

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
AGUAS DE LA PENÍNSULA 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, noviembre de 2014**

# AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A E.S.P.

## ANÁLISIS AÑO 2013

### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La empresa AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P. es prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Maicao -La Guajira, constituida desde el 28 de diciembre de 2000 como empresa por sociedades de clase privada, e inició la operación del servicio de alcantarillado el 1 de noviembre de 2001 y del servicio de acueducto el 1 de octubre de 2003.

**Tabla 1.** Datos generales del prestador

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	AGUAS DE LA PENÍNSULA S.A. E.S.P.
<b>SIGLA</b>	AGUAS DE LA PENÍNSULA
<b>NIT</b>	839000461 - 6
<b>FECHA DE CONSTITUCIÓN</b>	28/12/2000
<b>FECHA DE INICIO DE OPERACIONES</b>	01/04/2001 ALCANTARILLADO Y 01/10/2003 ACUEDUCTO
<b>NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL</b>	PALACIO PEÑA MARTHA LUCIA
<b>CARGO REPRESENTANTE LEGAL</b>	GERENTE
<b>SERVICIOS PRESTADOS</b>	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
<b>MUNICIPIOS ATENDIDOS</b>	MAICAO
<b>CLASIFICACIÓN</b>	MÁS DE 2500 SUSCRIPTORES
<b>ESTADO DE LA CERTIFICACIÓN EN EL SGP</b>	CERTIFICADO PARA LA VIGENCIA 2012

Fuente: RUPS 2014.

### 2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

#### 2.1 Aspectos Financieros

El prestador certificó en el “Sistema Único de Información”-SUI, el Plan Único de Cuentas del 2013 el 29 de marzo de 2014, y sus anexos el 05 de abril de 2014, cumpliendo con el plazo estipulado en la Resolución No.20121300003545 del 14 de febrero de 2012. De la información reportada por el prestador se observa lo siguiente:

## 2.1.1 Estado de Resultados

Al comparar la información entregada durante la visita de julio de 2014 de los estados financieros con los cargados en el plan contable en SUI se evidencia en el Estado de Pérdidas y Ganancias algunas inconsistencias que deberá aclarar la empresa:

**Tabla 2. Estado de Resultados - Visita**

DENOMINACION	2012	%	2013	%	Variación	% Var.
INGRESOS	<b>5.966.966.017</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.332.123.629</b>	<b>100,00%</b>	<b>(1.634.842.388)</b>	<b>-27,40%</b>
VENTA DE BIENES	80.763.022,00	1,35%	72.097.946,00	1,66%	(8.665.076,00)	-10,73%
VENTA DE SERVICIOS	4.442.292.270,00	74,45%	2.696.137.704,00	62,24%	(1.746.154.566,00)	-39,31%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	3.023.589.306,00	50,67%	1.671.037.892,00	38,57%	(1.352.551.414,00)	-44,73%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	1.418.702.964,00	23,78%	1.025.099.812,00	23,66%	(393.603.152,00)	-27,74%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	<b>4.289.722.452</b>	<b>94,84%</b>	<b>2.853.243.586</b>	<b>103,07%</b>	<b>(1.436.478.866)</b>	<b>-33,49%</b>
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	4.289.722.452,00	71,89%	2.853.243.586,00	65,86%	(1.436.478.866,00)	-33,49%
SERVICIOS PUBLICOS	4.289.722.452,00	71,89%	2.853.243.586,00	65,86%	(1.436.478.866,00)	-33,49%
Servicios Públicos	4.289.722.452,00	71,89%	2.853.243.586,00	65,86%	(1.436.478.866,00)	-33,49%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>233.332.840</b>	<b>3,91%</b>	<b>(85.007.936)</b>	<b>-1,96%</b>	<b>(318.340.776)</b>	<b>-136,43%</b>
GASTOS	1.443.910.780,00	24,20%	1.310.696.209,00	30,26%	(133.214.571,00)	-9,23%
<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>1.311.837.251,00</b>	<b>21,98%</b>	<b>1.240.535.963,00</b>	<b>28,64%</b>	<b>(71.301.288,00)</b>	<b>-5,44%</b>
SUELDOS Y SALARIOS	388.871.211,00	6,52%	387.087.375,00	8,94%	(1.783.836,00)	-0,46%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	586.000,00	0,01%	127.450,00	0,00%	(458.550,00)	-78,25%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	79.588.677,00	1,33%	79.728.777,00	1,84%	140.100,00	0,18%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	34.845.338,00	0,58%	28.640.868,00	0,66%	(6.204.470,00)	-17,81%
GENERALES	554.497.903,00	9,29%	456.401.683,00	10,54%	(98.096.220,00)	-17,69%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	253.448.122,00	4,25%	288.549.810,00	6,66%	35.101.688,00	13,85%
<b>PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES</b>	<b>68.077.441,00</b>	<b>1,14%</b>	<b>30.913.728,00</b>	<b>0,71%</b>	<b>(37.163.713,00)</b>	<b>-54,59%</b>
PROVISIÓN PARA DEUDORES	36.963.713,00	0,62%	-	0,00%	(36.963.713,00)	-100,00%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	31.113.728,00	0,52%	30.913.728,00	0,71%	(200.000,00)	-0,64%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>(1.146.581.852)</b>	<b>-19,22%</b>	<b>(1.356.457.627)</b>	<b>-31,31%</b>	<b>(209.875.775)</b>	<b>18,30%</b>
OTROS INGRESOS	1.443.910.725,00	24,20%	1.563.887.979,00	36,10%	119.977.254,00	8,31%
FINANCIEROS	6.688.192,00	0,11%	606.987,00	0,01%	(6.081.205,00)	-90,92%
EXTRAORDINARIOS	1.437.222.533,00	24,09%	1.563.280.992,00	36,09%	126.058.459,00	8,77%
OTROS GASTOS	63.996.088,00	1,07%	39.246.518,00	0,91%	(24.749.570,00)	-38,67%
INTERESES	16.514.781,00	0,28%	9.080.170,00	0,21%	(7.434.611,00)	-45,02%
FINANCIEROS	34.370.986,00	0,58%	26.970.898,00	0,62%	(7.400.088,00)	-21,53%
EXTRAORDINARIOS	13.110.321,00	0,22%	2.900.093,00	0,07%	(10.210.228,00)	-77,88%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	-	0,00%	295.357,00	0,01%	295.357,00	0,00%
<b>Utilidad Antes de Impuestos</b>	<b>233.332.785,00</b>	<b>3,91%</b>	<b>168.183.834,00</b>	<b>3,88%</b>	<b>(65.148.951,00)</b>	<b>-27,92%</b>
<b>Utilidad Neta</b>	<b>233.332.785</b>	<b>3,91%</b>	<b>168.183.834</b>	<b>3,88%</b>	<b>(65.148.951)</b>	<b>-27,92%</b>

Fuente: visita julio de 2014.

- En el Estado de Pérdidas y Ganancias del año 2013 entregado en la visita se registra un valor de \$1.203.281 (en miles) para la cuenta de Gastos Administrativos y al consultar en SUI registra \$1.240.535 reflejando con ello una

diferencia de \$37.254 (miles) que se establece en la subcuenta Impuestos, Contribuciones y Tasas.

- Igualmente, la cuenta Provisiones, Depreciaciones y Amortizaciones refleja en el Estado de Pérdidas y Ganancias el valor de \$68.169 (miles) mientras que en SUI aparece \$30.913 presentando una diferencia de \$37.256.

Esta superintendencia solicita al prestador aclarar estas diferencias y estar más atento a los requisitos de calidad, confiabilidad y veracidad que requiere la información que se reporta al SUI.

**Tabla 3. Estado de Resultados - SUI**

DENOMINACION	2012	%	2013	%	Variación	% Var.
INGRESOS	<b>5.966.966.017</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.332.123.629</b>	<b>100,00%</b>	<b>(1.634.842.388)</b>	<b>-27,40%</b>
VENTA DE BIENES	80.763.022,00	1,35%	72.097.946,00	1,66%	(8.665.076,00)	-10,73%
VENTA DE SERVICIOS	4.442.292.270,00	74,45%	2.696.137.704,00	62,24%	(1.746.154.566,00)	-39,31%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	3.023.589.306,00	50,67%	1.671.037.892,00	38,57%	(1.352.551.414,00)	-44,73%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	1.418.702.964,00	23,78%	1.025.099.812,00	23,66%	(393.603.152,00)	-27,74%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	<b>4.289.722.452</b>	<b>94,84%</b>	<b>2.853.243.586</b>	<b>103,07%</b>	<b>(1.436.478.866)</b>	<b>-33,49%</b>
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	4.289.722.452,00	71,89%	2.853.243.586,00	65,86%	(1.436.478.866,00)	-33,49%
SERVICIOS PUBLICOS	4.289.722.452,00	71,89%	2.853.243.586,00	65,86%	(1.436.478.866,00)	-33,49%
Servicios Públicos	4.289.722.452,00	71,89%	2.853.243.586,00	65,86%	(1.436.478.866,00)	-33,49%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>233.332.840</b>	<b>3,91%</b>	<b>(85.007.936)</b>	<b>-1,96%</b>	<b>(318.340.776)</b>	<b>-136,43%</b>
GASTOS	1.443.910.780,00	24,20%	1.310.696.209,00	30,26%	(133.214.571,00)	-9,23%
<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>1.311.837.251,00</b>	<b>21,98%</b>	<b>1.240.535.963,00</b>	<b>28,64%</b>	<b>(71.301.288,00)</b>	<b>-5,44%</b>
SUELDOS Y SALARIOS	388.871.211,00	6,52%	387.087.375,00	8,94%	(1.783.836,00)	-0,46%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	586.000,00	0,01%	127.450,00	0,00%	(458.550,00)	-78,25%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	79.588.677,00	1,33%	79.728.777,00	1,84%	140.100,00	0,18%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	34.845.338,00	0,58%	28.640.868,00	0,66%	(6.204.470,00)	-17,81%
GENERALES	554.497.903,00	9,29%	456.401.683,00	10,54%	(98.096.220,00)	-17,69%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	253.448.122,00	4,25%	288.549.810,00	6,66%	35.101.688,00	13,85%
<b>PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES</b>	<b>68.077.441,00</b>	<b>1,14%</b>	<b>30.913.728,00</b>	<b>0,71%</b>	<b>(37.163.713,00)</b>	<b>-54,59%</b>
PROVISIÓN PARA DEUDORES	36.963.713,00	0,62%	-	0,00%	(36.963.713,00)	-100,00%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	31.113.728,00	0,52%	30.913.728,00	0,71%	(200.000,00)	-0,64%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>(1.146.581.852)</b>	<b>-19,22%</b>	<b>(1.356.457.627)</b>	<b>-31,31%</b>	<b>(209.875.775)</b>	<b>18,30%</b>
OTROS INGRESOS	1.443.910.725,00	24,20%	1.563.887.979,00	36,10%	119.977.254,00	8,31%
FINANCIEROS	6.688.192,00	0,11%	606.987,00	0,01%	(6.081.205,00)	-90,92%
EXTRAORDINARIOS	1.437.222.533,00	24,09%	1.563.280.992,00	36,09%	126.058.459,00	8,77%
OTROS GASTOS	63.996.088,00	1,07%	39.246.518,00	0,91%	(24.749.570,00)	-38,67%
INTERESES	16.514.781,00	0,28%	9.080.170,00	0,21%	(7.434.611,00)	-45,02%
FINANCIEROS	34.370.986,00	0,58%	26.970.898,00	0,62%	(7.400.088,00)	-21,53%
EXTRAORDINARIOS	13.110.321,00	0,22%	2.900.093,00	0,07%	(10.210.228,00)	-77,88%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	-	0,00%	295.357,00	0,01%	295.357,00	0,00%
<b>Utilidad Antes de Impuestos</b>	<b>233.332.785,00</b>	<b>3,91%</b>	<b>168.183.834,00</b>	<b>3,88%</b>	<b>(65.148.951,00)</b>	<b>-27,92%</b>
<b>Utilidad Neta</b>	<b>233.332.785</b>	<b>3,91%</b>	<b>168.183.834</b>	<b>3,88%</b>	<b>(65.148.951)</b>	<b>-27,92%</b>

Fuente: SUI 2012-2013

La empresa presentó una disminución de sus ingresos en un 27,40% que en términos absolutos equivale a más de \$1.634 millones generado por una disminución de:

- La venta de servicios de acueducto y alcantarillado.
- Los pagos de los subsidios de acueducto y alcantarillado.
- La venta de agua en bloque.

- La venta de los medidores de agua.

Lo anterior implica que la empresa disminuyó sus ingresos en aquellas actividades que debe desarrollar en cumplimiento de su objeto social para lo cual se le solicita al prestador una aclaración.

Frente a la disminución de los ingresos operacionales, se procedió a hacer un comparativo del reporte de facturación entregado por la empresa por concepto de servicio de acueducto y alcantarillado, el cual asciende a la suma de \$5.905 millones de pesos para la vigencia 2013 vs el valor de los ingresos registrados en el estado de resultados, encontrándose una diferencia de \$3.209 millones, que debe ser explicada por el prestador toda vez que es una cifra tan relevante que cambia totalmente el resultado de los Estados Financieros objeto de análisis.

En cuanto a los Otros Ingresos que se constituyen en Financieros y Extraordinarios se presenta un incremento del 8,31% que en términos absolutos equivale a más de \$119 millones aclarando que los primeros registraron un decremento del 91% debido a la baja de los intereses financieros ya que la empresa en el año 2013 disminuyó el valor del encargo fiduciario No. 001-001.

Los Ingresos Extraordinarios por su parte tuvieron un incremento del 8,77% que representa una variación de más de \$126 millones ocasionado esto tanto el aumento de en las transferencia de recursos Ley 715, al tema de Honorarios por Interventoría y Gerencia de proyectos. La cuenta Recuperación de gastos de ejercicios anteriores también presenta un aumento significativo de \$439 millones que debe ser aclarado por el prestador, toda vez que en las notas a los Estados Financieros no se hizo mención de este ajuste.

El Costo de Ventas disminuyó en un 33,49% que en términos absolutos corresponde a más de \$1.436 millones en donde se evidencia que el prestador bajó sus costos por Consumo de Insumos Directos, las Ordenes y Contratos de Mantenimiento y los Otros Costos de Operación y Mantenimiento.

A pesar de esa disminución en los Gastos, la empresa continúa registrando Pérdida Operacional cuya variación equivale a \$209 millones o sea un aumento de pérdida de más del 18%.

El resultado del ejercicio arrojó una Utilidad Neta de \$168 millones, 27.92% menos que en el año 2012; sin embargo, es preciso aclarar que esa Utilidad no se dio precisamente como resultado del desarrollo del objeto social de la empresa sino que obedeció al apalancamiento que hiciera el prestador a través de los Otros Ingresos y porque además, sus Otros Gastos también disminuyeron quedando claro que la gestión de la empresa en la venta de sus servicios no es la más apropiada y requiere adoptar estrategias comerciales para aumentar sus Ingresos Operacionales.

## 2.1.2 Balance General

Tabla 4. Balance General

DENOMINACION	2012	%	2013	%	Variación	% Var.
EFFECTIVO	4.509.831.853,00	5,46%	3.811.304.276,00	4,76%	(698.527.577,00)	-15,49%
CAJA	11.993.000,00	0,01%	11.282.150,00	0,01%	(710.850,00)	-5,93%
BANCOS Y CORPORACIONES	4.497.838.853,00	5,44%	3.800.022.126,00	4,75%	(697.816.727,00)	-15,51%
INVERSIONES	19.192.265,00	0,02%	232.430.158,00	0,29%	213.237.893,00	1111,06%
INVERSIONES PATRIMONIALES NO CONTROLANTES	450.000.000,00	0,54%	450.000.000,00	0,56%	-	0,00%
PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE INVERSIONES (CR)	(430.807.735,00)	-0,52%	(217.569.842,00)	-0,27%	213.237.893,00	-49,50%
DEUDORES	6.760.172.614,00	8,18%	4.628.400.586,00	5,79%	(2.131.772.028,00)	-31,53%
SERVICIOS PÚBLICOS	961.685.538,00	1,16%	1.010.875.453,00	1,26%	49.189.915,00	5,11%
ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCION	30.297.904,00	0,04%	157.224.708,00	0,20%	126.926.804,00	418,93%
OTROS DEUDORES	5.768.189.172,00	6,98%	3.460.300.425,00	4,33%	(2.307.888.747,00)	-40,01%
INVENTARIOS	349.896.996,00	0,42%	411.738.549,00	0,51%	61.841.553,00	17,67%
MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	361.965.829,00	0,44%	424.211.867,00	0,53%	62.246.038,00	17,20%
PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE INVENTARIOS (CR)	(12.068.833,00)	-0,01%	(12.473.318,00)	-0,02%	(404.485,00)	-3,35%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>11.639.093.728,00</b>	<b>14,09%</b>	<b>9.083.873.569,00</b>	<b>11,36%</b>	<b>(2.555.220.159,00)</b>	<b>-21,95%</b>
DEUDORES	(445.094.704,00)	-0,54%	(71.865.334,00)	-0,09%	373.229.370,00	-83,85%
SERVICIOS PÚBLICOS	-	0,00%	282.366.022,00	0,35%	282.366.022,00	0,00%
OTROS DEUDORES	-	0,00%	14.141.914,00	0,02%	14.141.914,00	0,00%
PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(445.094.704,00)	-0,54%	(368.373.270,00)	-0,46%	76.721.434,00	-17,24%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	15.320.493.235,00	18,54%	15.012.051.523,00	18,77%	(308.441.712,00)	-2,01%
TERRENOS	830.536.859,00	1,01%	880.536.859,00	1,10%	50.000.000,00	6,02%
CONSTRUCCIONES EN CURSO	99.878.622,00	0,12%	47.352.432,00	0,06%	(52.526.190,00)	-52,59%
BIENES MUEBLES EN BODEGA	-	0,00%	7.246.520,00	0,01%	7.246.520,00	0,00%
EDIFICACIONES	2.915.102.742,00	3,53%	2.915.102.742,00	3,64%	-	0,00%
PLANTAS, DUCTOS Y TÚNELES	2.355.881.679,00	2,85%	2.466.665.483,00	3,08%	110.783.804,00	4,70%
REDES, LÍNEAS Y CABLES	13.371.770.120,00	16,18%	13.772.785.748,00	17,22%	401.015.628,00	3,00%
MAQUINARIA Y EQUIPO	210.449.521,00	0,25%	212.050.321,00	0,27%	1.600.800,00	0,76%
EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO	204.850.222,00	0,25%	204.850.222,00	0,26%	-	0,00%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	143.618.022,00	0,17%	144.731.622,00	0,18%	1.113.600,00	0,78%
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	274.878.389,00	0,33%	281.471.989,00	0,35%	6.593.600,00	2,40%
EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	90.450.423,00	0,11%	96.850.423,00	0,12%	6.400.000,00	7,08%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(5.176.923.364,00)	-6,27%	(6.017.592.838,00)	-7,52%	(840.669.474,00)	16,24%
OTROS ACTIVOS	56.116.631.171,00	67,91%	55.961.937.399,00	69,96%	(154.693.772,00)	-0,28%
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	43.056.140,00	0,05%	38.461.120,00	0,05%	(4.595.020,00)	-10,67%
CARGOS DIFERIDOS	282.501.569,00	0,34%	141.251.069,00	0,18%	(141.250.500,00)	-50,00%
INTANGIBLES	245.744.514,00	0,30%	255.890.848,00	0,32%	10.146.334,00	4,13%
AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE INTANGIBLES (CR)	(236.896.262,00)	-0,29%	(255.890.848,00)	-0,32%	(18.994.586,00)	8,02%
VALORIZACIONES	55.782.225.210,00	67,51%	55.782.225.210,00	69,74%	-	0,00%
<b>Total Activos</b>	<b>82.631.123.430,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>79.985.997.157,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>(2.645.126.273,00)</b>	<b>-3,20%</b>
CUENTAS POR PAGAR	8.379.021.913,00	10,14%	4.947.260.788,00	6,19%	(3.431.761.125,00)	-40,96%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	318.318.484,00	0,39%	309.619.367,00	0,39%	(8.699.117,00)	-2,73%
ACREEDORES	44.768.882,00	0,05%	22.339.732,00	0,03%	(22.429.150,00)	-50,10%
RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	44.385.371,00	0,05%	30.868.528,00	0,04%	(13.516.843,00)	-30,45%
RETENCIÓN DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO POR PAGA	20.107.162,00	0,02%	12.755.730,00	0,02%	(7.351.432,00)	-36,56%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	282.500.353,00	0,34%	156.367.767,00	0,20%	(126.132.586,00)	-44,65%
AVANCES Y ANTICIPOS RECIBIDOS	6.563.617,00	0,01%	7.307.294,00	0,01%	743.677,00	11,33%
DEPÓSITOS RECIBIDOS DE TERCEROS	7.662.378.044,00	9,27%	4.408.002.370,00	5,51%	(3.254.375.674,00)	-42,47%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	1.375.675.632,00	1,66%	1.432.047.251,00	1,79%	56.371.619,00	4,10%
SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	1.375.675.632,00	1,66%	1.432.047.251,00	1,79%	56.371.619,00	4,10%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	586.602.277,00	0,71%	972.020.241,00	1,22%	385.417.964,00	65,70%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	442.847.863,00	0,54%	171.252.477,00	0,21%	(271.595.386,00)	-61,33%
PROVISIONES DIVERSAS	143.754.414,00	0,17%	800.767.764,00	1,00%	657.013.350,00	457,04%
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>10.341.299.822,00</b>	<b>12,52%</b>	<b>7.351.328.280,00</b>	<b>9,19%</b>	<b>(2.989.971.542,00)</b>	<b>-28,91%</b>
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	759.151.542,00	0,92%	735.501.750,00	0,92%	(23.649.792,00)	-3,12%
PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	759.151.542,00	0,92%	735.501.750,00	0,92%	(23.649.792,00)	-3,12%
<b>Total Pasivos</b>	<b>11.100.451.364,00</b>	<b>13,43%</b>	<b>8.086.830.030,00</b>	<b>10,11%</b>	<b>(3.013.621.334,00)</b>	<b>-27,15%</b>
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	71.530.672.066,00	86,57%	71.899.167.127,00	89,89%	368.495.061,00	0,52%
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	26.244.600,00	0,03%	26.244.600,00	0,03%	-	0,00%
RESERVAS	4.267.737.236,00	5,16%	4.267.737.236,00	5,34%	-	0,00%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	(736.273.437,00)	-0,89%	(211.386.502,00)	-0,26%	524.886.935,00	-71,29%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	195.478.756,00	0,24%	123.090.862,00	0,15%	(72.387.894,00)	-37,03%
SUPERÁVIT POR DONACIÓN	-	0,00%	7.246.520,00	0,01%	7.246.520,00	0,00%
SUPERÁVIT POR VALORIZACIÓN	55.782.225.210,00	67,51%	55.782.225.210,00	69,74%	-	0,00%
REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	2.450.142.911,00	2,97%	2.358.892.410,00	2,95%	(91.250.501,00)	-3,72%
EFECTO DEL SANEAMIENTO CONTABLE	9.545.116.790,00	11,55%	9.545.116.791,00	11,93%	1,00	0,00%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>71.530.672.066,00</b>	<b>86,57%</b>	<b>71.899.167.127,00</b>	<b>89,89%</b>	<b>368.495.061,00</b>	<b>0,52%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>82.631.123.430,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>79.985.997.157,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>(2.645.126.273,00)</b>	<b>-3,20%</b>

Fuente: SUI

Dentro de la estructura del Activo Total, el Activo Corriente registra para el período de análisis una participación del 87% y Propiedad, Planta y Equipo el 13%.

Por su parte, el Activo Corriente registró una variación negativa de -4% que en términos absolutos corresponde a \$135 millones donde las cuentas con mayor participación fueron Efectivo con una variación del 106,41%, Inversiones con el -76,51% debido a la disminución del encargo fiduciario No. 001- 001 con lo cual la empresa deja de percibir algunos ingresos por intereses financieros. Otra cuenta que afecta el Activo Corriente es Avances y Anticipos Entregados con el 174,76%.

Con relación a la cuenta de Propiedad, Planta y Equipo es necesario mencionar el decremento que registró del -5,41% debido a la disminución de Equipo de Comunicación y Computación.

El Pasivo Corriente presentó una variación negativa de más de \$692 millones que en términos porcentuales representa el -29,08% debido entre otros aspectos a:

- El pago de obligaciones con los bancos nacionales que merecen un detalle por parte del prestador en cuanto al valor cancelado y el cuadro de amortización ya que en las notas a los estados financieros no se encuentra aclaración alguna.
- Pago a accionistas por más de \$151 millones según notas del balance para lo cual se solicita al prestador un informe detallado de esa deuda y la discriminación del saldo y cuadro de amortización.
- Pago Impuestos, Contribuciones y Tasas cuya variación fue del -37,26%.

La cartera viene presentado un periodo de rotación de 341 días, y más del 68% del total se encuentra vencida a más de 360 días, como se puede apreciar en el siguiente análisis.

**Tabla 5. Conciliación Cartera**

Servicio	Total	No vencida	Vencida 1 a	Vencida 31 a	Vencida 61 a	Vencida 91 a	Vencida 121 a	Vencida 151 a	Vencida 181 a	Vencida mayor
			30 días	60 días	90 días	120 días	150 días	180 días	360 días	de 360 días
Alcantarillado	347.706.550	9.585.111	5.483.322	6.075.253	6.674.446	15.119.668	31.542.017	37.196.205	92.473.040	143.557.488
Acueducto	2.278.463.720	33.200.512	10.918.882	28.995.638	21.162.581	395.577.588	342.956.043	154.403.096	128.998.752	1.162.250.628
<b>Total</b>	<b>2.626.170.270</b>	<b>42.785.623</b>	<b>16.402.204</b>	<b>35.070.891</b>	<b>27.837.027</b>	<b>410.697.256</b>	<b>374.498.060</b>	<b>191.599.301</b>	<b>221.471.792</b>	<b>1.305.808.116</b>

Fuente: visita julio de 2014

Lo anterior requiere una explicación por parte de la empresa en el sentido de conocer la política y estrategia que está implementando para evitar que la cartera se incremente y se demore más tiempo en su recuperación.

El patrimonio presentó una variación porcentual del -2,39% que equivale a una variación en términos porcentuales de más de \$41 millones debido a la disminución de la Utilidad Neta en el año 2013 por más de \$65 millones en comparación con el año inmediatamente anterior y al aumento de las Reservas por más de \$24 millones.

### 2.1.3 Indicadores Financieros:

**Tabla 6.** Indicadores Financieros

<b>De Rentabilidad</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Margen Operacional de Utilidad	-25,35%	-49,00%
Margen Neto de Utilidad	5,16%	6,08%
Rendimiento del Activo	-27,75%	-34,19%
Rendimiento del Patrimonio	-65,46%	-79,34%
<b>De Liquidez</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Razón Corriente	1,51	2,05
Capital de Trabajo	1.217.488.438	1.774.299.439
Prueba Ácida	0,02	0,07
Solidez	1,74	1,76
<b>De Actividad</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Numero de Días de la Cartera	209,02	341,52
Rotación de Cartera	1,72	1,05
<b>EBITDA</b>	-825.056.289	-1.036.994.089
<b>Rentabilidad EBITDA</b>	-13,83%	-23,94%
<b>Coficiente Operacional</b>	125,35%	149,00%

Fuente: SUI

**Rentabilidad:** la empresa ha disminuido el margen operacional, rendimiento del activo y del patrimonio, debido a que la pérdida operacional continuó incrementando desde el año 2012.

La rentabilidad del prestador se vio afectada por el incremento de la Pérdida Operacional y su coeficiente operacional es superior al 100% lo cual indica que sus Costos y Gastos superan sus Ingresos Operacionales.

El EBITDA sigue disminuyendo, porque la Pérdida Operacional continuó aumentando, los Impuestos disminuyeron y la Provisión aumentó.

**Liquidez:** la empresa posee mayor capacidad para pagar o respaldar sus obligaciones, debido a la disminución en mayor proporción del Pasivo Corriente situación que fue aprovechada por el prestador por cuanto sus cuentas por pagar disminuyeron.

La empresa también presentó un aumento en la gestión de cobro de su cartera, lo que le permitió mejorar su liquidez y le permitió cumplir con sus obligaciones.

**Actividad:** la cartera del prestador se demora 341 días en su recuperación y lo hace 1 vez al año, lo cual indica una situación de riesgo de liquidez y de falta de gestión en el cobro de la cartera y que no corresponde a una situación normal para la cartera de servicios públicos.

Es importante que la empresa explique qué acciones realizó en el año 2013 para bajar el saldo de sus cuentas por cobrar, cuando su rotación es tan lenta.

#### 2.1.4 Desempeño de los indicadores financieros en el sector

La empresa Aguas de la Península S.A. E.S.P es una empresa de naturaleza privada, de servicios públicos con un número mayor de 17.000 suscriptores por lo cual, para el presente análisis se tendrán en cuenta los criterios de comparación según el comportamiento del sector que se encuentra ubicado en el mismo rango.

A continuación se presenta los indicadores financieros de la empresa para el año 2013:

**Tabla 7.** Indicadores financieros 2013

INDICADORES FINANCIEROS	LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	EBITDA	COEFICIENTE OPERACIONAL	MARGEN NETO	RENTABILIDAD DEL ACTIVO
Aguas de la Península S.A. E.S.P.	2,05	57%	-23,94%	149%	6,08%	-34,19%
SECTOR	1,73	34%	16%	97%	7%	1,00%

Fuente: SUI

Al comparar los indicadores de la empresa Aguas de la Península S.A. - E.S.P con los indicadores del informe estudio sectorial para acueducto y alcantarillado del año 2013 tenemos lo siguiente:

**Liquidez:** el indicador de liquidez promedio de las empresas privadas con un número entre 2.500-25.000 suscriptores para el 2013 fue de 1,73, la empresa en estudio presentó una liquidez de 2,05 para el año 2013, al comparar se evidencia que el prestador se encuentra por encima, es decir que en comparación con el sector se encuentra en situación favorable y es capaz de responder con sus obligaciones en el corto plazo.

**Endeudamiento:** el indicador de endeudamiento promedio de empresas con un número entre 2.500 y 25.000 suscriptores para el 2013 fue 34%, se observa que la empresa para el año 2013 tuvo un indicador de 57%, al comparar se evidencia que el prestador tiene un porcentaje de endeudamiento mayor en comparación con el sector, es decir que su patrimonio está más comprometido con los acreedores.

**Rentabilidad EBITDA:** la rentabilidad EBITDA del prestador para el año 2013 fue de -23,94%, el indicador de rentabilidad EBITDA de las empresas con un número entre 2.500-25.000 suscriptores fue 16%, es decir, que la rentabilidad antes de depreciaciones, impuestos y amortizaciones del mencionado prestador fue menor que el de las empresas similares del sector, y cuenta con menor flujo de caja operativo.

**Coeficiente de Operación:** el coeficiente de operación de la empresa para el año 2013 fue 149%, mayor que el coeficiente operacional promedio de empresas entre 2.500-25.000 suscriptores el cual fue 97%, es decir, que el mencionado prestador genera menos Utilidad Operativa y sus Costos y Gastos Operativos son mayores en comparación a empresas de similar número de suscriptores.

**Margen Neto de Utilidad:** para el año 2013 la empresa presentó margen neto de 6,08% mientras que el margen neto promedio para las empresas entre 2.500-25.000 suscriptores fue 7%. Al realizar la comparación se evidencia que el margen neto del prestador se encuentra por debajo del promedio de empresas similares, en el cual el prestador debe continuar prestando atención al manejo de Gastos y Costos.

### 3. Aspectos Administrativos

#### 3.1. Número de Empleados

El prestador no ha reportado al SUI la información de Personal por Categoría de Empleo para el año 2013, por tanto, en la tabla siguiente se muestra la información suministrada por la empresa en la visita de julio de 2014:

**Tabla 8.** Personal por categoría de empleo

TIPOS DE CONTRATOS	CANTIDAD	SALARIO PROMEDIO
Contratos a Término Indefinido	51	\$1.364.548
Contratos a Término Definido	13	\$774.507
Personal aprendiz	3	\$616.000
Total planta de personal	67	\$918.351

Fuente visita julio de 2014

#### 3.2. 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 prestador en el Sistema Único de Información - SUI.

**Tabla 9. Eficiencia Laboral**

AÑO	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	Total anual consumos facturados (m3)	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)	Total anual consumos facturados (m3)	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)
2012	6.304.557	1.131.755.591	180	4.983.329	395.393.555	79
2013	7.943.650	1.040.707.330	131	6.742.270	541.103.310	80

Fuente: SUI

De los resultados obtenidos se observa que para el servicio de acueducto el costo de personal por metro cúbico facturado disminuyó en un 8% en el 2013, a pesar de que el consumo facturado aumento en un 26%. En cuanto al servicio de alcantarillado, el costo de personal por metro cúbico aumentó en un 26%, y volúmenes de consumo y vertimientos aumentaron en el 35%.

La anterior relación presenta incoherencia en la disminución del costo de personal para el servicio de acueducto y el aumentó para el servicio de alcantarillado, siendo que los consumos y vertimientos aumentaron para cada servicio respectivamente, por tal motivo, la empresa debe realizar las aclaración de tal situación.

#### 4. ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

##### 4.1. Aspectos Técnicos de Acueducto

###### *Estructura del sistema de acueducto*

*Captación:* el abastecimiento se realiza de una fuente superficial llamada Río Carraipía y su captación se realiza mediante una bocatoma de fondo con rejilla localizada a 400 m de la PTAP, también, se cuenta dos pozos 6A y 6B localizados a 80 m aproximadamente de la PTAP, los cuales operan de manera alterna pues captan del mismo acuífero, el pozo del corregimiento Carraipía que inició operaciones a partir del 13 de julio de 2014 y el pozo del Hospital San José que inició operaciones en el mes de octubre de 2014, el prestador deberá actualizar la información en el SUI.

Los permisos ambientales de concesión de agua para cada fuente se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 10. Información fuentes de abastecimiento**

Nombre de la Fuente	Tipo de Fuente	Concesión de Aguas	Fecha Inicial Autorización	Fecha Final Autorización	Caudal Adjudicado (l/s)	
					Máxima Sequía	Condición Normal
Río Carraipía	Superficial	Resolución No. 00311	Febrero de 2010	Febrero de 2020	140	230
Pozo 6A	Subterránea	Resolución No. 00022	Enero de 2010	Enero de 2033	40*	
Pozo 6B	Subterránea	Resolución No. 00022	Enero de 2010	Enero de 2033	50*	
Pozo Carraipía	Subterránea	Resolución No. 01124	Julio de 2014	Julio de 2024	50*	

Nombre de la Fuente	Tipo de Fuente	Concesión de Aguas	Fecha Inicial Autorización	Fecha Final Autorización	Caudal Adjudicado (l/s)	
					Máxima Sequía	Condición Normal
Pozo Hospital San José	Subterránea	Resolución No. 01125	Julio de 2014	Julio de 2024	50*	

\*Régimen de captación de 12 horas/día.

Fuente: visita julio de 2014.

La planta de potabilización “El Jordán” es tipo convencional con una capacidad de diseño de 400l/s y está compuesta por cloración, canaleta Parshall, unidad de mezcla rápida hidráulica, 2 unidades de floculación hidráulica, 2 unidades de sedimentación de alta tasa, 10 filtros tipo americano con lechos de arena, grava y antracita ascendentes, 1 tanque de operación de 120m<sup>3</sup>, desinfección, planta diesel generadora de energía y laboratorio de operación.

La conducción de 30 km se realiza mediante una tubería de 18” y 20” de AC hasta el tanque de almacenamiento San José de 700 m<sup>3</sup> en donde se realiza nuevamente desinfección con cloro gaseoso.

#### *Análisis de Producción*

Conforme a las proyecciones del DANE para el año 2013, la cabecera municipal de Maicao tuvo 103.671 habitantes y de conformidad con la Resolución 2320 de 2009 que modifica parcialmente la Resolución 1096 de 2000 que adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico –RAS, se requieren 150 l/hab/d dotar de manera permanente la población del municipio, sin tener en cuenta en este cálculo la población flotante y las pérdidas del sistema, por lo que su requerimiento de agua se incrementa en diferentes temporadas del año.

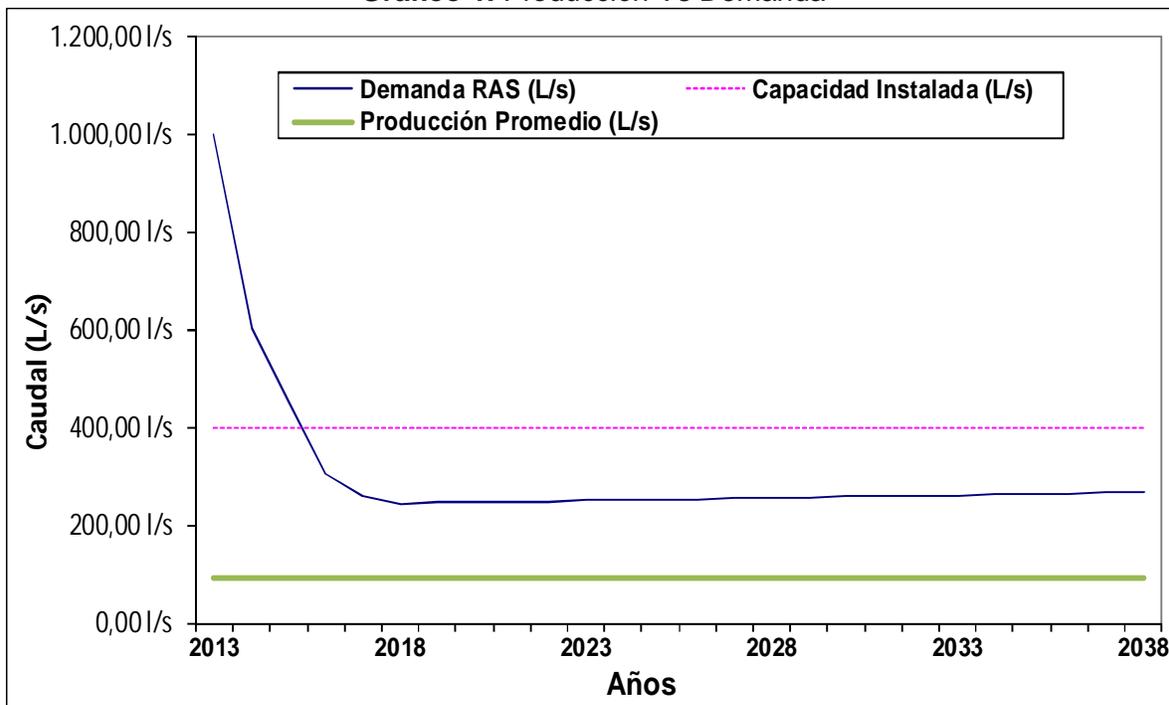
**Tabla 11.** Producción servicio de acueducto

VARIABLE	CANTIDAD	UNIDAD
Capacidad de Producción PTAP El Jordán (400 l/s)	400,0	l/s
Producción PTAP El Jordán (mayo de 2014)	70,2	l/s
Producción Pozo Carraipia (10 h/d)	20,8	l/s
Producción Total Diaria	91,1	l/s
IANC (2013 SUI)	82,0	%
Dotación Neta RAS	150	l/hab/d
Habitantes proyección DANE 2014 (Cabecera municipal)	105.665	hab

Información suministrada por el prestador durante la visita de julio de 2014, DANE, SUI

En la gráfica que se muestra a continuación se evidencia que para el año 2013 con las pérdidas registradas en el SUI del 82% reducidas anualmente hasta lograr el 25% máximo de pérdidas, la capacidad de producción instalada total de la planta de tratamiento de agua potable no cubre la demanda del servicio de acueducto para una dotación de 135 l/hab/d, sin embargo, si se reducen las pérdidas de agua se cubriría dicha demanda con la planta operando al 100%.

**Gráfico 1. Producción Vs Demanda**



Por otra parte, teniendo en cuenta las condiciones de desabastecimiento y afectación de las fuentes hídricas a causa de la sequía de la zona, la planta produce solamente el 18% (70l/s) de su capacidad de total, con lo cual, no se cubren las necesidades básicas de la población y aumenta el déficit de manera importante. Lo anteriormente mencionado se refleja en la problemática que presenta la continuidad del servicio que es de 3,2h/d.

Así las cosas, se evidencia en la gráfica que con un adecuado manejo de la reducción de las pérdidas y con un aumento de los caudales de abastecimiento para potabilización, la demanda sería cubierta por infraestructura actual.

#### 4.2. Indicadores de Prestación del Servicio

**Tabla 12.** Indicadores de la gestión técnica del servicio de acueducto

Indicador	Variable	Normativa que lo exige	Unidad	Dato	Período de información	Observaciones
<b>Cobertura Acueducto</b>	-	-	%	69,11	-	Información Dane 2005
<b>Continuidad</b>	-	Resolución 2115 de 2007	(horas/día)	3,2	Junio 2014	Información tomada de la visita al prestador julio de 2014.
<b>Micromedición</b>	Usuarios con micromedición	Ley 142 de 1994	Usuarios	7.524	Agosto 2014	Cobertura de micromedición

Indicador	Variable	Normativa que lo exige	Unidad	Dato	Período de información	Observaciones
	Usuarios sin micromedición		Usuarios	8.151	Agosto 2014	menor del 95%, lo cual contradice lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
	Cobertura de micromedición		%	48	Agosto 2014	
IANC	-	Resolución CRA 151 de 2001	%	77,06	Promedio enero-mayo 2014	Visita julio 2014
Calidad del agua	IRCA	Resolución 2115 de 2007, Resolución 811 de 2008	%	5,92	2013	SIVICAP 2013
	Actas de Concertación		-	SI	2012	
	Actas de materialización		-	SI	2012	

Fuente: Visita julio de 2014, DANE 2005, SIVICAP 2013, SUI 2013

#### 4.2.1. Calidad del Agua

En la siguiente tabla se muestran los resultados de vigilancia de calidad de agua del año 2013 para el municipio de Maicao, reportados por la autoridad sanitaria al SIVICAP y remitida por el Instituto Nacional de Salud – INS a esta superintendencia mediante el enlace SUI-SIVICAP.

**Tabla 13. Índice de Riesgo de Calidad del Agua**

IRCAS MENSUALES 2013												ANUAL			
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	Nivel de Riesgo	Meses	Muestras
-	-	-	-	2,2	2,8	1,7	11,4	0,4	2,0	25,4	6,2	5,92	BAJO	8	96

Fuente: SUI- SIVICAP 2013

De acuerdo con lo anterior, la empresa suministró agua no apta para el consumo humano, con riesgo bajo para la salud humana pues el IRCA promedio para el 2013 es superior al 5% conforme a lo establecido en la Resolución 2115 del 2007, siendo los meses de agosto y noviembre los que presentaron un deterioro en la calidad del agua, por lo cual la empresa deberá realizar las acciones necesarias para mejorar la calidad del agua de manera inmediata.

#### 4.2.2. Micromedición

Una vez consultado el SUI el prestador para el mes de agosto de 2014 reportó una cobertura de micromedición en promedio de 48% como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 14. Índice de Micromedición**

ESTRATO/USO	SUSCRIPTORES CON MEDIDOR	SUSCRIPTORES SIN MEDIDOR	SUSCRIPTORES TOTALES	COBERTURA DE MICROMEDICIÓN (%)
Estrato 1	2.722	4.707	7.429	37
Estrato 2	3.972	2.431	6.403	62

ESTRATO/USO	SUSCRIPTORES CON MEDIDOR	SUSCRIPTORES SIN MEDIDOR	SUSCRIPTORES TOTALES	COBERTURA DE MICROMEDICIÓN (%)
Estrato 3	640	528	1.168	55
Estrato 4	2	4	6	33
Oficial	17	41	58	29
Comercial	171	440	611	28
<b>Total</b>	7.524	8.151	15.675	48

Fuente: SUI – agosto 2014

De acuerdo con la información anterior, la empresa contradice lo establecido en la Ley 142 de 1994 debido a que mantiene una cobertura de micromedición inferior al 95%, por lo que deberá realizar las acciones tendientes a dar cumplimiento a la mencionada normatividad.

#### 4.2.3. Índice de Agua No Contabilizada – IANC

De acuerdo a lo reportado por el prestador al SUI, el IANC para el año 2013 fue del 82%, por otra parte, durante la visita realizada en julio de 2014 la empresa manifestó que el IANC promedio para los meses de enero a mayo de 2014 fue de 77,06 % como se muestra en la tabla que se muestra a continuación:

**Tabla 15. IANC 2014**

MES	VOLUMEN PRODUCIDO (M3)	VOLUMEN DE AGUA FACTURADA (M3)	IANC (%)
ENERO	330,244	75,273	77,2
FEBRERO	253,598	73,303	71,1
MARZO	234,784	62,127	73,5
ABRIL	193,54	32,449	82,2
MAYO	183,044	33,918	81,3

Fuente: visita julio 2014

De acuerdo a lo anterior, las pérdidas de agua del sistema son consideradas muy elevadas tanto para lo reportado en SUI del 2013 como para lo informado en la visita para el 2014, lo cual se relaciona con la baja cobertura en micromedición (48%), por lo que la empresa deberá realizar las acciones necesarias para reducir y controlar las pérdidas teniendo en cuenta que el valor permitido en la Resolución CRA 151 de 2001 es del 30% y que el servicio de acueducto presenta deficiencias en la continuidad.

#### 4.2.4. Continuidad

En la visita realizada en julio de 2014 la empresa informó que la continuidad promedio para el mes de junio de 2014 fue de 3,2 h/día para todos los sectores atendidos, la cual es afectada por la reducción del caudal en la fuente de abastecimiento y por las altas pérdidas de agua que tiene el sistema.

Dicha continuidad es considerada insuficiente de acuerdo a la clasificación de la Resolución 2115 de 2007. Por lo cual, la empresa deberá realizar las acciones correspondientes para mejorar el índice de continuidad en la prestación del servicio de acueducto e informar dichas acciones a esta entidad.

#### 4.3. Desempeño de los indicadores técnicos frente a la normatividad vigente

**Tabla 16.** Análisis de Desempeño Indicadores Técnicos

ITEM	NORMATIVIDAD	VALOR NORMATIVIDAD	VALOR EMPRESA
IRCA	Resolución 2115 de 2007	Sin Riesgo < 5%	5,92%
IANC	Resolución CRA 151de 2001	< 30%	77,06%
CONTINUIDAD	Resolución 2115 del 2007	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	3,2 horas/día

Fuente: Normatividad vigente

En la tabla anterior, se presentan los resultados de los indicadores de la prestación del servicio de la empresa Aguas de la Península S.A. E.S.P. con relación a la normatividad vigente. Se observa que los indicadores se alejan de los valores referenciados en las normas descritas en la tabla anterior, por lo mencionado, los indicadores técnicos relacionados anteriormente evidencian que la empresa presentó un nivel inferior de desempeño durante el 2013.

#### 4.4. Aspectos Técnicos de Alcantarillado

El sistema de alcantarillado del municipio de Maicao tiene una cobertura del 32% de la población, este sistema es de tipo sanitario, sin embargo, por conexiones erradas del drenaje pluvial al sistema sanitario opera como combinado.

El sistema de recolección, transporte y tratamiento de las aguas servidas está conformado por una red de alcantarillado compuesta por tubería desde 60" hasta 372" en materiales como CC y PVC y una extensión general de redes de 326 kilómetros, que entrega a un desarenador ubicado en el límite norte del casco urbano, de donde se bombea a una canaleta Parshall para luego entregar por gravedad a una laguna de oxidación y de allí descargar al arroyo Majayutpana, de acuerdo con el radicado SSPD No. 20145290345902 el sistema de tratamiento de agua residual trata un caudal promedio de 22,80 l/s para el periodo de enero-junio del año 2014.

El municipio cuenta con dos estaciones de bombeo de aguas residuales denominadas EBAR No.1 y EBAR No. 2 desde esta última se le envía las aguas servidas provenientes del Colector Sur Oriental a la Estación de Bombeo No.1 que a su vez bombea a la PTAR.

La empresa cuenta con PSMV aprobado por Corpoguajira a través de la Resolución No. 0001216 del 06 de junio del 2007, así mismo, a través de la Resolución 1382 de 10 de junio del 2008, Corpoguajira, establece Plan de Manejo Ambiental para el proyecto de

“Construcción y Operación del Sistema para el Tratamiento y Disposición Final de las Aguas Residuales Urbanas de Maicao (La Guajira)”.

Conforme a lo informado por la empresa mediante radicado SSPD No. 20135290497352, se describen los avances del proyecto para la construcción de un nuevo sistema de tratamiento de aguas residuales del Municipio de Maicao, por parte de la Gobernación La Guajira, Municipio de Maicao la cual se encuentra construida casi en su totalidad a excepción del emisario final pues se está tramitando las consultas previas con las comunidades indígenas, esta planta la cual está proyectada para una vida útil de 30 años y se construirá en tres fases, cada una de estas en periodos de 10 años compuesto en lagunas facultativas y anaeróbicas, bajo el contrato No. 168 de 2011 con el Consorcio Ríos y Ríos se entregará este sistema y se suspenderá la operación de la planta antigua.

**Tabla 17. Cuerpos Receptores**

TIPO DE CUERPO RECEPTOR	NOMBRE CUERPO RECEPTOR	NÚMERO DE RESOLUCIÓN	VERTIMIENTOS APROBADOS	VIGENCIA
Arroyo	Majayutpana	0001216 de 2007	1	Hasta el 2017

Fuente: Visita julio de 2014.

Está pendiente por parte del prestador el cargue de la información para los formularios 6. “Seguimiento al PSMV”, y el Formulario 7. “Seguimiento Recursos al PSMV”, en los años 2007-2013.

#### **4.5. Vulnerabilidad**

Mediante los radicados SSPD No. 20115290526042, 20115290538452, 20115290544742, 20125290033222, 20125290035372, 20125290343952 y 20145290231552 la empresa remitió el Plan de Contingencia y actualizaciones del mismo, enfocados a atender los diferentes eventos a los que pudieran estar amenazados o vulnerados la ciudad de Maicao atendido por el prestador, allí se describen las acciones de manera general, para lo cual la empresa deberá ajustar este a un nivel más específico en el que se detalle cada uno de los procesos de operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado, el plan deberá ajustarse para el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la Resolución 154 de 2014 la cual otorga un plazo de 18 meses contados a partir de la emisión.

Respecto al cargue de la información en el sistema SUI de los “Formulario 55 y 56, Vulnerabilidad Acueducto y Formulario 27 y 28. Vulnerabilidad Alcantarillado” de los años 2013 y 2014, la empresa reporta cero eventos en que alteraran la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

### **5. ASPECTOS COMERCIALES**

#### **5.1. Contrato de Condiciones Uniformes**

La empresa ha establecido el contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el año 2000, el cual fue actualizado en

el año 2013 cual fue sometido a concepto de legalidad ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA otorgado mediante Resolución CRA 20132110064321 del 2013.

## 5.2. Suscriptores

A continuación se presenta la variación de los suscriptores por servicio reportados por la empresa en el Sistema Único de Información para los años 2012 y 2013:

**Tabla 18.** Variación de suscriptores 2012 – 2013

ESTRATO/USO	NÚMERO DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO			NÚMERO DE SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO		
	2012	2013	VARIACIÓN (%)	2012	2013	VARIACIÓN (%)
Estrato 1	7.787	7.509	-4%	4.684	4.847	3%
Estrato 2	7.496	7.147	-5%	5.610	5.648	1%
Estrato 3	1.383	1.309	-5%	1.420	1.397	-2%
Estrato 4	9	9	0%	10	10	0%
Comercial	719	678	-6%	1.002	995	-1%
Oficial	59	54	-8%	62	62	0%
<b>TOTAL</b>	<b>17.453</b>	<b>16.706</b>	<b>-4%</b>	<b>12.788</b>	<b>12.959</b>	<b>1%</b>

Fuente: SUI

En la tabla anterior se observa que en el 2013 los suscriptores del servicio de acueducto disminuyeron en 4% donde todos los estratos contribuyeron a esta baja, salvo el estrato 4 que no registró ningún cambio. Para el servicio de alcantarillado, los suscriptores aumentaron el 1%, donde el estrato 1 fue el que más aumento con 163 nuevos usuarios. Igualmente, para el servicio de alcantarillado los estratos 1 y 2 fueron los que mayor variación registraron con un 3% y 1% respectivamente.

Es importante mencionar que en la visita de julio de 2014 la empresa registró a diciembre de 2013 para el servicio de acueducto un total de 17.328 usuarios y para la misma fecha para el servicio de alcantarillado 13.021 suscriptores que comparado con lo reportado en SUI según tabla 17 registran diferencias que requieren aclaración por parte del prestador.

La empresa informa que la disminución de los suscriptores en el servicio de acueducto, corresponde a la falta del servicio de agua; además, en el momento de facturar los usuarios que no se les factura el servicio de alcantarillado, su valor es cero (0), estos usuarios no se ven reflejados en los maestros, lo que ocasiona disminución en el total de usuarios facturados.

## 5.3. Facturación

### Servicio de Acueducto:

Conforme se observa en la siguiente tabla, la facturación del prestador se concentra en los estratos subsidiables con un 85,50%. Así mismo se evidencia que el mayor porcentaje

de facturación del servicio de acueducto por parte del prestador es el relacionado con los usuarios ubicados en el estrato 2 por \$29.382'981.822 que corresponde al 43,24% de total facturado por la empresa Aguas de la Península S.A. E.S.P, en el municipio de Maicao

**Tabla 19.** Facturación Acueducto 2013. Maicao

USO/ ESTRATO	FACTURACIÓN TOTAL	% FACTURACIÓN POR ESTRATO	SUBSIDIOS APLICADOS	CONTRIBUCIONES APLICADAS
<b>Estrato 1</b>	20.302.198.173	29,88	394.145.278	0
<b>Estrato 2</b>	29.382.981.822	43,24	170.261.701	0
<b>Estrato 3</b>	8.407.152.995	12,37	20.847	0
<b>Estrato 4</b>	70.089.868	0,10	0	0
<b>Comercial</b>	9.636.624.756	14,18	0	44.444.565
<b>Oficial</b>	149.028.455	0,22	0	0
<b>Total</b>	67.948.076.069	100	564.427.826	44.444.565

Fuente: SUI

En relación con las contribuciones que realizan los usuarios ubicados en el uso comercial, se observa que sólo cubren el 7,87% del total de subsidios que se otorgan a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3; dichos subsidios ascienden a \$564.427.826.

Dado que el prestador cuenta sólo con el 48% de micromedición en el municipio, y en particular para los suscriptores del estrato comercial (28%), se solicita informar a esta Superintendencia el procedimiento para facturar los servicios de acueducto y alcantarillado a los suscriptores que no cuentan con medición. Se solicita remitir los soportes a los que haya lugar.

#### **Servicio de Alcantarillado:**

Al igual que ocurre con el servicio de acueducto, la mayor concentración de la facturación del servicios de alcantarillado corresponde a los usuarios de los estratos subsidiables con un 65,02% correspondiente a \$26.287'908.017. El estrato que concentra la mayor facturación es estrato 2, que representa el 29,83%, seguido del estrato 3 con el 19,69%, así mismo como los suscriptores ubicados en el estrato comercial con un 34,44% del total de la facturación de la empresa en el municipio de Maicao.

**Tabla 20.** Facturación Alcantarillado 2013

USO/ ESTRATO	FACTURACIÓN TOTAL	% FACTURACIÓN POR ESTRATO	SUBSIDIOS APLICADOS	CONTRIBUCIONES APLICADAS
<b>Estrato 1</b>	6.267.666.941	15,50	246.770.779	0
<b>Estrato 2</b>	12.058.213.549	29,83	135.218.853	0
<b>Estrato 3</b>	7.962.027.527	19,69	12.995	0
<b>Estrato 4</b>	73.215.618	0,18	0	0
<b>Comercial</b>	13.923.360.714	34,44	0	94.254.340
<b>Oficial</b>	143.710.758	0,36	0	0
<b>Total</b>	40.428.195.107	100,00	382.002.627	94.254.340

Fuente: SUI

En cuanto a las contribuciones que realizan los usuarios ubicados en el uso comercial, cubren el 24,67% del total de subsidios que se otorgan a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3; dichos subsidios ascienden a \$382'002.627.

## 5.4. Atención al Cliente

### 5.4.1. Peticiones

La empresa recibió para el año 2013 un total de 622 peticiones, de las cuales el 63% corresponde al servicio de acueducto y el 37 %al servicio de alcantarillado.

Respecto al servicio de acueducto el 41% de las peticiones se concentra en “Otros” seguido por el 26,97% correspondiente a “cambio de datos básicos”, a su vez para el servicio de alcantarillado las peticiones se concentran en los mismos aspectos del acueducto, pero tiene gran incidencia la “solicitud de prestación del servicio”.

**Tabla 21. Peticiones Acueducto y Alcantarillado por Causal**

TIPO DE TRAMITE	DETALLE CAUSAL	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		TOTAL GENERAL
		No.	%	No.	%	
Petición	Cambio de datos básicos	106	26,9%	76	33,2%	182
	Otros	163	41,4%	90	39,3%	253
	Solicitud de prestación del servicio	24	6,1%	29	12,6%	53
	Suspensión por mutuo acuerdo	33	8,4%	10	4,3%	43
	Terminación de contrato	67	17,0%	24	10,4%	91
<b>TOTAL PETICIONES</b>		<b>393</b>	<b>100,0%</b>	<b>229</b>	<b>100,0%</b>	<b>622</b>

Fuente: SUI

### 5.4.2. Reclamaciones y Recursos

La empresa recibió para el año 2013 un total de 3.909 reclamaciones, de las cuales el 84% corresponde al servicio de acueducto y el 16% al servicio de alcantarillado.

La principal causal de reclamación para el servicio de acueducto es la relacionada con “falta en la prestación del servicio por continuidad” con el 71,12% seguido por el 6,4% de “cobros por servicios no prestados”, mientras que para el servicio de alcantarillado la causal que más predominó fue “Inconformidad por el consumo” con el 23,75%, seguido con el 22,34% por cobros por servicios no prestados.

De las reclamaciones realizadas por los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado al prestador se presentaron 22 recursos de reposición que equivalen al 0,5% de éstas donde la mayor causal es por cobros por servicios no prestados tanto para el servicio de acueducto como para el servicio de alcantarillado.

Debido a lo anterior, la empresa debe realizar una adecuada gestión comercial en los servicios de acueducto y alcantarillado e implementar acciones para mejorar las causales que presentan mayor porcentaje de incidencia.

**Tabla 22. Reclamos Acueducto y Alcantarillado por Causal**

TIPO TRAMITE	DETALLE CAUSAL	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		TOTAL GENERAL
		No.	%	No.	%	
Reclamación	Cobro Múltiple	10	0,3%	5	0,7%	15
	Cobros por servicios no prestados	212	6,4%	143	22,3%	355
	Entrega y oportunidad de la factura		0,0%	1	0,1%	1
	Estrato	16	0,4%	11	1,7%	27
	Falla en la prestación del servicio por calidad		0,0%	5	0,7%	5
	Falla en la prestación del servicio por continuidad	2.325	71,1%	2	0,3%	2327
	Inconformidad con el consumo	180	5,5%	152	23,7%	332
	Otros	22	0,6%	18	2,8%	40
	Pago sin abono a cuenta	2	0,1%	2	0,3%	4
	Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	10	0,3%		0,0%	10
	Relacionada con cobros por promedio	83	2,5%	58	9,0%	141
	Solidaridad	2	0,1%	2	0,3%	4
	Tarifa cobrada	2	0,1%	2	0,3%	4
Recursos	Cobros por servicios no prestados	8	0,2%	6	0,9%	14
	Relacionada con cobros por promedio	4	0,1%	4	0,6%	8
<b>TOTAL RECLAMACIONES</b>		<b>3.269</b>	<b>100,0%</b>	<b>640</b>	<b>100,0%</b>	<b>3.909</b>

Fuente: SUI

Al igual que ocurre con el servicio de acueducto, la mayor concentración de la facturación del servicios de alcantarillado corresponde a los usuarios de los estratos subsidiables con un 65,02% correspondiente a \$26.287'908.017. El estrato que concentra la mayor facturación es estrato bajo, que representa el 29,83% así como los suscriptores ubicados en el estrato comercial con un 34,44% del total de la facturación de la empresa en el municipio de Maicao.

**Tabla 23. Facturación Alcantarillado 2013. Maicao**

USO/ ESTRATO	FACTURACIÓN TOTAL	% FACTURACIÓN POR ESTRATO	SUBSIDIOS APLICADOS	CONTRIBUCIONES APLICADAS
Estrato 1	6.267.666.941	15,50	246.770.779	0
Estrato 2	12.058.213.549	29,83	135.218.853	0
Estrato 3	7.962.027.527	19,69	12.995	0
Estrato 4	73.215.618	0,18	0	0
Comercial	13.923.360.714	34,44	0	94.254.340
Oficial	143.710.758	0,36	0	0
<b>Total</b>	<b>40.428.195.107</b>	<b>100,00</b>	<b>382.002.627</b>	<b>94.254.340</b>

Fuente: SUI

Así mismo, las contribuciones que realizan los usuarios ubicados en el uso comercial, cubren el 24,67% del total de subsidios que se otorgan a los usuarios de los estratos 1, 2

y 3; dichos subsidios ascienden a \$382'002.627.

## 5.5. Aspectos Tarifarios

Con la expedición del marco regulatorio para los servicios de acueducto y alcantarillado mediante Resolución CRA 287 de 2004 y la Circular 004 del 22 de septiembre de 2006 que establece la manera en que las personas prestadoras del servicio público de acueducto y alcantarillado deben reportar al Sistema Único de Información –SUI- la información correspondiente al estudio de costos y tarifas, esta superintendencia procedió a consultar el Sistema Único de Información constatando que a la fecha el prestador ha certificado el cargue del estudio de costos para los servicios de acueducto y alcantarillado en el Modelo de Verificación de Costos y Tarifas (MOVET).

### Tarifas aplicadas acueducto y alcantarillado

A continuación se presentan las tarifas aplicadas reportadas al SUI por la empresa Aguas de la Península S.A. E.S.P, a Diciembre de 2013 para los servicios de acueducto y alcantarillado, en el municipio de Maicao:

**Tabla 24.** Tarifas y Subsidios Aplicados acueducto de Maicao

Estrato	TARIFAS APLICADAS				SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuario (%)
1	3.636	700	1.291	1.291	-45,82%	-45,78%	0,00%	0,00%
2	5.460	1.051	1.291	1.291	-18,64%	-18,59%	0,00%	0,00%
3	6.710	1.291	1.291	1.291	-0,01%	0,00%	0,00%	0,00%
4	6.711	1.291	1.291	1.291	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
5	10.066	1.937	1.937	1.937	49,99%	50,04%	50,04%	50,04%
6	10.737	2.066	2.066	2.066	59,99%	60,03%	60,03%	60,03%
Comercial	10.066	1.937	1.937	1.937	49,99%	50,04%	50,04%	50,04%
Industrial	8.724	1.679	1.679	1.679	30,00%	30,05%	30,05%	30,05%
Oficial	6.711	1.291	1.291	1.291	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: SUI \*No incluye CMT

**Tabla 25.** Tarifas y Subsidios Aplicados alcantarillado de Maicao

Estrato	TARIFAS APLICADAS				SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Vertimiento Básico (\$/m3)*	Vertimiento Complementario (\$/m3)*	Vertimiento Suntuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Vertimiento Básico (%)	Vertimiento Complementario (%)	Vertimiento Suntuario (%)
1	2.678	566	1.044	1.044	-45,82%	-45,79%	0,00%	0,00%
2	4.022	850	1.044	1.044	-18,63%	-18,58%	0,00%	0,00%
3	4.942	1.044	1.044	1.044	-0,02%	0,00%	0,00%	0,00%
4	4.943	1.044	1.044	1.044	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
5	7.414	1.566	1.566	1.566	49,99%	50,00%	50,00%	50,00%
6	7.909	1.670	1.670	1.670	60,00%	59,96%	59,96%	59,96%
Comercial	7.414	1.566	1.566	1.566	49,99%	50,00%	50,00%	50,00%
Industrial	6.426	1.357	1.357	1.357	30,00%	29,98%	29,98%	29,98%
Oficial	4.943	1.044	1.044	1.044	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: SUI \*No incluye CMT

Los porcentajes de subsidios y contribuciones aplicados por el prestador coinciden con los valores aprobados por el Concejo Municipal de Maicao mediante Acuerdo No. 009 de 2012 “...POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECEN LOS FACTORES DE SUBSIDIOS PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EN EL MUNICIPIO DE MAICAO PARA LA VIGENCIA 2012...”.

## 5.6. Atención al Cliente

### 5.6.1. Peticiones

La empresa recibió para el año 2013 un total de 622 peticiones, de las cuales el 63% corresponde al servicio de acueducto y el 37 %al servicio de alcantarillado.

Respecto al servicio de acueducto el 41% de las peticiones se concentra en “Otros” seguido por el 26,97% correspondiente a “cambio de datos básicos”, a su vez para el servicio de alcantarillado las peticiones se concentran en los mismos aspectos del acueducto, pero tiene gran incidencia la “solicitud de prestación del servicio”.

**Tabla 26.** Peticiones Acueducto y Alcantarillado por Causal

TIPO DE TRAMITE	DETALLE CAUSAL	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		TOTAL GENERAL
		No.	%	No.	%	
Petición	Cambio de datos básicos	106	26,9%	76	33,2%	182
	Otros	163	41,4%	90	39,3%	253
	Solicitud de prestación del servicio	24	6,1%	29	12,6%	53
	Suspensión por mutuo acuerdo	33	8,4%	10	4,3%	43
	Terminación de contrato	67	17,0%	24	10,4%	91
<b>TOTAL PETICIONES</b>		<b>393</b>	<b>100,0%</b>	<b>229</b>	<b>100,0%</b>	<b>622</b>

Fuente: SUI

## 5.6.2. Reclamaciones y Recursos

La empresa recibió para el año 2013 un total de 3.909 reclamaciones, de las cuales el 84% corresponde al servicio de acueducto y el 16% al servicio de alcantarillado.

La principal causal de reclamación para el servicio de acueducto es la relacionada con “falla en la prestación del servicio por continuidad” con el 71,12% seguido por el 6,4% de “cobros por servicios no prestados”, mientras que para el servicio de alcantarillado la causal que más predominó fue “Inconformidad por el consumo” con el 23,75%, seguido con el 22,34% por cobros por servicios no prestados.

De las reclamaciones realizadas por los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado al prestador se presentaron 22 recursos de reposición que equivalen al 0,5% de éstas donde la mayor causal es por cobros por servicios no prestados tanto para el servicio de acueducto como para el servicio de alcantarillado.

Debido a lo anterior, la empresa debe realizar una adecuada gestión comercial en los servicios de acueducto y alcantarillado e implementar acciones para mejorar las causales que presentan mayor porcentaje de incidencia.

**Tabla 27.** Reclamos Acueducto y Alcantarillado por Causal

TIPO TRAMITE	DETALLE CAUSAL	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		TOTAL GENERAL
		No.	%	No.	%	
Reclamación	Cobro Múltiple	10	0,3%	5	0,7%	15
	Cobros por servicios no prestados	212	6,4%	143	22,3%	355
	Entrega y oportunidad de la factura		0,0%	1	0,1%	1
	Estrato	16	0,4%	11	1,7%	27
	Falla en la prestación del servicio por calidad		0,0%	5	0,7%	5
	Falla en la prestación del servicio por continuidad	2.325	71,1%	2	0,3%	2327
	Inconformidad con el consumo	180	5,5%	152	23,7%	332
	Otros	22	0,6%	18	2,8%	40
	Pago sin abono a cuenta	2	0,1%	2	0,3%	4
	Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	10	0,3%		0,0%	10
	Relacionada con cobros por promedio	83	2,5%	58	9,0%	141
	Solidaridad	2	0,1%	2	0,3%	4
	Tarifa cobrada	2	0,1%	2	0,3%	4
Recursos	Cobros por servicios no prestados	8	0,2%	6	0,9%	14

TIPO TRAMITE	DETALLE CAUSAL	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		TOTAL GENERAL
		No.	%	No.	%	
	Relacionada con cobros por promedio	4	0,1%	4	0,6%	8
<b>TOTAL RECLAMACIONES</b>		<b>3.269</b>	<b>100,0%</b>	<b>640</b>	<b>100,0%</b>	<b>3.909</b>

Fuente: SUI

## 5.7. Aspectos Tarifarios

Con la expedición del marco regulatorio para los servicios de acueducto y alcantarillado mediante Resolución CRA 287 de 2004 y la Circular 004 del 22 de septiembre de 2006 que establece la manera en que las personas prestadoras del servicio público de acueducto y alcantarillado deben reportar al Sistema Único de Información –SUI- la información correspondiente al estudio de costos y tarifas, esta superintendencia procedió a consultar el Sistema Único de Información constatando que a la fecha el prestador ha certificado el cargue del estudio de costos para los servicios de acueducto y alcantarillado en el Modelo de Verificación de Costos y Tarifas (MOVET).

### 5.7.1. Tarifas aplicadas acueducto y alcantarillado

A continuación se presentan las tarifas aplicadas reportadas al SUI por la empresa Aguas de la Península S.A. E.S.P, a Diciembre de 2013 para los servicios de acueducto y alcantarillado, en el municipio de Maicao:

**Tabla 28.** Tarifas y Subsidios Aplicados acueducto de Maicao

Estrato	TARIFAS APLICADAS				SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuario (%)
1	3.636	700	1.291	1.291	-45,82%	-45,78%	0,00%	0,00%
2	5.460	1.051	1.291	1.291	-18,64%	-18,59%	0,00%	0,00%
3	6.710	1.291	1.291	1.291	-0,01%	0,00%	0,00%	0,00%
4	6.711	1.291	1.291	1.291	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
5	10.066	1.937	1.937	1.937	49,99%	50,04%	50,04%	50,04%
6	10.737	2.066	2.066	2.066	59,99%	60,03%	60,03%	60,03%
<b>Comercial</b>	10.066	1.937	1.937	1.937	49,99%	50,04%	50,04%	50,04%
<b>Industrial</b>	8.724	1.679	1.679	1.679	30,00%	30,05%	30,05%	30,05%
<b>Oficial</b>	6.711	1.291	1.291	1.291	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: SUI \*No incluye CMT

**Tabla 29.** Tarifas y Subsidios Aplicados alcantarillado de Maicao

Estrato	TARIFAS APLICADAS				SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Vertimiento Básico (\$/m3)*	Vertimiento Complementario (\$/m3)*	Vertimiento Suntuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Vertimiento Básico (%)	Vertimiento Complementario (%)	Vertimiento Suntuario (%)
1	2.678	566	1.044	1.044	-45,82%	-45,79%	0,00%	0,00%
2	4.022	850	1.044	1.044	-18,63%	-18,58%	0,00%	0,00%
3	4.942	1.044	1.044	1.044	-0,02%	0,00%	0,00%	0,00%
4	4.943	1.044	1.044	1.044	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
5	7.414	1.566	1.566	1.566	49,99%	50,00%	50,00%	50,00%
6	7.909	1.670	1.670	1.670	60,00%	59,96%	59,96%	59,96%
Comercial	7.414	1.566	1.566	1.566	49,99%	50,00%	50,00%	50,00%
Industrial	6.426	1.357	1.357	1.357	30,00%	29,98%	29,98%	29,98%
Oficial	4.943	1.044	1.044	1.044	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: SUI \*No incluye CMT

Los porcentajes de subsidios y contribuciones aplicados por el prestador coinciden con los valores aprobados por el Concejo Municipal de Maicao mediante Acuerdo No. 009 de 2012 “...POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECEN LOS FACTORES DE SUBSIDIOS PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EN EL MUNICIPIO DE MAICAO PARA LA VIGENCIA 2012...”.

## 6. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La superintendencia realizó para el periodo entre el año 2011 y 2012 la clasificación IFA correspondiente a la información financiera reportada por la empresa al SUI, de acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005 de acuerdo con el siguiente detalle:

**Tabla 30.** Indicadores de la gestión

LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	RANGO	COBERTURA DE INTERESES	EFICIENCIA DEL RECAUDO	RANGO ER	RANGO IFA	NIVEL IFA
1,15	057	Rango I	-36,23	100	Rango I	Rango III	Riesgo Alto

Fuente: SUI

De la anterior información se puede apreciar que el prestador quedó clasificado en Rango III, “Alto Riesgo” ya que sus indicadores financieros se deterioraron en el año 2013 y la Utilidad neta también descendió. La falta de cumplimiento en la entrega de la información al SUI por parte del prestador es indicativo de este riesgo, por cuanto no se puede efectuar una comparación real de la información que permita evaluar la gestión de la empresa.

## 6.1. Informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados

La auditoría externa de la empresa a cargo de Asesorías y Auditorías Integrales reportó al SUI un informe correspondiente al año 2013 en el cual se destacan las siguientes conclusiones:

“(…)

- *La Corporación Autónoma Regional de la Guajira emitió la Resolución No. 022 del 06 de Enero del 2010, por medio de la cual otorgó permiso de concesión de aguas subterráneas para los pozos 6ª y 6B ubicados en las proximidades de la bocatoma sobre la margen izquierda del Río Carraipía, en un caudal de 40 lt/seg para el pozo 6ª y 50 lt/seg para el pozo 6B por un término de 23 años.*
- *La Corporación Autónoma Regional de la Guajira emitió la Resolución No. 311 del 25 de Febrero del 2010, por medio de la cual otorgó permiso de concesión de aguas superficiales para un caudal de 140 lt/seg para los meses de sequía Enero, Febrero, Marzo, Junio, Julio y Agosto, y un caudal de 230 lt/seg para los demás meses, en el sitio de la bocatoma del Río Carraipía, por un término de 10 años.*
- *La Corporación Autónoma Regional de la Guajira emitió la Resolución No. 217 del 23 de Febrero del 2011, en la cual aprueba a la empresa Aguas de la Península S.A. E.S.P. un Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua para el municipio de Maicao.*
- *El acueducto cuenta con un sistema de abastecimiento por gravedad. El sistema se compone por una bocatoma de fondo, cuatro pozos profundos (dos en funcionamiento), una planta de tratamiento, una línea de conducción, seis tanques de almacenamiento (tres elevados fuera de servicio y tres semienterrados como reserva en operación) y la red de distribución.*
- *El Índice de Agua No contabilizada promedio del municipio de Maicao para el año 2010 fue del 72,1%, aumentó en el 2011 a un 79 %, luego en el 2012 volvió a aumentar a un 81,48 % y para la presente vigencia se obtuvo un 81,16 %. Aunque se evidencia un leve mejoramiento con respecto al año anterior, sigue siendo una cifra muy elevada. Cabe aclarar que este índice todavía no arroja resultados confiables, ya que del volumen de agua producido a la salida de la planta, está incluido el que se le suministra al Corregimiento de Carraipía y a las parcelas ubicadas en el tramo de conducción, y estos predios todavía no se encuentran micromedidos.*
- *Por otro lado, se hace muy evidente la disminución de agua producida y facturada entre el 2012 y el 2013, situación reflejada a raíz del intenso verano que se presentó durante el año en la zona; teniendo en cuenta que el aporte continuo de la captación subterránea no es suficiente para mitigar la escases. De 110.158 m3 facturados en promedio entre los años 2010 y 2012, para la presente vigencia se obtiene un valor promedio de solo 66.446,5 m3, volumen reducido en un 38,4 % con respecto al año 2012. Tal reducción es justificable al ver que de igual manera, el volumen de agua producida, fue reducida en un 38,75 %.*

- *Dentro de la red de distribución, de acuerdo con los resultados del estudio de optimización, a la fecha se encuentran instalados los macromedidores electromagnéticos de los sectores hidráulicos No. 5, 6 y 7. Ya se ha mencionado también que se encuentra radicado un proyecto en el Plan Departamental de aguas para la culminación de la optimización de los sectores hidráulicos 1, 2, 3 y 4 incluyendo la instalación de sus respectivos macromedidores*
- *El Municipio de Maicao cuenta con un Plan Maestro de Acueducto elaborado en el año 2002 y que fue actualizado a través del estudio de optimización contratado en el año 2008.*
- *La empresa cuenta con los respectivos manuales de operación y mantenimiento de la planta de tratamiento, incluyendo el sistema de captación.*
- *El índice de continuidad del servicio de acueducto calculado con base en la Resolución de la CRA 315/05, obteniéndose así un valor promedio en el año 2013 del 14,38 %, cifra que disminuye un 0,19 % con respecto al año 2012.*
- *El Municipio de Maicao cuenta con un plan maestro de alcantarillado elaborado en el año 2002, el cual es actualizado constantemente por el área de Proyectos e Interventoría.*
- *Aguas de La Península S.A. E.S.P., cuenta con un Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos aprobado por la Corporación Autónoma Regional de la Guajira a través de la Resolución No. 1216 del 6 de junio de 2007. Pero como se mencionó anteriormente, este PSMV deberá ser ajustado a los objetivos y criterios de calidad establecidos en la resolución 1733 del 2011, debido al cambio de cuerpo receptor propuesto para el nuevo sistema de tratamiento de las aguas residuales domésticas del municipio.*
- *La cobertura del servicio de alcantarillado comercialmente se encuentra en un 58,96 %. Sin embargo, se debe aclarar que este valor es mayor técnicamente, puesto que son muchos los predios que poseen la disponibilidad del servicio y no han conectado sus intradomiciliarias al registro de inspección, o simplemente no lo utilizan, ya que por escases de recursos no han podido conectarse. Por lo anterior, se estima en un 72 % la cobertura técnica del servicio de alcantarillado en el Municipio. Sin embargo, para ello, el operador ha decidido incluir dentro de los proyectos la ejecución de las intradomiciliarias y poder garantizar la inmediata conexión.*

(...)"

## **7. ESTADO DE REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI**

El prestador tiene pendiente el reporte de 74 formatos o formularios al SUI que equivalen al 2% del total de la información solicitada mediante Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 31.** Estado de reporte de información al SUI.

<b>AÑO</b>	<b>REPORTES PENDIENTES</b>	<b>REPORTES RADICADOS</b>	<b>PORCENTAJE DE CARGUE</b>
2002	0	150	100 %
2003	0	156	100 %
2004	2	305	99 %
2005	1	330	99 %
2006	0	235	100 %
2007	1	241	99 %
2008	3	236	98 %
2009	1	371	99 %
2010	1	425	99 %
2011	0	371	100 %
2012	1	370	99 %
2013	25	311	92 %
2014	39	166	80 %
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>3.667</b>	<b>98 %</b>

Fuente: SUI noviembre de 2014

De acuerdo con lo anterior, se requiere que la empresa realice el reporte de información faltante de manera inmediata, toda vez que el no reporte impide a esta superintendencia realizar las acciones de vigilancia y control sobre la empresa.

## **8. ACCIONES DE LA SSPD**

En desarrollo del proceso de vigilancia especial iniciado por esta superintendencia desde el año 2012 a la empresa Aguas de la Península S.A. ESP, los días 2 y 3 de julio de 2013, se realizó visita técnica de inspección y vigilancia para verificar el estado de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, debido al desabastecimiento de agua ocasionado por el verano.

Posteriormente, el día 4 de julio de 2013 se realizó mesa de trabajo en la sede de la Alcaldía Municipal de Maicao, en la cual se expusieron por parte de la comunidad y de los entes territoriales las dificultades que afronta el municipio por la escasez de agua. Adicionalmente se plantearon diferentes estrategias encaminadas a mejorar la prestación del servicio de acueducto.

Mediante radicado SSPD No. 20134210439411 del 17 de julio de 2013 se realizó citación a los miembros de la Junta Directiva de la empresa Aguas de la Península S.A. E.P.S., con el fin de realizar una mesa de trabajo el día 24 de julio de 2013 con el propósito de atender y tratar los temas críticos relacionados con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Maicao, la cual se llevó a cabo en las instalaciones de esta superintendencia.

El 20 de agosto de 2013 se remite al prestador el informe de la visita realizada los días 2 y 3 de julio de 2013 mediante radicado SSPD No. 20134210524561 del 20 de agosto de 2013, al tiempo que se requirió para que informara sobre las acciones realizadas o a realizar respecto de las conclusiones señaladas. Así mismo, se solicitó información acerca del avance en el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la empresa en la mesa de trabajo realizada el 24 de julio de 2013.

Posteriormente, esta superintendencia convocó a una mesa de trabajo al Alcalde Municipal de Maicao, el Gobernador de La Guajira y al Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio para realizarse el 22 de agosto de 2013 en la sede de la Gobernación de La Guajira, con el fin de llevar a cabo el seguimiento a las estrategias planteadas en la mesa de trabajo realizada en el municipio de Maicao el 4 de julio de 2013 y de esta forma avanzar en el mejoramiento de la prestación del servicio de acueducto.

En dicha mesa de trabajo, esta superintendencia se comprometió a realizar requerimiento a la empresa Aguas de la Península S.A. E.S.P en relación con la venta de agua a carro tanques con el fin de que la misma sea suministrada a los usuarios por las redes.

De otra parte, el día 23 de agosto de 2013 esta superintendencia realizó nueva visita de vigilancia comercial a la empresa Aguas de la Península S.A. E.S.P., teniendo en cuenta las denuncias presentadas por representantes de la comunidad en reunión realizada el 22 de agosto de 2013 en la Gobernación de La Guajira.

En cumplimiento del compromiso adquirido en la mesa de trabajo realizada el 22 de agosto de 2013, esta entidad mediante radicado SSPD No.20134210588441 del 13 de septiembre de 2013, le hace un llamado a la empresa para que se abstenga de realizar actividades ajenas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de que trata la Ley 142 de 1994, que puedan desmejorar las condiciones en que se presta el servicio de acueducto a sus usuarios, ya que tal actividad disminuye la capacidad de oferta de agua, máxime si se tiene en cuenta la coyuntura de desabastecimiento por el verano, problemática que ha conllevado a la disminución de la continuidad a 3,5 horas/día, situación que afecta a los usuarios de la empresa.

Teniendo en cuenta los hallazgos de las visitas de inspección y vigilancia realizadas durante el 2012 y 2013, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado mediante memorando SSPD No. 20134200057033 del 9 de septiembre de 2013, solicitó a la Dirección de Investigaciones de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo evaluar méritos para iniciar investigación administrativa contra la empresa Aguas de la Península S.A. E.S.P., como consecuencia de lo anterior, la Dirección de Investigaciones abrió investigación administrativa formal No. 2013440350600048E en contra de la empresa Aguas de la Península S.A. E.S.P. que en la actualidad se encuentra en trámite.

Durante el 2014 la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado ha continuado con las acciones de seguimiento a la prestación de los servicios en el municipio, tales como el requerimiento de información respecto del estado de la continuidad del servicio de acueducto realizado mediante radicado SSPD No. 20144210213431 del 22 de abril de 2014,

Así mismo, se realizó requerimiento del plan de contingencia en el marco de una mesa de trabajo convocada por la Procuraduría General de La Nación realizada el 29 de abril de 2014, por lo cual la empresa mediante radicado SSPD No. 20145290231552 remitió el plan de contingencia con el que cuenta la empresa y un plan alternativo para el suministro de agua por medio de camiones cisterna, desde la planta de Metesusto ubicada en el municipio de distracción para el municipio de Maicao.

También, se convocó a una mesa técnica realizada en el municipio de Maicao el pasado viernes 13 de junio de 2014 durante la cual se realizó la inauguración de la fase inicial de pruebas del pozo del corregimiento de Carraipía y se generaron compromisos tendientes a mejorar las condiciones de continuidad en el municipio y cuyo cumplimiento fue requerido a la empresa mediante radicado SSPD No. 20144210340241 del 25 de junio de 2014.

Finalmente, se realizó visita de vigilancia a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado el pasado 24 y 25 de julio de 2014, en la cual se evidenció el inicio de la operación de pozo de Carraipía y las dificultades en la operación del mismo por la calidad del servicio eléctrico de la zona.

## **9. CONCLUSIONES**

- La empresa debe realizar de manera inmediata el reporte de información pendiente en el Sistema Único De Información SUI y dar cumplimiento a la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.
- Al comparar la información entregada durante la visita de julio de 2014 de los estados financieros con los cargados en el plan contable en SUI se evidencia en el Estado de Pérdidas y Ganancias algunas inconsistencias que se detallan en este documento y que requieren una aclaración por parte de la empresa.
- Se registra para el año 2013 una diferencia entre el reporte de facturación entregado por la empresa en la visita por concepto de servicio de acueducto y alcantarillado y el valor de los ingresos registrados en el estado de resultados que debe ser explicada por el prestador.
- El operador registró una Utilidad Neta de \$168 millones, que comparada con la del año 2012 presentó una disminución de \$65 millones que equivalen a una disminución del 27,92% en términos porcentuales. Dicha Utilidad fue resultado del apalancamiento que hiciera el prestador a través de la cuenta Otros Ingresos y no precisamente en desarrollo de su objeto social.

- La empresa cuenta con una cartera vencida mayor a 360 días que representa más del 50% del total de deudores del servicio de acueducto y alcantarillado demostrando con ello la poca gestión comercial para lograr una disminución de ese indicador.
- Todos los indicadores de rentabilidad de la empresa se han venido deteriorando porque los Costos y Gastos superan los Ingresos Operacionales salvo el margen neto de Utilidad pero porque la empresa registró una Utilidad producto de sus otros ingresos.
- De los análisis de eficiencia laboral se observó que para el servicio de acueducto el costo de personal por metro cúbico facturado disminuyó en un 8% en el 2013, a pesar de que el consumo facturado aumento en un 26%. En cuanto al servicio de alcantarillado, el costo de personal por metro cúbico aumentó en un 26%, y los volúmenes de consumo y vertimientos aumentaron en 35%.

La anterior relación presenta incoherencia en la disminución del costo de personal para el servicio de acueducto y el aumentó para el servicio de alcantarillado, siendo que los consumos y vertimientos aumentaron para cada servicio respectivamente, por tal motivo, la empresa debe realizar las aclaración de tal situación.

- La reclamación “falla en la prestación de servicio por continuidad” e “inconformidad con el consumo” presentan la mayor cantidad de reclamaciones para el servicio de acueducto y alcantarillado. Se requiere, que de manera inmediata el prestador realice acciones que influyan directamente en la continuidad y calidad del servicio.
- El prestador aplica en las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado, los porcentajes de subsidios y contribuciones aprobados por el Concejo Municipal de Maicao mediante Acuerdo No. 009 de 2012.
- La empresa durante el año 2013 presentó un IRCA de 5,92%, es decir que la empresa suministró agua no apta para consumo humano de acuerdo a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007. Por lo tanto el prestador deberá realizar las acciones correspondientes para mejorar este indicador y garantizar en todo momento que el agua que suministren a los usuarios sea apta para consumo humano.
- La cobertura de micromedición para el mes de agosto de 2014 fue de 48%, inferior al 95% contradiciendo lo establecido en la Ley 142 de 1994, por lo cual la empresa deberá realizar las acciones necesarias para incrementar la cobertura y cumplir con lo establecido en la mencionada ley.
- El IANC es considerado muy elevado tanto para lo reportado en SUI del 2013 (82%) como para lo informado en la visita de julio de 2014 (77%), por lo que la empresa deberá realizar las acciones necesarias para reducir y controlar las pérdidas teniendo en cuenta que el valor permitido en la Resolución CRA 151 de 2001 es del 30% y que el servicio de acueducto presenta deficiencias en la continuidad.
- La continuidad para junio de 2014 en promedio fue de 3,2 h/día en los sectores atendidos lo cual es considerada insuficiente de acuerdo con la clasificación

establecida en la Resolución 2115 de 2007. Por lo tanto, la empresa deberá realizar las acciones correspondientes para mejorar el índice de continuidad en la prestación del servicio de acueducto en todos los sectores atendidos e informar dichas acciones a esta entidad.

- El mejoramiento de la continuidad depende de la gestión en la reducción de las pérdidas y de la gestión de nuevas fuentes de abastecimiento para aumentar la producción de agua para distribución, teniendo en cuenta que la capacidad instalada de la planta no cubre la demanda del servicio.

**Proyectó:** Laura M. Ruiz - Lina M. Arango - Gerardo A. Amézquita - Alberto Vásquez- Janeth Briceño - Contratistas Grupo de Evaluación Integral DTGAA

**Revisó:** – Sandra Lilibiana Contratistas Grupo de Evaluación Integral DTGAA

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