

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS SOGAMOSO
S.A. E.S.P**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

DIRECCIÓN TÉCNICA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Bogotá, Noviembre de 2014

COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS SOGAMOSO S.A. E.S.P ANÁLISIS AÑO 2013

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

A continuación se relacionan los municipios atendidos por la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso S.A. E.S.P., de acuerdo con lo reportado en el Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS), para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado:

- Servicio de acueducto: municipio de Sogamoso y algunos sectores rurales de los municipios de Nobsa, Iza, Tibasosa, Pesca y Firavitoba.
- Servicio de alcantarillado: municipio de Sogamoso.

La empresa es una sociedad anónima de naturaleza mixta que inició operaciones el 6 de mayo de 1955, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1. Datos generales del prestador

ID Empresa	640
Razón Social	COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SOGAMOSO S.A. E.S.P.
Sigla	COSERVICIOS S.A. E.S.P.
Nit	891800031-4
Fecha de registro en RUPS	1995-05-22
Fecha última Actualización RUPS	27-03-2014
Fecha de Constitución	1955-05-06
Fecha de inicio de Operaciones	1955-05-06
Nombre Representante Legal	LEONARDO ANDRES PLAZAS VERGEL
Cargo Representante Legal	GERENTE
Fecha de Posesión Representante Legal	2013-09-17
Total Servicios Prestados	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Municipios Atendidos Acueducto	Sogamoso Áreas rurales de: Nobsa, Iza, Tibasosa, Pesca y Firavitova
Municipios Atendidos Alcantarillado	Sogamoso
Clasificación	Más de 2500 suscriptores
Nombre AEGR	Servicios Asistenciales y Asesorías Administrativas LTDA
Estado de la Certificación del Municipio en el SGP	Certificado 2012

Fuente: RUPS-20144640317484 del 21 de abril de 2014.

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

2.1.1 Número de empleados:

En el Sistema Único de Información (SUI) se encontró que el prestador para el año 2012 reportó 240 empleados adscritos al servicio de acueducto clasificados en las siguientes categorías:

Tabla 1. Datos administrativos

Categoría	Numero de Empleados	Sueldo	Otros Pagos Servicios Personales	Salario	Prestaciones Legales	Prestaciones Extra Legales	Salarios + Prestaciones
Públicos							
Oficiales							
Privados	240	\$ 2.567.860.757	\$ 109.742.525	\$ 2.677.603.282	\$ 1.085.413.753	\$ 642.526.420	\$ 4.405.543.455
Contratista							
Aprendiz	25	\$ 34.068.627		\$ 34.068.627			\$ 34.068.627
Pensionado	54						
Total Planta	240	\$ 2.567.860.757	\$ 109.742.525	\$ 2.677.603.282	\$ 1.085.413.753	\$ 642.526.420	\$ 4.405.543.455

Fuente: SUI 2012

En cuanto al año 2013, la empresa no reportó esta información en el SUI para ninguno de los dos servicios analizados.

De otra parte, en la visita realizada los días 3, 4 y 5 de junio de 2014, el prestador informó que con corte mayo de 2014, tiene en total 219 empleados, organizados de la siguiente manera:

Tabla 1 Personal por categoría de empleo

Categoría	Cantidad	Salario Promedio	Tipo Vinculación
Empleados públicos	0	0	
Empleados Oficiales	0	0	
Empleados Privados	125	\$2.237.612	Término Indefinido
Temporales – Contratistas	31	\$1.720.871	Término Fijo Inferior a un año
Personal Aprendiz	09	\$616.000	Contrato de Aprendizaje
Personal pensionado	54	\$556.250	Pensionado
Total Planta de Personal	219		

Fuente: Visita 3, 4 y 5 de junio de 2014.

Teniendo en cuenta lo anterior, no fue posible determinar el indicador de empleados por cada 1000 suscriptores para los servicios de acueducto y alcantarillado, debido a que el prestador no reportó información sobre los suscriptores y adicionalmente del número de empleados correspondiente al servicio de alcantarillado, como se indica a continuación:

Tabla 1 Empleados por cada mil suscriptores de acueducto y alcantarillado

Servicio	Año	Acueducto	Alcantarillado
Total empleados	2012	240	Sin información
	2013	Sin información	Sin información
Suscriptores	2012	Sin información	Sin información
	2013	Sin información	Sin información
Índice de personal	2012	No se pudo determinar	
	2013	No se pudo determinar	

Fuente: SUI 2012 - 2013

2.1.1 Eficiencia Laboral

No fue posible realizar el cálculo del indicador de eficiencia laboral de la empresa para los servicios de acueducto y alcantarillado, ya que el prestador no reportó información de los volúmenes facturados, como se muestra a continuación:

Tabla 1 Eficiencia laboral

Servicio	Año	Acueducto	Alcantarillado
Volumen Facturado (m3/apo)	2012	Sin información	
	2013	Sin información	
Gastos asociados al personal (cuenta 7505 PUC)	2012	\$1.521.122.534	\$102.794.063
	2013	\$2.986.847.730	\$130.609.164
Índice de personal	2012	Sin información	
	2013	Sin información	

Fuente: SUI 2012 - 2013

2.2 ASPECTOS FINANCIEROS

El prestador presuntamente no cumple con lo establecido por esta Superintendencia¹, referente al cargue oportuno de los anexos del plan contable, los cuales permiten corroborar la veracidad de los estados financieros cargados en el SUI frente a los avalados por la asamblea de socios, el gerente y el revisor fiscal.

Al respecto, en el informe de la visita realizada los días 3, 4 y 5 de junio de 2014, se encontraron diferencias entre las cuentas de resultado como del balance, las cuales se detallan a continuación:

Tabla 2. Comparación Estados Financieros Publicados Vs Certificados Año 2012

Concepto de la cuenta	Certificadas año 2012	Publicadas en el sui año 2012	Diferencia
Total activo	\$40.356.332.913	\$40.193.357.403	\$162.975.510
Total pasivo	\$18.773.484.121	\$19.055.395.895	-\$281.911.774
Patrimonio	\$21.582.848.792	\$21.137.961.508	\$444.887.284
Ingresos	\$19.047.374.762	\$9.055.093.916	\$9.992.280.846
Costos	\$12.601.543.704	\$5.847.006.412	\$6.754.537.292
Gastos	\$5.823.997.832	\$3.038.636.504	\$2.785.361.328
Otros ingresos	\$447.494.065	\$386.317.082	\$61.176.983
Otros gastos	\$48.266.204	\$17.672.721	\$30.593.483

Fuente: SUI y COSERVICIOS S.A. E.S.P

Tabla 3. Comparación Estados Financieros Publicados Vs Certificados Año 2013

Concepto de la cuenta	Certificadas año 2013	Publicadas en el sui año 2013	Diferencia
Total activo	\$38.666.045.553	\$38.666.045.553	\$0
Total pasivo	\$16.560.680.525	\$16.172.154.523	\$388.526.002
Patrimonio	\$22.105.365.026	\$22.493.891.030	-\$388.526.004
Ingresos	\$20.451.771.327	\$21.023.787.673	-\$572.016.346
Costos	\$13.574.467.619	\$13.574.467.619	\$0

¹ Artículo 2.2.1.4 de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14-12-2010

Gastos	\$6.231.276.657	\$6.306.595.747	-\$75.319.090
Otros ingresos	\$572.016.346	\$572.016.346	\$0
Otros gastos	\$75.319.090	\$75.319.090	\$0

Fuente: SUI y COSERVICIOS S.A. E.S.P

En ese sentido, el análisis financiero se realizó con base en los estados financieros firmados por el representante legal, contador y revisor fiscal, los cuales fueron entregados en la visita en mención, no sin antes manifestar que el prestador tiene la obligación de reportar al SUI las cifras oficiales de acuerdo con los procedimientos exigidos por la Ley, con el fin de contar con información útil, confiable y consistente.

2.2.1.Estado de Resultados

Es importante manifestar que dentro de los anexos, específicamente en la Nota 28 del documento correspondiente a las notas a los estados financieros, se realizó la descripción del resultado del ejercicio incluyéndose ingresos provenientes del servicio de alumbrado público, lo cual distorsiona el presente analisis.

Los Ingresos Operacionales de la empresa en el año 2013 muestran un comportamiento ascendente con respecto al año anterior del 7,4%. Es de anotar que los ingresos operacionales están representados en: los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, servicio alumbrado público y otros servicios.

No se puede identificar si existió aumento de suscriptores en el 2013 con respecto al 2012, por cuanto no está cargada en el SUI la información pertinente. En consecuencia el único factor con el que se puede inferir el incremento en la venta de los servicios de acueducto y alcantarillado es la indexación realizada a las tarifas a partir de marzo de 2013, por acumulación del IPC en un porcentaje del 3,6% en promedio para ambos servicios..

Tabla 4. Distribución Ingresos Operacionales por concepto

Concepto de la Cuenta	Año 2012	Año 2013	Variación Términos Absolutos	Variación Porcentual	Porcentaje Participación de la variación sobre el total de Ingresos Operacionales
Servicio de Acueducto	9.517.196.932	10.297.914.708	780.717.776	8,2%	56%
Servicio de Alcantarillado	3.321.773.673	3.747.124.281	425.350.608	12,8%	30%
Sub Total Servicios Acueducto y Alcant	12.838.970.605	14.045.038.989	1.206.068.384	9,4%	86%
Servicio de Aseo	5.220.720.027	5.405.537.439	184.817.412	3,5%	13,2%
Servicio Alumbrado Público	981.350.022	989.691.495	8.341.473	0,8%	0,6%
Otros Servicios	6.334.108	11.503.404	5.169.296	81,6%	0,4%
Total Ingresos Operacionales	19.047.374.762	20.451.771.327	1.404.396.565	7,4%	

Fuente: COSERVICIOS S.A. E.S.P

De acuerdo con las cifras descritas en la tabla anterior se observó que los servicios de acueducto y alcantarillado son los que mayor representación tienen con respecto al

total de los ingresos operacionales obtenidos durante el año 2013 con un 86%, que en valores absolutos equivalen a \$1.206 millones.

El servicio que generó menores ingresos en el año 2013 fue el de “Otros Servicios”, con un aporte del 0.4%; sin embargo, fue el que presentó el mayor incremento entre los años 2012 y 2013 con el 81% equivalente a \$5.1 millones.

Se observó que entre los años 2012 y 2013 las cuentas relacionadas con la venta de los servicios de acueducto y alcantarillado presentaron un incremento del 8.2% y 12.8%, respectivamente, sin embargo, no se pudo determinar si este comportamiento obedeció a un ajuste de tarifas, al aumento del número de suscriptores u otra causa diferente a las mencionadas.

Tabla 5 Distribución por concepto de otros Ingresos

Concepto de la Cuenta	Año 2012	Año 2013	Variación Términos Absolutos	Variación Porcentual
Financieros	94.130.306	90.739.344	-3.390.962	-3,6%
Extraordinarios	71.478.280	481.277.001	409.798.721	573,3%
Ajuste de Ejercicios anteriores	281.885.478	0	-281.885.478	-100,0%
Totales	447.494.064	572.016.345	124.522.281	27,8%

Fuente: COSERVICIOS S.A. E.S.P

Ahora bien, al analizar la cuenta de “Otros Ingresos” (Tabla 9), la única subcuenta que muestra incremento es la 4810 Extraordinarios, con un valor de \$409.7 millones.

De otra parte, se encontró que el mayor porcentaje de los ingresos, corresponde al concepto de “Recuperaciones”, cuyas cifras coinciden en las dos fuentes analizadas. No obstante no se pudo determinar a que se refiere exactamente este concepto, teniendo en cuenta que en los anexos a los estados financieros no se realiza una explicación del mismo.

Al respecto la presencia de la cuenta de “Ajustes de Ejercicios Anteriores” en el año 2013 en cero, respecto a una cifra de \$281 millones para el 2012, indica que existió cambio de criterio para el registro de algunos hechos económicos.

Por lo anterior y sin el ánimo de controvertir los criterios utilizados, es importante manifestar que el PUC utilizado por las empresas de servicios públicos, debe ser un instrumento acorde con los hechos económicos que se suceden, en cumplimiento de las normas básicas, en tal sentido, se debe considerar que el concepto de “Recuperaciones” está relacionado con la recuperación de cartera que corresponde a la cuenta 4815 “Ajustes de Ejercicios Anteriores”, pues a través de esta se puede identificar el origen de la misma por cada servicio.

Tabla 6. Distribución de los costos por

Concepto de la Cuenta	Año 2012	Año 2013	Variación Términos Absolutos	Variación Porcentual	Porcentaje Participación sobre el total de Costos
Servicio de Acueducto	5.857.208.833	6.458.091.284	600.882.451	10,3%	48%
Servicio de Alcantarillado	1.885.103.602	2.242.388.693	357.285.091	19,0%	17%
Total Servicios Acueducto y Alcantarillado	7.742.312.435	8.700.479.977	958.167.542	12,4%	64,7%
Servicio de Aseo	4.019.770.868	4.188.756.103	168.985.235	4,2%	31%
Servicio Alumbrado Público	839.460.401	685.231.539	-154.228.862	-18,4%	5%
Total Costos de Venta	12.601.543.704	13.574.467.619	972.923.915	7,7%	

A. E.S.P

En cuanto a los costos, existe un incremento del 7.7% entre los años 2012 y 2013, del cual el 64% de los costos son atribuibles a los servicios de acueducto y alcantarillado.

Con el fin de dimensionar en forma general las cuentas y los conceptos que ocuparon la generación de los costos para el prestador durante el año 2013, a continuación se muestra la participación en términos porcentuales de cada una de las cuentas sobre el total de los costos:

Tabla 7. Distribución costos por concepto

Concepto Cuenta Mayor	Detalle de los conceptos que recoge cada cuenta	Costos Año 2013	Porcentaje Participación sobre el total de Costos del Período
Servicios Personales	Sueldos, Prestaciones, Parafiscales, Seguridad Social, Capacitación	4.932.686.153	36%
Ordenes de Contrato y Mantenimiento	Mantenimientos de Edificaciones, Maquinaria, Vehículos, Redes, Plantas y Ductos	2.768.112.853	20%
Depreciaciones	Propiedad, Planta y Equipo	1.702.698.704	13%
Ordenes y Contratos por otros servicios	Aseo, Vigilancia y Otros contratos	1.206.806.528	9%
Generales	Estudios y Proyectos, Suscripciones, Publicidad y Otros Costos Generales	806.792.902	6%
Repuestos y Materiales	Repuestos y Materiales, Llantas y Combustibles	1.124.115.932	5%
Quilombos y Energía	Quilombos y Energía	1.124.115.932	3%
Mantenimiento de Edificaciones	Mantenimiento de Edificaciones	1.124.115.932	3%
Costos Bienes y Servicios Públicos	Conexión	199.292.515	1%
Seguros	Seguros	134.513.429	1%
Servicios de Comunicación y Gastos	Servicios de Comunicación y Gastos	179.843.322	1%
Préstamos y Honorarios	Préstamos y Honorarios	1.124.115.932	0,11%
Otros	Otros	1.500.000	0,01%

conceptos que la componen corresponden a la cuenta que mayor representación tiene sobre el total de los costos, seguida de otras medianamente representativas que son: las cuentas de mantenimiento, depreciación y contratos de aseo y vigilancia.

El comportamiento de los gastos administrativos no es muy diferente de lo observado con los costos, incluso en la situación de austeridad en la cuenta de servicios personales, toda vez que esta última representó el 40% del total de los gastos. Al agrupar los gastos administrativos y generales, estos equivalen al 50%, los cuales a su vez constituyen el 67% del total de los gastos evidenciando una participación muy alta de los mismos.

Es de aclarar que las cuentas mencionadas en el párrafo anterior, representan en su gran mayoría los gastos fijos de una organización, al igual que las cuentas de costos que presentaron la mayor participación sobre el total de los mismos.

Así las cosas, los gastos y costos fijos del prestador pueden estar llegando a proporciones muy altas sobre el total de los gastos, lo que advierte un riesgo, en el sentido que la utilidad operacional podría verse afectada.

Tabla 8 Distribución gastos administrativos por concepto

Concepto de la Cuenta	Año 2012	Año 2013	Variación Términos Absolutos	Variación Porcentual	Porcentaje Participación sobre el total de Ingresos Operacionales
Servicios Personales	2.927.791.415	3.038.865.519	111.074.104	3,8%	49%
Generales	760.453.309	1.162.141.159	401.687.850	52,8%	19%
Impuestos Contribuciones y Tasas	274.496.944	349.228.148	74.731.204	27,2%	6%
Provisiones	1.746.042.668	1.565.021.304	-181.021.364	-10,4%	25%
Depreciaciones	88.461.487	92.195.693	3.734.206	4,2%	1%
Amortizaciones	26.752.008	23.824.834	-2.927.174	-10,9%	0,4%
Total Gastos Administrativos	5.823.997.831	6.231.276.657	407.278.826	7,0%	100,0%

Fuente: SUI y COSERVICIOS S.A. E.S.P

Contrastando la elevada participación de los gastos y costos con respecto a la utilidad operacional obtenida, es evidente que este comportamiento impacto negativamente en el resultado de la utilidad, debido a que presentó un incremento del 3.9% entre los años 2012 y 2013.

Es de resaltar que la utilidad neta estuvo impactada por la cuenta de otros ingresos, que corresponden a la recuperación de cartera, obteniendo el mayor crecimiento, 10.2%.

Tabla 9. Comportamiento de la Utilidad

Concepto de la Cuenta	Año 2012	Año 2013	Variación Términos Absolutos	Variación Porcentual
Utilidad Neta	684.111.087	754.198.307	70.087.220	10,2%
Utilidad Operacional	621.833.226	646.027.051	24.193.825	3,9%

Fuente: COSERVICIOS S.A. E.S.P

2.2.2. Balance General

Las cuentas del Balance indican que la empresa presentó retroceso en su estructura financiera, toda vez que su porción corriente disminuyó en 5.8% equivalente a \$715,6 millones de pesos. Teniendo en cuenta los valores absolutos, las cuentas que mayor impacto tuvieron en este comportamiento fueron: Deudores por Servicios, Avances y Anticipos, y la de Efectivo, disminuyendo en \$899 millones, \$804,5 millones y \$203,2 millones respectivamente.

Analizando la cuenta de “Deudores por Servicios”, se observa en el 2013 los deudores por concepto de acueducto y alcantarillado alcanzaron un incremento de \$1.099 millones, lo que equivale a un aumento de la cartera del 35%, diferente a lo ocurrido con la cartera por concepto de subsidios la cual descendió ostensiblemente en 465%, pues en el 2012 le adeudaban \$1.455 millones y en el 2013 paso a tan sólo \$257,5 millones, demostrando así una recuperación respecto a los subsidios que le adeudaban.

Es de anotar que en la tabla 14, en el concepto de “Deudores Por Servicio”, se encuentran incluidos los valores de: Aseo, Alumbrado Público y Subsidios

Tabla 10. Comportamiento Activos Corrientes

Concepto de la Cuenta	Año 2012	Año 2013	Variación Términos Absolutos	Variación Porcentual	Porcentaje Participación sobre el total de Activos Corrientes
EFFECTIVO	4.345.786.102	4.142.559.016	-203.227.086	-4,7%	66%
INVERSIONES	203.332.524	203.332.524	0	0,0%	3%
DEUDORES POR SERVICIOS	3.094.975.505	2.195.964.414	-899.011.091	-29,0%	35%
AVANCES Y ANTICIPOS	1.908.953.128	1.104.381.486	-804.571.642	-42,1%	18%
DEPOSITOS ENTREGADOS		105.797.800	105.797.800	100,0%	2%
CREDITOS A EMPLEADOS	1.003.140.148	1.056.586.705	53.446.557	5,3%	17,0%
INVENTARIOS	714.564.719	1.256.606.223	542.041.504	75,9%	20,2%
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	36.967.586	44.933.334	7.965.748	21,5%	0,7%
OTROS DEUDORES	980.913.467	1.462.842.413	481.928.946	49,1%	23,5%
Total Activos Corrientes	12.288.633.179	11.573.003.915	-715.629.264	-5,8%	100,0%

Fuente: COSERVICIOS S.A. E.S.P

Tabla 11 Concepto de la Cuenta "Deudores por Servicio"

Concepto de la Cuenta	Año 2012	Año 2013
Servicio de Aseo	685.587.635	839.349.567
Servicio Alumbrado Público	140.520.534	
Subsidios	1.455.618.748	257.549.895

Fuente: COSERVICIOS S.A. E.S.P

En el año 2013, la cuenta de Inventarios incrementó en 75.9% con respecto al 2012, no obstante, el inventario relacionado con los servicios de acueducto y alcantarillado creció el 3%, mientras que el concepto de "otros materiales" aumentó el 433%, que en valores absolutos representó \$437,1 millones. Esta última cifra equivale al 81% de la variación total obtenida entre los años analizados.

Tabla 12. Comportamiento Inventarios

Concepto de la Cuenta	Año 2012	Año 2013	Variación Términos Absolutos	Variación Porcentual
Elementos Alumbrado Público	93.970.012	171.803.504	77.833.492	82,8%
Elementos Accesorios de Acueducto	442.839.960	437.709.746	-5.130.214	-1,2%
Elementos Accesorios de Alcantarillado	76.350.493	98.617.503	22.267.010	29,2%
Elementos Accesorios de Aseo	440.800	10.400.800	9.960.000	2259,5%
Otros Materiales	100.963.455	538.074.670	437.111.215	432,9%
Total Deudas de Difícil Cobro	714.564.720	1.256.606.223	542.041.503	75,9%

Fuente: COSERVICIOS S.A. E.S.P

Al respecto, de la cuenta "Otros Materiales", en las notas a los estados financieros no se detalló a qué hacen referencia estos activos, pese a su considerable aumento.

En la siguiente table se muestra la variación que presentó la cuenta de "Otros Deudores":

Tabla 13. Comportamiento Cuenta Otros Deudores

Concepto de la Cuenta	Año 2012	Año 2013	Variación Términos Absolutos	Variación Porcentual
Embargos Judiciales	0	315.959.855	315.959.855	100%
Documentos por Cobrar	67.451.610	74.360.082	6.908.472	10%
Otros Deudores	913.461.857	1.072.522.476	159.060.619	17%
TOTAL	980.913.467	1.462.842.413	481.928.946	49%

Fuente: COSERVICIOS S.A. E.S.P

En relación con la cuenta de “Otros Deudores” con el código 1470, que presentó un incremento del 49% en el 2013 frente al 2012, en las notas a los estados financieros se identificó que su aumento obedeció a deudas relacionados con procesos judiciales, que ascienden a la suma de \$315,9 millones.

La cifra más representativa corresponde a la subcuenta de “Otros Deudores”, la cual tuvo un incremento del 17%, sin embargo, no se pudo identificar el origen de estos deudores, ya que en las notas a los estados financieros no fueron detallados.

En cuanto a los deudores de difícil cobro los valores descritos en las notas a los estados financieros coinciden con los registros de la información reportada en el SUI, de ahí se pudo identificar lo siguiente:

Tabla 14. Comportamiento Deudores de Difícil Cobro

Concepto de la Cuenta	Año 2012	Año 2013	Variación Términos Absolutos	Variación Porcentual
Servicio de Acueducto	118.031.417	332.145.121	214.113.704	181,4%
Servicio de Alcantarillado	39.103.298	108.985.118	69.881.820	178,7%
Servicio de Aseo	26.240.324	77.846.513	51.606.189	196,7%
Total Deudas de Difícil Cobro	183.375.039	518.976.752	335.601.713	183,0%

Fuente: SUI y COSERVICIOS S.A. E.S.P

De acuerdo con la tabla anterior la cuenta de deudores de difícil cobro presentó un aumento del 183%, frente a lo cual COOSERVICIOS S.A. E.S.P. en las notas a los estados financieros expone: “...que no han sido atendidas oportunamente o existe el riesgo de perder dichos valores...”, de ahí, se puede entender que el prestador es consciente de las deficiencias que han originado el estado actual de esa cuenta y el riesgo de pérdida inminente de no establecer los controles que eviten el aumento y/o la pérdida de estos valores. Si bien fueron provisionados estos valores previendo su pérdida, es claro que este es un control correctivo y no preventivo como el que se debe aplicar de ahora en adelante.

Las cifras reportadas en el SUI para la cuenta de “Propiedad Planta y Equipo”, no coinciden con los estados financieros oficialmente firmados que fueron suministrados en la visita realizada los días 3, 4 y 5 de junio de 2014, en tal razón la información del año 2012 se obtuvo de estos últimos, con el fin de realizar la comparación entre los dos periodos.

Tabla 15. Comportamiento Propiedad Planta y Equipo

Concepto de la Cuenta	Año 2012	Año 2013	Variación Términos Absolutos	Variación Porcentual
TERRENOS	409.343.179	409.343.179	0	0,0%
CONSTRUCCIONES EN CURSO	3.475.962.774	3.424.850.937	-51.111.837	-1,5%
ACTIVOS NO DEPRECIABLES	3.885.305.953	3.834.194.116	-51.111.837	-1,3%
EDIFICACIONES	4.941.779.495	4.873.194.129	-68.585.366	-1,4%
PLANTAS DUCTOS Y TUNELES	5.010.767.750	5.010.767.750	0	0,0%
REDES LINEAS Y CABLES	25.338.414.441	25.927.405.948	588.991.507	2,3%
MAQUINARIA Y EQUIPO	1.760.104.151	1.765.121.043	5.016.892	0,3%
EQUIPO MEDICO Y CIENTIFICO	177.025.505	179.741.065	2.715.560	1,5%
MUEBLES ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	268.291.521	275.909.155	7.617.634	2,8%
EQUIPO DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	958.099.627	821.261.136	-136.838.491	-14,3%
EQUIPO DE TRANSPORTE TRACCION Y ELEVACION	1.347.104.751	1.958.423.457	611.318.706	45,4%
ACTIVOS DEPRECIABLES	39.801.587.241	40.811.823.683	1.010.236.442	2,5%
TOTAL PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	43.686.893.194	44.646.017.799	959.124.605	2,2%
DEPRECIACION ACUMULADA (CR)	-18.400.590.378	-20.159.165.036	-1.758.574.658	9,6%
PROVISION PARA PROTECCION DE PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	-302.272.577	-302.272.577	0	0,0%
TOTAL CON DEPRECIACION	24.984.030.239	24.184.580.186	-799.450.053	-3,2%

Fuente: SUI y COSERVICIOS S.A. E.S.P

Los activos relacionados con la propiedad, planta y equipo, después de aplicar la depreciación presentaron una disminución del 3.2% mientras que sin esta aplicación revelaron un incremento del 2.2%, conllevando a que la disminución de la cuenta de activos sea ocasionada esencialmente por la aplicación de la depreciación acumulada.

De manera general se pudo establecer que los conceptos que hacen parte de la cuenta “Propiedad Planta y Equipo”, mantuvieron un comportamiento estable, los conceptos que presentaron una variación significativa en valores absolutos fueron los de “Equipo de Transporte y Transacción” y “Redes líneas y Cables”, con un incremento de \$611,3 y \$588,9 millones, respectivamente.

Bajo ese escenario es evidente que el prestador invirtió en infraestructura de su sistema y en equipos de transporte que han de soportar su operación. Adicionalmente se debe anotar que por la cuenta de otros activos, registraron la adquisición por la modalidad de leasing de más equipos de transporte como Retroexcavadoras, Recolectores y Automóviles.

La cuenta de Otros activos no es clara en sus subcuentas, toda vez que además de existir diferencia en los totales del año 2012, para el año 2013 se observa divergencia entre las dos fuentes desde el punto de vista de revelación. Ejemplo de ello lo que sucede con el concepto de “Gastos Pagados por Anticipado”, el cual aparece claramente registrado en el SUI por un valor de \$44,9 millones, mientras que en los estados financieros firmados y certificados no aparece revelada esa cuenta, aun cuando es un diferido que debió quedar necesariamente identificado.

Por lo anterior el prestador debe explicar esa situación en razón que allí se manejan conceptos tales como, “Bienes y Servicios”, “Impresos y Publicaciones”, “Arrendamientos” y “Seguros”, y necesariamente los hechos económicos que se

suceden por esos conceptos deben ser revelados cumpliendo el principio contable de asociación.

La cuenta de intangibles está compuesta por el software y el licenciamiento, la cual disminuyó después de la depreciación acumulada en 47%.

Tabla 16. Comportamiento Software

Concepto de la Cuenta	Año 2012	Año 2013	Variación Términos Absolutos	Variación Porcentual
INTANGIBLES	293.576.158	293.576.158	0	0,0%
AMORTIZACION ACUMULADA DE INTANGIBLES	-246.760.160	-269.053.500	-22.293.340	9,0%
TOTALES	46.815.998	24.522.658	-22.293.340	-47,6%

Fuente: SUI y COSERVICIOS S.A. E.S.P

Las cuentas del pasivo corriente contemplan diferentes conceptos. Analizando en conjunto se observó que disminuyó en el 2013 el 25.2% con respecto al año 2012, comportamiento que está representado primordialmente por la disminución de las cuentas de “Anticipo Sobre Convenios”, “Cuentas por Pagar” y “Obligaciones Financieras Leasing”, con una variación en términos absolutos de \$3.177 millones, \$226,4 millones y \$199,3 millones respectivamente.

Tabla 17. Comportamiento Pasivo Corriente

Concepto de la Cuenta	Año 2012	Año 2013	Variación Términos Absolutos	Variación Porcentual
Anticipo Sobre Convenios	6.459.799.244	3.282.795.188	-3.177.004.056	-49,2%
Cuentas por Pagar	1.116.807.479	890.388.737	-226.418.742	-20,3%
Obligaciones Financieras Leasing	343.731.424	144.332.831	-199.398.593	-58,0%
Pasivos Estimados	840.643.629	1.096.586.980	255.943.351	30,4%
Otros Recaudo a Favor	29.796.312	360.920.363	331.124.051	1111,3%
Obligaciones Laborales	866.516.578	1.451.747.234	585.230.656	67,5%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	9.657.294.666	7.226.771.333	-2.430.523.333	-25,2%

Fuente: SUI y COSERVICIOS S.A. E.S.P

En la tabla anterior, el saldo que queda por la cuenta de “Anticipo Sobre Convenios”, \$3.282 millones, está representado en los dineros que se encuentran pendientes por ejecutar provenientes de convenios existentes con entidades como la Gobernación de Boyacá, para la construcción de un desarenador, revegetación relleno sanitario, construcción cruce PTAR, entre otros.

En cuanto a las cuentas que aumentaron en el 2013 con respecto al 2012, la mas representativa es la de “Obligaciones Laborales”, con un incremento en términos absolutos de \$585,2 millones, por cuenta de los pasivos a cargo de la compañía y en favor de los trabajadores originadas por las convenciones colectivas de trabajo. Los pasivos estimados están representados en los impuestos que se deberán reconocer por concepto de renta y de CREE, situación normal del ejercicio contable.

En cuanto al concepto de “Otros Recaudos a Favor de Terceros”, este contempla el registro de los recaudos por los convenios de Alumbrado Público y con el Municipio de Nobsa. Es de anotar que los valores descritos en las notas a los estados financieros no coinciden con el del balance certificado, como se muestra a continuación:

Tabla 18. Diferencias de cifras entre Balance y Notas a los Estados Financieros

Valor en Balance	Valor en Notas	Diferencia
360.920.363	368.577.707	7.657.344

Fuente: SUI y COSERVICIOS S.A. E.S.P

De acuerdo con lo descrito en las notas a los estados financieros, los \$7,6 millones corresponden a los recaudos del municipio de Nobsa.

Tabla 19. Comportamiento Cuentas x Cobrar

Concepto de la Cuenta	Año 2012	Año 2013	Variación Términos Absolutos	Variación Porcentual
Movistar	483.440	0	-483.440	-100,0%
Otros descuentos de nomina	167.337	1.602.175	1.434.838	857,5%
Otros Acreedores	666.129.480	229.726.172	-436.403.308	-65,5%
Retención en la fuente	7.477.543	13.386.000	5.908.457	79,0%
Corpoboyacá tasa retributiva y Agua	96.349.101	175.229.008	78.879.907	81,9%
Otros Impuestos	346.200.578	470.445.382	124.244.804	35,9%
TOTAL CUENTAS POR PAGAR	1.116.807.479	890.388.737	-226.418.742	-20,3%

Fuente: SUI y COSERVICIOS S.A. E.S.P

En las cuentas por pagar se destaca la disminución del concepto “Otros Acreedores”, que fue \$436,4 millones, los demás conceptos como son “Otros Impuestos”, “Otros descuentos de nómina, retención en la fuente y contribuciones”, aumentaron pero no en la misma proporción, toda vez que en términos generales las “Cuentas por Pagar” presentaron una reducción del 20,3% en el periodo analizado,

2.2.3 Indicadores Financieros

Teniendo en cuenta las diferencias encontradas entre los estados financieros certificados y firmados por los responsables y lo reportado en SUI, se advierte que el análisis se realiza con base en la información proporcionada en la visita realizada los días 3, 4 y 5 de junio de 2014, como se indica a continuación:

Tabla 20. Indicadores financieros de rentabilidad

De Rentabilidad	Fomula	2012	2013
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	3,44%	3,32%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	6,14%	6,38%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	1,54%	1,67%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	2,88%	2,92%
De Liquidez	Fomula	2012	2013

Fuente: COSERVICIOS S.A. E.S.P

El margen operacional paso del 3.44% al 3,32% por los altos costos en que incurrió el prestador durante el año 2013 frente al año 2012. Mientras que la empresa presentó un mayor ingreso operacional en el 2013 equivalente a \$1.396 millones, los costos y los

gastos estuvieron casi al nivel de los ingresos, lo cual originó un menor margen de utilidad de la operación. Es de anotar que el ingreso operacional que se tomó para el cálculo de este indicador, no tuvo en cuenta el ingreso correspondiente al concepto de Servicio de Alumbrado Público.

El margen Neto de utilidad presentó un incremento ya que paso de 5,65% a 6,05%, situación que se explica por los ingresos percibidos tanto por la venta de servicios como de los provenientes de otros conceptos, que aparecen en los registros contables (Alumbrado Público).

En cuanto al rendimiento del activo, en el 2013 este indicador aumentó con respecto al 2012, pasando de 1,54% a 1,67%, comportamiento lógico si se tiene en cuenta que los ingresos operacionales presentaron un incremento del 7,7%, mientras que el activo tuvo una disminución del 4,2%, lo que dsignificó un mayor ingreso con menor activo disponible.

El comportamiento que presentó el rendimiento del patrimonio, tiene origen en el aumento de los ingresos operacionales y el patrimonio.

Tabla 21. Indicadores financieros de liquidez

De Liquidez	Formula	2012	2013
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,27	1,60
Capital de Trabajo	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	2.631.338.514	4.346.232.583
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,78	0,92
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	2,15	2,33

Fuente: COSERVICIOS S.A. E.S.P

Respecto al comportamiento que muestra la razón corriente, se observa que en el 2013 mejoró con respecto al año 2012, por cuanto paso de 1,27 a 1,6, lo que indica un mejor comportamiento en su liquidez, y a su vez le permite a la empresa cumplir con las obligaciones a corto plazo. Es de anotar que el índice mejoró como consecuencia de una disminución de los pasivos corrientes del 25,2%.

Para el año 2013, el capital de trabajo mejoró con respecto al año 2012, ya que paso de tener \$2.631 millones a \$4.346 millones por la misma razón expuesta en el punto anterior.

Una vez realizada la prueba de liquidez, castigando la cuenta deudores del activo corriente, la empresa presentó una razón menor a 1 para el 2013, es decir que ante una deficiente gestión de cobro y de cartera, el prestador continúa en problemas de liquidez.

Tabla 22. Indicadores financieros de actividad

De Actividad	Formula	2012	2013
Numero de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$	66,97	44,14
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Días Cartera}}$	5,38	8,16

Fuente: COSERVICIOS S.A. E.S.P

Para el año 2013 el tiempo promedio de recaudo de cartera fue de 44 días, frente a una rotación de cuentas por pagar de 8,16 días, este indicador evidencia que el prestador viene mejorando frente a este tema, debido a que el promedio de recaudo para el año 2012 fue de 67 días.

Tabla 23. EBITDA

EBITDA	2.757.586.333	2.676.297.030
Rentabilidad EBITDA	15,26%	13,75%
Coefficiente Operacional	121,94%	119,98%

Fuente: COSERVICIOS S.A. E.S.P

Para el 2013 el EBITDA, la utilidad bruta antes de gastos financieros, se estableció en \$ 2.676 millones, valor que corresponde al flujo de efectivo que el prestador tuvo en el año 2013, producto de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, cifra que disminuyó con respecto al año anterior puesto que en el 2012 el valor fue de \$2.757 millones.

2.2.4 Desempeño de los indicadores financieros en el sector.

COSERVICIOS S.A E.S.P. es una sociedad anónima de naturaleza mixta, que presta el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo en la ciudad de Sogamoso Boyacá, clasificada según el número de suscriptores entre 2.501 y 25.000.

A continuación se presentan los indicadores financieros obtenidos para el año 2013, por parte de la Empresa COSERVICIOS S.A E.S.P. Vs. el promedio obtenido para del sector de empresas con el que se comparó:

Tabla 24. Comparación Indicadores Financieros del sector Vs COSERVICIOS S.A E.S.P.

SECTOR DE COMPARACIÓN Vs EMPRESA ANALIZADA	LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	COEFICIENTE OPERACIONAL	MARGEN EBITDA	MARGEN NETO
Indicadores Financieros COSERVICIOS S.A E.S.P	1,6	42,83	119%	13,0%	6,4%
Indicadores Financieros sector mixto de 2.500 a 25.000 suscriptores	1,37	44,0	96%	17%	3%

Fuente SUI 2013 e informe sectorial 2013

Con base en la table anterior donde se detallan los indicadores obtenidos en el año 2013, se observa lo siguiente:

Liquidez: Para el prestador este indicador tuvo un comportamiento del 1,6, al compararlo con el sector en el que se ubicó COSERVICIOS para este análisis, se

observa que este se encuentra por encima del promedio, el cual corresponde a 1,37. El comportamiento de la liquidez es favorable puesto que los activos corrientes están proporcionalmente más altos que los pasivos corrientes.

Endeudamiento: El indicador de endeudamiento promedio del grupo de empresas para el año 2013 se encuentra en 44, bajo ese escenario se observa que COSERVICIOS S.A E.S.P. presentó un comportamiento de 42.8, lo cual muestra que el prestador se encuentra mejor que el promedio, pues por cada peso del activo total la empresa debe el 42,8 %.

No obstante lo anterior, es importante aclarar que el comportamiento de este indicador, no es el real, pues la baja calidad de la información financiera y las diferencias encontradas dentro de las dos fuentes de información, no permiten asegurar el aceptable nivel del endeudamiento.

Coeficiente de Operación: El coeficiente de operación del prestador para el año 2013 fue de 119%, mayor frente al promedio de empresas mixtas con rango entre 2.500 y 25.000 suscriptores, es decir que el prestador objeto de análisis generó menor utilidad operativa, lo que además indica que los costos operativos han tenido un impacto en este comportamiento.

Rentabilidad Ebitda: Para el año 2013 el prestador tuvo un comportamiento del 13%, mientras que el promedio para las empresas pertenecientes al rango comparativo, antes de depreciaciones, impuestos y amortizaciones fue del 17%. Es evidente que el flujo de efectivo para COSERVICIOS S.A se comporta de manera similar a las empresas de similar tamaño, como se observa también en los indicadores de liquidez.

Margen Neto de Utilidad: Para el año 2013 COSERVICIOS S.A E.S.P. presentó un margen de utilidad neto del 6.4%, mientras que el promedio para el grupo de empresas fue del 3%, encontrándose por encima del promedio de empresas similares, situación que debe a la proporcionalidad existente de otros ingresos recibidos por parte del prestador, tales como el “Alumbrado Público”.

3. ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

De acuerdo con la información reportada en el SUI, se observó que el prestador tiene pendiente el cargue de 94 formatos y formularios habilitados correspondientes a la información técnica de los servicios de acueducto y alcantarillado.

El desarrollo de esta sección se realizó con base en la información reportada en SUI y la documentación proporcionada por la empresa en la visita realizada los días 3, 4 y 5 de junio de 2014.

3.1 Indicadores Técnico Operativos

Tabla 25 Indicadores de la gestión técnico-operativa

Indicador	Variable	Normativa que lo exige	Unidad	Dato	Período de información	Observaciones
Cobertura Acueducto	Total Urbana	-	%	100	2013	Información tomada de la visita al prestador junio de 2014
Cobertura Alcantarillado	Total Urbana	-	%	100	2013	Información tomada de la visita al prestador junio de 2014.
Continuidad		Resolución CRA 315 de 2005	%	-	Promedio de 2013	SIN INFORMACIÓN
		Resolución 2115 de 2007	(horas/día)	23,96	Promedio de 2013	Información tomada de la visita al prestador junio de 2014.
Micromedición	Usuarios con micromedición	Ley 142 de 1994	Usuarios	37.040	Diciembre de 2013	Información tomada de la visita al prestador junio de 2014
	Usuarios sin micromedición		Usuarios	37.040	Diciembre de 2013	
	Cobertura de micromedición		%	100	Diciembre de 2013	
Macromedición	N° de sectores en red	Ley 142 de 1994	N°	10	Junio 2014	Información tomada de la visita al prestador junio de 2014.
	N° de sectores con macromedición		N°	10	Junio 2014	Información tomada de la visita al prestador junio de 2014.
IANC	Índice de agua no contabilizada	Resolución CRA 151 de 2001	%	39,81	Diciembre de 2013	Información tomada de la visita al prestador junio de 2014
Calidad del agua	IRCA	Resolución 2115 de 2007 Decreto 1575 de 2007	%	0	2013	SIVICAP 2013
	Actas de Concertación		15 puntos	Si	2014	Información tomada de la visita al prestador junio de 2014
	Actas de materialización			SI	2014	Información tomada de la visita al prestador junio de 2014

Fuente: Visita 3, 4 y 5 de Junio de 2014

3.1.1 Cobertura

Como se muestra en la tabla anterior la cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Sogamoso es del 100%.

3.1.2 Continuidad

El indicador de continuidad muestra el tiempo promedio durante el cual se presta el servicio de acueducto a la población del municipio. Una vez verificado el SUI, se observó que el prestador no ha realizado el reporte de las variables necesarias para el cálculo de este indicador, no obstante el prestador informó en la última visita realizada por la Superintendencia, que el suministro de agua potable se realiza 24 hrs/día para el municipio de Sogamoso y algunas zonas rurales de Nobsa, Iza, Tibasosa, Pesca y Firavitova.

3.1.3 Calidad del Agua

Al realizar la verificación del reporte al Sistema Único de Información – SUI correspondiente a los formatos y formularios de Registro de Puntos de Muestreo, Actualización de Puntos de muestreo, Acta de Recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución y Características Básicas se observó que el prestador no ha realizado el reporte de esta información. En cuanto a los resultados suministrados por la autoridad sanitaria, a través del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano-SIVICAP, para el año 2013 se reportan 92 muestras tomadas en puntos concertados, urbanos, no intradomiciliarios y en red de distribución empleando cloro gaseoso como desinfectante.

La Secretaría Departamental de Salud informó que se suministró agua SIN RIESGO durante el año 2013 en el municipio de Sogamoso, es decir que fue apta para consumo humano.

Tabla 26 IRCA 2013

Departamento	Municipio	IRCA mensuales 2013												IRCA	NIVEL DE RIESGO	MESES	NUMERO DE MUESTRAS
		ENE	FE B	MAR	AB R	MAY	JUN	JU L	AG O	SEP	OCT	NOV	DI C				
BOYACÁ	SOGAMOSO	NR	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2	0,0	NR	1,4	0,0	0,0	0,0	0,39	SIN RIESGO	10	92

Fuente: Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano-SIVICAP

La empresa cuenta con laboratorio para realización de análisis organolépticos, físicos, químicos y microbiológicos al agua, el cual se encuentra inscrito ante el PICCAP, mediante Resolución No. 4353 de 2013 el Ministerio de Salud y Protección Social. No obstante el prestador no ha realizado el cargue de los resultados de las muestras al SUI, con lo cual no fue posible verificar el cumplimiento de las frecuencias establecidas en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.

3.1.4 Micromedición

Se observa que el prestador no ha reportado información correspondiente a la micromedición para el periodo 2013, no obstante en la Tabla 26 se evidencia que el 100% de los usuarios cuenta con micromedidor instalado.

3.1.5. Índice de Agua No Contabilizada o pérdidas de agua

Conforme a lo establecido en la Resolución CRA 287 de 2004, el índice de agua no contabilizada (IANC) corresponde a las pérdidas de agua potable en los sistemas de acueducto, debidas a fugas, autoconsumos y submediciones, las cuales sumadas a las pérdidas (aparentes) comerciales conforman este índice.

En el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico - RAS 2000, numeral B25 de la Sección II Título B, se establecen los niveles máximos de pérdidas técnicas en los diferentes componentes del sistema de acueducto, tales como: la aducción, la planta de tratamiento, la conducción y en la red de distribución, los

cuales presentan en gran medida la eficiencia funcional y operativa de la infraestructura del sistema de acueducto.

De acuerdo con lo anterior y conforme a la información suministrada por el prestador en la última visita realizada, el IANC obtenido fue del 39,8% (Tabla 26), es decir que sobrepasó un 9,8% a lo establecido en el artículo 2.4.3.14 de la Resolución 1795 de la CRA, el cual expresa que todos los sistemas de acueducto deben adelantar acciones para disminuirlas teniendo en cuenta que el nivel máximo de agua no contabilizada que se aceptará para el cálculo de los costos de la prestación del servicio de acueducto es del 30%.

Durante la visita efectuada los días 3, 4 y 5 de junio se pudo constatar las acciones que ha implementado la empresa para disminuir las pérdidas en red, como el control de presiones en los sectores de distribución del sistema Chacón por medio de telemetría, el cual mantiene el indicador en el 32,8% de pérdidas para 8 de los 10 sectores del área urbana del municipio de Sogamoso.

Por el contrario para el sistema Mode y Sur, que surten los dos sectores restantes y el área rural de los municipios de Sogamoso, Iza, Pesca, Cuitiva y Firavitoba, se presentan pérdidas del 56% y 66% respectivamente.

Al verificar la información disponible en SUI se observó que el prestador no ha realizado el reporte completo de las variables que permiten el cálculo de este índice.

Tabla 27 Comportamiento indicadores Técnicos

Item	Normatividad	Valor Normatividad	Valor Empresa
IRCA	Resolución 2115 de 2007	Sin Riesgo < 5%	0%
IANC	Resolución CRA 151 de 2001	< 30%	39.81%
CONTINUIDAD	Resolución 2115 del 2007	23.1 - 24 horas/día (CONTINUO)	23.96 horas/día

Fuente: Normatividad vigente.

En la tabla anterior, se presentan el resultado de los indicadores de la prestación del servicio de COSERVICIOS S.A E.S.P., con relación a la normatividad vigente. Se observa que el IRCA y la Continuidad, están cumpliendo con la normatividad aplicable.

En cuanto al indicador del IANC, el prestador se encuentra 9.8% por encima de lo establecido en la normatividad vigente. No obstante como se menciona anteriormente el prestador ha tomado medidas para disminuir progresivamente el nivel de sus pérdidas.

3.2 Aspectos técnicos del servicio de acueducto

El sistema de acueducto de COSERVICIOS S.A E.S.P se abastece de dos fuentes superficiales: El Lago de Tota y el Río Tejar, con caudales medios diarios de 320 l/s para la primera fuente y 15 l/s para la segunda conforme a lo reportado por el prestador en la última visita realizada.

Adicionalmente cuenta con un pozo profundo denominado la Esperanza, el cual solo opera en caso de algún evento contingente.

Tabla 28 Fuentes de abastecimiento

Fuentes de Abastecimiento	Tipo	Tiene concesión	Vigencia	Caudal concesionado (l/s)	Caudal Medio diario (l/s)	Caudal de diseño (l/s)	Estructura de Captación	PTAP
Lago de Tota	Superficial	Si	13 de marzo de 1994 hasta el 13 de marzo de 2010	250	320	700	Sifón Invertido	Chacón y Sur
Rio Tejar	Superficial	Si	13 de marzo de 1994 hasta el 13 de marzo de 2010	15	15	15	Bocatoma lateral	MODE
Pozo la Esperanza (Contingencia)	Subterráneo	Si	13 de abril de 1994 hasta el 13 de abril de 2012	11	-	-	-	

Fuente: Visita 3, 4 y 5 junio

Como se observa en la tabla anterior las concesiones de agua para las tres fuentes de abastecimiento se encuentran vencidas por lo que la empresa presuntamente estaría incumpliendo con lo establecido en el artículo 36 del Decreto 1541 de 1978 y el artículo 25 de la Ley 142 de 1994. Durante la visita se observó que la empresa ya realizó la solicitud de los permisos ambientales ante CORPOBOYACÁ.

Para el Lago de Tota el prestador cuenta con una infraestructura de captación tipo sifón invertido construida aproximadamente hace 60 años, la cual es propiedad de la empresa Acerías Paz del Río. Una estación de bombeo de vacío genera la succión y transporta el agua cruda a través de un túnel de aducción de 36 pulgadas con macromedidor de tecnología ultrasónica a la salida del mismo. Igualmente se realizan mantenimientos anuales en conjunto con Acerías Paz del Río. En caso de afectación por reducción de los niveles del lago, existe una bomba de respaldo que funciona con energía eléctrica.

De la tubería a la salida del túnel se derivan tres líneas de aducción, dos de 16 pulgadas en acero al carbón y CCP, las cuales conectan con la PTAP Chacón, y la otra en acero de 8 pulgadas que transporta agua para su tratamiento en la PTAP Sur.

El agua captada del Río Tejar se transporta a través de tubería en PVC de 8 pulgadas de 7 Km de longitud aproximada, con reducciones a 6 y por último a 4 pulgadas, hasta el sistema de tratamiento de la PTAP Mode.

3.2.1 Tratamiento de agua potable

Para el tratamiento de agua potable del municipio de Sogamoso, el prestador cuenta con tres plantas de potabilización, como se muestra a continuación:

Tabla 29. Caudales de diseño y operación de las PTAP operadas por Coservicios S.A E.S.P

PTAP	Tipo de Planta	Fuente de Abastecimiento	Caudal de Diseño (l/s)	Caudal de operación (l/s)	Volumen de Agua Tratada m ³ -2013	Sectores Beneficiados
CHACÓN	Convencional	Lago Tota	365	280	8.774.027	2,3,4,6,7,8,9,10
SUR	Semicompact a modular	Lago Tota	105	80	448.159	Rural, 1
MODE	Convencional compacta	Rio Tejar	30	15	1.717.088	5

Fuente: Visita 3, 4 y5 de junio de 2014

PTAP Chacón: Es una planta convencional que trata el agua cruda proveniente del Lago de Tota. Está conformada por tres unidades de floculación (24 secciones), dos unidades de sedimentación de alta tasa y cuatro módulos de filtración rápida con desinfección por inyección de cloro gaseoso.

Durante la operación normal de la planta no se utilizan químicos surfactantes a menos que se observe un incremento en la turbiedad del agua cruda que entra a la PTAP. El agua tratada se almacena en un tanque de 5.000 m³ y dos tanques de 2.000m³. Esta se distribuye por gravedad a 6 sectores del municipio y por bombeo a los dos sectores restantes.

PTAP Sur: Es una planta semicompacta modular ubicada en el municipio de Cuitiva para el tratamiento de las aguas provenientes del Lago de Tota. Esta cuenta con un tamiz fino y tres unidades de filtración rápida con lecho en arena y antracita, con desinfección con cloro gaseoso.

Los tres filtros a su vez funcionan como tanques de compensación con una capacidad de 68 m³ cada uno para la distribución de agua a los sectores rurales y el sector 1 del municipio de Sogamoso.

Teniendo en cuenta que esta planta no cuenta con procesos de floculación ni sedimentación, no es claro si la planta puede salir de operación en caso de incremento de turbiedad en el agua cruda del Lago de Tota.

PTAP Mode: Es una planta compacta para el tratamiento del agua proveniente del Río Tejar, la cual cuenta con los procesos de mezcla rápida, floculación, sedimentación, filtración, rápida y desinfección por cloro gaseoso.

Para el tratamiento se emplea sulfato de aluminio tipo A para la floculación y bicarbonato de sodio para la estabilización de pH. Esta planta suministra el agua al sector 5 del municipio de Sogamoso.

3.3 Demanda y Capacidad instalada

La estimación de la demanda de agua potable para el municipio de Sogamoso 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 0.59% y la población cabecera proyectada por DANE para el año 2014 equivalente a 113.758 habitantes.

Gráfico 1. Demanda RAS vs Capacidad instalada

Fuente Cálculos SSPD

Al comparar la demanda estimada frente a la capacidad instalada en las plantas de tratamiento considerando un IANC del 39,8% suponiendo que la empresa adelanta acciones dirigidas a disminuir las pérdidas 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.

Para el año 2013, los caudales demandados teniendo una pérdidas técnicas del 25% y 39,8%, se determinó que la demanda en condiciones óptimas de operación se reduciría 49 l/s, ya que el caudal requerido pasaría de 295 L/s a 246 L/s, como se indica a continuación:

Tabla 30 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)
113.758	ALTO	25%	150	186	246	1,2	295	1,5	443
		39,8%		224	295		383		614

Fuente: Cálculos SSPD – 2014

De otra parte, al comparar el caudal de diseño vs el caudal de operación se encuentra que utilizan aproximadamente el 75% de su capacidad instalada.

Adicionalmente, como se indica en la Tabla 41, el municipio de Sogamoso, requiere un caudal medio diario de 246 l/s. En ese sentido, se encuentra que el prestador dispone de un caudal suficiente para atender a la demanda de la población toda vez que el caudal medio diario de captación es de 320 l/s tomados del Lago de Tota.

No obstante, los niveles de pérdidas que se presentan en los sistemas PTAP MODE (56,3%) y PTAP SUR (66,2%), podrían incidir posteriormente en la disponibilidad del recurso para los sectores que se abastecen de dichos sistemas.

3.4 Aspectos técnicos del sistema de alcantarillado

Coservicios S.A E.S.P presta el servicio de alcantarillado en el municipio de Sogamoso con el 100% de cobertura, mediante un sistema de tipo combinado, su funcionamiento es por gravedad y tiene una longitud de 155 Km de redes. Las tuberías y bóvedas tienen diámetros entre 10 y 40 pulgadas en concreto simple, reforzado y PVC.

De acuerdo con la visita adelantada los días 3, 4 y 5 de junio se encontró que el prestador realizó el último catastro de redes en el año 2003, el cual se ha ido actualizando por la empresa anualmente. También, se identificó que cuenta con el Permiso de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV aprobado por CORPOBOYACÁ mediante la Resolución 1863 de 2010.

En la actualidad se está finalizando la construcción de la primera fase (de tres) de la planta de tratamiento de aguas residuales con una capacidad proyectada de 150 l/s. La primera etapa esta compuesta por las siguientes operaciones:

- **Tratamiento primario:** Canal de entrada, estación de bombeo y desarenador elevado.
- **Tratamiento secundario:** Reactor anaerobio tipo FAMILA, espesador de lodos, digestor de lodos y filtro prensa.

3.5 Vulnerabilidad

El plan de contingencia y emergencia deberá ser ajustado de conformidad con lo dispuesto en la Resolución N° 0154 del 19 de marzo de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de la República de Colombia, 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”*.

El prestador no ha reportado en el SUI afectaciones a los sistemas de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con lo verificado para los formularios 55 y 56, de vulnerabilidad de acueducto, así como en los formularios 27 y 28 de alcantarillado.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Contrato de condiciones uniformes

De acuerdo con el último Registro Único de Prestadores – RUPS realizado mediante el radicado SSPD No. 20144603177484 El contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de acueducto es el No. 01 de 5 de octubre de 1999 y para alcantarillado es el No. 01 del 3 de octubre de 2003, los cuales cuentan con concepto de legalidad emitido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) número 3662 del 22 de octubre de 1999 y 220 de 30 de enero de 2003, respectivamente.

No obstante, la empresa en la visita realizada los días 3, 4 y 5 de junio de 2014, informó que el CCU fue actualizado para los servicios de acueducto y alcantarillado por lo cual se encuentra en proceso de modificación, de acuerdo con las observaciones realizadas por la CRA dirigidas a obtener el concepto de legalidad por parte de esa entidad desde febrero de 2014.

Adicionalmente, al verificar el reporte de este contrato en el SUI se encontró que fue adoptado por la Compañía de Servicios Públicos Domiciliarios de Sogamoso S.A . E.S.P., mediante la Resolución 005 de octubre de 1999. En tal sentido, se requiere proceder con la actualización de esta información en el SUI.

4.2 Suscriptores

Los suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado calculados con base en la información reportada en los formatos de facturación con corte noviembre de 2014, no se encuentran reportados al SUI desde el año 2010 a la fecha.

Al respecto, en la visita adelantada los días 3, 4 y 5 de junio de 2014, el prestador manifestó que no se han realizado los cargues al SUI, debido a que se presentan problemas en la conciliación de los datos mensuales y la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado, teniendo en cuenta que se realiza en cinco (5) ciclos diferentes de facturación por mes, incumpliendo presuntamente con lo dispuesto en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

No obstante lo anterior, en el informe de la visita realizada los días 3, 4 y 5 de junio de 2014, el prestador proporcionó la siguiente información:

Tabla 31. Suscriptores del servicio de acueducto entre diciembre de 2013 y marzo de 2014

Uso y/o Estrato	Diciembre 2013				Marzo 2014			
	Acueducto		Alcantarillado		Acueducto		Alcantarillado	
	Urbano	Rural	Urbano	Rural	Urbano	Rural	Urbano	Rural
Estrato 1	1.942	2.507	1.942	794	1.937	2.512	1.795	950
Estrato 2	17.649	2.441	17.649	756	17.882	2.460	17.688	1.147
Estrato 3	6.658	550	6.658	120	6.691	546	6.674	237
Estrato 4	1.346	138	1.346	21	1.354	137	1.362	21
Estrato 5	43	21	43	14	44	27	44	14
Estrato 6	-	1	-	-	-	1	-	-
RESIDENCIAL	27.638	5.664	27.287	1.705	27.908	5.683	27.563	2.369
Comercial	3.209	-	3.139	-	3.229	-	3.176	-
Industrial	25	-	20	-	26	-	17	-
Oficial y Beneficencia	127	-	113	-	126	-	112	-
Sin asignar	299	-	266	-	313	-	270	-
Municipal	78	-	75	-	79	-	72	-
Especial	-	-	-	-	1	-	-	1
Total	37.040		32.601		37.365		33.580	

Fuente Visita 3, 4 y 5 de junio de 2014.

Al respecto, se presentó un aumento en el número de suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado del 0.9 y 3%, respectivamente. Sin embargo, los clasificados en el estrato 1 área urbana, estratos 3 y 4 rural para el servicio de acueducto presentaron un decrecimiento al igual de los usos industrial, oficial y municipal del servicio de alcantarillado.

Adicionalmente, se requiere que el prestador utilice para su estratificación los estratos y usos definidos en la Resolución CRA 151 de 2001.

4.3 Facturación

Como se indicó en la sección anterior, el prestador no ha reportado la información correspondiente a los formatos de facturación para los servicios de acueducto y alcantarillado desde el año 2010, presuntamente incumpliendo la obligación de realizar el cargue de acuerdo con lo señalado en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010

4.4 Facturación y recaudo

Teniendo en cuenta la información proporcionada por el prestador en la visita realizada los días 3, 4 y 5 de junio de 2014, la facturación y recaudo correspondiente al año 2013 por servicio se muestra a continuación:

Tabla 32. Valor facturado y recaudado año 2013 acueducto y alcantarillado

Servicio	Alcantarillado			Acueducto		
Mes	Facturado	Recaudado	Eficiencia en recaudo	Facturado	Recaudado	Eficiencia en recaudo
ENE	\$226.665.555,00	\$227.307.469,00	100%	\$882.154.967,00	\$853.536.166,00	97%
FEB	\$224.938.316,00	\$206.503.748,00	92%	\$839.416.178,00	\$738.640.073,00	88%
MAR	\$231.982.292,00	\$221.485.063,00	95%	\$871.096.954,00	\$803.949.241,00	92%
ABR	\$234.716.070,00	\$214.395.817,00	91%	\$840.184.234,00	\$743.609.572,00	89%
MAY	\$232.945.983,00	\$226.232.801,00	97%	\$854.809.070,00	\$812.786.731,00	95%
JUN	\$237.405.504,00	\$224.867.519,00	95%	\$861.093.636,00	\$804.123.978,00	93%
JUL	\$240.500.669,00	\$214.495.850,00	89%	\$822.055.095,00	\$724.952.414,00	88%
AGO	\$239.935.712,00	\$225.092.995,00	94%	\$827.904.633,00	\$778.152.866,00	94%
SEP	\$237.082.615,00	\$218.064.471,00	92%	\$828.751.956,00	\$746.010.715,00	90%
OCT	\$243.782.874,00	\$222.810.179,00	91%	\$840.494.766,00	\$756.285.151,00	90%
NOV	\$253.814.699,00	\$229.575.271,00	90%	\$877.968.133,00	\$796.236.793,00	91%
DIC	\$247.842.231,00	\$237.994.887,00	96%	\$853.319.054,00	\$804.089.476,00	94%
TOTAL	\$2.851.612.520,00	\$2.668.826.070,00	94%	\$10.199.248.676,00	\$9.362.373.176,00	92%

FUENTE: Visita 3, 4 y 5 junio.

Al respecto, el prestador registró eficiencias del recaudo para los servicios de acueducto y alcantarillado superiores al 92% y 94% respectivamente.

4.5 Atención al cliente

4.5.1 Peticiones, quejas y reclamos-PQR

Al verificar el reporte sobre las peticiones, quejas y reclamaciones (PQR) en el Sistema Único de Información (SUI) para el año 2013, se encontró que el prestador registró 6.351 PQR para el servicio de acueducto y 3.855 para el servicio de alcantarillado.

Peticiones

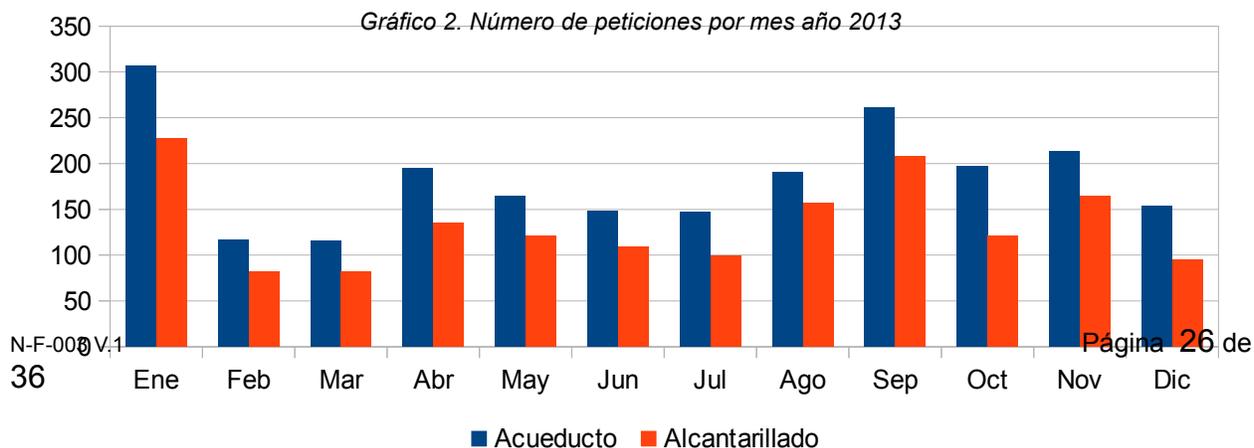
El prestador reportó 3.808 peticiones, de las cuales el 58% corresponden al servicio de acueducto, y 42% al servicio de alcantarillado. Como se muestra en la siguiente tabla, las principales causas se relacionan a solicitud de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado con un porcentaje equivalente al 74.95% y 99.38%, respectivamente.

Tabla 33. Causales de peticiones servicios de acueducto y alcantarillado año 2013

Causal	Acueducto	%	Alcantarillado	%	Total
Inconformidad con el consumo	1	0,05%		0,00%	1
Silencio Administrativo Positivo	1	0,05%		0,00%	1
Multiusuario del servicio de aseo	2	0,09%		0,00%	2
Solicitud de suministro de Agua en Bloque	2	0,09%		0,00%	2
Terminación de contrato	2	0,09%		0,00%	2
Tarifa cobrada		0,00%	3	0,19%	3
Atención al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	5	0,23%		0,00%	5
Servicios especiales	4	0,18%	2	0,13%	6
Estrato	9	0,41%		0,00%	9
Descuento por predio desocupado	12	0,54%		0,00%	12
Cambio de medidor o equipo de medida	22	1,00%		0,00%	22
Aforo	27	1,22%	1	0,06%	28
Cobro de otros cargos de la empresa	60	2,72%		0,00%	60
Otros	79	3,58%	1	0,06%	80
Suspensión por mutuo acuerdo	89	4,03%		0,00%	89
Cambio de datos básicos	238	10,78%	3	0,19%	241
Solicitud de prestación del servicio	1655	74,95%	1590	99,38%	3245
Total	2208	1	1600	1	3808

Fuente SUI 2013

El comportamiento de las peticiones por mes se muestra en el siguiente gráfico. Al respecto, en promedio el prestador recibió 184 peticiones para el servicio de acueducto y 134 para el servicio de alcantarillado.



Fuente: SUI 2013

Reclamaciones

Para el año 2013, se recibieron un total de 6.352 de reclamaciones de las cuales el 64.73% se refieren al servicio de acueducto y 15.50% al de alcantarillado.

Las principales causas de reclamaciones para el servicio de acueducto corresponden a descuento por predio desocupado, 27.94%, inconformidad con el consumo, 26.31% y aforo 18.99%. Para el caso del servicio de alcantarillado se debieron a tarifa cobrada 43.97%, inconformidad con el consumo, 23.04% y aforo 22.68%.

Tabla 34. Número de reclamaciones servicios de acueducto y alcantarillado año 2013

Causal	Acueducto	%	Alcantarillado	%	Total
Atención al usuario en sede de la empresa	1	0,02%		0,00%	1
Condiciones de seguridad o riesgo	1	0,02%		0,00%	1
Falla en la prestación del servicio por calidad	1	0,02%		0,00%	1
Subsidios y contribuciones	1	0,02%		0,00%	1
Terminación de contrato	1	0,02%		0,00%	1
Dirección incorrecta	2	0,05%		0,00%	2
Pago sin abono a cuenta	1	0,02%	1	0,04%	2
Suspensión por mutuo acuerdo	3	0,07%		0,00%	3
Multiusuario del servicio de aseo	4	0,10%		0,00%	4
Cobro de otros cargos de la empresa	5	0,12%		0,00%	5
Decisiones de sanción de la ESP	5	0,12%		0,00%	5
Servicios especiales		0,00%	7	0,31%	7
Medidor o cuenta cruzada	9	0,22%		0,00%	9
Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	15	0,36%		0,00%	15
Cobros inoportunos	18	0,44%	1	0,04%	19
Cobros por servicios no prestados	22	0,54%	3	0,13%	25
Otros	30	0,73%	1	0,04%	31
Estrato	120	2,92%	2	0,09%	122
Cambio de medidor o equipo de medida	198	4,82%		0,00%	198
Atención al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	353	8,58%	9	0,40%	362
Relacionada con cobros por promedio	296	7,20%	206	9,20%	502
Tarifa cobrada	14	0,34%	985	43,97%	999
Descuento por predio desocupado	1149	27,94%	1	0,04%	1.150
Aforo 500	781	18,99%	508	22,68%	1.289
Inconformidad con el consumo	1082	26,31%	516	23,04%	1.598
Total	4.112	100,00%	2.240	100,00%	6.352

En promedio por mes se recibieron 343 reclamaciones para el servicio de acueducto y 187 para el de alcantarillado. En el siguiente gráfico se muestra el número de reclamaciones por mes.



Fuente SUI 2013

Recursos de reposición y subsidiario de apelación

En el SUI se encontró que el prestador registró 3 recursos de apelación debido a aforos e inconformidad con el consumo para el servicio de acueducto.

En cuanto a los recursos de apelación y subsidiarios de apelación se reportaron un total de 46, de los cuales 28 corresponden a acueducto y 15 a alcantarillado.

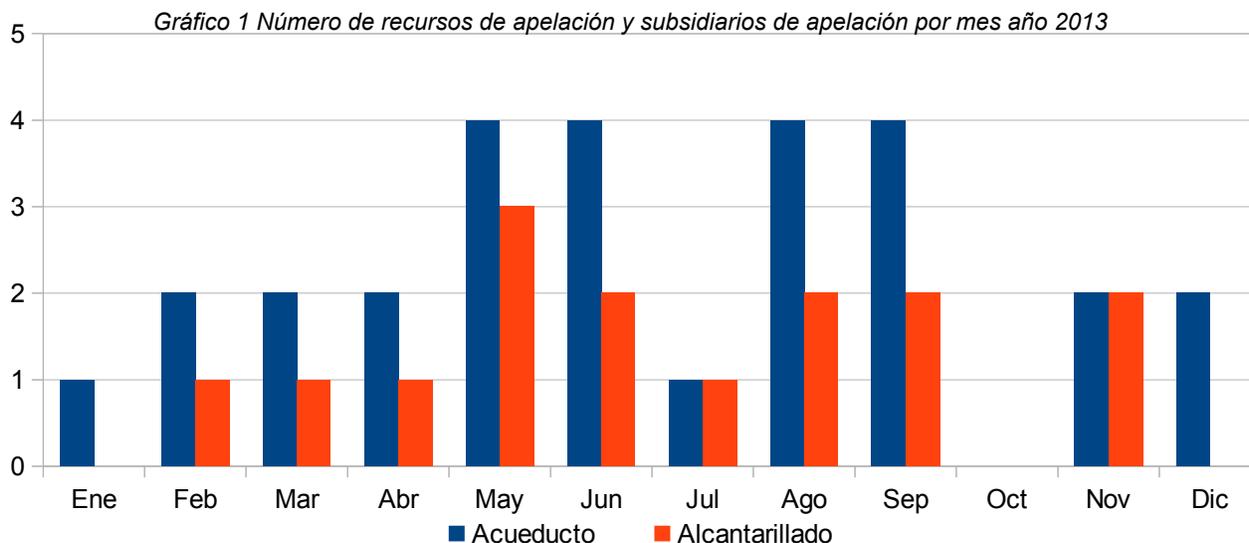
Mientras que las principales causales para el servicio de acueducto están las relacionadas a la tarifa cobrada, 32.14%, solidaridad, 25%, y cobros por promedio, 10.71% para el servicio de alcantarillado se deben a la tarifa cobrada, 40% y cobros por promedio, 33.33%.

Tabla 35. Numero de recursos de reposición y subsidiarios de apelación servicios de acueducto y alcantarillado año 2013

Trámite	Causal	Acueducto	%	Alcantarillado	%	Total
Recurso de Reposición	Aforo	1	33,33%			1
	Inconformidad con el consumo	2	66,67%			2
	Total	3	100,00%	0		3
Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación	Cambio de medidor o equipo de medida	1	3,57%		0,00%	1
	Cobro de otros cargos de la empresa	1	3,57%		0,00%	1
	Otros	1	3,57%		0,00%	1
	Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	1	3,57%		0,00%	1
	Solidaridad	1	3,57%		0,00%	1
	Descuento por predio desocupado	2	7,14%		0,00%	2
	Tarifa cobrada	2	7,14%	1	6,67%	3
	Relacionada con cobros por promedio	3	10,71%	3	20,00%	6
	Inconformidad con el consumo	7	25,00%	6	40,00%	13
	Aforo	9	32,14%	5	33,33%	14
		28	100,00%	15	100,00%	43
Total		31		15		46

Fuente: SUI 2013

Como se observa en el siguiente gráfico, el prestador en promedio recibe 3 recursos relacionados con el servicio de acueducto y 2 por alcantarillado.



Fuente SUI 2013

4.6 Tarifas

A continuación se presentan las tarifas aplicadas reportadas al SUI por el prestador a diciembre de 2013 para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Tabla 36. Tarifas, subsidios y contribuciones aplicados en el servicio de acueducto a diciembre de 2013

Estrato	Tarifas aplicadas ubicación urbana y rural				Subsidios y contribuciones			
	CF (\$/Usuario)	CB (\$/m3)	CC (\$/m3)	CS (\$/m3)	CF	CB	CC	CS
Estrato 1	\$ 4.477	\$ 785	\$ 1.122	\$ 1.122	30%	30%	0%	0%
Estrato 2	\$ 4.861	\$ 852	\$ 1.122	\$ 1.122	24%	24%	0%	0%
Estrato 3	\$ 6.396	\$ 1.122	\$ 1.122	\$ 1.122	0%	0%	0%	0%
Estrato 4	\$ 6.396	\$ 1.122	\$ 1.122	\$ 1.122	0%	0%	0%	0%
Estrato 5	\$ 9.595	\$ 1.683	\$ 1.683	\$ 1.683	50%	50%	50%	50%
Comercial	\$ 9.595	\$ 1.683	\$ 1.683	\$ 1.683	50%	50%	50%	50%
Industrial	\$ 8.315	\$ 1.458	\$ 1.458	\$ 1.458	30%	30%	30%	30%
Oficial	\$ 6.396	\$ 1.122	\$ 1.122	\$ 1.122	0%	0%	0%	0%

Fuente: SUI / SSPD

Tabla 37. Tarifas, subsidios y contribuciones aplicados en el servicio de alcantarillado a diciembre de 2013

Estrato	Tarifas aplicadas ubicación urbana y rural				Subsidios y contribuciones			
	CF (\$/Usuario)	CB (\$/m3)	CC (\$/m3)	CS (\$/m3)	CF	CB	CC	CS
Estrato 1	\$ 1.380	\$ 168	\$ 411	\$ 411	50%	59%	0%	0%

Estrato 2	\$ 1.656	\$ 217	\$ 411	\$ 411	40%	47%	0%	0%
Estrato 3	\$ 2.760	\$ 411	\$ 411	\$ 411	0%	0%	0%	0%
Estrato 4	\$ 2.760	\$ 411	\$ 411	\$ 411	0%	0%	0%	0%
Estrato 5	\$ 4.140	\$ 655	\$ 655	\$ 655	50%	59%	59%	59%
Comercial	\$ 4.140	\$ 655	\$ 655	\$ 655	50%	59%	59%	59%
Industrial	\$ 3.588	\$ 557	\$ 557	\$ 557	30%	36%	36%	36%

Fuente: SUI / SSPD

En cuanto a la aplicación de subsidios y contribuciones, la empresa debía aplicar los subsidios y contribuciones establecidos en el Acuerdo 027 del 14 de diciembre de 2012 *“Por medio del cual se establecen los factores de aporte solidario y los factores de subsidio para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Sogamoso y se concede una autorización”* que son los siguientes:

Tabla 38. Subsidios y contribuciones establecidos en el Acuerdo 027 del 14 de diciembre de 2012

Estrato	Subsidios				Contribución			
	Acueducto		Alcantarillado		Acueducto		Alcantarillado	
	CF	CB	CF	CB	CF	CB	CF	CB
Estrato 1	30%	30%	50%	50%	-	-	-	-
Estrato 2	24%	24%	40%	40%	-	-	-	-
Estrato 3	-	-	-	-	-	-	-	-
Estrato 4	-	-	-	-	-	-	-	-
Estrato 5	-	-	-	-	50%	50%	50%	50%
Estrato 6	-	-	-	-	60%	60%	60%	60%
Oficial	-	-	-	-	-	-	-	-
Industrial	-	-	-	-	30%	30%	30%	30%
Comercial	-	-	-	-	50%	50%	50%	50%

Fuente: Acuerdo 027 del 14 de diciembre de 2012

Comparando los porcentajes de subsidios y contribuciones calculados a partir de la información reportada por la empresa en el formato de tarifas aplicadas, con los establecidos en el Acuerdo 027 de 2012, se encontró que para el servicio de acueducto la empresa se encuentra aplicando los porcentajes tal como lo establece el Acuerdo.

Sin embargo para el servicio de alcantarillado, se identificó que la empresa aplica un porcentaje de subsidio en el consumo básico, para el estrato 1 y 2 mayor al establecido en el Acuerdo. Para el estrato 5, uso industrial y comercial en el consumo básico, complementario y suntuario aplica una contribución mayor.

4.7 Inversiones

Después de realizar la revisión de la información reportada por la empresa respecto a los proyectos de inversión en el Sistema Único de información (SUI), se encontró que no cargó los formatos y formularios relacionados en la siguiente tabla, presuntamente incumpliendo con lo manifestado en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Tabla 39. Formatos de proyectos de inversion en estado pendiente

Año	Periodicidad	Periodo	Formato
-----	--------------	---------	---------

2007	S emestral	Semestre 2	Ejecución de proyectos – alcantarillado
2009	Semestral	Semestre 1	Ejecución de proyectos – alcantarillado
2009	Semestral	Semestre 2	Ejecución de proyectos – alcantarillado
2010	Semestral	Semestre 1	Ejecución de proyectos – alcantarillado
2010	Semestral	Semestre 2	Ejecución de proyectos – alcantarillado
2011	Semestral	Semestre 2	Ejecución de proyectos – acueducto
2011	Semestral	Semestre 1	Ejecución de proyectos – alcantarillado
2011	Semestral	Semestre 2	Ejecución de proyectos – alcantarillado
2012	Semestral	Semestre 1	Ejecución de proyectos – acueducto
2012	Semestral	Semestre 2	Ejecución de proyectos – acueducto
2012	Semestral	Semestre 1	Ejecución de proyectos – alcantarillado
2012	Semestral	Semestre 2	Ejecución de proyectos – alcantarillado
2013	Semestral	Semestre 1	Ejecución de proyectos – acueducto
2013	Semestral	Semestre 2	Ejecución de proyectos – acueducto
2013	Semestral	Semestre 1	Ejecución de proyectos – alcantarillado
2013	Semestral	Semestre 2	Ejecución de proyectos – alcantarillado
2014	Semestral	Semestre 1	Ejecución de proyectos – acueducto
2014	Semestral	Semestre 1	Ejecución de proyectos – alcantarillado

Fuente: SUI 29/07/2014

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 el prestador al SUI, teniendo en cuenta la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005. La Clasificación de la empresa pasó de Rango II “Riesgo Medio” a Rango I “Riesgo Bajo”, como se muestra a continuación.

Tabla 1 Indicadores de la Gestión Financiera

Periodo	Liquidez	Endeudamiento	Rango	Cobertura de intereses	Eficiencia del recaudo	Rango er	Rango ifa	Nivel ifa
2011 - 2012	0,77	0.49	Rango III	101.03	98,05	Rango I	Rango II	Medio
2012 - 2013	1.6	0.42	Rango I	134.16	92.66	Rango I	Rango I	Bajo

Fuente: SSPD

Al respecto, el indicador calculado para el prestador con base en la información SUI no muestra la realidad financiera de la misma, teniendo en cuenta lo señalado en la sección 3.2.

En relación con el Indicador de Riesgo Operativo Agregado (IOCA) para los servicios de acueducto y alcantarillado calculado para la empresa, se identificó que durante los periodos de análisis se clasificó en el Rango III es decir con un nivel de “Riesgo Alto” debido a la falta de información correspondiente a los formatos y formularios para la determinación del IANC, la continuidad y la cobertura, incumpliendo presuntamente con lo señalado en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010

Tabla 40. Indicador de Riesgo Operativo Agregado (IOCA)- Acueducto

Periodo	Acueducto									
	IRCA	Rango IRCA	IANC	Rango IANC	Continuidad ICTAC	Rango Continuidad	Cumplimiento Cobertura Acueducto ICBAC	Rango ICBAC	RANGO IOCA	Riesgo Acueducto
2011-2012	1.78	Rango I	Sin información	Rango III	Sin información	Rango III	Sin información	Rango III	Rango III	Alto
2012-2013	0,39	Rango I	Sin información	Rango III	Sin información	Rango III	Sin información	Rango III	Rango III	Alto

Fuente: SSPD

De igual forma esta situación se presentó para el servicio de alcantarillado, como se indica a continuación:

Tabla 41. Indicador de Riesgo Operativo Agregado (IOCA)- Alcantarillado

Periodo	Alcantarillado			
	Cumplimiento Alcantarillado ICBAL	Cobertura	Rango ICBAL	IOCA Alcantarillado
2011-2012	Sin información		Rango III	Alto
2012-2013	Sin información		Rango III	Alto

Fuente: SSPD

5.1 Auditoria externa de gestión y resultados (AEGR)

La empresa Servicios Asistenciales Y Asesorías Administrativas LTDA contratada por COSERVICIOS S.A. E.S.P., para la elaboración de la auditoria externa de gestión y resultados AEGR no ha reportado al SUI lo correspondiente al informe realizado al prestador para la vigencia 2013.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

El prestador tiene pendiente el reporte de 104 formatos y formularios al SUI que equivalen al 13% del total de la información solicitada mediante la Resolución SSPD No 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010. La mayoría de reportes corresponden a los aspectos comercial y de gestión, administrativo, financiero y auditor, como se muestra a continuación:

Tabla 42. Estado de Cargue al SUI

Aspecto	ESTADO			Total
	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente	
Administrativo	13	3	8	24
Administrativo y Financiero	547	86	76	709
Auditor	296	81	60	437
Comercial y de Gestión	1.814	122	434	2.370

Aspecto	ESTADO			Total
MGC-NIIF	3	2	1	6
MOVET	6			6
NSC			4	4
Prestadores	55	34	7	96
Proceso NIF	1		1	2
Técnico operativo	1.521	81	104	1.706
Total Resultado	4.256	409	695	5.360

Fuente: SUI noviembre 2014

7. ACCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA

Durante los años 2012 y 2013, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, ha realizado las siguientes acciones:

- Los días 3, 4 y 5 de junio de 2014, se realizó visita de verificación de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, a partir de la cual, se le identificó, entre otras, lo siguiente:
 - El CCU vigente esta en trámite para obtener el concepto de legalidad por parte de la CRA.
 - Se le solicitó aclaración respecto a las diferencias encontradas entre las cifras reportadas en el SUI y las de los estados financieros firmados.
 - Se solicitó indicar las razones de las diferencias que existen entre los valores reportados en el formato de tarifas aplicadas, las publicadas en el periódico "Entérese" del día 16 de marzo de 2014 y las que aparecen en el recibo de facturación, así como de la aplicación de factores de subsidios y contribuciones superiores a las establecidas en el Acuerdo 027 de 2012
 - Los indicadores de la gestión técnico operativa obtenidos en visita, coberturas, calidad de agua y micromedición se encuentran dentro de los rangos aceptables en el marco normativo vigente. Sin embargo, el IANC de la empresa fue de 38,9% para el año 2013, valor que se encuentra por fuera del rango establecido en la Resolución CRA 152 de 2001 por lo cual se le solicitó a la empresa informar las acciones dirigidas a disminuir este índice.
 - Se solicitó al prestador proceder con el cargue de información pendiente al SUI.
- Adicionalmente, el día 17 de octubre de 2014, se realizó mesa de trabajo con el objetivo de aclarar la forma de reportar la información correspondiente a la facturación para los servicios de acueducto y alcantarillado teniendo en cuenta los ciclos de generación de facturas de la empresa.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis de la información contenida en este informe de gestión se presentan las siguientes conclusiones:

8.1 CARGUE AL SUI

El prestador tiene pendiente el reporte de 104 formatos o formularios al SUI que equivalen al 13% del total de la información solicitada mediante la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

8.2 ASPECTOS COMERCIALES

No fue posible determinar el indicador de empleados por cada 1000 suscriptores para los servicios de acueducto y alcantarillado, debido a que el prestador no reportó información sobre los suscriptores y adicionalmente sobre el personal adscrito al servicio de alcantarillado, de acuerdo con lo señalado en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

No fue posible realizar el cálculo del indicador de eficiencia laboral para los servicios de acueducto y alcantarillado ya que el prestador en el SUI no reportó el número de empleados por cada servicio, de conformidad con la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

El número de suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado presentó un incremento del 0.9% y 3%, respectivamente. Sin embargo, los clasificados en el estrato 1 área urbana, estratos 3 y 4 rural para el servicio de acueducto presentaron un decrecimiento al igual de los usos industrial, oficial y municipal del servicio de alcantarillado.

La estratificación utilizada por el prestador debe realizarse de acuerdo con los estratos y usos definidos en la Resolución CRA 151 de 2001. Igualmente, se requiere informar las razones de tener usuarios clasificados como “sin asignar”.

El CCU fue actualizado para los servicios de acueducto y alcantarillado por lo cual se encuentra en proceso de modificación de acuerdo con las observaciones realizadas por la CRA, dirigidas a obtener el concepto de legalidad por parte de esa entidad desde febrero de 2014, por lo cual se le solicita informar sobre el trámite de aprobación y proceder con la actualización de esta información en el SUI.

El prestador registró eficiencias del recaudo para los servicios de acueducto y alcantarillado superiores al 92% y 94%, respectivamente, sin embargo, en el mes de enero el valor recaudo fue superior al facturado, se le solicita aclarar si el valor

correspondiente al recaudo corriente o incluye lo recuperado de cartera de periodos anteriores.

El prestador registró 6.351 peticiones, quejas y reclamos para el servicio de acueducto y 3.855 para el servicio de alcantarillado. Al respecto, se recibieron un total de 3.808 son peticiones (58% para acueducto y 42% para alcantarillado), 6.352 de reclamaciones (64.73% para acueducto y 15.50% para alcantarillado), 3 recursos de reposición y 46 recursos de reposición y subsidios de apelación.

Las principales causales de peticiones se relacionan a solicitud de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado con un porcentaje equivalente al 74.95% y 99.38%, respectivamente.

En cuanto a las reclamaciones se encontró que las causales más representativas para el servicio de acueducto corresponden a descuento por predio desocupado, 27.94%, inconformidad con el consumo, 26.31% y aforo 18.99%. Para el caso del servicio de alcantarillado se debieron a tarifa cobrada, 43.97%, inconformidad con el consumo, 23.04% y aforo 22.68%.

El prestador registró 3 recursos de apelación debido a aforos e inconformidad con el consumo para el servicio de acueducto. Igualmente reportó 46 recursos de apelación y subsidiarios, de los cuales 28 corresponden a acueducto y 15 a alcantarillado. Las causales por servicio están asociadas a la tarifa cobrada, 32.14%, solidaridad, 25%, y cobros por promedio, 10.71% para el servicio de acueducto y por la tarifa cobrada, 40% y cobros por promedio, 33.33% para el servicio de alcantarillado.

El nivel de riesgo financiero IFA calculado para el prestador se clasificó en el Rango I es decir riesgo bajo, sin embargo, las diferencias encontradas entre la información de los estados financieros firmados y los reportados en el SUI, no permiten identificar la realidad financiera del prestador.

El IOCA obtenido por el prestador para los dos periodos de análisis fue Rango III "Riesgo Alto" debido presuntamente a la falta de oportunidad en el cargue de información al SUI de conformidad con lo dispuesto en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

8.3 ASPECTOS FINANCIEROS

La situación financiera de la empresa COSERVICIOS S.A no es crítica sin embargo las diferencias encontradas, dejan entrever una información financiera poco confinable lo que dificulta establecer la situación real del mismo, teniendo en cuenta, , entre otros aspectos, las diferencias en los estados financieros del año 2012, cuentas de Pasivos, Ingresos y Gastos para el año 2013, la inclusión dentro de los ingresos el concepto de Alumbrado Público, no tienen los anexos a los estados financieros y no se tiene claridad sobre las cifras de la cuenta de Recuperaciones.

8.4 ASPECTOS TARIFARIOS

De acuerdo con lo observado en la información reportada por la empresa en el formato de tarifas aplicadas, la empresa se encuentra aplicando en el servicio de alcantarillado subsidios y contribuciones diferentes a los establecidos en el Acuerdo 027 de 2012.

8.5 ASPECTOS TÉCNICOS

El no reporte de la información, así como la deficiencia en la calidad de la información reportada por parte del prestador limitan y no permite a la Superintendencia el desarrollo de sus funciones de inspección y vigilancia asignadas por la Ley 142 de 1994 y el Decreto 990 de 2002.

El IANC de la empresa fue de 38,9% para el año 2013, valor que se encuentra por fuera del rango establecido el Artículo 2.4.3.14 de la Resolución CRA 151 de 2001 establece el 30% como el máximo aceptable para el cálculo de los costos de operación del servicio de acueducto.

El prestador no ha realizado el reporte al SUI de los resultados de las muestras de control tomadas por el prestador, con lo cual presuntamente estaría incumpliendo las frecuencias mínimas establecidas en los Artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.

El prestador no ha realizado el cargue de la información Técnica operativa de los sistemas de acueducto y alcantarillado en conformidad con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Proyectó:

Nataly Ibarra, Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado
Juan Felipe Rojas Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado
Lina Marcela Arango- Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado
Mario Carbonell- Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado
Javier Araujo- Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado

Revisó: Liana Malagón Oviedo – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral de la DTGAA

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

Expediente: 2006420351600149E