

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA
EMSERCHIA E.S.P**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO**

DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y

Bogotá, Agosto de 2015

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA
EMSERCHIA E.S.P
ANÁLISIS 2014

1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSERCHIA E.S.P., es una empresa industrial y comercial del estado de orden municipal, constituida desde febrero de 1979.

EMSERCHIA ESP asumió la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a partir del 22 de abril de 2013, debido a la declaratoria de nulidad de la escritura de constitución de la empresa Hydros Chía S en CA por parte del Juzgado primero administrativo del Circuito de Zipaquirá.

Tabla 1 Datos generales del prestador

TIPO DE SOCIEDAD	Empresa Industrial y Comercial del Estado
RAZÓN SOCIAL	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA EMSERCHIA E.S.P.
SIGLA	EMSERCHIA ESP
MUNICIPIOS ATENDIDOS	Chía
SERVICIOS Y ACTIVIDADES	Acueducto: Comercialización y distribución Alcantarillado: Comercialización, recolección, tratamiento y disposición final Aseo: Barrido y limpieza de áreas públicas, comercialización, disposición final de
DURACIÓN DEL CONTRATO	20 años
INICIO DE OPERACIONES	Acueducto y Alcantarillado: 22 de Abril de 2013
FECHA DE CONSTITUCIÓN	03 de febrero de 1979
NOMBRE DEL GERENTE	Flor de María Cely López
NOMBRE LA AEGR	
NOMBRE DEL REVISOR FISCAL	
ESTADO DE CERTIFICACIÓN DEL MUNICIPIO EN SGP	De la vigencia 2013: Chía- certificado

Fuente: RUPS Radicado: 20155166327718 del 21 de mayo de 2015- Certificaciones

1.1 INDICADORES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

De conformidad con la información disponible en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, algunas de las características e indicadores de la prestación del servicio de acueducto, se indican en la siguiente tabla:

Tabla 2 Información Técnica Básica 2014

Suscriptores*	Cobertura acueducto urbana**	Cobertura acueducto rural**	Tipo de acueducto	Continuidad***	IANC**** (%)	Calidad del agua*****	
				Resolución 2115 de 2007 (horas/días)		IRCA (%)	NIVEL DE RIESGO
32.416	100%	97%	Bombeo	23,86	35,18	0	SIN RIESGO

* Dato promedio SUI 2014

** Dato cobertura 2014. Radicado 20155290347662 del 22 de junio de 2015

*** Dato promedio enero- agosto de 2014. Visita Julio y Octubre de 2014

**** Dato 2014. Radicado 20155290279202 del 20 de mayo de 2015

***** SIVICAP 2014

Tabla 3. Indicadores de gestión Alcantarillado 2014

Suscriptores*	Cobertura acueducto urbana**	Cobertura acueducto rural**	Tipo de alcantarillado***	Funcionamiento alcantarillado***	Sistema de Tratamiento	PSMV/Permiso de vertimiento***
28.273	99%	72%	10% Sanitario 90% Combinado	Gravedad	SI	NO

* Dato promedio SUI 2014

** Dato cobertura 2014. Radicado 20155290347662 del 22 de junio de 2015

*** Dato Visita Octubre 2014

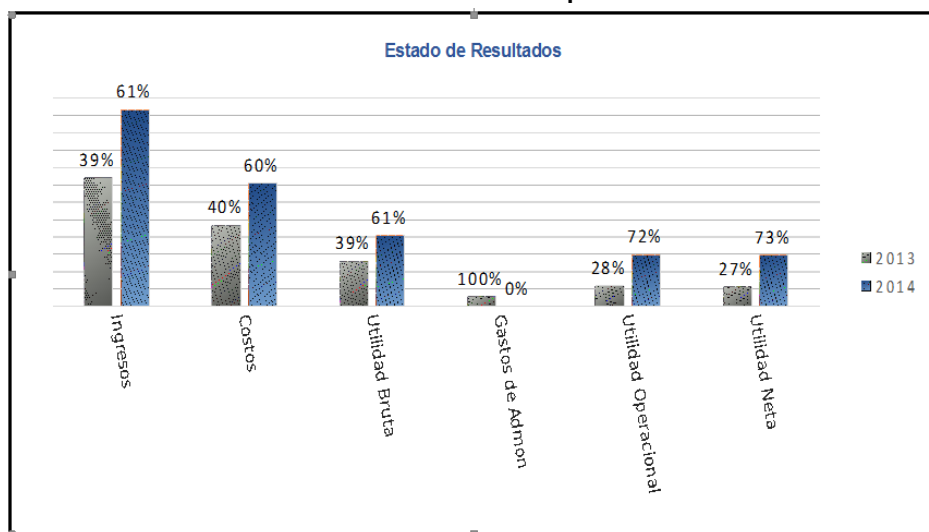
2. ASPECTOS FINANCIEROS

Se procedió a verificar los Estados Financieros y demás anexos contables que el prestador debe reportar al SUI, y se pudo evidenciar que el prestador cargó el Plan Contable de manera extemporánea el día 18 de junio de 2015, pero no se evidencian los respectivos anexos contables que deben estar cargados y debidamente firmados por el contador público, así como el acta de aprobación por parte de la Junta Directiva de la empresa, correspondientes a la vigencia 2014, configurándose en un presunto incumplimiento a lo estipulado en la Resolución 20121300003545 del 14 de febrero del 2012, cuyo plazo venció el pasado 5 de abril, esto además impide que esta Superintendencia ejerza a cabalidad el ejercicio de funciones de vigilancia y control otorgadas por la Ley 142 de 1.994.

2.1 Estado de Resultados

Al realizar el análisis de los Ingresos Totales de la empresa EMSERCHIA S.A E.S.P vigencia 2014, vemos una importante participación del 98.33% correspondiente a la venta de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, siendo el servicio de acueducto el que genera mayores Ingresos Operacionales, pasando de \$8.919 millones para el 2013 a \$27.861 millones para el 2014 con una variación porcentual del 65.8%, a su vez en la cuenta Otros Ingresos, tales como financieros y extraordinarios, presentan una participación mínima del orden del 1.49%, por ende podemos deducir que el prestador está cumpliendo con el objetivo social de la empresa ya que sus ingresos provienen principalmente de la venta de los servicios públicos de acueducto alcantarillado y aseo.

Gráfico 1 Estado de Resultados Comparativo 2013 – 2014



Fuente: SUI

En cuanto a los Costos de Ventas y Operación corresponden a erogaciones requeridas por el ente prestador para el desarrollo de las actividades de acueducto, alcantarillado y aseo, para el año 2013, estos costos ascendieron a la suma de \$11.666 millones equivalente al 64.38% de los Ingresos Operacionales, distribuidos de la siguiente manera; para el servicio de acueducto estos costos ascienden a la suma de \$6.500 millones, viéndose reflejados principalmente en las Cuentas *Suministros de Insumos Indirectos (Compra de Agua en Bloque), Servicios personales, Contribuciones y Depreciaciones*, en lo correspondiente al servicio de Alcantarillado, los costos alcanzan la cifra de \$1.640 millones representados en mayor proporción en la cuentas *Impuestos y Contribuciones, Servicios Personales, Depreciaciones y Amortizaciones*.

Tabla 4 Estado de Resultados vigencia 2013 – 2014

DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
INGRESOS	18.500.203.213	100,00%	28.335.857.500	100,00%	9.835.654.287	53,17%
VENTA DE SERVICIOS	18.121.543.441,00	97,95%	27.862.136.941,00	98,33%	9.740.593.500,00	53,75%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	8.919.881.882,00	48,22%	14.791.078.436,00	52,20%	5.871.196.554,00	65,82%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	5.284.504.961,00	28,56%	8.804.620.626,00	31,07%	3.520.115.665,00	66,61%
SERVICIO DE ASEO	3.917.156.598,00	21,17%	4.250.438.641,00	15,00%	333.282.043,00	8,51%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS (DB)	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	11.666.038.302	64,38%	17.699.936.582	63,41%	6.033.898.280	51,72%
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	11.666.038.302,00	63,06%	17.699.936.582,00	62,46%	6.033.898.280,00	51,72%
SERVICIOS PUBLICOS	11.666.038.302,00	63,06%	17.699.936.582,00	62,46%	6.033.898.280,00	51,72%
Servicios Públicos	11.666.038.302,00	63,06%	17.699.936.582,00	62,46%	6.033.898.280,00	51,72%
Utilidad Bruta	6.455.505.139	34,89%	10.213.521.889	36,04%	3.758.016.750	58,21%
GASTOS	4.040.960.666,00	21,84%	5.165.713.002,00	18,23%	1.124.752.336,00	27,83%
ADMINISTRACIÓN	1.379.312.969,00	7,46%		0,00%	(1.379.312.969,00)	-100,00%
SUELDOS Y SALARIOS	897.291.847,00	4,85%	1.320.059.733,00	4,66%	422.767.886,00	47,12%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	138.418.356,00	0,75%	134.265.891,00	0,47%	(4.152.465,00)	-3,00%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	3.950.730,00	0,02%	473.400,00	0,00%	(3.477.330,00)	-88,02%
GENERALES	209.855.628,00	1,13%	-	0,00%	(209.855.628,00)	-100,00%
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	2.133.443.476,00	11,53%	2.811.524.497,00	9,92%	678.081.021,00	31,78%
PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE INVERSIONES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PROVISIÓN PARA DEUDORES	207.720.545,00	1,12%	63.694.793,00	0,22%	(144.025.752,00)	-69,34%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	1.707.221.198,00	9,23%	2.574.069.075,00	9,08%	866.847.877,00	50,78%
PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	-	0,00%	42.741.631,00	0,15%	42.741.631,00	0,00%
PROVISIONES DIVERSAS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	147.605.677,00	0,80%	56.812.936,00	0,20%	(90.792.741,00)	-61,51%
AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	70.896.056,00	0,38%	74.206.062,00	0,26%	3.310.006,00	4,67%
Utilidad Operacional	2.942.748.694	15,91%	7.401.997.392	26,12%	4.459.248.698	151,53%
OTROS INGRESOS	378.659.772,00	2,05%	422.399.029,00	1,49%	43.739.257,00	11,55%
FINANCIEROS	63.306.364,00	0,34%	325.761.713,00	1,15%	262.455.349,00	414,58%
EXTRAORDINARIOS	315.353.408,00	1,70%	95.237.316,00	0,34%	(220.116.092,00)	-69,80%
OTROS GASTOS	528.204.221,00	2,86%	436.500.667,00	1,54%	(91.703.554,00)	-17,36%
INTERESES	37.788.763,00	0,20%	23.903.289,00	0,08%	(13.885.474,00)	-36,74%
COMISIONES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
FINANCIEROS	113.944.606,00	0,62%	15.870.596,00	0,06%	(98.074.010,00)	-86,07%
EXTRAORDINARIOS	306.091.111,00	1,65%	169.042.323,00	0,60%	(137.048.788,00)	-44,77%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	70.379.741,00	0,38%	227.684.459,00	0,80%	157.304.718,00	223,51%
Utilidad Antes de Impuestos	2.793.204.245,00	15,10%	7.387.895.754,00	26,07%	4.594.691.509,00	164,50%
Utilidad Neta	2.793.204.245	15,10%	7.387.895.754	26,07%	4.594.691.509	164,50%

Fuente: SUI

Para la vigencia 2014 se presenta un importante aumento de los costos en un 51%, el cual se relaciona con el incremento en la facturación de los tres servicios, por tanto, se puede deducir que este aumento es directamente proporcional al aumento de los ingresos operacionales.

A continuación vemos tabla ilustrativa de la distribución de los Costos de Venta y Producción por servicios correspondiente a las vigencias 2013 y 2014 incurridos por EMSERCHÍA S.A E.S.P de la siguiente manera:

Tabla 5 Costos de Venta y Operación 2013- 2014

COMPORTAMIENTO COSTOS DE VENTA Y OPERACIÓN		
COSTOS	Año 2013	Año 2014
Costos Servicio De Acueducto	\$6.500.110.558	\$12.595.546.301
Costos Servicio De Alcantarillado	\$1.640.042.746	\$1.406.546.674
Costos Servicio De Aseo	\$3.525.884.996	\$3.697.843.607
TOTAL COSTOS	\$11.666.038.300	\$17.699.936.582

Fuente: SUI

Finalmente el prestador generó utilidades Operacionales para el año 2013 de \$2.942 millones y para el año 2014 de \$7.401, presentándose para este último año un incremento en la utilidad operacional del 151% respecto al año anterior, esto debido principalmente al comportamiento ascendiente en las ventas de los servicio de acueducto, alcantarillado y aseo y al manejo de los costos operacionales.

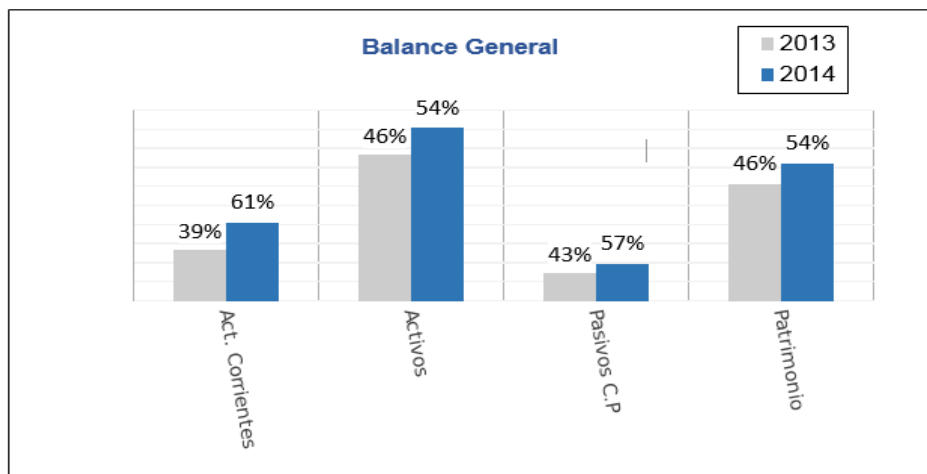
2.2 Balance general

La estructura del Balance General, presenta las siguientes variaciones en las vigencias 2013 y 2014:

En cuanto a los activos totales vemos una variación del 19.29%, pasando de \$38.166 millones para el 2013 a \$45.529 para el 2014, estos activos se concentran en la porción a largo plazo en un 55% y la diferencia del 45% son activos corrientes realizables y disponibles a menos de un año, como son el efectivo y deudores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, y aseo.

Los activos relacionados con la propiedad, planta y equipo presentan un incremento del 7.49% para la vigencia 2014, representado esencialmente en la red de distribución, red de recolección de aguas, equipo de transporte tracción y elevación, por un valor de \$11.701 millones, compras que debe estar redundando en la mejora del sistema y por ende en la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios.

Gráfico 2 Balance General 2013 – 2014



Fuente: SUI

Tabla 6 Balance General 2013 – 2014

DENOMINACION	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
EFFECTIVO	8.423.397.724,00	22,07%	9.017.439.241,00	19,81%	594.041.517,00	7,05%
DEUDORES	4.006.934.173,00	10,50%	4.782.196.287,00	10,50%	775.262.114,00	19,35%
VENTA DE BIENES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	4.020.615.188,00	10,53%	2.991.776.190,00	6,57%	(1.028.838.998,00)	-25,59%
VALORIZACIONES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Total Activo Corriente	13.182.065.117,00	34,54%	20.467.758.046,00	44,96%	7.285.692.929,00	55,27%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	10.885.889.119,00	28,52%	11.701.295.914,00	25,70%	815.406.795,00	7,49%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(6.636.551.897,00)	-17,39%	(7.395.001.533,00)	-16,24%	(758.449.636,00)	11,43%
OTROS ACTIVOS	13.642.311.207,00	35,74%	13.360.257.994,00	29,34%	(282.053.213,00)	-2,07%
Total Activos	38.166.160.442,00	100,00%	45.529.311.954,00	100,00%	7.363.151.512,00	19,29%
CUENTAS POR PAGAR	3.378.017.785,00	8,85%	5.613.428.958,00	12,33%	2.235.411.173,00	66,18%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	381.927.834,00	1,00%	547.171.230,00	1,20%	165.243.396,00	43,27%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
OTROS PASIVOS	3.379.260.823,00	8,85%	3.438.073.466,00	7,55%	58.812.643,00	1,74%
RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	3.105.676.335,00	8,14%	3.315.835.128,00	7,28%	210.158.793,00	6,77%
Total Pasivos Corrientes	7.139.206.442,00	18,71%	9.598.673.654,00	21,08%	2.459.467.212,00	34,45%
DEUDA PÚBLICA INTERNA DE LARGO PLAZO POR AMORTIZAR EN LA VIGENCIA	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
DEUDA PÚBLICA INTERNA DE LARGO PLAZO	416.773.617,00	1,09%	-	0,00%	(416.773.617,00)	100,00%
PRIMA EN COLOCACIÓN DE BONOS Y TÍTULOS DE DEUDA INTERNA DE CORTO PLAZO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
DESCUENTO EN COLOCACIÓN DE BONOS Y TÍTULOS DE DEUDA INTERNA DE CORTO PLAZO (DB)	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
INTERESES DEUDA PÚBLICA EXTERNA DE LARGO PLAZO POR AMORTIZAR EN LA VIGENCIA	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
INTERESES DEUDA PÚBLICA EXTERNA DE LARGO PLAZO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
OTROS PASIVOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Total Pasivos	7.555.980.059,00	19,80%	9.598.673.654,00	21,08%	2.042.693.595,00	27,03%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	30.610.180.383,00	80,20%	35.930.638.300,00	78,92%	5.320.457.917,00	17,38%
CAPITAL FISCAL	14.756.032.841,00	38,66%	30.460.430.384,00	66,90%	15.704.397.543,00	106,43%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	2.793.204.245,00	7,32%	5.470.207.916,00	12,01%	2.677.003.671,00	95,84%
REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL INCORPORADO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Total Patrimonio	30.610.180.383,00	80,20%	35.930.638.300,00	78,92%	5.320.457.917,00	17,38%
Total Pasivo y Patrimonio	38.166.160.442,00	100,00%	45.529.311.954,00	100,00%	7.363.151.512,00	19,29%

Fuente: SUJ

Dentro de los pasivos totales vemos un incremento del 27% equivalente a \$2.042 millones respecto al año anterior, estos pasivos se ven reflejados en deudas adquiridas por el ente prestador a corto plazo, principalmente en cuentas por pagar, obligaciones laborales y seguridad social y recaudo a favor de terceros, el prestador no registra para la vigencia 2014 deudas a largo plazo o superiores a un año.

El patrimonio del prestador aumento en un porcentaje representativo del 17%, esto debido al aumento en las cuentas de *Resultado del Ejercicio* en \$5.320 millones y el crecimiento de la cuenta *Capital Fiscal* por \$15.704 millones, es importante que el prestador nos de detalle el movimiento de esta cuentas, que es de importancia significativa en la estructura del balance.

Cabe resaltar que el 78.9% de los activos totales del prestador está representado en su patrimonio, buen porcentaje teniendo en cuenta que el patrimonio constituye parte residual de los Activos después de restar todos sus Pasivos.

2.3 Indicadores

Teniendo en cuenta que el análisis se viene realizando con base en los estados financieros que fueron cargados al SUI, en donde se ha podido evidenciar variaciones significativas difíciles de interpretar, por la falta de las notas a los estados financieros y la aprobación oficial de los mismos por parte del Contador Público, Junta Directiva, y representante legal, se advierte que el análisis se ha realizado bajo el escenario planteado:

Tabla 7 Indicador de Rentabilidad 2013 - 2014

De Rentabilidad	Formula	2013	2014
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	16,24%	26,52%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	15,41%	26,47%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	7,71%	16,26%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	9,61%	20,60%

Fuente: SUI

El margen operacional de utilidad presentó un comportamiento importante, toda vez que pasó de 16.24% para el año 2013 al 26.52% para el 2014, esto se debe principalmente al aumento en los Ingresos Operacionales proveniente de la venta de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo durante el 2014, y el manejo dado a los costos y gastos que incurrió el prestador para el mismo año.

El margen neto de utilidad refleja un comportamiento similar, ya que este también generó utilidades de manera creciente, pasando de 15.41% a 26.47%, para los años 2013 y 2014 respectivamente, panorama importante ya que al final de ejercicio el negocio es rentable para la empresa.

El rendimiento del activo frente a la utilidad operacional correspondiente al año 2014 fue mayor respecto a la vigencia 2013 pasando del 7.71% a 16.26%, que en conclusión podríamos decir que los activos totales que posee el prestador generaron una importante y creciente rentabilidad para los dos años 2013 y 2014.

El rendimiento del patrimonio es superior para el año 2014 pasando del 9.61% al 20.60%, lo que significa que el capital invertido ha generado ganancias que van en ascenso.

Tabla 8 Indicador de Liquidez 2013 - 2014

De Liquidez	Formula	2013	2014
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,85	2,13
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	6.042.858.675	10.869.084.392
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,29	1,63
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	5,05	4,74

Fuente: SUI

En la razón corriente, se observa que en el 2014 mejoró con respecto al año 2013, por cuanto paso de 1.85% a 2.13% lo que indica un mejor comportamiento en su liquidez, que le permite a la empresa cumplir con las obligaciones a corto plazo.

El capital de trabajo mejoró con respecto al año 2013, toda vez que pasó de tener \$6.042 millones a \$10.869 millones, lo que significa que el prestador después de cancelar sus deudas a corto plazo, cuenta con disponibilidad de recursos para cubrir compras o cualquier eventualidad que se le presente en el ejercicio de la prestación de los servicios públicos.

Tabla 9 Indicador de Actividad 2013 - 2014

De Actividad	Formula	2013	2014
Numero de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$	79,87	38,58
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Dias Cartera}}$	4,51	9,33
EBITDA		5.203.068.184	10.397.207.552
Rentabilidad EBITDA		28,71%	37,25%
Coficiente Operacional		83,76%	73,48%

Fuente: SUI

El indicador de cartera, refleja que el número de días de pago por parte de los usuarios disminuyó pasando de 79.87 días a 38.58 días, lo que indica una mejoría en la gestión de cobro, y una consciente cultura de pago por parte de los usuarios de los servicios públicos del municipio.

Rentabilidad del Ebitda este indicador va en ascenso respecto al año 2013 pasando de 5.203 millones a 10.397 millones para el año 2014, lo que significa que el prestador aumento considerablemente sus ganancias esto sin tener en cuenta los gastos financieros, provisiones, impuestos y demás gastos contables.

2.4 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

2.4.1 Número de Empleados

La empresa no ha reportado en SUI, la información sobre Personal por Categoría de Empleo, por tanto, no fue posible comparar con la información disponible para el 2013:

Tabla 10. Personal por Categoría de Empleo Acueducto 2013

CATEGORÍA	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	Cantidad	Salario Promedio	Cantidad	Salario Promedio
Empleados Públicos	21	219.518.880	21	\$131.711.328
Empleados Oficiales	72	536.191.605	60	298.681.303
Empleados Privados	0	0	0	0
Temporales- Contratistas	2	1.090.467	2	654.280
Personal Aprendiz	7	8.333.849	7	5.000.310
Personal Pensionado	0	0	0	\$0
Total Planta de Personal	102	765.134.801	90	436.047.221

Fuente: SUI

De acuerdo con la tabla anterior, la planta de personal para el año 2013 se encontraba conformada por un total de 102 trabajadores de los cuales el 72 son empleados oficiales y el 21 son empleados públicos.

2.4.2 Eficiencia Laboral

La eficiencia laboral de la empresa para el servicio de acueducto se calculó con la información del plan contable (Cuenta 51) y comercial para los años 2013 y 2014 reportada por el prestador en el Sistema Único de Información-SUI:

Tabla 11 . Eficiencia Laboral 2013-2014

AÑO	Total Anual Consumos Facturados	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)
2.013	13.486.152	2.184.536.489	162
2.014	19.036.659	3.261.852.785	171

Fuente: SUI 2013 y visita 2014

De los resultados obtenidos se observa que el costo de personal por metro cúbico facturado en el 2013 fue de \$162 y para el año 2014 de \$171.

Con los anteriores resultados se puede entrever que la empresa ha presentado una eficiencia laboral sin variaciones significativas, para los períodos analizados.

3. ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

3.1. ASPECTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

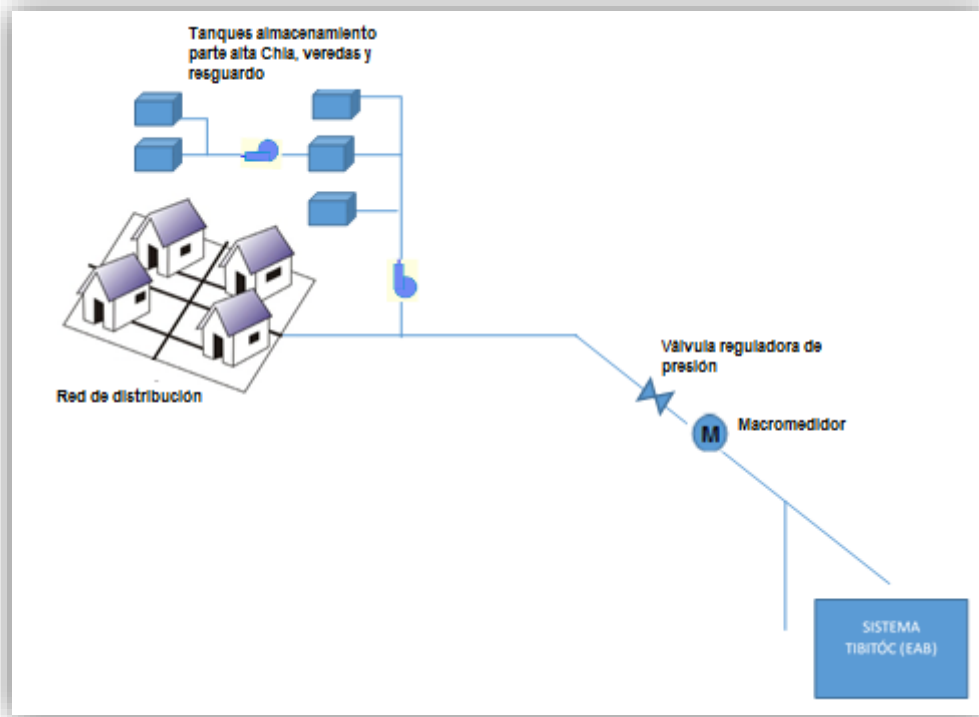
En esta sección se realiza una breve descripción del sistema de acueducto, conforme la información entregada por el prestador en las visitas realizadas en los meses de julio y octubre de 2014:

3.1.1. Esquema de suministro de agua potable

El sistema de acueducto del municipio de Chía, se abastece de agua en bloque producida en la planta de tratamiento de Tibitóc por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.A.B. E.S.P. la cual es captada del río Bogotá. El agua es transportada por bombeo al casco urbano del municipio.

El esquema de suministro de agua potable, se presenta a continuación:

Gráfico 3. Esquema Sistema de abastecimiento Chía



Fuente: Esquema basado en información de Visita a EMSERCHIA E.S.P. Julio de 2014

3.1.2. Descripción del sistema de acueducto

La descripción de los componentes que hacen parte del sistema de acueducto se realiza con base en la información obtenida en la visita en julio de 2014:

El agua tratada en la planta Tibitóc, es transportada desde Bogotá hacia Chía por medio de dos tuberías de concreto, una de 60" pulgadas y la otra de 78" pulgadas, las cuales se unen en un punto de la red antes del macromedidor, y de una estación reguladora de presión, el agua sigue su flujo desde este dispositivo hasta la entrada a la zona urbana del municipio, por una tubería de 24".

La longitud aproximada de la red de acueducto es de 220 Km. variando los diámetros entre 1" y 30". No se tiene implementada la sectorización hidráulica para el suministro de agua.

Se realiza bombeo hacia las partes altas del municipio y se alimentan los tanques de Fonquetá y Lavaderos. Adicionalmente, en el tanque de la vereda de Fonquetá hay otro equipo de bombeo que alimenta el tanque de La Valvanera, y el tanque de la vereda Cerca de Piedra. Así mismo, se bombea al tanque del Resguardo Indígena que alimenta por gravedad a los usuarios de esta vereda.

Entre los meses de agosto de 2013 y julio de 2014, el volumen de agua suministrado por la EAB ESP al Municipio de Chía “Agua en bloque” fue de 821.235 m3/mes.

La empresa informó en visita que el catastro de redes de acueducto está actualizado solo hasta el año 2006, el cual fue entregado por el operador anterior. Adicionalmente no se tiene un plano actualizado de las redes actuales del sistema de acueducto.

Al respecto, la empresa mediante radicado 20155290279202 del 20 de mayo de 2015, informa que suscribió un convenio para la elaboración y actualización de los diseños del plan maestro de acueducto para el municipio de Chía, con la sociedad Amarilo S.A.S., por lo tanto, se firmó contrato de consultoría el día 5 de mayo de 2015. Así mismo, se realizó el Contrato No. 003 de 2015 con la firma PROSOLUCIONES S.A. para realizar la respectiva interventoría.

Igualmente, la empresa indica que está realizando el proceso revisión de información existente y coordinación de actividades de levantamiento de información en campo sobre el catastro de redes de acueducto.

Cabe mencionar que la empresa no ha realizado el reporte en el SUI de la información técnica lo que limita el análisis de la operación del sistema de acueducto.

3.1.3. Volumen de agua facturada por suministro en agua en bloque

La empresa reporta la siguiente información, relacionada con el volumen de agua facturada y el valor facturado en pesos, por la adquisición de agua en bloque por parte EMSERCHIA E.S.P.:

**Tabla 12. Adquisición agua en bloque-Volumen de agua facturado
Año 2014**

Periodo	Volumen Anual Facturado (M3)	Valor Metro Cúbico (\$)	Valor Facturado (\$)
Enero	828295	964,7323	799082940,43
Febrero	751643	964,7323	725134280,17
Marzo	844405	999,4627	843951301,19
Abril	799982	999,4627	799552169,67
Mayo	836715	999,4627	836265433,03
Junio	795488	999,4627	795060584,30
Agosto	835527	999,4627	835078071,34
Septiembre	822577	999,4627	822135029,38

Fuente: Reporte SUI 2014

Por otra parte, según la información reportada por la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P. los siguientes fueron los valores de volumen de agua facturada y valor facturado y recaudado en pesos por el agua entregada a EMSERCHIA E.S.P.:

**Tabla 13 . Venta agua en bloque-Volumen de agua facturado
Año 2014**

Periodo	Volumen Anual Facturado (M3)	Valor Metro Cúbico (\$)	Valor Facturado (\$)	Valor Recaudado (\$)
Enero	844472	964,7324	814689468,5	814689470,00
Febrero	828295	964,7324	799082993	799082990,00
Marzo	751643	964,7324	725134327,9	725134330,00
Abril	844405	999,4627	843951325,3	843951330,00
Mayo	799982	999,4627	799552192,6	799552190,00
Junio	836715	999,4627	836265457	836265460,00
Julio	795488	999,4627	795060607	795060610,00
Agosto	835527	999,4627	835078095,2	835078100,00
Septiembre	822577	999,4627	822135052,9	822135050,00
Octubre	817864	999,4627	817424585,1	817424590,00
Noviembre	825323	999,4627	824879577,6	830593160,00
Diciembre	821921	999,4627	821479405,4	821479410,00

Fuente: Reporte SUI 2014

Según los datos registrados por la EAB E.S.P., se facturó a EMSERCHÍA E.S.P. en el año 2014, un volumen total de 9824212 m3 por un total de \$9.740´446.690 millones de pesos por venta de agua en bloque.

Al comparar los valores de volumen de agua facturado (m3) reportados en SUI por EMSERCHIA E.S.P. y la EAB E.S.P. se observan diferencias como se indica a continuación:

**Tabla 14 . Diferencias información Venta agua en bloque EAB E.S.P.-Volumen de agua facturado
EMSERCHIA E.S.P. Año 2014**

Periodo	Adquisición (compra) de Agua en Bloque	Suministra (venta) Agua en Bloque	Adquisición (compra) de Agua en Bloque	Suministra (venta) Agua en Bloque
	EMSERCHIA E.S.P.	EAB E.S.P.	EMSERCHIA E.S.P.	EAB E.S.P.
	Volumen Anual Facturado (M3)	Volumen Anual Facturado (M3)	Volumen Anual Facturado (M3)	Volumen Anual Facturado (M3)
Enero	828295	844472	799082940,43	814689468,5
Febrero	751643	828295	725134280,17	799082993
Marzo	844405	751643	843951301,19	725134327,9
Abril	799982	844405	799552169,67	843951325,3
Mayo	836715	799982	836265433,03	799552192,6
Junio	795488	836715	795060584,30	836265457
Julio	835527	795488	835078071,34	795060607
Agosto	822577	835527	822135029,38	835078095,2
Septiembre	817864*	822577	-	822135052,9
Octubre	825323*	817864	-	817424585,1
Noviembre	821921*	825323	-	824879577,6
Diciembre	821703*	821921	-	821479405,4

Fuente: Reporte SUI 2014 - *Datos suministrados en Radicado SSPD No. 20155290347662 del 22 de junio de 2015.

Como se observa en la tabla anterior y en los valores subrayados, el volumen reportado por EMSERCHÍA E.S.P. para cada mes, corresponden al volumen del mes siguiente en el reporte realizado por la EAB E.S.P. Así mismo, se observan diferencias en los valores facturados en pesos.

Cabe mencionar que la empresa EMSERCHÍA E.S.P. no ha realizado el reporte al SUI de la información de transacción de agua en bloque para los meses de septiembre a diciembre de 2014, sin embargo, mediante radicado 20155290347662 del 22 de junio de 2015, remite

información sobre volumen de agua suministrada, la cual coincide con la reportada en SUI en los meses de enero a agosto de 2014, se completa la tabla para los meses restantes con esta información.

3.1.4. Registros de afectación en la prestación del servicio de acueducto

En el SUI no registró afectaciones en el suministro de agua, de acuerdo con lo verificado para los formularios 55 y 56, de vulnerabilidad de acueducto, para el año 2014.

3.1.5. ANÁLISIS INDICADORES TÉCNICOS DE ACUEDUCTO

3.1.5.1. Cobertura

El dato de cobertura del servicio de acueducto que se presenta a continuación, es el indicado por la empresa en el radicado SSPD No. 20155290347662 del 22 de junio de 2015, con el cual remitió información técnica de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

La cobertura que se indica a continuación fue calculada con base en la información suministrada por la Oficina de Sistemas de Información, Análisis y Estadísticas de la Secretaría de Planeación del Municipio de Chía, y con base en la información comercial de la empresa para el período de facturación 2013- 2014, mediante la siguiente fórmula:

$$Cobertura = \frac{No. de suscriptores}{No. de viviendas}$$

Tabla 15. Cobertura acueducto Municipio de Chía Noviembre- Diciembre de 2014

Variable/Area	Urbano	Rural	Total
Viviendas	18.138	15.451	33.589
Suscriptores	18.171	15.020	33.191
Cobertura	100%	97%	99%

Fuente: Radicado SSPD No. 20155290347662 del 22 de junio de 2015

Nota: El número de suscriptores del servicio de acueducto, utilizado para el cálculo del indicador, difiere del número de suscriptores presentando en el capítulo comercial, considerando que el primero corresponde al período Noviembre –Diciembre de 2014 y el segundo al promedio anual de suscriptores año 2014.

3.1.5.2. Continuidad

El indicador de continuidad que se presenta a continuación, es el indicado por la empresa, en el radicado SSPD No. 20155290347662 del 22 de junio de 2015, con el cual remitió información técnica de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

Según lo señalado por la empresa, el cálculo de la continuidad se realizó con la metodología definida en la Resolución de 2115 de 2007(Horas/día), lo que refleja el tiempo promedio durante el cual se distribuye agua potable, teniendo en cuenta los reportes mensuales de reparaciones, mantenimiento y suspensiones del servicio de acueducto. Conforme lo anterior, la continuidad del servicio de acueducto durante los años 2013 y 2014, fueron los siguientes:

Tabla 16 . Continuidad 2013- 2014

Período	2013		2104	
	ICTAC (%)	horas/día	ICTAC (%)	horas/día
Enero	-		99,61	23,91
Febrero	-		99,91	23,98
Marzo	-		99,93	23,98
Abril	-		99,99	24
Mayo	-		99,12	23,79
Junio	99,94	23,99	99,96	23,99
Julio	99,97	23,99	94,78	22,75
Agosto	99,99	24	99,99	24
Septiembre	99,77	23,94	99,99	24
Octubre	99,98	24	99,99	24
Noviembre	99,97	23,99	100	24
Diciembre	99,98	24	99,98	24
ICTAC PROMEDIO (%)	99,44	23,99	99,44	23,86

Fuente: SUI 2013

Según lo anterior la continuidad promedio en el municipio de Chía durante los años 2013 y 2014 fue de 23,99 y 23,86 horas/día respectivamente, según la fórmula de cálculo de la Resolución 2115 de 2007, el indicador presenta un Rango Suficiente.

Cabe mencionar que no se encontró información reportada en el SUI sobre suspensiones del servicio, lo que no permite realizar el cálculo del indicador y compararlo con la información suministrada por la empresa.

3.1.5.3. Micromedición

La cobertura de micromedición en el municipio de Chía, fue de 96%, para el mes de diciembre de 2014. Los datos mensuales de las variables para el cálculo de este indicador, se presentan a continuación:

Tabla 17. Micromedición 2014

MES	CHIA		
	Suscriptores	Suscriptores con	Cobertura
	No.	No.	%
ENERO	15735	15327	97,4
FEBRERO	15872	15340	96,6
MARZO	15795	15343	97,1
ABRIL	16155	15501	96,0
MAYO	15892	15356	96,6
JUNIO	33022	31664	95,9
JULIO	15978	15603	97,7
AGOSTO	16578	16053	96,8
SEPTIEMBRE	16026	15714	98,1
OCTUBRE	17014	16605	97,6
NOVIEMBRE	16136	15636	96,9
DICIEMBRE	17058	16370	96,0

Fuente: Información SUI 2014

Estos valores de cobertura de micromedición, indican que la empresa presenta un nivel acorde con la meta del 95% esperada a partir de la promulgación de la Ley 142 de 1994, así como, lo establecido en la resolución CRA 151 de 2001, respecto de los plazos otorgados para la instalación de micromedidores a todos sus suscriptores así: “(...) de 4 años contados a partir de julio de 1997 para los estratos 1 y 2, y de 2 años a partir de la misma fecha para el resto de usos y estratos.”

Sin embargo, para el grupo de suscriptores sin micromedición, el prestador no estaría, garantizando el derecho consagrado en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, de facturar los consumos de acuerdo con la medición.

Según radicado 20155290279202 del 20 de mayo de 2015, la empresa informa que dentro del Programa de Gestión de Pérdidas Comerciales, se encuentra realizando la revisión en el laboratorio de medidores para verificar su correcto funcionamiento. Por lo anterior, entre el mes de enero a abril de 2015, se ejecutaron 322 órdenes de revisión de equipos de medida y se realizó el cambio de 211 medidores (161 suministrados por la empresa y 50 adquiridos por los suscriptores)

3.1.5.4. Índice de Agua No Contabilizada- IANC

Según la información indicada por el prestador en el radicado 20155290279202 del 20 de mayo de 2015, durante el año 2014 el IANC promedio fue del 35,18%. Las variables de cálculo de IANC, se indica a continuación:

Tabla 18. IANC 2014

Periodo	Compra de agua en bloque	Volumen facturado en m3 (EMSERCHIA- Suscriptores)	IANC (%)
Ene-Feb-14	1.579.938	1,035,637	34,45
Mar-Abril 14	1.644.387	1.096.526	33,32
May-Jun-14	1.632.203	1,090,128	33,21
Jul-Ago-14	1.658.104	1,042,457	37,13
Sep-Oct-14	1.643.187	1,037,953	36,83
Nov-Dic-14	1643624	1 050,265*	36,10
2014	9 801,443	6352966	35,18

Fuente: Información EMSERCHIA E.S.P.

Según la información indicada por el prestador durante el año 2014 el IANC promedio fue del 35,18%, este valor sobrepasa el nivel máximo aceptable de pérdidas establecido por la CRA, para efectos tarifarios, en la metodología tarifaria que reconoce un porcentaje máximo de pérdidas o Índice de Agua No Contabilizada (IANC) de 30%, el cual fue fijado en el artículo 2.4.3.14 de la Resolución 151 de 2001.

El prestador informa en el radicado SSPD No.20155290279202 del 20 de mayo de 2015, que se encuentra realizando actividades y programas tendientes a la eficiente gestión del agua e informa los avances en el programa de reducción de pérdidas comerciales y técnico- operativas, que se encuentra implementando, para lo que ha realizado las siguientes actividades:

- Revisión de medidores
- Revisión de consumos a grandes prestadores
- Seguimiento a cortes y suspensiones del servicio
- Detección de conexiones directas, sin autorización de la empresa
- Reposición de macromedidor sector La Caro
- Ampliación y automatización de la estación reguladora La Caro
- Primera fase de la actualización del estudio de optimización hidráulica de redes de acueducto

Sin embargo, no indicó el impacto que tuvieron los avances de estos programas en el IANC.

Al verificar en el SUI se encuentra que el prestador para el año 2014, no ha realizado el reporte de las variables que permiten el cálculo de este indicador, y que deben ser registradas en los formatos: Operación Sistemas de potabilización e Información comercial Acueducto.

3.1.5.5. Calidad del Agua

En la siguiente tabla se muestran los resultados de vigilancia de calidad de agua del año 2014 para el municipio de Chía, reportados por la autoridad sanitaria al SIVICAP y remitida por el Instituto Nacional de Salud – INS a esta superintendencia mediante el enlace SUI-SIVICAP:

Tabla 19. IRCA Chía- 2014

Chía															
IRCA MENSUAL 2013												IRCA ANUAL 2013			
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	Nivel riesgo	Meses	Muestras
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Sin riesgo	12	23

Fuente: SUI- SIVICAP 2014

De acuerdo con la tabla anterior el prestador suministró agua con IRCA de 0,0% - Sin Riesgo en el municipio durante el año 2014, es decir, agua apta para consumo humano de acuerdo con la clasificación establecida en la Resolución 2115 de 2007, la cual indica que el valor del IRCA debe ser inferior al 5% para que esta sea apta.

La empresa no ha reportado la información correspondiente al control de la calidad del agua al SUI, por tanto, no es posible corroborar que se encuentre realizando los análisis respectivos y contrastar con la información reportada por la autoridad sanitaria al SIVICAP.

3.2. ASPECTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

3.2.1. Descripción del sistema de alcantarillado

En esta sección se realiza una descripción del sistema de alcantarillado, conforme la información entregada por el prestador en la visita realizada en el mes de agosto de 2014:

La red de alcantarillado del municipio de Chía, se componen el 90% de redes combinadas y el 10% redes separadas. La empresa presta el servicio de alcantarillado en la totalidad del casco urbano del municipio y también en las veredas de: Fagua, Tiquiza, Fonqueta, Cerca de Piedra, La Balsa, Samaria y Bajaca.

3.2.2. Cobertura del servicio de alcantarillado

El dato de cobertura del servicio de alcantarillado que se presenta a continuación, es el indicado por la empresa en el radicado SSPD No. 20155290347662 del 22 de junio de 2015, con el cual remitió información técnica de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

La cobertura que se indica a continuación fue calculada con base en la información suministrada por la Oficina de Sistemas de Información, Análisis y Estadísticas de la Secretaría de Planeación del Municipio de Chía, y con base en la información comercial de la empresa para el período de facturación 2013- 2014, mediante la siguiente fórmula:

$$Cobertura = \frac{No. de suscriptores}{No. de viviendas}$$

Tabla 20. Cobertura alcantarillado Municipio de Chía Noviembre- Diciembre 2014

Variable/Area	Urbano	Rural	Total
Viviendas	18.138	15.451	33.589
Suscriptores	17.951	11.112	29.063
Cobertura	99%	72%	87%

Fuente: Radicado SSPD No. 20155290347662 del 22 de junio de 2015

Nota: El número de suscriptores del servicio de alcantarillado, utilizado para el cálculo del indicador, difiere del número de suscriptores presentando en el capítulo comercial, considerando que el primero corresponde al período Noviembre –Diciembre de 2014 y el segundo al promedio anual de suscriptores año 2014.

3.2.3. Catastro de redes alcantarillado

La empresa tiene el catastro de redes que fue entregado por el anterior operador, HYDROS CHIA del año 2006. Por lo anterior EMSERCHIA no cuenta con un catastro de redes oficialmente actualizado.

3.2.4. Mantenimiento del sistema de acueducto

Se realizan mantenimientos a la red de alcantarillado por sectores cada mes, los cuales son registrados en la bitácora de operación. Así mismo, el prestador realiza mantenimientos en atención a peticiones, quejas o reclamos. La empresa cuenta con un equipo de presión-succión, que es utilizado para tres actividades principalmente: (1) mantenimiento programado de redes, (2) alquiler del servicio y (3) atención a las PQR.

La empresa cuenta con un manual de operación y mantenimiento de red de alcantarillado.

3.2.5. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos

EMSERCHIA, no tiene PSMV. Actualmente cuentan con el PSMV que dejó el prestador anterior HYDROS CHIA, aprobado por la CAR mediante la Resolución 1435 del 02 de junio de 2011.

3.2.6. Planta de Tratamiento de Aguas Residuales – PTAR Chía I.

La planta de tratamiento se encuentra ubicada en el sector Delicias Sur a 300 mts del perímetro urbano. La planta fue construida por la CAR en 1989, con un caudal de diseño de 100 l/s, de acuerdo al registro de la ficha técnica realizado por la CAR.

A la planta de tratamiento llega el 45% de los residuos líquidos generados en el municipio, recibe las aguas del sector nororiental y oriental. El otro 55% es vertido al río Frio.

En el momento de la visita, el caudal de entrada al sistema era de 102 l/s, y caudal de entrada promedio a la PTAR es de 117 – 125 l/s.

La empresa se encuentra realizando la operación y mantenimiento del sistema desde el 16 de diciembre de 2013.

La PTAR Chía I cuenta con un sistema lagunar, compuesto de dos lagunas aeróbicas que operan paralelamente y entregan su efluente a una laguna facultativa secundaria. El oxígeno es generalmente suministrado por unidades de aireación por difusión. La acción de los aireadores

y la de las burbujas de aire que ascienden desde el difusor mantiene en suspensión el contenido del estanque. La STAR fue optimizada en 2008, proporcionando aireación a las dos lagunas y quedando una tercera laguna facultativa.

En el municipio existen 11 puntos de vertimientos, 10 descargas de vertimientos se realizan al río Frio y una descarga al río Bogotá, que es el punto de vertimiento de la PTAR Chía I.

El lodo que se genera en este sistema, es lodo estabilizado sin deshidratar procedente de lagunaje, además se contemplan los sobrenadantes (lodos emergentes) removidos a diario del espejo de agua, los cuales son dispuestos en trinchos abiertos, y al igual que a los lodos deshidratados, donde se les adiciona una capa de cal y una capa de suelo, para incrementar su pH y evitar la postura de huevos de mosquitos y la presencia de malos olores.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1. CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

La empresa ha establecido el contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, a sus usuarios, el cual según el último Registro Único de Prestadores – RUPS con radicado 20155166327718 del 21 de mayo del 2015, se encuentra actualizada, así mismo se pudo verificar que el CCU cuenta con concepto de legalidad ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA 20132110080081 04/12/2013, por tanto se puede deducir que este se ajusta al modelo establecido en la resolución CRA 375 de 2006.

4.2. SUSCRIPTORES

A continuación se presentan la variación de los suscriptores por servicio de acueducto y alcantarillado, reportados por el prestador al Sistema único de Información SUI para las vigencias 2013 y 2014.

4.2.1. Suscriptores Servicio de Acueducto

Se observa que comparativamente para el año 2014 hubo un importante crecimiento del 47.34% en el número de suscriptores, lo cual se ve reflejada en 10.415 nuevos suscriptores para el servicio de acueducto distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 21 . Suscriptores Acueducto 2013 - 2014

SERVICIO	ESTRATO	NUMERO DE SUSCRIPTORES		VARIACIÓN	%
		2013	2014		
ACUEDUCTO	Estrato 1	1.012	1.338	326	32,21%
	Estrato 2	6.518	9.847	3329	51,07%
	Estrato 3	6.749	9.855	3106	46,02%
	Estrato 4	3.782	5.616	1834	48,49%
	Estrato 5	1.120	1.559	439	39,20%
	Estrato 6	1.242	1.888	646	52,01%
	Industrial	70	95	25	35,71%
	Comercial	1.415	2.085	670	47,35%
	Oficial	93	133	40	43,01%
	Total Suscriptores		22.001	32.416	10415

Fuente: Reporte SUI 2013- 2014

Nota: El número de suscriptores del servicio de acueducto, presentado en la tabla anterior, difiere del número de suscriptores presentando en el cálculo del indicador de cobertura, considerando que los datos de la tabla corresponden al promedio anual de suscriptores año 2014 y los datos utilizados para realizar el cálculo de cobertura corresponden al período Noviembre –Diciembre de 2014.

4.2.2. Suscriptores Servicio de Alcantarillado

Para el servicio de alcantarillado podemos ver un panorama similar al de acueducto, también presenta un incremento importante en el número de usuarios pasando de 19.003 usuarios a 28.273 con una variación del 48.78% para el año 2014, correspondiente a 9270 nuevos suscriptores, a continuación se detalla el respectivo comportamiento:

Tabla 22. Suscriptores- Alcantarillado 2013 - 2014

SERVICIO	ESTRATO	NUMERO DE SUSCRIPTORES		VARIACIÓN	%
		2013	2014		
ALCANTARILLADO	Estrato 1	823	1.114	291	35,36%
	Estrato 2	6.080	9.271	3191	52,48%
	Estrato 3	6.229	9.182	2953	47,41%
	Estrato 4	3.455	5.180	1725	49,93%
	Estrato 5	859	1.212	353	41,09%
	Estrato 6	253	359	106	41,90%
	Industrial	22	41	19	86,36%
	Comercial	1.204	1.799	595	49,42%
	Oficial	78	115	37	47,44%
	Total Suscriptores		19.003	28.273	9270

Fuente: Reporte SUI 2013- 2014

Nota: El número de suscriptores del servicio de acueducto, presentado en la tabla anterior, difiere del número de suscriptores presentando en el cálculo del indicador de cobertura, considerando que los datos de la tabla corresponden al promedio anual de suscriptores año 2014 y los datos utilizados para realizar el cálculo de cobertura corresponden al período Noviembre –Diciembre de 2014.

Así mismo podemos ver que los nuevos suscriptores para los servicios de acueducto y alcantarillado son pertenecientes a los estratos residenciales 2, 3, 4 y un mínimo porcentaje al sector industrial, así mismo se puede analizar que todas las variaciones son positivas lo que indica que hubo un crecimiento generalizado para todos los estratos socioeconómicos, donde presta el servicio el ente prestador.

4.3. FACTURACIÓN

4.3.1. Facturación Servicio de Acueducto

La facturación del prestador presenta un significativo aumento del 53% equivalentes a \$6.991 millones más para el año 2014, esta facturación se concentra en los estratos residenciales 3, 4 y 6, seguido por los suscriptores del uso comercial. Los estratos 1 y sector oficial es donde se concentra menos facturación como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 23 Facturación Acueducto 2013 - 2014

SERVICIO	ESTRATO	FACTURACIÓN TOTAL		VARIACIÓN	%
		2013	2014		
ACUEDUCTO	Estrato 1	220.354.664	295.591.675	75.237.011	34,14%
	Estrato 2	1.646.523.118	2.435.304.977	788.781.859	47,91%
	Estrato 3	2.620.552.039	3.920.424.447	1.299.872.408	49,60%
	Estrato 4	2.229.832.938	3.465.871.721	1.236.038.783	55,43%
	Estrato 5	999.827.433	1.476.472.420	476.644.987	47,67%
	Estrato 6	2.330.243.291	3.954.840.490	1.624.597.199	69,72%
	Industrial	997.634.343	1.084.258.621	86.624.278	8,68%
	Comercial	1.795.197.901	3.003.169.515	1.207.971.614	67,29%
	Oficial	253.303.670	449.528.728	196.225.058	77,47%
TOTAL		13.093.469.397	20.085.462.594	6.991.993.197	53,40%

Fuente: Reporte SUI 2013-2014

4.3.2. Facturación Servicio de Alcantarillado

Para el servicio de alcantarillado vemos una facturación total de \$9.119 millones presentándose una variación del 49.8%, esta se ve reflejada en mayor proporción en los estratos 2, 3, y 4, seguido por el sector comercial, como lo indica la siguiente tabla:

Tabla 24 Facturación Alcantarillado 2013 - 2014

SERVICIO	ESTRATO	FACTURACIÓN TOTAL		VARIACIÓN	%
		2013	2014		
ALCANTARILLADO	Estrato 1	140.855.589	194.381.038	53.525.449	38,00%
	Estrato 2	1.080.970.928	1.639.527.687	558.556.759	51,67%
	Estrato 3	1.480.027.391	2.222.190.873	742.163.482	50,15%
	Estrato 4	1.113.897.259	1.655.518.367	541.621.108	48,62%
	Estrato 5	432.280.213	638.441.827	206.161.614	47,69%
	Estrato 6	188.675.598	281.376.697	92.701.099	49,13%
	Industrial	602.009.101	618.127.217	16.118.116	2,68%
	Comercial	881.319.415	1.523.798.319	642.478.904	72,90%
	Oficial	166.985.340	345.675.886	178.690.546	107,01%
	TOTAL		6.087.020.834	9.119.037.911	3.032.017.077

Fuente: Reporte SUI 2013- 2014

4.4. SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

En cuanto a los Subsidios y Contribuciones facturados para el servicio de acueducto vigencia 2013 y 2014 presenta las siguientes cifras:

Tabla 25 Subsidios y Contribuciones Acueducto 2013 - 2014

SERVICIO	ESTRATO	SUBSIDIOS		CONTRIBUCIONES	
		2013	2014	2013	2014
ACUEDUCTO	Estrato 1	254.154.030,0	341.984.910,0	,00	,00
	Estrato 2	810.871.311,0	1.208.949.917,0	,00	,00
	Estrato 3	315.358.662,0	465.493.066,0	,00	,00
	Estrato 4	,0	,0	,00	,00
	Estrato 5	0	0	268.711.699,00	364.610.651,00
	Estrato 6	,0	,0	540.098.835,00	792.780.999,00
	Industrial	,0	,0	175.855.939,00	241.437.251,00
	Comercial	,0	,0	491.158.515,00	738.038.688,00
	Oficial	,0	,0	,00	,00
	Total		1.380.384.003	2.016.427.893	1.475.824.988

Fuente: Reporte SUI 2013- 2014

Se presentó una mayor facturación de los subsidios para el año 2014 pasando de \$1.380 millones a \$ 2.016 millones, siendo el estrato 2 donde se presenta la mayor asignación de los subsidios otorgados por el Estado.

Tabla 26 Subsidios y Contribuciones Alcantarillado 2013 - 2014

SERVICIO	ESTRATO	SUBSIDIOS		CONTRIBUCIONES	
		2013	2014	2013	2014
ALCANTARILLADO	Estrato 1	162.789.332,0	222.196.393,0	,0	,0
	Estrato 2	570.308.888,0	851.505.506,0	,0	,0
	Estrato 3	219.242.858,0	325.442.707,0	,0	,0
	Estrato 4	,0	,0	,0	,0
	Estrato 5	,0	,0	139.038.387,00	195.907.169,00
	Estrato 6	,0	,0	68.783.313,00	98.820.344,00
	Industrial	,0	,0	93.949.983,00	142.354.172,00
	Comercial	,0	,0	262.468.282,00	391.384.654,00
	Oficial	,0	,0	,0	,0
	Total		952.341.078	1.399.144.606	564.239.965

Fuente: Reporte SUI 2013- 2014

Así mismo para el servicio de alcantarillado se presenta un similar comportamiento al servicio de acueducto, ya que la mayor concentración de los subsidios se encuentran para los estratos 2 y 3, la variación está en un 31%, equivalentes a \$564 millones más facturados comparado con el año 2014.

4.5. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

4.5.1. Peticiones

Para el servicio de acueducto la empresa recibió 4.928 peticiones para el año 2014 con una variación del 80%, esto se debe principalmente a que el prestador recibió 2447 solicitudes de prestación del servicio, esto concuerda con lo anteriormente mencionado en cuanto el aumento de número de suscriptores para el servicio de acueducto, en cuanto a la causal *otros* es importante que el prestador nos amplíe el detalle de esta petición ya que suman 975 peticiones para el año 2014.

Tabla 27 Peticiones Acueducto y Alcantarillado 2013 - 2014

DETALLE DE LA CAUSAL	RECLAMACIONES ACUEDUCTO		VARIACIÓN	RECLAMACIONES ALCANTARILLADO		VARIACIÓN
	2013	2014	%	2013	2014	%
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	2914	2993	2,7%	1	0	-100,0%
PAGO SIN ABONO A CUENTA	386	70	-81,9%	0	0	0,0%
RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIO	117	451	285,5%	0	0	0,0%
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	0	0	0	33	56	0,0%
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO				470	418	-11,1%
TOTAL	3417	3514	2,8%	504	474	-5,95%

Fuente: Reporte SUI 2013- 2014

4.5.2. Reclamos 2013 – 2014

Las reclamaciones para el año 2014 tuvieron un incremento del 2.8% para el servicio de acueducto equivalentes a 3514 solicitudes, para el servicio de alcantarillado se presentó una disminución del 5.9% equivalente a 30 reclamaciones menos para el año 2014, siendo la causal *inconformidad por el consumo* la que mayor impacto generó. A continuación se detalla las diferentes causales de reclamación:

Tabla 28 Reclamaciones Acueducto y Alcantarillado 2013 - 2014

DETALLE DE LA CAUSAL	PETICIONES ACUEDUCTO		VARIACIÓN	PETICIONES ALCANTARILLADO		VARIACIÓN
	2013	2014	%	2013	2014	%
CAMBIO DE DATOS BÁSICOS	387	570	47,3%	1	0	-100,0%
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA	275	868	215,6%			0,0%
CAPACITACIONES Y OTRA INFORMACIÓN	41	19	-53,7%			0,0%
COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	7	3	-57,1%			0,0%
OTROS	1079	975	-9,6%	118	172	45,8%
SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	897	2447	172,8%	823	2416	193,6%
TERMINACIÓN DE CONTRATO	51	46	-9,8%			0,0%
CONDICIONES DE SEGURIDAD Y RIESGO				18	101	461,1%
TOTAL	2737	4928	80,1%	942	2588	174,73%

Fuente: SUI

4.5.3. Aspectos tarifarios

La Empresa de Servicios Públicos de Chía - EMSERCHIA E.S.P., asumió la prestación directa de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, en el municipio de Chía el día 22 de abril del año 2013.

El marco regulatorio para los servicios de acueducto y alcantarillado mediante Resolución CRA 287 de 2004 y la Circular 004 del 22 de septiembre de 2006 estableció la manera en que las empresas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deben reportar al Sistema Único de Información –SUI- la información correspondiente al estudio de costos y tarifas.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta superintendencia procedió a consultar el Sistema Único de Información evidenciando que a la fecha el prestador no ha certificado el cargue del estudio de costos para los servicios de acueducto y alcantarillado en el Modelo de Verificación de Costos y Tarifas (MOVET).

Esta situación ha sido manifestada por esta Superintendencia mediante los radicados 20154210191071 del 13 de abril de 2015 (Verificación de la aplicación de la metodología) y 20154210199131 del 16 de abril de 2015 (Respuesta evaluación integral 2013)

4.5.4. Tarifas aplicadas

4.5.4.1. Acueducto

Una vez revisada la información reportada en el SUI, se identificó que la empresa en el año 2014 no reportó la información de tarifas aplicadas para el mes de agosto.

Igualmente se evidenció que la empresa en el mes de mayo de 2014 realizó un aumento en las tarifas lo cual se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 29. Incremento de tarifas entre el mes de abril y mayo de 2014 para el servicio de acueducto

Año	Mes	Estrato	TARIFAS APLICADAS				% VARIACIÓN			
			CF	CB	CC	CS	CF	CB	CC	CS
2014	Abril	1	1.685	576	1.920	1.920	-	-	-	-
2014	Abril	2	3.371	1.152	1.920	1.920	-	-	-	-
2014	Abril	3	4.775	1.632	1.920	1.920	-	-	-	-
2014	Abril	4	5.618	1.920	1.920	1.920	-	-	-	-
2014	Abril	5	8.427	2.880	2.880	2.880	-	-	-	-
2014	Abril	6	8.989	3.072	3.072	3.072	-	-	-	-
2014	Abril	Comercial	8.427	2.880	2.880	2.880	-	-	-	-
2014	Abril	Industrial	7.303	2.496	2.496	2.496	-	-	-	-
2014	Abril	Oficial	5.618	1.920	1.920	1.920	-	-	-	-
2014	Mayo	1	1.746	597	1.989	1.989	3,49%	3,52%	3,47%	3,47%
2014	Mayo	2	3.492	1.193	1.989	1.989	3,47%	3,44%	3,47%	3,47%
2014	Mayo	3	4.947	1.691	1.989	1.989	3,48%	3,49%	3,47%	3,47%
2014	Mayo	4	5.820	1.989	1.989	1.989	3,47%	3,47%	3,47%	3,47%
2014	Mayo	5	8.730	2.984	2.984	2.984	3,47%	3,49%	3,49%	3,49%
2014	Mayo	6	9.312	3.183	3.183	3.183	3,47%	3,49%	3,49%	3,49%
2014	Mayo	Comercial	8.730	2.984	2.984	2.984	3,47%	3,49%	3,49%	3,49%
2014	Mayo	Industrial	7.566	2.586	2.586	2.586	3,48%	3,48%	3,48%	3,48%
2014	Mayo	Oficial	5.820	1.989	1.989	1.989	3,47%	3,47%	3,47%	3,47%

Fuente: SUI – SSPD

Como se puede observar el aumento en las tarifas no es uniforme. El porcentaje de variación oscila entre 3,44%, y 3,52%. Por otro lado y teniendo en cuenta lo establecido en el Acuerdo 004 de 2013 y la fecha de inicio de operaciones de la empresa, la acumulación del 3% o más se dio en el mes de junio de 2014, no en el mes de mayo de 2014 y fue por 3,02%.

En cuanto a la aplicación de los factores de subsidios y contribuciones, a continuación se muestran los porcentajes aplicados por la empresa:

Tabla 30. Porcentajes de subsidios y contribuciones aplicados por la empresa

Año	Mes	Estrato	TARIFAS APLICADAS				SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			
			CF	CB	CC	CS	CF	CB	CC	CS
2014	Diciembre	1	1.746	597	1.989	1.989	70%	70%	0%	0%
		2	3.492	1.193	1.989	1.989	40%	40%	0%	0%
		3	4.947	1.691	1.989	1.989	15%	15%	0%	0%
		4	5.820	1.989	1.989	1.989	0%	0%	0%	0%
		5	8.730	2.984	2.984	2.984	-50%	-50%	-50%	-50%
		6	9.312	3.183	3.183	3.183	-60%	-60%	-60%	-60%
		Comercial	8.730	2.984	2.984	2.984	-50%	-50%	-50%	-50%
		Industrial	7.566	2.586	2.586	2.586	-30%	-30%	-30%	-30%
	Oficial	5.820	1.989	1.989	1.989	0%	0%	0%	0%	

Fuente: SUI – SSPD

Comparando los factores de subsidios y contribuciones aplicados por la empresa con los establecidos en el Acuerdo No. 12 de 2011, se identificó que la empresa ha venido asignando los porcentajes adecuadamente.

4.5.4.2. Alcantarillado

Una vez revisada la información reportada en el SUI, se identificó que la empresa en el año 2014 no reportó la información de tarifas aplicadas para el mes de junio.

Igualmente se evidenció que la empresa en el mes de mayo de 2014 realizó un aumento en las tarifas lo cual se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 31. Incremento de tarifas entre el mes de abril y mayo de 2014 para el servicio de acueducto

Año	Mes	Estrato	TARIFAS APLICADAS				% VARIACIÓN			
			CF	CB	CC	CS	CF	CB	CC	CS
2014	Abril	1	532	493	1.645	1.645	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2014	Abril	2	1.064	987	1.645	1.645	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2014	Abril	3	1.507	1.398	1.645	1.645	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2014	Abril	4	1.773	1.645	1.645	1.645	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2014	Abril	5	2.660	2.467	2.467	2.467	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2014	Abril	6	2.837	2.631	2.631	2.631	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2014	Abril	Comercial	2.660	2.467	2.467	2.467	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2014	Abril	Industrial	2.305	2.138	2.138	2.138	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2014	Abril	Oficial	1.773	1.645	1.645	1.645	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2014	Mayo	1	551	511	1.704	1.704	3,45%	3,52%	3,46%	3,46%
2014	Mayo	2	1.102	1.022	1.704	1.704	3,45%	3,42%	3,46%	3,46%
2014	Mayo	3	1.562	1.448	1.704	1.704	3,52%	3,45%	3,46%	3,46%
2014	Mayo	4	1.837	1.704	1.704	1.704	3,48%	3,46%	3,46%	3,46%
2014	Mayo	5	2.756	2.556	2.556	2.556	3,48%	3,48%	3,48%	3,48%
2014	Mayo	6	2.939	2.726	2.726	2.726	3,47%	3,48%	3,48%	3,48%
2014	Mayo	Comercial	2.756	2.556	2.556	2.556	3,48%	3,48%	3,48%	3,48%
2014	Mayo	Industrial	2.388	2.215	2.215	2.215	3,48%	3,48%	3,48%	3,48%
2014	Mayo	Oficial	1.837	1.704	1.704	1.704	3,48%	3,46%	3,46%	3,46%

Fuente: SUI – SSPD

Como se puede observar el aumento en las tarifas no es uniforme. El porcentaje de variación oscila entre 3,42%, y 3,52%. Por otro lado y teniendo en cuenta lo establecido en el Acuerdo 004 de 2013 y la fecha de inicio de operaciones de la empresa, la acumulación del 3% o más se dio en el mes de junio de 2014, no en el mes de mayo de 2014 y fue por 3,02%.

En cuanto a la aplicación de los factores de subsidios y contribuciones, a continuación se muestran los porcentajes aplicados por la empresa:

Tabla 32. Porcentajes de subsidios y contribuciones aplicados por la empresa

Año	Mes	Estrato	TARIFAS APLICADAS				SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			
			CF	CB	CC	CS	CF	CB	CC	CS
2014	Diciembre	1	551	511	1.704	1.704	70%	70%	0%	0%
		2	1.102	1.022	1.704	1.704	40%	40%	0%	0%
		3	1.562	1.448	1.704	1.704	15%	15%	0%	0%
		4	1.837	1.704	1.704	1.704	0%	0%	0%	0%
		5	2.756	2.556	2.556	2.556	-50%	-50%	-50%	-50%
		6	2.939	2.726	2.726	2.726	-60%	-60%	-60%	-60%
		Comercial	2.756	2.556	2.556	2.556	-50%	-50%	-50%	-50%
		Industrial	2.388	2.215	2.215	2.215	-30%	-30%	-30%	-30%
		Oficial	1.837	1.704	1.704	1.704	0%	0%	0%	0%

Fuente: SUI – SSPD

Comparando los factores de subsidios y contribuciones aplicados por la empresa con los establecidos en el Acuerdo No. 12 de 2011, se identificó que la empresa ha venido asignando los porcentajes adecuadamente.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia realizó para el periodo 2013 la clasificación IFA, correspondiente a la información financiera reportada por la Empresa al SUI, de acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005.

La Clasificación del prestador es Rango I “Nivel de Riesgo Bajo”, es decir presenta el nivel mínimo nivel de riesgo financiero, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 33. Indicadores de la Gestión

NIVEL DE RIESGO FINANCIERO – IFA									
ID	NOMBRE	Liquidez Ajustada	Endeudamiento	Rango Liquidez - Endeudamiento	Eficiencia en el recaudo	Rango ER	Cobertura de Intereses	Rango CI	RANGO IFA
166	EMSERCHIA E.S.P.	1,76	0,2	RANGO I	85	RANGO I	36,99	RANGO I	RANGO I

Fuente: SUI

6. AUDITORIA EXTERNA DE GESTIÓN Y RESULTADOS (AEGR)

La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIA EMSERCHIA E.S.P. es una empresa industrial y comercial del estado, de orden municipal, por lo cual la empresa no se encuentra obligada a contratar la auditoría externa de gestión y resultados, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 142 de 1994, Artículo 51, Parágrafo 1°, literal a) “Las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994, si demuestran que el control fiscal e interno de que son objeto satisfacen a cabalidad los requerimientos de un control eficiente. Las comisiones de regulación definirán de manera general las metodologías para determinar los casos en que las entidades oficiales no requieran de una auditoría externa.”

7. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

El prestador tiene pendiente el reporte el siguiente número de formatos y/o formularios habilitados con corte al 23 de junio de 2015:

Tabla 34. Estado reporte de información SUI

AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2002	1	23	95%
2003	0	33	100%
2004	1	79	98%
2005	0	104	100%
2006	3	131	97%
2007	3	169	98%
2008	3	154	98%
2009	10	175	94%
2010	7	153	95%
2011	3	205	98%
2012	4	196	98%
2013	51	352	87%
2014	128	294	69%
2015	109	56	33%
TOTAL	323	2124	86%

Fuente: SUI Consulta 30 de junio de 2015

Tabla 35. Estado reporte de información SUI por tópicos

AÑO	SERVICIO	Administrativo	Administrativo y Financiero	Comercial y de Gestión	Inicio Transición 2015	MOVET	Preparación Obligatoria 2014	Proceso NIF	Técnico operativo	Total general
2002	Aseo			1						1
2004	Aseo			1						1
2006	Aseo								2	2
	Formato Varios Servicios					1				1
2007	Aseo			1					2	3
2008	Aseo			3						3
2009	Aseo	1	1	1					3	6
	Formato Varios Servicios		4							4
2010	Aseo	1	1	5						7
2011	Acueducto			1						1
	Aseo	1							1	2
2012	Acueducto			1						1
	Aseo	1		2						3
2013	Acueducto			3		5			3	11
	Alcantarillado			11					9	20
	Aseo			20						20
2014	Acueducto		12	9					16	37
	Alcantarillado		13	11					4	28
	Aseo	1	12	48						61
	Gobierno NIF						1	1		2
2015	Acueducto		5	10					19	34
	Alcantarillado		5	12					4	21
	Aseo		5	40					8	53
	Gobierno NIF				1					1
Total general		5	58	180	1	6	1	1	71	323

Fuente: SUI Consulta 30 de junio de 2015

Según el cuadro anterior la empresa tiene información pendiente por reportar al SUI desde el año 2002, de un total de 2447 formatos y/o formularios habilitados, ha reportado 2124, lo que indica un porcentaje de cargue del 89%. Se observa un bajo nivel de reporte de información para el año 2014, en el cual presenta un porcentaje de cargue del 69%.

8. ACCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA

La Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado adelantó las siguientes acciones de vigilancia y control al prestador:

- Durante el año 2014, se continuó realizando seguimiento al plan de acción relacionado con la PTAR Chía I, suscrito entre la Alcaldía Municipal, EMSERCHIA E.S.P. y esta Superintendencia. Lo anterior se evidencia en el acta de reunión del 22 de agosto de 2013 y en los radicados 20144230062021 del 17 de febrero de 2014 y 20144230617401 del 30 de septiembre de 2014.
- Se realizó solicitud de reporte de información al SUI, mediante radicado 20144210070461 del 20 de febrero de 2014. Se reitera requerimiento con radicado 20144230794611 del 18 de diciembre de 2014.
- Mediante radicado 20144210452461 del 29 de julio de 2014, se realizó requerimiento sobre Acciones de mitigación por Fenómeno de Niño - Periodo de Sequía del 2014
- Se requirió a la empresa el reporte al SUI, de la información tarifaria y los proyectos de inversión, con radicado 20144230617401 del 30 de septiembre de 2014.
- Durante el 2014 se han realizado tres visitas de vigilancia 22 de julio, 15 de agosto y 16 y 17 de octubre como seguimiento a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, para la verificación de los aspectos técnicos, comerciales, administrativos, financieros, tarifarios y para evaluar la PTAR Chía y el avance del plan de acción sobre los aspectos de alcantarillado.
- Se realizó evaluación integral del prestador de la gestión de los años 2013- 2014, con base en información reportada al SUI y la recopilada en las visitas realizadas por la Superintendencia, durante los meses de julio, agosto y octubre de 2014, la cual se dio a conocer a la empresa mediante radicado 20144210805031 del 23 de diciembre de 2014.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis de la información contenida en este informe de gestión se presentan las siguientes conclusiones:

ASPECTOS FINANCIEROS

- Para el año 2014 la gestión financiera de EMSERCHÍA S.A E.S.P, se caracterizó por un crecimiento generalizado de los ingresos, costos y gastos, esto debido principalmente en el aumento de su facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado y aseo.

- A pesar que el prestador cargo en el SUI el Plan Contable vigencia 2014, este lo realizó de manera extemporánea el día 18 de junio del 2015, siendo la fecha de último plazo de cargue el 5 de abril de cada año según resolución 20121300003545 de febrero del 2012.
- El prestador no ha cargado las respectivas Notas a los estados Financieros vigencia 2014 debidamente firmado por el contador y aprobado por la Junta Directiva o quien haga sus veces, generando un presunto incumplimiento a la resolución 20121300003545 de febrero del 2012, siendo fecha de último plazo de cargue el 5 de abril cuyo plazo está ampliamente vencido
- Se puede afirmar que la información financiera correspondiente al PUC año 2014, guarda coherencia, sin embargo se hace necesario el cargue de la notas contables para verificar la aprobación de los estados financieros por parte de la junta directiva.
- Los activos relacionados con la propiedad, planta y equipo presentan un incremento importante para la vigencia 2014, representado esencialmente en redes de distribución, redes de recolección de aguas, equipo de transporte tracción y elevación, por un valor de \$11.701 millones, compras que debe estar redundando en la mejora del sistema, calidad, y eficiencia en la prestación de los servicios.
- Dentro de los pasivos totales vigencia 2014 vemos un incremento de \$2.042 millones comparado con el año inmediatamente anterior, estos pasivos se ven reflejados en deudas adquiridas por el ente prestador a corto plazo, principalmente en cuentas por pagar, obligaciones laborales, seguridad social y recaudo a favor de terceros, el prestador no registra para la vigencia 2014 deudas a largo plazo o superiores a un año.
- En cuanto al patrimonio del prestador aumento en un porcentaje representativo del 17%, esto debido al aumento en las cuentas de Resultado del Ejercicio en \$5.320 millones y el crecimiento de la cuenta Capital Fiscal por \$15.704 millones, es importante que el prestador detalle el movimiento de esta cuenta, que es de importancia significativa en la estructura del balance.
- La empresa presentó una mejora notoria en los indicadores financieros para la vigencia 2014 comparados con el año 2013, esto se debe principalmente al aumento en los Ingresos Operacionales proveniente de la venta de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo durante el 2014, y el manejo dado a los costos y gastos que incurrió el prestador para el mismo año.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

- La empresa no ha reportado en SUI, la información sobre Personal por Categoría de Empleo, por tanto, no fue posible comparar con la información disponible para el año 2013.

ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

- No se cuenta con información técnica de los sistemas de acueducto y alcantarillado en el Sistema Único de Información- SUI desde el inicio de operación de los mismos por parte de la empresa.
- Al comparar los valores de volumen de agua facturada (m3) reportados en SUI por EMSERCHIA E.S.P. y la EAB E.S.P. se observan diferencias, como se describe a

continuación: el volumen reportado por EMSERCHÍA E.S.P. para cada mes, corresponde al volumen del mes siguiente en el reporte realizado por la EAB E.S.P. Así mismo, se observan diferencias en los valores facturados en pesos.

- La empresa EMSERCHÍA E.S.P. no ha realizado el reporte al SUI de la información de transacción de agua en bloque para los meses de septiembre a diciembre de 2014.
- En el SUI no registró afectaciones en el suministro de agua, de acuerdo con lo verificado para los formularios 55 y 56, de vulnerabilidad de acueducto, para el año 2014.
- En cuanto a la cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado para el año 2014, la empresa informa que se encuentran en el orden de Cobertura Acueducto 100% en área urbana y 97% del área rural, Cobertura de Alcantarillado 99% en área urbana y 72% en el área rural. Por tanto, la empresa debe aclarar si la cobertura del área rural corresponde a suscriptores atendidos por la empresa.
- Para el año 2014, la empresa prestó el servicio de acueducto con una continuidad de 23,86 horas/día, se clasifica en el rango “suficiente”, conforme la metodología definida en la Resolución 2115 de 2007. (Información suministrada en el radicado SSPD No. 20155290347662 del 22 de junio de 2015)
- La cobertura de micromedición durante el año 2014, presentó valores superiores al 95%, presentando en diciembre un valor de 96%, lo que indica un nivel acorde con la meta esperada a partir de la promulgación de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para el grupo de suscriptores sin micromedición, el prestador no estaría, garantizando el derecho consagrado en el artículo 146 de la ley 142 de 1994, de facturar los consumos de acuerdo con la medición, por tanto debe informar, la manera cómo se factura a estos suscriptores.
- Según la información indicada por el prestador, durante el año 2014 el IANC promedio fue del 35,18%, este valor sobrepasa el nivel máximo aceptable de pérdidas establecido por la CRA, para efectos tarifarios, la metodología reconoce un porcentaje máximo de pérdidas o Índice de Agua No Contabilizada (IANC) de 30%, el cual fue fijado en el artículo 2.4.3.14 de la Resolución 151 de 2001.

El prestador informa en el radicado SSPD No.20155290279202 del 20 de mayo de 2015, que se encuentra realizando actividades y programas tendientes a la reducción de pérdidas comerciales y técnico- operativas, sin embargo, no indicó el impacto que tuvieron los avances de estos programas en el IANC.

Al verificar en el SUI se encuentra que el prestador para el año 2014, no ha realizado el reporte de las variables que permiten el cálculo de este indicador, y que deben ser registradas en los formatos: Operación Sistemas de potabilización e Información comercial Acueducto.

- De acuerdo con la información reportada por la autoridad sanitaria en el SIVICAP, el prestador suministró agua con IRCA de 0,0% - Sin Riesgo en el municipio durante el año 2014, es decir, agua apta para consumo humano de acuerdo con la clasificación establecida en la Resolución 2115 de 2007, la cual indica que el valor del IRCA debe ser inferior al 5% para que esta sea apta.

- La empresa no ha reportado la información correspondiente al control de la calidad del agua al SUI, por tanto, no es posible corroborar que se encuentre realizando los análisis respectivos y contrastar con la información reportada por la autoridad sanitaria al SIVICAP.
- EMSERCHIA, no tiene PSMV. Actualmente cuentan con el PSMV que dejó el prestador anterior HYDROS CHIA, aprobado por la CAR mediante la Resolución 1435 del 02 de junio de 2011.

ASPECTOS COMERCIALES

- Es importante que el prestador adelante las gestiones necesarias ante el Ente Territorial para el cobro de la cartera por concepto de Subsidios.
- Se observa que comparativamente para los años 2013 - 2014 hubo un importante crecimiento en el número de suscriptores, lo cual se ve reflejada en 10.415 nuevos suscriptores para el servicio de acueducto, y 9270 para el servicio de alcantarillado.
- La facturación del prestador presenta un significativo aumento para los servicios de acueducto y alcantarillado, el año 2014, esta facturación se concentra en los estratos residenciales 3, 4 y 6, seguido por los suscriptores del uso comercial, los estratos 1 y sector oficial es donde se concentra menos facturación.
- En cuanto a las peticiones cargadas por el ente prestador al SUI, se hace importante nos detalle a causal otros, ya que estas ascienden a 975 para el año 2014.

ASPECTOS TARIFARIOS

- Se identificó que la empresa entre los años 2013 y 2014 realizó un aumento en las tarifas de acueducto y alcantarillado, el cual presenta variaciones atípicas y no coinciden con las permitidas en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994.
- La empresa no ha reportado en el SUI las tarifas aplicadas del servicio de acueducto del mes de agosto de 2014 y las del servicio de alcantarillado del mes de junio de 2014.
- La empresa no ha remitido a esta entidad y no ha reportado en el aplicativo MOVET el estudio de costos. Por tanto, esta Dirección procedió a requerir al prestador, mediante radicado 20154210191071 del 13 de abril de 2015 (Verificación de la aplicación de la metodología) y 20154210199131 del 16 de abril de 2015 (Respuesta evaluación integral 2013).

CALIDAD Y REPORTE DE INFORMACIÓN SUI

De un total de un total de 2447 formatos y/o formularios habilitados, ha reportado 2124, lo que indica un porcentaje de cargue del 89%. Se observa un bajo nivel de reporte de información para el año 2014, en el cual presenta un porcentaje de cargue del 69%.

Proyectó: Soraida Serrano Díaz- Contratista Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
 Natalia Bernate Suárez- Contratista Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
 Javier Eduardo Araujo Reyes- Contratista Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
 Revisó: Gloria Patricia González- Coordinadora Grupo de Evaluación Integral (A)