DE BOGOTA
- BANCO AGRARIO DE COLOMBIA
- BANCO POPULAR
- FINANCIERA JURISCOOP
- BANCOOMEVA

La presente se Expide a solicitud de La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en Pamplona a los 2 días del mes de Febrero de 2.016

FABIAN ALEXANDER GAMBOA GELVEZ
TESORERO

Fuente: Información entregada en la visita

- **Peticiones, Quejas y Reclamos**

En la Auditoría Externa de Gestión y Resultados de 2014 se encontró la siguiente información correspondiente al primero y segundo semestre:

Imagen 22. Causas de reclamaciones primer semestre 2014

CAUSALES MÁS FRECUENTES DE PQR (PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES) AÑO 2014

Primer semestre:

CAUSAL	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO
MED.02 (obstáculo toma de lectura)	62	63	68	73	68	70
MED.10 (servicio suspendido)	179	184	176	135	141	152
MED.11(servicio directo)	66	63	72	75	72	72
MED.14 (predio desocupado)	958	756	764	761	793	879
MED.20 (cuenta inactiva)	439	439	446	445	449	473
MED.29 (medidor detenido)	636	634	645	577	620	569
TOTAL	2,340	2,139	2,171	2,066	2,143	2,215

Fuente Información entregada en la visita

Imagen 23. Causas de reclamaciones segundo semestre 2014

CAUSAL	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
MED.02 (obstáculo toma de lectura)	43	41	51	48	49	84
MED.10 (servicio suspendido)	176	203	190	239	168	166
MED.11(servicio directo)	95	77	73	66	65	69
MED.14 (predio desocupado)	941	753	763	678	786	781
MED.20 (cuenta inactiva)	448	451	418	424	442	440
MED.29 (medidor detenido)	689	633	686	708	695	671
TOTAL	2,392	2,158	2,181	2,163	2,205	2,211

Fuente Información entregada en la visita

Igualmente, la empresa entregó archivos en PDF mes por mes para el período 2011 a 2015 que para abreviar se tomó como base el corte a diciembre de 2014 y 2015 según se muestra en las siguientes imágenes:

Imagen 24. Estadística de PQR'S diciembre de 2014

ESTADISTICA DE CONTACTOS POR TIPO

TIPO PQRS: TODOS + CLIENTE : TODOS + ASESOR : TODOS + FECHA : 01/12/2014 AL 31/12/2014+ PREFIJO : TODOS +

CODIGO	DESCRIPCION	NUMERO
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	85
104	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	9
110	COBRD DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	8
112	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	105
120	RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	61
121	MEDIDOR O CUENTA CRUZADA	1
122	PAGO SIN ABONO A CUENTA	1
TOTAL DE PQRS		270

Fuente: Información entregada en la visita

Del contenido de la anterior imagen se puede observar que la empresa para diciembre de 2014 recibió 270 PQR'S, donde la causal de mayor incidencia fue "Descuento por predio desocupado", con una participación del 39%.

En la siguiente tabla se muestra la información que reportó el prestador al SUI para el mismo mes y año, para diciembre de 2014 un total de 224 PQR'S donde la causal que mayor incidencia presenta es "Inconformidad en el consumo" con el 38%, seguido de la causal "descuento por predio desocupado.

Tabla 36. Información de PQR'S diciembre de 2014

DICIEMBRE DE 2014			
TIPO DE CAUSAL/ DETALLE DE CAUSAL	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL
Reclamacion			
Cobro de otros cargos de la empresa	6		6
Cobros por servicios no prestados	9		9
Descuento por predio desocupado	38	23	61
Inconformidad con el consumo	84	1	85
Medidor o cuenta cruzada	1		1
Pago sin abono a cuenta	1		1
Relacionada con cobros por promedio	61		61
TOTAL RECLAMACIONES	200	24	224

Fuente: SUI

Al comparar la información de PQR'S entregada en la visita con la reportada al SUI se observa una diferencia de 44 PQR, que se justifica en que dejó de reportar 44 casos de la causal "descuento por predio desocupado y 2 casos de la causal Otros cargos de la empresa.

Para diciembre de 2015 la información que entregó en la visita fue la siguiente:

Imagen 25. Estadística de PQR'S diciembre de 2015

DICIEMBRE 2015

PAG. : 1
02/03/2016 11:50

ESTADISTICA DE CONTACTOS POR TIPO

TIPO PQRS: TODOS + CLIENTE : TODOS + ASESOR : TODOS + FECHA : 01/12/2015 AL 31/12/2015+ PREFIJO : TODOS +

CODIGO	DESCRIPCION	NUMERO
102	INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	56
104	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	9
109	FALLA EN LA PREST DEL SERV X CALIDAD	2
110	COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	8
112	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	103
120	RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	54
124	CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	1
211	SOLICITUD DE PRESTACION DEL SERVICIO	9
216	CAMBIO DE DATOS BASICOS	9
TOTAL DE PQRS		251

Fuente: Información entregada en la visita

En diciembre de 2015 la empresa recibió 251 peticiones y reclamaciones, teniendo mayor participación la causal “Descuento por Predio desocupado”, al igual que en el año 2014.

A continuación se presenta la información de PQR'S que la empresa reportó al SUI para diciembre de 2015:

Tabla 37. Estadísticas de PQR'S diciembre de 2015

DICIEMBRE DE 2015			
TIPO DE CAUSAL/ DETALLE DE CAUSAL	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL
Peticion			
Cambio de datos basicos	9	0	9
Solicitud de prestacion del servicio	9	0	9
TOTAL PETICION	18	0	18
Reclamacion			
Cobro de otros cargos de la empresa	8	0	8
Cobros por servicios no prestados	9	0	9
Condiciones de seguridad o riesgo	0	1	1
Descuento por predio desocupado	32	23	55
Falla en la prestacion del servicio por calidad	0	2	2
Inconformidad con el consumo	55	0	55
Relacionada con cobros por promedio	53	1	54
TOTAL RECLAMACION	157	27	184
TOTAL PETICION MAS RECLAMACION	175	27	202

Fuente: SUI

Se observa de la anterior tabla que para diciembre de 2015 la empresa reportó al SUI 202 PQR'S para los servicios de acueducto y alcantarillado, de las cuales la que mayor participación tiene es la causal “Inconformidad en el consumo”, con el 27%.

Al comparar la información entregada en la visita con la reportada al SUI, se encuentra una diferencia de 49 casos debido a que en SUI no reportaron 48 casos correspondientes a la causal Descuento por predio desocupado, y 1 caso de inconformidad en el consumo.

- **Análisis de Facturas**

En el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001, se establecen los elementos que deberá contener como mínimo la factura expedida por la persona prestadora, a saber:

“...CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA.- FACTURACIÓN: La factura expedida por la persona prestadora deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:

- a) El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio.*
 - b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio*
 - c) Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro*
 - d) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio*
 - e) Período de facturación del servicio*
 - f) El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y el cargo por aportes de conexión, si es pertinente.*
 - g) Los cargos por concepto de reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.*
 - h) Lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.*
 - i) La comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres períodos inmediatamente anteriores.*
 - j) Valor de los subsidios, si son del caso, o el de los factores de contribución, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.*
 - k) Valor y fechas de pago oportuno.*
- En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la persona prestadora tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero éstos se distinguirán, nítidamente, de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa...”*

Conforme a lo anterior, se procedió a revisar las facturas que se observan en las siguientes imágenes:

Imagen 26. Ejemplo factura estrato 1

LECTURA ACTUAL					LECTURA ANTERIOR		CONSUMO		CAUSAL		PROMEDIO	
2315					2300		16				19	

CLASIFICACION		NUMERO DE PREDIAL	
RESIDENCIAL : ESTRATO 1		010102830009000	

DATOS DEL MEDIDOR		PERIODO FACTURADO	
Nº MEDIDOR	03	01 ENE 2016	31 ENE 2016
MARCA	04	MES FACTURADO	
DIAMETRO		201601	

DETALLE DE TARIFAS APLICADAS EN ESTA FACTURACION		
CONCEPTOS	TARIFA DE REFERENCIA	
CARGO FIJO ACUEDUCTO	5,047	
CARGO FIJO ALCANTARILLADO	1,691	
SERVICIO DE ASEO	12,772	
CONCEPTOS	ACUEDUCTO	VERTIMIENTO
CONSUMO BASICO	1,014	372
CONSUMO COMPLEMENTARIO		372

RESUMEN	
CONCEPTOS DE FACTURACION	VALOR
ACUEDUCTO	14,570
ALCANTARILLADO	5,436
ASEO	9,538
CUENTAS ATRASADAS	
INTERESES DE MORA	256,359
OTROS CONCEPTOS	

LIQUIDACION DE CARGOS FACTURADOS		
CANT	DESCRIPCION	VALOR
16	CARGO FIJO ACUEDUCTO	5,047
	CONSUMO	16,224
	INTERESES POR MORA	206
	SUBSIDIO	-8,807
16	CARGO FIJO ALCANTARILLADO	1,691
	VERTIMIENTO	5,952
	INTERESES MORA	239
	SUBSIDIO	-2,446
	ASEO	12,772
	INTERESES DE MORA	853
	SUBSIDIO	-4,087
TOTALES		29,644

OTROS CONCEPTOS		
CANT	DESCRIPCION	VALOR
16	FACTURAS VENCIDAS	256,359
TOTALES		256,359

TOTAL A PAGAR	
286,003	

INFORMACION ADICIONAL	
VALOR PAGO ANTERIOR	200,000
FECHA PAGO	20/01/2016
SALDO A FAVOR	

PERIODO FACTURADO	CODIGO SUSCRIPTOR	RUTA	FACTURA N°
01 ENE 2016 - 31 ENE 2016	0008239	14-0530-4000	00891044
MES FACTURADO	VALOR A PAGAR	FECHA DE PAGO OPORTUNO	SUSPENSION POR NO PAGO
201601	286,003	INMEDIATO	

OFXPRESECE DE BOGOTÁ

FECHA DE PAGO OPORTUNO **INMEDIATO**

SUSPENSION POR NO PAGO

OFXPRESECE DE BOGOTÁ

USUARIO RECUERDE QUE POR EFECTO DEL FENOMENO DEL MUNICIPIO SE ENCUENTRA EN ALERTA NARANJA, SE RECOMIENDA EL USO ADECUADO DEL RECURSO HIDRICO. EVITASE SANCIONES...

00891044

Fuente: Información entregada en la visita

Imagen 27. Ejemplo factura Uso Comercial

LECTURA ACTUAL					LECTURA ANTERIOR		CONSUMO		CAUSAL		PROMEDIO	
3361					3297		64				63	

CLASIFICACION		NUMERO DE PREDIAL	
COMERCIAL GRAN PRODUCTOR		010100460005000	

DATOS DEL MEDIDOR		PERIODO FACTURADO	
Nº MEDIDOR	04	01 ENE 2016 - 31 ENE 2016	
MARCA	04	MES FACTURADO	
DIAMETRO	04	201601	

DETALLE DE TARIFAS APLICADAS EN ESTA FACTURACION	
CONCEPTOS	TARIFA DE REFERENCIA
CARGO FLUO ACUEDUCTO	5,047
CARGO FLUO ALCANTARILLADO	1,691
SERVICIO DE ASEO	53,315

LIQUIDACION DE CARGOS FACTURADOS		
CANT	DESCRIPCION	VALOR
64	CARGO FLUO ACUEDUCTO	5,047
	CONSUMO	64,896
	APORTES SOLIDARIOS	34,972
64	CARGO FLUO ALCANTARILLADO	1,691
	VERTIMIENTO	23,808
	APORTES SOLIDARIOS	12,750
64	ASEO	53,315
	APORTES SOLIDARIOS	26,658
TOTALES		223,137

OTROS CONCEPTOS		
CANT	DESCRIPCION	VALOR
TOTALES		

RESUMEN		VALOR
CONCEPTOS DE FACTURACION		104,915
ACUEDUCTO		38,249
ALCANTARILLADO		79,973
ASEO		0
CUENTAS ATRASADAS		
INTERESES DE MORA		
OTROS CONCEPTOS		

TOTAL A PAGAR	223,137
----------------------	----------------

FECHA DE PAGO OPORTUNO	09/02/2016
SUSPENSION POR NO PAGO	

INFORMACION ADICIONAL	
VALOR PAGO ANTERIOR	194,970
FECHA PAGO	14/01/2016
SALDO A FAVOR	

PERIODO FACTURADO	01 ENE 2016 - 31 ENE 2016	CODIGO SUSCRIPTOR	0000112	RUTA	01-0925-0000	FACTURA N°	00883170
MES FACTURADO	201601	VALOR A PAGAR	223,137	FECHA DE PAGO OPORTUNO	09/02/2016	SUSPENSION POR NO PAGO	

SEÑOR USUARIO RECUERDE QUE POR EFECTO DEL FENOMENO DEL

Fuente: Información entregada en la visita

Al analizar las imágenes que contienen facturas de diferentes estratos y usos se puede determinar que no se ajusta a la normatividad vigente ya que en el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001, se establecen entre otros los siguientes elementos:

- b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio
- c) Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro

Al respecto, las facturas tienen una casilla denominada “Dirección” pero no es claro apreciar si es la correspondiente a la dirección del inmueble receptor del servicio, o la dirección de correspondencia o donde se envía la cuenta de cobro, por tanto, el prestador debe ajustar las facturas para que contengan todos los elementos exigidos en la normatividad vigente.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

De acuerdo con la última Auditoría y Gestión de Resultados hecha al prestador en el año 2014, se presentaron las siguientes recomendaciones:

“(…)

El valor agregado del informe de AEGR está en las siguientes recomendaciones que la Firma Auditora dirige al representante legal, con el objeto de subsanar situaciones que afectan el desempeño de la Empresa en sus áreas financiera, administrativa, comercial y técnico – operativa, conforme al diagnóstico y opinión del estado de la Empresa, así como las otras orientadas a la SSPD en su papel de ente de vigilancia y control, para que active mecanismos que coadyuven en la solución de los problemas de la prestación de los servicios públicos en la ciudad de Pamplona.

La AEGR formula las siguientes recomendaciones a nivel de cada perspectiva y generales de acuerdo con los aspectos más relevantes evaluados.

- *Modernizar la Entidad mediante una estructura plana y flexible que permita la toma de decisiones y la ejecución de proyectos en forma rápida, teniendo en cuenta los siguientes principios:*

Definir las actividades misionales y de apoyo que se pueden contratar con terceros, precooperativas, cooperativas, empresas asociativas de trabajo y empresas de servicios temporales sobre todo en la operación del relleno sanitario

Actualizar los manuales de funciones de acuerdo con la metodología de competencias laborales.

Análisis Ocupacional. Estudio de la planta de personal de cada una de las dependencias de la Empresa, descripción y valoración de los nuevos cargos, la cual tienen como objeto situar los diferentes cargos de acuerdo a su importancia relativa dentro de la organización, con el fin de tener dicha valoración como base para definir la Escala Salarial.

Teniendo en cuenta el proceso de rediseño del sistema de Control Interno, a través de la metodología establecida en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, realizar los siguientes ajustes a algunos de los elementos de sistema de acuerdo con los siguientes aspectos:

Al programa de estadística que se aplica hacerle un estudio eficaz a las variables de los indicadores financieros y de gestión operativos de cada uno de los servicios, con medición periódica (mensual, trimestral, semestral y anual), que permitan mantener bases técnicas para la formulación de planes de mediano y largo plazo.

- *Darle cumplimiento a la resolución CRA 201 de 2001, elaborando el Plan de Gestión de corto, y mediano plazo, estableciendo metas mínimas de mantenimiento y mejoramiento de los indicadores establecidos en la resolución CRA Nª 315 2005.*

La empresa debe desarrollar el Estudio de Viabilidad Financiera, que considere todos los aspectos metodológicos establecidos por la CRA con el objeto de mantener la perspectiva de largo plazo de las proyecciones financieras, y la referencia de los supuestos macroeconómicos (Inflación, ICP, IPP, etc.) y los usados por la empresa (demanda, costos, tarifas, indicadores, etc.), sobre lo cual se debe pronunciar la auditoria en futuros informes.

Establecer un comité de cartera que permita establecer las políticas, procedimientos y acciones para depurar los saldos de cartera de más de 180 días y las cuentas de difícil cobro.

Depurar, conciliar y ajustar la información contable ya que en el balance general en los gastos de administración viene incluidos todos los servicios que presta la empresa por lo tanto se hace necesario discriminar los costos de administración en cada servicio para, así mejorar los indicadores financieros, comerciales y operativos.

La empresa debe avanzar de su sistema de costeo por centros de costo (servicios) a un sistema de costos por actividad (ABC) que contemple las actividades o procesos de cada uno de los servicios que presta le empresa. Igualmente, para dar cumplimiento a la Resolución SSPD -200051300033635 del 28-12-2005, mediante la cual se actualiza el Plan de Contabilidad para prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios y el Sistema Unificado de Costos y Gastos por Actividades que se aplicará a partir del 2006. Este sistema se debe soportar en la metodología establecida por la SSPD domiciliarios y no en simples arreglos porcentual.

(...)"

Para la vigencia 2015, no se adelantó Auditoria y Gestión de Resultados.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

El prestador tiene pendientes de cargue desde el año 2002 hasta el 2015, 1.382 reportes. De igual manera se puede observar que para lo corrido del año 2016 se tienen 68 reportes ya habilitados, y en estado de cargue pendiente.

En total se tienen 1450 reporte en estado pendiente de cargue de 3995 reportes habilitados, como se muestra a continuación:

Tabla 38. Reporte SUI

ID	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
739	2002	1	127	99%
739	2003	1	147	99%
739	2004	12	304	96%
739	2005	34	336	90%
739	2006	8	310	97%
739	2007	59	333	84%
739	2008	135	231	63%
739	2009	186	249	57%
739	2010	201	352	63%

739	2011	195	288	59%
739	2012	205	322	61%
739	2013	93	388	80%
739	2014	91	344	79%
739	2015	161	253	61%
739	2016	68	11	13%
739	TOTAL	1450	3995	73%

Fuente: Consulta SUI, abril de 2016

De acuerdo con lo anterior, se insta al prestador para que realice los reportes que se encuentran pendientes de manera inmediata. El presente requerimiento no implica una prórroga de los términos legalmente establecidos para el reporte de la información, razón por la cual se realiza sin perjuicio de las acciones de control a las que haya lugar. Por lo tanto, el presente documento no es óbice para dar inicio o para continuar con los procedimientos de control que esta entidad considere pertinentes y/o necesarios, en el ejercicio de sus facultades legales.

7. ACCIONES DE LA SSPD

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

- Mediante el radicado SSPD 20154210800201 de 9 de diciembre de 2015, se invitó al prestador a participar en la jornada de capacitación en toma de muestras de agua para análisis de Virus Entéricos y Parásitos.
- Mediante el radicado SSPD 20154230678271 de 7 de octubre de 2015, se requirió al prestador información sobre la aplicación del desincentivo por consumo excesivo de agua potable, Resoluciones CRA 695 de 2014 y Resolución 714 de 2015.
- Mediante el radicado SSPD 20154230523261 de 14 de septiembre de 2015, se requirieron al prestador acciones de mitigación por Fenómeno del Niño – Periodo sequía 2015.
- Mediante el radicado SSPD 20154210357791 de 24 de junio de 2015, se requirió al prestador reportar al SUI los resultados de la Auditoria Externa de Gestión y Resultados – AEGR al año 2014.
- Mediante el radicado SSPD 20154210266891 de 14 de mayo de 2015, se requirió al prestador el reporte de información pendiente al SUI.
- Mediante el radicado SSPD 20154210253161 de 11 de mayo de 2015, se realizó verificación de la aplicación de la metodología establecida en la Resolución 287 de 2004 y del análisis de tarifas aplicadas de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Mediante el radicado SSPD 20134200418161 de 10 de julio de 2013 se invitó al prestador a participar en el taller sobre Estratificación, Coberturas y Facturación-SUI.
- Mediante el radicado SSPD 20114210487321 de 28 de julio de 2011, se realizó requerimiento al prestador sobre el reporte de proyectos de inversión en infraestructura al SUI.
- Mediante Resolución SSPD 20114400006835 de 24 de marzo de 2011, se sancionó al prestador, por presunta falla en el servicio de acueducto, por

suministro de agua no apta para el consumo humano, a la comunidad del municipio de Pamplona – Norte de Santander, por un valor de \$ 2.000.000 millones de pesos.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

8.1 Aspectos Financieros

- Los anexos de los Estados Financieros correspondiente al año 2015 no fueron reportados en el plazo que se cumplía el 5 de abril de 2016 e igualmente, los estados financieros correspondientes al período 2011-2014 han sido reportados de manera extemporánea incumpliendo con ello el plazo estipulado en la Resolución SSPD 20121300003545 del 14 de febrero de 2012 que establece hasta el 5 de abril de cada año para cumplir con esta obligación.
- Debido a la presunta inconsistencia de información financiera (falta depuración de saldos de cuentas y reporte de saldos de algunas cuentas), los indicadores financieros no muestran la realidad financiera del prestador, y ello obstaculiza el proceso de vigilancia y control al prestador ya que no se aprecia con certeza sus resultados financieros.
- Del análisis del Activo Corriente se puede observar que la empresa presenta problemas de iliquidez, ya que sus recursos disponibles no pueden atender las cuentas por pagar en el corto plazo, situación que debe solucionar tratando de depurar la cartera y disminuyendo gastos, a fin de evitar en un futuro que no pueda cumplir con el objeto social.
- El 62% de la cartera por servicios públicos tiene una mora mayor a los 361 días, por una cifra de 926,2 millones y tan sólo se encuentra provisionado un valor de \$270,3 millones, presentando así una inconsistencia en los estados financieros que no permiten ver la realidad del resultado del ejercicio contable.
- La empresa carece de una estrategia comercial clara para el manejo de la cartera, lo cual la conduce a solicitar créditos con las entidades financieras para atender sus obligaciones e inversiones.
- De acuerdo con la Auditoría financiera del año 2014 y los saldos reportados al SUI, la cuenta de Inventarios presenta serios inconvenientes porque el prestador no tiene un inventario actualizado de sus bienes, el registro en el sistema de Propiedad, planta y equipo se hizo de manera general y el manejo de su vida útil no es claro, los materiales de consumo al parecer registran inconsistencias entre lo físico y lo que refleja el sistema, la depreciación es general porque no se tiene el detalle de los activos. Lo anterior puede generar problemas de orden Tributario porque al no contar con un inventario real de los activos, la Declaración por Patrimonio no estaría reflejando la realidad de la empresa.
- El prestador no maneja un sistema de costos por actividad sino que continúa haciéndolo por centros de costos, en contravía con lo dispuesto en las

resoluciones vigentes expedidas por la SSPD donde se actualizo el Sistema Unificado de Costos y Gastos por Actividades.

- El municipio presenta saldos por pagar desde el año 2011 por concepto de Subsidios que perjudican el desarrollo del objeto social de la empresa y no le permite mejorar sus indicadores financieros.
- Se registra confusión en el análisis de la cuenta construcciones en curso ya que de acuerdo a la explicación sobre el manejo que se le da a esa cuenta, las cifras no concuerdan para el período 2011-2012 como se consigna en el desarrollo de la presente evaluación.
- Se presenta un aparente riesgo financiero para la empresa debido a que no ha registrado dentro de sus estados financieros la provisión correspondiente a la demanda interpuesta por la DIAN en contra de la empresa (según informe de la auditoría financiera del año 2014) y que puede afectar la viabilidad financiera de la misma.
- La empresa no tiene implementada una estrategia eficiente en el manejo financiero por cuanto al no contar con recursos disponibles para cumplir con sus acreedores, su endeudamiento lo sigue direccionando hacia el corto plazo lo que hace dificulta el manejo operacional de la misma.
- El prestador no ha implementado un saneamiento contable eficaz que permita tener saldos reales y actualizados de algunas cuentas incorporadas en los estados financieros lo que impide manejar unos indicadores reales que den cuenta de los resultados reales de su desarrollo operacional.

8.2 Aspectos Administrativos

- Las actualizaciones del Registro Único de Prestadores – RUPs se deben realizar de acuerdo con el artículo 1.1.1.4 de la Resolución compilatoria SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, y el artículo sexto de la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015, dependiendo del último dígito del ID, en este caso el periodo de realización es el quinto mes del año, antes del 30 de mayo.
- En la última solicitud de actualización de RUPS del 15 de septiembre de 2015, que se encuentra en estado pendiente de revisión, se observa aún descrita a CONSUNAL LTDA como AEGR, sin embargo la información no es clara ya que en la visita el prestador informó que no se había vuelto a contratar dicho auditor.
- El prestador no publica en lugar visible de la oficina de atención al usuario el contrato de condiciones uniformes y las tarifas que aplica para los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Solamente 2 personas de los trabajadores de la parte administrativa cuentan con certificación en competencias laborales; certificados en una norma del año 2013, lo cual no corresponde a lo establecido en el artículo 7 y 11 de la resolución 1076

de 2003¹¹ del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial; de igual manera, al artículo 2 de la Resolución 1570 de 2004¹² del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

- Se llama la atención al prestador en cuanto a los resultados de la Auditoria y Gestión de Resultados hecha en el año 2014.

8.3 Aspectos Técnicos Operativos

- Las concesiones de agua de las Quebradas Monteadentro y Rosal, se encuentran vencidas desde el mes de marzo de 2015, información que concuerda con la reportada por el prestador en el formulario fuentes superficiales del año 2012; contrario a lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994¹³.
- El prestador se encuentra captando mayor caudal para tratamiento del concesionario de las fuentes Quebrada Morronegro, Ucuques y Monteadentro.
- En las captaciones de las quebradas Morronegro y Quebrada Ucuques del sistema Monteadentro no se cuenta con instrumentos de macro medición para medir los caudales captados, conforme lo establece el ítem 1 del artículo 1 de la **Resolución 668 de 2003**¹⁴.
- En la PTAP Cariongo, se tienen 3 instrumentos de macro medición ubicados en las líneas de conducción a la salida, los cuales no se encontraron en funcionamiento en la visita, y lo están hace más de 2 años.
- A la salida del sistema Monteadentro no se cuenta con macro medición, conforme lo establece el ítem 3 del artículo 1 de la Resolución 668 de 2003¹⁵.

¹¹ *“Por la cual se actualiza el plan nacional de capacitación y asistencia técnica para el sector de agua potable, saneamiento básico y ambiental y se toman otras determinaciones*

¹² *Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones*

¹³ *Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones*

¹⁴ *“(…) ARTICULO 1.- El artículo 86 quedará así: ARTICULO 86.- MACROMEDICIÓN. Debido a que los volúmenes, las presiones y los niveles entregados al sistema de distribución de agua potable son un parámetro importante que debe ser considerado en la relación de balance de distribución, en las labores de operación y mantenimiento y en la planeación futura, se deben instalar macromedidores para la correspondiente obtención de datos de suministros reales.*

En los sistemas de acueducto y para todos los niveles de complejidad del sistema, debe hacerse macromedición de acuerdo a los siguientes criterios:

1) *Captación. Se deben realizar mediciones hidráulicas en los puntos de captación de agua superficial o subterránea y registrar en un libro de bitácora o archivo magnético dicha medición.*

(…)”.

¹⁵ *“(..) 3) Se deben instalar macromedidores a la salida de las plantas de tratamiento y registrar en el libro de bitácora o archivo magnético el caudal de agua tratada suministrada por lo menos una vez al inicio de cada turno de operación.*

(…)”.

- En los dos sistemas de tratamiento PTAP Cariongo y Monteadentro no se cuenta con zona de disposición de los lodos ni con tratamiento de los mismos, y no se cuenta con permiso de vertimientos de los residuos líquidos y sólidos generados de los mantenimientos del proceso de potabilización, conforme lo establece el artículo 25 de la Ley 142 de 1994¹⁶.
- No se están adelantando en la PTAP Monteadentro ensayo de jarras, en los registros de control de operación del sistema de tratamiento no se encontraron resultados de dosis óptimas para dosificación de sustancias químicas (coagulante); por lo que las dosificaciones de químicos se estaría realizando sin los ensayos respectivos, conforme lo establece el artículo 108¹⁷ de la Resolución **1096 de 2000**.
- En los resultados físico químicos de agua cruda, agua clarificada, agua tratada, en los registros de control se pudo observar que el prestador cuenta con resultados de turbiedad en agua cruda y proceso en la denominada “planilla de operación”, sin embargo el equipo para la medición de dicho parámetro según lo manifestó la jefe de planta no se encuentra en funcionamiento desde hace 1 año. Por lo tanto los resultados anotados en la planilla de operación no serían los reales.
- Solamente en dos (2) normas de competencias laborales se encuentran actualizados los operarios del sistema de acueducto; para tres (3) normas su vigencia ya se encuentra vencidas, contrario a lo establecido en la Resolución **1570 de 2004**.
- El prestador no ha reportado al SUI los resultados del indicador de continuidad desde el año 2009 hasta el 2015.
- El indicador de continuidad presenta un comportamiento positivo. De acuerdo con el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, en los años 2013 hasta 2015, el servicio se clásica como CONTINUO.

¹⁶ “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

ARTÍCULO 25. CONCESIONES, Y PERMISOS AMBIENTALES Y SANITARIOS. Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades competentes según la ley, para usar las aguas; para usar el espectro electromagnético en la prestación de servicios públicos requerirán licencia o contrato de concesión.

Deberán además, obtener los permisos ambientales y sanitarios que la índole misma de sus actividades haga necesarios, de acuerdo con las normas comunes...

¹⁷ *ARTÍCULO 108.- ESTUDIO DE TRATABILIDAD. Deben realizarse estudios estadísticos de la calidad del agua cruda que cubran por lo menos un periodo de lluvias y uno seco. Para la selección de los procesos de tratamiento previos o paralelos al diseño de una planta, deben realizarse ensayos en el laboratorio siendo obligatorio entre estos, el Ensayo de Jarras; y posteriormente, si se justifica, realizar ensayos en planta piloto para determinar el tratamiento al que debe ser sometida el agua. Para los niveles bajo y medio de complejidad no se recomienda la realización de los ensayos de planta piloto, a menos que se estudie un nuevo proceso o variables desconocidas que no pueden ser analizadas en el laboratorio. El Ensayo de jarras es obligatorio para cualquier nivel de complejidad, no solamente en los estudios de tratabilidad del proceso de diseño, sino también diariamente, durante la operación normal de la planta, y cada vez que se presenten cambios en la calidad del agua cruda. Subrayado fuera de texto.*

- El indicador de micro medición si bien ha aumentado desde el año 2011 hasta el 2015 en tres puntos porcentuales, sigue presentado resultados por debajo de lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- De acuerdo con la comparación realizada en cuanto a la información del IANC suministrada en visita y la reportada al SUI, se presentan diferencias en el reporte. En cuanto a los valores del indicador se tiene que tanto en la información de visita como en la reportada los resultados sobrepasan lo establecido en la regulación tarifaria vigente.
- Para los años 2011 al 2015, el prestador no ha realizado toma de muestras para los parámetros de Residual del desinfectante usado, COT y Fluoruros, de acuerdo con lo establecido en las frecuencias señaladas en el artículo 21 cuadro 11 de la **Resolución MPS – MAVDS 2115 de 2007**.
- El prestador no ha reportado al SUI los resultados de control de la calidad del agua desde el año 2011 hasta el 2015, pese a que cuenta con ellos.
- El prestador no cuenta aún con el plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario de las 4 fuentes de abastecimiento del sistema de acueducto del municipio, que establece el Decreto 4716 de 2010. Es de resaltar, que si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación del mismo.
- El prestador no cuenta con actualización de los catastro de redes de acueducto y alcantarillado, conforme lo establece el artículo 102¹⁸ de la **Resolución 1096 de 2000**.
- Los operarios del servicio de alcantarillado no se encuentran certificados en competencias laborales de acuerdo con lo establecido en la resolución **1570 de 2004**¹⁹.

8.4 Aspectos Comerciales

- El Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa no cuenta con concepto de legalidad por parte de la CRA, y se encuentra desactualizado ya que va en contravía con la normatividad vigente en temas como facturación por promedio y el tiempo que dispone el prestador para la reinstalación del servicio; por lo tanto es urgente que proceda con la actualización y la solicitud del concepto de legalidad correspondiente.

¹⁸ ARTÍCULO 102.- CATASTRO DE REDES. *Debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución.*

¹⁹ *“Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones”.*

- Se encuentran diferencias en la información relacionada en el número de suscriptores que el prestador entregó en la visita con lo reportado al SUI, e inclusive con la información que registra la Auditoría Externa del año 2014, enmarcando esto situación en una presunta mala calidad de la información reportada.
- En la información de facturación de la empresa existen diferencias de \$155,0 millones y \$92,2 millones en los años 2014 y 2015 respectivamente, entre las cifras entregadas en visita y las reportadas al SUI, que no permiten obtener un indicador real de eficiencia del recaudo, lo que impide hacer seguimiento al desarrollo de las estrategias comerciales implementadas por parte del prestador.
- Se presentan diferencias en la información reportada al SUI con la entregada en la visita con relación a las peticiones, quejas y reclamos que ha recibido el prestador durante el período analizado.
- De la información de medidores instalados se pudo observar que la empresa ha facturado por promedio en más de un período a algunos suscriptores, como lo indica también el análisis de las causales de PQR que muestran reclamaciones de usuarios en ese sentido, adicionalmente el procedimiento de facturación que actualmente está implementado en la empresa da cuenta de la desactualización normativa en este aspecto.
- Las facturas que expide la empresa no se ajustan a los elementos exigidos por la Resolución CRA 151 de 2001- Anexo 3, en la parte correspondiente a Dirección no se sabe si es la dirección del predio, o la dirección donde se debe enviar la cuenta de cobro, en tal sentido el prestador debe efectuar los ajustes correspondientes.

8.5 Calidad y Reporte de la Información al SUI

- No se observa una buena gestión del prestador para dar cumplimiento a los plazos establecidos en la Resolución compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, en cuanto al cargue de información pendiente para el año 2006 y los años 2014 al 2015; de igual manera, para la actualización del RUPs en las vigencias 2013 y 2014 las cuales no se realizaron.
- Se observaron reportes de información al SUI con mala calidad.

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

Revisó: Luis Fernando Ramos Parra – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado.
 German Arturo García García – Asesor Externo DTGAA.