

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA
S.A. E.S.P.**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



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

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A. E.S.P.
ANÁLISIS AÑO 2012**

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

RAZÓN SOCIAL	OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A. E.S.P
TIPO DE SOCIEDAD	SOCIEDAD ANONIMA
ÁREA DE RESTACIÓN	CIENAGA - MAGDALENA
SERVICIOS PRESTADOS	ACUEDUCTO , ALCANTARILLADO Y ASEO
DURACIÓN	21 AÑOS
FECHA DE CONSTITUCIÓN	04 DE JULIO DEL 2000
FECHA DE INICIO DE OPERACIONES	18 DE AGOSTO DEL 2000
NOMBRE DEL GERENTE	PORFIRIO ANTONIO CASTILLO ZAMORA
ESTADO DE CERTIFICACIÓN DEL MUNICIPIO	CERTIFICADO

Fuente: Sistema Único de Información – SUI - RUPS- Aprobado con Radicado: 201392989302584 del 22/07/2013

1.1 Junta Directiva

De acuerdo con la última actualización Registro Único de Prestadores de Servicios “RUPS”, reportada por la empresa el 22 de Julio de 2013 mediante el radicado 201392989302584, la junta directiva de la empresa se encuentra conformada así:

MIEMBRO DE LA JUNTA	CARGO
ENRIQUE ARRIETA NOGUERA	OTRO
PABLO ESCOBAR BYTER	OTRO
HERNAN DARIO PEREZ LOZANO	OTRO
JORGE ENRIQUE GOMEZ	OTRO
LINA MARCELA URIBE CARDONA	OTRO
LUIS ARMANDO CORDOBA	OTRO

Fuente: Sistema Único de Información – SUI - RUPS

2. ADMINISTRATIVOS

En consulta realizada al Sistema Único de Información -SUI en Julio de 2013, se encontró que la empresa reportó la información de personal en donde se indica que cuenta con 71 empleados para los servicios de acueducto y alcantarillado, Discriminados de la siguiente forma:

Tipo de vinculación	No de empleados
Empleado publico	0
Trabajadores oficiales	0
Empleados privados	7
Temporales- contratistas	64
Personal aprendiz	0
Personal pensionado	0
Total	71

Fuente: SUI- Categoría por Personal de Empleo

Al realizar el análisis de relación entre número de empleados y total de suscriptores de la Empresa, se encontró que por cada 1000 suscriptores la empresa cuenta con 2,7 empleados

valor considerado dentro del promedio normal tomando como referencia a empresas prestadoras de servicios de características similares.

3. ASPECTOS FINANCIEROS

La empresa de OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A. E.S.P., según sus notas a los estados financieros lleva sus registros contables y prepara sus estados financieros de conformidad con las normas e instrucciones de la SSPD.

De acuerdo al plan contable reportado en el SUI para los años 2011 y 2012, se realiza el siguiente análisis sobre las cuentas que mayor impacto tuvieron durante el año base, en este caso para el año 2012:

ESTADO DE RESULTADOS					
	2011	Part %	2012	Part %	Vari %
Ingresos operacionales	5.380.620.344	100,00%	6.322.109.389	100,00%	17,50%
Costo de ventas	7.713.575.217	143,36%	4.589.377.955	72,59%	-40,50%
Utilidad bruta	-2.332.954.873	-43,36%	1.732.731.434	27,41%	-174,27%
Gastos de administración	1.514.701.200	28,15%	682.092.742	10,79%	-54,97%
Provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones	21.998.757	0,41%	2.118.172.565	33,50%	9528,60%
Utilidad operacional	-3.869.654.830	-71,92%	-1.067.533.873	-16,89%	-72,41%
Otros ingresos	3.967.879.425	73,74%	1.420.394.434	22,47%	-64,20%
Otros gastos	168.190.401	3,13%	75.545.291	1,19%	-55,08%
Utilidad antes de impuestos	-69.965.806	-1,30%	277.315.270	4,39%	-496,36%
Provisión impuesto de renta	78.376.000	1,46%	109.506.000	1,73%	39,72%
Utilidad neta	-148.341.806	-2,76%	167.809.270	2,65%	-213,12%

Fuente: SUI- Plan contable

La empresa presentó mejoría para el año 2012, presentando utilidad neta respecto al resultado de pérdida obtenido en el año 2011 debido a los altos costos de venta en los que incurrió para la operación de los servicios públicos. Para el año 2012, logra generar utilidad bruta para cubrir los gastos de administración, no obstante, la empresa incurrió en gasto de provisión de deudores de servicios públicos por valor de \$2.100 millones, lo que ocasionó para el año 2012, pérdida operacional, sin embargo, la empresa finalizó con utilidad neta en el periodo debido a otros ingresos no operacionales recibidos por intereses y rendimientos financieros.

El alto valor de los costos para el año 2011 es producto de las amortizaciones de las obras realizadas en propiedades ajenas que realizó la empresa para la ampliación de la cobertura del servicio de acueducto.

Para el año 2011 la empresa no realizó la provisión de los deudores de servicios públicos, situación que para el año 2012 provocó la pérdida operacional, no obstante, la empresa generó ganancia para los socios, debido a los otros ingresos que recibió por los intereses cobrados de la cartera de servicios públicos.

BALANCE GENERAL					
	2011	Part %	2012	Part %	Vari %
TOTAL ACTIVO	6.722.290.610	100,00%	14.775.830.721	100,00%	119,80%
ACTIVO CORRIENTE	3.834.220.600	57,04%	11.354.241.667	76,84%	196,13%
Efectivo	14.320.468	0,21%	75.524.017	0,51%	427,39%
Inversiones	656.793.691	9,77%	104.286.567	0,71%	-84,12%
Deudores de servicios públicos	569.361.282	8,47%	97.321.440	0,66%	-82,91%
Avances y anticipos entregados	163.086.106	2,43%	674.746.873	4,57%	313,74%
Anticipos-saldos a favor x impuestos y contribuciones	53.849.770	0,80%	73.066.122	0,49%	35,69%
Otros deudores	2.010.270.090	29,90%	8.520.415.668	57,66%	323,84%
deudas de difícil cobro	666.298	0,01%		0,00%	-100,00%
Inventarios	365.872.895	5,44%	381.146.434	2,58%	4,17%
Otros activos		0,00%	1.427.734.546	9,66%	0,00%
ACTIVO NO CORRIENTE	2.888.070.010	42,96%	3.421.589.054	23,16%	18,47%
Deudores de servicios públicos	18.289.770.031	272,08%	21.605.333.110	146,22%	18,13%
Provisión para deudores	-16.244.211.000	-241,65%	-18.344.210.999	-124,15%	12,93%
Propiedad, planta y equipo	276.171.736	4,11%	318.204.887	2,15%	15,22%
Depreciación acumulada	-119.432.043	-1,78%	-157.737.944	-1,07%	32,07%
Otros activos	685.771.286	10,20%		0,00%	-100,00%
TOTAL PASIVO	4.963.867.271	73,84%	12.849.598.110	86,96%	158,86%
PASIVO CORRIENTE	694.822.777	10,34%	9.670.675.300	65,45%	1291,82%
Obligaciones financieras	56.159.626	0,84%	0	0,00%	-100,00%
Cuentas por pagar	577.245.072	8,59%	3.645.391.881	24,67%	531,52%
Obligaciones laborales	5.562.579	0,08%	14.650.053	0,10%	163,37%
Pasivos estimados	55.855.500	0,83%	6.010.633.366	40,68%	10661,04%
PASIVO NO CORRIENTE	4.269.044.494	63,51%	3.178.922.810	21,51%	-25,54%
Cuentas por pagar	4.102.334.035	61,03%	3.178.922.810	21,51%	-22,51%
Pasivos estimados	166.710.459	2,48%		0,00%	-100,00%
TOTAL PATRIMONIO	1.758.423.339	26,16%	1.926.232.611	13,04%	9,54%
Patrimonio Institucional	1.758.423.339	26,16%	1.926.232.611	13,04%	9,54%
Capital suscrito y pagado	980.000.000	14,58%	980.000.000	6,63%	0,00%
Reservas	90.607.320	1,35%	90.607.320	0,61%	0,00%
Resultado de ejercicios anteriores	685.782.291	10,20%	537.440.487	3,64%	-21,63%
Resultado del ejercicio	-148.341.806	-2,21%	167.809.270	1,14%	-213,12%
Revalorización del patrimonio	150.375.534	2,24%	150.375.534	1,02%	0,00%
Total pasivo + patrimonio	6.722.290.610	100,00%	14.775.830.721	100,00%	119,80%

Fuente: SUI- Plan contable

La empresa incrementó los activos en un 119,80% para el año 2012, el cual se encuentra representado en su mayor valor por los otros deudores que incrementaron en aproximadamente \$6.500 millones, por concepto de cuentas por cobrar entre centros de operación.

Los otros activos de la empresa que hacen parte del activo corriente de la empresa para el año 2012, corresponden a obras y mejoras en propiedad ajena.

Los deudores de servicios públicos a largo plazo a largo plazo representan un 146% del total de los activos y se encuentran provisionados, reflejando de esta manera la dificultad para la generación de caja por parte de la empresa, en cuanto al servicio de acueducto, corresponde a \$11.642 millones, aseo \$6.703 millones y alcantarillado con \$3.259 millones.

La propiedad, planta y equipo la contabilizan de acuerdo al costo de adquisición, y la depreciación se calcula por el método de línea recta, de acuerdo a la vida útil estimada para cada los activos fijos.

El nivel de endeudamiento es alto, toda vez que este representa el 86,96% de los activos para el año 2012 y el cual incrementó en comparación con el año anterior; sus pasivos se constituyeron en una parte por las cuentas por pagar a corto y largo plazo a los acreedores por la adquisición de bienes y servicios entre otros que requirieron para la prestación de los servicios públicos, sin embargo, el mayor valor de las obligaciones a corto plazo corresponden

a cuentas por pagar a los accionistas por valor de \$2.032 millones y \$717 millones a largo plazo.

Los pasivos estimados para el año 2012 incrementaron extraordinariamente, y representaron el 40,68% de los activos, los cuales se constituyeron con el fin de provisionar el pasivo de las cuentas por pagar con el centro de operación.

La empresa maneja un alto valor por las cuentas por cobrar entre centros de operación, estos representan en un 57,66% el total de activo, sin embargo, es importante que la empresa de una explicación clara de la transacción y explique entre que servicios y para que destinación se procedió a realizar dicha transacción.

El patrimonio incrementó para el año 2012, debido a que su actividad operacional generó ganancia para los socios.

Por otro lado, la empresa en sus estatutos define que el impuesto del patrimonio es amortizado contra la cuenta de revalorización del patrimonio, para lo que también definen que el saldo será distribuido entre los socios una vez la empresa sea liquidada.

INDICADORES	2011	2012	Vari %
Capital de trabajo	3.139.397.823	1.683.566.367	-46,37%
Nivel de endeudamiento	73,84%	86,96%	17,77%
Rentabilidad del patrimonio	-8,44%	8,71%	-203,27%
Rentabilidad del activo	-2,21%	1,14%	-151,47%
EBITDA	-3.847.656.073	1.050.638.692	-127,31%
Coefficiente operacional	173,38%	118,62%	-31,58%

Fuente: SUI- Plan contable

El capital de trabajo disminuye para el 2012 aun cuando el activo incrementó, sin embargo, se debe a que la empresa contabilizó un pasivo estimado, y lo registró en cuentas por cobrar a otros deudores por un valor representativo, sumado de las demás obligaciones con los acreedores por la adquisición de bienes y servicios. Lo anterior, los conllevó también a que el nivel de endeudamiento incrementará y que se comprometiera en gran parte el capital de la empresa.

La rentabilidad del patrimonio y la rentabilidad del activo mejoró para el año 2012 toda vez que presentó ganancias, es decir, que el incremento de su cobertura es rentable para la empresa, así mismo se observa que el EBITDA mejoró indicando que la empresa cuenta con flujo operativo y que sus ingresos operacionales cubren la totalidad de los costos y los gastos de funcionamiento, no obstante, el coeficiente operacional es bastante alto, el cual fue afectado para el año 2012 por la provisión de la cartera de servicios públicos.

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 fuente de abastecimiento para el proceso productivo de la empresa OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA E.S.P. es el río Córdoba de acuerdo con el siguiente detalle:

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)
Río Córdoba	RIO	CORPAMAG	29-12-2000	29-12-2015	450

Fuente: SUI año 2012 - Acueducto/Técnico-operativo/Formulario 4. Fuentes Superficiales y Acueducto/Técnico-operativo/Formulario 14. Registro de Pozos

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.

4.1.1 Captación

La captación queda ubicada a 2,5 K.m. de la Planta de Tratamiento de Agua Potable-PTAP, la bocatoma es de tipo lateral. De la captación se conduce el líquido por un canal de 287 metros hasta el desarenador, del cual se desprenden dos tuberías de 18 y 24 pulgadas respectivamente, con una longitud aproximada de 2 K.m. las cuales transportan el agua cruda hasta la planta de tratamiento.

4.1.2 Sistema de tratamiento:

La planta de tratamiento es de tipo convencional, tiene una capacidad para tratar 400Lt/s, allí se realizan los procesos de coagulación, floculación, sedimentación, filtración lenta y desinfección con cloro gaseoso.

La planta de tratamiento cuenta con laboratorio, en donde se realizan los análisis de cloro residual, pH, color y turbiedad. Según información reportada en las actividades de vigilancia y control se determinó que la empresa no cuenta con macromedición, la estimación de caudal se realiza con un macromedidor ultrasónico de forma mensual.

En la visita realizada por la SSDP en noviembre de 2012 se observó una nueva infraestructura para el tratamiento del agua potable del municipio sin embargo se observa que las obras se encuentran inconclusas y que falta la dotación y equipos para su funcionamiento.

4.1.3 Sistema de Almacenamiento y distribución:

En la visita realizada por la SSDP en noviembre de 2012 se observó la existencia de un tanque recientemente construido con capacidad de 5.000m³, del cual se reporta que ya terminó la etapa estructural, sin embargo no está conectado a la red, faltan las pruebas hidrostáticas, los accesorios, las válvulas y la tubería en hierro dúctil.

De acuerdo con la información disponible de redes del sistema de acueducto en el SUI, para el municipio de Ciénaga la última actualización fue en el año 2010, en donde la extensión total de la red de acueducto es de 160.384 Km., conformada por diámetros de 4 a 24 pulgadas de acuerdo con el siguiente detalle:

Proceso	Clase de Ducto	Material	Longitud (Km)
Aducción	Canal	Concreto Reforzado	264
Aducción	Tubería	PVC	2.331
Aducción	Tubería	AC	2.352
Conducción	Tubería	AC	4.696
Red Menor	Tubería	PVC	39.326
Red Menor	Tubería	HF	46.030
Red Menor	Tubería	AC	57.445
Red Primaria o Matriz	Tubería	AC	7.850
Red Primaria o Matriz	Tubería	HF	90
TOTAL			160.384

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

4.1.4 Continuidad

La continuidad del servicio de acueducto para último periodo reportado, año 2010, en el SUI es de 23.67 h/d (Res.2115/ 2007), de acuerdo con lo establecido en la Resolución 315 de 2005 es del 98.9 %.

4.1.5 Cobertura

Las coberturas para los servicios de acueducto y alcantarillado para el municipio de Ciénaga según el Censo DANE 2005, son del 78.8% y 45.8%, respectivamente. a continuación se presentan los suscriptores por servicio reportados por la empresa para los últimos cuatro años en el mes de Diciembre:

AÑO	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	NO RESIDENCIAL	RESIDENCIAL	TOTAL	NO RESIDENCIAL	RESIDENCIAL	TOTAL
2009	755	15.453	16.208	559	7.893	8.452
2010	741	15.392	16.133	454	7.868	8.421
2011	735	15.366	16.101	576	8.911	9.487
2012	745	15.452	16.197	591	9.715	10.306

Fuente: SUI- Comercial/Total Suscriptores

Con base en la información reportada por la Empresa al SUI, para el año 2012 se seleccionó la información del mes de diciembre comparándolo con el valor para este mismo periodo de los últimos cuatro años. Para el año 2012, OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA. Contaba con 16.197 suscriptores para acueducto y 10.306 para alcantarillado; haciendo la comparación del total de usuarios por servicio de acueducto frente a los años inmediatamente anteriores se observa que durante los años 2009 a 2011 los suscriptores disminuyeron en promedio 0,30% y para el año 2011 a 2012 aumento en un 1%, comportamiento similar para el servicio de alcantarillado.

4.1.6 Micromedición

Según la información reportada al SUI, para el año 2012 la empresa tenía en total 16.188 suscriptores de los cuales 14.638 contaban con medición, la cobertura promedio de micromedición se encuentra en el 90.4 %, valor inferior al 95% establecido como mínimo permitido en la ley 142 de 1994.

4.1.7 Calidad de Agua

De acuerdo con la información disponible de vigilancia y control el indicador del IRCA para la vigencia 2011 presenta el mayor valor (100%) en los meses de junio y septiembre presentando valores de 61,3 y 80 respectivamente lo que indica que para estos dos periodos la empresa proporcionó agua a los usuarios de alto riesgo 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 21,3 clasificado como de riesgo medio y como agua no apta para consumo humano según lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

Para la vigencia 2012 la empresa proporcionó agua no apta para consumo humano con un IRCA promedio de 7,8 de acuerdo con el siguiente detalle:

IRCA AÑO 2012												ANUAL			
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	RIESGO	MESES	MUESTRAS
0,0	---	42,5	0,0	0,0	6,3	0,0	4,8	20,2	3,9	0,4		7,8	Bajo	10	69

Fuente: SIVICAP

4.1.8 Índice de Agua No contabilizada

De acuerdo con la información disponible en el SUI, el Índice de Agua No Contabilizada para el año 2012 es del 71 %, Es necesario que la empresa establezca acciones con el fin de alcanzar

alcanzar el nivel máximo aceptable del 30% de acuerdo con lo establecido en la Res. CRA 151 de 2001 artículo 2.4.3.14.

4.1.9 Vulnerabilidad del Sistema de Acueducto

- **Plan de Contingencia.**

Se solicitó plan de contingencia mediante radicado 20114000577221 del 30 de agosto de 2011. El prestador remitió el plan de contingencia y las tablas de valoración de amenazas en los radicados 20115290553462 del 25 de octubre de 2011 y 20115290554432 del 26 de octubre de 2011. Se revisó el plan de contingencia y se le realizó la solicitud de los ajustes por medio del radicado 20124200242901 del 17 de mayo de 2012, en el cual se le solicitó al prestador actualizar la información relacionada con el contexto general, realizar la descripción de los sistemas de acueducto y alcantarillado detallando cada uno de los componentes que los conforman, identificar las amenazas naturales que pueden afectar la infraestructura, estimar la vulnerabilidad incorporando los daños y los efectos que pueden generar las amenazas sobre los componentes de los sistemas, el tratamiento de las amenazas y la respuesta a la emergencia especificando las alternativas de prevención y acciones para reducir los efectos de las amenazas en la prestación de los servicios públicos, y los medios de comunicación para informar a los usuarios y autoridades acerca de un evento contingente. Hasta la fecha no se ha recibido la actualización del plan de contingencia

4.1.10 Sistema de Alcantarillado

El sistema de alcantarillado del municipio de Ciénaga es combinado, actualmente cuenta con planta de tratamiento para las aguas residuales la cual consiste en lagunas facultativas; el agua residual del municipio es transportada a la estación de bombeo que está ubicada en el barrio Carreño, donde se le realiza el cribado grueso y la impulsión por medio de 3 bombas de eje vertical, que funcionan de forma alternada dependiendo del caudal.

El transporte del agua residual a la Planta de Tratamiento de Agua Residual - PTAR se realiza mediante una tubería de Asbesto Cemento de 30", en la entrada de la planta hay una estructura que permite realizar la medición del caudal con un medidor ultrasónico que está instalado cuando se requiere realizar la caracterización semestralmente.

Posteriormente a la entrada de la laguna facultativa está instalada una estructura de disipación de energía, para evitar la erosión en la entrada de la laguna. El caudal tratado durante el año 2012 es aproximadamente de 235 L/s el caudal tratado se descarga en la Ciénaga El Chino.

El sistema de tratamiento de aguas residuales del municipio de Ciénaga consta de: Estación de Bombeo (Barrio Carreño), Cribado Grueso, 3 bombas de eje vertical (dos bombas de 60 HP y una de 75 HP), Estructura de medición de caudal, Tubería AC de 30", Medidor Ultrasónico, Tratamiento Secundario, 2 Lagunas Facultativas (4.5 Ha) y 2 Lagunas de Maduración (7.0 Ha).

La información más reciente que reporta el SUI con relación a los vertimientos es la del año 2008 en donde el prestador no reporta información con relación a la fecha de expedición del permiso de vertimientos y el caudal vertido.

El total de la red de alcantarillado tiene una extensión de 96.470 Km. Conformada por diámetros de 6 a 30 pulgadas según la información reportada para el año 2012 el sistema de alcantarillado se encuentra compuesto así:

Tipo de Alcantarillado	Longitud KM	Material
Sanitario	45.540	PVC
Sanitario	11.940	AC
Sanitario	250	Otros
Sanitario	38.740	Otros

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

5. ASPECTOS COMERCIALES

5.1 Inversiones

Esta Superintendencia realizó requerimiento con relación a la información de inversiones y el plan tarifario el 27 de abril del año 2009 frente al cual según la información que reposa en el expediente, la empresa OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA E.S.P. no ha dado respuesta. A continuación se presenta el estado de reporte:

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

Fuente: SUI- Movet

5.2 Facturación

En el año 2012 la empresa tuvo un total de facturación de \$166.574.316.868 distribuida como se muestra a continuación:

SERVICIO	Facturación total	Subsidios	Contribuciones
ACUEDUCTO	130.574.049.178	906.747.653,00	83.556.888,47
ALCANTARILLADO	36.000.267.690	404.131.631,00	45.981.281,15
TOTAL	166.574.316.868	1.310.879.284	129.538.170

Fuente: SUI_ Facturación total

5.3 Balance de subsidios y contribuciones

La empresa reporta información en el SUI con relación a los factores señalados en el numeral 1.4.2.2 del contrato celebrado con la empresa sobre el contenido de la propuesta económica donde señala que la tarifa ofrecida no podrá ser mayor a la tope para el estrato 4 en cada uno de los quinquenios, las cuales se presentan en las tablas anexas, a continuación a precios de enero de 2000 y no podrá exceder los subsidios o sobrepagos indicados en la siguiente tabla:

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

SECTOR O ESTRATO	CONSUMO BASICO	CONSUMO COMPLEMENTARIO	CONSUMO SUNTUARIO
ESTRATO 1	50%	100%	100%
ESTRATO 2	60%	100%	100%
ESTRATO 3	85%	100%	100%
ESTRATO 4	100%	100%	100%
ESTRATO 5	120%	120%	120%
ESTRATO 6	120%	120%	120%
COMERCIAL	120%	120%	120%
INDUSTRIAL	120%	120%	120%
OFICIAL	100%	100%	100%

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 mes de Diciembre como último periodo disponible de la vigencia:

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	2751	0	472	50	2907	0	658	0
2	2751	0	566	40	2907	0	658	0
3	2751	0	803	15	2907	0	658	0
4	2751	0	944	0	2907	0	658	0
Industrial	3576	30	1227	30	3779	30	856	30
Comercial	4126	50	1416	50	4360	50	987	50
Oficial	2751	0	944	0	2907	0	658	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 aparentemente está aplicando tarifas según lo establecido.

5.4 Peticiones, Quejas y Recursos - PQR'S

Según la información reportada por la empresa al SUI en el año 2012 se presentaron 3.187 peticiones, quejas y reclamos. Se observa mala calidad en la información reportada teniendo en cuenta que ésta no permite diferenciar las causales de las peticiones, quejas y reclamos por detalle y por servicio por lo cual es necesario que la empresa realice la verificación y corrección de la información.

5.5 Tarifas

La Empresa de Operadores de Servicios de la Sierra, para el año 2012 reporta al SUI en los formatos de tarifas aplicadas hasta el mes de Diciembre, los siguientes valores:

SERVICIO	Datos	MESES AÑO 2012											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Acueducto	CARGOFUJO	2751	2751	2751	2751	2751	2751	2751	2751	2751	2751	2751	2751
	CARGOCONSUMO/VERTIMIENTO	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944	944
Alcantarillado	CARGOFUJO	658	658	1048	1048	1048	1048	1048	658	658	658	658	658
	CARGOCONSUMO/VERTIMIENTO	2907	2907	2907	2907	2907	2907	2907	2907	2907	2907	2907	2907

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.

6. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia Realizó para el año 2012 la clasificación IFA correspondiente a la información financiera reportada por la Empresa al SUI a diciembre 31 de 2011, de acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005. La Clasificación de la

Empresa es Rango 1 “Riesgo bajo” de acuerdo con el siguiente detalle:

LIQUIDEZ AJUSTADA	ENDEUDAMIENTO	RANGO LIQUIDEZ-ENDEUDAMIENTO	COBERTURA DE INTERESES	EFICIENCIA DEL RECAUDO	RANGO CI	RANGO IFA
1,77	74%	Rango 2	66,57	63,68	Rango 1	Rango 1

Fuente: Sistema de información SUI- Cálculos SSPD

7. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

De los 4.259 formatos y formularios que debe reportar la empresa al Sistema Único de Información - SUI, con corte al 17 de Julio de 2013 tiene pendientes desde el año 2002, actualmente el total de pendientes reportes por cargar al SUI es de 128, lo que equivale a un 3%. A continuación se presenta el detalle de los pendientes identificados por servicio:

Servicio	Topico	PENDIENTE											TOTAL PENDIENTES	TOTAL GENERAL	
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012			2013
Acueducto	Administrativo													0	4
	Administrativo y Financiero	1									1	5	7	194	
	Auditor												0	128	
	Comercial y de Gestión								1	1	5	11	18	577	
	MOVET										5		5	5	
Acueducto	Técnico operativo										1		1	724	
Total Acueducto		1							1	1	12	16	31	1.632	
Alcantarillado	Administrativo												0	4	
	Administrativo y Financiero										1	5	6	198	
	Auditor												0	128	
	Comercial y de Gestión								1	1	8	4	14	497	
	Técnico operativo												0	127	
Total Alcantarillado									1	1	9	9	20	954	
Aseo	Administrativo									1	1	2	7		
	Administrativo y Financiero	1			2	1	1	1	1	1	1	3	13	174	
	Auditor												0	128	
	Comercial y de Gestión			1			1					8	10	685	
	Técnico operativo												0	524	
Total Aseo		1		1	2	1	2	1	1	2	2	11	25	1.518	
SGP	Prestadores												0	40	
Total SGP													0	40	
Todos	Administrativo y Financiero	2	2	8	8	8	8	8	8				52	66	
	Comercial y de Gestión												0	49	
	Total Todos	2	2	8	8	8	8	8	8				52	115	

Fuente: SUI

8. ACCIONES DE LA SSPD

8.1 Visitas técnicas

Entre el lapso comprendido en los años 2006 y 2011 la Superintendencia ha realizado 11 visitas, la visitas más recientes se llevaron a cabo en los meses de Junio del año 2012 y Septiembre del año 2012; la visita realizada en Junio se desarrolló en el marco del proyecto “Plantas de tratamiento de aguas residuales” implementado por la Superintendencia, el cual contribuye al seguimiento propuesto en el Plan de Desarrollo 2010 – 2014 “Prosperidad Para Todos”.

Con relación a la última visita técnica realizada en el mes de Septiembre de 2012, se realizó una verificación al estado de avance de las obras implementadas dentro del marco del mejoramiento del sistema de acueducto del municipio de Ciénaga y el Plan Departamental de

Agua, en general durante la visita se observaron obras desarrolladas como el tanque de almacenamiento, planta de tratamiento sin embargo se determinó que faltaba por terminar líneas de conducción así como equipamiento y accesorios, en general se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- *Los permisos y pólizas para las obras que intervienen vías nacionales o vías férreas ya se han adelantado.*
- *Existen frentes de obra que se pueden trabajar, pero el contratista no ha empezado dichas intervenciones.*
- *Aguas del Magdalena, en conjunto con la interventoría de la obra, deben procurar que el contratista adelante todos los frentes de obra para terminar las obras de manera diligente.*

8.2 Investigaciones o Sanciones

La SSDP ha adelantado multas motivadas por falta de calidad en la información reportada, por incumplimiento a otras obligaciones del prestador, por incumplimiento al Decreto 475 sobre calidad de agua, incumplimiento al Decreto 1575 del 4 de julio de 2007, falta de oportunidad en el envío de la información al SUI a la empresa OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A. E.S.P. mediante las siguientes Resoluciones:

Número de Resolución	Fecha de Resolución	Tipo de Sanción	Valor Final
20064400002665	03/02/2006	Multa	10.000.000
20064400018115	02/06/2006	Multa	50.000.000
20104400021835	30/06/2010	Multa	60.000.000
20104400031815	07/09/2010	Multa	26.000.000
20114400028125	21/09/2011	Multa	8.385.715
TOTAL			154.385.715

8.3 Denuncias

Durante el año 2012 de acuerdo con la información que reposa en el expediente No. 2006420351600342E de OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A. E.S.P. no se presentaron quejas o denuncias relacionadas con la empresa.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La empresa maneja un alto valor por las cuentas por cobrar entre centros de operación, estos representan en un 57,66% el total de activo, sin embargo, es importante que la empresa de una explicación clara de la transacción, en el sentido en que si se refieren a los centros de costos y de ser así explique entre que servicios y para que destinación se procedió a realizar dicha transacción.
- El negocio de la empresa no fue rentable para el año 2011, toda vez que la empresa decidió asumir los costos de expansión de redes y líneas para el crecimiento de la cobertura, no obstante, esto les permitió que para el año 2012 el negocio si fuera rentable con la expansión de redes. Sin embargo, se vio afectada la utilidad operacional con la provisión a la cartera que asumió como gasto y que su resultado final fuera producto de los otros ingresos que recibieron por concepto de intereses recaudados en la facturación por mora de la cartera de servicios públicos.
- En la información financiera cargada por la empresa se identificaron diferencias entre los datos del SUI y la información anexa en .pdf especialmente en el Balance, el cual tiene valores diferentes en los elementos del balance: Activo y Pasivo. De acuerdo con esto es

necesario que la empresa revise la información y realice las correcciones y ajustes necesarios de la información.

- En la visita realizada por la SSDP en noviembre de 2012 se observó una nueva infraestructura para el tratamiento del agua potable del municipio sin embargo se observa que las obras se encuentran inconclusas y que falta la dotación y equipos para su funcionamiento.
- En la presente evaluación integral se identificaron inconsistencias en el número de suscriptores reportados en el formulario de total de suscriptores frente a los reportados en micromedición por lo cual es necesario que la empresa verifique la información real y realice las correcciones a que haya lugar en la información reportada.
- La empresa durante los años 2011 y 2012 proporcionó a los usuarios agua no apta para consumo humano, con un IRCA de 21,3 y 7,8 respectivamente.
- El Índice de Agua No Contabilizada para el año 2012 es del 71 %, el cual sobrepasa el rango aceptable establecido por la Resolución 315 de 2005.
- En relación con el plan de contingencia de la empresa para la prestación de los servicios es necesario que la empresa de respuesta a la solicitud realizada por ésta Superintendencia de manera INMEDIATA.
- La empresa actualmente está operando sin permiso de vertimientos de agua residual, por lo tanto es necesario que la empresa informe las acciones al respecto.
- El prestador no ha dado respuesta al requerimiento realizado por ésta Superintendencia en relación con la información de inversiones por lo cual es necesario que éste de respuesta de manera INMEDIATA al requerimiento pendiente.

Proyectó: Ayda Judith Serrano Hernández - Contratista Grupo de Evaluación Integral - DTGAA

Revisó: Liana Malagón - Coordinador Grupo de Evaluación Integral – DTGAA