

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO
MAGDALENA E.S.P.
SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
Bogotá, noviembre de 2014**

CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	3
2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS	3
2.1 ASPECTOS FINANCIEROS.....	3
2.1.1. Estado de Resultados.....	4
2.1.2. Balance General	6
2.2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	7
2.2.1 Número de empleados:	7
2.2.2 Eficiencia Laboral.....	8
3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS	8
3.1 Servicio de acueducto.....	8
3.1.1 Indicadores de prestación del servicio de acueducto	9
3.1.3 Calidad del agua	10
3.1.4 Micromedición.....	11
3.1.5 Índice de Agua No Contabilizada IANC.....	11
3.1.6 Continuidad.....	11
3.1.6 Desempeño de los indicadores Técnicos.....	12
3.1.7 Demanda y capacidad instalada.....	12
3.2 Servicio de alcantarillado	13
3.3 Vulnerabilidad	14
4. ASPECTOS COMERCIALES	14
4.1 Contrato de Condiciones Uniformes.....	14
4.2 Suscriptores	14
4.3 Facturación	15
4.4 Atención al Cliente	16
4.5 Aspecto Tarifarios	16
4.5.1 Cargue al MOVET.....	16
4.5.2 Tarifas Aplicadas.	16
4.5.3 Facturas de acueducto y alcantarillado.....	17
4.5.4 Acto de aprobación factores de subsidios y contribuciones para los servicios de acueducto y alcantarillado.....	17
4.5.5 Acto de aprobación de las tarifas.	17
4.5.6 Inversiones.....	17
5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	18
6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI.....	18
7. ACCIONES DE LA SSPD.....	19
8. CONCLUSIONES	19

ANÁLISIS 2012 - 2013

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Banco Magdalena E.S.P es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, creada bajo el Acuerdo No.6 del 26 de agosto del año 1989, para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado y, incluyendo sus actividades complementarias, reportando el inicio de su operación el 1 de octubre de 2009.

Mediante invitación pública N° 002 del 2013 el municipio suscribió un contrato con la empresa Kagua Sur S.A.S, a partir del 1 de junio de 2014, sin embargo, al verificar en el Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS), se encuentra que la empresa Kagua Sur S.A.S. E.S.P. no está registrada. Adicionalmente, se observa que la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Banco Magdalena E.S.P. no ha solicitado cancelación del RUPS.

A la fecha la Empresa Servicios Públicos del Municipio de El Banco Magdalena E.S.P presenta la siguiente información en el RUPS:

Tabla 1. Datos generales del prestador

ID Empresa	245
Razón Social	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P.
Sigla	E.S.P.ELBANCO
Nit	800106050
Fecha de registro en RUPS	2006-05-20
Fecha última Actualización RUPS	2013-03-10
Fecha de Constitución	1989-08-26
Fecha de inicio de Operaciones	1989-10-01
Nombre Representante Legal	JAIME BAENA FERNANDEZ
Cargo Representante Legal	GERENTE
Fecha de Posesión Representante Legal	2012-01-01
Total Servicios Prestados	Acueducto Alcantarillado y Aseo
Clasificación	Más de 2500 suscriptores
Nombre AEGR	No aplica
Municipios beneficiados	El Banco – Magdalena
Fecha de registro en RUPS	20/05/2006
Fecha última actualización RUPS	03/02/2014
Estado de Certificación de los municipios	Certificado 2012
Acto administrativo de la creación de la empresa	Acuerdo No. 6 del 26 de agosto de 1989, "Por medio del cual se crea la empresa de servicios públicos de El Banco – Magdalena.

Fuente: RUPS y visita 19 y 20 de mayo de 2014.

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1 ASPECTOS FINANCIEROS

En la visita al prestador efectuada durante los días 19 y 20 de mayo de 2014, se solicitaron documentos para el análisis de la situación financiera del prestador, requerimiento consignado en el radicado No. 20144210259271 del 16/05/2014.

De acuerdo con la información relacionada con los estados financieros, la cual fue entregada de manera física y digital, al verificar la consistencia de los dos tipos de fuente entregados, se observó congruencia entre los mismos, sin embargo al analizar los aspectos de presentación y aplicación de principios y normas básicas de contabilidad, se observaron deficiencias que denotan baja calidad de la información financiera, desde el punto de vista de la estructura que presenta.

Para ser más precisos, dentro de las deficiencias más relevantes se encuentra la utilización de conceptos diferentes a los que establece la resolución SSPD_20051300033635 de 2005 y con la cual se actualiza el plan de contabilidad para prestadores de servicios públicos. Aun cuando no haya sido reportada oficialmente a la Superintendencia, la información financiera se debe elaborar bajo los requisitos y estructura que indica la resolución antes mencionada, para igualmente así cumplir con la publicación de los estados financieros en el SUI.

Es de anotar que a la fecha de este informe el prestador no ha dado cumplimiento a la publicación de los estados financieros y sus anexos de los años 2012 y 2013, que ordena el capítulo 3.2 “Tópico Financiero” de la Resolución Compilatoria No. SSPD - 20101300048765 del 14/12/2010.

No obstante lo anterior y entendiéndose que esta Superintendencia realiza su análisis con base en información oficial publicada en el SUI, en este caso por no contar con esta última, se hará un análisis donde el resultado y las conclusiones no necesariamente reflejarán la realidad financiera de la empresa, por cuanto se basa en las afirmaciones que se describen en la información suministrada el día de la visita.

2.1.1. Estado de Resultados

Las cifras descritas en el estado de resultados, presentan deficiencias en su registro y clasificación de las cuentas, situación que de plano determina que cualquier análisis o interpretación que se le quiera hacer a las mismas, puede llevar a conclusiones, basadas en supuestos con información incompleta y no oficial.

Tal como se observa en la tabla siguiente, los ingresos operacionales que allí se registran ascienden a \$6.502 millones, sin embargo la venta de servicios sólo llega a \$1.531 millones. Al analizar las cuentas presentadas en el rubro de ingresos operacionales, se evidencia que la cuenta *4705 Fondos Recibidos*, no es una cuenta de la estructura del PUC utilizado por las Empresas de Servicios Públicos, siendo el valor de esta cuenta la que realmente impacta el incremento de los ingresos operacionales (constituye el 76% de los ingresos) que se muestran en el estado de resultado.

De acuerdo con las notas a los estados financieros, se detalla que la cuenta “*4705 Fondos Recibidos*” corresponde a ingresos producto de las transferencia del municipio, por conceptos de Convenios Interadministrativos, y no necesariamente a ingresos asociados a la venta de bienes y servicios, dificultando así el análisis del estado financiero real de la empresa.

En ese orden de ideas y con la intención de establecer por lo menos el comportamiento de las ventas generadas durante los años 2012 y 2013, se analiza en forma independiente la cuenta *43 Venta de Servicios* y se observa que existe una variación positiva del 18% en el año 2013 con respecto al 2012, siendo el servicio de acueducto el que más contribuye al incremento en la venta de servicios con el 61%.

Es de anotar que al no existir información publicada en el SUI, relacionada con suscriptores, facturación y consumo entre otras, no es posible establecer cual de estos factores generó realmente el incremento en la venta del servicio de acueducto.

Los gastos de administración se incrementaron un 88%, porcentaje que en valor absoluto equivale a un mayor gasto de \$319 millones en el año 2013 respecto al año anterior. El componente que mayor impacto causa en la variación del gasto es la cuenta de gastos generales, seguida de la de personal.

Tabla 2. Estado de Resultado 2013 Empresa de Servicios Públicos el Banco



ANEXO Nº 4
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICO EL BANCO
CODIGO CONTABLE : 230147245
NIT: 800106050-7



ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA , ECONÓMICA Y SOCIAL
A 31 DE DICIEMBRE DE 2013

CODIGO	CUENTAS	31/12/2013	31/12/2012	Variación	% Var
	INGRESOS OPERACIONALES	6.502.340	2.165.284	4.337.056	200,3%
43	VENTAS DE SERVICIOS	1.531.053	1.293.567	237.486	18,4%
4321	SERVICIO ACUEDUCTO	938.744	785.424	153.320	19,5%
4322	SERVICIO ALCANTARILLADO	296.476	254.939	41.537	16,3%
4323	SERVICIO ASEO	298.065	253.204	44.861	17,7%
4395	DEVOLUCION Y DESCUENTOS DE VENTA SERVICIOS (D	-2.232	0	-2.232	100,0%
47	OPERACIONES INSTITUCIONALES	4.971.287	848.027	4.123.260	486,2%
4705	FONDOS RECIBIDOS	4.971.287	848.027	4.123.260	486,2%
48	OTROS INGRESOS	0	23.690	-23.690	-100,0%
4805	OTROS INGRESOS FINANCIEROS				
4808	OTROS INGRESOS ORDINARIOS	0	23.690	-23.690	-100,0%
	GASTOS OPERACIONALES	2.571.283	1.768.493	802.790	45,4%
51	DE ADMINISTRACIÓN	680.509	361.380	319.129	88,3%
5101	SUELDOS Y SALARIOS	192.160	120.889	71.271	59,0%
5102	CONTRIBUCIONES IMPUTADA	11.205	9.293	1.912	20,6%
5103	CONTRIBUCIONES EFECTIVA	19.133	8.930	10.203	114,3%
5104	APORTE SOBRE LA NOMINA	5.856	3.442	2.414	70,1%
5111	GENERALES	447.509	218.826	228.683	104,5%
5120	IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y TASAS	4.646	0	4.646	100,0%
53	PROVIS,AGOTAM,DEPREC,Y AMORTIZA.	202.309	0	202.309	100,0%
5303	PROVISIONES	0	0	0	0,0%
5330	DEPRECIACIONES	202.309	0	202.309	100,0%
63	COSTOS DE VENTA Y DE OPERACIÓN	1.688.465	1.407.113	281.352	20,0%
6360	SERVICIOS PUBLICOS	1.688.465	1.407.113	281.352	20,0%
	EXEDENTE OPERACIONAL	3.931.057	396.791	3.534.266	890,7%
58	OTROS GASTOS	34	25	9	36,0%
5801	INTERESES	0	0	0	0,0%
5802	COMISIONES	34	0	34	100,0%
5805	OTROS GASTOS	0	25	-25	-100,0%
	RESULTADO DEL EJERCICIO	3.931.023	396.766	3.534.257	890,8%

Fuente: Empresa de Servicios Públicos el Banco

Los costos de operación presentan un incremento de \$281 millones, es decir, tuvo una variación del 20%, valor que influye de manera negativa en el resultado de la utilidad operacional. El costo está distribuido por servicio en el que se observa que el servicio de acueducto es el que mayor proporción tiene sobre el total de los costos con el 55% de participación.

Los costos y gastos en el 2013, los cuales ascienden a \$1.688,4 millones, superan los ingresos operacionales reales de \$1.531 millones, situación que muestra que el negocio no está siendo rentable. No obstante el resultado del ejercicio financiero muestra utilidades operacional y neta aparentes; estas no reflejan la situación financiera real de la empresa, en razón a la utilización de un concepto interpretado como ingreso operacional sin serlo. (4705 Fondos Recibidos.)

Por lo anterior el prestador presuntamente incumple lo dispuesto en la Resolución 20121300003545 de 2012, relacionadas con el reporte de los estados financieros de los años 2012 y 2013, de manera que esta superintendencia no puede ejercer sus funciones de vigilancia, inspección y control de los aspectos financieros del prestador.

2.1.2. Balance General

Precisando que el análisis se hace bajo una estructura diferente a la que se debió elaborar y presentar, se observa que la empresa presentó poco avance en su estructura financiera, toda vez que su porción corriente en términos porcentuales aumentó un 7% y en valores absolutos en \$265 millones de pesos.

Es de aclarar que la única cuenta que realmente obtuvo una variación positiva y representativa fue la del efectivo, que en valores absolutos equivale a \$376.5 millones.

Tabla 3. Balance General 2013 Empresa de Servicios Públicos el Banco

		ANEXO Nº 2 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICO EL BANCO CODIGO CONTABLE : 230147245 NIT: 800106050-7 BALANCE GENERAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2013			
		Cifras en Miles de pesos			
CODIGO	ACTIVOS	31/12/2013	31/12/2012	Variación	% Var
	CORRIENTE	4.056.040	3.790.772	265.268	7%
11	EFECIVO	380.952	4.393	376.559	8572%
1105	CAJA	379.892	3.882	376.010	9686%
1110	BANCOS	1.060	511	549	107%
14	DEUDORES	3.675.088	3.786.379	-111.291	-3%
1406	SERVICIOS DE ACUEDUCTO	67.971	67.971	0	0%
1407	SERVICIO DE ALCANTARILLADO	884.269	884.269	0	0%
1408	SERVICIOS DE ASEO	2.132.366	2.246.306	-113.940	-5%
1413	TRANSFERENCIA POR	274.824	274.824	0	0%
1425	DEPOSITO ENTREGADO EN GARANTIAS	97.288	94.639	2.649	3%
1470	OTROS DEUDORES	1.090.439	1.090.439	0	0%
1475	DEUDAS DE DIFICIL RECAUDO	465.710	465.710	0	0%
1480	PROVISION PARA DEUDORES (CR)	-1.337.779	-1.337.779	0	0%
15	INVENTARIOS				
1518	MATERIALES PARA LAS PRESTACIONES DE SERVICIOS				
	NO CORRIENTE	12.142.982	5.858.394	6.284.588	107%
16	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	12.142.982	5.858.394	6.284.588	107%
1605	TERRENOS	124.863	124.863	0	0%
1615	CONSTRUCCIONES EN CURSO	6.847.582	375.479	6.472.103	1724%
1640	EDIFICACIONES	771.156	771.156	0	0%
1645	PLANTAS, DUCTOS Y TUNELES	4.732.901	4.732.901	0	0%
1650	REDES, LINEAS Y CABLES	1.624.393	1.612.383	12.010	1%
1655	MAQUINARIA Y EQUIPO	20.192	20.192	0	0%
1660	EQUIPO MEDICO Y CIENTIFICO	0	0	0	0%
1665	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	24.328	21.544	2.784	13%
1670	EQUIPO DE COMUNICACION Y COMPUTO	26.624	26.624	0	0%
1675	EQUIPO TRANSPORTE, TRACCION Y ELEVACION	160.058	160.058	0	0%
1685	DEPRECIACION ACUMULADA	-2.189.115	-1.986.806	-202.309	10%
	TOTAL ACTIVO	16.199.022	9.649.166	6.549.856	68%
	PASIVOS				
	CORRIENTE	5.211.431	2.525.818	2.685.613	106%
23	OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO E INSTRUMENTOS DERIVADOS				
2306	OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO INTERNAS DE CORTO PLAZO				
24	CUENTAS POR PAGAR	4.168.429	2.021.515	2.146.914	106%
2401	ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	2.837.503	903.480	1.934.023	214%
2425	ACREEDORES	1.116.073	982.074	133.999	14%
2436	RETENCION EN LA FUENTE Y TIMBRE NACIONAL	139.518	89.553	49.965	56%
2440	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	75.335	46.408	28.927	62%
25	OBLIGACIONES LABORALES Y SEGURIDAD SOCIAL	599.537	451.882	147.655	33%
2505	SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	599.537	451.882	147.655	33%
27	PASIVOS ESTIMADOS	116.953	23.700	93.253	393%
2715	PROVISION PARA PRESTACIONES SOCIALES	116.953	23.700	93.253	393%
29	OTROS PASIVOS	326.512	28.721	297.791	1037%
2905	RECAUDOS AFAVOR DE TERCERO	326.512	28.721	297.791	1037%
	PATRIMONIO				
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL	10.987.591	7.123.348	3.864.243	54%
3208	CAPITAL FISCAL	5.994.776	5.664.790	329.986	6%
3230	RESULTADO DEL EJERCICIOS	3.931.023	396.766	3.534.257	891%
3235	SUPERAVIT POR DONACION	0	0	0	0%
3245	REVALORIZACION DEL PATRIMONIO	324.207	324.207	0	0%
3255	PATRIMONIO INSTITUCIONAL INCORPORADO	737.585	737.585	0	0%
3270	PROVISIONES, AMORTIZACIONES Y DEPRECIACIONES	0	0	0	0%
	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	16.199.022	9.649.166	6.549.856	

Fuente: Empresa de Servicios Públicos el Banco

Es importante anotar que de acuerdo con las notas a los estados financieros que a la letra dice: <<El Saldo de esta cuenta será sometida a depuración para el trimestre de Enero a Marzo de 2014, Ya fue Sometida a consideración ante el comité de Saneamiento y de sostenibilidad. Por lo tanto el valor ahí reflejado no es real >>, es claro que después de la depuración aquí descrita, de la cual no se suministró información, se debió establecer el valor real de esa cuenta.

Sin embargo, verificando la información suministrada por el prestador relacionada con los estados financieros del primer trimestre de 2014, se observa que en esa cuenta existe un saldo de \$398.1 millones, estando pendiente por determinar el procedimiento que se siguió en el comité de sostenimiento contable para llegar a ese resultado.

Los valores de las subcuentas que hacen parte de la cuenta de deudores, permanecieron idénticas y sin ninguna variación a excepción de la *1408 Servicio de Aseo* que tuvo una disminución del 5% y la *1425 Depósitos Entregados en Garantía*, con un incremento del 3%, las demás permanecieron igual. Debe anotarse que la poca variación en este tipo de cuentas implica una baja gestión del cobro.

La cuenta de “Propiedad Planta y equipo”, incrementó un 107%, jalonada primordialmente por la cuenta *1615 Construcciones en Curso*, que en valores absolutos representa un incremento de \$6.472 millones, con lo cual se advierte que la empresa tiene en curso el recibo de activos, o por lo menos el control de los mismos, situación que debe ser informada en forma detallada por el prestador, en razón a que el valor destinado a la construcción de nueva infraestructura debe ser dimensionada durante su ejecución y en el producto que finalmente se debe entregar para que este haga parte integral de los activos.

Es importante anotar que el comportamiento de las otras cuentas que hacen parte de la porción no corriente, en su gran mayoría permanecieron estáticas o sin ninguna variación entre los dos periodos. La única cuenta que presenta variación es “Depreciación Acumulada”.

Los pasivos corrientes en el año 2013 tienen una variación del 106%. Las *Cuentas por pagar* representan el 79% del total de esta porción del pasivo, seguido de las obligaciones laborales, Otros Pasivos y Pasivos Estimados con el 11,5%; el 6,27% y el 2,24% respectivamente.

El patrimonio del prestador en el año 2013, creció en la medida de la utilidad neta obtenida en el ejercicio fiscal de este mismo periodo (\$ 3.931 millones), utilidad que resulta favorable, en virtud al valor que ingreso como transferencia de convenio administrativo, del cual no se aportó información.

2.2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

2.2.1 Número de empleados:

Al verificar en el Sistema Único de Información (SUI), se encontró que el prestador no ha reportado la información correspondiente al personal asignado a los servicios de acueducto y alcantarillado del año 2013. No obstante, en el informe de la visita realizada en el mes de mayo de 2014, la empresa informó lo siguiente:

Tabla 4. Datos administrativos

No Empleados	16
Por nomina	16
Total Salarios	\$ 11.412.303
Salario Promedio	\$ 713.269

Fuente: Informe de Visita 19 y 20 de mayo de 2014

En tal sentido, el indicador de empleados por cada 1000 suscriptores para los servicios de acueducto y alcantarillado, calculado con base en la información proporcionada durante la visita en mención es el mostrado en la siguiente tabla:

Tabla 5. Empleados por cada 1000 suscriptores Acueducto y Alcantarillado

Año	Acueducto	Alcantarillado
2013	2.23	1.50

Fuente: Visita 19 y 20 de mayo de 2014

2.2.2 Eficiencia Laboral

No fue posible realizar el cálculo del indicador de eficiencia laboral de la empresa para los servicios de acueducto y alcantarillado debido al no reporte al SUI del plan contable, facturación acueducto y alcantarillado, para los años 2012 y 2013.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1 Servicio de acueducto

El sistema de acueducto municipal de El Banco, Magdalena se abastece de dos fuentes hídricas, correspondientes a los ríos Magdalena y Cesar, con una estimación de caudal medio de 4.000 m³/s.

Al verificar en el SUI, la información relacionada con las concesiones de agua se encontró, a corte de octubre de 2014, que el prestador no ha realizado el respectivo cargue desde que inicio de operaciones en el municipio; sin embargo, en la visita el prestador informó que la concesión de aguas no está vigente y que se adelantan gestiones ante la autoridad respectiva.

De igual forma, en el informe de la visita se estableció que la empresa capta sus aguas a través de una barcaza flotante, ubicada en la confluencia de los ríos Cesar y Magdalena. Esta cuenta con una estación de bombeo conformada por tres bombas, dos de 60 HP y una de 70 HP, de las cuales dos operan regularmente y una se mantiene en stand-by. El agua captada se conduce hasta las plantas de tratamiento mediante una red de aducción de 208 metros de longitud, en hierro galvanizado de 12 pulgadas.

El agua cruda ingresa a una torre de aireación donde se ubica una cámara de repartición de caudales la cual distribuye el agua a las plantas 1 y 2, estas últimas conformadas por las siguientes unidades:

- La planta 1 cuenta con un pre-sedimentador con floculadores de flujo vertical y pantallas en madera, un sedimentador con dos módulos y cuatro filtros de grava, arena y antracita con un caudal de diseño de 95l/s y caudal medio de operación de 55 l/s.

Durante la visita de 19 y 20 de mayo se evidenció que esta planta estaba fuera de operación, según lo informado por el prestador, fue ocasionado por daños en las placas del canal de agua filtrada, así como el dosificador de cloro.

- La planta 2 se conforma de un pre-sedimentador con pantallas inclinadas en asbesto cemento, canal con difusores para la mezcla rápida, dos floculadores, un sedimentador de dos módulos y 6 unidades de filtración con un caudal de diseño de 75 l/s y un caudal medio de operación de 50 l/s. No obstante en el momento de la visita se encontraba tratando 90 l/s en compensación por la salida de operación de la planta 1.

Teniendo en cuenta que la planta 1 esta fuera de operación, se establece que la planta 2 está trabajando por encima de su capacidad de diseño, lo que genera afectación en la continuidad y calidad del agua tratada.

En el area de planta de tratamiento, se ubican tres tanques de almacenamiento dos tanques semi-enterrados de 1.600 m³ y 1.000 m³ en operación y un tanque elevado de 350 m³, el cual se encuentra fuera de operación desde abril de 2014 debido a problemas estructurales.

Adicionalmente, el municipio cuenta con un tanque elevado en red de distribución de 750 m³, el cual se encuentra ubicado en el barrio las Marias.

3.1.1 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

Tabla 6 Indicadores de la gestión técnica de Acueducto

Indicador	Variable	Normativa que lo exige	Unidad	Dato	Período de información	Observaciones
Cobertura Acueducto	Total (urbana + rural)		%	42,7	2014	Información tomada de la visita al prestador mayo de 2014
Continuidad		Resolución CRA 315 de 2005	%	SIN DATO	Promedio de 2013	El prestador no reportó las variables de cálculo al SUI
		Resolución MPS-MAVDT 2115 de 2007	(horas/día)	Sectorizada	2014	Condiciones normales: Banco 1: 9 horas/Día Banco 2 y 3: 10 a 12 horas día Momento de la visita: Banco 1: 7 horas/día Banco 2 y 3. 7 horas/día
Micromedición	Usuarios con micromedición	Ley 142 de 1994	Usuarios	0	Mayo 2014	Información tomada de la visita al prestador mayo de 2014
	Usuarios sin micromedición		Usuarios	4.340	Mayo 2014	
	Cobertura de micromedición		%	0	Mayo 2014	
Macromedición	N° de sectores	Ley 142 de	N°	0	Mayo 2014	

Indicador	Variable	Normativa que lo exige	Unidad	Dato	Período de información	Observaciones
	en red	1994				
	N° de sectores con macromedición		N°	0	Mayo 2014	
IANC	Índice de agua no contabilizada	Resolución CRA 151 de 2001	%	63,28	Mayo 2014	Información tomada de la visita al prestador mayo de 2014
Calidad del agua	IRCA	Resolución MPS-MAVDT 2115 de 2007	%	12,80 Riesgo Bajo	2013	De acuerdo con lo informado por la autoridad sanitaria durante el 2013 se suministró agua no apta para consumo humano con nivel de riesgo Bajo
	Actas de Concertación					Decreto 1575 de 2007
	Actas de materialización			Sin cargar al SUI	-	

Fuente: Vista al Prestador Mayo de 2014 - SUI – 2013

Al respecto se evidenció que el prestador no ha cargado al SUI la información requerida para realizar el cálculo de los indicadores técnicos y operativos del servicio de acueducto, en conformidad con la Resolución No. SSPD - 20101300048765 del 14-12-2010

No obstante con la información aportada, a continuación se realizará un análisis de los resultados de la gestión técnica- operativa, respecto a los niveles de cumplimiento exigidos en la normatividad vigente.

3.1.3 Calidad del agua

La Secretaría de Salud de Magdalena a través del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP), reporta 63 muestras de vigilancia, en los periodos de enero a diciembre de 2013, las cuales corresponden a puntos no intradomiciliarios, en red de distribución y concertados. Así mismo, se registró la utilización de cloro gaseoso como desinfectante, sulfato de aluminio y policloruro de aluminio como coagulante.

Tabla 7 Índice de Riesgo de Calidad del Agua 2013

IRCA mensuales 2013												IRCA Promedio	Nivel de Riesgo	Meses	N° de Muestras
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic				
0,0	0,0	0,0	0,0	5,5	51,9	63,9	14,8	11,9	0,5	6,8	1,5	12,80	BAJO	12	63

Fuente: SUI- SIVICAP 2013

De acuerdo con la Tabla 7, el prestador durante 2013 presentó un IRCA promedio de 12,8%, ubicándose este índice en Riesgo Bajo, es decir, suministró agua no apta para consumo humano de conformidad con lo establecido en la Resolución MPS-MAVDT 2115 de 2007. Cabe destacar que para los meses de junio y julio se suministró agua con niveles de riesgo ALTO.

Al consultar en el Sistema Único de Información (SUI) se verificó que la empresa no ha realizado el reporte de los resultados de las muestras de control conforme a las frecuencias establecidas en los artículos de 21 y 22 de la Resolución MPS-MAVDT 2115 de 2007. Tampoco, ha reportado la información de las actas de concertación y de recibo a conformidad de los puntos de muestreo de la calidad del agua.

3.1.4 Micromedición

Según verificación realizada en el SUI, el prestador desde el inicio de operaciones no ha reportado la información relacionada con el formato de facturación del servicio de acueducto a partir del cual se determina el indicador de micromedición, incumpliendo de esta forma la obligación del cargue de la información conforme a lo establecido en la Resolución No. SSPD - 20101300048765 del 14-12-2010. Sin embargo en la visita de mayo de 2014, la empresa informó que no tiene micromedición.

De acuerdo con lo anterior, se concluye que la empresa no está dando cumplimiento con lo dispuesto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en lo referente al cobro del servicio, en especial al derecho que tiene el usuario a que los consumos se midan y que éste sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor.

3.1.5 Índice de Agua No Contabilizada IANC

Debido a que el prestador no ha reportado Información técnico-operativa al SUI no fue posible realizar el cálculo de éste índice. No obstante, según lo señalado por la empresa en la última visita realizada por esta superintendencia, el IANC se encuentra ubicado en el 63.2%, sobrepasando el valor máximo permitido en la Resolución CRA 151 de 2001, en 33 puntos porcentuales.

Adicionalmente, teniendo en cuenta que el prestador no tiene macromedición ni micromedición se puede inferir que los datos reportados de IANC corresponden a estimados y no reflejan la realidad del indicador

3.1.6 Continuidad

Según lo informado por el prestador en la visita realizada los días 19 y 20 de mayo de 2014, la continuidad del servicio de acueducto en condiciones normales de operación es de 9 horas al día para el sector 1, y de 10 a 12 horas al día para los sectores 2 y 3.

En la visita del mes de mayo se encontró que la continuidad se redujo a 7 horas al día, debido a que una de las plantas de tratamiento de agua potable, estaba fuera de operación a causa de trabajos de mantenimiento y mejoramiento. Sin embargo, en el Sistema Único de Información (SUI), no se dispone de la información completa para el cálculo de éste indicador.

En concordancia con lo anterior, la disponibilidad del servicio de acueducto se clasifica como: No Satisfactoria, de conformidad con lo establecido en la Resolución MPS-MAVDT 2115 de 2007.

3.1.6 Desempeño de los indicadores Técnicos

En la Tabla 8 se muestra el desempeño de los principales indicadores técnicos de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE EL BANCO MAGDALENA E.S.P. frente a la normativa sectorial.

Tabla 8 Análisis de desempeño indicadores técnicos vs normatividad

Indicador	Normatividad*	Valor Normatividad	Valor Empresa
IRCA	Resolución 2115 de 2007	Sin Riesgo < 5%	12,8**
IANC	Resolución CRA 287 de 2004 Resolución 151 de 2001	< 30%	63,2***
CONTINUIDAD	Resolución 2115 del 2007	23.1 - 24 horas/día (CONTINUO)	10***

Fuente: Normatividad vigente*. SIVICAP 2013**- Prestador***

Desde el punto de vista técnico la calidad del agua y continuidad del servicio, muestran un desempeño inferior a los valores establecidos en la normatividad vigente, teniendo en cuenta que el IRCA promedio anual, fue superior al 5% indicando que se suministro agua no apta para consumo humano, de acuerdo con la clasificación definida en la Resolución MPS-MAVDT 2115 de 2007.

La continuidad del servicio de acueducto se ubicó en un nivel medio de desempeño, clasificándose como no satisfactorio de conformidad a lo establecido en la Resolución MPS-MAVDT 2115 de 2007.

Para el caso del IANC se evidenció que superó dos veces el máximo permitido, teniendo en cuenta lo señalado en el Artículo 6° de la Resolución CRA 151 de 2001 establece que el nivel máximo de agua no contabilizada que se aceptara para el cálculo de los costos de la prestación del servicio es del 30%.

El resultado de estos indicadores evidencia el presunto incumplimiento de los indicadores regulatorios de la Ley.

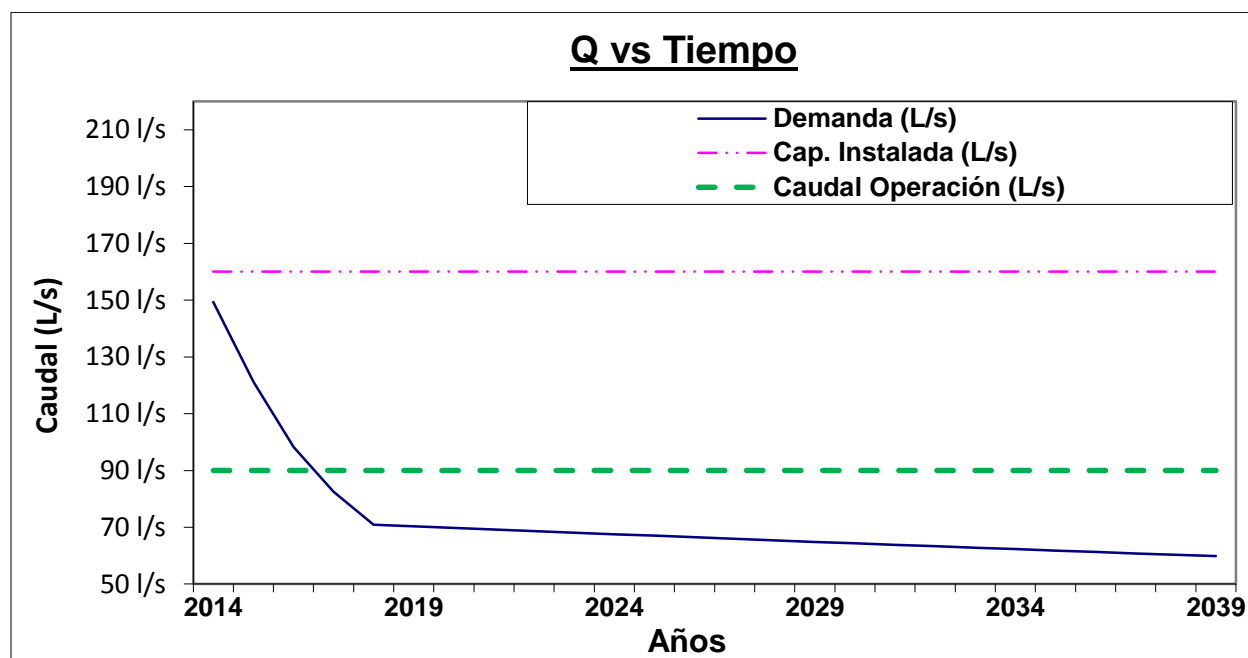
3.1.7 Demanda y capacidad instalada

La estimación de la demanda de agua potable para el municipio de El Banco se realizó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento calculada con base en los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005, la cual se estimó en -0.81% y la población cabecera proyectada por DANE para el año 2014 equivalente a 35.177 habitantes.

Al comparar la demanda estimada frente a la capacidad instalada en las plantas de tratamiento considerando un IANC del 63,28% y suponiendo que la empresa adelante acciones dirigidas a disminuir las perdidas al 25%, se observa que la infraestructura de tratamiento actual permite cubrir las necesidades de consumo de la población hasta el final del periodo de análisis.

No obstante si se considera que al momento de la ultima visita solo se estaba operando una de las plantas a 90 l/s, se evidencia que dicha capacidad no es suficiente para cubrir la demanda actual del municipio, lo que se refleja en los problemas de continuidad y calidad que se presentan en el municipio.

Gráfico 1 Demanda vs Capacidad instalada



Para el año 2013, los caudales demandados teniendo una pérdidas técnicas del 25% y 63,28%, se determinó que la demanda en condiciones óptimas de operación se reduciría 76 l/s, ya que el caudal requerido pasaría de 149,1 L/s a 73 L/s, como se indica a continuación:

Tabla 9 Cálculo de la demanda de agua potable - RAS

Proyectada DANE 2014	Nivel de complejidad	Pérdidas	Dotación Neta	Dotación Bruta	Caudal medio diario (L/s)	Coefficiente K1	Caudal máximo diario (L/s)	Coefficiente K2	Caudal máximo horario (L/s)
35.177	MEDIO ALTO	25%	135	180	73	1	88	2	132
		43,3%		367	149,1		194,1		310

3.2 Servicio de alcantarillado

Debido al no reporte de información técnica del sistema de alcantarillado en SUI, el análisis se realizó conforme a la información entregada en la última visita.

El alcantarillado del municipio de El Banco está conformado por un sistema combinado, con una cobertura aproximada del 40%. El municipio descarga las aguas servidas a través de 21 puntos de vertimiento a los ríos Magdalena y Cesar. El prestador informó que no cuenta con Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos, ni permisos ambientales aprobados por CORMAGDALENA; por lo cual presuntamente estaría incumpliendo con el Artículo 25 de la ley 142, y el Artículo 46 del Decreto 302 del 2000.

El municipio adelanta la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) con un caudal de diseño de 23 l/s, con la cual se proyecta tratar el 20% de las aguas residuales

del municipio mediante procesos de tipo primario y secundario Esta incluye dos trenes de tratamiento cada uno con 5 módulos conformados por: Cámara de llegada, reactor UASB, reactor de aireación intensiva, sedimentadores secundarios y lechos de secado de lodos con una remoción de carga esperada entre el 85 y 93%.

También, se indicó que sobre la construcción de una estación de bombeo de aguas residuales y de colectores que permitirán eliminar 14 puntos de vertimiento.

3.3 Vulnerabilidad

El prestador no ha remitido a la Superintendencia el Plan de Contingencia para garantizar la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado ante la ocurrencia de eventos de origen natural o antrópico en el Municipio de El Banco, y dar de esta forma cumplimiento a la Resolución MVCT 154 de 2014.

La presentación de este plan ha sido requerida por la Superservicios mediante radicados SSPD No. 20114000611171 del 5 de septiembre de 2011 y reiterada en radicados SSPD No. 20124600189121 y 20124600855041.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Contrato de Condiciones Uniformes

De acuerdo con lo reportado en el SUI y en el último Registro Único de Prestadores – RUPS, realizado mediante el radicado 20141245313124 del 14 de enero de 2014, el contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado es el Contrato No 11 del 1 de noviembre de 2012, el cual cuenta con concepto de legalidad emitido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.

De esta forma el prestador da cumplimiento a la previsión legal del establecimiento de las condiciones uniformes conforme a lo requerido en el Artículo 129 de la ley 142 de 1994.

4.2 Suscriptores

La información relacionada con los suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado, se obtuvo de la documentación proporcionada por el prestador, en la visita realizada los días 19 y 20 de mayo de 2014, teniendo en cuenta que el prestador no ha reportado al SUI la información correspondiente a los formatos de facturación:

Tabla 9. Suscriptores del servicio de acueducto entre diciembre de 2013 y abril de 2014

Estrato/uso	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
Estrato 1	2.290	2.290	2.290	2.277	2.323
Estrato 2	1.423	1.423	1.423	1.484	1.514
Estrato 3	416	416	416	393	401
Estrato 4				32	32
Estrato 5				8	9
Estrato 6				10	10
Comercial	311	311	311	320	326
Industrial	4	4	4	3	3
Oficial	37	37	37	45	46
Totales	4.481	4.481	4.481	4.571	4.664

Fuente: Visita 19 y 20 de mayo de 2014

Tabla 10 Suscriptores del servicio de alcantarillado para diciembre de 2013 y abril de 2014

Estrato/Uso	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14
Estrato 1	1.284	1.284	1.284	1.284	1.284
Estrato 2	1.615	1.615	1.615	1.615	1.615
Estrato 3	757	757	757	757	757
Estrato 4					
Estrato 5					
Estrato 6					
Comercial	311	311	311	311	311
Industrial	4	4	4	4	4
Oficial	37	37	37	37	37
Totales	4.008	4.008	4.008	4.008	4.008

Fuente: Visita 19 y 20 de mayo de 2014

Al respecto, los suscriptores del servicio de acueducto se mantuvieron iguales entre los meses de diciembre de 2013 y febrero de 2014, en el mes de marzo de 2014 se presentó una reducción del 1.97% y en abril un aumento del 1.99% frente al mes anterior. Mientras que, el servicio de alcantarillado no registró variaciones durante los periodos en la visita.

Los suscriptores del municipio de El Banco, se concentran principalmente en los estratos subsidiables 1, 2 y 3, con una participación del 91% aproximadamente para los dos servicios.

4.3 Facturación

En promedio para el año 2013, se facturó \$66.328.723 para acueducto y \$21.256.568 para alcantarillado. La facturación de este último servicio corresponde al 24% del total facturado.

Se observa poco incremento del valor facturado en cada periodo respecto al periodo anterior, explicado por la poca o inexistente variación en el número de usuarios, y la facturación por promedio aplicada en el municipio. Para los estratos 1, 2 y 3 se aplica un promedio de 15 m³, y 12 m³ para el uso comercial, valores soportados en el estudio de costos elaborado por Operagua en el año 2007.

Tabla 11. Total facturado por servicio 2013.

Periodo	Acueducto	Alcantarillado
ene-13	\$65.974.608	\$21.054.940
feb-13	\$66.285.723	\$21.162.565
mar-13	\$66.109.416	\$21.104.287
abr-13	\$65.978.124	\$21.090.771
may-13	\$66.375.546	\$21.273.964
jun-13	\$66.072.541	\$21.214.162
jul-13	\$66.165.136	\$21.307.092
ago-13	\$66.473.658	\$21.354.766
sep-13	\$66.461.843	\$21.320.277
oct-13	\$66.698.935	\$21.352.331
nov-13	\$66.692.914	\$21.432.896
dic-13	\$66.656.227	\$21.410.763
Total	\$795.944.671	\$255.078.814
Promedio	\$66.328.723	\$21.256.568

Fuente: Visita 19 y 20 de mayo de 2014

La información antes presentada corresponde a la recolectada en la visita, en razón a que el prestador no presenta reporte de información al SUI de los formatos de facturación acueducto y alcantarillado.

4.4 Atención al Cliente

Durante el año 2013, se recibió un total de 181 peticiones, quejas y reclamos (PQR) para el servicio de acueducto y 26 para el servicio de alcantarillado.

Las principales causales de PQR para el servicio de acueducto están relacionadas con descuento por predio desocupado, 62%, cobros por servicios no prestados y solicitud del servicio, 12%. Para el caso del servicio de alcantarillado están asociadas a falla en la prestación del servicio por calidad, 58% y cobros por servicios no prestados, 31%.

Tabla 12. Causales de PQR 2013

Detalle Causal	Acueducto	Alcantarillado
Cambio de datos básicos	2	
Capacitaciones y otra información	3	
Cobros por servicios no prestados	22	8
Descuento por predio desocupado	112	
Falla en la prestación del servicio por calidad	11	15
Falla en la prestación del servicio por continuidad	2	
Solicitud de prestación del servicio	22	2
Suspensión por mutuo acuerdo	2	
Terminación de contrato	3	
Cobro Múltiple		1
Otros	2	
Total	181	26

Fuente: Visita 19 y 20 de mayo de 2014.

La información antes presentada corresponde a la recolectada en la visita en razón a que el prestador no presenta reporte de información al SUI de los formatos de reclamaciones y peticiones.

4.5 Aspecto Tarifarios

4.5.1 Cargue al MOVET

La empresa no ha certificado en el Módulo de Verificación Tarifario - MOVET, la información correspondiente al estudio de costos para los servicios de acueducto y alcantarillado, de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 287 de 2004, incumpliendo los plazos definidos en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

De acuerdo con lo informado en la visita adelantada los días 19 y 20 de mayo de 2014, la empresa aplica las tarifas generadas del estudio de costos elaborado por la anterior empresa (Operagua) en el año 2007 y no ha realizado ningún incremento a las tarifas.

4.5.2 Tarifas Aplicadas.

Al verificar en el SUI los formatos de tarifas aplicadas para los años 2012 y 2013, se encontró que la empresa sólo registró información para el servicio de acueducto en el mes de enero del 2012. Sin embargo, en la visita el prestador informó que las tarifas aplicadas con corte diciembre de 2013, son las siguientes:

Tabla 13. Tarifas aplicadas a diciembre de 2013.

Estrato/Uso	Acueducto	Alcantarillado
-------------	-----------	----------------

	Cargo Fijo	Consumo Básico	Cargo Fijo	Consumo Básico
Estrato 1	1.303	656	628	256
Estrato 2	1.955	985	941	385
Estrato 3	2.769	1.395	1.334	545
Estrato 4	3.258	1.641	1.569	641
Estrato 5	4.887	2.462	2.354	962
Estrato 6	4.887	2.462	2.354	962
Comercial	3.258	1.641	2.354	962
Industrial	4.235	2.133	2.040	833
Oficial	3.258	1.641	1.569	641

Fuente: Visita 19 y 20 de mayo de 2014

Igualmente, se identificó que el prestador no ha remitido la publicación de las tarifas aplicadas, tal como lo establece el artículo 5.1.1.4 de la Resolución CRA 151 de 2001.

4.5.3 Facturas de acueducto y alcantarillado.

Tabla 14. Relación de facturas de los servicios de acueducto y alcantarillado reportadas en el SUI

Periodo	Certificado	Pendiente	Total General
Servicio Acueducto PDF	12	43	55
2010	0	12	12
2011	0	12	12
2012	12	0	12
2013	0	12	12
2014	0	7	7
Servicio Alcantarillado PDF	12	43	55
2010	0	12	12
2011	0	12	12
2012	12	0	12
2013	0	12	12
2014	0	7	7
Total	24	86	110

Fuente: SUI

Como se indica en la tabla anterior, la empresa no ha reportado en el SUI la totalidad de los archivos PDF con las facturas para los servicios de acueducto y alcantarillado, como se relaciona a continuación:

4.5.4 Acto de aprobación factores de subsidios y contribuciones para los servicios de acueducto y alcantarillado.

La empresa reportó en el SUI para el año 2012 el Acuerdo No. 003 de 2010 “Por medio del cual se establecen los factores para fijar los recursos necesarios para la asignación de subsidios en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de El Banco Magdalena, por parte del fondo de solidaridad y redistribución de ingresos”. No obstante, en la visita realizada los días 19 y 20 de mayo de 2014, el prestador no proporcionó dicha documentación.

4.5.5 Acto de aprobación de las tarifas.

Una vez revisado el SUI, se identificó que a la fecha la empresa no ha reportado el acto de aprobación de las tarifas aplicadas.

4.5.6 Inversiones

Al verificar en el Sistema Único de Información (SUI) lo correspondiente a los formatos y formularios sobre los proyectos de inversión para los servicios de acueducto y alcantarillado, se encontró que el prestador tiene en estado “pendiente” el cargue de ésta información desde el año 2009.

Tabla 15. Formatos y formularios de proyectos de inversión en estado pendiente.

FORMATO	PENDIENTES					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ejecución de proyectos – acueducto	1	2	2	2	2	1
Ejecución de proyectos – alcantarillado	1	2	2	2	2	1
Formulación de proyectos – acueducto	1	1	1	1	1	1
Formulación de proyectos - alcantarillado	1	1	1	1	1	1
Inversiones y metas (cra 004 - 2006)	1	0	0	0	0	0
Metas globales (cra 004 - 2006)	1	0	0	0	0	0
Seguimiento Inversiones MOVET - Acueducto	0	1	0	0	0	0
Seguimiento Inversiones MOVET - Alcantarillado	0	1	0	0	0	0

Fuente: SUI

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia realizó para el periodo comprendido entre los años 2011 - 2012 y 2012 – 2013, la clasificación IFA con base en la información financiera reportada por la Empresa al SUI y teniendo en cuenta la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005. La Clasificación de la Empresa es Rango III “Riesgo Alto”, es decir que presenta riesgo financiero debido al no reporte al SUI, como se indica a continuación:

Tabla 16. Indicadores de la Gestión

PERIODO	LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	RANGO	COBERTURA DE INTERESES	EFICIENCIA DEL RECAUDO	RANGO ER	RANGO IFA	NIVEL IFA
2011 - 2012	Sin información	Sin información	Rango III	Sin información	Sin información	Rango III	Rango III	Alto
2012 - 2013	Sin información	Sin información	Rango III	Sin información	Sin información	Rango III	Rango III	Alto

Fuente: SUI

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

La empresa tiene 2.477 formatos y formularios habilitados en el SUI, de los cuales 1.678 están en estado pendiente y 544 certificados como no aplica, como se presenta a continuación:

Tabla 17. Estado de cargue al SUI

Aspecto	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente	Total Resultado
Administrativo	0	0	20	20
Administrativo y Financiero	34	67	288	389
Comercial y de Gestión	296	164	921	1.381
MOVET	0	0	5	5
NSC	0	0	4	4
Prestadores	36	0	6	42
Proceso NIF	0	0	1	1
Técnico operativo	189	13	433	635
Total Resultado	555	244	1.678	2.477

Fuente SUI

Los principales cargues de información pendientes corresponden a: comercial y gestión, 55%; técnico – operativo, 25%; administrativo y financiero, 17%.

7. ACCIONES DE LA SSPD

Durante los años 2012 y 2014, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, ha realizado las siguientes acciones:

1. En septiembre de 2012 se realizó mesa de trabajo con el objetivo de identificar la problemática de la prestación de los servicios en el municipio de El Banco – Magdalena.
2. Los días 19 y 20 de mayo de 2014, se realizó visita de verificación de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, a partir de la cual se le solicitó a la empresa, entre otras, lo siguiente:
 - Explicar cada una de las cuentas y subcuentas incluidas en los estados financieros entregados en desarrollo de la visita.
 - Realizar el cargue de la totalidad de la información al SUI.
 - La empresa no tiene concesión de aguas, permiso para el tratamiento y manejo de lodos generados en los procesos de sedimentación y filtración, permiso de vertimiento y Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSM; por lo tanto se solicitó hacer la gestión necesaria para obtener dichos permisos.
 - Se solicitó información sobre el catastro de redes de acueducto y de alcantarillado, planes maestros de acueducto y de alcantarillado, informe de interventoría de la PTAR, informe del avance de las obras de reparación de la PTAP 1, gestiones para la obtención de la concesión de aguas y del PSMV, los cuales con corte al mes de agosto de 2014 no han sido remitidos.
 - Informar las acciones adelantadas para: aumentar la cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado, mejorar la continuidad del servicio de acueducto, reducir el IANC, implementar la macro y la micromedición, y dar cumplimiento a la toma de muestras de control de la calidad del agua en red de distribución.
3. Mediante Resolución SSPD No. 20124400027385 se sancionó al prestador por incumplimiento a fallo relacionado con la omisión en la actualización del RUPS y en el reporte de información al SUI.
4. En el año 2013, mediante la Resoluciones SSPD Nos. 20134400014305, y 20134400016925, se sancionó al prestador por el no cargue de información al SUI, e incumplimiento a orden administrativa.
5. Igualmente, en el 2013 con la Resolución SSPD No. 20134400029765, se sancionó al prestador por no disponer del plan de contingencia.

8. CONCLUSIONES

Aspectos Administrativos.

- La prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado inició el 25 de octubre de 2009, no obstante, a partir del 1 de junio de 2014, el prestador de estos servicios es la empresa Kagua Sur S.A.S, empresa que fue contratada en el marco de la invitación pública No. 002 del 2013. En ese sentido, es necesario que se proceda con la actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS).

- No fue posible comparar la información reportada al SUI para los años 2012 y 2013, debido a que el prestador tiene 2.477 formatos y formularios habilitados en el SUI, de los cuales 1.678 están en estado pendiente y 544 certificados como no aplica, por tal razón, el presente informe se realizó con base en la documentación proporcionada en la visita realizada los días 19 y 20 de mayo de 2014.

Aspectos Financieros

- De acuerdo con los estados financieros suministrados por el prestador, se podría entender que la situación financiera de Empresa de Servicios Públicos el Banco, aparentemente no es crítica, sin embargo no se puede llegar a esta conclusión, toda vez que la información financiera suministrada no cumple con la estructura del PUC para empresas de servicios públicos, además no existe información detallada y explícita sobre los movimientos y registros que permitan establecer la situación real del prestador.
- El prestador a la fecha no ha cumplido con la publicación y certificación de los estados financieros y sus anexos ante el SUI, tal como lo exige la norma.
- El prestador debe informar el estado en que se encuentra la ejecución de las obras en curso.
- Los recursos obtenidos por la operación del servicio de acueducto y alcantarillado, no son suficientes para cubrir costos, gastos y pasivos, aclarando que se omite de esa cuenta las transferencias que provienen de convenios administrativos, los cuales no pueden ser considerados como ingresos operacionales, tal como lo registra la empresa en el estado de resultados.
- Analizados los estados financieros del año 2012 frente al año 2013, se observan comportamientos atípicos tales como la no variación de cuentas que en condiciones normales registran movimientos, lo cual advierte necesariamente una explicación para determinar si se debe a una mala calidad de la información o a la falta de claridad y explicación de la misma.

Aspectos Técnico - Operativos

- El prestador no cuenta con información técnica reportada al SUI para los servicios de acueducto y alcantarillado, por lo cual se le requiere realizar el cargue inmediato de la información para los periodos que se encuentran pendientes desde el inicio de operación de la empresa.
- La empresa debe proceder con el trámite para obtener la concesión de aguas, el permiso para el tratamiento y manejo de lodos generados en los procesos de sedimentación y filtración, el permiso de vertimiento y el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV.
- Allegar información sobre el catastro de redes de acueducto y de alcantarillado, planes maestros de acueducto y de alcantarillado, informe de interventoría de la PTAR, informe del avance de las obras de reparación de la PTAP 1, solicitados en el informe de la visita realizada los días 19 y 20 de mayo de 2014.
- Las coberturas de los servicios de acueducto y alcantarillado se encuentran alrededor del 40% y no cuentan con micromedición, presuntamente incumpliendo el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994

- La continuidad promedio del servicio de acueducto en el municipio de El Banco es de 10 Horas al día, lo cual se clasifica como No Satisfactorio, conforme a lo señalado en la Resolución MPS-MAVDT 2115 de 2007, frente a lo cual se le solicita informar de las gestiones adelantadas para mejorar éste indicador.
- De acuerdo con lo informado por la Secretaria del Salud del Magdalena al SIVICAP para el año 2013, el prestador suministró agua con nivel de Riesgo Bajo, es decir, no apta para consumo humano, presuntamente incumpliendo lo establecido en el Artículo 15 de la Resolución MPS-MAVDT 2115 de 2007.
- El presentador presuntamente no cumple con las frecuencias mínimas establecidas para la toma de muestras del control de la calidad del agua suministrada en red de distribución, contrario a lo estipulado en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución MPS-MAVDT 2115 de 2007.

Aspectos Comerciales.

- Entre diciembre de 2013 y abril de 2014, se presentó aumento no significativo del número de suscriptores del servicio de acueducto del 2%, lo que incide en la facturación, que se realiza por promedio de consumo y no por la medición real del consumo.
- El 91% de los suscriptores se ubican en los estratos subsidiables 1, 2 y 3.
- El año 2013 facturó en promedio \$66.328.723 para el servicio de acueducto y \$21.256.568 para el servicio de alcantarillado.
- Las principales causales de peticiones, quejas y reclamos (PQR) para el servicio de acueducto están relacionadas con: predio desocupado, 62%; y cobros por servicios no prestados y solicitud del servicio, 12%. Para el caso del servicio de alcantarillado están asociadas a: falla en la prestación del servicio por calidad, 58% y cobros por servicios no prestados, 31%. Por lo tanto, se le solicita al prestador informar las acciones para reducir el número de PQR en estos aspectos.
- La empresa no ha reportado el estudio de costos en el aplicativo MOVET. Tampoco ha cargado los formatos de las tarifas aplicadas, facturas de los servicios, los actos de aprobación de los factores de subsidios y contribuciones, y el acto de aprobación de tarifas aplicadas para los servicios de acueducto y alcantarillado.
- El prestador no ha remitido la publicación de las tarifas, tal como lo establece el artículo 5.1.1.4 de la Resolución CRA 151 de 2001.
- Con corte a octubre de 2014, no ha reportado los formatos de inversiones, metas globales, formulación, ejecución y seguimiento de proyectos de inversión al SUI.

Proyectó: Juan Felipe Rojas – Contratista Grupo Sectorial – DTGAA
 Javier Araujo Reyes - Contratista Grupo Sectorial – DTGAA
 Nathaly Ibarra Prado - Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
 Mario Carbonell Rojas – Profesional Grupo de Evaluación Integral – DTGAA

Revisó: Jhojana Alean Vera - Asesora Externa Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
 German García García- Asesor Externo Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Aprobó: Juan Carlos Gómez Vallejo - Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado