

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN  
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO 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 2013**

## INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN

### EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.

#### ANÁLISIS 2012

#### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La descripción de la empresa se realiza con base en la información reportada por la empresa en la actualización del Registro Único de Prestadores-RUPS del 02 de mayo de 2013.

##### 1.1 Conformación Empresa

<b>TIPO DE SOCIEDAD</b>	Empresa Industrial y Comercial del Estado del Orden Municipal
<b>RAZÓN SOCIAL</b>	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.
<b>SIGLA</b>	E.A.A.V. E.S.P.
<b>ÁREA DE PRESTACIÓN</b>	Villavicencio - Meta
<b>SERVICIOS PRESTADOS</b>	Acueducto y alcantarillado
<b>DURACIÓN</b>	Indefinida
<b>FECHA DE CONSTITUCIÓN</b>	10 de Diciembre de 1963
<b>NOMBRE DEL GERENTE</b>	HÉCTOR ANDRÉS CASTRO REY
<b>ESTADO DE LA CERTIFICACIÓN DEL MUNICIPIO EN SGP</b>	Certificado

Fuente: Sistema Único de Información – SUI – RUPS Mayo de 2013

##### 1.2 Junta Directiva

<b>REPRESENTANTES</b>	<b>CARGO</b>
Juan Guillermo Zuluaga Cardona	Presidente
Jaime Santacruz Haemmerle	Vocal
Julián Cruz Prieto	Vocal
Doly Forero Mora	Otro
José Rafael Díaz	Otro
Juan Manuel Cepeda Girón	Otro
Wilson López Bogotá	Otro

Fuente: Sistema Único de Información - SUI – RUPS Mayo de 2013

#### 2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

##### 2.1. Aspectos Financieros

La Empresa, no ha cargado las respectivas notas a los estados financieros para el año 2012, a pesar de que se realizó adicionalmente llamada telefónica, por lo cual, no es posible comprobar la veracidad del Plan Único de Cuentas reportado al Sistema Único de Información – SUI -, así como la aprobación por parte de la gerencia, revisoría fiscal y junta directiva.

## 2.1.1. Estado de resultados

ESTADOS FINANCIEROS BÁSICOS					
ESTADO DE RESULTADOS					
	2011	%	2012	%	2012/2011
<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>44.825.496.172</b>	100%	<b>50.405.188.941</b>	100%	12%
Servicio de Acueducto	23.074.212.937	51%	25.782.668.840	51%	12%
Servicio de Alcantarillado	21.149.600.387	47%	23.715.790.859	47%	12%
Servicio de Aseo	0	0%	0	0%	
Otros Ingresos Operacionales	601.682.848	1%	906.729.242	2%	51%
<b>Costo de Ventas y Operación</b>	<b>25.865.257.753</b>	58%	<b>27.574.681.006</b>	55%	7%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>18.960.238.419</b>	<b>42%</b>	<b>22.830.507.935</b>	<b>45%</b>	<b>20%</b>
Gastos operacionales	11.507.757.700	26%	8.809.881.457	17%	-23%
Gastos de personal	2.208.895.480	5%	3.764.694.859	7%	70%
Provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones	4.029.031.364	9%	5.759.964.211	11%	43%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>7.452.480.719</b>	<b>17%</b>	<b>14.020.626.478</b>	<b>28%</b>	<b>88%</b>
Otros ingresos	430.421.894	1%	577.370.641	1%	34%
Otros gastos	2.604.391.844	6%	1.745.728.623	3%	-33%
Gasto de Intereses	82.913.299	0%	63.510.869	0%	-23%
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>5.195.597.470</b>	<b>12%</b>	<b>12.788.757.627</b>	<b>25%</b>	<b>146%</b>
Impuesto de renta	2.648.933.000	6%	4.871.344.547	10%	84%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>2.546.664.470</b>	<b>6%</b>	<b>7.917.413.080</b>	<b>16%</b>	<b>211%</b>

Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

Los ingresos operacionales en el 2012 se incrementaron el 12%, hubo un aumento de \$5.579 millones de pesos con relación a 2011, principalmente por la comercialización debido a la prestación del servicio de Acueducto que corresponde al 51% (\$23.000 millones) y al 46% (\$21.000 millones) del servicio de Alcantarillado, por el aumento de 4.290 suscriptores nuevos en el servicio de Acueducto los cuales representan el 48% de ingresos nuevos y 3.457 suscriptores en el servicio de Alcantarillado los cuales representan el 45% de ingresos nuevos.

Los Costos por venta del servicio crecieron en un porcentaje menor que los ingresos por venta del servicio al incrementarse el 7% al pasar de \$25.000 a \$27.000 millones de pesos pero participan en el 55% del total de los ingresos operacionales.

Mientras que la facturación por venta del servicio en 2012, para Acueducto ascendió en (\$25.000 millones), los Costos se incrementaron en un menor valor (\$18.000 millones); en el servicio de alcantarillado la facturación por venta del servicio ascendió en (\$23.000 millones), los costos por venta del servicio crecieron en un menor valor (\$8.000 millones), se deduce que durante el 2012, hubo un adecuado manejo de los costos. No obstante, el ritmo del crecimiento de los ingresos con relación al año anterior, favoreció la utilidad bruta en el período.

La utilidad operacional se incrementó debido a la reducción de los gastos operacionales porque en 2011 se contabilizaron las contribuciones imputadas por valor de \$1.978 millones de pesos que corresponde a la amortización del cálculo actuarial de pensiones por \$1.903 y amortización de cuotas partes por \$68.000 millones otras contribuciones por auxilio funerario 7 millones de pesos. En 2012 se contabilizaron únicamente las otras contribuciones por valor de 7 millones, por auxilio funerario.

Los Gastos de personal variaron el 70%, principalmente por el incremento en la cuenta sueldos de personal horas extras y festivos.

Dicha utilidad operacional es suficiente para cubrir otros gastos ocasionados por sentencias judiciales por valor de \$1.391 millones de pesos.

Finalmente, la empresa presenta un aumento significativo en la utilidad neta para el 2012, incrementándose un 211% con relación al año anterior quedando \$7.917 millones de pesos, quedando márgenes superiores al que se presenta en el sector (15,71%).

## 2.1.2 Balance General

BALANCE GENERAL					
	2011	%	2012	%	2012/2011
<b>Activo</b>	<b>234.329.257.523</b>	100%	<b>244.472.966.236</b>	<b>100%</b>	<b>4%</b>
Inversiones CP	185.769.077	0%	185.769.077	0%	0%
Deudores Servicios Publicos	12.006.694.280	5%	10.444.819.757	4%	-13%
Deudores Servicio de Acueducto	4.429.459.578	2%	4.585.051.918	2%	4%
Deudores Servicio de Alcantarillado	4.859.828.959	2%	4.720.902.948	2%	-3%
Deudores Servicio de Aseo	0	0%	0	0%	
Otros deudores servicios	2.717.405.743	1%	1.138.864.891	0%	-58%
Deudas difícil cobro	0	0%	0	0%	
Servicio de acueducto	0	0%	0	0%	
Servicio de alcantarillado	0	0%	0	0%	
Servicio de aseo	0	0%	0	0%	
Provision deudores	-8.219.115.891	-4%	-8.303.592.664	-3%	1%
Provision Acueducto	-4.109.557.945	-2%	-4.151.796.332	-2%	1%
Provision Alcantarillado	-4.109.557.946	-2%	-4.151.796.332	-2%	1%
Provision Aseo	0	0%	0	0%	
Otras Provisiones	0	0%	0	0%	
Otros Activos CP	22.551.790.211	0	32.143.998.852	13%	43%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>26.525.137.677</b>	<b>11%</b>	<b>34.470.995.022</b>	<b>14%</b>	<b>30%</b>
Propiedad, Planta y Equipo	89.229.793.615	38%	95.234.866.018	39%	7%
Depreciación Acumulada	-22.582.060.345	-10%	-26.717.880.331	-11%	18%
<b>Propiedad, Planta y Equipo Neto</b>	<b>66.647.733.270</b>	<b>28%</b>	<b>68.516.985.687</b>	<b>28%</b>	<b>3%</b>
Valorizaciones	138.895.043.271	59%	139.062.225.814	57%	0%
Inversiones LP	0	0%	0	0%	
Otros Activos LP	2.261.343.305	0	2.422.759.713	1%	7%
<b>Total Activo LP</b>	<b>207.804.119.846</b>	<b>89%</b>	<b>210.001.971.214</b>	<b>86%</b>	<b>1%</b>
<b>Total Activos</b>	<b>234.329.257.523</b>	<b>100%</b>	<b>244.472.966.236</b>	<b>100%</b>	<b>4%</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>20.745.555.006</b>	<b>9%</b>	<b>21.182.252.918</b>	<b>9%</b>	<b>2%</b>
Operaciones de Credito Publico	0	0%	0	0%	
Obligaciones Financieras CP	0	0%	0	0%	
Obligaciones Laborales	1.074.409.727	0%	1.550.178.097	1%	44%
Impuestos por Pagar	1.801.236.892	1%	1.201.721.131	0%	-33%
Acreedores B y S por pagar	9.650.951.416	4%	18.080.033.249	7%	87%
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>12.526.598.035</b>	<b>5%</b>	<b>20.831.932.477</b>	<b>9%</b>	<b>66%</b>
Operaciones de Credito Publico LP	0	0%	0	0%	
Obligaciones Financieras LP	573.155.207	0%	350.320.441	0%	-39%
Obligaciones Laborales LP	0	0%	0	0%	
Otros Pasivos LP	7.645.801.764	3%	0	0%	-100%
<b>Total Pasivo LP</b>	<b>8.218.956.971</b>	<b>4%</b>	<b>350.320.441</b>	<b>0%</b>	<b>-96%</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>20.745.555.006</b>	<b>9%</b>	<b>21.182.252.918</b>	<b>9%</b>	<b>2%</b>
Capital Social	0	0%	0	0%	
Capital Fiscal	67.210.853.134	29%	68.807.513.297	28%	2%
Reservas	0	0%	988.081.654	0%	
Utilidades Retenidas	0	0%	0	0%	
Utilidad Ejercicio	2.546.664.470	1%	7.917.413.080	3%	211%
Valorizaciones	138.895.043.271	59%	139.062.225.814	57%	0%
Revalorización del Patrimonio	0	0%	0	0%	
<b>Total Patrimonio</b>	<b>213.583.702.517</b>	<b>91%</b>	<b>223.290.713.318</b>	<b>91%</b>	<b>5%</b>
<b>Total Pasivo + Patrimonio</b>	<b>234.329.257.523</b>	<b>100%</b>	<b>244.472.966.236</b>	<b>100%</b>	<b>4%</b>

Fuente: Sistema Unico de Información – SUI.

La estructura del Activo presenta concentración en el de largo plazo, particularmente en valorizaciones en redes por un valor de más de \$128 mil millones de pesos, tanto en el servicio

de acueducto como en alcantarillado, dada la magnitud de la cifra, hay que tener en cuenta que dichas valorizaciones deben estar respaldadas por un concepto técnico a fin de no sobreestimarlas.

En el activo corriente se incrementó en \$ 7.945 millones con relación al 2011, representada en otros activos de corto plazo como el efectivo en bancos y corporaciones de ahorro y corriente. Los deudores por servicios públicos disminuyeron un 13%, por la gestión de la cartera de la empresa.

El activo de largo plazo se vio influenciado por la propiedad planta y equipo, sin considerar la depreciación acumulada, la cual tuvo un incremento del 7% debido a los incrementos en 2012 por la adquisición de vehículos de transporte el cual se incrementó en 159 millones de pesos al pasar de 2.043 a 2.202 millones de pesos; maquinaria y equipo se incrementó en 203 millones al pasar de 2.000 a 2.203 millones de pesos y equipos de computación el cual se incrementó en 304 millones al pasar de 1.284 a 1.588 millones de pesos.

A pesar de que las redes líneas y cables tienen una gran participación en la propiedad planta y equipo, los mismos conservaron el mismo valor en 2011 y 2012.

El pasivo a corto plazo se incrementó en un 66%, con relación al año anterior, afectado por los Acreedores en bienes y servicios por pagar los cuales aumentaron en un 95% con relación a 2011 lo cual lo explica principalmente en los Pasivos Estimados para atender las obligaciones fiscales e impuesto de renta, los cuales aumentaron de 10.883 a 11.779 millones y participan en más del 56% del total del pasivo corriente.

La participación del pasivo de largo plazo en el total de los activos es mínima, se observa el pago de obligaciones financieras por 350 millones de pesos por contratos de leasing. El pasivo a largo plazo tiene una variación importante por su disminución en casi el 40%.

El patrimonio, aumentó en el 5%, al pasar de \$213 a \$223 millones de pesos, influenciado por el capital fiscal de la EAAV y la revalorización del patrimonio, como por los resultados del ejercicio que a pesar de su participación en el patrimonio (3,5%), presentó una variación del 211% en el 2012.

### 2.1.3. Principales indicadores

Financieros	2011 (\$)	2012 (\$)	Variación
Capital de Trabajo	40.522.565.561	36.192.785.051	-0,11
Coeficiente Operacional	89,28%	81,85%	-8,32
Rotación de Cuentas por pagar	116,61	84,48	-60,73
Rotación de Cuentas por Cobrar	104,45	82,72	-20,8
EBITDA	14.563.289.401	18.885.414.984	29,68
Nivel de Endeudamiento	8,85	8,66	-2,15

Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

### 2.1.4 Cartera

Estados Financieros Consolidados	2011	2012
ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR TOTAL (Días)	116,61	84,48
ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR TOTAL (Días)	104,45	82,72

Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

La Empresa disminuyó significativamente los días de tardanza en pagar sus cuentas pasando de 116 días a 84,48 días, es decir, ha mejorado el pago de sus obligaciones y de igual manera las cuentas por cobrar disminuyeron al pasar de 104 días a 82,72 días. Los días para recaudar el dinero por los servicios prestados, es casi similar, a los días para pagar sus cuentas. El Coeficiente operacional mejoró, lo cual implica que la empresa cuenta con un mayor margen para reinvertir en la operación de los servicios prestados.

## 2.2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### Distribución de Personal

La Empresa presenta un total de 264 empleados para el año 2012, en el servicio de acueducto, sin embargo, en el informe de gestión anterior se le informó al prestador que *“el reporte de información de personal por categoría de empleo presenta inconsistencias, reporta más personal por cada categoría que el total planta de personal y para el servicio de alcantarillado no reporta información”*, situación que se repite en 2012. La empresa no reportó la información de Alcantarillado en el 2012. Se informa que revisado el sistema de gestión documental Orfeo, no se encuentra radicada la solicitud de reversión, por lo que le prestador debe solicitar a la superintendencia el cambio de información.

CATEGORÍA	# EMPLEADOS
Aprendiz	2
Empleados Públicos	17
Trabajadores Oficiales	73
Empleados Privados	0
Contratistas	58
Pensionado	114
Total Planta de personal	264

Fuente: Sistema Único de Información – SUI. Año 2012

## 2.3 ANÁLISIS DE INVERSIONES

En la evaluación integral de 2011, la Superintendencia le informó al prestador que:

*“Como se comunicó en oficio SSPD 20114200479661 del 27 de agosto de 2012, al hacer la revisión de las inversiones Planeadas que la empresa reportó en su estudio de costos y tarifario (2005-2014) en el Movet y las Inversiones Ejecutadas informadas mediante radicado SSPD 20095290634732 del 15 de octubre de 2009, se encuentra que estos valores son exactamente iguales en los proyectos de acueducto y de alcantarillado, por lo cual se asumieron los valores de estos reportes y en ambos servicios en dinero constante del año 2003, para poder calcular el valor presente de las inversiones y el Indicador de Inversión Ejecutada (IIE), todos los cálculos se actualizan a dinero constantes del año 2010, como se muestra a continuación:*

**Tabla Inversiones Planeadas Movet vs Ejecutadas**

VPN Inversiones - Años 2004 a 2008 [Const 2010]			
Servicio	Planeadas	Ejecutadas	IIE

Acueducto	\$ 163.273.277.247,46	\$ 24.725.611.417,55	15,1%
Alcantarillado	\$ 57.185.939.247,16	\$ 17.586.462.956,46	30,8%
<b>Total</b>	<b>\$ 220.459.216.494,62</b>	<b>\$ 42.312.074.374,00</b>	<b>19,2%</b>

Fuente: Movet y radicado SSPD 20095290634732 15-10-2009

En la Tabla Inversiones Planeadas Movet vs Ejecutadas, se puede ver el VPN de las inversiones para los servicios de acueducto y alcantarillado del periodo 2004 al 2008, de donde se obtiene que el Indicador de Inversión Ejecutada (IIE) para el servicio de acueducto es de 15,1% y de alcantarillado que se encuentra en el 30,8%, es decir que lo ejecutado por la empresa en el periodo de análisis es menos de lo que programó en su plan de inversiones. Así, al verificar el Indicador de Inversión Ejecutada – IIE total da como resultado el 19,2% que muestra como la empresa no ha desarrollado su plan de inversiones según lo planeado y cobrado en el CMI a sus suscriptores”.

Como respuesta a la evaluación de 2011, el prestador informó que (...) “respecto de las inversiones ejecutadas por la Empresa entre los años 2005 y 2010, la información de las mismas tuvo que ser verificada nuevamente a nivel de soportes del archivo de la Empresa, toda vez que se determinó que tanto los datos reportados en el oficio 20095290634732 del 15 de octubre de 2009, como los reportados al SUI en los formatos de FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS (anuales, semestrales y trimestrales), estaban incompletos y con algunas imprecisiones en fechas y montos”.

Sobre las gestiones adelantadas informa que solicitó la reversión mediante oficio 20115290627402 del 2 de diciembre de 2011, la cual fue rechazada por la Superintendencia mediante radicado, 20124230043071 del 10 de febrero de 2012. Revisado el Sistema de Gestión Documental no se observa solicitud alguna del prestador relacionada con las inversiones.

El día

Se recuerda a la empresa que para solicitar la reversión en el Sistema Único de Información, la DTGAA le recomienda tener en cuenta lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20121300035485 del 14 de noviembre de 2012. "Por la cual se establece el procedimiento de solicitud de modificación de información reportada en el Sistema Único de Información de los prestadores de servicios públicos", la cual se encuentra publicada en la página web [www.sui.gov.co](http://www.sui.gov.co). Esta información debe ser dirigida al Grupo SUI de esta Superintendencia.

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

#### 3.1. Sistema de Acueducto

El sistema cuenta con las captaciones ubicadas sobre las fuentes de abastecimiento, Caño Maizaro, tipo de captación de fondo, Caño Buque también de fondo, las cuales abastecen una planta de tratamiento denominada “Fuentes Altas”, la cual atiende cerca del 10% de los usuarios de la EAAV, no obstante, en periodos de estiaje el caudal de las fuentes se reduce drásticamente, afectando la continuidad en la prestación del servicio de acueducto especialmente en los barrios 7 de agosto, Barzal Alto, Barzal Medio, San Benito, Porvenir y Macarena.

La planta de potabilización “Fuentes Altas” trata alrededor de 225 l/s, de los cuales 125 l/s son aportados por el Caño Maizaro y 100 l/s por el caño Buque.

En la planta “Fuentes Altas” no se adelantan los procesos de dosificación de alumbre, mezcla rápida, floculación o sedimentación y se realizan únicamente los procesos de filtración y

dosificación de cloro líquido para desinfección. Dadas las buenas condiciones de calidad de las fuentes abastecedoras en épocas de estiaje (Caño Maizaro y Caño Buque) los bajos niveles de turbiedad con que ingresa el agua cruda a esta planta permite suministrar agua tratada con valores inferiores a 2,0 UNT (valor límite superior establecido por la Resolución 2115 del 2007, sobre calidad del agua potable), según datos del laboratorio de control de calidad de la EAAV.

La Quebrada Honda cuya captación es de fondo, esta captación aporta alrededor de 1.320 l/s a la planta de potabilización denominada "La Esmeralda" la cual abastece cerca del 90% de los usuarios de la ciudad de Villavicencio, no obstante, la tubería de aducción que transporta agua cruda a dicha planta, presenta problemas de estabilidad estructural, generando frecuentes roturas, obligando a cambiar las condiciones de operación la planta "La Esmeralda". Con el objeto de mitigar esta situación, se habilitaron las estaciones de bombeo de la fuente hídrica del río Guatiquía, como se menciona a continuación.

En el Río Guatiquía, la captación de lateral Estación de bombeo Bavaria (capacidad instalada 500 l/s) abastece de agua cruda a la planta "La Esmeralda" en eventos contingentes.

También en el Río Guatiquía, la captación de lateral Estación de bombeo Puente Abadía (capacidad instalada 500 l/s) abastece de agua cruda a la planta "La Esmeralda" en eventos contingentes.

### 3.2 Análisis de indicadores

Para el año 2012, reporta en el Sistema Único de Información –SUI-, que el servicio de acueducto cuenta con una micro medición de 82,72%, la Continuidad calculada de acuerdo con la Resolución 2115 de 2007, es de 22,22 (Hora/Día) al mes; un porcentaje de continuidad del 93,37%, de acuerdo con la Resolución CRA 315 del 2005.

#### 3.2.1 Calidad del Agua

De acuerdo con la información remitida a la Superintendencia por el Instituto Nacional de Salud, la empresa presentó los siguientes niveles de riesgo mensual y anual, la empresa distribuyó agua Apta para el consumo humano en el 2012, según el siguiente detalle:

IRCA 2012													Número de Muestras		
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	2012	Nivel de Riesgo	APTAS	NO APTAS
		0,0	0,0	0,0				0,0	0,1	0,0	4,5	0,65478691	SIN RIESGO	73	2

Fuente: Información remitida a la Superintendencia por el Instituto Nacional de Salud

#### 3.2.2 Índice de Agua No Contabilizada

El índice de pérdidas o Índice de Agua No Contabilizada, no se pudo calcular para 2011 y 2012, porque no se cuenta con la información del formulario distribución de agua, para las vigencias mencionadas. La información que se encontró disponible en el SUI corresponde al 2010 del cual se obtuvo un indicador del 72%, con las siguientes variables, volumen producido = 45.227.053 m<sup>3</sup> y volumen facturado= 12.510.005 m<sup>3</sup>.

### 3.2. Sistema de Alcantarillado

La Empresa no cuenta con Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR). Las redes están conformadas el 45,24% de tipo pluvial, el 36,43% sanitario y el 18,33% restante es combinado, de material principalmente Otros (63%), Concreto Reforzado y PVC Cloruro de Polivinilo (18% cada uno), con una red total de 795.266 metros con diámetros entre los 4 y 90 pulgadas.



Para el 2008 al Sistema Único de Información – SUI - reportó permisos de vertimientos a cuerpos receptores a los ríos Guatiquia y Ocoa con vencimientos al 19 de octubre de 2001. Por lo cual es necesario que la Empresa aclare su situación de permisos para vertimientos.

### **3.3. Vulnerabilidad del Sistema**

Con ocasión de la información publicada el pasado 16 de abril de 2013 por el “Noticiero del Llano - NOTILLANO” a través de su página web, se dio a conocer que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio, presentó suspensión del servicio de acueducto, argumentando problemas de turbiedades en las fuentes abastecedoras.

Al respecto, se le informó que de acuerdo con el plan de contingencia enviado por la E.A.A.V. E.S.P. a esta Superintendencia según radicado SSPD 20115290503552 del 03 de octubre de 2011, se precisa que *“El aumento de la turbiedad en el agua captada en la Quebrada La Honda ha generado suspensiones en el proceso de potabilización de la Planta La Esmeralda debido a que las fuertes lluvias ocasionan que el valor de la turbiedad sea superior a 5.000 UNT y en momentos críticos alcanza valores de 20.000 UNT”*, lo que dificulta el tratamiento del agua y consecuente suspensión del servicio a la población. Adicionalmente señala que las demás fuentes alternas que alimentan la planta La Esmeralda y que están previstas en el plan de contingencia también presentan dicha problemática.

Con base en lo anterior se evidencia que la E.A.A.V E.S.P. tiene claramente identificadas las situaciones contingentes, las cuales afectan la continuidad y la calidad del servicio de acueducto y pueden ser objeto de intervención para mejorar y garantizar la prestación del mismo.

Adicionalmente en visita técnica realizada por esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en convenio con el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM) durante los días 1° y 2 de junio del año 2010, se llevó a cabo el reconocimiento de las cinco bocatomas que conforman el sistema de captación de agua para el acueducto operado por la E.A.A.V. E.S.P., con el objeto de evaluar la posibilidad de instalar estaciones de medición sobre las fuentes hídricas que abastecen de agua potable a la ciudad, estimar su comportamiento en épocas de sequía, temporadas de lluvias y evaluar la vulnerabilidad de las mismas, previendo la situación de variabilidad climática que se presenta a nivel global y los fenómenos “Niño y Niña” pronosticados en su oportunidad por el IDEAM.

La iniciativa conjunta generada en el 2012 por la SSPD y el IDEAM pretendía generar mayor conocimiento por parte de los prestadores respecto al comportamiento local de las fuentes abastecedoras, con el objeto de adoptar correctivos y acciones previas que permitan afrontar dichos eventos con mayor certidumbre, celeridad, redundancia y efectividad.

Una vez advertida la situación de variabilidad climática global, se presentan los fenómenos “Niño 2010 y Niña 2010 – 2011” con recurrencia en la “Niña 2011 – 2012” acarreado las consecuencias ya conocidas no solo en el sector de agua potable y saneamiento básico, sino en los otros sectores de la infraestructura y economía nacional, lo cual obliga a tomar conciencia de la vulnerabilidad del sistema que opera la empresa que usted representa.

Los documentos producto de dicha visita fueron remitidos oportunamente mediante un informe de resultados enviado a su empresa bajo el radicado SSPD No. 201114230414771 del 05 de julio de 2011 copia de los cuales se adjuntan nuevamente.

Con una población en la Ciudad de Villavicencio de 407.977 habitantes a 2010 y una proyección poblacional a 2013 de 463.121 habitantes según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), se torna crítica una situación contingente la cual puede generar una mayor problemática sanitaria y ambiental como consecuencia del desabastecimiento de agua potable.

No obstante contar con varias fuentes abastecedoras (Quebrada La Honda, Maizaro, Buque, Río Guatiquía, Parrado y pozos Samán de La Rivera, Bosques de Abajam, Darién y Jardín) y dos plantas principales de tratamiento denominadas “La Esmeralda (capacidad de 1450L/s)” y “Fuentes Altas (capacidad de 225L/s)”, se observa una dependencia estructural del sistema “La Esmeralda”, que abastece la mayor parte de la población de Villavicencio y se hacen evidentes las suspensiones en la prestación del servicio de acueducto.

Conforme a la visita técnica realizada, a la información obtenida a través del sistema de gestión documental de esta Superintendencia y del sistema único de información – SUI, se identifica la alta vulnerabilidad que presenta la captación correspondiente al sistema “La Esmeralda”, del cual se abastece cerca del 90% de los usuarios de la población de Villavicencio. La prestación continua del servicio se ve afectada frente a los recurrentes eventos generados por la variabilidad climática y las altas turbiedades en la cuenca de la Quebrada La Honda y demás fuentes hídricas de abastecimiento.

En este sentido se evidencian las siguientes situaciones:

- Carencia de un control y conocimiento más riguroso del comportamiento de sus fuentes abastecedoras.
- No obstante, contar con una oferta hídrica suficiente y plantas alternas de pequeña capacidad que se abastecen de los pozos subterráneos en Samán de la Rivera, Charrascal, Darién y Bosques de Abajam, el sistema de acueducto se mantiene vulnerable operativa y estructuralmente frente a los eventos contingentes.
- El sistema de acueducto de Villavicencio depende en un 90% de la PTAP La Esmeralda y las plantas alternas no cuentan con la capacidad para abastecer a la totalidad de la población.
- Recurrencia de eventos de variabilidad climática y consecuencia sobre la estabilidad del sistema frente a altas turbiedades, deslizamientos, avalanchas, entre otros.
- Consecutivas suspensiones del servicio de acueducto de acuerdo a la información registrada por el prestador en el SUI.

Por otro lado esta Entidad evidenció durante la visita técnica realizada en el 2010 a la E.A.A.V. E.S.P. que la tubería de aducción del sistema “La Esmeralda”, presenta problemas de estabilidad estructural, generando frecuentes roturas, obligando a cambiar las condiciones de operación de la PTAP, siendo este un factor que confirma la vulnerabilidad de tipo estructural a la cual está expuesta el sistema de acueducto.

Al presentarse eventos naturales recurrentes ocasionan que el sistema se vea afectado y conlleve al racionamiento del servicio de acueducto.

Por lo anterior le solicito informar a esta Superintendencia con los debidos soportes documentales, sobre los siguientes aspectos:

- Condiciones actuales de prestación del servicio de acueducto en el municipio de Villavicencio.
- Gestiones y coordinación con las autoridades de salud, ambientales y Consejo Municipal para la gestión del riesgo, a fin de mitigar los impactos generados por dicha situación.
- Información sobre los usuarios afectados por el desabastecimiento, volumen suministrado por sectores, fuentes alternas utilizadas para el suministro y tiempo de restablecimiento del servicio de agua potable, para el evento presentado en abril del presente año.
- Informe sobre las acciones tomadas frente al evento señalado, activación del respectivo plan de contingencia y valoración de la eficacia del mismo.
- Relación y soporte de las acciones de fondo y obras adelantadas para asegurar la continuidad en el abastecimiento y prestación del servicio de agua potable a los usuarios con calidad, cobertura y continuidad.

- Avance sobre las acciones pertinentes que den solución estructural a la problemática de suspensión del servicio de acueducto ocasionado por altas turbiedades en las fuentes hídricas y alternativas de solución para la reducción de la vulnerabilidad del sistema.
- Actualización del plan de contingencia consecuente con lo requerido por la legislación vigente, Ley No.1523 del 24 de abril de 2012 “Por el cual se adopta la Política Nacional de Gestión del riesgo de Desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones”, Resolución 1096 del 2000 - RAS 2000 “Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS” y los ajustes señalados en el oficio radicado No. SSPD 20114001048491 con fecha del 28 de diciembre de 2011 enviado a su empresa.

#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

##### 4.1. Suscriptores

La Empresa cuenta con 81.481 suscriptores de acueducto y 83.173 suscriptores residenciales de alcantarillado, con una población en la Ciudad de Villavicencio de 407.977 habitantes a 2010 y una proyección poblacional a 2013 de 463.121 habitantes según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

Estrato	Suscriptores			
	Acueducto	Participación	Alcantarillado	Participación
Estrato 1	14.902	17%	12.168	14%
Estrato 2	17.544	20%	17.620	20%
Estrato 3	36.718	43%	38.473	44%
Estrato 4	6.389	7%	7.443	9%
Estrato 5	2.650	3%	3.069	4%
Estrato 6	551	1%	906	1%
Industrial	169	0%	178	0%
Comercial	6.495	8%	6.530	8%
Oficial	226	0%	249	0%
Otros	127	0%	73	0%
<b>Total</b>	<b>85.771</b>	<b>100%</b>	<b>86.709</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema Unico de Información – SUI. Año 2011

El mayor porcentaje de los usuarios de acueducto y alcantarillado se ubican en el estrato 3 con 43% y 44% respectivamente. Adicionalmente, el 81% de los usuarios del servicio de acueducto son objeto de subsidios y el 79% en alcantarillado, mientras tanto en el servicio en acueducto el 12% y en alcantarillado el 13% realizan contribuciones.

##### 4.2. Facturación

###### 4.2.1 Servicio de Acueducto

Según la información reportada al SUI para el año 2012, la Empresa facturó para el servicio de Acueducto \$ 63.731.073.489 millones de pesos, el consumo total en m<sup>3</sup> fue de 13.540.212 (\*dato calculado por el SUI). Se observa un déficit entre subsidios \$3.655.374.841.

Estrato	Anual					
	Facturación total (\$)	Facturación por consumo (\$)	Consumo total (m <sup>3</sup> )	Número de suscriptores (promedio 2012)	Subsidios (\$)	Contribuciones (\$)
Estrato 1	8.226.055.026	3.416.236.125	2.206.073	14.044	2.660.144.380	0
Estrato 2	8.426.451.396	3.978.384.025	2.570.188	17.256	1.751.268.988	0
Estrato 3	22.418.712.435	8.191.323.449	5.292.043	36.070	1.220.477.034	12.571
Estrato 4	3.408.634.453	1.565.339.445	1.011.198	6.295	0	0
Estrato 5	1.951.825.601	679.575.108	439.222	2.674	0	446.376.020
Estrato 6	380.585.454	136.804.324	88.419	554	0	106.845.856
Industrial	194.486.092	55.913.812	36.150	171	0	22.412.155
Comercial	9.929.951.986	2.153.740.016	1.391.585	6.347	0	1.346.257.062
Oficial	7.047.336.102	604.916.152	388.780	226	0	0
Especial	481.992.567	83.746.161	54.136	61	0	0
Temporal	1.265.042.377	96.769.069	62.418	60	0	54.611.897
<b>Totales</b>	<b>63.731.073.489</b>	<b>20.962.747.686</b>	<b>13.540.212</b>	<b>83.758</b>	<b>5.631.890.402</b>	<b>1.976.515.561</b>

Fuente: Sistema Único de Información – SUI. Año 2012

#### 4.2.1 Servicio de Alcantarillado

Según la información reportada al SUI para el año 2012, la Empresa facturó para el servicio de Alcantarillado \$ 73.620.470.049 millones de pesos, el vertimiento total en m<sup>3</sup> fue de 14.376.042 (\*dato calculado por el SUI). Se observa un déficit entre subsidios \$ 2.931.833.002.

Estrato	Anual					
	Facturación total (\$)	Facturación por consumo (\$)	Consumo total (m <sup>3</sup> )	Número de suscriptores (promedio 2012)	Subsidios (\$)	Contribuciones (\$)
Estrato 1	6.177.954.676	2.755.619.430	1.936.234	11.708	2.105.760.574	0
Estrato 2	10.783.110.274	3.819.389.846	2.684.149	17.316	1.656.658.497	0
Estrato 3	25.362.705.804	7.938.969.063	5.579.404	37.818	1.163.519.590	13.478
Estrato 4	6.880.990.516	1.779.996.519	1.251.235	7.439	0	0
Estrato 5	2.945.183.385	730.836.336	513.553	3.029	0	469.185.484
Estrato 6	1.220.874.300	257.593.344	180.969	894	0	191.011.905
Industrial	432.989.039	117.659.502	82.798	179	0	43.323.401
Comercial	10.807.883.023	2.104.480.927	1.479.218	6.402	0	1.289.908.851
Oficial	8.804.306.622	833.414.434	584.710	248	0	0
Especial	201.480.565	118.178.192	83.066	63	0	0
Temporal	2.991.845	1.008.199	706	5	0	662.540
<b>Total</b>	<b>73.620.470.049</b>	<b>20.457.145.792</b>	<b>14.376.042</b>	<b>85.101</b>	<b>4.925.938.661</b>	<b>1.994.105.659</b>

Fuente: Sistema Único de Información – SUI. Año 2012

Adicionalmente, la empresa debe informar sobre la supuesta aplicación de contribución al estrato 3.

Por los servicios prestados presenta un déficit en subsidios de - 4.039.903.304,42. Revisado el Plan Único de Cuentas se observan las siguientes cuentas por cobrar al municipio por 1.138.864.891.

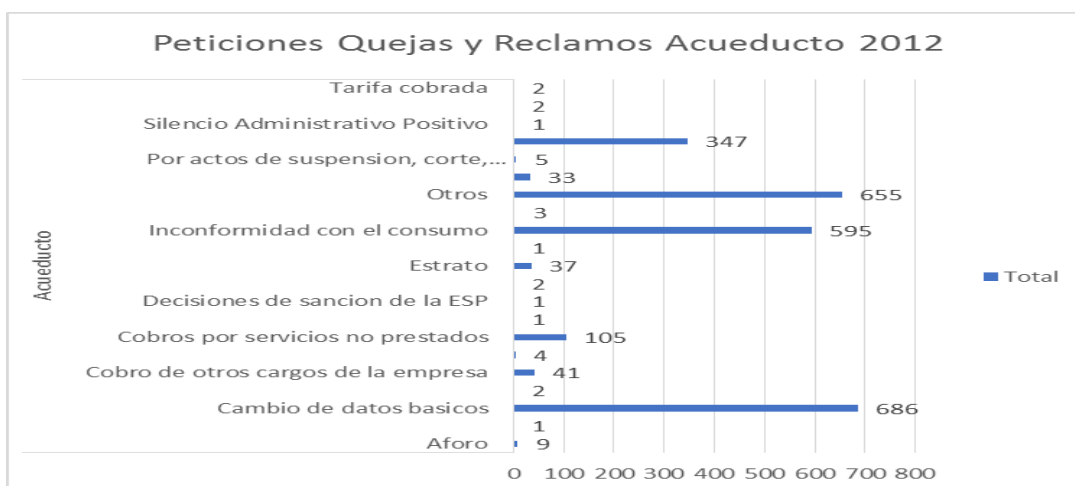
140808	FONDO DE SOLIDARIDAD Y REDIST DEL INGRES ACUED	635.319.237
140809	FONDO DE SOLIDARIDAD Y REDIST DEL INGRES ALCANTA	503.545.654

Dada las diferencias presentadas se requiere que el prestador informe a la Superintendencia si el déficit se debe a cuentas anteriores pendiente de pago por parte del municipio y si el prestador ha dado cumplimiento a los establecido en el Decreto 1013 de 2009.

### 4.3. Tarifas

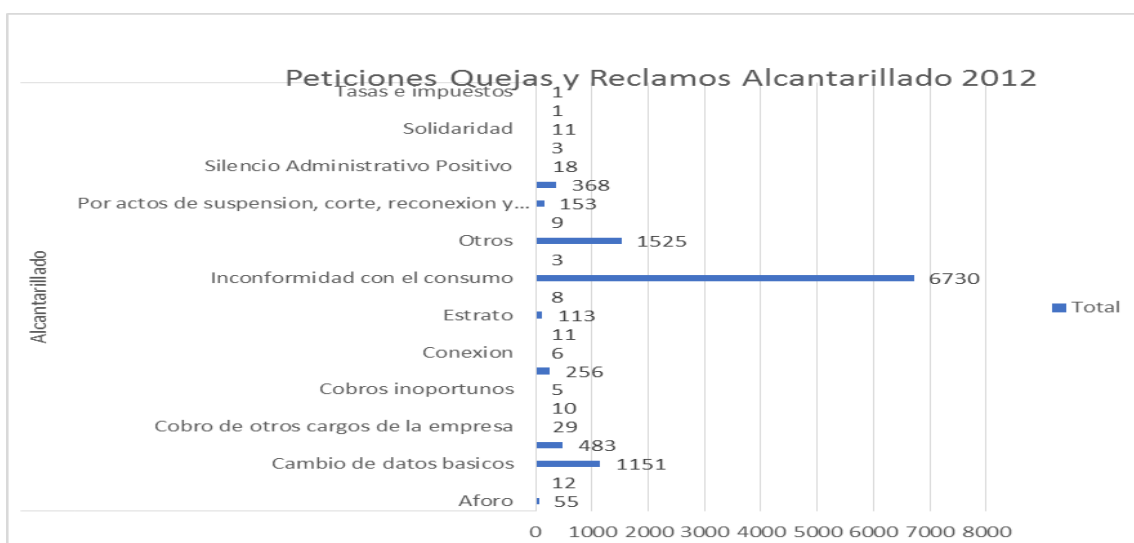
Respecto al cargue de la información en el Modelo de Verificación Tarifaria, en respuesta al informe de gestión remitido por la Superintendencia, la empresa no ha dado respuesta, a la fecha no ha cargado la información de estudios de costos MOVET, en el Sistema Único de Información – SUI. El prestador debe informar a la Superintendencia sobre el requerimiento realizado.

### 4.4. Peticiones, Quejas y Recursos



Fuente: Información certificada al SUI por el prestador

De un total de 2.533 Peticiones, Quejas y Reclamos, las mayores causales de reclamación que presentó la empresa durante el 2012, fueron por Cambio de datos básicos, seguida por inconformidad en el consumo. Llama la atención el volumen de Peticiones, Quejas y Reclamos clasificado en Otras (Peticiones, Quejas y Reclamos) por lo que se recomienda al prestador revisar la clase de reclamaciones están clasificando en ese ítem, e informar a la Superintendencia. Adicionalmente el prestador debe presentar las acciones a seguir para reducir estos índices de reclamación.



Fuente: Información certificada al SUI por el prestador

De un total de 10.961 peticiones quejas y reclamos presentadas ante la empresa por el servicio de Alcantarillado, se observa que la mayoría se relacionan con la causal, inconformidad en el vertimiento facturado con 6.730 peticiones, quejas y reclamos, por lo que se solicita al prestador presentar el plan de acción para reducir este índice.

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

### 5.1 Indicador Financiero Agregado (IFA) – (IOCA)

NIVEL DE RIESGO FINANCIERO - IFA							
Liquidez Ajustada	Endeudamiento	Rango Liquidez - Endeudamiento	Eficiencia en el recaudo	Rango ER	Cobertura de Intereses	Rango CI	Rango IFA
1,88	13%	Rango 1	95,86	Rango 1	111,78	Rango 1	Rango 1

Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

IOCA ACUEDUCTO										
Categoría	IRCA	Rango IRCA	IANC	Rango IANC	Continuidad ICTAC	Rango Continuidad	Cobertura Acueducto	Rango Cobertura Ac	ITOA	Riesgo Acueducto
Cat 1	0,37	1	73	3	71,82	3	0,95237015	1	3	Rango 3

Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

ITOAL ALCANTARILLADO		
Cobertura Alcantarillado	Rango ITOA Alcantarillado	ITOAL Agregado
95%	1	Rango 1

Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

La Superintendencia realizó la clasificación IFA correspondiente a 2012 de acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005 con la información financiera reportada por el prestador del año 2010 y 2011, así, el prestador quedó clasificado en Rango 1 es decir, nivel de riesgo bajo, lo cual indica que su gestión financiera está dentro de parámetros aceptables.

Respecto al IOCA, Indicador Operativo y de Calidad Agregado, (se calculó con la información técnica operativa, reportada por el prestador al SUI en el 2011), clasificó en riesgo 3 debido a los indicadores de pérdidas con el 73% y continuidad del 71,82%, siendo el adecuado desde el punto de vista del regulador el 30% y por encima del 90%, respectivamente. Finalmente la cobertura de Alcantarillado clasificó en un nivel satisfactorio con el 95%.

## 6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

### Servicios de Acueducto y Alcantarillado

Según la verificación realizada en el Sistema Único de Información – SUI, de los 3.192 formatos y formularios habilitados desde el año 2002 en SUI, la empresa tiene pendiente 124 pendientes por cargar al SUI, siendo los tópicos comercial y de gestión, Administrativo y Financiero y Técnico Operativo, los que más reportes pendientes presentan; según el siguiente detalle:

Tópico	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Total
Administrativo								1	1		2
Administrativo y Financiero	4	4	4	4	4	4	6		6	4	40
Comercial y de Gestión				1			3	9	15	12	40
MOVET			3								3
NSC										1	1
Prestadores								3			3
Técnico operativo						1	1	16	13	4	35
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>29</b>	<b>35</b>	<b>21</b>	<b>124</b>

Fuente: Información SUI – Noviembre 29 de 2013

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

### 7.1 Visitas

Durante el año 2013 se han realizado dos visitas a la empresa durante los meses de febrero y julio, las cuales tenían como objetivo verificar las condiciones de prestación y facturación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en algunos sectores de la ciudad de Villavicencio, constatar las condiciones actuales de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en los barrios Ciudad Porfía y Montecarlo Bajo, y verificar las condiciones de entrada en operación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la comuna 8, operados por la empresa ESPO hasta el 28 de mayo.

### 7.2 Mesa de trabajo

El Martes 30 de abril de 2013, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, citó a la empresa con la finalidad de aclarar la información que sustenta el componente de inversión de la tarifa cobrada por el prestador, para lo cual la empresa se comprometió a seguir el proceso de reversiones establecido en la Resolución SSPD No. 20121300035485 del 14 de noviembre de 2012. "Por la cual se establece el procedimiento de solicitud de modificación de información reportada en el Sistema Único de Información de los prestadores de servicios públicos", la cual se encuentra publicada en la página web [www.sui.gov.co](http://www.sui.gov.co).

### 7.3 Acuerdo de Mejoramiento

Mediante oficio 20124210067411 del 27 de febrero de 2012, se dio por finalizado el Acuerdo de Mejoramiento suscrito con esta Superintendencia, desde el 18 de diciembre de 2009, quedando incumplimiento en **A.** Índice de Agua No Contabilizada (IANC), **B.** Acreditación del laboratorio de medidores con la ONAC, **C.** Buscar alternativas definitivas para solucionar la problemática con la medición del barrio 2000 y **D.** Mejoramiento de indicadores financieros. Por lo cual, se dio por finalizado y con incumplimiento el mencionado acuerdo. El prestador debe presentar acciones que tiendan a mejorar los indicadores mencionados.

### 7.4 Sanciones

Mediante Resolución SSPD 20114400010995 del 04 de mayo de 2011 se sancionó a la empresa con una multa de \$10 millones de pesos por Falta de continuidad en la prestación del servicio acueducto, Falla en el mantenimiento de la red de acueducto del barrio Dos mil y Falta de medición del servicio de acueducto.

Mediante Resolución SSPD 20114400014905 del 08 de junio de 2011 se impuso una sanción de amonestación a la empresa por cobros por servicios no prestados en los servicios de acueducto y alcantarillado.

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se solicita al prestador acciones para el cumplimiento y mejoramiento de los indicadores técnicos de calidad del servicio de acueducto tales como, disminución del indicador de agua no contabilizada (IANC), aumento del indicador de continuidad, mantener bajos los niveles del Indicador IRCA, conciliar los IRCA reportados por las entidades de control y estudio del programa de macromedición.
- La Empresa debe aclarar si ya actualizó los permisos para vertimientos, de lo contrario estaría incumpliendo con esta obligación legal, de acuerdo con el SUI los mismos vencieron el 19 de Octubre de 2001.
- La empresa debe solicitar las reversiones de la información indicadas particularmente en personal por categoría de empleo e inversiones de acuerdo con el procedimiento establecido.
- Se reitera al prestador la certificación en el SUI, de la información pertinente con el estudio de costos (MOVET).
- Se requiere que la empresa explique la manera como está cubriendo el déficit entre subsidios y contribuciones.
- Se reitera a la empresa cargar al Sistema Único de Información – SUI- los respectivos anexos de los estados financieros.
- La empresa debe informar adelantos en la disminución del Índice de Agua No Contabilizada (IANC).
- La empresa debe informar avances en la acreditación del laboratorio de medidores con la ONAC.
- La empresa debe informar avances en la micromedición del barrio 2000.
- Cargar la información al Sistema Único con calidad y en los tiempos establecidos, como subsidios y contribuciones, plan maestro de facturación, entre otros.
- La empresa debe informar las acciones emprendidas a fin de reducir las causales más frecuente de las PQR presentadas.
- El Índice Financiero Agregado - FA 2012 de la EAAV dio como resultado Sin Riesgo con base en la información reportada a diciembre de 2011, sin embargo el IOCA se vio afectado por el IANC y la continuidad.
- El prestador debe informar sobre la evolución de los indicadores que no presentaron cumplimiento en el Acuerdo de Mejoramiento suscrito con esta superintendencia desde el 18 de diciembre de 2009 y que finalizó en febrero de 2012.

Proyectó: Liana Malagón Oviedo – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral

Farid Rodríguez G. – Funcionario Grupo de Evaluación Integral

Revisó: Beatriz Giraldo Castaño - Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado