

# **INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN**

## **INSERGRUP SOCIEDAD ANÓNIMA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS**



**Libertad y Orden**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA**

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE ACUEDUCTO  
YALCANTARILLADO**

**Bogotá, Agosto de 2013**

## INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN

### INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS

#### ANÁLISIS AÑO 2012

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

### Conformación Empresa

<b>NOMBRE</b>	INSERGRUP SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS
<b>NIT</b>	900068823 - 2
<b>GERENTE</b>	JAIME PARRA PAMPLONA
<b>SUPLENTE</b>	HERMANN CAMACHO TORRES
<b>SERVICIOS</b>	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
<b>FECHA INICIO DE OPERACIONES</b>	01/08/2006
<b>ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN RUPS</b>	12/02/2013 ESTADO APROBADA
<b>NATURALEZA JURÍDICA</b>	Sociedad Anónima ( Privada)
<b>DIRECCIÓN</b>	Calle 98 No. 15 - 17 Piso 8 Bogotá D.C.
<b>MUNICIPIOS ATENDIDOS</b>	San Onofre – Sucre

Fuente: Sistema Unico de Información – SUI. RUPS\*

### Junta Directiva

Según la información reportada por el prestador en la última actualización del RUPS, realizada el 12 de febrero del 2013, los miembros de la Junta Directiva son:

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
HERMANN CAMACHOTORRES	VOCAL
JAIME PARRA PAMPLONA	PRESIDENTE
RUTHBY ELIANA PARRA RODRÍGUEZ	SECRETARIO
WILLIAM ALBERTO NASSAR MOOR	VICEPRESIDENTE

Fuente: Sistema Unico de Información – SUI, RUPS.

Sin embargo, según información allegada a esta superintendencia el señor William Nassar Moor ha fallecido, pero esta información no ha sido actualizada en RUPS.

## 2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

### 2.1 ANÁLISIS FINANCIERO

De acuerdo con la información reportada, para los años 2011 y 2012, en el Sistema Único de Información -SUI-, se analizó la información financiera.

## ESTADO DE RESULTADOS

ESTADO DE RESULTADOS					
	2011	%	2012	%	2012 / 2011
<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>1.158.713.678</b>	<b>100%</b>	<b>1.553.324.400</b>	<b>100%</b>	<b>34%</b>
Servicio de Acueducto	995.698.824	86%	988.563.277	64%	-1%
Servicio de Alcantarillado	234.670.714	20%	174.452.343	11%	-26%
Otros Ingresos Operacionales	-71.655.860	-6%	390.308.780	25%	645%
<b>Costo de Ventas y Operación</b>	<b>966.333.403</b>	<b>83%</b>	<b>1.312.993.891</b>	<b>85%</b>	<b>36%</b>
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>192.380.275</b>	<b>17%</b>	<b>240.330.509</b>	<b>15%</b>	<b>25%</b>
Gastos operacionales	203.872.714	18%	328.553.515	21%	61%
Provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones	76.633.939	7%	71.651.294	5%	-7%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>-11.492.439</b>	<b>-1%</b>	<b>-88.223.006</b>	<b>-6%</b>	<b>-668%</b>
Otros ingresos	27.719.258	2%	1.443.160	0%	-95%
Otros gastos	5.513.996	0%	9.326.895	1%	69%
Gasto de Intereses	7.852.173	1%	1.289.600	0%	-84%
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>2.860.650</b>	<b>0%</b>	<b>-97.396.341</b>	<b>-6%</b>	<b>-3505%</b>
Impuesto de renta	0	0%	0	0%	
<b>Utilidad Neta</b>	<b>2.860.650</b>	<b>0%</b>	<b>-97.396.341</b>	<b>-6%</b>	<b>-3505%</b>

Fuente: Información reportada en SUI

La fuente de ingresos operacionales de la empresa, la conforman los ingresos causados por la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado los cuales tienen una reducción en más de \$67 millones, sin embargo, es producto a que en el año 2011 facturaban los contratos de obra civil según el contrato constructor operador MSO-05-2005, en las cuentas de servicios de acueducto o alcantarillado. Así las cosas en el año 2011 el saldo negativo de otros ingresos operacionales corresponde a devoluciones y crece en más de \$461 millones para el año 2012, por concepto de mayor cantidad de obras ejecutadas durante el año, menos el valor de devoluciones por valor de \$71 millones para el 2012 por concepto de otros egresos asociados a la realización de obras, generando que los ingresos operacionales se aumenten en \$394 millones para el periodo evaluado.

Los costos de ventas y operación aumentaron en \$124 millones, por aumentos en gastos de personal, contribuciones imputadas, contribuciones imputadas e impuestos contribuciones y tasas principalmente los cuales se incrementan en una proporción levemente superior, ocasionando el incremento en la utilidad bruta de un 25%.

A pesar de lo anterior, los gastos operacionales se incrementan en un 61%, por concepto de egresos asociados a un mayor valor de gastos de salarios e impuestos, los cuales pueden asociarse al incremento en la actividad de construcción dejando así un margen operacional del menos 6%, contrayéndose en más del 668% a comparación del año anterior.

Los otros ingresos se redujeron de cuentas como intereses y rendimiento por deudores y principalmente por otros ingresos financieros más del 95% a comparación del año anterior, así como el aumento de los otros gastos diferentes a los gastos financieros como los extraordinarios, finalmente vislumbrando una pérdida en la utilidad neta por \$97 millones para el periodo evaluado.

La combinación contable entre la construcción y de la operación no permiten visualizar la realidad financiera de la empresa dentro de su naturaleza como operador de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Onofre – Sucre.

## BALANCE

BALANCE GENERAL					
	2011	%	2012	%	2012 / 2011
<b>Activo</b>	<b>1.562.321.008</b>	<b>100%</b>	<b>2.290.222.528</b>	<b>100%</b>	<b>47%</b>
Disponible	12.482.976	1%	115.155.337	5%	822%
Inversiones CP	0	0%	5.460.238	0%	
Deudores Servicios Publicos	1.343.004.830	86%	1.585.994.915	69%	18%
Deudores Servicio de Acueducto	780.840.812	50%	912.579.510	40%	17%
Deudores Servicio de Alcantarillado	166.455.919	11%	169.806.470	7%	2%
Deudores Servicio de Aseo	0	0%	0	0%	
Otros deudores servicios	395.708.099	25%	503.608.935	22%	27%
Provision deudores	-289.548.132	-19%	-359.453.103	-16%	-24%
Provision Acueducto	-248.981.588	-16%	-304.905.566	-13%	-22%
Provisión Alcantarillado	-40.566.544	-3%	-54.547.537	-2%	-34%
Otros Activos CP	411.418.306	26%	862.529.816	38%	110%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>1.477.357.980</b>	<b>95%</b>	<b>2.209.687.203</b>	<b>96%</b>	<b>50%</b>
Propiedad, Planta y Equipo	309.413.480	20%	322.495.100	14%	4%
Depreciación Acumulada	-224.450.452	-14%	-241.959.775	-11%	-8%
<b>Propiedad, Planta y Equipo Neto</b>	<b>84.963.028</b>	<b>5%</b>	<b>80.535.325</b>	<b>4%</b>	<b>-5%</b>
<b>Total Activo LP</b>	<b>84.963.028</b>	<b>5%</b>	<b>80.535.325</b>	<b>4%</b>	<b>-5%</b>
<b>Total Activos</b>	<b>1.562.321.008</b>	<b>100%</b>	<b>2.290.222.528</b>	<b>100%</b>	<b>47%</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>982.635.491</b>	<b>63%</b>	<b>1.807.933.354</b>	<b>79%</b>	<b>84%</b>
Obligaciones Financieras CP	97.349.534	6%	23.804.264	1%	-76%
Obligaciones Laborales	44.004.698	3%	65.449.890	3%	49%
Impuestos por Pagar	119.377.101	8%	145.848.781	6%	22%
Acreedores B y S por pagar	720.352.198	46%	851.185.000	37%	18%
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>981.083.531</b>	<b>63%</b>	<b>1.086.287.935</b>	<b>47%</b>	<b>11%</b>
Obligaciones Financieras LP	0	0%	110.807.507	5%	
Otros Pasivos LP	1.551.960	0%	610.837.912	27%	39259%
<b>Total Pasivo LP</b>	<b>1.551.960</b>	<b>0%</b>	<b>721.645.419</b>	<b>32%</b>	<b>46399%</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>982.635.491</b>	<b>63%</b>	<b>1.807.933.354</b>	<b>79%</b>	<b>84%</b>
Capital Social	610.000.000	39%	610.000.000	27%	0%
Reservas	886.401	0%	886.401	0%	0%
Utilidades Retenidas	-34.061.534	-2%	-31.200.886	-1%	8%
Utilidad Ejercicio	2.860.650	0%	-97.396.341	-4%	-3505%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>579.685.517</b>	<b>37%</b>	<b>482.289.174</b>	<b>21%</b>	<b>-17%</b>
<b>Total Pasivo + Patrimonio</b>	<b>1.562.321.008</b>	<b>100%</b>	<b>2.290.222.528</b>	<b>100%</b>	<b>47%</b>

Fuente: Información reportada en SUI

La empresa para el año 2012, presenta un aumento de sus activos en el 47%, equivalente a \$727 millones, que obedece al aumento en las cuentas como anticipos (\$90 millones), efectivo (\$102 millones), deudores (\$242 millones), inventarios y construcción, así como la disminución de la cuenta de provisión para deudores por \$70 millones.

Es de resaltar el comportamiento de la cuenta deudores, ya que a pesar de encontrarse clasificada como de corto el Auditor Externo de Gestión y Resultados informa que el porcentaje de recaudo es del 48%, lo cual demuestra su dificultad para la recuperación de cartera y que requiere de medidas comerciales para la recuperación de la misma y de saneamiento contable.

Lo más significativo para el año 2012 fue el aumento del apalancamiento financiero o deuda con terceros, que ha pasado del 63% en 2011 al 79% en el periodo evaluado (2012) es decir aumentando el pasivo en más de \$825 millones, principalmente por pasivos de avances entre otras cuentas por pagar como vinculados económicos y cuentas por pagar a socios y accionistas. Adicionalmente, alarma un endeudamiento del 37% del activo con acreedores de bienes y servicios, así como el endeudamiento con obligaciones laborales, dado que son circunstancias que podrían poner en riesgo la prestación de los

servicios, además que traducen como que la operación no está generando lo mínimo para cubrir sus costos de operación.

En el patrimonio, su mayor movimiento se debe a las pérdidas ocasionadas en el ejercicio que reduce la participación de la totalidad de los activos.

## PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS		
INDICADORES DE LIQUIDEZ	2.011	2.012
Rotación Cuentas por Cobrar	423	373
Rotación Cuentas por Pagar	286	432
Razón Corriente	1,51	2,03
Rotación de Activos Fijos	13,64	19,29
Rotación de Activos Totales	0,74	0,68
INDICADORES DE RENTABILIDAD	2.011	2.012
EBITDA	109	-1
Margen Ebitda	9,42%	-0,04%
Margen Neto	0,25%	-6,27%
Capital de Trabajo	\$ 581.237.477	\$ 1.203.934.593
ROA (Rentabilidad sobre Activo)	0,18%	-4,25%
ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	0,49%	-20,19%
INDICADORES DE SOLIDEZ Y OTF	2.011	2.012
Nivel de Endeudamiento	62,90%	78,94%
Activo Corriente / Activo Total	94,56%	96,48%
Pasivo Corriente/ Activo Total	62,80%	47,43%

Fuente: Información reportada en SUI

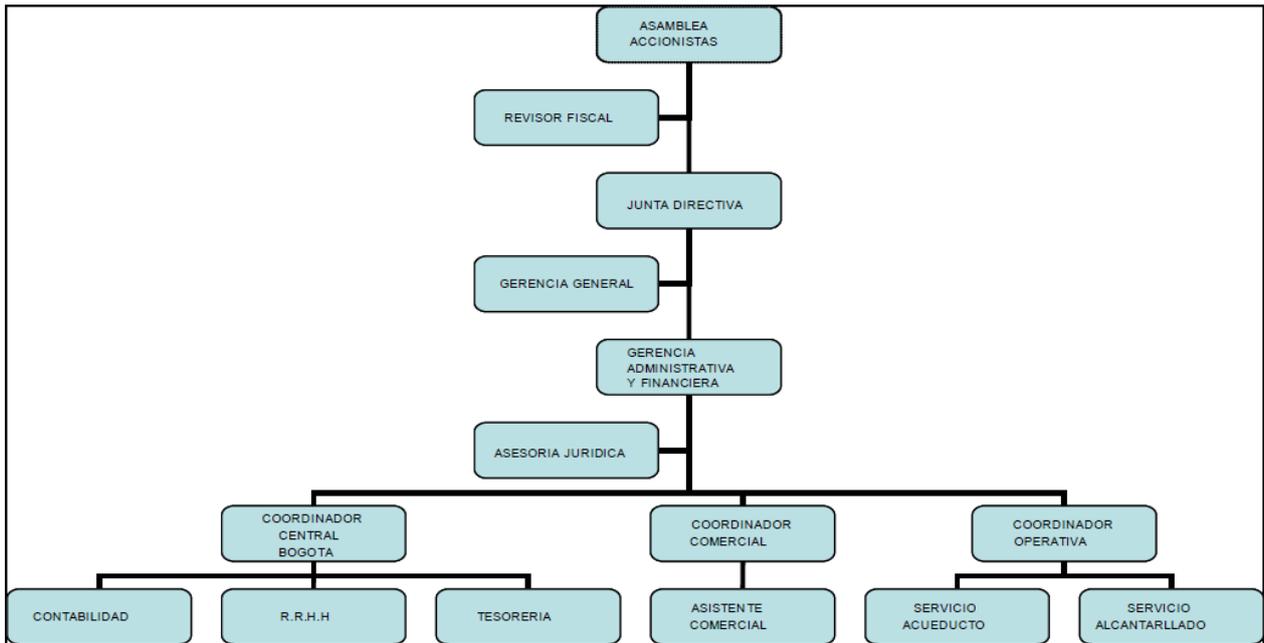
Para el año 2012 se observa una reducción en los días de las cuentas por cobrar y un aumento en los días de las cuentas por pagar lo que permite un apalancamiento financiero por terceros, sin embargo se hace necesario evaluar si la demora en cuentas por pagar es con proveedores, porque de ser así podría poner en riesgo la prestación los servicios por falta de insumos necesarios para la misma.

El margen EBITDA se contrajo sustancialmente, pasando de casi el 10% a un valor cercano a cero, lo cual permite evidenciar que la empresa no está siendo rentable producto de su operación, sin embargo como combina la prestación de los servicios públicos con la construcción no se puede resolver en cuál de ellos se está generando esta diferencia.

## 2.2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### Distribución de Personal

La empresa reportó para el año 2011, 16 empleados, durante ese año contó con 4.93 empleados por cada mil suscriptores. Para el año 2012, no ha reportado el formato correspondiente, sin embargo, en visita realizada del 27 al 29 de mayo del 2013 informó que cuenta con 19 personas para los 3.558 suscriptores presentando un indicador de 5,27 empleados por cada mil suscriptores. Dentro de las 19 personas se diferencian, 4 pertenecen a la gestión comercial, 10 a personal de operación y 5 a personal administrativo en la ciudad de Bogotá D.C.



### 2.3. ANÁLISIS DE INVERSIONES

Dado que en el Sistema Único de Información -SUI- no ha reportado la información correspondiente a este ítem, se verificó en el contrato MSO-05-2005, el tipo de contrato Constructor – Operador, se estableció por un valor de inversiones a realizar de \$5.699.000.000, con un plazo para la construcción de las obras de 18 meses contados a partir del 1 de julio de 2006, las cuales finalizaron en octubre de 2008, de acuerdo a lo informado en visita por la empresa.

Igualmente en visita, la empresa informó que las obras fueron diseñadas con el objetivo de mejorar la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Onofre - Sucre; las cuales comprendían principalmente:

- ✓ La rehabilitación de 7 pozos para la captación de agua subterránea.
- ✓ Rehabilitación de la estación de bombeo de agua cruda.
- ✓ Construcción PTAP de 60l/s.
- ✓ Rehabilitación de tanque de 1100 m3.
- ✓ Instalación de las redes de acueducto establecidas en el POI.
- ✓ Instalación de las redes de alcantarillado establecidas en el POI.
- ✓ Construcción de lagunas de oxidación.

Por otra parte, la terminación del período de obras no implica que INSERGRUP S.A. E.S.P. no ejecute más obras, sólo significa que a partir de ese momento las obras que sean necesarias ejecutar serán realizadas con recursos propios o con recursos obtenidos de la operación por concepto de tarifas o de subsidios. Por lo cual, se hace necesario que la empresa certifique el cargue de inmediato de los formatos y formularios correspondientes a las inversiones.

## 3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

### 3.1 SERVICIO DE ACUEDUCTO

Actualmente existen 7 pozos subterráneos, ubicados así: Pozo 2, 3, 4, 6, 7 y 8 en el corregimiento de aguas negras y el Pozo 5 en el corregimiento comandancia, municipio de

san Onofre.

Los 7 pozos cuentan con una capacidad concesionada y utilizada de 60 l/s y una capacidad de diseño de 73 l/s.

**ADUCCIÓN:** En total de longitud es de 20.890 metros desde la captación hasta el tanque de rebombeo. Todas las tuberías son de material PVC de 3 pulgadas, excepto la del pozo 5 que es de 6 pulgadas.

**PLANTA DE TRATAMIENTO:** No existe planta de tratamiento pero se tiene previsto la construcción de una planta convencional para eliminar dureza, alcalinidad, hierro, manganeso y desinfección del agua.

Actualmente en el tanque de distribución se realiza el proceso de cloración con hipoclorito granulado al 70% continuamente durante el proceso de bombeo, se adicionan 4 kilos diarios.

**CONDUCCION:** Desde la estación de rebombeo hasta el tanque de distribución existe una longitud de 5.300 metros con tubería de PVC de 8 y 10 pulgadas.

**REDES DE DISTRIBUCION:** La red que la empresa recibió del municipio consta de tubería en AC y PVC así: de 12 pulgadas 182 metros, de 10 pulgadas; 161 metros, de 8 pulgadas 624 metros, de 6 pulgadas; 4.665 metros, de 4 pulgadas; 1.727 metros, de 3 pulgadas; 28.891 metros, de 2.5 pulgadas; 89 metros, de 2 pulgadas; 195 metros, de 1.5 pulgadas 62 metros de 1.5 pulgadas. Para un total de red de distribución de 35.939 metros en el casco urbano.

Desde el inicio de operaciones la empresa ha realizado mejoras a la red de acueducto en material PVC aproximadamente de 9.600 metros.

**BOMBEO:** Cuenta con un tanque de rebombeo de 200 m<sup>3</sup>; 2 bombas de 45 l/s y una de 25 l/s y un consumo total aproximado de 54.433 kv y \$14.8 millones mensuales de consumo de energía.

### **3.2. SERVICIO DE ALCANTARILLADO**

El sistema de alcantarillado existente funciona como alcantarillado combinado. La longitud total de redes es de 34,51 Km. en diámetros de 6, 8, 12, 16 y 24 pulgadas.

Cuenta con sistema de tratamiento de aguas residuales conformado por: una rejilla, un desarenador, dos lagunas de estabilización (facultativas), se encuentra en operación desde el año 2006.

La empresa informó que no se ha presentado ante la CAR Sucre el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos –PSMV ya que de acuerdo con el contrato firmado por la empresa y el municipio quedó establecido en una de las cláusulas del mismo que el PSMV debía ser presentado directamente por el municipio, situación que no ha ocurrido. Respecto al permiso de vertimientos, fue expedido por la CAR Sucre mediante el auto No. 2571 del 04 de octubre de 2010.

### **3.3. COBERTURA**

De acuerdo a lo reportado en el Sistema Único de Información -SUI, a junio de 2012 los suscriptores de acueducto eran 3.558 y 389 suscriptores de alcantarillado; lo cual, de acuerdo a las proyecciones DANE del censo 2005 la cobertura es del 38,46% en acueducto y del 4,21% en alcantarillado.

Se hace necesario que la empresa certifique el cargue inmediato los formatos y formularios correspondientes al maestro de facturación.

### 3.4. CONTINUIDAD

La empresa reporta al Sistema Único de Información -SUI- para el año 2011 una continuidad de acuerdo a la Resolución CRA 315 del 100%, sin embargo, la información reportada por el auditor externo de gestión y resultados para el año 2011, se calcula aproximadamente en un 33.33%, la zona urbana se divide en dos sectores con 8 horas, uno en la mañana de 6:00 am a 2:00 pm y el sector dos en la tarde de 2:00 pm a 10:00 pm., la continuidad es baja según lo definido en la Resolución CRA 315 de 2005.

Así mismo, de acuerdo a visita realizada del 27 al 29 de mayo del año 2013, se evidenció que la continuidad es de 12 horas diarias en cada sector lo cual indica un leve crecimiento en este indicador al 50%, de acuerdo a Resolución CRA 315. Sin embargo, continúa siendo baja.

Se hace necesario que la empresa certifique el cargue inmediato los formatos y formularios correspondientes a los aspectos técnicos de la prestación del servicio.

### 3.5. CALIDAD DE AGUA

La Autoridad Sanitaria reportó al SIVICAP únicamente 1 muestras en red de distribución para el año 2012, obteniendo en promedio un IRCA de 7,5% es decir RIESGO BAJO, No apta para consumo humano susceptible de mejoramiento

2011											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1,7	5,1	7,3	6,6	13,2	1,8	1,5	2,3	21,3		0,0	
2012											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
			7,5								

Fuente: SIVICAP

### 3.5. MICROMEDICIÓN

De acuerdo a lo reportado al Sistema Único de Información – SUI- junio de 2012, la empresa posee una micromedición de 98,31 %, superior al 95% establecido en la Ley 142; sin embargo, el 26 de abril de 2013 en reunión con el gerente financiero y administrativo, informó que la micromedición no superaba el 30%. Lo cual evidencia posibles inconsistencias en el reporte de la información al Sistema Único de Información -SUI-.

Se hace necesario que la empresa certifique el cargue de inmediato los formatos y formularios correspondientes al maestro de facturación.

### 3.6. ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA - IANC

La empresa a la fecha no ha reportado las variables que permitan el cálculo de este indicador, desde el año 2006.

Se hace necesario que la empresa certifique el cargue de inmediato los formatos y formularios correspondientes de agua producida, comprada y facturada.

### 3.7. VULNERABILIDAD DEL SISTEMA

Mediante radicado No. 20114000577521 de 30 de agosto de 2011 y No. 20124210014011

del 19 de enero de 2012 se solicitó la remisión del Plan de Contingencia, el cual a la fecha no ha sido remitido.

Se hace necesario que la empresa remita de manera inmediata el Plan de Contingencias, de manera inmediata.

#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

##### 4.1. Suscriptores

De acuerdo con la información reportada en el Sistema Único de Información -SUI-, a junio de 2012 los suscriptores de la empresa en el presente año en el servicio de acueducto son 3568 y alcantarillado 1269, los cuales están diferenciados de la siguiente manera:

	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO
Estrato 1	90	2629
Estrato 2	252	798
Estrato 3	7	25
Estrato 4	0	0
Estrato 5	0	0
Estrato 6	0	0
Industrial	1	3
Comercial	25	60
Oficial	13	35
Otros	1	8
Total	389	3558

Fuente: Sistema Único de Información -SUI-

De la cual se encuentra que el 95% del total de suscriptores son de los estratos 1 y 2.

Se hace necesario que la empresa la certificación del cargue inmediato los formatos y formularios correspondientes al maestro de facturación.

##### 4.2. Facturación

De acuerdo a la información reportada al Sistema Único de Información -SUI-, respecto a lo facturado contra cuentas por cobrar del balance, se evidenció que para el año 2011 en el servicio de acueducto se recaudó un 75% de lo facturado, distintamente a lo ocurrido en acueducto que presuntamente no recaudó, sino que viene con un 17% de cuentas por cobrar de años anteriores, situación que reportada en el SUI informan que son cuentas por cobrar de hasta 60 días.

Para el año 2012, no ha reportado la información correspondiente a cartera por edades.

	CXC 2011	Facturado 2011	Facturado 2012
Alcantarillado	\$56.650.215	\$234.670.714	\$174.452.343
Acueducto	\$1.356.241.026	\$1.158.713.678	\$988.563.277

Fuente: Sistema Unico de Información -SUI-

##### 4.3 Subsidios y Contribuciones

De acuerdo con lo establecido en la tarifa fijada en el contrato de operación, entre la Alcaldía Municipal de San Onofre y la Empresa Insergrup S.A. E.S.P., los porcentajes de

subsidios y contribuciones aplicados para cada estrato son los siguientes de acuerdo al siguiente análisis realizado:

Uso / Estrato	SERVICIO DE ACUEDUCTO				SERVICIO DE ALCANTARILLADO			
	Subsidio – Contribución	Tarifa Plena Acueducto	VALOR TARIFA	% Subsidio – Contribución	Subsidio – Contribución	Tarifa Plena Alcantarillado	VALOR TARIFA	% Subsidio – Contribución
01 Bajo Bajo	(\$20.339,00)	\$27.339,00	\$7.000,00	-74,40%	(\$12.010,00)	\$15.210,00	\$3.200,00	-78,96%
02 Bajo	(\$19.339,00)	\$27.339,00	\$8.000,00	-70,74%	(\$11.810,00)	\$15.210,00	\$3.400,00	-77,65%
03 Medio Bajo	(\$12.800,00)	\$27.339,00	\$14.539,00	-46,82%	(\$10.010,00)	\$15.210,00	\$5.200,00	-65,81%
Comercial	\$5.468,00	\$27.339,00	\$32.807,00	20,00%	\$3.043,00	\$15.210,00	\$18.253,00	20,01%
Industrial	\$15.468,00	\$27.339,00	\$42.807,00	56,58%	\$3.313,00	\$15.210,00	\$18.523,00	21,78%
Oficial	\$0,00	\$27.339,00	\$27.339,00	0,00%	\$0,00	\$15.210,00	\$15.210,00	0,00%
Especial	\$0,00	\$27.339,00	\$27.339,00	0,00%	\$0,00	\$15.210,00	\$15.210,00	0,00%

Fuente: Análisis de las tarifas aplicadas, subsidios y contribuciones.

De lo anterior, se presume que el prestador ha facturado y cobrado los valores correspondientes a subsidios, presuntamente sin darle cumplimiento a la metodología establecida por el decreto 1013 de 2005 y su cálculo como lo contempla el literal d del artículo 4 de la ley 1176 de 2007 referidos a la aplicación de la metodología establecida por el Gobierno Nacional para asegurar el equilibrio entre subsidios y contribuciones. Igualmente, el porcentaje de subsidio presuntamente no cumpliría con lo previsto en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011 para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142, tratándose de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, lo subsidios en ningún caso serán superiores al 70% del costo del suministro para el estrato 1, 40% para el estrato 2 y 15% para el estrato 3.

#### 4.4 Tarifas

De acuerdo a lo establecido en la tarifa fijada en el contrato de operación, entre la Alcaldía Municipal de San Onofre y la Empresa Insergrup S.A. E.S.P., las tarifas aplicadas para cada estrato sin micromedición son:

	VALOR TARIFA ACUEDUCTO	VALOR TARIFA ALCANTARILLADO
BAJO BAJO	7.000,00	3.200,00
BAJO	8.000,00	3.400,00
MEDIO BAJO	14.539,00	5.200,00
COMERCIAL	32.807,00	18.253,00
INDUSTRIAL	42.807,00	18.523,00
OFICIAL	27.339,00	15.210,00
ESPECIAL	27.339,00	15.210,00

Fuente: Contrato MSO-05-2005

Y con micromedición, según metro cúbico consumido es:

SERVICIOS	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	INDUSTRIAL	COMERCIAL	OFICIAL	ESPECIAL
Cargo Fijo Acueducto	1.656,00	1.656,00	1.656,00	1.988,00	1.988,00	1.656,00	1.656,00
Consumo Básico	571,00	646,00	1.381,00	1.657,00	1.657,00	1.381,00	1.381,00
Consumo Complementario	1.381,00	1.381,00	1.381,00	1.657,00	1.657,00	1.381,00	1.381,00
Consumo Suntuuario	1.381,00	1.381,00	1.381,00	1.657,00	1.657,00	1.381,00	1.381,00
Cargo fijo Alcantarillado	1.135,00	1.135,00	1.135,00	1.362,00	1.135,00	1.135,00	1.135,00
Vertimiento Básico	392,00	443,00	947,00	1.136,00	1.136,00	947,00	947,00
Vertimiento Complementario	697,00	697,00	947,00	1.136,00	1.136,00	947,00	947,00
Vertimiento Suntuuario	947,00	947,00	947,00	1.136,00	1.136,00	947,00	947,00

Fuente: Contrato MSO-05-2005

#### 4.5. Peticiones, Quejas y Recursos - PQR

La empresa no ha reportado la información correspondiente a Peticiones, Quejas y Recursos, de los años 2010, 2011, 2012 y lo transcurrido del año 2013. Sin embargo, según lo informado por AEGR en el año 2011 el origen de las principales causales de reclamación son: por alto consumo, problemas de medición y valor facturado.

En visita realizada del 27 al 29 de mayo de 2013, la empresa entregó base de datos de las PQR, del año 2012 de las cuales se analizó:

<b>PETICIONES:</b>	2.417	54,87%
<b>RECLAMOS:</b>	131	2,97%
<b>QUEJAS:</b>	77	1,75%
<b>FALLADAS A FAVOR DE LA EMPRESA:</b>	4.153	94,49%
<b>FALLADAS A FAVOR DEL USUARIO :</b>	242	5,51%

Fuente: Información entregada por la Empresa

Los reclamos se presentaron principalmente por alto consumo, problemas de medición y valor facturado, reincidiendo con las principales quejas del año 2011, por lo cual se requiere que la empresa informe las acciones tomadas para mejorar en estos aspectos.

Adicionalmente se reitera a la empresa que debe cargar los formatos de las PQR de manera inmediata al Sistema Único de Información -SUI-.

#### 4.6 Denuncias

En el año 2012, esta Superintendencia no recibió denuncias hacia la empresa.

### 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Liquidez Ajustada	Endeudamiento	Rango Liquidez - Endeudamiento	Eficiencia en el recaudo	Rango ER	Cobertura de Intereses	Rango CI	Rango IFA
1,33	63%	Rango 2	90,02	Rango 1	23,54	Rango 1	Rango 1

Fuente: Reporte Sistema Único de Información -SUI-

La Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, aplicando la metodología expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- a través de la Resolución 315 de 2005, modificada parcialmente por las Resoluciones 361 de 2006, 435 de 2007 y 473 de 2008, así, el prestador quedó clasificado en Rango 1 es decir, nivel de riesgo bajo, debido a su alta capacidad de endeudamiento, su alta eficiencia de recaudo y a que su cobertura de intereses es positiva, lo cual indica que su gestión financiera no podría poner en riesgo la prestación del servicio para el año 2012, a partir de la información reportada a través del Sistema Único de Información – SUI.

#### 5.2. AUDITOR EXTERNO DE GESTION Y RESULTADOS - AEGR

El Auditor Externo de Gestión y Resultados -AEGR-, no ha reportado la información correspondiente al año 2012, por lo cual se requiere que la empresa tome los correctivos necesarios para solventar la situación, dándole cumplimiento a lo establecido en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994.

En el informe remitido por el Auditor Externo para el año 2011, informa lo siguiente:

- El personal administrativo es suficiente para las labores encomendadas, y se cuenta con personal altamente calificado en el desempeño de las actividades.
- En el área operativa, es necesario ampliar el personal en algunas épocas del año.
- A la fecha de esta evaluación, no se tienen reportes sobre alertas en la prestación del servicio, ni situaciones de emergencia por fenómenos climáticos en las fuentes de abastecimiento.
- El prestador debe mejorar los indicadores de micromedición, IANC y continuidad, mediante la ejecución de un programa de micromedición y dentro de sus actividades, mantenimiento de redes, y también realizar inversiones en el sistema de alcantarillado que contemplen la construcción de colectores y de la Planta de Tratamiento, de acuerdo con el Plan de Saneamiento.
- El prestador presenta mejora en los indicadores de liquidez.
- El prestador debe mejorar el recaudo mediante políticas comerciales y de servicio.
- El prestador debe mantener el buen control interno durante las próximas vigencias, ya que se alcanzó un buen desarrollo del tema.

### 5.3. REVISOR FISCAL

La empresa no ha reportado en el Sistema Único de Información -SUI-, la correspondiente información de revisor fiscal con las notas a los estados financieros del año 2012, por lo cual se requiere que la empresa reporte de manera inmediata los informes de auditoría fiscal de manera inmediata, de acuerdo a lo establecido en el artículo 339 del Código de Comercio. .

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

	2006	2010	2011	2012	2013	Total
Administrativo				2		2
Administrativo y Financiero		1		34		35
Auditor				26		26
Comercial y de Gestión		1	18	79	38	136
MOVET	1					1
Prestadores					3	3
Técnico operativo			12	27	19	58
<b>Total Resultado</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>168</b>	<b>60</b>	<b>261</b>

Fuente: Sistema Único de Información SUI, Agosto 14 de 2013.

De los 1.710 formatos y formularios habilitados desde el año 2004 en el SUI, la empresa tiene 261 pendientes por reportar al SUI el 15%, siendo el tópicos comercial y de gestión el que más reportes pendientes presenta.

### 7. ACCIONES DE LA SSPD

En noviembre de 2011, se realizó visita técnica a la empresa para revisar el sistema de alcantarillado en las actividades de tratamiento y disposición final de residuos líquidos, para lo cual se emitió el informe técnico remitido al prestador el 13 de diciembre de 2011, de este informe se evidenció que se presentan inconsistencias con la información de caudales tratados, los análisis de agua residual cruda y tratada, caudal de diseño de la planta, con la reportada al SUI.

En agosto del año 2012, se sancionó a la empresa con una multa de \$15 millones de pesos por la omisión en el reporte de información al SUI.

## 8. CONCLUSIONES

- ✓ La empresa deberá actualizar el RUPS de manera inmediata.
- ✓ La empresa deberá reportar los anexos de la información financiera de la vigencia 2012 al Sistema Único de Información SUI, incluyendo los conceptos de la Revisoría Fiscal de manera inmediata.
- ✓ La empresa deberá reportar la información pendiente de cargue al Sistema Único de Información SUI, de manera inmediata.
- ✓ La empresa deberá realizar acciones que permitan la recuperación del alto nivel de cartera, la cual no se explica según el nivel de recaudo y que según la cuenta de deudores continúa aumentando.
- ✓ La empresa deberá realizar planes de micromedición y macromedición que den cumplimiento a lo establecido en la ley 142 de 1994 y que permitan reducir el IANC.
- ✓ La empresa deberá explicar el modelo tarifario
- ✓ La empresa deberá adelantar acciones de corto y mediano plazo con el fin de subsanar las deficiencias presentadas.

Elaboró: Manuel Castellanos S – Grupo de Evaluación Integral, DTGAA

Revisó: Beatriz Giraldo Castaño – Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado/  
Liana Malagón Coordinadora del Grupo de Evaluación Integral.

Aprobó: Beatriz Giraldo Castaño – Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado