

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESAS PÚBLICAS DE EL DONCELLO S.A.
E.S.P.**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO**

Bogotá, Diciembre de 2014

EMPRESAS PÚBLICAS DE EL DONCELLO S.A.E.S.P.

ANÁLISIS 2014

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

De acuerdo a la información en RUPS, la información general de la empresa se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla No. 1 Información del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios

Razón Social	EMPRESAS PUBLICAS DE EL DONCELLO S.A.E.S.P.
Sigla	E.P.D.S.A.E.S.P.
Tipo de Sociedad	SOCIEDAD ANÓNIMA / CLASE MIXTA
Representante Legal	JESÚS ANTONIO CUENCA LESMES
Fecha de constitución	01/07/2011
Fecha de inicio de operaciones	14/10/2011
Servicios prestados	ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
Municipios atendidos	EL DONCELLO
Estado certificación SGP	CERTIFICADO
Fecha de última actualización RUPS	15/09/2013

Fuente: Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios – RUPS-. Actualización

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1 Aspectos Financieros

El Prestador certificó en el Sistema Único de Información – SUI-, el Plan de Único de Cuentas el 21 de octubre de 2014, fechas posteriores a las establecidas en la Resolución No. 20121300003545 del 14 de febrero de 2012, la cual estableció como fecha límite para el reporte el 5 de abril, para el plan de cuentas. Así como a la fecha de la elaboración del presente informe no ha reportado los anexos a los estados financieros como lo son las notas de los mismos con los respectivos soportes.

2.1.1 Estado de Resultados

El estado de resultados que a continuación se ilustra, fue construido a partir de la información reportada por la Empresa para los años 2012 y 2013 que se encuentra en el Sistema Único de Información-SUI.

Tabla No. 2: Estado de Resultados (expresados en miles de pesos)

DENOMINACION	2012	%	2013	%	Variación	% Var.
INGRESOS OPERACIONALES	934.510.498	100%	960.086.990	100%	25.576.492	2,74%
VENTA DE BIENES	206.216	0,02%	-	0%	(206.216)	-100%
VENTA DE SERVICIOS	934.304.282	99,98%	960.086.990	100%	25.782.708	2,76%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	387.184.131	41,43%	440.218.753	45,85%	53.034.622	13,70%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	175.244.844	18,75%	184.978.594	19,27%	9.733.750	5,55%

DENOMINACION	2012	%	2013	%	Variación	% Var.
SERVICIO DE ASEO	370.327.693	39,63%	338.190.725	35,23%	(32.136.968)	-8,68%
OTROS SERVICIOS	7.725.000	0,83%	-	0%	(7.725.000)	-100%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS (DB)	(6.177.386)	-0,66%	(3.301.082)	-0,34%	2.876.304	-46,56%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	591.031.209	63,25%	309.658.034	32,25%	(281.373.175)	-47,61%
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	591.031.209	63,25%	309.658.034	32,25%	(281.373.175)	-47,61%
Utilidad Bruta	343.479.289	36,75%	650.428.956	67,75%	306.949.667	89,36%
GASTOS	354.142.955	37,90%	657.005.902	68,43%	302.862.947	85,52%
ADMINISTRACIÓN	343.215.317	36,73%	652.587.873	67,97%	309.372.556	90,14%
SUELDOS Y SALARIOS	220.473.794	23,59%	340.300.664	35,44%	119.826.870	54,35%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	-	0%	341.200	0,04%	341.200	0%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	26.751.685	2,86%	14.041.271	1,46%	(12.710.414)	-47,51%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	5.515.535	0,59%	2.752.876	0,29%	(2.762.659)	-50,09%
GENERALES	88.580.731	9,48%	263.618.042	27,46%	175.037.311	197,60%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	1.893.572	0,20%	31.533.820	3,28%	29.640.248	1565,31%
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	10.927.638	1,17%	4.418.029	0,46%	(6.509.609)	-59,57%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	5.327.638	0,57%	4.418.029	0,46%	(909.609)	-17,07%
AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	5.600.000	0,60%	-	0%	(5.600.000)	-100%
Utilidad Operacional	(10.663.666)	-1,14%	(6.576.946)	-0,69%	4.086.720	-38,32%
OTROS INGRESOS	38.226.358	4,09%	33.014.608	3,44%	(5.211.750)	-13,63%
FINANCIEROS	33.231.390	3,56%	32.376.261	3,37%	(855.129)	-2,57%
EXTRAORDINARIOS	4.994.968	0,53%	638.347	0,07%	(4.356.621)	-87,22%
OTROS GASTOS	12.145.908	1,30%	6.833.731	0,71%	(5.312.177)	-43,74%
FINANCIEROS	9.671.770	1,03%	6.833.731	0,71%	(2.838.039)	-29,34%
EXTRAORDINARIOS	1.423.647	0,15%	-	0%	(1.423.647)	-100%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	1.050.491	0,11%	-	0%	(1.050.491)	-100%
Utilidad Antes de Impuestos	15.416.784	1,65%	19.603.931	2,04%	4.187.147	27,16%
Utilidad Neta	15.416.784	1,65%	19.603.931	2,04%	4.187.147	27,16%

Fuente: SUI (2013).

De acuerdo a la información del cuadro anterior se realiza el siguiente análisis:

- La empresa presentó una variación en aumento de 2.74% en sus ingresos operacionales los cuales hace necesario que la empresa amplíe la información, dado que para el periodo evaluado el principal aumento corresponde al servicio de acueducto, sin embargo, de acuerdo a lo reportado en el Sistema Único de Información –SUI- se redujo el número de suscriptores y la tarifa que se ha mantenido constante desde el año 2010, por tanto, no tiene explicación el mencionado aumento.
- Los costos de operación se redujeron principalmente por la disminución en los costos de gestión ambiental que para el periodo evaluado se redujo en doscientos dos millones. Sin embargo, se debe a una reclasificación de cuentas donde la reducción se ve reflejada en el aumento en nómina y contribuciones imputadas correspondientes al cumplimiento ambiental. Por lo anterior, la utilidad operacional si bien presenta una mejora, los ingresos aún no son suficientes para cubrir los costos y gastos operacionales lo cual genera una pérdida operacional para los años 2012 y 2013.

- La empresa debe realizar acciones que permitan subsanar esta situación la cual pone en riesgo la prestación, ante la posibilidad de entrar en no pago a sus obligaciones.
- Los otros ingresos, los cuales son producto principalmente de los intereses generados por la mora de los prestadores, son superiores a los otros egresos lo cual permite un superávit en sus ingresos cerrando la operación para el periodo evaluado en el 27% de sus ingresos.

2.1.2 Balance General

El balance general que a continuación se ilustra, fue construido a partir de la información reportada por la Empresa para los años 2012 y 2013 que se encuentra en el Sistema Único de Información-SUI.

Tabla No. 3: Balance General

DENOMINACION	2012	%	2013	%	Variación	% Var.
EFFECTIVO	294.174.933	41,83%	4.604.484	1,29%	(289.570.449)	-98,43%
DEUDORES	326.152.785	46,38%	231.687.575	64,75%	(94.465.210)	-28,96%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	31.592.363	4,49%	-	0%	(31.592.363)	-100%
OTROS ACTIVOS	51.291.800	7,29%	-	0%	(51.291.800)	-100%
Total Activo Corriente	703.211.881	100%	236.292.059	66,04%	(466.919.822)	-66,40%
DEUDORES	-	0%	16.291.637	4,55%	16.291.637	0%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	-	0%	60.236.460	16,84%	60.236.460	0%
OTROS ACTIVOS	-	0%	44.971.800	12,57%	44.971.800	0%
Total Activo No Corriente	-	0%	121.499.897	33,96%	121.499.897	0%
Total Activos	703.211.881	100%	357.791.956	100%	(345.419.925)	-49,12%
CUENTAS POR PAGAR	-	0%	160.363.136	44,82%	160.363.136	0%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	-	0%	53.115.514	14,85%	53.115.514	0%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	-	0%	28.439.501	7,95%	28.439.501	0%
Total Pasivos Corrientes	-	0%	241.918.151	67,61%	241.918.151	0%
CUENTAS POR PAGAR	581.173.479	82,65%	-	0%	(581.173.479)	-100%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	45.126.654	6,42%	-	0%	(45.126.654)	-100%
OTROS PASIVOS	4.000	0%	-	0%	(4.000)	-100%
Total Pasivos No Corrientes	626.304.133	89,06%	-	0%	(626.304.133)	-100%
Total Pasivos	626.304.133	89,06%	241.918.151	67,61%	(384.385.982)	-61,37%
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	50.000.000	7,11%	50.000.000	13,97%	-	0%
RESERVAS	176.272	0,03%	1.559.304	0,44%	1.383.032	784,60%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	11.314.692	1,61%	44.710.570	12,50%	33.395.878	295,15%

DENOMINACION	2012	%	2013	%	Variación	% Var.
RESULTADOS DEL EJERCICIO	15.416.784	2,19%	19.603.931	5,48%	4.187.147	27,16%
Total Patrimonio	76.907.748	10,94%	115.873.805	32,39%	38.966.057	50,67%
Total Pasivo y Patrimonio	703.211.881	100%	357.791.956	100%	(345.419.925)	-49,12%

Fuente: Sistema Único de Información –SUI.

De acuerdo a la información del cuadro anterior se realiza el siguiente análisis:

- La empresa presentó un cargue incorrecto de la información financiera para el año 2012, toda vez que los activos fueron cargados en su totalidad como corrientes y los pasivos como no corrientes. Por lo cual se hace necesario que la empresa tome los correctivos necesarios e identificación de las cuentas para corregir los reportes.

2.1.3 Indicadores financieros

Los indicadores financieros que a continuación se ilustran, fue construido a partir de la información reportada por la Empresa para los años 2012 y 2013 que se encuentra en el Sistema Único de Información-SUI.

Tabla No. 4: Indicadores Financieros

De Rentabilidad	2012	2013
Margen Operacional de Utilidad	-1,19%	-0,71%
Margen Neto de Utilidad	1,72%	2,11%
Rendimiento del Activo	-1,52%	-1,84%
Rendimiento del Patrimonio	-13,87%	-5,68%
De Liquidez	2012	2013
Razón Corriente	N/A	0,98
Capital de Trabajo	703.211.881	(5.626.092)
Prueba Ácida	N/A	0,02
Solidez	1,12	1,48
De Actividad	2012	2013
Número de Días de la Cartera	115,85	147,67
Rotación de Cartera	3,11	2,44
EBITDA	2.157.544	29.374.903
Margen EBITDA	0,23%	3,06%

Coefficiente Operacional	105,45%	104,27%
---------------------------------	---------	---------

Fuente: SUI (2013)

Toda vez que la información financiera de los balances para los años 2012 y 2013 están mal reportados, los análisis de los indicadores que requieren esta información, no se realizara el respectivo análisis.

- **Rentabilidad:** La empresa presenta margen operacional negativo, como se mencionó en el estado de resultados, los ingresos operacionales no permiten cubrir sus costos y gastos operacionales.
- **Liquidez:** Este indicador se basa en el balance y dada la falta de información confiable, no se analiza.
- **Actividad:** Este indicador se basa en el balance y dada la falta de información confiable no se analiza.

2.1.4 Desempeño de los indicadores financieros del sector

Empresas Públicas de El Doncello –EPD- E.S.P. es una empresa de naturaleza oficial, de servicios públicos con un número suscriptores superior a 2.500 e inferior a 25.000 suscriptores, por lo que, para el presente análisis se tendrá en cuenta estos criterios de comparación según el comportamiento del sector que se encuentra ubicado en el mismo rango.

A continuación, se presenta los indicadores de Empresas Públicas de El Doncello –EPD- E.S.P., para el año 2013:

Tabla No. 5: Indicadores Financieros

	LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	MARGEN EBITDA	COEFICIENTE OPERACIONAL	MARGEN NETO	RENTABILIDAD DEL ACTIVO
INDICADORES FINANCIEROS 2013	0,98	68%	3%	101%	2%	-6%
SECTOR OFICIAL 2.500 - 25.000	1,73	34%	16%	97%	7%	31%

Fuente: SUI (2013)

De acuerdo a la información del cuadro anterior se hace el siguiente análisis:

- **Liquidez:** Este indicador se basa en el balance y dada la falta de información confiable no se analiza.
- **Endeudamiento:** Este indicador se basa en el balance y dada la falta de información confiable no se analiza.
- **Rentabilidad EBITDA:** El margen EBITDA del prestado para el año 2013 fue inferior que el sector, es decir, tuvieron mayores gastos antes de depreciaciones, impuestos y amortizaciones en comparación al sector.

- **Coefficiente Operacional:** Como se evidencia en el anterior indicador, el coeficiente operacional de la empresa es superior al del sector e incluso al 100% lo cual se interpreta que no generaron una utilidad operacional y sus costos operativos fueron superiores a sus ingresos.
- **Margen Neto:** La empresa presentó un margen neto inferior al del sector, en comparativo con este tuvo un menor desempeño la empresa

2.2 Aspectos Administrativos

2.2.1 Número de Empleados

La empresa a la fecha no ha reportado en el Sistema Único de Información –SUI-, la planta de personal para el año 2013 y 2012.

2.2.2. Eficiencia Laboral

La eficiencia laboral de la empresa para el servicio de acueducto se calculó con la información del plan contable y comercial, reportada por el prestado en el Sistema Único de Información –SUI.

Tabla No. 6: Eficiencia Laboral

AÑO	ACUEDUCTO			ACANTARILLADO		
	Total anual consumos facturados (m3)	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costos Personal / Volumen Facturado)	Total anual vertimiento facturados (m3)	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo De Personal / Volumen Facturado)
2012	701.736	138.225.577	197	692.628	21.270.733	31
2013	789.264	115.567.118	146	778.536	24.576.711	32

Fuente: SUI

De los resultados obtenidos se observa que el costo de personal por metro cúbico facturado se redujo en el 2013, por una mayor eficiencia en los procesos y menores metros cúbicos facturados.

Sin embargo, para alcantarillado se evidencia un aumento de un peso adicional por cada metro cubico vertido.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1 Aspectos Técnicos del Servicio de Acueducto.

El acueducto del municipio de El Doncello es un sistema que funciona por gravedad, y se abastece de la siguiente fuente hídrica:

Tabla No. 7: Fuente de abastecimiento acueducto de El Doncello.

Nombre de la fuente	Tipo de captación	Caudal medio captado (l.p.s)	Caudal medio de fuente (l.p.s)	Caudal de diseño (l.p.s.)
Quebrada El Doncello	Superficial de Fondo	50	2.200	70

Fuente: EL DONCELLO S.A. E.S.P.

La fuente de abastecimiento del sistema de acueducto del municipio de El Doncello, es la microcuenca quebrada río El Doncello, la cual se encuentra ubicada a 3 kilómetros del perímetro urbano en la vereda Serranía.

3.1.1 Permisos de captación - caudal concesionado

El prestador cuenta con la concesión de aguas superficiales que otorgó CORPOAMAZONIA, bajo la Resolución No. 1027 de 21 de octubre de 2002, para uso doméstico de El río Doncello, con un caudal autorizado de 48.7 lps, por un término de cinco (5) años. Por lo anterior la concesión de aguas se encuentra vencida.

En la visita técnica realiza en octubre de 2014, el prestador informa, que solicitó ante la autoridad ambiental bajo radicado EPD-G-242 – del 09 de septiembre de 2014, el nuevo trámite de concesión de aguas y ocupación del cauce para el acueducto de El Doncello – Caquetá.

3.1.1.1 Sistema de captación quebrada “El Doncello”

El agua es captada mediante una bocatoma de fondo, construida en concreto reforzado, con una capacidad hidráulica de 70 lps y posee cuatro (4) rejillas, cada una con una dimensión de 1.20 mts de largo X 0.76 de ancho. El agua captada pasa a una estructura recolectora con sus respectivos vertederos de excesos y de lavados.

La aducción está conformada por un primer tramo en canal abierto y tubería PVC de 8”, esta tubería se encuentra debajo del canal. Estas dos líneas entregan a una caja de concreto con el objeto de hacer los cambios de dirección tanto del canal como de la tubería y trabaja como un pequeño desarenador, tanto del canal como de la tubería. La capacidad de transporte es de aproximadamente 70 lps. La longitud de la aducción es de 306 mts.

3.1.1.2 Tanques Desarenadores.

Existen tres (3) Cajas de inspección a lo largo de la línea de aducción, las cuales realizan los cambios de dirección de la línea de aducción y desarenan parcialmente el canal y la tubería. A la llegada de la planta está el desarenador principal, el cual es una estructura construida en concreto reforzado con dimensiones de 11 mts de largo X 2 de ancho y 2.80 de profundidad. Contiguo al desarenador, existe un tanque de control biológico o bioalertas, para asegurar la calidad del agua que va a ingresar a la PTAP.

3.1.1.3 Planta de Tratamiento de Agua Potable

La planta de tratamiento de agua potable es de tipo convencional con un caudal de diseño de 60 lps, donde se realizan los procesos unitarios de mezcla rápida mediante canaleta parshall, dos (2) floculadores hidráulicos tipo Alabama, dos (2) sedimentadores de alta

tasa con placas planas (AC), la batería de filtración está compuesta de seis (6) unidades que operan por autolavado, el proceso de desinfección del agua se realiza mediante la aplicación de cloro gaseoso.

La planta de potabilización se encuentra operando normalmente.

La planta cuenta con un laboratorio, donde se realizan análisis fisicoquímicos, dosificación de coagulante, color, turbiedad, pH y cloro residual, tanto del agua cruda como del agua tratada.

El prestador informa que realizan análisis bacteriológico cada quince días y las muestras son enviadas al laboratorio de la Secretaría de Salud Departamental en Florencia - Caquetá.

El agua tratada es conducida mediante tubería de PVC de diámetro de 8", con una longitud aproximada de 1.360 mts hasta los dos (2) tanques de almacenamiento existentes.

3.1.2. Tanques de almacenamiento.

Existen dos (2) tanques de almacenamiento semienterrados, construidos en concreto reforzado con una capacidad de 460 m³ y 400 m³ respectivamente, para un total de almacenamiento de 860 m³. Los tanques se encuentran en buen estado.

3.2 Red de distribución

Aguas abajo de los tanques de almacenamiento, existe la caseta de macromedición, donde el agua tratada distribuida es medida mediante un macro tipo turbina de 10", el cual fue instalado en diciembre de 2013, según información dada por la empresa.

Según información suministrada por la empresa, la cobertura del servicio de acueducto a la fecha es del 98.34% en el casco urbano. El municipio cuenta con dos (2) sectores hidráulicos de servicios, suministrándole a cada uno de los sectores agua las 24 horas al día; sin embargo estos sectores hidráulicos no cuentan con equipos de macromedición.

El municipio de Doncello no cuenta con un Plan maestro de acueducto, la empresa informa que apenas van a realizar la formulación del plan maestro de acueducto.

La empresa no cuenta con un catastro de redes de acueducto actualizado. La red de distribución es a gravedad y construida en tuberías de diámetros que van desde ½", 1", 2", 3", 4", 6", 8", 10" y 12" como redes menores y matrices respectivamente. La antigüedad de esta tubería es de aproximadamente 20 años, la mayoría de las redes existentes es en material PVC.

3.3 Análisis de la capacidad de almacenamiento.

La capacidad de almacenamiento total del sistema de acueducto de la Empresa Públicas De El Doncello S.A. E.S.P. es del orden de 860 m³, sin embargo el requerimiento de almacenamiento actual necesario es de 1.489 m³ que corresponde al 25% del caudal máximo diario, para abastecer a la población actual de conformidad con lo dispuesto en la

Resolución 1096 de 2000 Reglamento Técnico RAS. Lo anterior indica que el municipio tiene un déficit actual de 629 m³.

3.4 Indicadores Técnicos Operativos.

A continuación se presenta los indicadores de la gestión técnica y operativa de los servicios de acueducto y alcantarillado, elaborada con base en la información suministrada por el prestador en la última visita realizada por esta superintendencia en abril de 2014 y SUI.

Tabla No. 8: Indicadores Técnicos Operativos

Indicador	Variable	Normativa que lo exige	Unidad	Dato	Período de información	Observaciones
Cobertura Acueducto	-	-	%	97.34	2014	Información de visita
Cobertura Alcantarillado			%	90.85	2014	Información de visita
Continuidad	-	Resolución 2115 de 2007	(horas/día)	24	2014	Visita mes de octubre 2014
Micromedición	Usuarios con micromedición	Ley 142 de 1994	Usuarios	1.336	septiembre de 2013	SUI – corte septiembre de 2013
	Usuarios sin micromedición		Usuarios	2.334	septiembre de 2013	
	Cobertura de micromedición		%	36.40	septiembre de 2013	
Macromedición	N° de sectores en red	Ley 142 de 1994	N°	2	octubre 2014	Información de visita
	N° de sectores con macromedición		N°	0	octubre 2014	
IANC	-	Resolución CRA 151 de 2001	%	ND	2013	No reporta en SUI
Calidad del agua	IRCA	Resolución 2115 de 2007, Resolución 811 de 2008	%	0.00	2013	SIVICAP
	Actas de Concertación		SI	6	octubre 2014	
	Actas de materialización		SI	6	octubre 2014	

Fuente: SUI – septiembre de 2013 – Empresas Públicas de El Doncello S.A. E.S.P. – visita octubre de 2014.

3.5 Cobertura

Como se muestra en la tabla anterior, la cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de El Doncello es del 97.34% y 90.85% respectivamente.

3.6 Continuidad

Actualmente, la empresa presenta un indicador de continuidad de 24 horas/día para el mes de septiembre del 2014, reflejando una disponibilidad del servicio permanente a los usuarios.

El prestador no ha reportado el indicador de continuidad al Sistema Único de Información (SUI).

3.7 Micromedición

Según lo reportado por el prestador al SUI para el mes de septiembre de 2013, la empresa presenta una cobertura promedio de micromedición de 36,40% como se muestra a continuación:

Tabla No. 9: Micromedición por suscriptores (2013)

Estrato	Total de suscriptores	Suscriptores sin medición	suscriptores con medición	Cobertura micromedición (%)
1	2.194	1.257	937	42.7
2	189	103	86	45.5
3	948	700	248	26.16
4	292	237	55	18.84
Comercial	18	13	5	27.7
Oficial	29	24	5	17.24
Total	3.670	2.334	1.336	36.40

Fuente: SUI – septiembre de 2013.

De acuerdo con la información de la tabla anterior, se concluye que la empresa no está dando cumplimiento al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 debido a que el índice de micromedición es menor al 95% establecido como permitido en la mencionada norma.

3.8 Macromedición.

La empresa cuenta con un macromedidor en operación a la salida de los tanques del agua distribuida, donde se toman lecturas diarias. Sin embargo en los dos sectores hidráulicos no cuenta con equipos de macromedición.

3.9 Índice de Agua No Contabilizada – IANC.

No se tienen el cálculo del valor del IANC a diciembre del 2013, ya que la instalación del único macromedidor con el que cuenta fue realizada en diciembre de 2013.

Sin embargo, la empresa en la visita suministro los datos de agua distribuida y el agua facturada para el mes de septiembre de 2014, fue de 148.800 m³ y 58.209 m³ respectivamente, lo que arroja un IANC del 61% para este mes, valor superior al 30% que corresponde al valor máximo establecido en la resolución CRA 287 de 2004, generando un presunto incumpliendo a esta normatividad.

3.10 Calidad del Agua

La red de distribución cuenta con 6 puntos de muestreo para la calidad del agua, debidamente concertados y materializados por la autoridad sanitaria. De igual manera la empresa informa que realiza muestras de control diarios del agua cruda y el agua tratada en red.

De acuerdo con la información disponible de vigilancia reportado por el INS a través del enlace SIVICAP- SUI el indicador IRCA para la vigencia 2013 fue de 0.00% para un total de 2 muestras realizadas en el mes de mayo, lo cual no es representativo.

Tabla No. 10: IRCA (2013)

IRCA AÑO 2013												ANUAL			
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA% Promedio del año	RIESGO	MESES	MUESTRAS
				0.00								0.00	Sin Riesgo	1	2

Fuente: SUI – SIVICAP 2013.

De acuerdo con la tabla anterior el prestador suministró agua clasificada como nivel de Sin Riesgo, es decir Agua **APTA** para consumo humano, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

La empresa entrega en medio digital, los análisis realizados de agua potable, por la Secretaria de Salud del Departamento del Caquetá del año 2014, con los siguientes resultados:

- Muestra No. 83 tomada el 10 de marzo de 2014, en el barrio La Libertad – IRCA 9.46 Riesgo Bajo – No Apta para consumo humano.
- Muestra No. 84 tomada el 10 de marzo, en el barrio Primero de Octubre – IRCA 1.35 SIN RIESGO – Apta para consumo humano.
- Muestra No. 88 tomada el 10 de marzo, en el barrio Las Américas lote 211 – IRCA 9.46 Riesgo Bajo – No Apta para consumo humano.
- Muestra No. 86 tomada el 17 de marzo, en el barrio La Libertad - IRCA 1.35 SIN RIESGO – Apta para consumo humano.
- Muestra No. 87 tomada el 17 de marzo, en el barrio Las Américas lote 211 – IRCA 1.35 SIN RIESGO – Apta para consumo humano.
- Muestra No. 85 tomada el 17 de marzo, en el barrio Primero de Octubre – IRCA 9.46 Riesgo Bajo – No Apta para consumo humano.

El gerente informa, que fue radicado ante la Secretaria Departamental de Salud de Caquetá, bajo el radicado 05678 del 14 de agosto de 2014, una queja de los resultados de laboratorio realizados por esta entidad, sobre las inconsistencias encontradas en estos.

3.11 Desempeño de los indicadores técnicos frente a la normatividad vigente.

Tabla No. 11: Análisis de desempeño indicadores técnicos Vr normatividad

Ítem	Normatividad	Valor Normatividad	Valor Empresa
IRCA	Resolución 2115 de 2007	Sin Riesgo < 5%	0.00%
IANC	Resolución CRA 287 de 2004	< 30%	61%
CONTINUIDAD	Resolución 2115 del 2007	23.1 - 24 horas/día (CONTINUO)	23.97 horas/día

Fuente: Normatividad vigente.

En la tabla anterior, se presenta el resultado de los indicadores de la prestación del servicio de la Empresas Públicas De El Doncello S.A. E.S.P., con relación a la

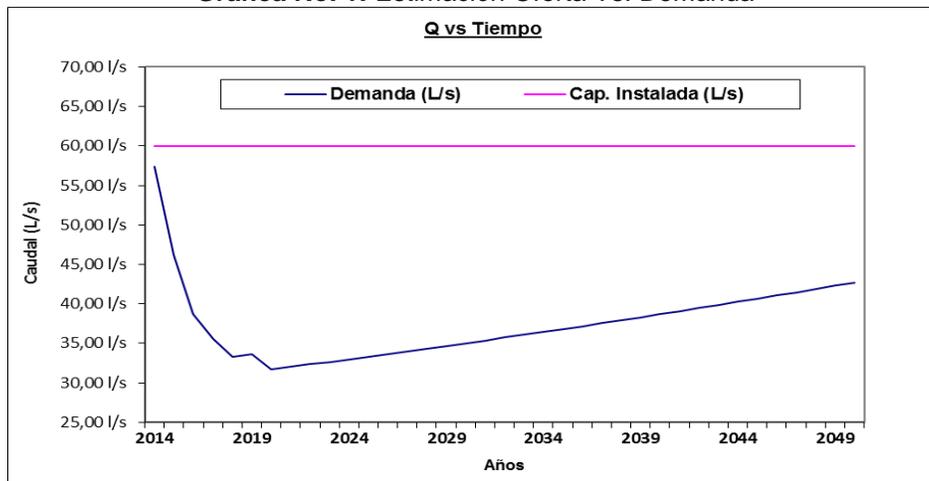
normatividad vigente. Se observa que el IRCA y la Continuidad, están cumpliendo con la normatividad aplicable.

En cuanto al indicador del IANC, no se tiene calculado, dado que la empresa a partir de enero de este año, está tomando las mediciones del agua distribuida, mediante la instalación del nuevo macromedidor que entro en funcionamiento en diciembre de 2013. Sin embargo, la empresa en la visita suministro los datos de agua distribuida y el agua facturada, generando un cálculo del IANC aproximado de 61%.

3.12 Estimación Oferta Vs. Demanda

Una vez analizada la capacidad instalada de producción representada en la planta de tratamiento de agua potable, para un caudal de agua tratada de 60 lps, y la proyección de demanda futura, se puede concluir que el municipio tiene garantizado el suministro de agua potable hasta más del año 2050, como se refleja en la siguiente gráfica:

Grafica No. 1: Estimación Oferta Vs. Demanda



Fuente: SSPD

Para el anterior análisis de suministro de agua potable con el que cuenta el municipio, se tiene en cuenta el porcentaje (%) de pérdidas que tiene la empresa, el cual va disminuyendo cada año y a su vez aumentando el abastecimiento de agua potable para la población de El Doncello.

3.13 Aspectos Técnicos de Alcantarillado

El sistema de alcantarillado operado por la Empresa de Servicios Públicos de El Doncello E.S.P., es de tipo combinado, el cual sirve un área de drenaje aproximada de 120 ha. El sector urbano cuenta con una red principal y conexiones domiciliarias construidas en concreto y gress en diámetros de 8" a 24". Este sistema de alcantarillado trabaja por gravedad, con una longitud aproximada de 27.7 kilómetros y tienen 264 pozos de inspección.

La empresa cuenta con un catastro de redes de alcantarillado, realizado en el año 2006, el cual deberá ser actualizado cuando se realice el plan maestro de alcantarillado para el municipio.

3.14 Puntos de Vertimientos.

Los emisarios finales actualmente descargan sus aguas residuales a fuentes que circundan la cabecera municipal, tales como la quebrada la Doncello, Anaya y Arenosa, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 12: Puntos de vertimiento

Puntos de Vertimiento	Ubicación (barrio, escuela o punto)	Fuente Receptora	Caudal Vertido (lps)
1	Detrás de la escuela Belalcázar	Quebrada Anaya	5,44
2	Cra 1 con Calle 1		1,27
3	Cra 1 y 2		0,45
4	Cra 1 y 2		0
5	Cra 1 con Calle 2		3,83
6	Avenida Colombia puente sobre la Q. Anayá		0,17
7	Barrio La Liberad		1,61
8	Calle 15 barrio La Libertad		0,07
9	Calle 15 3A barrio La Libertad		0,11
10	Calle 14 A barrio La Libertad		0,14
11	Calle 14 barrio La Libertad		0,08
12	Calle 3 Diag. 11 barrio La Libertad		0,52
13	Barrio La Liberad		0,03
14	Barrio La Liberad		3,86
15	Calle 11 # 3-50 barrio La Libertad		0,016
16	Barrio 20 de Abril al otro lado de la Quebrada		0,05
17	Barrio 20 de Abril		0,29
18	Barrio 20 de Abril		6,86
19	Barrio 12 de Octubre		0,97
20	700 metros lineales antes de llegar a la PTAR	Quebrada La Arenosa	14
21	Barrio 1º de Octubre		3,42
22	Detrás del club del hospital	Río Doncello	0,85
23	Barrio san judas bajo		2,94
24	Detrás del hospital barrio Simón Bolívar		2,53
25	Barrio San Judas Alto		0,18
26	Entre calles 2 y 3 frente al matadero		0,75

Fuente: Empresas Públicas de El Doncello S.A. E.S.P.

En el municipio de El Doncello, no existe un sistema de alcantarillado para las aguas lluvias, pues estas corren por la vías públicas y en algunas zonas del municipio son captadas y transportadas por tuberías que descargan las lluvias a las fuentes antes mencionadas.

La quebrada Anaya recibe la mayor descarga de aguas residuales a través de 19 emisarios finales, localizados a lo largo de su recorrido por la cabecera municipal. A su vez la quebrada Doncello recibe la descarga de cinco emisarios finales, generado deterioro y contaminación de la misma.

Dada la topografía del terreno, estos puntos de vertimientos no han sido posibles interceptarlos y conducirlos a la PTAR existente, pues esto genera un alto costo. Por lo cual la solución técnica es construir varias plantas de tratamiento de aguas residuales puntuales.

3.15 Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.

El municipio cuenta con una planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR), con un sistema de tratamiento tipo lagunar. Este sistema de tratamiento está compuesto por una estructura de entrada o cámara de quietamiento que recibe 75% de las aguas servidas del municipio en tubería de diámetro 33", una estructura de cribado compuesto por rejillas ubicadas a la entrada de los dos desarenadores, una estructura de alivio para el control de caudales de exceso, el cual se realiza mediante un vertedero rectangular para luego pasar el agua a dos (2) lagunas anaeróbicas de 2000 m² cada una y posteriormente a dos(2) lagunas facultativas de 4000 m² cada una, donde se realiza la remoción de la materia orgánica presente. La descarga del efluente una vez se finaliza el tratamiento, vierte a la quebrada la Arenosa.

En la actualidad no se ha realizado ningún control de las eficiencias de remoción, ni se tienen reporte de caudales de entrada y salida de la PTAR.

3.16 Vulnerabilidad

La zona de influencia del piedemonte llanero en que se encuentra la población del Doncello, puede indicar que existen amenazas asociadas a eventos como son las avenidas torrenciales, descargas eléctricas y sismos, deslizamientos, sequías y derrame de contaminantes en las fuentes hídricas, con posibles afectaciones sobre los componentes de bocatoma, aducción y conducciones principalmente.

Para el sistema de alcantarillado se pueden presentar las respectivas inundaciones ocasionadas por avenidas torrenciales dado que el sistema de alcantarillado en más del 50% es de tipo combinado y daños en la infraestructura por eventuales sismos.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Contrato de Condiciones Uniformes

De acuerdo con la última actualización aprobada del RUPS realizada por las Empresas Públicas de El Doncello S.A. E.S.P. mediante el oficio SSPD número 2013625966298804 del 26 de junio de 2013, cuenta con Contrato de Condiciones Uniformes para los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual aplica a partir del 14 de octubre de 2011. Sin embargo, no cuenta con concepto de legalidad de la CRA, ni se cuenta con copia de dicho contrato para saber si se ajusta a lo estipulado en la Resolución CRA 375 de 2006.

4.2 Suscriptores

La Empresa no cuenta con un reporte de suscriptores para diciembre 2013, por lo que el análisis que se presenta a continuación se realiza con el último reporte de suscriptores (septiembre 2013):

Tabla No. 13: Usuarios reportados y variación

Tipo de suscriptor	Diciembre 2012		Septiembre 2013		Variación	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1	2,174	2,208	2,194	2,232	0.92%	1.09%
Estrato 2	194	219	189	222	-2.58%	1.37%
Estrato 3	981	1,129	948	1,147	-3.36%	1.59%
Estrato 4	300	296	292	293	-2.67%	-1.01%
Suscriptores residenciales	3,649	3,852	3,623	3,894	-0.71%	1.09%
Comercial	16	16	18	18	12.50%	12.50%
Oficial	30	30	29	28	-3.33%	-6.67%
Suscriptores no residenciales	46	46	47	46	2.17%	0.00%
Total	3,695	3,898	3,670	3,940	-0.68%	1.08%

Fuente: SUI

De acuerdo con la información reportada, se encuentra que la empresa reporta un mayor número de suscriptores para alcantarillado que para acueducto, situación que no es congruente con las cifras de cobertura informadas por la empresa. Adicionalmente, se encuentra que para lo reportado durante el 2013, los suscriptores residenciales representan el 98% del total para ambos servicios, de los cuales, aproximadamente el 90% corresponden a estratos que reciben subsidios (Estratos 1, 2 y 3). Los suscriptores que no aportan contribuciones o reciben subsidios (estrato 4 y oficial), representan el 8% del total para ambos servicios. Solamente el 0.4% de los suscriptores aporta contribuciones.

En cuanto a la variación, se encuentra un descenso general en el número de suscriptores para acueducto del 0.68%, y un crecimiento para alcantarillado del 1.08%. No obstante lo anterior, los suscriptores comerciales, muestran un crecimiento del 12.5%, en los 9 meses que comprenden el presente análisis para ambos servicios. El mayor decrecimiento reportado fue para los suscriptores del servicio de acueducto de estrato 3 (con un -3.6%) y los oficiales en alcantarillado (con -6.7%).

4.3 Facturación

La empresa no cuenta con el cargue de las facturas en el SUI, como lo obliga la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 de 2010. Sin embargo, en visita realizada en octubre de 2014, se encontró que estas se ajustan a los requisitos fijados por la Resolución CRA 375 de 2006. En cuanto a si el cobro de la factura se hace por el consumo en metros cúbicos de los usuarios, o por un promedio, los documentos aportados durante esta señalan a que esta se realiza por consumo.

En lo respectivo a facturación y recaudo que realiza la empresa, se cuenta en SUI con la siguiente la información, discriminando los servicios de acueducto y alcantarillado:

Tabla No. 14: Valores Facturados y Recaudados (enero a septiembre de 2013)

Tipo de suscriptor	Acueducto		Alcantarillado	
	Facturado	Recaudado	Facturado	Recaudado
Estrato 1	\$348,954,506	\$73,429,331	\$177,402,518	\$35,591,572
Estrato 2	\$24,145,203	\$8,933,173	\$14,431,481	\$4,622,455
Estrato 3	\$162,845,315	\$56,417,940	\$133,411,214	\$30,113,024
Estrato 4	\$116,604,691	\$18,591,022	\$48,714,635	\$8,573,532
Comercial	\$15,768,399	\$2,210,750	\$7,245,405	\$1,188,260
Oficial	\$174,612,139	\$8,257,940	\$68,638,620	\$4,172,650
Total Residencial	\$652,549,715	\$157,371,466	\$373,959,848	\$78,900,583
Total No residencial	\$190,380,538	\$10,468,690	\$75,884,025	\$5,360,910
Total	\$842,930,253	\$167,840,156	\$449,843,873	\$84,261,493

Fuente: SUI

Respecto a la información ilustrada en el cuadro precedente, se hace necesario aclarar los siguientes puntos. En primer lugar, la empresa cuenta con un reporte incompleto de lo facturado y recaudado para el año 2013. Solo se encuentra información de los meses de enero a septiembre de 2013. Y en el caso de acueducto, existe ausencia del reporte del mes de julio de 2013. Adicionalmente, los valores correspondientes a las facturas de un periodo cargado al SUI se encuentra que en ellas se incluyen lo facturado, mora e intereses de mora facturados; y frente a lo recaudado pueden existir valores que ingresan, pero que corresponden a periodos anteriores. Por lo anterior se encuentra que existe una diferencia entre los valores recaudados y facturados por la empresa.

A las observaciones anteriores, se adiciona que lo recaudado (en total \$252,101,649) no guarda relación con los ingresos corrientes de la empresa durante el mismo periodo, y no es posible determinar la eficiencia de recauda, ya que la misma no fue suministrada por la empresa.

En el tema de subsidios y contribuciones facturados, la empresa la única información disponible con la que se cuenta en el sistema son los factores aprobados por la por el Concejo Municipal de El Doncello a través del Acuerdo 20 de 2011, la cual corresponde a la última versión disponible cargada en SUI por la empresa:

Tabla No. 15: Subsidios y contribuciones para acueducto y alcantarillado para cargo fijo y cargo por consumo

Tipo de suscriptor	Acueducto y Alcantarillado (Acuerdo 20 de 2011)			
	Subsidios		Contribuciones	
	Cargo Fijo	Cargo por Consumo	Cargo Fijo	Cargo por Consumo
Estrato 1	55%	55%	0%	0%
Estrato 2	40%	40%	0%	0%
Estrato 3	15%	15%	0%	0%
Estrato 4	0%	0%	0%	0%

Tipo de suscriptor	Acueducto y Alcantarillado (Acuerdo 20 de 2011)			
	Subsidios		Contribuciones	
	Cargo Fijo	Cargo por Consumo	Cargo Fijo	Cargo por Consumo
Estrato 5	0%	0%	0%*	20%
Estrato 6	0%	0%	20%	20%
Industrial	0%	0%	20%	20%
Comercial	0%	0%	20%	20%
Oficial	0%	0%	0%	0%

*De acuerdo a lo presente en el Acuerdo 20 de 2011 cargado por la empresa en SUI

Fuente: SUI

Infortunadamente, no se puede hacer un análisis más completo de la situación de facturación y recaudo de la empresa al no tener datos sobre los subsidios y contribuciones facturados por la empresa en SUI para el año objeto de la presente evaluación.

4.4 Atención al Cliente

La empresa realiza atención a los usuarios en una oficina ubicada en la Cra 4 con calle 3A Esquina, donde también se encuentran las oficinas administrativas.

El horario de atención de Lunes a Viernes de 7:00a.m. a 11:00a.m. y de 2:00p.m. a 5:00p.m.

4.4.1 Peticiones

En relación con el tema de peticiones, SUI arroja los siguientes datos reportados por la empresa para el año 2013:

Tabla No. 16: Relación de peticiones (2013)

Causa	No. de peticiones	Porcentaje
Solicitud de prestación del servicio	61	40.94%
Otros*	48	32.21%
Suspensión por mutuo acuerdo	36	24.16%
Inconformidad por el consumo	2	1.34%
Cambio de datos básicos	1	0.67%
Cambio de medidor o equipo de medida	1	0.67%
Total	149	100%

* El concepto de otros de acuerdo a la información en SUI comprende: Acuerdo de pago, cambio llave de paso, cambio micromedidor, cambio de lugar del micromedidor, cambio de nombre de titular, colocar micromedidor, fuga, fuga en el contador, fuga en la calle, instalación llave de paso, mantenimiento, mantenimiento micromedición.

La empresa recibió 194 peticiones de sus suscriptores de acueducto y alcantarillado durante el 2013. Del 100% de las peticiones a las que se dio trámite, el 40% corresponde a solicitudes de petición de servicio, mientras que el resto corresponde acuerdos de pago, mantenimiento, instalación o cambio de llaves de paso, instalación, cambio o mantenimiento de micromedidor, cambio de lugar del micromedidor, cambio de nombre de titular, fuga, fuga en el contador y fuga en la calle, (de acuerdo a la tipificación aportada al sistema por el prestador al sistema).

4.4.2 Reclamaciones

En lo que respecta a las reclamaciones, las cuales suman 197 para el año 2013, fueron clasificadas de la siguiente manera, junto con su respectiva respuesta:

Tabla No. 17: Relación de quejas y reclamos (2013)

Causa	No. de quejas	Porcentaje	Accede	Porcentaje a las que accede
Inconformidad por el consumo	123	62.44%	123	100%
Falla en la prestación del servicio por calidad	61	30.96%	61	100%
Solicitud de prestación del servicio	4	2.03%	4	100%
Cobros por servicios no prestados	3	1.52%	3	100%
Otros*	3	1.52%	3	100%
Descuento por predio desocupado	1	0.51%	1	100%
Entrega y oportunidad de la factura	1	0.51%	1	100%
Suspensión por mutuo acuerdo	1	0.51%	1	100%
Total	197	100%	197	100%

Fuente: SUI.

Del cuadro pueden realizar varias observaciones. En primer lugar, que la mayor parte a inconformidad por el consumo y falla en la prestación del servicio por calidad, las cuales en conjunto representan el 93% de las quejas y reglamos. Teniendo en cuenta lo anterior, y a que la empresa accede a la totalidad de las quejas puestas en sede de empresa, se evidencian posibles problemas de calidad en el proceso de facturación y en la determinación del consumo facturable.

Adicionalmente, no se encuentra relación entre lo reportado en quejas sobre calidad del agua (a las cuales accede totalmente), y la calidad de agua reportada en el sistema y expuesta en el aparte técnico de esta evaluación.

Esto hace necesario una revisión a los distintos procesos de reporte de la empresa, así como a la tipificación que hace de las peticiones, quejas y reclamos.

4.5 Aspectos Tarifarios

De acuerdo a la información del sistema, la empresa aplica la metodología de la Resolución CRA 287 de 2004 de costos reducidos. Igualmente, se realizó control tarifario en el año 2012 (oficio 20124210940161), en el cual se identificó que la empresa realiza cobro por debajo de lo calculado.

Al respecto, se encontró que desde que se realizó el control tarifario, al periodo de la presente evaluación (2013), la empresa no ha modificado las tarifas aplicadas, afectando la suficiencia financiera de la misma que no permiten cubrir sus costos y gastos, como se observa en el aparte 2 del presente documento.

Las tarifas aplicadas por la empresa son las siguientes para cada uno de los servicios:

Tabla No. 18: Tarifas aplicadas para Acueducto y Alcantarillado (2013)

Tipo de Suscriptor	Acueducto				Alcantarillado			
	Cargo Fijo usuario/mes	Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Cargo Por Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3)	Cargo Fijo (usuario/mes)	Tarifa Vertimiento Básico (\$/m3)	Tarifa Vertimiento Complementario (\$/m3)	Tarifa Vertimiento Suntuario (\$/m3)
Estrato 1	\$2,817	\$440	\$440	\$440	\$1,168	\$226	\$226	\$226
Estrato 2	\$2,817	\$440	\$440	\$440	\$1,168	\$226	\$226	\$226
Estrato 3	\$2,817	\$440	\$440	\$440	\$1,168	\$226	\$226	\$226
Estrato 4	\$2,817	\$440	\$440	\$440	\$1,168	\$226	\$226	\$226
Comercial	\$2,817	\$440	\$440	\$440	\$1,168	\$226	\$226	\$226
Industrial	\$2,817	\$440	\$440	\$440	\$1,168	\$226	\$226	\$226
Oficial	\$2,817	\$440	\$440	\$440	\$1,168	\$226	\$226	\$226

Fuente: SUI

Como ejercicio comparativo, se encuentra que las tarifas de la empresa frente a la media nacional reportada para el mismo año es la siguiente:

Tabla No. 19: Comparativo de tarifas aplicadas en acueducto y alcantarillado de las Empresas Públicas del Doncello S.A. E.S.P. vs. media nacional (2013)

Concepto	Acueducto		Alcantarillado	
	Cargo fijo	Cargo por consumo	Cargo fijo	Cargo por vertimiento
Tarifa de referencia (media nacional)	\$5,448	\$1,097	\$2,760	\$617
Empresas Públicas de El Doncello S.A. E.S.P	\$2,817	\$440	\$1,168	\$226

Fuente: SUI y SSPD

De lo anterior es posible verificar que la empresa se encuentra bajo el nivel de la media nacional, lo que junto a lo mencionado en el control tarifario, puede poner en riesgo la suficiencia financiera de la empresa.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La empresa no ha reportado información para realizar el análisis correspondiente a los indicadores de la Resolución CRA 315 de 2005 (esto es el Indicador Financiero Agregado).

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

En cuanto al cargue de información al SUI la empresa cuenta con un 59% del cargue para el año 2013, con un pendiente de 200 reportes para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, cuyo detalle se resume en la siguiente tabla:

Tabla No. 20: Estado de Reporte SUI para el año 2013

ID	Empresa	Año	Número De Reportes Pendientes	Número De Reportes Radicados	Porcentaje De Cargue
25966	Empresas Publicas de El Doncello S.A.E.S.P.	2013	200	298	59%

Fuente: SUI (2013)

Como fue relacionado a lo largo del documento, cuenta con fallas en el proceso de reporte, los cuales se encuentran incompletos. Se destaca el tema del número de suscriptores, los subsidios y contribuciones facturadas, así como los otros reportes administrativos, comerciales, técnicos y operativos de la empresa.

7. ACCIONES DE LA SSPD

Respecto a las acciones realizadas por la SSPD para la empresa en el año 2013 le fueron realizadas las acciones de vigilancia, inspección y control, dentro de las cuales se comprendió una visita durante el año 2014. Se destacan los repetidos requerimientos de cargue de información y actualización de información de la misma en RUPS.

8. CONCLUSIONES

- Se hace necesario que la empresa amplíe la información sobre sus ingresos operacionales, toda vez que, según lo reportado en el Sistema Único de Información –SUI-, aumentan para el año 2013 pero sus suscriptores, tarifas y valor facturación disminuyó.
- La empresa debe revisar sus ingresos operacionales vía tarifa, dado que al ser menor la tarifa facturada a la establecida por la normatividad tarifaria, este no permite cubrir sus costos y gastos operacionales generando pérdidas operacionales en los periodos evaluados, poniendo en riesgo la prestación.
- Los otros ingresos son producto de los intereses generados por mora de la facturación no pagada, lo cual se refleja ante la baja gestión comercial en la facturación la cual para desde enero a septiembre de 2013 se estima en el 19.5%.

Por lo anterior, se requiere una mayor gestión comercial que permita aumentar su liquidez.

- La empresa deberá tomar los correctivos necesarios para subsanar los errores en el reporte de la información financiera, de acuerdo con la Resolución SSPD 20121300035485 del 14 de noviembre de 2012.
- La empresa debe revisar sus costos y gastos, dado que en comparación con el sector, estos fueron inferiores.
- La empresa debe reportar los reportes pendientes al Sistema Único de Información- SUI.
- Empresas Públicas De El Doncello S.A. E.S.P, deberá actualizar la respectiva concesión de aguas superficiales ante CORPOAMAZONIA, la cual se encuentra vencida desde el 21 de octubre del 2007.
- Empresas Públicas De El Doncello S.A. E.S.P, no cuenta un plan maestro de acueducto y alcantarillado que le permita técnicamente garantizar y asegurar las obras de infraestructura con el objeto de mejorar los indicadores del servicio y la calidad de vida de sus habitantes.
- De acuerdo con los resultados de vigilancia de la calidad del agua realizada por la Secretaria Departamental de Salud de Caquetá, el IRCA promedio para el año 2013 fue de 0.00%, sin riesgo, de conformidad a lo establecido en la Resolución 2115 del 2007, es decir, que la empresa suministró agua apta para consumo humano.
- De acuerdo a la información suministrada por la empresa, para el mes de septiembre de 2013, el prestador presenta un indicador de continuidad de 24 horas/día, reflejando una disponibilidad del servicio permanente a los usuarios. Sin embargo no ha reportado el indicador de continuidad al Sistema Único de Información (SUI).
- De acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 el porcentaje de micromedición debe ser mayor al 95%, situación que no se presenta en el municipio de El Doncello, de acuerdo con la reportada en SUI que es orden del 36.40%.
- De acuerdo a la información suministrada por la empresa a septiembre de 2014, el agua producida fue de 148.000 m³ y total facturado de 58.209 m³ para un IANC promedio de 61% superior al 30% que corresponde al valor máximo establecido en la Resolución CRA 151 de 2001. Por lo cual el prestador deberá tomar las acciones pertinentes con el objeto de reducir este indicador y contar con los recursos económicos para adelantar el programa de reducción de pérdidas.
- A nivel de la fuente de suministro, Empresas Públicas De El Doncello S.A. E.S.P tiene garantizado para su municipalidad, un caudal medio de 50 lps, y una

capacidad de infraestructura instalada del orden de 60 lps, lo cual garantiza la demanda de la población hasta el año 2050.

- El municipio cuenta con un déficit de almacenamiento de 629 m³ actualmente, sin embargo el prestador deberá tomar las acciones necesarias para cubrir el déficit de almacenamiento que presenta, y de esta manera poder cubrir los caudales picos y mantener presurizada la red de distribución.
- Empresas Públicas De El Doncello S.A. E.S.P. tienen a cargo la administración y operación de la PTAR, pero no realizan análisis físico-químico del afluente y efluente de la PTAR, generando un presunto incumplimiento a la resolución 1096 de 2002, en los artículos 149 y 150, *“Análisis de Caracterización de las Aguas Residuales que están Siendo Vertidas a las Fuentes Superficiales”*.
- Una vez verificado el SUI, el prestador no ha reportado los datos de caudales y análisis físico químicos del agua residual con y sin tratamiento para el año 2012 y 2013 de acuerdo con lo establecido en la resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, lo que implica una presunta omisión en el reporte de información al SUI.
- Empresas Públicas De El Doncello S.A. E.S.P. deberán indicar las acciones a realizar para garantizar la correcta operación de las unidades y los equipos que conforman el sistema de tratamiento de aguas residuales, de tal manera, que se mantenga los niveles de remoción establecidos en la resolución 1096 de 2000.
- La empresa requiere mejorar el proceso de reporte de información al Sistema Único de Información, así como actualizar la información en RUPS.
- En cuanto al Contrato de Condiciones Uniformes, la empresa debe ajustarse a lo establecido en la Ley 142 de 1994, respecto a la disponibilidad del mismo.
- En cuanto a los valores facturados y recaudados, se requiere aclaración de la empresa para que la misma guarde congruencia con los ingresos corrientes de la empresa.
- Se observa en el tema tarifario que la empresa requiere ajustar las tarifas aplicadas a un nivel que le permita suficiencia financiera, que a su vez se materialice en mejoras en la provisión de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Proyectó: Paola Marcela Castañeda Tiria – Contratista DTGAA
Diego Alejandro García Herrera – Contratista DTGAA
Diego Felipe Bonilla Mondragón – Contratista DTGAA
Manuel Andrés Castellanos Sepúlveda – Profesional Especializado DTGAA

Revisó: Luis Fernando Ramos – Asesor Externo DTGAA