

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN  
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE  
FLANDES**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO  
Bogotá, Septiembre de 2013**

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN  
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES  
ANÁLISIS AÑO 2012**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES
<b>TIPO DE SOCIEDAD</b>	EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
<b>SIGLA</b>	ESPUFLAN ESP
<b>ÁREA DE RESTACIÓN</b>	FLANDES - TOLIMA
<b>SERVICIOS PRESTADOS</b>	ACUEDUCTO , ALCANTARILLADO Y ASEO
<b>DURACIÓN</b>	21 AÑOS
<b>FECHA DE CONSTITUCIÓN</b>	12 DE DICIEMBRE DE 1990
<b>FECHA DE INICIO DE OPERACIONES</b>	1 DE ENERO DE 1991
<b>NOMBRE DEL GERENTE</b>	MIGUEL CONTRERAS AMELL

*Fuente: Sistema Único de Información – SUI - RUPS- Aprobado con Radicado: 20136424290744 del 10/06/2013*

**1.1 Junta Directiva**

De acuerdo con la última actualización Registro Único de Prestadores de Servicios “RUPS”, reportada por la empresa el 10 de Junio de 2013 mediante el radicado 20136424290744, la junta directiva de la empresa se encuentra conformada así:

<b>MIEMBRO DE LA JUNTA</b>	<b>CARGO</b>
ALVARO REYES TOVAR	OTRO
ERNESTO CARVAJAL GUZMAN	SECRETARIO
JOSE ANTONIO GOMEZ GAMEZ	VOCAL
LINDA YAZMIRA ROMERO LEAL	OTRO
MARIA CRISTINA TRIANA GONZALEZ	OTRO
TELEFORO BERNAL VELASQUEZ	PRESIDENTE

*Fuente: Sistema Único de Información – SUI - RUPS*

**2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

En consulta realizada para los años 2008 al 2012 en el Sistema Único de Información -SUI con corte al 15 de Julio de 2013, se encontró que la empresa no ha reportado información de personal ESP y por categoría de empleo, por tal razón es necesario que la empresa proceda a realizar el cargue y certificación de la información de manera inmediata.

**3. ASPECTOS FINANCIEROS**

**3.1. Análisis Financiero**

<b>ESTADOS DE RESULTADOS</b>	<b>2011</b>	<b>Part%</b>	<b>2012</b>	<b>Part%</b>	<b>Vari%</b>
<b>Ingresos operacionales</b>	<b>3.602.685.129</b>	<b>100,00</b>	<b>3.369.595.471</b>	<b>100,00</b>	<b>-6,47</b>
Servicios de Acueducto	1.914.557.610	53,14	1.993.395.846	59,16	4,12
Servicios de Alcantarillado	827.099.498	22,96	827.474.605	24,56	,05
Servicio de Aseo	861.028.021	23,90	548.725.020	16,28	-36,27
<b>Costos de venta</b>	<b>2.706.130.213</b>	<b>75,11</b>	<b>3.606.693.807</b>	<b>107,04</b>	<b>33,28</b>
<b>Utilidad y/o perdida bruta</b>	<b>896.554.916</b>	<b>24,89</b>	<b>-237.098.336</b>	<b>-7,04</b>	<b>-126,45</b>
Gastos de administración	593.849.984	16,48	558.178.940	16,57	-6,01
Provisiones. depreciaciones. amortizaciones	110.618.588	3,07	85.552.379	2,54	-22,66
<b>Utilidad y/o operacional</b>	<b>192.086.344</b>	<b>5,33</b>	<b>-880.829.655</b>	<b>-26,14</b>	<b>-558,56</b>
Otros ingresos	65.134.526	1,81	102.976.192	3,06	58,10
Otros gastos	197.022.457	5,47	91.534.890	2,72	-53,54
<b>Utilidad y/o antes de impuesto</b>	<b>60.198.413</b>	<b>1,67</b>	<b>-869.388.353</b>	<b>-25,80</b>	<b>-1.544,20</b>
Provisión impuesto de renta	-	0,00	0	0,00	-
<b>Utilidad y/o perdida neta</b>	<b>60.198.413</b>	<b>1,67</b>	<b>-869.388.353</b>	<b>-25,80</b>	<b>-1.544,20</b>

Fuente: SUI (Consulta realizada el 09 de septiembre de 2013)

De acuerdo con la información reportada en el plan de contabilidad 2011 y 2012, se realiza el siguiente análisis:

Los ingresos operacionales presentaron disminución del 6,47%, a consecuencia de la reducción de la facturación del consumo de aseo, sin embargo, el costo de venta incremento el 107%, valor muy elevado, ya que los ingresos no cubren la totalidad de los costos de producción, lo que ha generado que la empresa no tenga liquidez para cubrir los gastos administrativos y demás gastos que generó la actividad en el periodo.

Por lo anterior, se define que la empresa no ha contado con los suficientes ingresos para cubrir los gastos operativos y de producción, y que su actividad no genera rentabilidad para los accionistas, por lo contrario, no cuentan ni con recursos corrientes para cubrir las compras de los materiales y elementos necesarios para prestar un servicio de calidad y continuidad de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

La empresa tiene para el año 2011 por concepto de provisión de deudores una cifra que asciende a \$74 millones y para el año 2012 está disminuye a \$61 millones, lo que aporta a la reducción del 22% en la cuenta de provisiones, depreciaciones y amortizaciones.

Los otros Gastos entre el año 2011 y 2012 estos presentaron disminución del 59% debido a que los intereses pasaron de \$166 millones a \$59 millones.

<b>BALANCE GENERAL</b>	<b>2011</b>	<b>Part%</b>	<b>2012</b>	<b>Part%</b>	<b>Vari%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>2.555.978.095</b>	<b>100</b>	<b>2.607.074.756</b>	<b>100,00</b>	<b>2,00</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>1.286.150.080</b>	<b>50,32</b>	<b>1.291.163.189</b>	<b>49,53</b>	<b>0,39</b>
Efectivo	21.133.299	0,83	218.739.989	8,39	935,05
Deudores de servicios públicos	1.385.329.356	54,20	1.160.667.416	44,52	- 16,22
Otros deudores	100.739.364	3,94	195.956.465		94,52
Provisión de deudores de servicios públicos	- 506.714.899	- 19,82	- 563.537.518		11,21
Inventarios	126.754.960	4,96	147.047.925	5,64	16,01
Otros activos	158.908.000	6,22	132.288.912	5,07	- 16,75
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>1.269.828.015</b>	<b>49,68</b>	<b>1.315.911.567</b>	<b>50,47</b>	<b>3,63</b>
Propiedad, planta y equipo	1.263.470.015	49,43	1.309.553.567	50,23	3,65
Otros activos	6.358.000	0,25	6.358.000		-
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>4.459.102.684</b>	<b>174,46</b>	<b>5.379.587.698</b>	<b>206,35</b>	<b>20,64</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>4.459.102.684</b>	<b>174,46</b>	<b>5.379.587.698</b>	<b>206,35</b>	<b>20,64</b>
Cuentas por pagar	4.233.508.368	165,63	5.063.809.267	194,23	19,61
Obligaciones laborales	158.549.718	6,20	154.103.006	5,91	- 2,80
Pasivos estimados	1.736.000	0,07	1.736.000		-
Otros pasivos	65.308.598	2,56	159.939.425		144,90
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>-1.903.124.589</b>	<b>- 74,46</b>	<b>-2.772.512.942</b>	<b>-106,35</b>	<b>45,68</b>
<b>Patrimonio Institucional</b>	<b>-1.903.124.589</b>	<b>- 74,46</b>	<b>-2.772.512.942</b>	<b>-106,35</b>	<b>45,68</b>
Capital fiscal	1.428.908.834	55,90	1.428.908.834	54,81	-
Resultado de ejercicios anteriores	-4.105.140.819	-160,61	-4.044.942.406	-155,15	- 1,47
Resultado de ejercicios	60.198.413	2,36	- 869.388.353	-33,35	-1.544,20
Superávit por donación	346.000.000	13,54	346.000.000	13,27	-
Superávit por valorización	11.358.000	0,44	11.358.000	0,44	-
Re valorización del patrimonio	355.550.983	13,91	355.550.983	13,64	-

Fuente: SUI (Consulta realizada el 09 de septiembre de 2013)

El total del activo presentó aumento del 2%, debido al incremento del efectivo en las cuentas bancarias, por otro lado, la cuenta de deudores de servicios públicos, es una de las cuentas que mayor participación tiene sobre el total del activo con un 44,52%, esta cuenta deudores presentó reducción del 16%, a consecuencia de que la empresa incremento la provisión en un 11%, por lo que se concluye que no están obteniendo recuperación, sino por lo contrario, la cartera está corriendo riesgo de incobrabilidad.

La empresa no tiene obligaciones financieras con ningún tipo de entidad bancaria, pero sin embargo el nivel de endeudamiento se encuentra sobre el 174% para el año 2011 y el 206% para el 2012 generado principalmente por las cuentas por pagar que tienen con los acreedores por valor de \$2.552 millones para el 2011 y asciende a \$3.349 millones para el 2012. Lo anterior, proviene a que la empresa tiene costos y gastos elevados para los cuales no cuenta con ingresos suficientes, , por lo que año tras año, han acumulado e incrementado las cuentas por pagar a los acreedores.

Como bien se mencionó anteriormente, la empresa no cuenta con los recursos corrientes para cubrir las obligaciones con los acreedores, por lo que se observa que no deberían ser cuentas por pagar a corto plazo, sino a largo plazo, puesto que ni cuentan con apalancamiento, ni recursos corrientes suficientes para cubrirlos.

La empresa presenta déficit patrimonial durante los dos años, el cual incrementa en el 2012. Afectado principalmente a que la empresa viene arrastrando resultados de ejercicios anteriores en pérdidas lo que asume que su actividad principal no está dando resultados positivos, sino por lo contrario se encuentra en causal de disolución y liquidación, situación sobre la cual debe informar e indicar como se pretende superar.

#### Indicadores Financieros

INDICADOR	2011	2012	Vari%
CAPITAL DE TRABAJO-\$	(3.172.952.604)	(4.088.424.509)	28,85
ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR (DÍAS)	140,35	125,73	(10,42)
ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR (DÍAS)	89,19	65,79	(26,24)
EBITDA-\$	453.093.203	(636.083.602)	(240,39)
COEFICIENTE OPERACIONAL-\$	94,67	126,14	33,24
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO-%	174,46	206,35	18,28

- La empresa no cuenta con capital de trabajo por lo contrario muestra déficit que incrementa año tras año, es decir, que los recursos corrientes no cubren la totalidad de las obligaciones con los acreedores, en este caso, por la deuda de servicios públicos, que alcanza un valor de \$3.184 millones.
- Las cuentas por cobrar rotan cada 125 días, su rotación presento disminución debido a la reducción de la cartera de servicios públicos. Por otro lado, la rotación de cuentas por pagar disminuyó a 65,79 días, el cual es afectado principalmente al alto costo de la prestación del servicio de acueducto, siendo este aún más alto que las cuentas por pagar a los acreedores.
- El indicador EBITDA presentó déficit, a consecuencia del alto crecimiento de los costos que representaron el 107% del total de los ingresos, es decir, presentando pérdidas desde el inicio de la producción de los servicios que presta la empresa, de igual manera el coeficiente operacional es bastante alto, es decir, que presentan altas pérdidas y que los ingresos por facturación no cubre el costo de producción y los gastos administrativos a los que la empresa tiene que recurrir para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

- El nivel de endeudamiento es bastante alto, ya que estos representan el 206% del activo de la empresa, por lo que se deduce que se encuentra en alto riesgo de liquidación, al tener comprometido el total del patrimonio con los acreedores, y no cuentan con liquidez y utilidades para respaldar dichas obligaciones.

#### 4. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

La información utilizada para el desarrollo de estos aspectos se basa en los reportes realizados por la Empresa al SUI, las visitas realizadas por la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado e información complementaria que reposa en el expediente de la Empresa.

##### 4.1 Sistema de Acueducto

La planta de tratamiento de agua potable de la empresa ESPUFLAN ESP se encuentra ubicada dentro del casco urbano del municipio de Flandes, es abastecida por el río Magdalena como se muestra a continuación:

Nombre de la fuente	Tipo de fuente superficial	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)
MAGDALENA	RIO	CORTOLIMA	12-09-2003	11-09-2023	43

Fuente: SUI año 2012 - Acueducto/Técnico-operativo/Formulario 4. Fuentes Superficiales

De acuerdo con la información disponible en el SUI, la concesión de la fuente superficial utilizada por la Empresa para la potabilización del agua se encuentra vigente.

La Planta de Tratamiento está diseñada para tratar un caudal de 98 l/s según la visita realizada por la SSDP en el mes de mayo del año 2011 se identificó que se estaban tratando entre 115 y 120 l/s en temporada baja y 140 l/s en temporada alta; al comparar el caudal captado con el caudal adjudicado por CORTOLIMA, se identifica que se está captando entre 50 L/s y 100L/s por encima del caudal adjudicado, por lo que se considera necesario que la empresa adelante las acciones pertinentes para solicitar las modificaciones del permiso.

##### 4.1.1 Captación

La captación se hace a través de una bocatoma de fondo ubicada sobre la margen izquierda del río Magdalena, se realiza mediante bombeo a través de tres tuberías de 6, 8 y 12 pulgadas.

##### 4.1.2 Sistema de tratamiento:

La planta de tratamiento es de tipo convencional, se conforma por 3 desarenadores, una Canaleta Parshall donde se adiciona hidroxiclورو de Aluminio como ayudante de coagulación para eliminar color y turbiedad, 2 Unidades de floculación de flujo vertical, 2 sedimentadores de columna y 1 de flauta, 7 unidades de filtración. Para la desinfección del líquido se utiliza cloro gaseoso.

La empresa cuenta con laboratorio para realizar pruebas fisicoquímicas y microbiológicas al agua cruda y tratada, este laboratorio estuvo autorizado por el MPS para realizar dichas pruebas mediante resolución 5456 de 2009, sin embargo actualmente no participa en el PICCAP y por lo tanto no tiene autorización vigente, según la información proporcionada en la visita realizada por la SSDP en el mes de marzo de 2013.

##### 4.1.3 Sistema de Almacenamiento y distribución:

Posterior al proceso de potabilización, para la distribución de agua la empresa cuenta con tres bombas, dos que conducen el agua a tres tanques de almacenamiento ubicados en la parte alta del municipio, con capacidad total de 3.500 m<sup>3</sup>. Desde los tanques de almacenamiento se distribuye el agua en el municipio por gravedad en su mayor proporción, la tercera bomba envía agua directamente a la red hacia las zonas altas del municipio; el sistema de bombeo directo a la red provoca que los tanques actúen parcialmente como tanques de compensación,

a red no está sectorizada.

De acuerdo con la información disponible de redes del sistema de acueducto en el SUI, para el municipio de Flandes, la última actualización fue en el año 2010, en donde la extensión total de la red de acueducto es de 37.200 Km., conformada como se muestra a continuación:

Proceso	Clase de Ducto	Material	Longitud (Km)
Aducción	Tubería	AC	600
Aducción	Tubería	PVC	600
Conducción	Tubería	AC	1.000
Conducción	Tubería	PVC	1.000
Conducción	Tubería	PVC	1.000
Red Menor	Tubería	AC	2.000
Red Menor	Tubería	PVC	2.300
Red Menor	Tubería	AC	2.000
Red Menor	Tubería	PVC	5.000
Red Primaria o Matriz	Tubería	AC	2.600
Red Primaria o Matriz	Tubería	PVC	5.800
Red Primaria o Matriz	Tubería	AC	2.300
Red Primaria o Matriz	Tubería	PVC	3.200
Red Primaria o Matriz	Tubería	PVC	3.800
Red Primaria o Matriz	Tubería	AC	1.000
Red Primaria o Matriz	Tubería	PVC	2.000
Red Primaria o Matriz	Tubería	PVC	1.000
<b>TOTAL</b>			<b>37.200</b>

Fuente: SUI año 2010- Acueducto/Técnico-operativo/Redes sistemas de acueducto

#### 4.1.4 Continuidad

La continuidad del servicio de acueducto para el año 2012 (último periodo reportado) de acuerdo con lo reportado en SUI es de 24 h/d (Res.2115/ 2007), de acuerdo con lo establecido en la Resolución 315 de 2005 es del 100%.

En la visita de vigilancia y control realizada por la SSDP en el mes de mayo del año 2011 se identificó que el sistema de bombeo depende de la continuidad del fluido eléctrico del municipio ya que no cuentan con planta propia para respaldo. Aunque la distribución es constante, en temporadas de alto turismo se ve afectada por problemas de presión situación que no se ve reflejada en la información reportada al SUI por la empresa para el año 2012 en donde aparentemente no se han presentado cortes en el servicio y la continuidad ha sido del 100%.

#### 4.1.5 Cobertura

Las coberturas para los servicios de acueducto y alcantarillado para el municipio de Flandes según el Censo DANE 2005, son del 89,7% y 83,7%, respectivamente. A continuación se presentan los suscriptores por servicio reportados por la empresa para los últimos cuatro años en el mes de NOVIEMBRE:

AÑO	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	NO RESIDENCIAL	RESIDENCIAL	TOTAL	NO RESIDENCIAL	RESIDENCIAL	TOTAL
2009	240	10.565	10.805	236	10.357	10.593
2010	241	10.909	11.150	No reporta información	No reporta información	No reporta información

AÑO	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	NO RESIDENCIAL	RESIDENCIAL	TOTAL	NO RESIDENCIAL	RESIDENCIAL	TOTAL
2011	242	11.431	11.673	No reporta información	No reporta información	No reporta información
2012	244	11.911	12.155	No reporta información	No reporta información	No reporta información

Fuente: SUI- Comercial/Total Suscriptores

Con base en la información reportada por la Empresa al SUI, para el año 2012 se toma la información del mes de noviembre comparándolo con el valor para este mismo periodo de los últimos cuatro años. Para el año 2012, ESPUFLAN E.S.P. Contaba con 12.155 suscriptores para acueducto, haciendo la comparación del total de usuarios por servicio frente a los años inmediatamente anteriores se observa un aumento promedio en la cantidad de suscriptores del 3,8% para los años 2009, 2010 y 2011 en el servicio de acueducto.

En cuanto al servicio de alcantarillado se encontró que la empresa no reporta información de suscriptores desde el año 2010, por lo cual se considera necesario que ésta realice el cargue de la información de manera INMEDIATA.

#### 4.1.6 Micromedición

Según el SUI la información más reciente para el formulario de Acueducto /Comercial/Micromedición es la del año 2012, periodo para el cual la empresa presenta un total 11.982 suscriptores de los cuales 36.781 cuentan con medición, la cobertura promedio de micromedición se encuentra en el 56,59%, valor inferior al 95% establecido como permitido en la ley 142 de 1994.

Se identifica mala calidad en la información proporcionada por la empresa al comparar lo reportado de suscriptores para el año 2012 en el formulario de micromedición y en el formulario de total de suscriptores; se identifica una diferencia de 173 suscriptores, por lo que es necesario que la empresa verifique la información cargada para esta vigencia y determine cuál es el valor real de suscriptores.

#### 4.1.7 Calidad de Agua

De acuerdo con la información disponible de vigilancia y control reportado en el SIVICAP el indicador del IRCA para la vigencia 2011 presenta el mayor valor (100%) en los meses de septiembre y noviembre presentando valores de 17,7 y 18,8 respectivamente lo que indica que para estos dos periodos la empresa proporciono agua a los usuarios no apta para consumo humano. Pese a que se toma el promedio anual se observa que el IRCA para el año 2011 tuvo un valor de 8,6 clasificado como de riesgo bajo y como agua no apta para consumo humano según lo establecido en la Resolución 2115 de 2007

IRCA AÑO 2012												ANUAL			
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	RIESGO	MESES	MUESTRAS
					18,3	6,3		23,3				16,0	MEDIO	3	7

Fuente: SUI- SIVICAP 2012

Para el año 2012 el IRCA promedio fue de 16 clasificado como Medio y agua no apta para consumo humano. Lo que indica que durante las dos últimas vigencias la empresa ha proporcionado agua no apta para consumo humano a los usuarios.

#### **4.1.8 Índice de Agua No contabilizada**

La empresa no reporta información para los últimos tres años para el cálculo del IANC. Por lo que se considera necesario que de manera inmediata reporte la información en relación con el volumen de agua producida.

#### **4.1.9 Vulnerabilidad del Sistema de Acueducto**

- **Amenazas Identificadas**

En cuanto a la frecuencia de ocurrencia de eventos naturales y al nivel de exposición de la infraestructura, la empresa describe los eventos naturales que se han presentado, teniendo como el de mayor afectación el aumento súbito de nivel del Río Magdalena que provocó incluso la inundación del cuarto de control junto con los 2 motores de bombeo. Así mismo en verano ha salido de funcionamiento la bocatoma por el bajo caudal del río, habiendo necesidad de alargarla mediante tubos de succión. La Empresa identifica como amenazas que ponen en riesgo la calidad y continuidad en la prestación del servicio de acueducto, las siguientes:

- ✓ Amenazas por Inundación y/o avenida torrencial del Río Magdalena
- ✓ Bocatoma, sistema de bombeo
- ✓ Edad de la tubería de redes y no existe sectorización de redes lo cual hace que ante cualquier daño se suspenda el suministro a todo el Municipio.

Dichas amenazas pueden generar riesgo por desabastecimiento si alguna de estas infraestructuras colapsa, por tanto se solicita al prestador las acciones adelantadas para reducir el riesgo sobre las anteriores infraestructuras.

- **Aspectos relevantes de la vulnerabilidad del sistema de acueducto**

Según el Plan de Contingencia enviado por la empresa ESPUFLAN E.S.P., se presenta vulnerabilidad de la infraestructura en el sistema de acueducto de Flandes específicamente en:

- ✓ El sistema de captación, debido a que las casetas de bombeo se encuentran aledañas al río Magdalena, y ante el aumento o disminución del nivel de la fuente abastecedora, puede causar inundación en el primer caso o desabastecimiento en el segundo caso.
- ✓ Aumento de la turbiedad en la fuente y la consecuente salida de operación del sistema de potabilización del sistema de acueducto.
- ✓ La falta de redundancia del sistema y las amenazas sobre las cuales está expuesto, puede generar un mayor tiempo de recuperación en la operación regular del servicio, lo que puede presentar consecuencias sobre la salubridad o calamidad en los usuarios, en consideración al tamaño de la población y dependencia de sistemas no interconectados.

Se hace necesario la pronta acción o ejecución de los proyectos planteados por la empresa para tratar el problema de captación que presenta, puesto que representa la única fuente de abastecimiento de Flandes.

- **Plan de Contingencia**

En respuesta al requerimiento de la SSPD solicitando el Plan de Contingencia (Rad. 20114000572131), la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES remitió su Plan de Contingencia (Rad. 20115290501932), en el que hace una breve descripción del sistema de acueducto, su identificación de amenazas e indica la vulnerabilidad del sistema ante crecientes súbitas del río Magdalena o temporada de sequía, cuando se hace necesario unir tubos en la captación para lograr el bombeo del agua cruda. Aunado a las deficiencias en la infraestructura, se presenta el aumento en los usuarios o población flotante en temporada de vacaciones, lo cual agota rápidamente la capacidad de almacenamiento que tiene el municipio.

Así mismo, explican el evento del 30 de diciembre de 2010, cuando se presentó una crecida del Río Magdalena que se llevó dos tubos de los cuatro de la bocatoma, se inundó una estación de bombeo y dejó fuera de servicio dos bombas, lo cual provocó la suspensión del servicio de agua potable por dos días hasta el primero de enero que se pudo restablecer de nuevo. Mientras tanto, se distribuyó agua por medio de carrotanques: 2 de bomberos, 1 de Girardot y 3 del Municipio de Flandes y las camionetas de ESPUFLAN, Centro de Salud y la Alcaldía de Flandes.

No obstante lo anterior, es necesario que el prestador establezca medidas para mejorar las condiciones de operación de los sistemas de acueducto, la definición de acciones para garantizar la prestación de los servicios en situaciones contingentes y mecanismos de articulación, coordinación y socialización del Plan de Contingencia con las respectivas autoridades de gestión del riesgo del municipio.

#### 4.2 Sistema de Alcantarillado

De acuerdo con la información proporcionada por la visita realizada en el mes de mayo de 2011, el alcantarillado del municipio es sanitario, sin embargo en algunos tramos funciona como combinado.

Según la información reportada en el SUI por la empresa en el año 2009, el sistema de tratamiento consiste en lagunas de oxidación, se identifica mala calidad en la información reportada ya que no se establece el número de unidades de tratamiento existentes.

El proceso de tratamiento de aguas residuales consiste en cuatro lagunas de oxidación (anaerobias y facultativas) las cuales se encuentran ubicadas en el sector de Alfonso López, tratan un caudal de 10 l/s. según la visita realizada en el mes de mayo de 2013 de las cuatro lagunas se encuentran en operación solo tres y este sistema de tratamiento se encuentra a cargo de la Alcaldía Municipal de Flandes, por lo que ESPUFLAN ESP no es el prestador por lo tanto es necesario que la empresa aclare por qué dentro de la última actualización RUPS realizada con radicado 20136424290744 del 10/06/2013, la empresa aparece como prestador operador de tratamiento para el servicio de alcantarillado.

La red de alcantarillado está compuesta por tubería con diámetros que oscilan entre 6 y 24 pulgadas, el total de la red de alcantarillado tiene una extensión de 35.100 Km. según la información reportada para el año 2012 el sistema de alcantarillado se encuentra compuesto así:

Tipo de Alcantarillado	Clase de Ducto	Material	Longitud KM
Combinado	Tubería	GRES	3.300
Combinado	Tubería	GRES	2.100
Combinado	Tubería	GRES	4.000
Combinado	Tubería	AC	4.500
Combinado	Tubería	GRES	3.500
Combinado	Tubería	AC	1.000
Combinado	Tubería	AC	1.000
Combinado	Tubería	AC	3.200
Combinado	Tubería	AC	2.500
Combinado	Tubería	AC	1.000
Combinado	Tubería	PVC	7.000
Combinado	Tubería	GRES	2.000
<b>TOTAL</b>			<b>35.100</b>

Fuente: SUI-Alcantarillado/Técnico-operativo/Redes sistemas de alcantarillado

De acuerdo con la información reportada por la empresa en el SUI para el año 2008 se identifica como cuerpo receptor de las aguas residuales el Río Magdalena, se identifica mala

calidad en la información ya que dentro del formulario no se evidencia la descripción básica (fecha inicial, fecha final, caudal permitido) del permiso de vertimientos emitido por CORTOLIMA por lo tanto se considera necesario que de manera INMEDIATA la empresa realice la corrección correspondiente.

#### 4.2.1 Vulnerabilidad del Sistema de alcantarillado

En cuanto al sistema de alcantarillado, no se tiene un plan de contingencia, sólo se cuenta con tablas de identificación de riesgos y una presentación sobre causas, efectos y recomendaciones en cuanto a eventos contingentes en las redes sanitarias y pluviales.

En el sistema de alcantarillado se identifican como riesgo que toda la red es combinada y la edad de dichas redes oscila en los 40 años, por lo que se presentan continuos daños en la tubería y tampoco está sectorizada.

#### 4.3 Servicio de Aseo

La disposición final de los residuos sólidos domiciliarios del Municipio de Flandes se realiza en PARQUE ECOLOGICO PRADERAS DEL MAGDALENA, para las vigencias 2012 a 2013 se generaron 17,4 Ton/día.

### 5. ASPECTOS COMERCIALES

#### 5.1 Inversiones

Esta Superintendencia realizó análisis de ejecución de inversiones y lo informó a la empresa mediante radicado 20094211122281 de 10 de Diciembre de 2009, en el cual se evidenciaron los siguientes porcentajes de avance de inversiones:

VPN Inversiones Años (2004 – 2013)			
Servicio	Planeadas	Ejecutadas	IIE <sup>1</sup>
Acueducto	NA	\$6.375.122.574.36	NA
Alcantarillado	NA	\$1.598.449.623.06	NA
TOTAL	NA	7.973.572.197.42	NA

Después de realizar la revisión de la información reportada por ESPUFLAN E.S.P. en el Sistema Único de Información (SUI), se encontró lo siguiente:

NOMBRE DEL FORMATO O FORMULARIO	INFORMACION PENDIENTE DE CARGUE
PLAN INVERSIONES, METAS GLOBALES Y/O METODOLOGIA	METODOLOGIA TARIFARIA
FORMULACION ACU (AÑOS NO REPORTADOS)	2004-2013
FORMULACION ALC (AÑOS NO REPORTADOS)	2004-2013
EJECUCION ACU (AÑOS NO REPORTADOS)	2004-2012
EJECUCION ALC (AÑOS NO REPORTADOS)	2004-2012
SEGUIMIENTO MOVET (AÑOS NO REPORTADOS)	PENDIENTE

#### 5.2 Facturación

En el año 2012 la empresa tuvo un total de facturación de \$17.421.310 distribuida como se

<sup>1</sup> Indicador de Inversión Ejecutada

muestra a continuación:

Servicio	Facturación total	Subsidios	Contribuciones
Acueducto	13.952.532.314	215.623.959,00	27.986.818,00
Alcantarillado	3.468.777.730	101.301.907,00	13.536.062,00
<b>TOTAL</b>	<b>17.421.310.044</b>	<b>316.925.866,00</b>	<b>41.522.880,00</b>

Fuente: SUI\_ Facturación total

### 5.3 Balance de subsidios y contribuciones

Mediante acuerdo 028 de 28 de noviembre de 2008 el Concejo municipal de Flandes establece los factores de subsidios para los estratos 1 y 2 y define los porcentajes de aporte solidario necesarios para la aplicación de subsidios a los usuarios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para la vigencia 2009, como se muestra a continuación

ESTRATO	SERVICIO PUBLICO					
	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO	
	CARGO FIJO	CONSUMO BASICO	CARGO FIJO	CONSUMO BASICO	CARGO FIJO	CONSUMO BASICO
1	60%	60%	60%	60%	60%	60%
2	40%	40%	40%	40%	40%	40%
5	50%	50%	50%	50%	50%	50%
6	60%	60%	60%	60%	60%	60%
Industrial	50%	50%	50%	50%	50%	50%
Comercial	50%	50%	50%	50%	50%	50%

Fuente: SUI

El porcentaje asignado para subsidios y tarifas se calculó teniendo en cuenta lo reportado por la Empresa al SUI, para el año 2012 a continuación se presentan los porcentajes tomando como base el último periodo disponible de la vigencia (Diciembre):

Estrato	ACUEDUCTO AÑO 2012				ALCANTARILLADO AÑO 2012			
	Cargo Fijo usuario/mes	%	Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	%	Cargo Fijo usuario/mes	%	Tarifa Vertimiento Básico usuario/mes (\$/m3)	%
1	1.373	60	333	60	7	59	1.712	-300
2	3.434	0	501	40	10	41	2.568	-500
3	3.434	0	835	0	17	0	428	0
4	3.434	0	835	0	17	0	428	0
Comercial	5.151	50	1.252	50	25	47	642	50
Oficial	3.434	0	835	0	17	0	428	0

Fuente: SUI tarifas - Sistema de información O3- Comercial AAA

Según lo reportado por la empresa al SUI y como se observa en el análisis de los porcentajes presentados en la tabla anterior, la empresa está aplicando parcialmente los porcentajes para la aplicación de subsidios según lo establecido, es decir se observa cumplimiento de los porcentajes aplicados para los estratos 1 y comercial sin embargo para los estratos 2 y 3 no se aplican los porcentajes en cumplimiento con el acuerdo, por lo cual se considera necesario

que la empresa verifique la aplicación de los porcentajes y de cumplimiento con lo establecido por el Concejo municipal.

#### 5.4 Peticiones, Quejas y Recursos - PQR'S

El 17% de las quejas presentadas por los usuarios en el servicio de acueducto corresponde a Falla en la prestación del servicio por calidad, El 15% a Suspensión por mutuo acuerdo, el 14% a Aforo y el 52% restante se encuentran distribuidos en causas como atención al usuario, cambio de datos básicos, cambio de medidor y falla en la prestación del servicio por continuidad entre otros. En relación con el servicio de alcantarillado se identifica que el 49% corresponde a otros y el 51% restante a detalles como falla en la prestación del servicio por calidad, cobros por servicios no prestados como se muestra a continuación:

DETALLE	SERVICIO			Total General
	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	
Aforo	524		7	531
Atención al usuario en sede de la empresa		3	4	7
Atención al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	188			188
Cambio de datos básicos	133			133
Cambio de medidor o equipo de medida	103		15	118
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	4			4
Cobro Múltiple	4			4
Cobros inoportunos	16			16
Cobros por servicios no prestados	20	20	20	60
Conexión	2			2
Decisiones de sanción de la ESP	23			23
Descuento por predio desocupado	19			19
Dirección incorrecta	4			4
Estrato	1			1
Falla en la prestación del servicio por calidad	618	31	66	715
Falla en la prestación del servicio por continuidad	311		9	320
Inconformidad con el consumo	247	2		249
Inconformidad servicios especiales	12	1		13
Otros	273	91		364
Pago sin abono a cuenta	3		4	7
Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	182			182
Relacionada con cobros por promedio	58			58
Solicitud de prestación del servicio	13		5	18
Solicitud de suministro de Agua en Bloque	5	35		40
Subsidios y contribuciones	2		2	4
Suspensión por mutuo acuerdo	552			552
Tarifa cobrada	3		2	5
Tasas e impuestos	120			120
Terminación de contrato	122		1025	1147
<b>TOTAL</b>	<b>3562</b>	<b>183</b>	<b>1159</b>	<b>4904</b>

Fuente: SUI

En relación con el servicio de aseo se observa mala calidad en la información reportada ya que se identifica que el 19,12% corresponde a solicitud de suministro de agua en bloque y este servicio pertenece a acueducto más no de alcantarillado, por lo que se considera necesario que la empresa revise la información reportada y realice los ajustes respectivos.

Para el servicio de aseo se identificó que el 88,4% corresponde a terminación del contrato seguido por falla en la prestación del servicio por calidad. En general para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo se observa que dentro de las causales de peticiones, quejas y

reclamos presentados a la empresa se encuentra falla en la prestación del servicio por calidad por lo que se considera pertinente que la empresa establezca un plan de acción con el fin de mejorar las condiciones en la prestación de los servicios y las posibles fallas que se puedan presentar.

## 5.5 Tarifas

### 5.5.1 Servicios de Acueducto y Alcantarillado

La Empresa de Servicios Públicos de Flandes "ESPUFLAN E.S.P.", para el año 2012 reporta al SUI en los formatos de tarifas aplicadas hasta el mes de Octubre, los siguientes valores:

SERVICIO	Datos	MESES AÑO 2012											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Acueducto	CARGOFIJO	3.210	3.318	3.434	3.434	3.434	3.434	3.434	3.434	3.434	3.434	3.434	3.434
	CARGOCONSUMO BASICO	780	806	835	835	835	835	835	835	835	835	835	835
Alcantarillado	CARGOFIJO	1.613	1.613	1.669	16.690	1.669	16.690	16.690	16.690	1.669	3.434	16.690	17
	CARGOCONSUMO VERTIMIENTO BASICO	414	414	428	428	428	428	428	428	428	835	428	428

Fuente: Sistema de información SUI

No obstante esta Superintendencia se encuentra en proceso de emitir un pronunciamiento final acerca de la correcta aplicación de la metodología tarifaria para el cálculo de los costos de referencia, establecida en la Resolución CRA 287 de 2004 y la Resolución CRA 200 de 2001, derogada por la Resolución CRA 543 de 2011, en la cual se establece la metodología para la actualización de las tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, conforme se establece en el Artículo 125 de la Ley 142 de 1994.

### 5.5.2 Servicio de Aseo

En la siguiente tabla se presentan las tarifas de referencia cobradas al usuario por los prestadores en el municipio:

Municipio	Nombre del prestador	Tarifa de referencia Estrato 4 (\$/suscriptor)	Última fecha de reporte SUI (mm/aa)
FLANDES	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES	No reporta	No reporta
FLANDES	EMPRESA ECOLÓGICA DE SERVICIOS PÚBLICOS LOS PIJAOS S.A. E.S.P.	No reporta	No reporta
FLANDES	SERVICIOS AMBIENTALES S.A. E.S.P.	No reporta	No reporta

Fuente: SUI

## 6. EVALUACION DE LA GESTIÓN

### 6.4 Servicio de acueducto y alcantarillado

La Superintendencia Realizó para el año 2011 la clasificación IFA correspondiente a la información financiera reportada por la Empresa al SUI a diciembre 31, de acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005. Teniendo en cuenta que la empresa no realizó el reporte de información, ésta se clasifica como Rango 3 "Riesgo Alto" de acuerdo con el siguiente detalle:

Rango Liquidez - Endeudamiento	Rango ER	Rango CI	Rango IFA
Rango 3	Rango 3	Rango 3	Rango 3

### 6.1 Servicio de Aseo

Para el año 2012, con base en la información financiera reportada del año 2011 las empresas prestadoras presentan la siguiente clasificación:

MUNICIPIO	NOMBRE DEL PRESTADOR	NIVEL DE RIESGO	ORIGEN DEL RIESGO 3
FLANDES	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES	Rango 3	NO PRESENTA INFORMACION
FLANDES	EMPRESA ECOLÓGICA DE SERVICIOS PÚBLICOS LOS PIJAOS S.A. E.S.P.	Rango 1	N/A
FLANDES	SERVICIOS AMBIENTALES S.A. E.S.P.	Rango 1	N/A

El nivel de riesgo agregado 3 (RIESGO ALTO), indica en primer lugar, que por lo menos uno de los indicadores utilizados para el cálculo del nivel de riesgo: el indicador financiero agregado de la empresa (IFA) y el indicador operativo de calidad para el servicio de aseo (IOCA), como se indica en la Resolución CRA 315 de 2005, se encuentra en rango 3. En segundo lugar, puede indicar que el prestador no cuenta con la información suficiente para el cálculo de los indicadores respectivos.

El nivel de riesgo agregado 1 (RIESGO BAJO), indica que uno de los indicadores agregados de la empresa, IFA o IOCA se encuentran en nivel de riesgo 1, a menos que alguno se encuentre en nivel de riesgo 3.

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

De los 3.515 formatos y formularios que debe reportar la empresa al Sistema Único de Información - SUI, con corte al 19 de Julio de 2013 tiene pendientes desde el año 2004, actualmente el total de pendientes reportes por cargar al SUI es de 1.564, lo que equivale a un 44,4%. A continuación se presenta el detalle de los pendientes identificados por servicio:

SERVICIO	TÓPICO	PENDIENTE										TOTAL PENDIENTES	TOTAL GENERAL
		2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013		
Acueducto	Administrativo						1	1	1	1		4	4
	Administrativo y Financiero	3	3	3	6	6	10	18	18	18	5	90	184
	Comercial y de Gestión	1			5	13	16	20	21	6	32	114	514
	MOVET			5								5	5
	Técnico operativo						9	14	27	19	17	86	664
Total Acueducto		4	3	8	11	19	36	53	67	44	54	299	1.371
Alcantarillado	Administrativo						1	1	1	1		4	4
	Administrativo y Financiero	3	3	3	5	9	9	17	17	15	5	86	183
	Comercial y de Gestión	1		1	8	13	16	35	35	9	30	148	502
	Técnico operativo					1	3	3	2	2	4	15	127
Total Alcantarillado		4	3	4	13	23	29	56	55	27	39	253	816
Aseo	Administrativo						1	2	2	2		7	7
	Administrativo y Financiero				3	4	10	15	15	17	5	69	167
	Comercial y de Gestión				2	6	17	17	29	23	37	131	697
	Técnico operativo						1				6	7	295
Total Aseo					5	10	29	34	46	42	48	214	1.166

SERVICIO	TÓPICO	PENDIENTE										TOTAL PENDIENTES	TOTAL GENERAL
		2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013		
SGP	Prestadores											0	48
Total SGP												0	48
Todos	Administrativo y Financiero					4	8	1	1	1		15	66
	Comercial y de Gestión											0	48
	MOVET			1								1	1
Total Todos				1		4	8	1	1	1		16	115
<b>TOTAL</b>		8	6	13	29	56	102	144	169	114	141	1.564	3.516

Fuente: SUI

## 8. ACCIONES DE LA SSPD

### 8.1 Visitas técnicas Acueducto y Alcantarillado

Entre el lapso comprendido en los años 2011 y 2013 la SSSDP ha realizado 12 visitas, las visitas más recientes se llevaron a cabo en los meses de marzo de 2012 y marzo 2013. En relación con la última visita técnica realizada en el mes de marzo de 2013 se obtuvieron las siguientes conclusiones, siendo las más relevantes:

- *SIVICAP no cuenta con registros suficientes de vigilancia de calidad del agua para hacer seguimiento al plan de acción de ESPUFLAN ESP.*
- *De acuerdo con la información de Control presentada por la empresa en la visita, ESPUFLAN ESP cumplió con el plan de acción para mejorar la calidad del agua.*
- *Los costos en que incurrió la empresa para ejecutar el plan de acción no fueron cuantificados, ya que correspondieron a cambios operacionales y de frecuencia de mantenimiento.*
- *ESPUFLAN ESP no cuenta en la actualidad con un sistema de tratamiento de aguas residuales eficiente y que abarque a todo el municipio, ya que:*
  - *El sistema El Palmar está fuera de operación*
  - *Las lagunas de Oxidación Manso Grande – Alfonso López – Venecia pertenecen al Municipio de Flandes, por lo que su operación no es responsabilidad de la empresa.*
  - *La planta El Rubí no pertenece a la empresa, las aguas residuales que llegan a este sitio son redirigidas.*
- *No se visitaron varios de los sitios que contaban con infraestructura de acueducto, como la mayoría de los puntos de toma de muestra y la bocatoma, debido a que la empresa argumentó problemas de orden público y de delincuencia en el municipio.*

### 8.2 Otras acciones para Acueducto y Alcantarillado

- Entre la Empresa de Servicios Públicos de Flandes y La Superintendencia de Servicios Públicos se suscribió acuerdo de mejoramiento el 30 de Junio de 2009, el cual finalizó el 16 de febrero de 2011 por medio de radicado 20114210415771 del 05 de julio de 2011, en el cual se evidencia el incumplimiento de los siguientes compromisos definidos en el acuerdo:
  - Mejorar los ingresos operacionales
  - Determinar el valor real del patrimonio
  - Recuperación de la cartera
  - disminuir las pérdidas de agua
  - Mejorar la calidad de agua potable
  - Mejorar la calidad del agua residuales

- Aumentar la cantidad de agua residual tratada
  - Reducir las PQR's
  - Mantener actualizado el reporte de Información SUI
- Ésta superintendencia desarrolló mesas de trabajo el 23 de mayo de 2012, 19 julio de 2012, 29 noviembre de 2012 y 14 de febrero de 2013 con el objetivo de hacer seguimiento al desarrollo de acciones conducentes a superar los puntos que no fueron cumplidos en el acuerdo de mejoramiento y las alertas identificadas en aspectos financieros, técnico operativos, comerciales y administrativos. Sin embargo, debido a que la Administración municipal no presentó una solución efectiva y no tomó una decisión sobre la empresa, las acciones adelantadas en las mesas de trabajo no arrojaron los resultados esperados en el mejoramiento de la empresa y teniendo en cuenta los diversos incumplimientos detectados en los aspectos financieros, operativos y técnicos así como la causal de disolución en la que se encontraba la empresa, ésta Superintendencia decidió dar por terminadas las mesas de trabajo y continuar con las acciones de vigilancia y control correspondientes.
  - Mediante radicado SSDP No.20124210350011 del 30 de Mayo de 2012 se realizó requerimiento con el fin que la empresa ESPUFLAN E.S.P. presentara plan de acción e incluyera los hallazgos detectados por la Contraloría General del Tolima. Frente a lo anterior la Empresa de Servicios Públicos dio respuesta mediante radicado 20125290346242 del 18 de Julio de 2012 y remitió el plan de acción, el cual fue revisado y analizado por la SSDP mediante el radicado 20124210567581 del 25 de julio de 2012, estableciendo los plazos en los cuales se debían enviar avances frente al plan de acción establecido y los indicadores bajo los cuales se medirían los compromisos definidos. Trascurrido el tiempo para el plan de acción, pese al esfuerzo de ésta Superintendencia por el mejoramiento de la empresa y teniendo en cuenta el poco avance que se evidencio, la SSDP emitió Radicado No. 20134230505391 del 12 de Agosto de 2013 mediante el cual se dio por finalizado e incumplido el plan de acción.

### **8.3 Acciones SSDP Servicio de Aseo**

#### **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES:**

- Mediante comunicación con radicado SSPD No. 20134310054141 del 15 de febrero de 2013, se requirió al prestador para que realizará el reporte de información contable al Sistema Único de Información - SUI del año 2011.
- Mediante radicado SSPD No. 20134330357101 del 21 de julio de 2013, se realizó pronunciamiento de fondo de la denuncia por las irregularidades en los procesos de desvinculación de usuarios del servicio de aseo por parte de la empresa.

#### **Empresa Ecológica De Servicios Públicos LOS PIJAOS S.A. E.S.P.**

Atendiendo la alerta presentada por la situación de competencia se realizó visita de inspección y vigilancia del 17 al 21 de junio de 2013, a la Empresa Ecológica de Servicios Públicos Los Pijaos S.A. E.S.P. De la visita se logró concluir lo siguiente:

##### Aspectos Comerciales

- No se ha realizado el cargue de información al SUI del formulario 21 "SUSCRIPTORES", desde el mes de agosto de 2012.
- Se deben revisar los procedimientos adoptados para vinculación y desvinculación de usuarios en los municipios de Espinal y Flandes.
- La facturación directa emitida por la empresa, no cuenta con las especificaciones establecidas en la Resolución CRA 376 de 2006, respecto a la discriminación por componente de los cobros realizados.
- La información de eficiencia de recaudo aportada por la empresa para el municipio de Girardot en el año 2012, refleja una situación atípica ya que se presenta un recaudo mayor a lo facturado. Dado lo anterior, se solicita que la empresa remita las aclaraciones del caso.

- En referencia a los demás municipios, la empresa maneja niveles de recaudo entre el 13% y el 35%, presentándose así Tocaima como el municipio con más problemas de recaudo y una cartera bastante abultada.

#### Aspectos Financieros

- Se evidencia que en el estado de resultados de la empresa para la vigencia 2012, presentó pérdidas operacionales por valor de \$72.150.309 y una utilidad neta negativa por valor de \$47.079.225.
- La empresa cuenta con una cartera vencida mayor a 361 días por valor de \$1.199.223.045 pesos.

#### Aspectos Técnicos – Operativos

- Dada la reparación defectuosa del vehículo NAM 408, éste tiene una fuga de líquidos en la parte superior de la tolva cuando se encuentra a su máxima capacidad.
- Se evidenció la falta de mantenimiento en la demarcación del vehículo de placas SSW 601 ya que el logo de la empresa se ve deteriorado.
- La empresa se encuentra al día con el cargue al SUI de los formatos "Vehículos registrados" y "Toneladas de barrido y recolección y transporte".
- Se evidenció en el municipio de Agua de Dios que el conductor del vehículo de placas SSW 601, no contaba con el uniforme y la dotación de seguridad correspondiente.

Con el fin de adelantar las acciones de control pertinentes se encuentra en etapa de ajustes el informe de la empresa Ecopijaos S.A. E.S.P, ya que de acuerdo con los resultados obtenidos se procederá a evaluar méritos para iniciar los procesos de investigación por las conductas presentadas referentes a la prestación del servicio y a los procesos de vinculación y desvinculación de usuarios.

Mediante radicado SSPD No. 20134310474411 del 30 de julio de 2013, se requirió a la empresa sobre la prestación del servicio público de aseo en el municipio de Rovira - Tolima.

#### **SERVICIOS AMBIENTALES S.A. E.S.P.**

Se inició investigación a la empresa Ser Ambiental, incluida en el expediente 2012440350600227E por los siguientes cargos:

- Presunto incumplimiento del numeral 9.2 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, por presunta violación a los derechos de los usuarios al impedir la libre elección del prestador del servicio, en concordancia con el último inciso del artículo 3 de la ley 142 de 1994, y artículo 16 de la Resolución CRA 413 de 2006.
- Presunto incumplimiento del artículo 159 de la ley 142 de 1994, por presuntamente no notificar personalmente la decisión de una petición.
- Presunta omisión del artículo 99, numeral 99.9 de la Ley 142 de 1994, y demás normas condicionantes, por presunta irregularidad por la gratuidad en la prestación del servicio de aseo en los municipios de Fusagasugá y Flandes.
- Presunto incumplimiento al artículo 131 de la ley 142 de 1994, por presuntamente no tener contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio de aseo en el municipio de Fusagasugá.
- Presunto incumplimiento al artículo 148 de la Ley 142 de 1994, por no contar con los requerimientos de las facturas para el cobro de los servicios públicos.

Mediante comunicación con radicado 20135290025822 del 22 de enero de 2013, Ser Ambiental remitió el pliego de descargos, solicitando ser exonerada de los cargos imputados. El documento se encuentra en revisión por parte de la Dirección de Investigaciones.

Dentro del desarrollo de la investigación del mencionado expediente, se remitió a la empresa Ser Ambiental S.A. E.S.P, comunicación con radicado SSPD 20134400329101 del 13 de junio

de 2013, “por medio del cual se incorporan nuevas pruebas al expediente de la investigación y se corre traslado para alegatos de conclusiones”. En atención a ello, el día 02 de julio de 2013, mediante radicado 20138200266212, el señor Hernando Castro Nieto, de la firma Castro Nieto Abogados S.A. apoderado de Ser Ambiental S.A E.S.P, remite alegatos de conclusión dentro de la investigación administrativa de carácter sancionatorio correspondiente al expediente 2012440350600227E; documento que actualmente se encuentra en análisis y será tenido en cuenta en el pronunciamiento de fondo.

Por otra parte, y en atención a la situación de competencia presentada en los municipios de Girardot, Agua de Dios, Flandes y Espinal se realizó visita a la empresa Servicios Ambientales S.A. E.S.P del 8 al 12 de julio de 2013. Se anota que el informe de visita se encontraba en preparación a la fecha de elaboración de este informe.

Adicionalmente, se realizó evaluación integral para la vigencia 2012, actualmente se encuentra en estado de revisión, una vez sea aprobada y ajustada será informada a la empresa.

#### 8.4 Investigaciones o Sanciones

La SSDP ha adelantado investigaciones contra la empresa motivadas por presunta omisión en el reporte de información al SUI, falta de calidad en la información reportada, falta de oportunidad en el envío de la información al SUI, incumplimiento a una orden administrativa y expedición de facturas sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de ley, por un valor total de \$63.000.000°° a la empresa ESPUFLAN E.S.P. mediante las siguientes Resoluciones:

NÚMERO DE RESOLUCIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN	TIPO DE SANCIÓN	VALOR FINAL
20054400028325	24/11/2005	MULTA	15.000.000
20054400028325	24/11/2005	MULTA	15.000.000
20064400015795	30/05/2006	MULTA	1.000.000
20074400039725	14/12/2007	MULTA	9.000.000
20104400034785	23/09/2010	MULTA	3.000.000
20124400017295	07/06/2012	MULTA	20.000.000

#### 8.5 Denuncias

Durante el año 2012 de acuerdo con la información que reposa en el expediente No. 2006420351600174E de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES ESP se presentaron 9 denuncias relacionadas con incumplimiento de compromisos con la comunidad, fallas en la prestación del servicio, presuntas irregularidades en la gestión realizada por la empresa ESPUFLAN E.S.P., problemas de facturación con el servicio de acueducto, retrasos injustificados en la inclusión de usuarios en el catastro en la facturación conjunta e incumplimiento de convenio de facturación conjunta a las cuales el grupo de reacción inmediata dio respuesta a su totalidad.

#### 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La empresa no cuenta con capital de trabajo por lo contrario muestra déficit que incrementa año tras año, es decir, que los recursos corrientes no cubren la totalidad de las obligaciones con los acreedores, en este caso, por la deuda de servicios públicos, que alcanza un valor de \$3.184 millones.
- El indicador EBITDA presentó déficit, a consecuencia del alto crecimiento de los costos que representaron el 107% del total de los ingresos, es decir, presentando pérdidas desde el inicio de la producción de los servicios que presta la empresa, de igual manera el coeficiente operacional es bastante alto, es decir, que presentan altas pérdidas y que los ingresos por facturación no cubre el costo de producción y los gastos administrativos a los que la empresa tiene que recurrir para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

- La empresa se encuentra en causal de liquidación dado que las pérdidas acumuladas han consumido en más de 50% el capital social.
- El nivel de endeudamiento es bastante alto, ya que estos representan el 206% del activo de la empresa, por lo que se deduce que se encuentra en alto riesgo de liquidación, al tener comprometido el total del patrimonio con los acreedores, y no cuentan con liquidez y utilidades para respaldar dichas obligaciones.
- Al comparar el caudal captado por la empresa con el caudal adjudicado por CORTOLIMA, se identifica que se está realizando captación de un caudal superior al caudal adjudicado, por lo que se considera necesario que la empresa adelante las acciones pertinentes para solicitar las modificaciones del permiso.
- La empresa actualmente está operando el servicio de alcantarillado sin permiso de vertimientos expedido por CORTOLIMA.
- La empresa durante el año 2011 y 2012 proporcionó a los usuarios agua no apta para consumo humano, con un IRCA de 8,6.
- Es necesario que el prestador establezca medidas para mejorar las condiciones de operación de los sistemas de acueducto, la definición de acciones para garantizar la prestación de los servicios en situaciones contingentes y mecanismos de articulación, coordinación y socialización del Plan de Contingencia con las respectivas autoridades de gestión del riesgo del municipio.
- Según lo reportado por la empresa al SUI y como se observa en el análisis de subsidios y contribuciones, la empresa está aplicando parcialmente los porcentajes para la aplicación de subsidios según lo establecido, es decir se observa cumplimiento de los porcentajes aplicados para los estratos 1 y comercial sin embargo para los estratos 2 y 3 no se aplican los porcentajes en cumplimiento con el acuerdo, por lo cual se considera necesario que la empresa verifique la aplicación de los porcentajes y de cumplimiento con lo establecido por el Concejo municipal
- La empresa no reporta información para:
  - ✓ Los últimos tres años para el cálculo del IANC.
  - ✓ Información de suscriptores desde el año 2010.
  - ✓ información de personal ESP y por categoría de empleo.

**Proyectó:** Ayda Judith Serrano Hernández - Contratista Grupo de Evaluación Integral - DTGAA  
**Revisó:** Liana Malagón - Coordinador Grupo de Evaluación Integral – DTGAA